

**Kategoriensystem zur
Situationsabhängigkeit von Aufforderungen
im betrieblichen Kontext**

**Funk-Müldner, K.,
Dorn-Mahler, H. & Winterhoff-Spurk, P.**

**Bericht Nr. 27
Dezember 1990**

**Arbeiten aus dem Sonderforschungsbereich 245
"Sprechen und Sprachverstehen im sozialen Kontext"
Heidelberg/Mannheim**

**Kontaktadresse: Dipl. Psych. Kathrin Funk-Müldner
Universität Mannheim
Lehrstuhl Psychologie III, Schloß EO
6800 Mannheim**

**Wir danken der Deutschen Forschungsgemeinschaft für die Förderung
unserer Arbeiten im Rahmen des Sonderforschungsbereichs 245.**

ISSN 0937-6224

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Zusammenfassung.....	2
Summary.....	3
1. Situationskonzepte in der kognitiven Psychologie.....	4
2. Situationsparameter beim Auffordern.....	7
3. Experimentelles Vorgehen.....	13
3.1 Methode.....	13
3.2 Durchführung.....	15
a. Untersuchung 1.....	16
b. Untersuchung 2.....	18
c. Untersuchung 3.....	22
d. Untersuchung 4.....	26
4. Diskussion.....	29
5. Literatur.....	32
6. Anhang.....	35

Zusammenfassung

Ziel der vorliegenden Untersuchungen ist es, allgemeine Dimensionen von Aufforderungssituationen im betrieblichen Kontext zu finden. Das zu entwickelnde Kategoriensystem soll dazu dienen, unsere bisherigen Befunde zur Situationsabhängigkeit von Aufforderungen neu zu ordnen und ggf. Leerstellen aufzudecken. Dazu wurden in mehreren Einzeluntersuchungen mit insgesamt N=120 Versuchspersonen (männliche Studenten der Betriebswirtschaftslehre) Situationsparameter ermittelt, frei sortiert und anschließend mit Hilfe von Clusteranalysen und Multidimensionaler Skalierung in ein Kategoriensystem mit den zwei Hauptdimensionen "Hierarchie" und "Betriebsfaktoren" integriert.

Summary

Requests within a working context are influenced by a great number of situational conditions. It is the purpose of this study to identify general dimension, according to which requesting situations can be classified. The resulting classification system will be used for reinterpretation of prior results and for discovering of new research questions. In four smaller studies, with the help of overall 120 subjects, relevant situational conditions have been collected. Free sorting procedures followed by cluster analyses and multidimensional scaling procedures has been revealed two central dimensions: hierarchy and working factors.

1. Situationskonzepte in der kognitiven Psychologie

Schon vor 60 Jahren betonte der Soziologe W.I. Thomas (1931) die Bedeutung einer Situationsdefinition für das Handeln von Individuen. Er gilt seither als Begründer des Situationskonzepts der Soziologie und versteht die Situation, in der sich jemand befindet, als Summe der Faktoren, welche Verhaltensreaktionen bedingen (Volkart, 1965). Dabei grenzt Thomas räumlich-materielle Situationen aus und sieht nur die sozialen Beziehungen als situationsdefinierend an.

Bis heute sind Fragen wie: "Was ist eine Situation? Wo hört eine Situation auf und beginnt eine neue?" nicht beantwortet. In der Literatur liegen entweder zahlreiche Einzelbefunde oder sehr allgemeine Situationstaxonomien zur Frage der situativen Determinanten des Handelns vor (vgl. Buba, 1980).

Neuere sozialpsychologische Konzeptionen betonen die kognitiven Aspekte der Kategorisierung von Situationen. Der Skript-Ansatz von Abelson (1981) geht zum Beispiel auf die Dynamik spezifischer Ereignisabläufe ein, indem "script" als ein Wissenskomplex verstanden wird, dessen innere Strukturen auf räumlichen oder zeitlichen Assoziationen häufig wiederkehrender Stereotypen und von Details gereinigten Ereignisfolgen beruhen. Dieses Wissen wird durch Erfahrung erworben. Ein "script" ist ein Bündel an Erwartungen, das das Individuum an eine bestimmte Situation knüpft. Dabei können sich die Erwartungen zum einen auf eine Sequenz verschiedener Szenen beziehen - z.B. das Wissen um eine spezifische Abfolge von Handlungen -; zum anderen ergeben sich aus der Aktivierung von "scripts" eine begrenzte Anzahl möglicher Werte der Script-Variablen (Rumelhart, 1975).

Die Regulation des alltäglichen, menschlichen Handelns erfolgt nach Abelson (1981) zu einem großen Teil auf der Basis von "scripts". Voraussetzung sind folgende drei Bedingungen:

1. die handelnde Person muß über stabile Vorstellungen bzgl. des "scripts" verfügen;
2. ein Kontext muß existieren, durch den ein "script" aktiviert wird;
3. ein passendes "script" muß von der handelnden Person aktiviert werden.

Für die Produktion von Äußerungen werden diese allgemeinen theoretischen Vorstellungen im Mannheimer Sprachproduktionsmodell (Herrmann, 1985) folgendermaßen konkretisiert: Sprecher interagieren als informationsverarbeitende Systeme mit ihrer Umwelt, um z.B. die Reduktion von Diskrepanzen zwischen einem vorliegenden und dem vom Sprecher gewünschten Zustand zu erreichen. Mit Hilfe der Produktion sprachlicher Äußerungen können Sprecher mit ihrer Umgebung interagieren. Die Information über die Situation bildet somit den eigentlichen Ausgangspunkt der Sprachproduktion (vgl. Herrmann, 1985).

Herrmann (1982) konzeptualisiert Situationen als "objektive Umgebungsbedingungen, ...unter denen Menschen agieren" (s.o., S.52). Was vom Handelnden als kognitive Einheit "Situation" zusammengefaßt und verstanden wird, hängt davon ab, was er an Zuordnungen von Reiz- und Reaktionsklassen bzw. an kognitiven "Schemata" von Situationsklassen erlernt hat und wie die Umgebung "objektiv" beschaffen ist.

Der handelnde bzw. der wahrnehmende Sprecher erzeugt auf der Basis sensorielle Informationen, seiner Zielvorstellungen und Situationsauffassung sowie seines Erfahrungswissens "individuelle Schemata", die bei gleichen Umweltgegebenheiten innerhalb und zwischen Individuen leicht verschieden ausfallen können.

Nach Herrmann (1985) besitzt der Sprecher bzw. das - wie er es nennt - "Hörer/Sprecher-System" ein "Umgebungsrepräsentations- und Operatorenauswahlsystem (UOS)", in dem aktiviertes deklaratives Wissen repräsentiert ist. Zu dieser Wissensrepräsentation gehören die Umgebungsrepräsentation, die aus Merkmalen der Systemumgebung und den Partnerrepräsentationen besteht, und die (partielle) Selbstrepräsentation. Die Gesamtheit dieser Kognitionen bildet die Grundlage einer sprachlichen Äußerung, die "Propositionale Basis (PB)".

Um den Sprachproduktionsprozeß zu initiieren, müssen eine Reihe von kognitiven Bedingungen des Sprechens (=EPID-Bedingungen) erfüllt sein:

- (1) Sprecherseitige Ziele E: Sprecher verfolgen mit der Sprachproduktion spezifische Ziele. Ein vorliegender Zustand non-E soll durch einen präferierten Zustand, einen Sachverhalt oder ein Ereignis ersetzt werden.
- (2) Partnerseitige Bedingungen P: Sprecher machen Annahmen über ihren Partner, der bei der Erreichung des primären Ziels helfen soll, z.B. ob der Partner über bestimmte physische, mentale oder soziale Möglichkeiten verfügt. Aus der Sicht des Sprechers ist der Partner bereit und fähig, die gewollte Handlung auszuführen.
- (3) Ressourcen des Sprechers I: Sprecher müssen Informationen über eigene Fähigkeiten und ihr allgemeines deklaratives und prozedurales Weltwissen berücksichtigen.
- (4) Deontische Voraussetzungen D: Sprecher müssen über das Wissen verfügen, welche gültigen sozialen Regeln in bestimmten Gesprächssituationen angewendet werden, und in welcher Form mit Partnern interagiert wird.

