

Inhalt

| | |
|---|----|
| 1. Einleitung | 9 |
| 1.1. Generelle Fragestellung | 9 |
| 1.2. Aufbau der Arbeit | 14 |
| 1.3. Danksagungen | 15 |
| 2. Literaturüberblick | 17 |
| 2.1. Konflikt: Ursachen und Prozeß | 17 |
| 2.2. Inhaltliche Bereiche linguistischer Untersuchungen zur Konfliktkommunikation | 25 |
| 2.2.1. Kommunikation bei Gericht als Konfliktkommunikation | 26 |
| 2.2.2. Anthropologische Untersuchungen | 26 |
| 2.2.3. Streit zwischen Kindern | 27 |
| 3. Materialübersicht | 32 |
| 4. Methodik und Begriffsbestimmung | 37 |
| 5. Theoretischer Teil | 46 |
| 5.1. Extralinguistische Variablen von Konfliktkommunikation | 47 |
| 5.1.1. Rollenpositionen der Gesprächsteilnehmer | 47 |
| 5.1.2. Die Unterscheidung von Konflikt und Metakonflikt | 49 |
| 5.1.3. Konfliktebenen: Die Bedeutung des Beziehungsaspekts für die Konfliktkommunikation | 51 |
| 5.1.4. Konfliktlösungsarten | 54 |
| 5.2. Pragmalinguistische Charakteristika von Konfliktkommunikation | 56 |
| 5.2.1. Konflikt, dissente Sequenzen und andere nichtkonsensuelle Gesprächsformen | 56 |
| 5.2.1.1. Präferenzorganisation in der Konversationsanalyse | 57 |
| 5.2.1.2. Die Dissensorganisation von Gesprächen | 60 |
| 5.2.1.3. DS, Widerspruchs- und Vorwurfssequenzen | 65 |
| 5.2.2. Kooperativität und gemeinsames Hintergrundwissen | 69 |
| 5.2.3. Emotionen und ihre Rolle bei der verbalen Konfliktaustragung | 77 |
| 6. Empirischer Teil | 82 |
| 6.1. Die Struktur dissenter Sequenzen | 82 |
| 6.1.1. Inhaltliche DS | 83 |
| 6.1.1.1. Anlaß | 83 |
| 6.1.1.1.1. Aktuelle Konflikte | 84 |
| 6.1.1.1.2. Metakonflikte | 88 |
| 6.1.1.2. Formulierung der konträren Standpunkte | 90 |
| 6.1.1.2.1. Emotionale Formulierung der Standpunkte | 90 |
| 6.1.1.2.2. Wenig emotionale Formulierung der Standpunkte | 95 |
| 6.1.1.3. Aushandlungsphase | 98 |

| | | |
|--------------|--|-----|
| 6.1.1.4. | Die Rolle dritter Personen in einer DS | 101 |
| 6.1.2. | Dissens über die gegenseitige Rollenzuschreibung | 108 |
| 6.1.3. | Dissens über die Gesprächsorganisation | 110 |
| 6.1.3.1. | Anlaß und erste Imperativphase | 112 |
| 6.1.3.2. | Die Appellphase | 114 |
| 6.1.3.3. | Die zweite Imperativphase | 115 |
| 6.1.3.4. | Aushandlungsphase | 119 |
| 6.1.4. | Zusammenfassung 1 | 120 |
| 6.2. | Sprachliche Handlungen, die in DS auftreten | 123 |
| 6.2.1. | Darstellende Sprechhandlungen | 127 |
| 6.2.1.1. | Behauptungen | 127 |
| 6.2.1.2. | Die Darstellung des Konfliktanlasses | 130 |
| 6.2.1.3. | Die Darstellung des eigenen Standpunktes | 136 |
| 6.2.2. | Wertende Sprechhandlungen | 142 |
| 6.2.2.1. | Widersprüche | 143 |
| 6.2.2.1.1. | Inhaltliche Widersprüche | 152 |
| 6.2.2.1.2. | Minimale Umformulierungen | 157 |
| 6.2.2.1.3. | Bewertungen | 164 |
| 6.2.2.1.4. | Pragmatische Widersprüche | 167 |
| 6.2.2.1.4.1. | Widerspruchsmarker | 168 |
| 6.2.2.1.4.2. | Fragen | 193 |
| 6.2.2.2. | Vorwürfe | 196 |
| 6.2.2.2.1. | Direkte Vorwürfe | 198 |
| 6.2.2.2.2. | Indirekte Vorwürfe | 201 |
| 6.2.2.2.3. | Reaktionen auf Vorwürfe | 204 |
| 6.2.3. | Lenkende und metakommunikative Sprechhandlungen | 212 |
| 6.2.3.1. | Imperative | 215 |
| 6.2.3.2. | Appelle | 216 |
| 6.2.3.3. | Aufforderungen | 218 |
| 6.2.3.4. | Angebote | 222 |
| 6.2.4. | Zusammenfassung 2 | 225 |
| 6.2.4.1. | Sprechhandlungen und DS-Struktur | 226 |
| 6.2.4.2. | Sprechhandlungen und Phasenwechsel | 226 |
| 6.2.4.3. | Verschachtelung von DS und Interaktionskreisläufe | 236 |
| 6.2.4.4. | Sprechhandlungsintensität und Intensivierung | 239 |
| 6.2.4.5. | Sprechhandlungen und Emotionen | 245 |
| 6.3. | "Fallgeschichten" - zum Einfluß kontextueller Faktoren auf den Verlauf und die Struktur dissenter Sequenzen | 248 |
| 6.3.1. | Der Einfluß verschiedener Settings auf die DS-Struktur | 251 |
| 6.3.1.1. | Dissente Sequenzen bei der Mahnwache | 251 |
| 6.3.1.2. | "Ein Fall für den Volksanwalt" | 257 |
| 6.3.1.2.1. | Interaktion zwischen Mediengenerie und Konfliktkommunikation .. | 259 |
| 6.3.1.3. | Dissente Sequenzen bei der Vergleichsbehörde | 275 |
| 6.3.2. | Sprecherziel und Kommunikationsstrategie | 288 |
| 6.3.2.1. | Gesprächsziele der Teilnehmer | 289 |
| 6.3.2.2. | Konfliktstrategien | 292 |
| 6.3.2.2.1. | Dominanzstrategien | 298 |
| 6.3.2.2.2. | Diffamierungs- und Profilierungsstrategien | 307 |

| | |
|---|-----|
| 7. Diskussion der Ergebnisse | 319 |
| 7.1. DS-Struktur und Kontext | 320 |
| 7.2. Beginn und Ende dissenter Sequenzen | 322 |
| 7.3. DS-Organisation und Kommunikationsprinzipien | 328 |
| Anhang | 332 |
| Literatur | 336 |
| Personenregister | 352 |