

Lutz Packebusch

Teilnehmerorientierung in der betrieblichen Weiterbildung

Entwicklung, Erprobung und Evaluation
eines Seminarprogrammes
zum kommunikativen Handeln
in einem Dienstleistungsunternehmen

Technische Hochschule Darmstadt
Fachbereich 3
Institut für Psychologie
Steubenplatz 12, 6100 Darmstadt

Inv.-Nr. 9108729



PETER LANG

Frankfurt am Main · Bern · New York · Paris

Inhaltsverzeichnis

	Seite
0	Vorwort 5
1.	Einleitung (Fragestellung) 11
2.	Relevante Einflußfaktoren und theoretischer Rahmen für die Veränderung des betrieblichen Kommunika- tionshandelns 13
2.1	Einführung in das Projekt 13
2.2	Der psychologische Rahmen und daraus ableitbare Zielkonflikte 14
2.3	Branchenbedingte und organisationstypische Einflußfaktoren auf die Personalentwicklung durch Weiterbildung 19
2.4	Modell des Arbeitshandelns unter Berücksichtigung der Rolle der Wahrnehmung für das Kommunika- tionshandeln 24
2.4.1	Handlung, Verhalten und Spielen 24
2.4.2	Modell des Arbeitshandelns 25
2.4.3	Besonderheiten des Kommunikationshandelns und des Interaktionsverhaltens 42
2.5	Zusammenfassung 44
3.	Die Bedeutung des didaktischen Prinzips der Teil- nehmerorientierung in der Bildungsarbeit für die Erarbeitung von Lehr-/Lernzielen 47
3.1	Zum Stellenwert von Lehr-/Lernzielen in Erwachsenenbildungsseminaren 47
3.2	Das Drei-Ebenen-Modell der Seminarziele 50
3.2.1	Die Ebene des Lehrverhaltens 52
3.2.2	Lehrziele im Bereich der allgemeinen Interak- tionskompetenz 59
3.2.3	Lehr- und Lernziele im Bereich der tätigkeits- spezifischen kommunikativen Kompetenz 65
3.3	Zusammenfassung 71

4.	Seminarüberblick, charakteristische Methoden und exemplarische Inhalte	73
4.1	Struktur des einwöchigen Seminars	73
4.2	Charakteristische Methoden	75
4.2.1	Die Gruppencollage als Seminareinstieg	75
4.2.2	Das Interaktionsspiel	78
4.3	Zu den Seminarinhalten	79
4.3.1	Das Nachrichtenmodell	80
4.3.2	Die Transaktionsanalyse	82
4.4	Zusammenfassung	92
5.	Evaluation	93
5.1	Zielbestimmung in der Vorerhebung	95
5.2	Kausalattribution als Effektvariable	97
5.2.1	Vorher-Nachher-Messung der Kausalattribution	99
5.2.2	Untersuchungshypothesen	100
5.2.3	Untersuchungsplan	101
5.3	Prozeßanalyse zur Messung des Seminarklimas	103
5.4	Transferbewertung	105
6.	Erhebung der wahrgenommenen Kategorien des Kommunikationshandelns	107
6.1	Erkenntnistheoretische Grundlage für die Verwendung von Collagen als "Meßinstrument"	107
6.2	Die Gruppencollage als Untersuchungsverfahren	109
6.3	Inhaltsanalysen als Instrument zur Analyse von Gruppencollagen	111
6.4	Praktisches Vorgehen	111
6.5	Ergebnisse der Inhaltsanalyse	122
6.6	Einzelergebnisse	124
6.7	Zusammenfassung	125

	Seite
7. Empirische Ergebnisse	127
7.1 Vergleich der Collagen mit der Vorerhebung	127
7.2 Auswirkungen in den Faktoren Kausalattribution und soziale Kompetenz	127
7.2.1 Voruntersuchung	127
7.2.2 Hauptuntersuchung	129
7.3 Entwicklung des Seminarklimas	139
7.4 Transferabschätzung	142
8. Bewertung der Einzelergebnisse hinsichtlich der Praktikabilität und Relevanz der Evaluations- methoden	151
8.1 Die Praktikabilität der Verfahren	151
8.2 Beurteilung der Relevanz	151
9. Konsequenzen	153
10. Literaturverzeichnis	155