Sind diese Bedingungen erfüllt, wird das EPID-Gefüge, das einem Schema entspricht, in das UOS geladen. Dem ersten Schritt der Identifikation eines Schemas folgt der primär konzeptgeleitete Schritt der Anwendung des Schemas. Hierzu müssen die Variablen des Schemas mit konkreten Werten belegt werden, die

entweder der Umgebungsinformation entnommen, aus dem Langzeitspeicher abgerufen oder mit Hilfe der aktivierten Schemainformation inferiert werden (vgl. Herrmann, 1985).

Auf der Grundlage der im UOS aktuell vorliegenden Information, dem fokussierten Kognitionsgefüge, werden Operatoren ausgewählt, deren Anwendung der Systemregulation, d.h. dem Ausgleich von Ist-Soll-Differenzen des Hörer-Sprecher-Systems, dient. In Abhängigkeit von der Gesamtsituation wird dann der Sprachoutput selektiert und anschließend verbal enkodiert. Dabei werden nach dem "pars-pro-toto"-Prinzip nur einzelne Komponenten der ursprünglich im UOS aktivierten Schemata verbalisiert.

Der Einfluß der Situation auf den Sprachproduktionsprozeß kann zusammenfassend folgendermaßen beantwortet werden: Was als Situation erkannt wird, ist zum großen Teil abhängig von den individuell erlernten Ausprägungen der Schemata von Situationsklassen. Sobald ein Schema instanziiert ist, werden mit Hilfe der externen Reizumgebung einzelne Variablen mit konkreten Werten belegt, um dann beeinflussend auf anschließende Selektions- und Enkodierprozesse des Sprachoutputs zu wirken.

2. Situationsparameter beim Auffordern

Diese allgemeinen Überlegungen wollen wir nachfolgend am Beispiel des Aufforderns konkretisieren. Sucht man in der Literatur nach Parametern, die den situativen Kontext der Aufforderungsproduktion beeinflussen, so findet man Hinweise auf zahlreiche Einzelmerkmale, wie z.B. Einflüsse der sprecherseitigen Dringlichkeit (Winterhoff-Spurk & Grabowski-Gellert, 1987), des Aufforderungsziels (vgl. Blum-Kulka, 1987; Engelkamp & Mohr, 1986), der gerade vom Aufgeforderten durchgeführten Tätigkeit (Engelkamp & Mohr, 1986), der affek-

tiven Beziehung des Alters und Geschlechts (Blum-Kulka, Danet & Gheron, 1985), der Einmaligkeit vs. Wiederholbarkeit der Interaktion sowie der sozialen Distanz und Dominanz (Blum-Kulka, Danet & Gheron, 1985).

Erste Untersuchungen zum Auffordern auf der Grundlage des Mannheimer Sprachproduktionsmodells konzentrierten sich auf Situationen, in denen die Versuchspersonen vor allem einfache (Einsatz-) Aufforderungen zu manifestieren hatten (vgl. Winterhoff-Spurk & Grabowski-Gellert, 1987). Der situative Kontext wurde durch spezifische aufforderungsrelevante Parameter definiert, wie "sprecherseitige Legitimation", "hörerseitige Bereitschaft und Können", "Dringlichkeit der Aufgabe" und "Wiederholbarkeit der Aufgabe".

Ziel dieser Unterscheidung war es, durch unterschiedliche Ausprägungen weniger Parameter differenzierte Situationstypen zu konstruieren, um so spezifisches sprachliches Verhalten der Versuchspersonen zu evozieren.

Entsprechend den Darlegungen zum Mannheimer Sprachproduktionsmodell (s.o.), kann in der Standardsituation von einem Skript-organisierten Sprachproduktionsprozeß ausgegangen werden (Mangold & Herrmann, 1987). Die Ergebnisse unserer bisherigen Untersuchungen lassen darauf schließen, daß das handelnde Individuum bei der Wahl von Handlungsalternativen situationsspezifische Erwartungen ausbildet, um dann aufgrund von Erfahrungen den Wert und die Folgewahrscheinlichkeit der Situation abzuschätzen (Winterhoff-Spurk & Mangold, 1985). Diese Erwartungen werden auf Grund spezifischer "skripts" bzw. Schemata gebildet, deren einzelne Elemente, die als Variablen ("slots") aufgefaßt werden können, in der jeweiligen aktuellen Situation mit spezifischen Werten aus einer Menge möglicher, aber unterschiedlich wahrscheinlicher Werte belegt werden.

Dieses Phänomen, das sich auf der theoretischen Grundlage der "Erwartungs-Wert-Modelle" erklären läßt, kann wie folgt beschrieben werden (vgl. Winterhoff-Spurk & Mangold, 1985): Mit Hilfe der internen Umgebungsrepräsentation, die auch über Informationen unterschiedlichster Situationsschemata sowie möglicher Verhaltensschemata verfügt, grenzt sich die Anzahl der Handlungsalternativen und deren Konsequenzen für die Person ein: es werden subjektive Wahrscheinlichkeiten hinsichtlich mehrerer Werte der Wertebereiche der einzelnen Schemavariablen gebildet. Anders ausgedrückt, durch den Vergleich der aktuell perzipierten Situation mit bereits früher erfahrenen Situationen, bilden sich spezifische Erwartungen bzgl. der aktuellen Situation aus, die wiederum mit bestimmten Verhaltenskonsequenzen verknüpft sind. Auf dieser Grundlage bildet die Person Urteile über die Wichtigkeit der Gesamtsituation sowie Erwartungen über mögliche Folgewahrscheinlichkeiten und Werte. Die Person wählt schließlich dasjenige Verhalten aus ihrem Verhaltensrepertoire, welches in der aktuellen Situation am erfolgreichsten erscheint. Die wahrgenommenen Folgen des Verhaltens wirken auf die Person zurück, indem diese entweder ihr internes Modell der Umgebung beibehält oder aber korrigiert.

Wie aus den Erläuterungen des Erwartungs-Wert-Modells ersichtlich, spielen bei der Wahl einer Handlungsalternative Erfahrungen, die in Form von Schemata bzw. Skripts im Langzeitgedächtnis abgespeichert sind, eine entscheidende Rolle.

Untersuchungen zur Situationsabhängigkeit der Sprachproduktion haben u.a. ergeben, daß zwischen sogn. Standard- und Nicht-Standardsituationen differenziert werden kann (vgl. Winterhoff-Spurk, Mangold & Herrmann, 1982). In Standardsituationen aktiviert der Sprecher ein Antwort-Skript, welches die Selektion der Inputs in das Enkodierprogramm steuert. Bei Nicht-Standardsituationen fehlt ein passendes Skript im Langzeitspeicher, mit der Folge, daß größere Anstrengungen unter-

nommen werden müssen, um eine spezifische Antwortvariante selektieren zu können. Es müssen mehrere Informationsquellen herangezogen werden, wie z.B. spezifische Situationsinformationen, allgemeines Wissen über den Interaktionspartner etc. Der Sprecher plant in der Nicht-Standardsituation seine Äußerung aufgrund seines Weltwissens. Im Falle von Aufforderungen liegt, nach unseren Erkenntnissen, diesen situationsabhängigen Verhaltensschemata "verbales Aufforderungswissen" zugrunde (vgl. Winterhoff-Spurk & Grabowski-Gellert, 1989).

Zur Variation von Situationen unterschieden wir bisher die folgenden, durch wenige Parameter beschreibbaren, Situationsklassen:

In der sog. **Standardsituation** kann von aufforderungsrelevanten Parametern, wie der partnerseitigen Bereitschaft oder dem Können des Partners, ausgegangen werden (Winterhoff-Spurk, Mangold & Herrmann, 1982). Die **Nichtstandardsituation** definiert sich durch das mangelnde Wissen bezüglich der Ausprägungen der genannten Parameter.

Diesen beiden situativen Kontextbeschreibungen wurde eine weitere Situationsklasse zugefügt, die **Reaktanzgefährdete Standardsituation**. In diesem situativen Kontext ist davon auszugehen, daß der Sprecher subjektiv sehr sicher ist, daß seine Legitimation und das Können des Hörers positiv vorliegen, gleichzeitig jedoch von einer geringen Bereitschaft des Gesprächspartners ausgegangen werden muß (vgl. Winterhoff-Spurk & Grabowski-Gellert, 1987; Herrmann, 1985).

Wie direkt eine bestimmte Situationsvariation das Sprechverhalten verändern kann, zeigte sich besonders bei der Einführung der Reaktanzgefährdeten Standardsituation. Hatten bis dahin die Vpn im Experiment vor allem einfache Aufforderungen produziert, so veränderte sich mit der Zunahme der Komplexität des situativen Kontextes dieses Aufforderungsverhalten.

