

Ruhr-Universität Bochum
Masterstudiengang ‚Kriminologie und Polizeiwissenschaft‘

**Polizeiliche Alltagstheorien zu Eskalation und Deeskalation in
Geiselnahmen und Bedrohungslagen**

- wissenschaftliche Hausarbeit zur Masterprüfung -

vorgelegt von
Denise Weßel-Therhorn

Münster im November 2009

Denise Weßel-Therhorn
Ramertsweg 67
48161 Münster
Mail: denisewt@t-online.de
Matrikelnummer: 108 107 20209 3

Ruhr-Universität Bochum
Masterstudiengang ‚Kriminologie und Polizeiwissenschaft‘

**Polizeiliche Alltagstheorien zu Eskalation und Deeskalation in
Geiselnahmen und Bedrohungslagen**

- wissenschaftliche Hausarbeit zur Masterprüfung -

vorgelegt von
Denise Weßel-Therhorn

Münster im November 2009

Erstgutachter: Prof. Dr. Wolfgang Bilsky
Zweitgutachter: Prof. Dr. Thomas Ohlemacher

Danksagung

Die Einsicht oder Ansicht, dass das Vollkommene und die Wissenschaft Stückwerk ist, darf niemanden daran hindern, doch stets weiterzubauen und eben doch das Mögliche zu erreichen.

Hermann Hesse

Ein besonders herzlicher Dank gilt Prof. Dr. Wolfgang Bilsky, meinem Doktorvater, Mentor und stillem wissenschaftlichen Wegbegleiter. Sie, Prof. Bilsky, haben mich davon überzeugt, dass es Visionäre geben muss, die in all dem wissenschaftlichen Stückwerk ein Gesamtbild zu erkennen glauben und nicht aufhören, nach diesem zu suchen. Danke, dass Sie mich auch auf diesem Nebenpfad wissenschaftlicher Beschäftigung begleitet und mit mir kriminologisch-polizeiwissenschaftliche Aspekte der Forschung entdeckt haben.

Prof. Dr. Thomas Ohlemacher möchte ich nicht nur dafür danken, dass er sich als Zweitgutachter dieser Arbeit angeboten hat. Sie, Prof. Ohlemacher, haben mich stets darin bestärkt, die Hürden der polizeiwissenschaftlichen Forschung mit Selbstbewusstsein und dem Wissen um die eigenen Fähigkeiten zu nehmen. Sie haben in mir die Überzeugung wach gerufen, dass auch ungewöhnliche Wege zum Erfolg führen können.

Herrn Bodo Pohlmann vom LKA Nordrhein-Westfalen sei herzlichst gedankt. Ohne Sie hätte ich diesen Forschungsweg niemals einschlagen können! Danke, dass auch Sie an das große Bild wissenschaftlicher Forschung glauben und ebenso wie ich davon überzeugt sind, dass Wissenschaft und Praxis einander nicht ausschließen, sondern beide wichtige Perspektiven ein und desselben Bildes sind.

Den Kollegen aus den Verhandlungsgruppen des Landes Nordrhein-Westfalen möchte ich ebenfalls ein großes Dankeschön aussprechen. Ohne Eure wohlwollende und wertschätzende Unterstützung, die viele Zeit, die Ihr mit der Durchsicht und dem Kodieren der Fälle verbracht habe, wäre dieses Projekt gnadenlos gescheitert. Es ist Euer Verdienst, dass dieses Projekt in der vorliegenden Masterarbeit seinen Ausdruck und Abschluss gefunden hat. Ich hoffe und wünsche sehr, dass die hier niedergeschriebenen Erfahrungen und Erkenntnisse Eure alltägliche Arbeit bereichern werden.

Ich möchte meinen Eltern nicht in der typischen Form danken. Selbstredend bin ich dankbar, dass meine Eltern mich finanziell und mit allen Kräften bei diesem Masterstudium unterstützt haben. Aber vor allen Dingen haben sie mich immer wieder aufgefordert, den Herausforderungen der Wissenschaft zu begegnen, beharrlich zu sein und an das scheinbar Unmögliche zu glauben. Sie geben mir immer wieder den Rückhalt, meinen Weg weiterzuverfolgen, in der Gewissheit, bei Ihnen immer einen Ort des Rückzugs und der Ermutigung zu finden. Danke, dass Ihr an mich glaubt!

Meinem Freundeskreis möchte ich sagen: Mit der Entscheidung, das Masterstudium in Kriminologie und Polizeiwissenschaft zu beginnen, habe ich von Euch verlangt, Euch in Geduld zu üben und auf meine Anwesenheit des Öfteren zu verzichten. Ihr habt dies nicht nur ohne Murren oder Kritik ertragen. Ihr wart für mich da, wenn ich Euch am dringendsten brauchte, habt mit mir Ideen durchdacht, Texte korrigiert, Tränen getrocknet, mich vom Schreibtisch gezerrt und dafür gesorgt, dass ich auch noch ein Leben außerhalb meines Schreibzimmers hatte. Ihr seid der wahre Grund, warum ich den Arbeitsanfall dieser zwei Jahre mit einem persönlichen Erfolg abschließen konnte!

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Theoretischer Hintergrund	3
	2.1 Die Soziale Konflikttheorie	3
	2.1.1 Konflikte und deren Entstehung	3
	2.1.2 Konfliktphasen nach der Sozialen Konflikttheorie	4
	2.3.3 Die Soziale Konflikttheorie – zur praktischen Bedeutsamkeit	6 8
	2.2 Das S.A.F.E.-Modell – Kommunikation in polizeilichen Krisensituationen	8
	2.2.1 Vier Ebenen der Kommunikation in Krisen	10
	2.2.2 Das S.A.F.E.-Modell – zur praktischen Bedeutsamkeit	13
	2.3 Alltagstheorien als wissenschaftlicher Ansatz	14
	2.4 Zusammenfassung	
3	Methoden	15
	3.1 Planung der Untersuchung	15
	3.2 Durchführung der Untersuchung	18
	3.2.1 Informationen zum Datenmaterial	18
	4.2.2 Einschätzung des Eskalationspotentials	21
	4.2.3 Inhaltsanalytische Auswertung	24
4	Ergebnisse	30
	4.1 Beurteilung des Konfliktverlaufes in Geiselnahmen	30
	4.1.1 Kennzeichen eines eskalativen Konfliktverlaufes in Geiselnahmen	30
	4.1.2 Kennzeichen eines deeskalativen Konfliktverlaufes in Geiselnahmen	38
	4.2 Beurteilung des Konfliktverlaufes in Bedrohungslagen	43
	4.2.1 Kennzeichen eines eskalativen Konfliktverlaufes in Bedrohungslagen	43

4.2.2 Kennzeichen eines deeskalativen Konfliktverlaufs in Bedrohungslagen	48
4.3 Neutrale Gesprächsphasen in Geiselnahmen und Bedrohungslagen	52
4.4 Geiselnahmen und Bedrohungslagen – ein Vergleich	54
5 Zusammenfassung und Diskussion	57
5.1 Generalisierbarkeit der Ergebnisse	59
5.2 Methodische Kritik	62
5.3 Abschließende Betrachtung	63
6 Literaturverzeichnis	67

