

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 Medienggenre 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