Die Vpn wählten vermehrt komplexe Aufforderungen, um der antizipierten Nichtbereitschaft ihres Gesprächspartners zu begegnen.

Da an späterer Stelle die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchungen zu allgemeinen Dimensionen von Aufforderungssituationen in die Gesamtüberlegungen des Projekts integrieren werden sollen, wird nun kurz auf allgemeine Kategorien des verbalen Aufforderungswissens eingegangen.

Um die Frage nach möglichen Wissenskategorien, die bei der Produktion von Aufforderungen berücksichtigt werden, beantworten zu können, wurde in einer früheren Untersuchung mit Hilfe der Methode des Lauten Denkens das Kategoriensystem "verbales Aufforderungswissen" entwickelt. Es soll das kognitive Wissen bzw. den Fokus des Sprechers beim Auffordern abbilden. Hierzu wurden die Versuchspersonen gebeten, unter den drei verschiedenen Situationsvorgaben (s.o.) anzugeben, was sie als Abteilungsleiter alles wissen müßten, um eine Aufforderung bei gegebener Situation zu äußern. Auf der Basis dieser Befunde konnten Winterhoff-Spurk & Grabowski-Gellert (1989) folgende vier Kategorien ermitteln:

(1) Personenmerkmale, (2) Aktionsmerkmale, (3) nichtpersonenbezogene Situationsmerkmale und (4) metakommunikative Bedingungen.

(1) Personenmerkmale P:

1. Sprechermerkmale (=P1): Merkmale, Eigenschaften und Befindlichkeiten des auffordernden Sprechers.
2. Partnermerkmale (=P2): Merkmale, Eigenschaften und Befindlichkeiten des aufgeforderten Partners.
3. Beziehungsmerkmale(=P3): Merkmale, Eigenschaften und Zustände der Beziehung zwischen dem Sprecher und dem Partner.

(2) Aktionsmerkmale A:

1. Handlungsmerkmale (=A1): Beschreibung und/oder Bewertung der gewünschten Handlung.
2. Folgen (=A2): Beschreibung und/oder Bewertung von Resultaten und Konsequenzen der gewünschten Handlung.
3. Alternativen (=A3): Beschreibung und/oder Bewertung von Alternativen zu der gewünschten Handlung.

(3) Nichtpersonenbezogene Situationsparameter S: Beschreibung von Merkmalen und/oder Situationsbedingungen, die außerhalb von Sprecher und Hörer liegen.(4) Metakommunikative Bedingungen M: Strategien, Taktiken und Regeln, die die Form, den Aufbau oder die Abfolge der Aufforderung betreffen.

Diese Merkmale sollen das Aufforderungswissen von Individuen darstellen; wir nennen es $AUFF_{komp}$ (Winterhoff-Spurk & Grabowski-Gellert, 1989).

Nach allem läßt sich der Prozeß der situationsabhängigen Sprachproduktion folgendermaßen zusammenfassen: Individuen verfügen mit Hilfe der internen Umgebungsrepräsentation über Informationen unterschiedlichster Situationsschemata sowie möglicher Verhaltensoperatoren. Durch Vergleich aktuell perzipierter Situationen mit bestehenden Situationsschemata bilden sich spezifische Erwartungen bezüglich der aktuellen Situation aus, die mit bestimmten Verhaltenskonsequenzen verknüpft sind. Hierzu werden Schemata von Situationsklassen aktiviert und deren Variablen mit Hilfe der EPID-Bedingungen mit konkreten Werten belegt. Je nach vorliegender Wissensrepräsentation werden dann z.B. Sprachproduktions-Operatoren ausgewählt, die zum Sprachoutput, in unserem Fall zur Aufforderung, führen können.

Mit $AUFF_{komp}$ kann das Aufforderungswissen beschrieben werden, das in den geschilderten Fokussierungsprozeß der Sprachproduktion eingeht. Was jedoch fehlt, sind Kenntnisse über den vorgelagerten Vorgang der allgemeinen Situationswahrnehmung; daher wollen wir mit den folgenden Untersuchungen den Versuch der Klassifikation von situativen Kontexten des Aufforderns vornehmen. Wir vermuten, daß die ermittelten Kategorien Hauptbestandteile der Situationswahrnehmung abbilden; möglicherweise finden sich Parallelen zu den Kategorien von $AUFF_{komp}$.

3. Experimentelles Vorgehen

Die nachfolgend beschriebenen Untersuchungen finden - wie unsere bisherigen Arbeiten auch - im betrieblichen Kontext statt.

Unser Ziel ist es, aufforderungsrelevante Situationsmerkmale (wie z.B. Können und Bereitschaft des Aufgeförderten, Schwierigkeit der Aufgabe, Wiederholbarkeit der Aufforderung und verschiedene Ausprägungen von Legitimation der Auffordernden und weitere Situationsparameter) mit Hilfe der Methode des "freien Sortierens" (vgl. Rosenberg, 1982) zu gruppieren und mit Hilfe entsprechender statistischer Verfahren zusammenzufassen.

3.1 Methoden

Die Methode des freien Sortierens bzw. das Sortierverfahren ist insbesondere in den letzten Jahrzehnten verstärkt zur Erfassung kognitiver Strukturen angewendet worden (vgl. Eckes, 1986). Das Sortierverfahren verlangt von den Versuchspersonen, "eine vorgegebene Menge von zufällig angeordneten Objekten so in Gruppen oder Klassen aufzuteilen, daß die in irgendeiner Weise zusammengehörigen oder einander ähnlichen Ob-

jekte in einer gemeinsamen Klasse, und nicht zusammengehörige Objekte in verschiedenen Klassen liegen" (Eckes, 1986, S.342). Beschränkungen hinsichtlich der Wahl der Anzahl und der Größe der Klassen sowie der benötigten Bearbeitungszeit wurden den Versuchspersonen nicht vorgegeben.

Nach Eckes (1986) hat das Sortierverfahren gegenüber traditionellen Methoden der Ähnlichkeitsskalierung den Vorteil, ohne erheblichen Motivations- und Konzentrationsverlust seitens der Versuchspersonen, eine große Zahl von Objekten aufgrund ihrer Ähnlichkeit sortieren lassen zu können.

Die durch das Verfahren ermittelten Ähnlichkeits- bzw. Distanzmaße liefern disjunkte und erschöpfende Klassen von Objekten. Geht man von der sog. "Annahme identischer Vpn" aus, daß sich "die Vpn in der Auffassung, welche Objekte als ähnlich und welche als unähnlich zu gelten haben, nur graduell unterscheiden" (Eckes, 1986, S.346; vgl. auch Boorman & Arabie, 1972), so können die individuellen Klassenbildungen der Vpn durch Clusteranalyse oder Multidimensionalen Skalierung zu Gruppen aggregiert werden.

Wir wählten als Auswertungsmethode die Multidimensionale Skalierung (MDS) nach Kruskal & Carmone (1973). Ausgangsmaterial für die MDS sind Ähnlichkeits- bzw. Unähnlichkeitseinstufungen von n Reizen durch die Versuchspersonen. Diese Ähnlichkeitseinstufungen stellen nach Bortz (1989) eine lineare Funktion der Distanzen zwischen den Reizen in einer latenten Reizkonfiguration dar; d.h., Urteile von Personen über Objekte lassen sich durch Relationen zwischen Punkten in einem ein- oder mehrdimensionalen Raum beschreiben (vgl. Coombs, 1964). Die Funktion des Skalierungsverfahrens ist dabei, diese Punkte in einem entsprechenden metrischen Raum zu lokalisieren. Bei der MDS von Ähnlichkeitsurteilen ergeben sich eine Reihe von Problemen, wie z.B. die Frage nach der internen und externen Validität. Um zumindest die externe Validität zu sichern, können für die konfigurale Interpretation der

MDS-Lösung auch die Ermittlung von Clustern hinzugezogen werden. Außerdem muß bei der Bewertung der Ergebnisse der eingeschränkte Geltungsbereich mitberücksichtigt werden.

