

# Inhaltsverzeichnis

	<b>Vorwort</b>	9
1.	<b>Einführung</b>	11
2.	<b>Das Trainingsprogramm – Ausgangspunkt und praktisches Ergebnis</b>	13
2.1.	Die Analyse der Anforderungen an die Gesprächsführung	13
2.2.	Prozeßcharakteristik der Anforderungsbewältigung einer Gesprächssituation mit Beziehungsstörung	15
2.3.	Der funktionelle Zusammenhang zwischen den Teilzielen und den Teilhandlungen	16
2.3.1.	Normative Bedingungen der Gesprächsführung	17
2.3.2.	Teilziele der Gesprächsführung	17
2.3.3.	Kommunikationsmittel, die die Teilzielerreichung positiv oder negativ beeinflussen	20
2.4.	Methodische Besonderheiten des Trainingsprogramms	22
2.5.	Erwartete Veränderungen der psychischen Regulation	22
2.6.	Trainingsdurchführung	23
3.	<b>Das Gespräch – eine Begriffsbestimmung</b>	25
4.	<b>Psychologische Grundlagen der Gesprächsführung</b>	27
4.1.	Strukturebenen und funktionale Besonderheiten der psychischen Regulation von Sprechhandlungen	27
4.2.	Wirkung der Einstellung auf die Informationsverarbeitung im Gespräch	28
5.	<b>Handlungsmodell der partnerschaftlichen Konflikt- und Problemlösung von Mann</b>	33
6.	<b>Ebenenkonzept der Gesprächsführung</b>	36
6.1.	Zur Funktion des Konflikts für die Tätigkeitssicherung	37
6.2.	Motivationale Ebene der Tätigkeitssicherung – Konfliktverarbeitung als Problemlöseprozeß	38

6.3.	Erste Analyseebene: Das Oberziel der Gesprächsführung – Begründungszusammenhänge . . . . .	40
6.4.	Zweite Analyseebene: Die Zielstruktur – Gespräch als aktueller Prozeß . . . . .	42
6.5.	Dritte Analyseebene: Die Kommunikationsmittel . . . . .	43
6.5.1.	Verbale Kommunikationsmittel . . . . .	43
6.5.2.	Nonverbale und paralinguistische Kommunikationsmittel . . . . .	48
6.6.	Vierte Analyseebene: Die Bedeutungsbildung durch Dekodierung der Information . . . . .	52
<b>7.</b>	<b>Training der Gesprächsführung für Führungskader . . . . .</b>	<b>56</b>
7.1.	Empirische Untersuchungen zum Einfluß des Trainings auf die Qualität der Gesprächsführung . . . . .	56
7.1.1.	Untersuchung 1 . . . . .	56
7.1.2.	Untersuchung 2 . . . . .	59
7.2.	Empirische Untersuchungen zur Optimierung des Trainingsprozesses . . . . .	63
7.2.1.	Untersuchung 3: Pilotstudie zur Wirkung der Kommunikationsmittel des Trainers auf die Aktivitätsförderung der Trainingsteilnehmer . . . . .	63
7.2.2.	Wirkung von Stimm- und Sprechmerkmalen in interpersonalen Beeinflussungssituationen . . . . .	65
7.2.3.	Zur Beurteilung der Stimm- und Sprechmerkmale des Trainers durch die Gruppenmitglieder . . . . .	70
7.2.4.	Beurteilung der Stimm- und Sprechmerkmale des Trainers durch Experten . . . . .	71
7.2.5.	Zusammenhang von Merkmalen der Stimmbeurteilung und der Eigenschaftszuschreibung . . . . .	72
7.2.6.	Einfluß der Kommunikationsmittel des Trainers auf die Erfüllung der Führungsfunktion im Training . . . . .	73
7.2.7.	Untersuchung 4: Einflußmerkmale des Trainerverhaltens auf den Lernerfolg der Trainingsteilnehmer . . . . .	79
7.3.	Abhängigkeit des Lernerfolgs der Trainingsteilnehmer von ihren Persönlichkeitsmerkmalen . . . . .	85
7.3.1.	Untersuchung 5: Psychische Barrieren und Lernerfolg . . . . .	85
7.3.2.	Untersuchung 6: Leistungsmotivation und Lernerfolg . . . . .	87
<b>8.</b>	<b>Psychologische Untersuchungsmethoden und Orientierungsgrundlagen . . . . .</b>	<b>88</b>
8.1.	Trainingsoperationen . . . . .	88
8.2.	Beobachtungsprotokoll zum nonverbalen Verhalten . . . . .	88
8.3.	Erhebungsbogen zum Trainerverhalten . . . . .	88
8.4.	Erhebungsbogen Blickkontakt . . . . .	89
8.5.	Erhebungsbogen Stimmqualität und Sprechweise . . . . .	89
8.6.	Erhebungsbogen Stimmqualität und Sprechweise-Expertenbeurteilung . . . . .	89
8.7.	Erhebungsbogen Eigenschaftsbeurteilung des Trainers . . . . .	90
8.8.	Kategoriensystem zur Verhaltensbeobachtung . . . . .	90
8.9.	Fragebogen zur Einschätzung der Trainerwirksamkeit . . . . .	91
8.10.	Ergebnisklassen des Gesprächsverlaufs . . . . .	92

8.11.	Orientierungsgrundlage 1: Die Teilziele der Gesprächsführung . . . . .	93
8.12.	Orientierungsgrundlage 2: Interessenberücksichtigendes Zuhören . . . . .	93
8.13.	Orientierungsgrundlage 3: Befinden verarbeiten . . . . .	93
8.14.	Orientierungsgrundlage 4: Argumentationsprinzipien . . . . .	94
 <b>Literaturverzeichnis . . . . .</b>		<b>102</b>
 <b>Sachwörterverzeichnis . . . . .</b>		<b>106</b>