

INHALT

	Seite
1. Einleitung	1
2. Die Problemstellung	5
2.1. Ein Beispiel: War der Radfahrer durch Zufall dahergekommen?	5
2.1.1. Verlauf und Gliederung des Gesprächs	11
2.1.2. Elementare Schwierigkeiten	13
2.1.3. Krisenerscheinungen	20
2.1.4. Begleiterscheinungen der Krise	31
2.2. Neuere Forschungen über Kommunikations- probleme	33
2.3. Problem und Programm der Untersuchung	42
3. Material und Methode	45
4. Die Begriffe "Krise" und "Konflikt"	50
4.1. Der Begriff der "Krise"	51
4.2. Der Begriff des "Konflikts"	70
4.3. Der Zusammenhang zwischen "Krise" und "Konflikt"	88
5. Ein Konzeption der Redeplanung	92
5.1. Planung und Improvisation im Gespräch	92
5.2. Die Konzeption der zielgerichtet-adaptiven Redeplanung	97
5.2.1. Orientierung	98
5.2.2. Motivation	100
5.2.3. Planung	105
5.2.4. Ausführung	109
5.2.5. Kontrolle	111
6. Elementare Schwierigkeiten	115
6.1. Typen von Schwierigkeiten	115
6.1.1. Hindernisse	117
6.1.2. Fehler	120

	Seite	
6.1.3.	Mißerfolge	122
6.1.4.	Belastungen	129
6.2.	Schwierigkeiten an bestimmten Stellen	132
6.2.1.	Orientierung	132
6.2.2.	Motivation	136
6.2.3.	Planung	139
6.2.4.	Ausführung	141
6.3.	Die Bewältigung von Schwierigkeiten	146
6.3.1.	Adaptationen der Orientierung	152
6.3.2.	Adaptationen der Motivation	156
6.3.3.	Adaptationen der Planung	160
6.3.4.	Adaptationen der Ausführung	169
7.	Komplikationen und Krisen	179
7.1.	Typen von Komplikationen	179
7.1.1.	Verfestigung	181
7.1.2.	Verzweigung	182
7.1.3.	Verschärfung	183
7.1.4.	Entwertung	190
7.2.	Entstehung von Krisen	192
7.3.	Bewältigung von Krisen	199
7.4.	Fallanalysen von Krisen	206
7.4.1.	"Vorsichtiger Umgang"	206
7.4.2.	"Nannen gegen Löwenthal"	220
7.4.3.	"Experten unter sich"	234
7.4.4.	"Präparation eines Opfers"	256
8.	Schlußbemerkung	284
	Materialverzeichnis	288
	Literaturverzeichnis	289