

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	iii
1.0 Einleitung	1
2.0 Ausgangspunkt	3
2.1 Begriffsklärung: Verstehen und Verständigung	4
2.1.1 Exkurs: Die Begriffe Verständnis und Missverständnis	9
2.2 Forschungsüberblick	10
2.3 Methodologische Grundlagen der Arbeit	22
2.3.1 Konversationsanalyse ethnomethodologischer Prägung	23
2.3.2 Interpretative Soziolinguistik und das Konzept der Kontextualisierung	26
2.4 Verständigung in Beratungsgesprächen	30
2.4.1 Handlungsschema: Beratungsgespräch	31
2.4.2 Konstitutive Asymmetrien	34
2.5 Daten	35
2.5.1 Beschreibung des Korpus	35
2.5.2 Transkription	37
3.0 Präventive Verfahren	39
3.1 Verständigungsfördernde Gesprächsgestaltung	41
3.1.1 Mitbestimmung der Themen und Unterstützung bei Formulierungsschwierigkeiten	41
3.1.2 Rückmeldesignale und non-verbale Kommunikation	45
3.1.3 Fragetypus: offene und geschlossene Fragen	46
3.2 Durch Rahmungen die 'richtigen' Erwartungen wecken	47
3.3 Nachfragen als Verstehens- und Verständnisabsicherung	50
3.3.1 Verstehensabsicherung	51
3.3.2 Verständnisabsicherung	56
3.4 Paraphrasen	60
3.5 Bilanz	70

4.0 Verständigungsprobleme	72
4.1 Ursachen von Verständigungsproblemen	73
4.2 Problembearbeitungsschema	75
4.3 Die Bearbeitung von Verstehensproblemen	78
4.3.1 Lokale Verstehensprobleme	79
4.3.1.1 Spezifische Problemmanifestation	80
4.3.1.2 Teilspezifische Problemmanifestation	84
4.3.1.3 Unspezifische Problemmanifestation	87
4.3.1.3.1 Metakommunikativ explizite Form	88
4.3.1.3.2 Konventionell explizite Form	91
4.3.1.3.3 Implizite Form	98
4.3.2 Globale Verstehensprobleme	103
4.4 Bilanz	111
5.0 Zusammenfassung und Ausblick	113
6.0 Literatur	118
Über die Autorin	125