Um der Forderung nach externer Validität zu entsprechen, zogen wir zur Stützung der mit Hilfe der MDS ermittelten Lösungen die Ergebnisse einer Cluster-Analyse (CA) hinzu. Bei der hier angewendeten CA (MDS-HICLUS) handelt es sich um eine hierarchische, agglomerative CA, d.h. es werden paarweise Distanzen oder Ähnlichkeiten zwischen allen Objekten berechnet, um diejenigen Objekte zu Clustern zu fusionieren, die die kleinsten Distanzen aufweisen. Als Fusionierungskriterium wurde "complete linkage" angewandt. Dieses Cluster-Kriterium bestimmt auf jeder Fusionsstufe für alle Paare von Clustern die jeweils am weitesten entfernten Objekte. Es werden diejenigen Cluster fusioniert, für die diese Maximal-Distanz minimal ist. Da das Kriterium auf diese Weise alle Einzelbeziehungen berücksichtigt, ist gewährleistet, daß alle paarweisen Objektähnlichkeiten innerhalb eines Clusters kleiner sind als der Durchschnitt der paarweisen Ähnlichkeiten nach außen. Da "complete linkage" außerdem lediglich ordinal-skalierte Daten verlangt, konnte es zur Auswertung der vorliegenden Ähnlichkeitsmatrix eingesetzt werden.

3.2 Durchführung

Die Durchführung erfolgte in vier Untersuchungsschritten. Zuerst wurden Listen von natürlichen Kategorien (vgl. Eckes & Six, 1984) aufforderungsbeeinflussender Situationsmerkmale erstellt. In zwei nachfolgenden Untersuchungsdurchgängen wurden die Listen Versuchspersonen vorgelegt, um von diesen gruppiert zu werden. In der vierten Untersuchung wurden die Merkmalslisten aufgrund der Wichtigkeitseinschätzungen seitens der Vpn reduziert und erneut gruppiert, mit dem Ziel, die zuvor ermittelten Ergebnisse der MDS zu stützen.

(a) Untersuchung 1

Im Vorversuch wurden mit Hilfe der "brainstorming"-Methode einzelne, Kommunikationssituationen determinierende, Einflußgrößen ermittelt. Vier mit der Fragestellung des Projekts vertraute Personen ("Experten") fertigten unabhängig voneinander Listen von möglicherweise situationsbeeinflussenden Merkmalskategorien an. Da die Merkmale unterschiedlich differenziert benannt waren, wurden sie auf mittlerer Abstraktionsebene reformuliert (vgl. Eckes & Six, 1984); Auswahlkriterium für die Kategorien, die später in die Hauptuntersuchung eingingen, war die Übereinstimmung von mindestens drei der vier Experten.

Die Listen wurden dann gemeinsam nach Merkmalsclustern geordnet, wobei sich die in Tab.1 zusammengefaßten Ergebnisse zeigten. (MK=Merkmalsgruppe).

Tab. 1: Merkmalsliste der Experten

Cluster	Untergruppe	Einzelmerkmale
Vorgesetzter:	situationsbezogene Mk:	Motivation, Laune, Image, Kompetenz, Verantwortung, Rang des Vorgesetzten
	personenbezogene MK:	Motivation, Führungsstil, Sprachstil, Alter
Mitarbeiter:	situationsbezogene MK:	Laune, Bereitschaft, Kleidung, persönliche Situation, Dauer der Betriebszugehörigkeit

Mitarbeiter:	personenbezogene MK:	Zuverlässigkeit, Bildung, Können, Kompetenz, Grad der Abhängigkeit, Motivation, sprachliche Fähigkeiten, Aussehen, Geschlecht, Alter, Rang
Interaktion:	situationsbezogene MK:	Dauer d. gemeinsamen Firmenzugehörigkeit
	personenbezogene MK:	private Bekanntschaft, Sympathie, Anrede Sie/Du
Situation:	konkrete betriebl.MK:	Aufforderung im Großraumbüro, Aufforderung über Gegensprechanlage, Aufforderung ohne Anwesenheit Dritter, Gesprächsklima, Dringlichkeit der Aufgabe
	allgemeine betriebl.MK:	gutes Betriebsklima, angespanntes Betriebsklima, Sprachstil des Hauses,
"Job":	situationsbezogene MK:	Art der Tätigkeit, zeitlicher Aufwand, Terminarbeit unter Zeitdruck, Häufigkeit der Aufforderung, Alternativen zum Auffordern vorhanden
	personenbezogene MK:	Tätigkeit ist vertraut/Routine, häufig wiederkehrende Aufforderung, einmalige Aufforderung

(b) Untersuchung 2

Auf der Grundlage dieser Ergebnisse wurden 53 Merkmalskategorien gewonnen, die jeweils einzeln auf Karten geschrieben wurden (vgl. Tab. 2). Der Kartensatz und ein Arbeitsbogen mit der Instruktion wurden 56 Studenten der Wirtschaftswissenschaften der Universität Mannheim zur Bearbeitung vorgelegt. (Wie unsere bisherigen Erfahrungen zeigen (vgl. Dorn-Mahler, Grabowski-Gellert, Funk-Müldner & Winterhoff-Spurk, 1989), können sich diese Vpn besonders gut in die vorgegebene betriebliche Führungssituation einfinden.) Die Vpn wurden gebeten, sich in die Rolle eines Vorgesetzten hineinzusetzen; ihre Instruktion lautete:

"Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten als Vorgesetzter in einem größeren mittelständischen Betrieb. In dieser Funktion sollen Sie Untergebene auffordern, etwas zu tun. Versuchen Sie bitte anhand dieser Vorgabe die auf den Karten aufgeführten Merkmale in Gruppen zu sortieren. Wie könnte man die einzelnen Merkmalsgruppen benennen?"

Die Sortierung sollte aufgrund der Ähnlichkeit der Karten vorgenommen werden. Es bestanden keine Beschränkungen hinsichtlich des Differenzierungsgrades sowie der Anzahl der Gruppen. Die Vpn arbeiteten einzeln und hatten unbegrenzt Zeit zur Verfügung.

Bei der MDS ergaben sich acht Hauptgruppen, die sich teilweise noch in Untergruppen differenzieren lassen sowie einige nichtgruppierbare Einzelmerkmale:

Tab 2: Merkmalsgruppierung der Untersuchung 2

Hauptgruppe (Merkmalsuntergruppen)	Einzelmerkmale
Vorgesetzter (situationsbezogen)	Rang d.Vorgesetzten, Legitimation durch Führungsaufgabe, Image
(personenbezogen)	Motivation, emotionale Beherrschung, Imagebewußtsein, verbale Ausdrucksfähigkeit, fachliche Kompetenz, Alter
Aufforderung:	verfügbare Zeit zum Auffordern, Alternativen zum Auffordern vorhanden, häufig wiederkehrende Aufforderung, einmalige Aufforderung, Aufforderung erfolgt im Großraumbüro, - über Gegensprechanlage, Aufforderung ohne Anwesenheit dritter Personen
Tätigkeit:	Art der geforderten Tätigkeit, zeitlicher Aufwand, dringende Terminarbeit, Tätigkeit ist problematisch, Tätigkeit ist vertraut, Tätigkeit ist Routine, Arbeit muß dringend erledigt werden
Führungsstil:	mitarbeiter-orientierter Führungsstil, autoritärer Führungsstil

Klima:	gutes Betriebsklima, angespanntes Betriebsklima, firmenspezifische Gepflogenheiten im Umgang mit Mitarbeitern, Sprachstil des Hauses, entspanntes Gesprächsklima, angespanntes Gesprächsklima, Anrede Sie/Du
Verhältnis Vorgesetzter & Mitarbeiter:	Sympathie, private Bekanntschaft zwischen Vorgesetztem u. Mitarbeiter
Mitarbeiter:	Kleidung, Alter, Schichtzugehörigkeit, Geschlecht, bisher gezeigte Motivation, Verantwortungsbereitschaft, Können, Zuverlässigkeit, Bildungsniveau, fachliche Kompetenz, Bereitschaft, verbale Ausdrucksfähigkeit, persönliche Situation, emotionale Stimmungslage, Bereitschaft zu widersprechen
Einzelkategorien:	Dauer der gemeinsamen Firmenzugehörigkeit, Stellung des Mitarbeiters im Betrieb, Grad d. Abhängigkeit des Mitarbeiters im Betrieb

Es ergaben sich bei der zweidimensionalen MDS folgende Dimensionen: "Hierarchie" mit den Polen "Vorgesetzter" und "Mitarbeiter" sowie die Dimension "Betriebsfaktoren" mit den Polen "Aufgabe" und "Klima".

