

Inhaltsverzeichnis	Seite
Vorworte	3
1. Einführung	11
2. Zielsetzung dieser Arbeit	13
2.1 Ausgangspunkt Führungskräfte-Training	13
2.2 Ausgangspunkt Gesprächsführung	14
2.3 Ausgangspunkt Dialogvideo	15
2.4 Aufbau dieser Arbeit	15
3. Ziele, Inhalte und Methoden der Führungskräfte-Ausbildung	17
3.1 Ausbildungsziele	19
3.2 Trainingsinhalte	23
3.3 Ausbildungsmethoden	28
3.4 Konzeptionen in der Führungskräfte-Schulung	33
3.5 Auswahl der Seminare für diese Studie	34
4. Kommunikation in Unternehmen	37
4.1 Bedeutung der Kommunikation für Unternehmen	39
4.2 Besonderheiten der Kommunikation in Unternehmen	40
4.3 Gesprächstypen in Unternehmen	41
4.4 Probleme der Kommunikation in Unternehmen	46
4.5 Ansätze für ein Führungskräfte-Training	52
5. Entwicklung eines Konzepts für ein Führungskräfte-Training auf der Grundlage des kognitiven Lern- und Handlungsmodells	57
5.1 Informationsaufnahme	64
5.2 Informationsverarbeitung	70
5.3 Handlungsentwurf und Entscheidungsfindung	73
5.4 Handlungsausführung	78
6. Konzeption eines Führungskräfte-Trainings mit Dialogvideo-Einsatz	83
6.1 Wissensvermittlung	86
6.2 Diskriminationstraining	86
6.3 Entscheidungstraining	86
6.4 Handlungstraining	87
7. Entwicklung der Dialogvideo-Programme	89
7.1 Adressatenanalyse	93
7.2 Didaktische Analyse	96
7.2.1 Auswahl und Legitimation der Trainingsinhalte	96
7.2.2 Anordnung der Trainingsinhalte	98
7.2.3 Didaktische Transformation und Reduktion	99
7.2.4 Lehrzielformulierung	100
7.2.5 Grobstruktur des Programms	103
7.2.6 Feinstruktur des Programms	103
7.3 Didaktische Gestaltung	107
7.3.1 Einführung in das Programm	107
7.3.2 Einführung in die Dialogvideo-Einheiten	108

7.3.3	Führung des Lernenden durch das Programm	108
7.3.4	Orientierungshilfen im Programm	109
7.3.5	Frage- und Antwortformulierung	111
7.3.6	Medienauswahl und Medieneinsatz	114
7.3.7	Medieneinbindung in das Programm	115
7.3.8	Bildschirmaufbau und -gestaltung	116
8.	Formulierung der Hypothesen	123
8.1	Untersuchungsannahmen	124
8.2	Experimentelle Anordnung	125
8.3	Hypothesen zur Effektivität	126
8.4	Hypothesen zur Akzeptanz	128
9.	Messung der Variablen	129
9.1	Messung der Effektivität	129
9.1.1	Kriteriumsvariable 1: Ziel und Zweck des Gesprächs darstellen	129
9.1.2	Kriteriumsvariable 2: Mitarbeiter ansprechen	130
9.1.3	Kriteriumsvariable 3: Mitarbeiter auffordern, die Situation zu beschreiben	131
9.1.4	Kriteriumsvariable 4: Aktiv zuhören	132
9.1.5	Kriteriumsvariable 5: Nachfragen stellen, um die Ursachen aufzuzeigen	133
9.1.6	Kriteriumsvariable 6: Vorgehen selbst beschreiben	134
9.1.7	Kriteriumsvariable 7: Aufgaben selbst verteilen	134
9.1.8	Kriteriumsvariable 8: Folgetermin festlegen	135
9.2	Messung der Akzeptanz	136
9.2.1	Erklärung der Programmbedienung	137
9.2.2	Kennzeichnung des Standpunkts im Programm	137
9.2.3	Gestaltung der Bildschirme	137
9.2.4	Einsatz der Farben	138
9.2.5	Gestaltung des Programms	138
9.2.6	Anzahl der Übungsmöglichkeiten	138
9.2.7	Gestaltung der Informationsphasen	139
9.2.8	Gestaltung der Entscheidungstrainings	139
9.2.9	Auswahl der Beispiele	139
9.2.10	Angemessenheit der Beispiele	140
9.2.11	Schwierigkeit der Fragen	140
9.2.12	Formulierung der Fragen	140
9.2.13	Erläuterung bei falschen Antworten	141
9.2.14	Bearbeitung ohne Experten	141
9.2.15	Führung durch das Programm	141
9.2.16	Bearbeitung in kleinen Gruppen	142
9.2.17	Eignung des Themas für Dialogvideo	142
9.2.18	Gesamteindruck	142
9.3	Vorstellung des Versuchsplans	143
10.	Durchführung der Untersuchung	145
10.1	Voruntersuchung	145
10.2	Gruppe C: Seminarvariante ohne Dialogvideo-Einsatz	146
10.3	Gruppe B: Seminarvariante mit Dialogvideo-Bearbeitung zu festgelegten Lernzeiten	147