Anhang

**Anhang A-1: Regeln zur Segmentierung des Transkriptes in
Auswertungseinheiten**

Anhang A-2: Beurteilerübereinstimmung

**Anhang A-3: Anleitung zur Analyse authentischer
Verhandlungsgespräche in Fälle von Geiselnahmen und
Bedrohungslagen**

Anhang A-4: Kriterien des Konfliktverlaufs

Anhang A-5: Begründung des Eskalationspotentials: Geiselnahme

Anhang A- 6: Begründung des Eskalationspotentials: Bedrohungslage

**Anhang A-7: Begründung des Eskalationspotentials: neutrale
Gesprächsphasen**

Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

Tab. 1	Übersicht über das der Untersuchung zugrunde liegende Datenmaterial
Tab. 2	Einteilung der ausgewählten Fälle in Episoden
Tab. 3	Berufserfahrung der befragten Verhandler
Tab. 4	Bewertung der Episoden hinsichtlich ihres Eskalationspotentials
Tab. 5	Illustration: Bildung von Analyseeinheiten
Tab. 6	Illustration - Bildung von Paraphrasen und Generalisierungen
Tab. 7	Illustration - Reduktion durch Selektion / Beispiel: Fall 1, Stufe ‚eher deeskalativ‘
Tab. 8	Illustration - Reduktion einander widersprechender Inhalt
Tab. 9	Anwendung des S.A.F.E.-Modells als Kategorisierungshilfe; Beispiel: Kennzeichen einer ‚sehr eskalativen‘ Konfliktphase in Bedrohungslagen
Tab. 10	Ausschnitt aus der Kennzeichenliste einer ‚beginnenden eskalativen‘ Konfliktphase in Geiselnahmen
Tab. 11	Ausschnitt aus der Kennzeichenliste einer ‚sehr eskalativen‘ Konfliktphase in Geiselnahmen
Tab. 12	allgemeine Kennzeichen einer deeskalativen Gesprächsphase in Geiselnahmen
Tab. 13	Ausschnitt aus der Kennzeichenliste einer ‚eher deeskalativen‘ Konfliktphase in Geiselnahmen
Tab. 14	Ausschnitt aus der Kennzeichenliste einer ‚eher eskalativen‘ Konfliktphase in Bedrohungslagen
Tab. 15	Ausschnitt aus der Liste allgemeiner Kennzeichen einer deeskalativen Konfliktphase in Bedrohungslagen
Tab. 16	Ausschnitt aus der Kennzeichenliste einer ‚eher deeskalativen‘ Konfliktphase in Bedrohungslagen
Tab. 17	Ausschnitt aus der Kennzeichenliste einer ‚neutralen‘ Konfliktphase in Geiselnahmen
Tab. 18	allgemeine Kennzeichen einer Eskalation auf Täterseite
Tab. 19	allgemeinen Kennzeichen einer ‚eher deeskalativen‘ Konfliktphase
Abb.1	Ablauf der inhaltsanalytischen Auswertung
Abb. 2	Skala zur Bewertung des Eskalationspotentials

I Einleitung

Die vorliegende Pilotstudie ist eine explorative Untersuchung zur Einschätzung des Konfliktpotentials in einer Geiselnahmeverhandlung. Der Fokus dieser Untersuchung liegt auf der Frage, anhand welcher Kennzeichen polizeiliche Geiselnahmeverhandler in authentischen Geiselnahmeverhandlungen darüber entscheiden, ob der Verhandlungsverlauf eine eskalative oder deeskalative Wendung nimmt. Die Bestimmung des Konfliktpotentials ist gleichbedeutend mit der Einschätzung der aktuellen Geiselfährdung durch die Täter.

Eine Geiselnahme gilt für die Polizei als schwierige Einsatzlage, in der mitunter weit reichende und folgenschwere Entscheidungen getroffen werden müssen (von Groote, 2002). Eine Geiselnahme wird strafrechtlich dann angenommen, wenn der Straftatbestand der §§ 239a oder 239b StGB erfüllt ist und ein Täter ‚Personen zur Durchsetzung seiner Ziele an einem der Polizei bekannten Ort in seiner Gewalt hält‘. Dabei ist zu bedenken, dass sich unter dem Begriff einer Geiselnahme eine Vielzahl verschiedener Konfliktformen und Konflikthanlässe sammeln. Gängige international gültige Kategorisierungen unterscheiden zwischen Geiselnahmen, Verbarrikadierungen / Belagerungen, Personenentführungen, Flugzeugentführungen, Selbstmordversuchen und innerfamiliären Geiselnahmen (McMains & Mullins, 1996; Giebels & Noelander, 2004). Diese Klassifizierung kann darüber hinaus weiter danach differenziert werden, ob die Geiselnahme von einem psychisch erkrankten Täter durchgeführt wird, im Verlauf einer anderen kriminellen Handlung wie beispielsweise einem Bankraub ausgeführt wird, einen terroristischen Tathintergrund hat oder sich als Revolte im Gefängnis darstellt. Polizeitaktisch wird zwischen Geiselnahmen und Bedrohungslagen unterschieden (von Groote, 2002), was jeweils an die Lage angepasst Einsatzpläne und einen auf die Lage zugeschnitten Einsatzaufwand nach sich zieht. Eine Geiselnahme ist dadurch charakterisiert, dass ein Täter mindestens 1 Person in seiner Gewalt hält und Forderungen stellt, die durch den polizeilichen Apparat erfüllt werden sollen. Dabei stehen die persönliche Bereicherung durch Lösegeld sowie die Forderung nach freiem Abzug mit einem Fluchtfahrzeug in der Regel im Vordergrund. Bedrohungslagen stellen Geiselnahmen im engeren sozialen Umfeld des Täters dar, die überwiegend aus Beziehungskonflikten oder Trennungssituationen

entstehen. Die Polizei wird in diesem Kontext eher als störender Dritter erlebt, da die Lösung des Konfliktes ausschließlich in der Ausgangssituation begründet liegt und keinerlei Forderungen gegenüber der Polizei gestellt werden. Vielmehr muss die Polizei nun als Konfliktpartei anerkannt werden, was erst in der Konsequenz dazu führt, dass Forderungen gegenüber der Polizei formuliert werden. Die vorliegende Studie bezieht sich polizeitaktisch auf Geiselnahmen und Bedrohungslagen gleichermaßen.

Polizeitaktisch spielt die Verhandlung mit dem Geiselnahmer eine maßgebliche Rolle bei der Lagebewältigung. Die Kommunikation mit dem Täter soll eine gewaltfreie Lösung ermöglichen, vor allem aber eine Gefährdung der Geiseln minimieren. Kommunikationswissenschaftliche Ansätze zur Untersuchung von polizeilichen Krisensituationen im Allgemeinen und Geiselnahmesituationen im Besonderen weisen darauf hin, dass die Gestaltung der Interaktion zwischen Geiselnahmer und polizeilichem Verhandler wesentlich den weiteren Verlauf der Geiselnahme beeinflusst. Von Groote (2002) gibt allerdings zu bedenken, dass Prognosen über Täterverhalten in einer Geiselnahme kaum auf der Basis empirischer Forschungsergebnisse getroffen werden, sondern eher aufgrund eines individuellen, gesammelten Erfahrungswissens. Dies ist maßgeblich dadurch bedingt, dass es sich bei Geiselnahmen um recht seltene Einsatzlagen handelt, die aufgrund einer eingeschränkten Dokumentation einer systematischen und wissenschaftlichen Analyse oft nicht zugänglich sind (vgl. Bilsky, Weßel-Therhorn & Kalus, 2009).

Als Grundlage einer Prognose über den Verlauf von Verhandlungen greifen polizeiliche Verhandler deshalb auf ihre durch Erfahrung und Intuition geformten Alltagstheorien zurück. Nach Furnham (1988) sind Alltagstheorien informelle und individuelle Denkstrukturen über Objekte, Ereignisse, Situationen und Handlungen, die als Grundlage für Interpretation von Wahrnehmungen und die Planung von Handeln in konkreten Situationen dienen.

Um die Entscheidungsgrundlage und die Handlungsplanung von polizeilichen Verhandlern unabhängig von polizeitaktischen Erwägungen nachvollziehen zu können, setzt sich die vorliegende Masterarbeit deshalb zum Ziel, Alltagstheorien berufserfahrener Verhandler zum Verhandlungsverlauf, speziell zu den Phasen von Eskalation und Deeskalation, zu erfassen.

2 Theoretischer Hintergrund

Bisher ist der Verlauf von Geiselnahmeverhandlung aus zwei verschiedenen theoretischen Richtungen untersucht worden (siehe Bilsky, Liesner & Weßel-Therhorn, 2009, für einen Überblick). Zum Einen ist die Situation einer Geiselnahme unter allgemeinen sozialpsychologischen Aspekten eines Konfliktes betrachtet und in Hinblick auf ihren Zusammenhang zur Sozialen Konflikttheorie nach Rubin, Pruitt und Kim (1994) untersucht worden (Weßel-Therhorn, 2006). Zum Anderen ist der Verlauf einer Geiselnahmeverhandlung kommunikationswissenschaftlich beleuchtet worden: Das SAFE-Modell von Rogan und Hammer (2002) ist unter den kommunikationswissenschaftlichen Ansätzen speziell an die Kommunikationssituation einer Geiselnahme angepasst und stellt somit den theoretischen Rahmen zur Analyse spezifischer Aspekte kommunikativen und interaktiven Verhaltens bereit. Beide Ansätze lassen theoretische Rückschlüsse auf Kennzeichen einer eskalativen bzw. einer deeskalativen Verhandlungsphase zu.

Im Folgenden soll deswegen zunächst auf diese theoretischen Ansätze eingegangen und die Frage aufgegriffen werden, inwiefern die Theorien für das praktische Handeln nutzbar gemacht werden können. Im Anschluss wird der Ansatz der vorliegenden Arbeit dargestellt und als Ergänzung der bisher bekannten Theorien diskutiert.

