

## Inhaltsverzeichnis

Danksagung .....	V
Inhaltsverzeichnis .....	VII
Abbildungsverzeichnis.....	XI
Tabellenverzeichnis .....	XIII
<b>1 EINLEITUNG .....</b>	<b>1</b>
<b>2 THEORETISCHER HINTERGRUND.....</b>	<b>5</b>
2.1 Konflikt – Kennzeichen und Entstehung .....	5
2.2 Phasen des Konfliktverlaufs .....	7
2.3 Das S.A.F.E.-Modell als 4-Ebenen-Modell der Kommunikation .....	11
2.4 Die Inhaltsebene (S) in einem Verhandlungsgespräch .....	17
2.4.1 Krisenverhandlungen – ein traditioneller Ansatz .....	17
2.4.2 Verhandlung auf der Inhaltsebene .....	21
2.5 Die Beziehungsebene (A) in einem Verhandlungsgespräch .....	23
2.5.1 Merkmale der Gesprächsbeziehung.....	23
2.5.2 Strategieanwendung nach dem <i>Dual Concern Model</i> .....	26
2.6 Die Ebene des Ansehens (F) in einem Verhandlungsgespräch .....	31
2.6.1 Das Konzept des Ansehens.....	32
2.6.2 <i>Face Work</i> nach dem S.A.F.E.-Modell .....	34
2.7 Die Emotionsebene (E) in einem Verhandlungsgespräch .....	37
2.7.1 Emotion – ein Definitionsversuch .....	37
2.7.2 Emotionen in polizeilichen Krisensituationen.....	41
2.8 Zusammenfassung der theoretischen Überlegungen .....	45
<b>3 METHODEN .....</b>	<b>49</b>
3.1 Planung der Untersuchung.....	49
3.2 Durchführung der Untersuchung .....	62
3.2.1 Bestimmung eskalativer und deeskalativer Verhandlungsphasen....	62
3.2.2 Auswertung der Daten .....	66

<b>4</b>	<b>STUDIE 1: KOMMUNIKATIONSEBENEN DES S.A.F.E.-MODELLS</b> .....	<b>73</b>
4.1	Spezifische Methoden zur Erfassung der Kommunikationsebenen....	74
4.2	Ergebnisse auf den Kommunikationsebenen des S.A.F.E.-Modells ..	76
4.2.1	Wahl der dominanten Kommunikationsebene.....	77
4.2.2	Differenzierung der Verhandlungsphase <i>Eskalation</i> hinsichtlich der dominanten Kommunikationsebene.....	78
4.2.3	Differenzierung der Verhandlungsphase <i>Deeskalation</i> hinsichtlich der dominanten Kommunikationsebene.....	78
4.2.4	Interaktionsanalyse über die Kommunikationsebenen des S.A.F.E.-Modells.....	79
4.3	Zusammenfassung und Diskussion über die Kommunikationsebenen des S.A.F.E.-Modells .....	79
4.3.1	Wahl der Kommunikationsebenen in Abhängigkeit von der Verhandlungsphase .....	80
4.3.2	Wahl der Kommunikationsebene in Abhängigkeit vom Verhandlungspartner .....	81
4.3.3	Wahl der Kommunikationsebene in Abhängigkeit vom Falltyp .....	82
4.3.4	Interaktionsanalyse hinsichtlich der Kommunikationsebenen.....	83
<b>5</b>	<b>STUDIE 2: INHALTSEBENE</b> .....	<b>85</b>
5.1	Spezifische Methoden zur Erfassung der Inhaltsebene.....	85
5.2	Ergebnisse auf der Inhaltsebene.....	89
5.2.1	Auswahl der Verhandlungsthemen .....	90
5.2.2	Differenzierung der Verhandlungsphase <i>Eskalation</i> auf der Inhaltsebene.....	94
5.2.3	Differenzierung der Verhandlungsphase <i>Deeskalation</i> auf der Inhaltsebene.....	95
5.2.4	Analyse der Interaktion hinsichtlich der Verhandlungsthemen.....	95
5.3	Zusammenfassung und Diskussion der Verhandlungsthemen auf der Inhaltsebene.....	97
5.3.1	Auswahl der Verhandlungsthemen in Abhängigkeit von der Verhandlungsphase .....	98
5.3.2	Auswahl der Verhandlungsthemen in Abhängigkeit vom Verhandlungspartner .....	100
5.3.3	Auswahl der Verhandlungsthemen in Abhängigkeit vom Falltyp .....	101
5.3.4	Interaktion hinsichtlich der Verhandlungsthemen .....	103

