

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 Untersuchungsverfahren	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