2.1 Die Soziale Konflikttheorie

2.1.1 Konflikte und deren Entstehung

Unter dem Begriff Konflikt wird im alltäglichen Sprachgebrauch jede Form der Auseinandersetzung verstanden, bei der sich Konfliktparteien mit unterschiedlichen Absichten gegenüberstehen (vgl. Wikipedia.de). Rubin, Pruitt und Kim (1994) greifen diesen Gedanken in der sozialen Konflikttheorie auf und definieren einen Konflikt als einen von den Streitparteien wahrgenommenen Interessenunterschied, der mit der Überzeugung einhergeht, dass die gegenwärtigen Interessen nicht simultan zu erfüllen sind. Ein Konflikt kann als

Zusammenspiel zweier Komponenten aufgefasst werden: der Unvereinbarkeit der Interessen und die Abhängigkeit der Konfliktpartner bei der Erfüllung der Interessen (Putnam, 2001; Donohue, 2001; Hammer, 2001). Rubin, Pruitt und Kim (1994) argumentieren, dass der wahrgenommene Interessenunterschied Auslöser eines konkreten und strategisch auf die Konfliktlösung ausgerichteten Verhaltens ist und deswegen wertvolle Hinweise auf die Vorhersage des Verhaltens bietet.

Nach der Sozialen Konflikttheorie gelingt eine Konfliktlösung in sozialen Situationen über einen Prozess der Aussprache und Verhandlung. Eine Verhandlung ist als eine verbale Diskussion zwischen den Konfliktparteien definiert, die in der Absicht geführt wird, eine Einigung in Bezug auf die sich einander entgegenstehenden Interessen und Forderungen zu erzielen. Dabei stützen sich die Konfliktparteien nach Rubin, Pruitt und Kim (1994) auf vier unterschiedliche Verhandlungsstrategien, die die makroskopischen Ziele einer Konfliktpartei widerspiegeln. Rubin, Pruitt und Kim (1994) unterscheiden die Verhandlungsstrategien ‚Durchsetzung der eigenen Belange‘, ‚Nachgeben‘, ‚Problemlösung‘ und ‚Vermeidung‘, wobei die Wahl der jeweiligen Strategie maßgeblich von der Priorität der Interessen sowie von der Gewogenheit zum Konfliktpartner abhängt. Die Verhandlungsstrategie äußert sich in der Verhandlungssituation in so genannten Taktiken, welche die Umsetzung des Ziels in konkrete verbale Verhaltensweisen darstellen. Die Auswahl der jeweiligen Verhandlungsstrategie und der zugehörigen Taktiken bestimmt, ob die Verhandlung zu einer Eskalation oder zur Deeskalation und damit zur Lösung des Konfliktes führt.

2.1.2 Konfliktphasen nach der Sozialen Konflikttheorie

Im Verlauf einer Konfliktverhandlung ändert sich der Sozialen Konflikttheorie zufolge durch die angewandte Verhandlungsstrategie die Einstellung der Verhandlungsparteien zueinander und damit verbunden ihre weitere strategische Planung. Für den Verlauf eines Konfliktes postulieren Rubin, Pruitt und Kim (1994) drei verschiedene Stadien des Konfliktes: Ein Konflikt kann eskalieren,

deeskalieren oder stagnieren. Im Folgenden soll auf diese Konfliktphasen genauer eingegangen werden.

Eskalation

Der Begriff ‚Eskalation‘ wird im Rahmen der Sozialen Konflikttheorie im Sinne einer allgemeinen Konfliktsteigerung verstanden. Diese Konfliktsteigerung erkennt man Rubin, Pruitt und Kim (1994) zufolge an Transformationen im Verhalten der Konfliktparteien. Im Zuge einer Eskalation verschärft jede Konfliktpartei die Wahl ihrer Taktiken und ruft so eine entsprechende Gegenreaktion beim Konfliktpartner hervor.

In eskalativen Verhandlungsphasen vermuten Rubin, Pruitt und Kim (1994) zunächst einen Übergang von subtilen Methoden der Überzeugung zu drastischeren. Während zu Beginn eines Konfliktes die Konfliktparteien geneigt sind, durch Komplimente, geschickte Ablenkung des Verhandlungspartners oder durch eine sachlich überzeugende Argumentation Verhandlungsvorteile zu erzielen, nehmen mit der Eskalation taktische Verhaltensweisen wie persönliche Kritik und Drohungen zu (Rubin, Pruitt & Kim, 1994). Rubin (1993) betont dabei auch den Wechsel von zuverlässigen und gleichmäßigen (kontingenten) Aussagen zu widersprüchlichen, sich stetig ändernden Aussagen, die nicht zuletzt in einer Zunahme von Streitpunkten gipfelt. McEwen und Milburn (1993, zit. nach Rubin, Pruitt & Kim, 1994) erklären dieses Phänomen damit, dass sich die Verhandlungsparteien in eskalativen Phasen auf den von ihnen gewünschten Ausgang des Konfliktes versteifen und immer mehr Ressourcen für die von ihnen präferierte Konfliktlösung bereitstellen. Die damit einhergehende Generalisierung des Konfliktthemas verschlechtert in der Regel die Gesprächsbeziehung zwischen den Konfliktparteien, was sich unter anderem im Wechsel von einer sachlichen Auseinandersetzung zu einer persönlichen Kritik zeigt (Rubin, 1993). Durch diese Transformationen ändert sich das Konfliktziel von einer möglichen sachlichen Einigung zu dem alleinigen Interesse, sich durchzusetzen und den Konfliktpartner vernichtend zu schlagen (Glasl, 2007). Während zu Beginn eines Streitgesprächs die Konfliktparteien dazu tendieren, lediglich einen individuellen Vorteil gegenüber dem Verhandlungspartner und ein optimales Verhandlungsergebnis zu erzielen, bemühen sie sich in einer Eskalation darum, um jeden Preis ein besseres Verhandlungsergebnis als der Verhandlungspartner zu erreichen. Hält die

Eskalation an, besteht das Ziel nur noch darin, dem Verhandlungspartner mehr Schaden zuzufügen, als man selber erleidet (Rubin, Pruitt & Kim, 1994). Der Konfliktverlauf gerät damit in eine Art Teufelskreis: eine Provokation ruft eine Gegenprovokation hervor, auf die mit immer drastischeren Maßnahmen reagiert wird.

Pattsituationen und Deeskalation

Eine Eskalation kann dadurch beendet werden, dass sich eine Konfliktpartei endgültig gegenüber der anderen behauptet und ihre Forderungen durchsetzt. Rubin, Pruitt und Kim (1994) nehmen jedoch an, dass in den meisten Konfliktsituationen ein Punkt erreicht wird, an dem eine eskalative Fortführung des Konfliktes als nicht mehr zielführend erlebt wird. In dieser als Pattsituation bezeichneten Eskalationsspitze stagniert der Konflikt, was allerdings nicht gleichzeitig bedeutet, dass die Verhandlungsparteien nun aktiv an einer Konfliktlösung zu arbeiten bereit sind. Vielmehr müssen die Konfliktparteien erkennen, dass sie mit ihrer jetzigen strategischen Verhandlungsführung den Konflikt nicht beilegen können. Da in der Regel keine Verhandlungspartei am Punkt höchster Eskalation zu einem Nachgeben oder gar Aufgeben bereit ist, bleibt als Option der Konfliktlösung lediglich der Versuch eines Kompromisses. Rubin, Pruitt und Kim (1994) argumentieren, dass eine Pattsituation durch das Einlassen auf einen Problemlösungsprozess und damit auf Kompromisse automatisch in eine Deeskalation des Konfliktes übergeht. Eine Deeskalation kennzeichnet sich folglich durch ein ernsthaftes Interesse an einer gemeinsamen Konfliktlösung, wobei die Verhandlungsparteien nicht zwingend von ihren Forderungen abweichen, sondern vielmehr Flexibilität in Hinblick auf die Bedingungen der Zielerreichung zeigen müssen.

2.1.3 Die Soziale Konflikttheorie – zur praktischen Bedeutsamkeit

Weßel-Therhorn (2006) entwickelte ein Instrument zur Erfassung strategischen und taktischen Verhaltens in der speziellen Verhandlungssituation einer Geiselnahme, um die Gültigkeit der theoretischen Annahmen über die Kennzeichen einer Eskalation bzw. einer Deeskalation nachzuweisen und über

diese Kennzeichen das Konfliktpotential beim Geiselnnehmer zu prognostizieren. Dazu wurden eskalative und deeskalative Gesprächsphasen einer authentischen Geiselnahme miteinander verglichen. Ausgehend von der Sozialen Konflikttheorie wurde vermutet, dass in einer eskalativen Konfliktphase das verbale Verhalten des Geiselnnehmers einer Strategie der Durchsetzung folgt, in der Drohungen, persönliche Kritik und eine Steigerung von Forderungen vorherrschen. In einer deeskalativen Phase sollte der Geiselnnehmer eher an einer Problemlösung interessiert sein, die sich in Kompromissen und Zugeständnissen zeigt.

