

Anne Moog

Das Bild des Beamten in der Öffentlichkeit

*Das Wirksamwerden von Beamtenstereotypen
aus individualpsychologischer Sicht*

Verlag Dr. Kovač

**Hamburg
2008**

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	13
2	Theoretische Grundlagen.....	21
2.1	Zum Konzept der Stereotypisierung.....	21
2.1.1	Historische Entwicklung der Stereotypenforschung.....	21
2.1.2	Definition und Abgrenzung.....	23
2.1.3	Stereotype als mentale Repräsentationen.....	24
2.1.4	Funktionen und Dysfunktionen stereotypen Denkens.....	25
2.1.5	Stereotype und Lernprozesse.....	31
2.2	Modelle der sozialen Eindrucksbildung und Stereotypisierung.....	34
2.2.1	Automatische und kontrollierte Informationsverarbeitungs- prozesse.....	34
2.2.2	Das Zweistufenmodell von Brewer.....	35
2.2.3	Das Dissoziationsmodell von Devine.....	38
2.2.4	Das Kontinuummodell von Fiske und Neuberg.....	40
2.2.5	Das Modell der Stereotypaktivierung und –inhibition von Bodenhausen und Macrae.....	43
2.2.6	Zusammenfassung.....	46
2.3	Theorien konzeptgesteuerter Informationsverarbeitung.....	47
2.3.1	Die Hypothesentheorie der sozialen Wahrnehmung.....	48
2.3.2	Die Schematheorie.....	51
2.3.3	Zusammenfassung.....	55
2.4	Die Verarbeitung sozialer Informationen: Die Attributionstheorien.....	56
2.4.1	Das Modell der korrespondierenden Schlussfolgerung von Jones und Davis.....	57
2.4.2	Das Kovariations- und das Konfigurationsmodell von Kelley.....	58
2.4.3	Attributions- und Urteilsverzerrungen.....	60
2.4.3.1	Der fundamentale Attributionsfehler.....	60
2.4.3.2	Urteilsheuristiken.....	63
2.4.4	Zusammenfassung.....	66

2.5	Das Konsistenzprinzip als Ordnungsschema zur Verbindung von Eindrücken	67
2.5.1	Die Theorie der kognitiven Dissonanz	68
2.5.2	Der Umgang mit stereotypinkonsistenten Informationen und die Veränderbarkeit von Stereotypen	72
2.5.3	Zusammenfassung	75
2.6	Das Bild des Beamten in der Öffentlichkeit	76
2.6.1	Die öffentliche Verwaltung als Dienstleister	76
2.6.2	Qualität in der öffentlichen Verwaltung	78
2.6.3	Erklärungsansätze zur Dienstleistungsqualität bzw. Kundenzufriedenheit	79
2.6.3.1	Der attributionstheoretische Emotionsansatz von Weiner.....	79
2.6.3.2	Das Konfirmation - Diskonfirmation Paradigma.....	81
2.6.4	Zusammenfassung	84
2.7	Konkretisierung der Zielsetzung und Fragestellung der Untersuchung	84
3	Methodische Grundlagen	89
3.1	Begründung der qualitativen Forschungskonzeption.....	89
3.2	Die Methode der Datenerhebung – das qualitative Interview.....	92
3.3	Die Durchführung der Datenerhebung	95
3.3.1	Aufbau des Interviewleitfadens	97
3.3.2	Rekrutierung und Beschreibung der Probandengruppe	100
3.3.3	Pretest und Durchführung der Interviews.....	102
3.4	Aufbereitungs- und Auswertungsverfahren der Interviews	102
3.4.1	Transkription der Interviews.....	102
3.4.2	Die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring.....	103
3.5	Betrachtung der Gütekriterien	109
4	Darstellung der Einzelergebnisse	113
4.1	Das Kategoriensystem	113
4.2	Abgrenzung der Probandengruppe nach Stereotypenstärke.....	129

4.3	Ausgewählte Einzelfälle	129
4.3.1	Proband C	129
4.3.2	Proband Q	134
5	Ergebnisinterpretation und –diskussion.....	139
6	Rekonstruktion der Qualitätsurteilsbildung	167
6.1	Darstellung.....	167
6.1.1	Positives Qualitätsurteil	167
6.1.2	Negatives Qualitätsurteil.....	169
6.2	Diskussion.....	171
6.3	Prototypische Einzelfälle	172
6.3.1	Proband C	173
6.3.2	Proband Q.....	178
7	Zusammenfassung und Ausblick	185
8	Literaturverzeichnis	191
Anhang.....	207

Abbildungen:

Abb. 1: Forschungsdesign im Überblick	86
Abb. 2: Merkmale der Interviews dieser Arbeit	95
Abb. 3: Ablaufdiagramm des empirischen Vorgehens in dieser Untersuchung	96
Abb. 4: Ausdifferenzierte Themenkreise des Interviews.....	98
Abb. 5: Interviewverlauf.....	99
Abb. 6: Auswertung der Probandengruppe.....	101
Abb. 7: Allgemeines Ablaufmodell nach Mayring.....	104
Abb. 8: Katalog qualitativer Analysetechniken.....	106
Abb. 9: Ablaufmodell zusammenfassender Inhaltsanalyse nach Mayring.....	108
Abb.10: Positives Qualitätsurteil	169
Abb.11: Negatives Qualitätsurteil.....	171