<b>6</b>	<b>STUDIE 3: BEZIEHUNGSEBENE.....</b>	<b>105</b>
6.1	Spezifische Methoden zur Erfassung der Beziehungsebene .....	106
6.2	Ergebnisse auf der Beziehungsebene.....	109
6.2.1	Auswahl der Methoden der Beziehungsgestaltung .....	109
6.2.2	Differenzierung der Verhandlungsphase <i>Eskalation</i> auf der Beziehungsebene .....	113
6.2.3	Differenzierung der Verhandlungsphase <i>Deeskalation</i> auf der Beziehungsebene .....	114
6.2.4	Analyse der Interaktion hinsichtlich der Methoden der Beziehungsgestaltung .....	114
6.3	Zusammenfassung und Diskussion der Beziehungsgestaltung auf der Beziehungsebene .....	115
6.3.1	Auswahl von Methoden der Beziehungsgestaltung in Abhängigkeit von der Verhandlungsphase.....	117
6.3.2	Auswahl von Methoden der Beziehungsgestaltung in Abhängigkeit vom Verhandlungspartner.....	118
6.3.3	Auswahl von Methoden der Beziehungsgestaltung in Abhängigkeit vom Falltyp .....	121
6.3.4	Interaktionsanalyse hinsichtlich der Methoden der Beziehungsgestaltung .....	122
<b>7</b>	<b>STUDIE 4: EBENE DES ANSEHENS .....</b>	<b>123</b>
7.1	Spezifische Methoden zur Erfassung der Ebene des Ansehens .....	124
7.2	Ergebnisse auf der Ebene des Ansehens.....	130
7.2.1	Auswahl der Methoden von <i>Face Work</i> .....	130
7.2.2	Differenzierung der Verhandlungsphase <i>Eskalation</i> auf der Ebene des Ansehens .....	136
7.2.3	Differenzierung der Verhandlungsphase <i>Deeskalation</i> auf der Ebene des Ansehens .....	136
7.2.4	Interaktionsanalyse auf der Ebene des Ansehens.....	136
7.3	Zusammenfassung und Diskussion von <i>Face Work</i> auf der Ebene des Ansehens.....	138
7.3.1	Auswahl der Methoden von <i>Face Work</i> in Abhängigkeit von der Verhandlungsphase.....	139
7.3.2	Auswahl der Methoden von <i>Face Work</i> in Abhängigkeit vom Verhandlungspartner.....	140
7.3.3	Auswahl der Methoden von <i>Face Work</i> in Abhängigkeit vom Falltyp .....	141
7.3.4	Interaktionsanalyse auf der Ebene des Ansehens.....	142

<b>8</b>	<b>STUDIE 5: EMOTIONSEBENE .....</b>	<b>145</b>
8.1	Spezifische Methoden zur Erfassung der Emotionsebene .....	146
8.2	Ergebnisse auf der Emotionsebene .....	149
8.2.1	Emotionale Valenz .....	149
8.2.2	Differenzierung der Verhandlungsphase <i>Eskalation</i> auf der Emotionsebene .....	151
8.2.3	Differenzierung der Verhandlungsphase <i>Deeskalation</i> auf der Emotionsebene .....	151
8.2.4	Interaktionsanalyse auf der Emotionsebene.....	152
8.3	Zusammenfassung und Diskussion der Emotionsebene .....	153
8.3.1	Wahrnehmung der emotionalen Valenz in Abhängigkeit von der Verhandlungsphase .....	155
8.3.2	Wahrnehmung der emotionalen Valenz in Abhängigkeit vom Verhandlungspartner .....	155
8.3.3	Wahrnehmung der emotionalen Valenz in Abhängigkeit vom Falltyp .....	156
8.3.4	Interaktionsanalyse hinsichtlich der emotionalen Valenz.....	157
<b>9</b>	<b>DISKUSSION .....</b>	<b>159</b>
9.1	Auslöser eskalativer Verhandlungsverläufe.....	160
9.2	Strategien der Interaktionsgestaltung .....	162
9.3	Methodische Kritik.....	168
9.4	Abschließende Betrachtung.....	170
	Literaturverzeichnis.....	173
	Wissenschaftlicher Lebenslauf.....	181