Weßel-Therhorn (2006) konnte auf der Ebene der Verhandlungsstrategie, also der makroskopischen Zielsetzung, keine Unterschiede zwischen eskalativen und deeskalativen Konfliktphasen nachweisen. Bei der Analyse einzelner taktischer Verhaltensweisen, der verbalen Umsetzung der makroskopischen Ziele, konnte lediglich eine signifikante Häufung von Drohungen und der Widerruf von Einigungen in eskalativen Verhandlungsphasen festgestellt werden. Die von Rubin, Pruitt und Kim (1994) angenommenen weiteren Kennzeichen eskalativer bzw. deeskalativer Konfliktphasen konnten anhand authentischer Verhandlungsgespräche nicht bestätigt werden. Daher musste die Soziale Konflikttheorie als Hilfsmittel für die Analyse einer Geiselnahmeverhandlung und die Prognose des Verhandlungsverlaufs in Frage gestellt werden.

Weßel-Therhorn (2006) merkt kritisch an, dass sich die Soziale Konflikttheorie im Kern auf allgemeine soziale Auseinandersetzungen bezieht und eine rationale Bewertung der eigenen Interessen und der affektiven Einstellung gegenüber dem Verhandlungspartner voraussetzt. Eine Geiselnahme gilt jedoch laut Hammer (2001) als Krise, die unter anderem durch eine hohe emotionale Erregung gekennzeichnet ist, die ein rationales Verhandeln erschwert. Damit bindet die Soziale Konflikttheorie die besonderen Rahmenbedingungen einer Geiselnahme nicht ein.. Das S.A.F.E.-Modell (Rogan und Hammer, 2002) bezieht sich speziell auf die Kommunikation in polizeilichen Krisensituationen, in der eine Konfliktlösung unter der Bedingung hoher emotionaler Erregung, hohem Zeitdruck und dem Bewusstsein ernsthafter Konsequenzen bei Fehlentscheidungen gefunden werden muss. Im Folgenden werden deswegen die im S.A.F.E.-Modell implizierten Kennzeichen eskalativer und deeskalativer Konfliktverläufe diskutiert.

2.2 Das S.A.F.E.-Modell – Kommunikation in polizeilichen Krisensituationen

2.2.1 Vier Ebenen der Kommunikation in Krisen

Im S.A.F.E.-Modell von Rogan und Hammer (2002) wird dem Fakt Rechnung getragen, dass eine rationale Diskussion um Forderungen unter hoher emotionaler Erregung nur bedingt möglich ist. Rogan und Hammer (2002) gehen deswegen davon aus, dass die emotionalen Aspekte eines Konfliktes ebenso betrachtet werden müssen wie die instrumentellen Aspekte. Das Akronym S.A.F.E. kennzeichnet vier zentrale Kommunikationsaspekte, die Einfluss auf den Verlauf des Konfliktes nehmen: die instrumentellen Forderungen der Konfliktparteien (Substantive frame), die Gesprächsbeziehung zwischen den Verhandlungsparteien (Attunement frame), die persönliche und soziale Identität der beteiligten Konfliktpartner (Face frame) sowie die emotionale Erregung der Beteiligten (Emotion frame). Rogan und Hammer (2002) postulieren, dass der Verlauf einer Geiselnahmeverhandlung im Wesentlichen davon abhängt, auf welche Kommunikationsaspekte zu welchem Zeitpunkt der Verhandlung eingegangen wird.

Inhaltsebene (S). Instrumentelle Interessen werden auf der Inhaltsebene nach Rogan und Hammer (2002) zunächst in zentrale und periphere Forderungen untergliedert. Zentrale Forderungen ergeben sich dabei direkt aus dem Konflikthanlass und definieren damit die zur Konfliktlösung notwendigen sachlichen Diskussionsinhalte. In einer Geiselnahme sind zentrale Forderungen des Geiselnahmers beispielsweise die Forderung nach Lösegeld oder der ungehinderte Abzug aus der Situation. Periphere Forderungen sind vom Konflikthanlass unabhängige Zusatzinteressen, die keinen Beitrag zur Lösung des Grundkonfliktes leisten; der Geiselnahmer könnte hier etwa Pizza oder Zigaretten fordern. Dem S.A.F.E.-Modell zufolge zeichnet sich eine eskalative Verhandlungsphase dadurch aus, dass der Geiselnahmer zunehmend periphere Interessen in die Verhandlung einbringt und darüber hinaus auf bereits gestellten zentralen Forderungen beharrt. Ein deeskalativer Gesprächsverlauf ist nach Rogan und Hammer (2002) an einer Abnahme peripherer Forderungen und einer Flexibilität in Bezug auf zentrale Forderungen zu erkennen. Hammer (2001)

merkt an, dass zu Beginn einer Geiselnahmeverhandlung der Täter eine hohe emotionale Erregung empfindet und ihm eine rationale Diskussion um seine Forderungen deswegen schwer fällt. Hammer (2001) argumentiert, dass deswegen eine sachliche Diskussion um Forderungen zu Beginn einer Verhandlung vermieden werden und stattdessen der Aufbau einer vertrauensvollen Gesprächsbeziehung weichen sollte.

Ebene der Gesprächsbeziehung (A). Die Gestaltung der Gesprächsbeziehung diskutieren Rogan und Hammer (2002) in Hinblick auf die Aspekte von Macht, Kontrolle, Nähe, Verständnis und Vertrauen. Nach Rogan und Hammer (2002) sind die Ausgeglichenheit der Machtverhältnisse sowie die Sorge um das Wohlergehen des Verhandlungspartners eine notwendige Voraussetzung für eine stabile, vertrauensvolle Gesprächsbeziehung. Je größer das Vertrauen ineinander ausgeprägt ist, desto deeskalativer wird die Verhandlung verlaufen. Misstrauen und gegenseitige Ablehnung dagegen bedingen einen eskalativen Konfliktverlauf und stehen dem Glauben an eine verbindliche Einigung im Wege.

Ebene der sozialen Identität (F). Die Qualität der Gesprächsbeziehung wirkt sich nicht zuletzt auch auf das Selbstbild der Verhandlungspartner und die Wahrnehmung der persönlichen Kontrolle aus. Die soziale Identität der Beteiligten, auch ‚Gesicht‘ genannt, betrifft dabei zwei Ebenen: das jeweilige Selbstbild sowie das Bild, das eine Verhandlungspartei von ihrem Verhandlungspartner hat. Wird das Selbstbild eines Verhandlungspartners kritisiert und in Frage gestellt, so führt dies Rogan und Hammer (2002) zufolge zu einem eskalativen Verhandlungsverlauf: Ein Angriff auf das Selbstbild stört das innere Gleichgewicht und ruft das Bedürfnis nach Ausgleich hervor. Dieser erfolgt in der Regel in Form eines Gegenangriffs und der bewussten Herabsetzung des Gegenübers. Nimmt ein polizeilicher Verhandler beispielsweise die Drohungen eines Geiselnahmers nicht ernst, so fühlt sich der Geiselnahmer in seiner Glaubwürdigkeit herabgesetzt; er sieht sich gezwungen, sein Selbstbild zu schützen und durch eine Demonstration seiner Überlegenheit wiederherzustellen. Rogan und Hammer (2002) definieren deshalb Wertschätzung und Achtung des Verhandlungspartners als *conditio sine qua non* eines deeskalativen Konfliktverlaufes.

Ebene der Emotionen (E). Dies gilt umso mehr als beide Verhandlungsparteien in einer Geiselnahme hohen Stress und eine deutliche emotionale Erregung erleben. Aus der Wahrnehmung einer Bedrohung für Leib und Leben wachsen Emotionen wie Angst, Ärger, Wut und Feindseligkeit, die aufgrund ihrer Bewertung als negativ und unangenehm einen eher eskalativen Konfliktverlauf bedingen (Hammer, 2001; Müller, 2002; Voß, 2002). Auf der emotionalen Ebene sollten Rogan und Hammer (2002) zufolge diese Gefühle angesprochen und abgebaut werden, um die Grundvoraussetzungen für eine rationale Entscheidung über die gestellten Forderungen zu schaffen.

Zusammenfassend kann man nach dem S.A.F.E.-Modell eine eskalative Phase an einer kompetitiven oder gar aggressiven Gesprächsführung erkennen, die wenig Aussicht auf einen Konsens über die Erfüllung von Forderungen verspricht. Das gegenseitige Misstrauen und die gegenseitige Ablehnung sind verknüpft mit der Angst vor dem Verlust des Ansehens und mit der Bedrohung des eigenen Selbstbildes. Unter Angst, Ärger, Wut und Feindseligkeit nehmen gerade die Forderungen stetig zu, die mit dem eigentlichen Konfliktanlass nichts gemein haben. Dagegen zeichnet sich eine deeskalative Gesprächsphase durch eine positive und vertrauensvolle Gesprächsbeziehung aus, in der Wertschätzung und Achtung für den Verhandlungspartner vorherrschen. Dies ist die Bedingung für eine Diskussion um die zentralen Forderungen und damit um die Bearbeitung des Konfliktanlasses.

