
Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Gegenstandsbestimmung	5
3	Forschungskontext	11
3.1	Unternehmenskommunikation	11
3.2	Industrielle Prozessmodellierungsmethodik aus ingenieurwissenschaftlicher und betriebswirtschaftlicher Sicht ...	14
3.3	Interviews als Gegenstand der Forschung	18
3.3.1	Interviews als Gegenstand empirischer Sozialforschung	18
3.3.2	Interviews als Gegenstand der Sprach- und Kommunikationswissenschaft.....	21
3.3.3	Fragen als Gegenstand der Sprachwissenschaft	23
3.3.4	Fazit	27
4	Verständigungsprobleme als Gegenstand der Forschung	29
4.1	Reparaturkonzepte der Conversational Analysis.....	30
4.2	Resultatbezogene Typologien und Ansätze	36
4.2.1	Der Ansatz von Selting (1987).....	37
4.2.2	Der Ansatz von Kindt und Rittgeroth (2009).....	48
4.3	Ursachenbezogene Typologien und Ansätze	58
4.3.1	Der Ansatz von Fiehler (2002).....	60
4.3.2	Der Ansatz von Hartung (2002).....	66
4.3.3	Der Ansatz von Jakobs et al. (2011).....	70
4.4	Fazit	84
5	Fallstudie	89
5.1	Kontext der Fallstudie	89
5.2	Fallstudie: Prozesserhebung im Unternehmen.....	91
5.3	Methodik	92
5.3.1	Datenerhebung	92
5.3.2	Datenaufbereitung	93
5.3.3	Datenanalyse	96
5.4	Gütekriterien	102
6	Handlungsschema ,Interview als Verfahren der Prozesserhebung‘	105
7	Exemplarische Analyse von Verständigungsproblemen	109
7.1	Kriterien zur Auswahl eines Interview	109
7.2	Interviewkontext	110
7.3	Analyse eines Interviews	110
7.4	Fazit	135

8	Typologie von Verständigungsproblemen	137
8.1	Typenbildung	137
8.2	Verstehensprobleme.....	139
8.2.1	Sprachverstehensprobleme	142
8.2.1.1	Akustische Verstehensprobleme	143
8.2.1.2	Bedeutungsverstehensprobleme.....	151
8.2.1.3	Referenzprobleme	154
8.2.2	Sachverstehensprobleme	156
8.2.2.1	Erwartungsprobleme im Hinblick auf erfragte Sachverhalte.....	158
8.2.2.2	Erwartungsprobleme im Hinblick auf Prozessbeschreibungen .	160
8.2.3	Fazit	164
8.3	Missverstehen.....	165
8.3.1	Missverstehen von Bedeutungen	167
8.3.2	Missverstehen von Prozesseigenschaften	170
8.3.3	Fazit	175
8.4	Missverständnisse	177
8.4.1	Missverständnisse im Hinblick auf Bedeutungszuordnungen....	178
8.4.2	Missverständnisse im Hinblick auf das Gesprächsanliegen	181
8.4.3	Fazit	187
8.5	Ergebnisdiskussion	187
9	Ausblick	197
	Literaturverzeichnis	199
	Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	209
	Transkriptionskonventionen.....	210