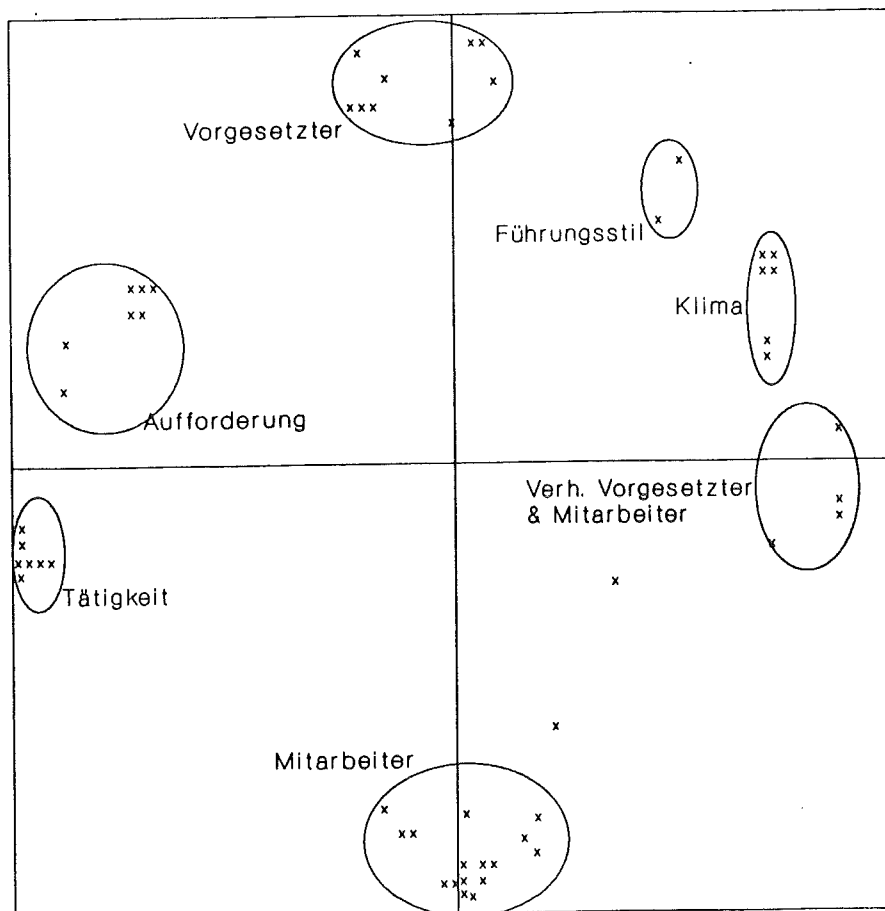


Abbildung 1: Anordnung der Cluster aus Untersuchung 2 im metrischen Raum

Beim Vergleich der Cluster mit den Lösungen der MDS zeigt sich eine hohe Übereinstimmung, wenn auch die Ergebnisse der CA ein wenig differenzierter sind. Nahezu alle Gruppen finden sich bei beiden Auswertungsmethoden wieder (s. Anhang). Die Lösungen der MDS weisen eine hohe Homogenität auf (erkennbar daran, daß die iterativ vorgehende MDS ihre optimale Lösung (Streßwert) schon beim dritten Rechendurchgang erreicht; vgl. Backhaus, Erichson, Plinke & Weiber, 1990).

So erfreulich diese relativ klare Befundlage auch ist, wir können nicht ausschließen, daß die Vpn eine Sortierung nach Wortähnlichkeiten vornahmen. Von den Vpn wurden alle Kategorien mit (sich mehrmals wiederholenden) Begriffen wie z.B. "Vorgesetzter", "Mitarbeiter" oder "Tätigkeit" zu gemeinsamen Gruppen sortiert, deren einzelne Merkmale eng beieinander liegen. Um diesen Effekt auszuschließen, wurde eine weitere Untersuchung durchgeführt. Dabei ersetzten wir die sich mehrmals wiederholenden Begriffe durch entsprechende Synonyme auf mittlerer Abstraktionsebene. Waren im Kartensatz der ersten Untersuchung zur Beschreibung der Personen-, und Tätigkeitskategorien nur die Begriffe "Vorgesetzter", "Mitarbeiter" und "Tätigkeit" vertreten, so wurden diese Begriffe in der dritten Hauptuntersuchung soweit möglich variiert; so wurde u.a. aus "Vorgesetzter" auch "Chef", aus "Mitarbeiter" auch "Arbeitnehmer" und aus "Tätigkeit" "Arbeit".

(c) Untersuchung 3

Bei dieser Untersuchung nahmen wiederum nur männliche Studenten der Betriebswirtschaft als Versuchspersonen teil (N=25). Die Ergebnisse der zweiten zweidimensionalen MDS wurden parallel dem Vorgehen bei Untersuchung 2 gewonnen. Bei der MDS, vor allem aber bei der CA, zeigte sich eine etwas andere Anordnung aufgrund der Ähnlichkeitsurteile der zweiten Versuchsgruppe. Eine ebenso klare und eindeutige Verteilung wie in Untersuchung 3 ist hier nicht mehr zu erkennen (s. Tab 3). Insgesamt liegen die Merkmalskategorien einzelner Gruppen nicht so eng im metrischen Raum, wie dies bei der zweiten Untersuchung der Fall war (s. Abb. 2).

Tab. 3: Merkmalsgruppierung der Untersuchung 3

Hauptgruppe	(Merkmalsunter- gruppe)	Einzelmerkmal
Vorgesetzter:	(situationsbezogen)	Image, Rang in der Hierarchie, Legitimation durch Führungsaufgabe
	(personenbezogen)	emotionale Beherrschung, Imagebewußtsein, verbale Ausdrucksfähigkeit, fachliche Kompetenz, Alter Motivation
Mitarbeiter:	(sichtbare Faktoren)	Geschlecht, Alter, Kleidung Schichtzugehörigkeit, Dauer der Firmenzugehörigkeit, persönliche Situation
	(personenbezogen)	Können, sprachliche Fähigkeiten, Bildungsniveau, fachliche Kompetenz, verbale Ausdrucksfähigkeit, Verantwortungsbereitschaft, Bereitschaft, Stellung im Betrieb, bisher gezeigte Motivation, Zuverlässigkeit, Bereitschaft zu widersprechen, emotionale Stimmungslage
Verhältnis Vorgesetzter & Mitarbeiter:		Grad der Abhängigkeit, private Bekanntschaft zwischen Vorgesetztem u. Mitarbeiter, Sympathie zw. Vorgesetztem u. Mitarbeiter

Organisationskultur:		mitarbeiterorientierter Führungsstil, autoritärer Führungsstil, angespanntes Betriebsklima, firmenspezifische Gepflogenheiten, Sprachstil des Hauses, gutes Betriebsklima
Tätigkeit:	(zeitlich)	Arbeit muß dringend erledigt werden, zeitlicher Aufwand, dringende Terminarbeit unter Zeitdruck
	(inhaltlich)	Art der Tätigkeit, Arbeit ist Routine, Tätigkeit ist problematisch, Arbeit ist vertraut
Aufforderung:		Aufforderung im Großraumbüro, einmalige Aufforderung, Aufforderung ohne Anwesenheit dritter Personen, Aufforderung über Gegenprechanlage, häufig wiederkehrende Aufforderung, Alternativen zum Auffordern vorhanden, verfügbare Zeit beim Auffordern

Als Ergebnis der zweidimensionalen MDS konnten folgende zwei Dimensionen ermittelt werden: Auf der einen Dimension liegen sich die Pole "Vorgesetzter (situationsbez./personenbez.)" und "Tätigkeit" gegenüber; die zweite Dimension setzt sich aus den Polen "Mitarbeiter (situationsbez./personenbez.)" und "Klima, Gespräch, Aufforderung" zusammen. Wir bezeichnen diese Dimensionen als "arbeitgeberorientierte" und "arbeitnehmerorientierte Betriebsfaktoren".