2.2.2 Das S.A.F.E.-Modell – zur praktischen Bedeutsamkeit

Anhand einer authentischen Geiselnahmeverhandlung wurde der theoretisch vermutete Zusammenhang der 4 Kommunikationsebenen und einem eskalativen bzw. deeskalativen Konfliktverlauf untersucht (siehe Bilsky, Liesner & Weßel-Therhorn, 2009, für einen Überblick). Die bisherigen Forschungsarbeiten konzentrierten sich dabei auf die Inhaltsebene (S), die Ebene der sozialen Identität (F) sowie die Ebene der Emotionen (E).

Weßel-Therhorn (2006) analysierte auf der Inhaltsebene (S) den Einfluss zentraler und peripherer Forderungen auf den Konfliktverlauf. Es konnten keine

Unterschiede zwischen Häufigkeit und Qualität der Forderungen in eskalativen und deeskalativen Verhandlungsabschnitten festgestellt werden. Es zeigte sich lediglich, dass der Geiselnahmer unabhängig von der Qualität der Forderung insgesamt mehr Forderungen stellt als der polizeiliche Verhandler. In eskalativen wie auch in deeskalativen Gesprächsabschnitten fordert der Geiselnahmer sowohl zentrale Bausteine der Konfliktlösung als auch über den Konflikt hinausgehende periphere Gefälligkeiten. Die Analyse der vom Täter gestellten Forderungen liefert folglich keinen eindeutigen Hinweis auf den Fortgang der Verhandlung und die Prognose des aktuellen Konfliktpotentials.

Kürten (2005) untersuchte die Funktion und die Wirksamkeit von Aussagen über die soziale Identität (F) in Hinblick auf ihren Zusammenhang zu eskalativen und deeskalativen Konfliktphasen und stellte eine signifikante Häufung von Aussagen in eskalativen Konfliktphasen fest, die das Gesicht und den Selbstwert in Frage stellen. Zudem zeigte sich ein signifikanter Unterschied zwischen Geiselnahmer und Verhandler, wobei der Geiselnahmer vermehrt angreifende Aussagen machte. Entsprechend den theoretischen Annahmen des S.A.F.E.-Modells ist eine eskalative Verhandlungsphase durch eine erhöhte Wahrscheinlichkeit gesichtsbedrohender Aussagen charakterisiert. Kürten (2005) ging in der Analyse jedoch nicht darauf ein, ob der Geiselnahmer systematisch das Selbstbild des Verhandlers angreift oder nicht vielleicht Aussagen über das eigene Ansehen macht. Denkbar wäre, dass der Geiselnahmer in einer eskalativen Verhandlungsphase das polizeiliche Gegenüber in die Tathintergründe und seine Tatmotivation einweicht und sich hierbei als unsicher und inkompetent darstellt. Diese Aussage ist ein Angriff auf das Selbstbild des Geiselnahmers, jedoch geht der Angriff vom Täter selbst aus. Offen bleibt also, wie die genauen Zusammenhänge zwischen dem Konfliktpotential einer Verhandlungsphase und Aussagen über das Selbstbild zu deuten sind.

Fest steht aber, dass die Angst vor dem Verlust von Ansehen und vor der Bedrohung die Interaktion zwischen Geiselnahmer und Verhandler maßgeblich beeinflusst und auch die emotionale Erregung der Beteiligten bestimmt. Voß (2002) konnte in einer Einzelfalluntersuchung über die emotionale Erregung in einer Geiselnahmeverhandlung nachweisen, dass die allgemeine emotionale Erregung in eskalativen Konfliktphasen wesentlich höher ist als in deeskalativen Konfliktphasen. Dies zeigt sich an der signifikanten Häufung sprachlicher

Formulierungen, die sexuelle Anspielungen, Obszönität und Gedanken an den Tod beinhalten und durch generalisierende Füllworte wie beispielsweise ‚immer‘, ‚nie‘ und ‚stets‘ verstärkt werden (vgl. Rogan & Hammer, 1995; Voß 2002). Diese Ergebnisse untermauern die von Müller (2002) gefundenen Zusammenhänge zwischen erhöhter aggressiver Erregung und eskalativen Konfliktphasen. Auch wenn die Gefühlslage des Geiselnahmers wertvolle Hinweise zur Einschätzung des Konfliktpotentials einer Verhandlungsphase liefert (vgl. Bilsky, Müller, Voss & von Groote, 2005), bleibt offen, woran Praktiker die emotionale Erregung des Täters während einer akuten Verhandlung erkennen können und inwieweit sie eine Prognose des Konfliktverlaufes erlaubt.

Das S.A.F.E.-Modell bietet zusammenfassend eine detaillierte und empirisch untermauerte Beschreibung eskalativer und deeskalativer Verhandlungsphasen. Jedoch lassen weder das Modell noch die bisherigen Forschungsergebnisse einen Rückschluss darüber zu, anhand welcher Kennzeichen polizeiliche Verhandler tatsächlich eine Einschätzung des Konfliktverlaufes vornehmen. Ob Verhandler sich in der praktischen Arbeit auf die theoretisch postulierten Merkmale einer Eskalation bzw. Deeskalation beziehen und ihnen einen prognostischen Wert zuweisen, kann bislang nicht abschließend beantwortet werden.

Wie Bilsky et al. (2009) betonen, hat zwar die grundlagenwissenschaftliche und anwendungsbezogene Forschung zu Verhandlungen in polizeilichen Krisensituationen zugenommen, es bleibt jedoch fraglich, ob und in welchem Rahmen wissenschaftliche Erkenntnisse der Geiselnahmforschung bereits in die Aus- und Fortbildung polizeilicher Verhandler eingebunden sind. Folglich muss davon ausgegangen werden, dass polizeiliche Verhandler sich in ihrer Einschätzung des Konfliktpotentials weniger auf theoretische Ansätze wie die Soziale Konflikttheorie oder das S.A.F.E.-Modell stützen. Vielmehr sind es in der Regel ihre individuellen Erfahrungen, die ihre Denk- und Handlungsstrukturen geprägt haben und somit ihr spezifisches Bewertungssystem in der Realität bestimmen.

Die vorliegende Pilotstudie konzentriert sich deswegen darauf, die erfahrungsgeprägten Denkstrukturen polizeilicher Verhandler zu erheben und

fallübergreifende Kennzeichen zu identifizieren, anhand derer Verhandler in der Praxis einen eskalativen bzw. deeskalativen Konfliktverlauf prognostizieren.

2.3 Alltagstheorien als wissenschaftlicher Ansatz

Alltagstheorien umfassen das naive Wissen und Verstehen der Prozesse in unserer Umwelt und das individuelle Grundverständnis unserer eigenen Persönlichkeit, unserer Handlungsmöglichkeiten sowie der Persönlichkeit unserer Interaktionspartner (Gergen & Semin, 1990). Im Gegensatz zu wissenschaftlichen Theorien und Modellen können Alltagstheorien nur bedingt explizit durch ihre Anwender benannt werden. Furnham (1990) beschreibt eine Alltagstheorie als einen Satz von schematischen Annahmen, die sich am sozialen Kontext orientieren und in der Regel generalisierte Denk- und Handlungsanweisungen beinhalten. Alltagstheorien entwickeln sich aus der Interaktion eines Individuums mit seiner spezifischen Umwelt. Dabei bestimmt nicht die Umwelt, welche Aspekte ein Individuum wahr- und damit in sein Denksystem aufnimmt. Vielmehr ist das bereits vorhandene Denk- und Überzeugungssystem eines Individuums maßgeblich für die Interpretation der Umwelt und in der Folge für die Ausbildung fester Annahmen über die Funktionsweise der Umwelt und die sich daraus ergebenden Handlungsmöglichkeiten (Gergen & Semin, 1990). Zusammenfassend beschreibt Moscovici (1973, zit. nach Gergen & Semin, 1990) Alltagstheorien als ein System von Werten, Ideen und Handlungspraktiken, das zwei zentrale Funktionen erfüllt: Zum einen dient die Alltagstheorie als ein Ordnungssystem, welches einem Individuum erlaubt, sich in der Umwelt zu orientieren und bewegen zu können. Zum anderen erleichtern Alltagstheorien die Kommunikation zwischen Individuen, indem sie als eine Art Kodiersystem fungieren und Interpretationsmöglichkeiten zum Verständnis einer Aussage bereitstellen. Folglich kann eine Alltagstheorie als eine für ein konkretes Verhalten ursächliche Erklärung herangezogen werden (Groeben, 1990).