10.4	Gruppe A: Seminarvariante mit Dialogvideo-Bearbeitung zu frei wählbaren Lernzeiten	148
11.	Darstellung und Interpretation der Ergebnisse	149
11.1	Angewendete Auswertungsverfahren für die Rollenspiele	149
11.2	Angewendete statistische Verfahren	150
11.3	Ergebnisse der Effektivitätsstudie	151
11.3.1	Kriteriumsvariable 1: Ziel und Zweck des Gesprächs darstellen	152
11.3.2	Kriteriumsvariable 2: Mitarbeiter ansprechen	153
11.3.3	Kriteriumsvariable 3: Mitarbeiter auffordern, die Situation zu beschreiben	155
11.3.4	Kriteriumsvariable 4: Aktiv zuhören	156
11.3.5	Kriteriumsvariable 5: Nachfragen stellen, um die Ursachen aufzuzeigen	157
11.3.6	Kriteriumsvariable 6: Vorgehen selbst beschreiben	159
11.3.7	Kriteriumsvariable 7: Aufgaben selbst verteilen	160
11.3.8	Kriteriumsvariable 8: Folgetermin festlegen	162
11.3.9	Gesamtergebnis	163
11.4	Ergebnisse der Akzeptanzstudie	167
11.4.1	Erklärung der Programmbedienung	167
11.4.2	Kennzeichnung des Standpunkts im Programm	169
11.4.3	Gestaltung der Bildschirme	170
11.4.4	Einsatz der Farben	171
11.4.5	Gestaltung des Programms	172
11.4.6	Anzahl der Übungsmöglichkeiten	173
11.4.7	Gestaltung der Informationsphasen	174
11.4.8	Gestaltung der Entscheidungstrainings	175
11.4.9	Auswahl der Beispiele	177
11.4.10	Angemessenheit der Beispiele	178
11.4.11	Schwierigkeit der Fragen	179
11.4.12	Formulierung der Fragen	180
11.4.13	Erläuterung bei falschen Antworten	181
11.4.14	Bearbeitung ohne Experten	183
11.4.15	Führung durch das Programm	184
11.4.16	Bearbeitung in kleinen Gruppen	185
11.4.17	Eignung des Themas für Dialogvideo	186
11.4.18	Gesamteindruck	188
11.4.19	Gesamtergebnis	189
12.	Folgerungen, weitere Entwicklungs- und Einsatzmöglichkeiten	191
13.	Zusammenfassung	199
	Abbildungsverzeichnis	203
	Literaturverzeichnis	209

	Anhang:	219
I.	Checklisten zur Planung, Entwicklung und Analyse von Dialogvideo-Programmen	219
II.	Dialogvideo-Programminhalt - Beispiel	227
III.	Lehrzielformulierung - Beispiel	229
IV.	Rollenspiel-Auswertungsbogen	230
V.	Rollenspiel-Anleitung - Beispiel	231