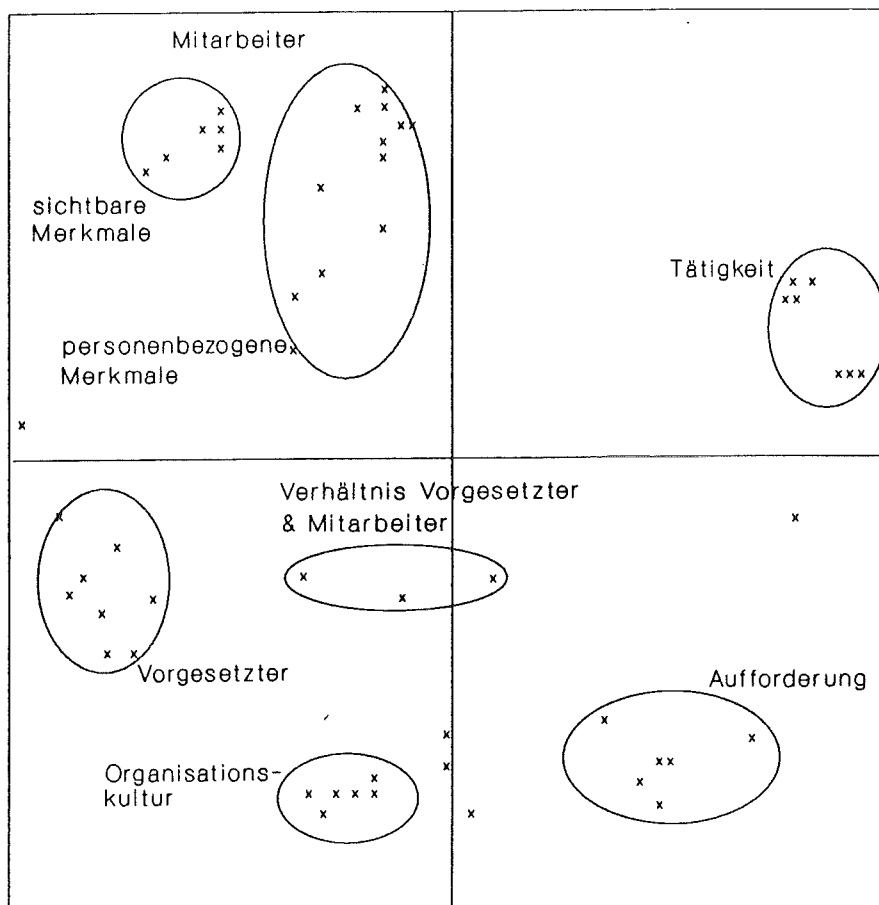


Abbildung 2: Anordnung der Cluster aus Untersuchung 3 im metrischen Raum

Beim Vergleich der Ergebnisse der MDS und der CA zeigt sich eine geringere Homogenität als in Untersuchung 2: Bei der CA läßt sich anhand des Fusionierungsverlaufs kaum eine aussagefähige Lösung erkennen. Die MDS erreichte erst im 5. Iterationsschritt eine aussagefähige Lösung; dagegen waren bei der 2. Untersuchung nur 3 Rechendurchgänge zur Annäherung an die optimale Lösung nötig gewesen.

Bei der Versuchsdurchführung fiel außerdem auf, daß die Vpn des zweiten Durchgangs größere Schwierigkeiten bei der Zuordnung hatten, kleinere Gruppen bildeten und mehr Zeit bis zur Sortierentscheidung benötigten (durchschnittlich 45 Min. in der dritten Untersuchung gegenüber 35 Min. in der zweiten Untersuchung).

(d) Untersuchung 4

In einem weiteren Schritt versuchen wir, die noch immer sehr umfangreichen Merkmalslisten weiter zu reduzieren. Eine Möglichkeit dazu sehen wir in der Gruppierung der subjektiv wahrgenommenen Wichtigkeit. Wir baten die Vpn (BWL-Studenten; N=10), sich in die Lage eines Vorgesetzten zu versetzen, der einen Mitarbeiter zum Tun auffordert. Unter dieser Vorgabe mußten auf den vorliegenden Merkmalslisten die wichtigsten Merkmale angekreuzt und die unwichtigsten durchgestrichen werden. Die so auf 25 Merkmale reduzierten Listen wurden anschließend von weiteren Vpn (N=25) aufgrund ihrer Ähnlichkeit sortiert. Wir finden die in Tab. 4 angeführten Ergebnisse.

Tab. 4: Merkmalsgruppierung der Untersuchung 4

Hauptgruppe	Einzelmerkmal
Vorgesetzter:	Kompetenz, Rang in der Hierarchie, Führungsstil, Alter, emotionale Beherrschung
Klima:	Gesprächsklima, Sprachstil des Hauses, Sympathie zw. Vorgesetztem und Mitarbeiter, Grad der Abhängigkeit des Mitarbeiters, Dauer der Firmenzugehörigkeit

Tätigkeit:	Art der Tätigkeit, Arbeit ist Routine, zeitlicher Aufwand der Tätigkeit, Arbeit muß dringend erledigt werden
Aufforderung:	einmalige Aufforderung, Aufforderung ohne Anwesenheit dritter Personen, Alternativen zum Auffordern vorhanden
Mitarbeiter: (sichtbar)	Alter, Geschlecht, Dauer der Firmenzugehörigkeit
(personenbezogen)	Motivation, Kompetenz, Zuverlässigkeit, Können, Bildungsniveau

Vergleicht man die Ergebnisse der 2. und 3. Untersuchung mit den eben genannten, so bestätigen sich nicht nur die Merkmalsgruppen, sondern auch teilweise die Anordnung der MDS im metrischen Raum. Es finden sich aus der 2. Untersuchung die Dimensionen "Hierarchie" mit den Polen "Vorgesetzter" und "Mitarbeiter" sowie die Dimension "Betriebsfaktoren" mit den Polen "Klima" und "Tätigkeit/Aufforderung" wieder (vgl. Abb. 3).

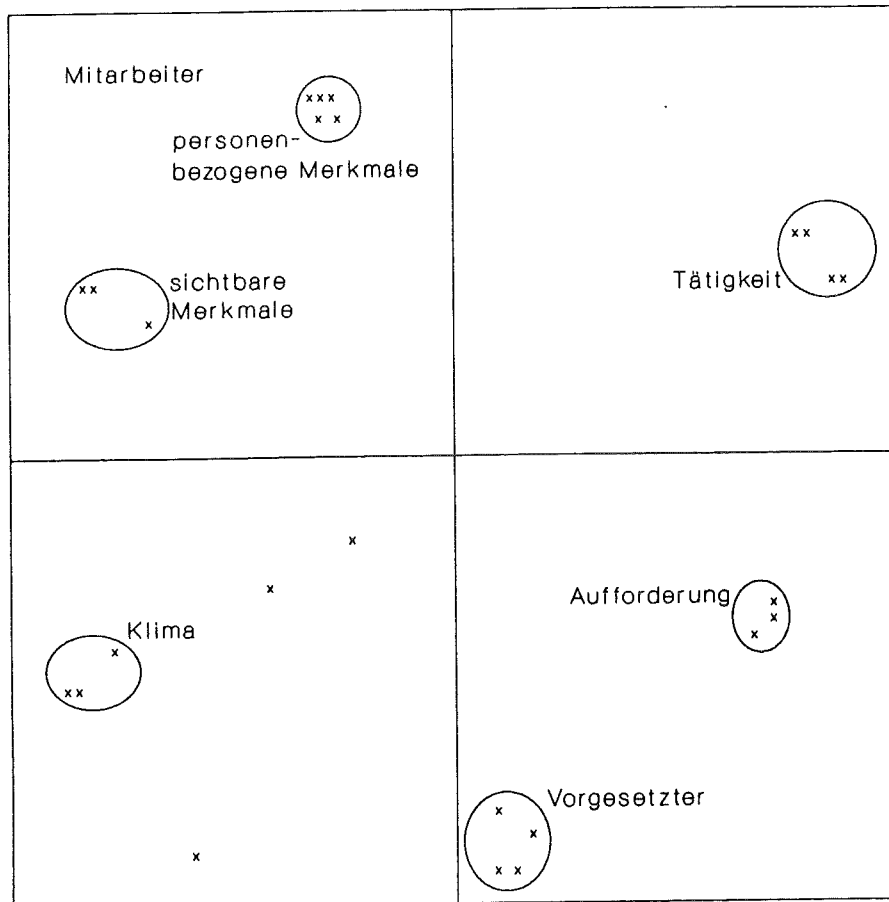


Abbildung 3: Anordnung der Cluster aus Untersuchung 4 im metrischen Raum

Bei der Gesamtbetrachtung der Einzeluntersuchungen lassen sich folgende Ergebnisse zusammenfassen:

Aufgrund der Einzelergebnisse, d.h., durch die relative Konstanz der einzelnen Merkmalsgruppen, können allgemeine Dimensionen von Aufforderungssituationen ermittelt und ein überschaubares Kategoriensystem situativer Bedingungen des Aufforderns gebildet werden.