Gerade an dieser Stelle setzt die vorliegende Untersuchung ein und setzt sich zum Ziel, den Verlauf authentischer Geiselnahmeverhandlungen retrospektiv durch die

Alltagstheorien polizeilicher Verhandler über Eskalation und Deeskalation zu erklären.

2.4 Zusammenfassung

In den vorangegangenen Ausführungen wurde eine Geiselnahme als polizeilicher Konflikt definiert, der durch Verhandlung gelöst werden soll und sich im Verlauf eskalativ oder deeskalativ entwickeln kann. Die zentrale Aufgabe der Polizei in einer solchen Konfliktsituation ist es, den Verlauf der Verhandlung einzuschätzen und wenn möglich zu prognostizieren. Dazu ist es möglich, aus der Sozialen Konflikttheorie nach Rubin, Pruitt und Kim (1994) sowie aus dem S.A.F.E.-Modell nach Rogan und Hammer (2002) Kennzeichen eines eskalativen bzw. deeskalativen Konfliktverlaufes abzuleiten. Jedoch konnte bisher noch nicht nachgewiesen werden, ob polizeiliche Verhandler sich tatsächlich in den Theorien postulierten Kennzeichen bedienen, um den Konfliktverlauf zu prognostizieren. Deswegen konzentriert sich die vorliegende Untersuchung darauf, das bisherige individuelle Bewertungssystem polizeilicher Geiselnahmesprecher zu erfassen.

Die als Alltagstheorie im Denksystem gespeicherte Bewertungsliste kann als Erklärungsmodell des Handelns in einer konkreten Situation aufgefasst werden. Deswegen setzt sich diese Pilotstudie zum Ziel, authentische Geiselnahmeverhandlungen retrospektiv in Hinblick auf den Verhandlungsverlauf zu analysieren und eine Begründung der Einschätzung von polizeilichen Verhandlern zu erfragen. Die Arbeit mit konkreten authentischen Fällen bietet sich darüber hinaus an, weil Alltagstheorien als stark kontextbasiert gelten und die abstrakte Erfassung von Kennzeichen für Eskalation und Deeskalation deswegen nur schwer gelingen kann.

Die retrospektive Beurteilung von Echtlagen soll als ein erster Zugang verstanden werden, handlungsleitende Alltagstheorien zu identifizieren.

3 Methoden

Im Rahmen der vorliegenden Forschungsarbeit sollen die Denkstrukturen polizeilicher Geiselnahmeverhandler identifiziert werden, anhand derer sie eine Eskalation bzw. Deeskalation der Verhandlung erkennen. Dabei soll unter anderem geprüft werden, ob die in der Forschung diskutierten Konfliktmodelle, speziell das S.A.F.E.-Modell nach Rogan und Hammer (2002), die von den Verhandlern tatsächlich genutzten Erkennungsmerkmale einer Eskalation bzw. Deeskalation beinhalten.

Die so skizzierte Fragestellung soll mit Hilfe einer schriftlichen Befragung berufserfahrener Geiselnahmeverhandler zu dem Konfliktverlauf authentischer Verhandlungen und einer sich anschließenden qualitativen Inhaltsanalyse ihrer Aussage nach Mayring (2003) verfolgt werden. Die Inhaltsanalyse soll sich dabei auf die in den Aussagen der Verhandler dargestellten Kennzeichen eskalativer bzw. deeskalativer Gesprächsphasen beziehen. Im Folgenden wird auf die grundlegende Methodik inhaltsanalytischer Verfahren sowie auf die konkret durchgeführten Auswertungsschritte eingegangen.

3.1 Planung der Untersuchung

Die Identifikation von Alltagstheorien berufserfahrener Verhandler zu eskalativen und deeskaltiven Gesprächsphasen in Geiselnahmeverhandlungen soll anhand einer retrospektiven Analyse authentischer Verhandlungsgespräche erfolgen. Da nach Furnham (1990) davon auszugehen ist, dass die in Alltagstheorien gespeicherten Denkschemata nicht explizit benannt werden können, sondern nur in einem konkreten Kontext im jeweiligen Handeln der Person sichtbar werden, soll über die Analyse authentischer Fälle ein spezifischer Kontext und eine Handlungsaufgabe vorgegeben werden. Berufserfahrene Verhandler sollen explizit aufgefordert werden, authentische Verhandlungsverläufe hinsichtlich ihres Eskalationspotentials einzuschätzen und ihre Einschätzung schriftlich zu begründen. In ihren Begründungen sollten sich die Alltagstheorien der befragten Verhandler widerspiegeln, da sie nach Gergen und Semin (1990) Grundlage

jeglicher Umweltinterpretation sind und folglich auch im Rahmen der retrospektiven Analyse authentischer Verhandlungen Anwendung finden.

Furnham (1990) zufolge bildet sich eine Alltagstheorie als Produkt der Erfahrung heraus. Je mehr Erfahrung mit einer konkreten Situation gesammelt werden konnte, desto umfangreicher und detaillierter ist die darauf zugeschnittene Alltagstheorie. Bei der Befragung von Geiselnahmeverhandlern ist also darauf zu achten, dass speziell solche Verhandler ausgewählt werden, deren handlungsleitende Alltagstheorie auf ausreichender Einsatzerfahrung basiert und folglich als Handlungsschema für Geiselnahmeverhandlungen im Allgemeinen generalisiert werden kann. Da Geiselnahmen eher seltene Ereignisse darstellen (vgl. Bilsky, Weßel-Therhorn & Kalus, 2009) müssen die befragten Verhandler über eine gewisse Berufserfahrung in ihrer Funktion als Verhandler verfügen. Es sollen im Rahmen der Untersuchung solche Verhandler ausgewählt und befragt werden, die über eine Berufserfahrung von mindestens 5 Jahren verfügen und bei denen deswegen davon ausgegangen werden kann, dass sie bereits mehrfach an Einsätzen in Fällen von Geiselnahmen und Bedrohungslagen teilgenommen haben und eigene Verhandlungserfahrung nachweisen können.

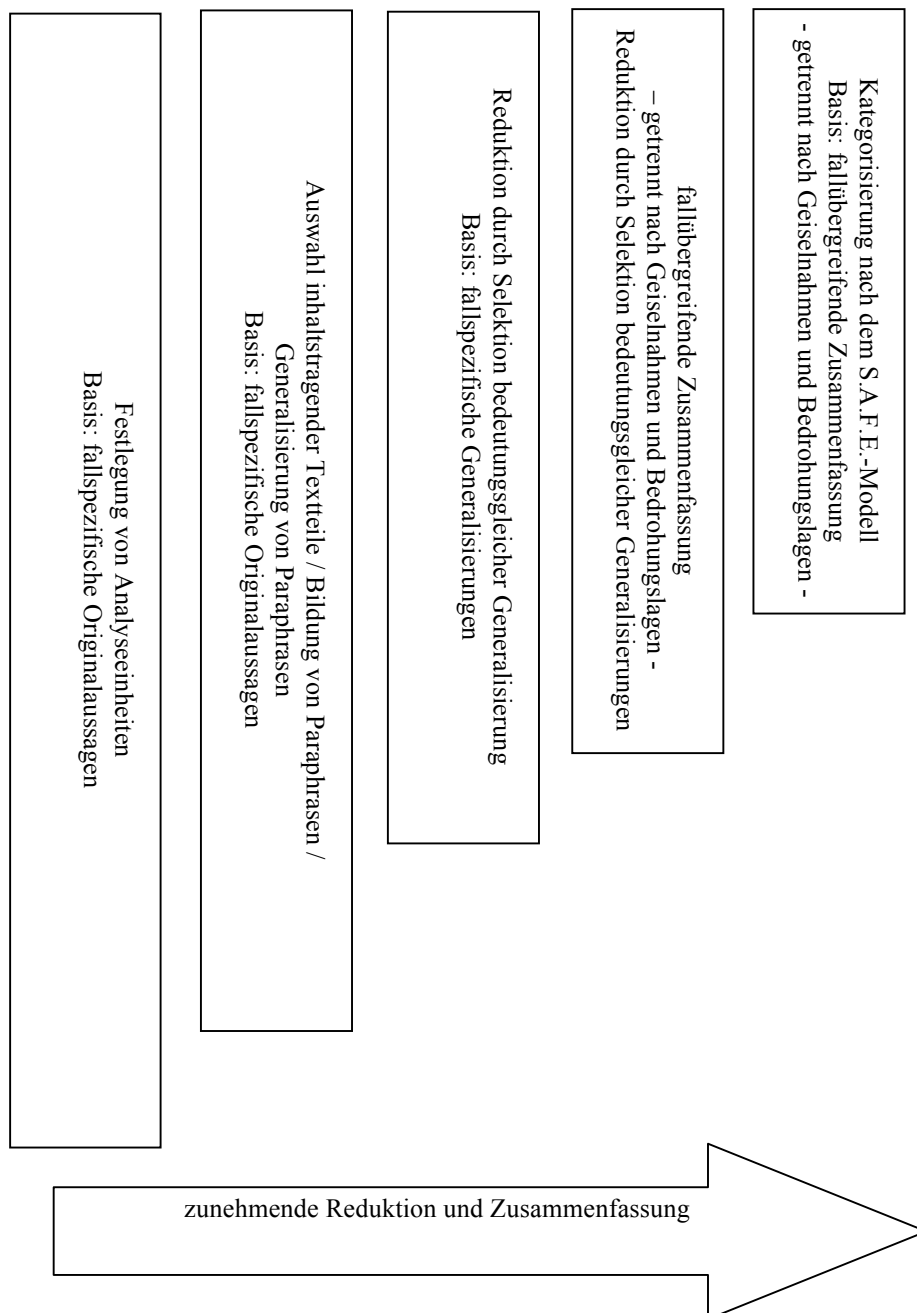
Das vorliegende Forschungsprojekt setzt sich nicht nur zum Ziel, die in den Alltagstheorien gespeicherten Kennzeichen eskalativer und deeskalativer Verhandlungsphasen eindeutig zu identifizieren. Vielmehr soll gleichzeitig geprüft werden, ob das in der Forschung diskutierte S.A.F.E.-Modell von Rogan und Hammer (2002) eine Zusammenstellung der von den Verhaltern tatsächlich genutzten Erkennungsmerkmale von Eskalation und Deeskalation enthält. Die schriftlichen Begründungen des Eskalationspotentials sollen deswegen nach einer qualitativen Inhaltsanalyse mit inhaltlicher Strukturierung (vgl. Mayring, 2003) analysiert werden, in deren Rahmen das S.A.F.E.-Modell als theoretischer Ansatz eingebunden werden kann.

