

	Seite
ZUSAMMENFASSUNG	9
VORWORT	11
1. Einleitung	16
2. Der Personwahrnehmungsprozeß	18
2.1 Der Untersuchungsansatz der Personwahrnehmungsforschung	18
2.2 Personwahrnehmung als Prozeß	23
3. Verhalten im Personwahrnehmungsprozeß	30
3.1 Die externe Restriktion des Verhaltens	30
3.2 Die externe Restriktion von Handlungen	34
3.3 Externe Restriktion und Personwahrnehmung	39
4. Sprachliche Äußerungen als Sprechakte	42
4.1 Die Sprechakttheorie	42
4.2 Kritik der Sprechakttheorie	49
4.2.1 Die Vernachlässigung gesprochener Sprache im sozialen Kontext	49
4.2.2 Die Bedeutung konstitutiver Regeln	54
4.2.3 Taxonomien	56
4.2.4 Die Erklärung des Phänomens indirekter Sprechakte	58
5. Sprachliche Äußerungen als Sprechhandlungen	63
5.1 Sprachproduktion als Handlungsausführung	63
5.2 Aufforderungen als handlungstheoretische Konstrukte	66
5.3 Kritik des handlungstheoretischen Ansatzes	72

5.4	Vorteile des handlungstheoretischen Ansatzes	77
6.	Die Fragestellung der Untersuchung	81
7.	Vorgehensweise	87
7.1	Die experimentelle Simulation des Beamten-Bürger-Kontakts	87
7.2	Untersuchungsplan	90
7.3	Die Untersuchungssituation	92
7.3.1	Stimuli	92
	1. Der zu verhandelnde Fall	92
	2. Auswahl der Gesprächsausschnitte	94
	3. Segmentierung	96
	4. Erstellung der Stimuli	102
7.3.2	Sprechhandlungsbeurteilung	105
	1. Entwicklung des Beurteilungsbogens	105
	2. Beurteilungssitzungen	113
8.	Variablenbildung	115
8.1	Die Ermittlung von Kriteriumswerten für Persönlichkeit und Einstellungen der Stimuluspersonen	115
8.2	Die Variation situationaler Einflüsse durch das Verhalten des Bürgers	118
8.3	Verhaltensmessung	120
8.3.1	Sprechhandlungen	120
8.3.2	Nonverbales Verhalten	124
8.3.3	Sprachstilvariablen	127
	1. Produktivitätsmerkmale	128
	2. Syntaktische Merkmale	129
	3. Semantische Merkmale	130
	4. Merkmale des Sprachflusses	133
8.4	Die Ermittlung der Eindruckswirkung des Verhaltens der Stimuluspersonen	134

9.	Ergebnisse und Diskussion	136
9.1	Die Variabilität des Sprachverhaltens der Stimuluspersonen	136
9.2	Das Sprachverhalten der Stimuluspersonen	145
9.2.1	Methodologische Vorbemerkungen	145
9.2.2	Die Sprechhandlungen	149
9.2.3	Der Sprachstil	153
9.2.4	Sprechhandlungen, Sprachstil und nonverbales Verhalten	155
9.3	Das Sprachverhalten und das nonverbale Verhalten der Stimuluspersonen in Abhängigkeit von situationalen und persönlichen Faktoren	163
9.3.1	Der Einfluß der Variation des Verhaltens des Interaktionspartners	163
9.3.2	Der Einfluß von Persönlichkeit und Einstellungen	166
9.4	Die Eindruckswirkung des Sprachverhaltens und des nonverbalen Verhaltens der Stimuluspersonen	170
9.5	Die Eindrucksbildung auf der Basis des Verhaltens der Stimuluspersonen sowie des situationalen Kontexts	173
10.	Schlußfolgerungen und Ausblick	182
	LITERATURVERZEICHNIS	185
	VARIABLENVERZEICHNIS	197