

Abstract

Controller haben unter anderem die Aufgabe die Manager mit Informationen zu versorgen, sie bei der Entscheidungsfindung zu unterstützen und somit die Qualität der unternehmerischen Entscheidungen zu verbessern. Somit ergibt sich in jedem Unternehmen eine enge Controller Manager Beziehung. Dabei ist es nicht ausreichend, dass der Controller für seine Aufgabenerfüllung nur über fachliche Fähigkeiten verfügt, sondern auch seine kommunikativen Fähigkeiten sind von großer Bedeutung.

Der erste Teil der Arbeit befasst sich mit den theoretischen Grundlagen der Kommunikation und der Kommunikationspsychologie. Hierbei wird zunächst auf die Voraussetzungen und Einflussfaktoren der Kommunikation eingegangen. Anschließend werden Erklärungsversuche des Kommunikationsprozesses selbst vorgestellt, wofür die Theorien von Watzlawick / Beavin / Jackson, Schulz von Thun und Grice herangezogen werden. In diesem Kapitel wird ebenso auf die Folgen der Kommunikation eingegangen, sowie etwaige Kommunikationsbarrieren.

Der zweite Teil der Arbeit liefert eine kurze Einführung in das Controlling, als auch eine Durchleuchtung der Controllingkonzeptionen auf Hinweise auf die Kommunikation zwischen Controller und Manager. Abschließend wird noch auf die verschiedenen Kommunikationsformen zwischen Controller und Manager eingegangen.

Das Kernstück der Diplomarbeit bildet der dritte Teil, in welchem eine Verknüpfung der beiden Teile, Kommunikationspsychologie und Controlling erfolgt. Es werden Handlungsempfehlungen für die Beteiligten des Kommunikationsprozesses, das heißt Manager, aber vor allem für die Controller herausgearbeitet. Ebenso werden Empfehlungen für die Ausgestaltung der Botschaft und den Kommunikationsprozess gegeben.

Im Rahmen dieser Arbeit wird die hohe Komplexität der Kommunikation zwischen Controller und Manager aufgezeigt. Für Controller ist wesentlich, dass sie sich mit der Kommunikationsbeziehung auseinandersetzen und versuchen sowohl die Voraussetzungen als auch Einflussfaktoren berücksichtigen, um so das Verhalten während des Kommunikationsprozesses zu optimieren und negative Folgen zu reduzieren.