Die Auswertung orientierte sich in erster Linie an der zentralen Frage, welche Aspekte eskalative und deeskalative Verhandlungsphasen kennzeichnen. Dabei stellt sich die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2003) als ein Prozess aufeinander folgender Interpretations- und Reduktionsschritte dar, die zunehmend vom Einzelfall zu generalisierten Kennzeichen eskalativer bzw. deeskalativer Gesprächsphasen führen sollen. Das allgemeine Ablaufmodell einer

Inhaltsanalyse umfasst die Schritte der Festlegung von Analyseeinheiten, der Paraphrasierung inhaltstragender Textstellen, der Generalisierung dieser Paraphrasen sowie der Reduktion durch die Selektion bedeutungsgleicher Generalisierungen.

Dieser grundlegende Ablauf der qualitativen Inhaltsanalyse ist in seinen chronologisch aufeinander folgenden Prozessschritten in Abbildung 1 dargestellt.

Abb. 1: Ablauf der inhaltsanalytischen Auswertung



Im Kern werden durch diesen Prozess der Inhaltsanalyse systematisch die Kennzeichen identifiziert und konkret benannt, die die befragten Verhandler in ihren schriftlichen Begründungen als Grundlage ihrer Eskalationseinschätzung herangezogen haben. Dabei wird die Auswertung zunächst fallspezifisch vorgenommen, so dass für jede authentische Verhandlung Kennzeichen einer Eskalation und einer Deeskalation festgehalten werden. Erst nach den einleitenden Reduktionsprozessen findet eine fallübergreifende Zusammenfassung statt.

In einem letzten Auswertungsschritt werden die identifizierten Kennzeichen in Kategorien gebündelt. Im Rahmen einer qualitativen Inhaltsanalyse mit inhaltlicher Strukturierung kann Mayring (2003) zufolge nun ein bereits bekanntes Kategoriensystem genutzt werden. In der vorliegenden Studie soll an dieser Stelle auf bereits bekanntes Wissen um Geiselnahmeverhandlungen, speziell auf das S.A.F.E.-Modell, zurückgegriffen werden. So kann gleichzeitig geprüft werden, ob das S.A.F.E.-Modell bereits eine realitätsnahe Zusammenstellung der Einschätzungsmerkmale eskalativer und deeskalativer Gesprächsphasen beinhaltet, auf das polizeiliche Geiselnahmeverhandler zur Beurteilung des Verhandlungsverlaufes tatsächlich zurückgreifen.

3.2 Durchführung der Untersuchung

Nachfolgend wird die konkrete Durchführung der Analyse in ihrem chronologischen Ablauf geschildert.

3.2.1 Informationen zum Datenmaterial

Das der Untersuchung zugrunde liegende Datenmaterial besteht aus Transkripten von Tonbandmitschnitten acht ausgewählter authentischer Verhandlungen in Fällen von Geiselnahmen und Bedrohungslagen. Dabei handelt es sich um vier polizeitaktisch als Bedrohungslagen im familiären Kontext klassifizierte Fälle sowie um vier als Geiselnahmen definierte Fälle aus den Bundesländern

Nordrhein-Westfalen und Niedersachsen. Alle Fälle stammen aus den letzten 15 Jahren; Tathintergründe sowie Tathergang sind der Tabelle 1 zu entnehmen.

Tab.1: Übersicht über das der Untersuchung zugrunde liegende Datenmaterial

Fall	Typ	Tat
Fall 1	Bedrohungslage	Tathintergrund: Täter versucht sich seiner Festnahme in seiner Wohnung zu entziehen und schießt dabei auf einen der Streifenbeamten. Er nimmt den verletzten Beamten als Geisel und fordert lediglich den Abzug der Polizei. Geisel: Polizeibeamter Täter: drogenabhängig, Borderliner Lagelösung: Zugriff durch das SEK
Fall 2	Bedrohungslage	Tathintergrund: Der Täter sieht sich mit der Trennung von seiner Freundin konfrontiert. Der Täter erlebt sich selber als sorgender Familienvater eines gemeinsamen und eines in die Beziehung eingebrachten Kindes. Seine Freundin dagegen erlebt die Beziehung als einengend und lebt sich auf Partys aus. Die gemeinsame Aussprache nach einer von der Freundin durchgeführten Nacht eskaliert. Geisel: Freundin Täter: alkoholisiert, übermüdet, verzweifelt Lagelösung: Zugriff durch das SEK
Fall 3	Bedrohungslage	Tathintergrund: Nach der Scheidung von seiner Frau kämpft der Täter um das Besuchs- und Umgangsrecht mit seinen Kindern. Bisherige Versuche sind fehlgeschlagen. Nach einem tätlichen Angriff auf den neuen Lebenspartner seiner Ex-Frau verschantzt sich der Täter mit seinen Kindern in der Wohnung der Ex-Frau. Geisel: Kinder Täter: alkoholisiert, verzweifelt Lagelösung: Aufgabe
Fall 4	Bedrohungslage	Tathintergrund: Der Täter entdeckt, dass seine Frau ihn mit seinem besten Freund betrügt und stellt sie zur Rede, um einer Trennung vorzubeugen. Die Aussprache eskaliert. Geisel: Frau Täter: alkoholisiert, suizidal Lagelösung: Zugriff durch das SEK
Fall 5	Geiselnahme	Tathintergrund: Ein Täter kündigt über den Notruf eine Geiselnahme in einer Bank an und fordert einen festen Ansprechpartner bei der Polizei. Obwohl die Tat in einer Bank stattfindet, wird im Verhandlungsverlauf ersichtlich, dass der Täter keine Bereicherungsabsichten hat, sondern Hilfe bei der Bewältigung seiner persönlichen Probleme erhofft. Geisel: Bankangestellte Täter: verzweifelt (Migrationshintergrund, arbeitslos, ledig) Lagelösung: Aufgabe
Fall 6	Geiselnahme	Tathintergrund: Ein Täter hat Bankangestellte als Geiseln genommen und

		fordert 500.000 DM und ein Fluchtauto. Die Verhandlung dreht sich allerdings maßgeblich um die Versorgung der Geiseln mit Pizza sowie um die Erfüllung von Gefälligkeiten gegenüber den Geiseln, die vom Täter freiwillig angeboten werden. Geisel: Bankangestellte Täter: / Lagelösung: Aufgabe
Fall 7	Geiselnahme	Tathintergrund: Ein Häftling entflieht in seinem Hafturlaub und fällt bei seiner Flucht durch eine Folge schwerer Körperverletzungsdelikte auf. Seine Verfolgung endet in einem kleinen Dorf, wo er sich in ein Einfamilienhaus zurückzieht und die Bewohner als Geiseln nimmt. Er versucht, eine einmalige freie Einkaufsmöglichkeit für ostdeutsche Mitbürger als Art Wiedergutmachung seiner Taten zu erpressen und damit seinen Suizid einzuleiten. Geisel: Bewohner (Ehepaar und deren Mutter) Täter: geflohener Häftling, deutlich Suizidabsichten und Suizidplanung, antisoziale Persönlichkeit mit gewalttätigen Zügen Lagelösung: Zugriff durch das SEK
Fall 8	Geiselnahme	Tathintergrund: Zwei Häftlinge nehmen in der Krankenstation ihrer Justizvollzugsanstalt das Personal als Geiseln, um Geld und einen freien Abzug aus der Haft zu erpressen. Geisel: Justizvollzugsbeamte, Pflegepersonal Täter: 2 Täter, langjährige Hafterschaft, antisoziale Persönlichkeitsstörung