Auffällig ist die Reduktion der Anzahl der Merkmalsgruppen im Verlauf der Untersuchungsdurchgänge, bei zunehmender Differenzierung des Clusters "Mitarbeiter". Beim Vergleich der 2. und 3. Untersuchung zeigt sich neben veränderten Dimensionen des metrischen Raumes, eine Zusammenführung der Gruppen

"Klima" und "Führungsstil" zu dem Cluster "Organisationskultur" bei gleichzeitiger Spaltung der großen Merkmalsgruppe "Mitarbeiter" in zwei Cluster "sichtbare" und "personenbezogene Merkmale". In der 4. Untersuchung wird, neben der Reduktion der 53 Situationsmerkmale auf die wichtigsten 25, die relative Unähnlichkeit der Merkmalsgruppen noch deutlicher. Sichtbar wird dies durch die Anordnung der Cluster im Randbereich des metrischen Raumes.

Betrachtet man das Endergebnis der 4. Untersuchung, so wird deutlich, daß sich, durch die Reduktion der Merkmalsanzahl aufgrund ihrer Un- bzw. Wichtigkeit, der Schwerpunkt der Merkmalsinhalte verlagert hat. Die Beschreibung des Vorgesetzten und Mitarbeiters sowie des Klimas (enthält das Verhältnis zwischen Vorgesetztem und Mitarbeiter), der Tätigkeit oder der Aufforderung, wird auf Merkmale reduziert, die, im Sinne der Organisation, einen funktionierenden Arbeitsablauf gewährleisten.

Versucht man unsere Ergebnisse in die Überlegung zum Einfluß der Situation auf den Sprachproduktionsprozeß zu integrieren, so lassen sich die ermittelten Cluster möglicherweise nicht nur als kategorisierte externe Reizumgebung verstehen, sondern können auch als kognitive Wissensbestandteile von Situationsklassen gelten. Zur Begründung dieser Annahme, wird in der abschließenden Diskussion ein Vergleich zwischen Befunden zum allgemeinen Aufforderungswissen ($AUFF_{komp}$) und den Ergebnissen der vorliegenden Untersuchungen gezogen.

4. Diskussion

Theoretisch erscheint uns insbesondere der Vergleich der Befunde mit denen von Winterhoff-Spurk und Grabowski-Gellert (1989) interessant: Wurde dort versucht, mit der Methode des Lauten Denkens eine allgemeine Systematik von (Teilen von) Aufforderungsvarianten zu finden und auf dieser Basis ein

allgemeines kognitives Schema des Aufforderungswissens (AUFF_{komp}) zu erstellen, so stand hier die Frage nach einer Klassifikation von vorgegebenen Einzelmerkmalen von Aufforderungssituationen im Mittelpunkt. Trotz unterschiedlicher Ziele und Methoden zeigen die Befunde zum Aufforderungswissen und die der vorliegenden Untersuchungen überraschende Konvergenz: Der Kategorie "Sprechermerkmale" (P1) der Wissensstruktur AUFF_{komp} entspricht das Cluster "Vorgesetzter", den "Partnermerkmalen" (P2) die Gruppe "Mitarbeiter". Zu den "Beziehungsmerkmalen" (P3) gehören Teile des Clusters "Klima", zu den "Aktionsmerkmalen" (A) die Gruppen "Tätigkeit" und "Aufforderung"; die "Nichtpersonenbezogenen Situationsparametern" (S) können nur bedingt durch einzelne Merkmale der Cluster "Aufforderung" sowie "Tätigkeit" beschrieben werden. Zu den "Metakommunikative(n) Bedingungen" (M) der Wissensstruktur AUFF_{komp} zählen einzelne Merkmale des Clusters "Klima".

Versuchspersonen und Experten gruppieren offenbar spezifisches Aufforderungswissen und allgemeine Merkmale von Aufforderungssituationen zu ähnlichen Merkmalsgruppen. Wir nehmen dies als Beleg für die von uns unterstellten kognitiven Strukturen bei der Sprachproduktion im allgemeinen und beim Auffordern im besonderen, die wir auf unterschiedlichen Abstraktionsstufen beschrieben haben: Allgemein lassen sich die kognitiven Bedingungen des Sprechens mit Herrmann (1985) als EPID-Bedingungen bezeichnen; für die spezifische Sprachproduktion des Aufforderns im betrieblichen Kontext relevante Situationsmerkmale lassen sich zu den Clustern "Vorgesetzter", "Mitarbeiter", "Klima", "Tätigkeit" und "Aufforderung" zusammenfassen.

Neben dieser (aus unserer Sicht: erfreulichen) Reduzierung von Komplexität durch die Zusammenfügung von unterschiedlichen Befunden und Beschreibungsansätzen haben wir außerdem mit den vorliegenden Untersuchungen erkennen müssen, daß angesichts der großen Zahl von aufforderungsrelevanten Situati-

onsvariablen und ihrer nahezu beliebigen Kombinierbarkeit sowie der wohl noch umfangreicheren verbalen und nonverbalen Komponenten der Aufforderungsäußerungen, der Versuch einer halbwegs vollständigen Beschreibung von Zusammenhängen zwischen beiden Gruppen kaum realisierbar ist. Demnach erscheint uns - entgegen unserer früheren Ziele - die Erstellung eines "Operatorenkatalogs" von Wenn-dann-Beziehungen beim Auffordern, selbst bei der Einschränkung auf den betrieblichen Kontext als vorerst nur schwer durchführbar.

Literatur

- Abelson, R.P. (1981). Psychological status of the script concept. American Psychologist, 36, 714-729.
- Backhaus, K., Erichson, B., Plinke, W. & Weiber, R. (1990). Multivariate Analysemethoden: eine anwendungsorientierte Einführung. Berlin: Springer.
- Blum-Kulka, S. (1987). Indirectness and politeness in requests: Same or different? Journal of Pragmatics, 11, 131-146.
- Blum-Kulka, S., Danet, B. & Gheron, R. (1985). The language of requesting in Israeli society. In J. Forgas (Ed.), Language and social situation (S. 113-141). New York: Springer.
- Boorman, S.A. & Arabie, P. (1972). Structural measures and the method of sorting. In R.N. Shepard, A.K. Romney & S. Nerlove (Eds.), Multidimensional scaling: Theory and applications in the behavioral sciences (Vol. 1) (S.225-249). New York: Seminar Press.
- Bortz, J. (1989). Statistik für Sozialwissenschaftler. Berlin: Springer.
- Buba, H.P. (1980). Situation: Konzepte und Typologien zur sozialen Situation und ihre Integration in den Bezugsrahmen von Rolle und Person. Berlin: Duncker & Humblot.
- Coombs, C.H. (1964). A Theory of Data. New York: Wiley

- Dorn-Mahler, H., Grabowski-Gellert, J., Funk-Müldner, K. & Winterhoff-Spurk, P. (1989). Intonation bei Aufforderungen, Teil 2: Eine experimentelle Untersuchung. (Arbeiten aus dem Sonderforschungsbereich 245 "Sprechen und Sprachverstehen im sozialen Kontext", Bericht Nr. 8). Mannheim: Universität, Lehrstuhl Psychologie III.
- Eckes, Th. (1986). Das Sortierverfahren zur Gewinnung von Proximitätsdaten in der Multivariaten Psychologischen Forschung. Studien zur Klassifikation, 17, 341-349.
- Eckes, Th. & Six, B. (1984). Prototypenforschung: Ein integrativer Ansatz zur Analyse der alltagssprachlichen Kategorisierung. Zeitschrift für Sozialpsychologie, 15, 2-17.
- Engelkamp, J. & Mohr, G. (1986). Legitimation und Bereitschaft bei der Rezeption von Aufforderungen. Sprache und Kognition, 3, 127-139.
- Herrmann, Th. (1982). Sprechen und Situation. Heidelberg: Springer.
- Herrmann, Th. (1985). Allgemeine Sprachpsychologie. München: Urban & Schwarzenberg.
- Kruskal, J.B., Carmone, F.J. (1973). How to use MDSCAL, a program to do multidimensional scaling and multidimensional unfolding (Version 5 M). New York: Bell Laboratories.
- Mangold, R. & Herrmann, Th. (1987). Schemata for Requests. In: G.R. Semin & B. Krahe (Eds.) Issues in contemporary German social psychology (S.203-217). London: Sayer.

