

INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung	1
1. Theoretischer Teil	3
1.1 Einführung in den Problemkreis: Die Person- Situation-Interaktion.....	3
1.2 Determinanten interpersonaler Bewältigungsstrategien in problematischen Interaktionssituationen.....	8
1.2.1 Der Prozeß der Situationswahrnehmung.....	8
1.2.2 Das Erleben von Problemsituationen.....	14
1.2.2.1 Kognitive Theorien der Emotionsgenese.....	14
1.2.2.2 Emotionale Zustände und Stimmungen als Determinanten kognitiver Funktionen.....	21
1.2.2.3 Emotionen und die Wahrnehmung personaler Kausalität.....	24
1.2.3 Situationale und personale Bedingungsfaktoren.....	29
1.2.3.1 Situationale Bedingungsfaktoren.....	29
1.2.3.1.1 Strukturelle Bedingungen der Organisation.....	30
1.2.3.1.2 Die Position in der Arbeitsgruppe.....	35
1.2.3.1.3 Konformität und Gruppendruck.....	39
1.2.3.2 Personale Bedingungsfaktoren.....	41
1.2.3.2.1 Rollenerwartungen der Interaktionspartner.....	41
1.2.3.2.2 Die sozio-emotionale Beziehung zwischen den Interaktionspartnern.....	46
1.2.3.2.3 Motivation und Arbeitszufriedenheit.....	48
1.3 Fazit.....	53
1.4 Zu den Fragestellungen und dem Untersuchungsmodell der empirischen Studie.....	54

2.	Empirischer Teil	63
2.1	Methoden.....	63
2.1.1	Überblick über die eingesetzten Untersuchungs- verfahren.....	63
2.1.1.1	Die Auswahl der problematischen Interaktionssituationen.....	63
2.1.1.2	Darstellung und Erläuterung des Fragebogens mit Bezug auf die Fragestellungen.....	65
2.1.2	Auswertung der Daten.....	70
2.1.2.1	Kategorienschema zur Auswertung der Textscenarios..	70
2.1.2.2	Kategorienschema zur Auswertung der freien Beantwortungen.....	71
2.1.3	Die Stichproben.....	72
2.1.4	Zeit und Ort der Untersuchung.....	76
2.1.5	Die Durchführung der Untersuchung.....	76
2.1.6	Methoden der Datenanalyse.....	77
2.2	Befunddarstellung.....	79
2.2.1	Der Auswertungsplan der empirischen Untersuchung...	79
2.2.2	Ergebnisse der Untersuchung (a): Der medizinisch-soziale Bereich - Vorgesetzte und Mitarbeiter.....	81
2.2.2.1	Die Wahrnehmung von Problemsituationen.....	81
2.2.2.1.1	Die Wahrnehmung von Situationsmerkmalen durch die Vorgesetzten.....	82
2.2.2.1.2	Die Wahrnehmung von Situationsmerkmalen durch die Mitarbeiter.....	94
2.2.2.1.3	Vergleich zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern..	107
2.2.2.1.4	Zusammenfassung der Befunde zur Situationswahrnehmung.....	112
2.2.2.2	Das Erleben von Problemsituationen.....	113
2.2.2.2.1	Die kognitive und emotionale Verarbeitung bei den Vorgesetzten.....	114
2.2.2.2.2	Die kognitive und emotionale Verarbeitung bei den Mitarbeitern.....	135
2.2.2.2.3	Vergleich zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern..	152

2.2.2.2.4	Zusammenfassung der Befunde zum Situationserleben..	162
2.2.2.3	Die Bewältigungsstrategien in Problemsituationen..	164
2.2.2.3.1	Die von den Vorgesetzten gewählten Bewältigungsstrategien.....	165
2.2.2.3.2	Die von den Mitarbeitern gewählten Bewältigungsstrategien.....	170
2.2.2.3.3	Vergleich zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern..	175
2.2.2.3.4	Zusammenfassung der Befunde zum offenen Verhalten.	181
2.2.3	Ergebnisse der Untersuchung (b): Der pädagogische Bereich - Lehrer und Schüler.....	182
2.2.3.1	Die Wahrnehmung von Problemsituationen.....	182
2.2.3.1.1	Die Wahrnehmung von Situationsmerkmalen durch die Lehrer.....	183
2.2.3.1.2	Die Wahrnehmung von Situationsmerkmalen durch die Schüler.....	195
2.2.3.1.3	Vergleich zwischen Lehrern und Schülern.....	207
2.2.3.1.4	Zusammenfassung der Befunde zur Situations- wahrnehmung.....	213
2.2.3.2	Das Erleben von Problemsituationen.....	214
2.2.3.2.1	Die kognitive und emotionale Verarbeitung bei den Lehrern.....	215
2.2.3.2.2	Die kognitive und emotionale Verarbeitung bei den Schülern.....	234
2.2.3.2.3	Vergleich zwischen Lehrern und Schülern.....	254
2.2.3.2.4	Zusammenfassung der Befunde zum Situationserleben.	266
2.2.3.3	Die Bewältigungsstrategien in Problemsituationen..	268
2.2.3.3.1	Die von den Lehrern gewählten Bewältigungsstrategien.....	269
2.2.3.3.2	Die von den Schülern gewählten Bewältigungsstrategien.....	274
2.2.3.3.3	Vergleich zwischen Lehrern und Schülern.....	280
2.2.3.3.4	Zusammenfassung der Befunde zum offenen Verhalten.	287
2.2.4	Ergebnisse der Untersuchung (c): Der Vergleich zwischen medizinisch-sozialem und pädagogischem Bereich - Führungskräfte und Geführte.....	289

2.2.4.1	Vergleich zwischen Vorgesetzten und Lehrern	289
2.2.4.1.1	Die Wahrnehmung von Problemsituationen	289
2.2.4.1.2	Das Erleben von Problemsituationen	290
2.2.4.1.3	Die Bewältigungsstrategien in Problemsituationen ..	293
2.2.4.1.4	Zusammenfassung der Befunde zum intragruppen-spezifischen Vergleich bei den Führungskräften	294
2.2.4.2	Vergleich zwischen Mitarbeitern und Schülern	294
2.2.4.2.1	Die Wahrnehmung von Problemsituationen	295
2.2.4.2.2	Das Erleben von Problemsituationen	296
2.2.4.2.3	Die Bewältigungsstrategien in Problemsituationen ..	302
2.2.4.2.4	Zusammenfassung der Befunde zum intragruppen-spezifischen Vergleich bei den Geführten	303
2.3	Diskussion der Ergebnisse	304
2.3.1	Die Wahrnehmung von Problemsituationen	304
2.3.2	Das Erleben von Problemsituationen	311
2.3.3	Die Bewältigungsstrategien in Problemsituationen ..	318
2.3.4	Fazit	327
3.	Ausblick	328
4.	Literaturverzeichnis	330