- Rosenberg, S. (1982). The method of sorting in multivariate research with applications selected from cognitive psychology and person perception. In N. Hirschberg & L.G. Humphreys (Eds.), Multivariate applications in the social sciences (S. 117-142). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Rumelhart, D.E. (1975). Notes on schema for stories. In D.G. Bobrow & A. Collins (Eds.), Representation and understanding: studies in cognitive science (S. 211-236). New York: Academic Press.
- Thomas, W.J. (1931). The relations of research to the social process. In: W.F.G. Swann, Essays on research in the social sciences. Washington: Brooking Institution.
- Volkart, E.H. (1965). Person und Situation. Soziologische Texte, 26, 65-79.
- Winterhoff-Spurk, P. & Grabowski-Gellert, J. (1987). ".. the sauce of the sentence..."- Ein Experiment zur suppletorischen Funktion nonverbaler Komponenten bei der Sprachproduktion. (Arbeiten der Forschergruppe "Sprechen und Sprachverstehen im sozialen Kontext" Heidelberg/Mannheim, Bericht Nr 13). Mannheim: Universität, Lehrstuhl Psychologie III.
- Winterhoff-Spruk, P. & Grabowski-Gellert, J. (1989). Aufforderung eines chinesischen Mandarins. Überlegungen zu einem kognitiven Schema für komplexe Aufforderungen. (Arbeiten der Forschergruppe "Sprechen und Sprachverstehen im sozialen Kontext" Heidelberg/Mannheim, Bericht Nr 23). Mannheim: Universität, Lehrstuhl Psychologie III.

Winterhoff-Spurk, P., Mangold, R. & Herrmann, Th. (1982). Zur kognitiven Rekonstruktion von Aufforderungssituationen. (Arbeit der Forschergruppe Sprache und Kognition, Bericht Nr. 32). Mannheim: Universität, Lehrstuhl Psychologie III.

Winterhoff-Spurk, P. & Mangold, R. (1985). Schematheorie und subjektive Wahrscheinlichkeit: Informationsnutzung und Aufforderung in Standardsituationen. (Arbeiten der Forschergruppe Sprache und Kognition, Bericht Nr. 33). Mannheim: Universität, Lehrstuhl Psychologie III.

6. Anhang

Versuchsanweisung

Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten als Vorgesetzter in einem größeren mittelständischen Betrieb. In dieser Funktion sollen Sie Untergebene auffordern etwas zu tun. (Hierbei spielt das Geschlecht des Mitarbeiters keine Rolle.)

Versuchen Sie bitte anhand dieser Vorgabe die auf den Karten aufgeführten Merkmale in Gruppen zu sortieren. Wie könnte man die einzelnen Merkmalsgruppen benennen?

VERZEICHNIS

der Arbeiten aus dem Sonderforschungsbereich 245

"Sprechen und Sprachverstehen im sozialen Kontext"

Heidelberg/Mannheim

- Nr. 1 Schwarz, S., Wagner, F. & Kruse, L.: Soziale Repräsentation und Sprache: Gruppenspezifische Wissensbestände und ihre Wirkung bei der sprachlichen Konstruktion und Rekonstruktion geschlechtstypischer Episoden. Februar 1989.
- Nr. 2 Wintermantel, M., Laux, H. & Fehr, U.: Anweisung zum Handeln: Bilder oder Wörter. März 1989.
- Nr. 3 Herrmann, Th., Dittrich, S., Hornung-Linkenheil, A., Graf, R. & Egel, H.: Sprecherziele und Lokalisationssequenzen: Über die antizipatorische Aktivierung von Wiederschemata. April 1989.
- Nr. 4 Schwarz, S., Weniger, G. & Kruse, L. (unter Mitarbeit von R. Kohl): Soziale Repräsentation und Sprache: Männertypen: Überindividuelle Wissensbestände und individuelle Kognitionen. Juni 1989.
- Nr. 5 Wagner, F., Theobald, H., Heß, K., Schwarz, S. & Kruse, L.: Soziale Repräsentation zum Mann: Gruppenspezifische Salienz und Strukturierung von Männertypen. Juni 1989.
- Nr. 6 Schwarz, S. & Kruse, L.: Soziale Repräsentation und Sprache: Gruppenspezifische Unterschiede bei der sprachlichen Realisierung geschlechtstypischer Episoden. Juni 1989.
- Nr. 7 Dorn-Mahler, H., Grabowski-Gellert, J., Funk-Müldner, K. & Winterhoff-Spurk, P.: Intonation bei Aufforderungen. Teil 1: Theoretische Grundlagen. Juni 1989.
- Nr. 8 Dorn-Mahler, H., Grabowski-Gellert, J., Funk-Müldner, K. & Winterhoff-Spurk, P.: Intonation bei Aufforderungen. Teil II: Eine experimentelle Untersuchung. Dezember 1989.
- Nr. 9 Sommer, C.M. & Graumann, C.F.: Perspektivität und Sprache: Zur Rolle von habituellen Perspektiven. August 1989.
- Nr. 10 Grabowski-Gellert, J. & Winterhoff-Spurk, P.: Schreiben ist Silber, Reden ist Gold. August 1989.
- Nr. 11 Graf, R. & Herrmann, Th.: Zur sekundären Raumreferenz: Gegenüberobjekte bei nicht-kanonischer Betrachterposition. Dezember 1989.

- Nr. 12 Grosser, Ch. & Mangold-Allwinn, R.: Objektbenennung in Serie: Zur partnerorientierten Ausführlichkeit von Erst- und Folgebennungen. Dezember 1989.
- Nr. 13 Grosser, Ch. & Mangold-Allwinn, R.: Zur Variabilität von Objektbenennungen in Abhängigkeit von Sprecherzielen und kognitiver Kompetenz des Partners. Dezember 1989.
- Nr. 14 Gutfleisch-Rieck, I., Klein, W., Speck, A. & Spranz-Fogasy, Th.: Transkriptionsvereinbarungen für den Sonderforschungsbereich 245 "Sprechen und Sprachverstehen im sozialen Kontext". Dezember 1989.
- Nr. 15 Herrmann, Th.: Vor, hinter, rechts und links: das 6H-Modell. Psychologische Studien zum sprachlichen Lokalisieren. Dezember 1989.
- Nr. 16 Dittrich, S. & Herrmann, Th.: "Der Dom steht hinter dem Fahrrad." - Intendiertes Objekt oder Relatum? März 1990.
- Nr. 17 Kilian, E., Herrmann, Th., Dittrich, S. & Dreyer, P.: Was- und Wie-Schemata beim Erzählen. Mai 1990.
- Nr. 18 Herrmann, Th. & Graf, R.: Ein dualer Rechts-links-Effekt. Kognitiver Aufwand und Rotationswinkel bei intrinsischer Rechts-links-Lokalisation. August 1990.
- Nr. 19 Wintermantel, M.: Dialogue between expert and novice: On differences in knowledge and means to reduce them. August 1990.
- Nr. 20 Graumann, C.F.: Perspectivity in Language and Language Use. September 1990.
- Nr. 21 Graumann, C.F.: Perspectival Structure and Dynamics in Dialogues. September 1990.
- Nr. 22 Hofer, M., Pikowsky, B., Spranz-Fogasy, Th. & Fleischmann, Th.: Mannheimer Argumentations-KategorienSystem (MAKS). Mannheimer Kategoriensystem für die Auswertung von Argumentationen in Gesprächen zwischen Müttern und jugendlichen Töchtern. Oktober 1990.
- Nr. 23 Wagner, F., Huerkamp, M., Jockisch, H. & Graumann, C.F.: Sprachlich realisierte soziale Diskriminierungen: empirische Überprüfung eines Modells expliziter Diskriminierung. Oktober 1990.
- Nr. 24 Rettig, H., Kiefer, L., Sommer, C.M. & Graumann, C.F.: Perspektivität und soziales Urteil: Wenn Versuchspersonen ihre Bezugsskalen selbst konstruieren. November 1990.
- Nr. 25 Kiefer, L., Sommer, C.M. & Graumann, C.F.: Perspektivität und soziales Urteil: Klassische Urteilergebnisse bei individueller Skalenkonstruktion. November 1990.
- Nr. 26 Hofer, M., Pikowsky, B., Fleischmann, Th. & Spranz-Fogasy, Th.: Argumentationssequenzen in Konfliktgesprächen zwischen Müttern und Töchtern. November 1990.

Nr. 27

Funk-Müldner, K., Dorn-Mahler, H. & Winterhoff-Spurk, P.:
Kategoriensystem zur Situationsabhängigkeit von Aufforderungen im betrieblichen Kontext. Dezember 1990