Um den Gesprächsverlauf in einer Abfolge unterschiedlicher eskalativer Phasen darstellen zu können, wurden die Verhandlungstranskripte zunächst in Auswertungseinheiten unterteilt. Dabei wurde jedes Gespräch analog zu Taylors Vorgehen (2002a) in thematische bzw. inhaltliche Abschnitte gegliedert, eine so genannte Episode. Nach Taylor (2002a) ist eine Episode als eine nicht überlappende, kohärente Dialogperiode definiert, in der die Sprecher über ein einziges, klar unterscheidbares Thema kommunizieren, ohne deutlich von diesem Thema abzuweichen. Eine Episode endet, wenn ein eindeutiger und anhaltender thematischer Umschwung zu einem neuen Gesprächsfokus stattfindet. Die Regeln der Einteilung eines Gespräches in Episoden sind detailliert in Anhang 1 einzusehen.

Um die Eindeutigkeit von Episoden zu prüfen, wies die Verfasserin zwei Psychologiestudenten aus dem Grundstudium in die Theorie der Einteilung in Episoden und die Struktur des vorliegenden Materials ein. Daraufhin teilten alle unabhängig voneinander die Gespräche gemäß Taylors (2002a) Regeln in

Episoden ein. In einer sich anschließenden Konsenssitzung wurden voneinander abweichende Meinungen diskutiert und eine gemeinsame Entscheidung über Beginn und Ende einer Episode getroffen. Zur Analyse der Qualität der Einteilung der Gespräche in Episoden wurde der V_2 -Koeffizient nach Holsti (1969, zit. nach Wirtz und Caspar, 2002) berechnet. Dieser gibt die prozentuale Übereinstimmung zwischen zwei Kodierern an. Die Übereinstimmung bei der Einteilung in Episoden kann mit einem V_2 -Koeffizient von 75% und mehr für jeden einzelnen Fall als hinreichend hoch gewertet werden (Wirtz & Caspar, 2002; siehe Anhang A2 für detailliertere Informationen).

Über alle Fälle hinweg ergaben sich so 180 Episoden, die in ihrer Bedeutung für den jeweiligen Verhandlungsverlauf eingeschätzt werden sollten (vgl. Tabelle 2).

Tab. 2: Einteilung der ausgewählten Fälle in Episoden

Fall	Gesprächskontakte / Telefonate	Episoden	Länge der Verhandlung / Gesprächswechsel zwischen Verhandler und Täter
Fall 1	2	18	675 Gesprächswechsel
Fall 2	5	11	913 Gesprächswechsel
Fall 3	1	22	866 Gesprächswechsel
Fall 4	4	11	339 Gesprächswechsel
Fall 5	12	17	723 Gesprächswechsel
Fall 6	9	23	1104 Gesprächswechsel
Fall 7	5	18	854 Gesprächswechsel
Fall 8	35	60	1799 Gesprächswechsel

3.2.2 Einschätzung des Eskalationspotentials

Die einzelnen Episoden wurden anschließend von polizeilichen Geiselnahmeverhandlern in Hinblick auf ihr Eskalationspotential beurteilt. An diesem Projekt nahmen insgesamt 24 Mitglieder der vorhandenen 6 Verhandlungsgruppen des Landes Nordrhein-Westfalen teil. Es konnte sichergestellt werden, dass alle Bedrohungslagen (Fall 1 – 4) sowie die Geiselnahmen in den Fällen 5 und 6 von jeweils drei berufserfahrenen Verhandlern eingeschätzt und bewertet wurden; die Geiselnahme in Fall 7 wurde von vier Verhandlern, die Geiselnahme in Fall 8 von zwei Verhandlern bewertet. Alle Verhandler verfügten über eine Berufserfahrung in der Spezialeinheit von

mindestens 5 Jahren und wiesen eigene Erfahrung in der Gesprächsführung in Bedrohungslagen und Geiselnahmen auf (vgl. Tabelle 3).

Tab. 3: Berufserfahrung der befragten Verhandler

Fall	durchschnittliche Berufserfahrung in Jahren	Berufserfahrung		Berufserfahrung /	
		/durchschnittliche der im Einsatz erlebten Fälle	Anzahl	durchschnittliche Anzahl der	Anzahl der
Fall 1	11 Jahre	Bedrohungslagen: Geiselnahmen:	22 10	Bedrohungslagen: Geiselnahmen:	14 3
Fall 2	9 Jahre	Bedrohungslagen: Geiselnahmen:	30 9	Bedrohungslagen: Geiselnahmen:	4 0
Fall 3	10 Jahre	Bedrohungslagen: Geiselnahmen:	12 7	Bedrohungslagen: Geiselnahmen:	8 4
Fall 4	11 Jahre	Bedrohungslagen: Geiselnahmen:	23 9	Bedrohungslagen: Geiselnahmen:	12 7
Fall 5	7 Jahre	Bedrohungslagen: Geiselnahmen:	41 9	Bedrohungslagen: Geiselnahmen:	7 6
Fall 6	11 Jahre	Bedrohungslagen: Geiselnahmen:	40 9	Bedrohungslagen: Geiselnahmen:	17 3
Fall 7	13 Jahre	Bedrohungslagen: Geiselnahmen:	40 13	Bedrohungslagen: Geiselnahmen:	15 2
Fall 8	5 Jahre	Bedrohungslagen: Geiselnahmen:	3 /	Bedrohungslagen: Geiselnahmen:	/ 1

Die polizeilichen Verhandler waren aufgefordert die einzelnen Episoden auf einer 5-stufigen Skala von + 2 (sehr eskalativ) bis – 2 (sehr deeskalativ) in Hinblick auf ihr Eskalationspotential zu bewerten (siehe Abbildung 2).

Abb. 2: Skala zur Bewertung des Eskalationspotentials

sehr eskalative Phase + 2	beginnende eskalative Phase + 1	neutrale Phase 0	beginnende deeskalative Phase - 1	sehr deeskalative Phase - 2

In dieser Bewertungsskala sollte die Unterscheidung zwischen ‚sehr eskalativ‘ und einer ‚beginnenden Eskalation‘ bzw. ‚sehr deeskalativ‘ und einer ‚beginnenden Deeskalation‘ ausschließlich an die Einschätzung der Situationsdynamik gebunden werden. In einer ‚beginnenden eskalativen‘ Episode beispielsweise ist der Impuls für einen eskalativen Verhandlungsverlauf bereits

gegeben, hat sich jedoch im weiteren Verhandlungsverlauf noch nicht manifestiert, wohingegen sich in einer ‚sehr eskalativen‘ Episode der Verhandlungsverlauf tatsächlich zuspitzt. Im umgekehrten Sinne sollte die Entscheidung zwischen den Stufen der Deeskalation getroffen werden. In Anhang A3 kann die Handlungsanweisung, die den Verhandlern als Hilfestellung zur Einschätzung des Konfliktpotentials vorlag, eingesehen werden.

Tab. 4: Bewertung der Episoden hinsichtlich ihres Eskalationspotentials

Fall	Anzahl der Episoden / Einschätzung			Anzahl der Begründungen / Einschätzung				
	eskalativ	neutral	deeskalativ	2	1	0	-1	-2
Fall 1	3	3	12		10	9	19	11
Fall 2	6	1	4	3	14	4	7	5
Fall 3	1	10	11	1	10	11	20	19
Fall 4	4	4	3	4	9	8	12	
insgesamt	14	18	30	8	43	32	58	35
Fall 5	5	1	11	6	16	6	13	13
Fall 6	3	9	11	1	14	17	28	7
Fall 7		3	15		10	12	30	20
Fall 8	23	14	23	9	32	36	37	6
insgesamt	31	27	60	16	72	71	108	46

In Tabelle 4 sind Bewertungen der Episoden in den einzelnen Fällen dargestellt, wobei sich das Eskalationspotential einer Episode als Produkt der Einzelbewertungen der Verhandler darstellt. In der Gesamtschau zeigt sich, dass die befragten Verhandler über alle Fälle hinweg etwa doppelt so viele Episoden als deeskalativ empfunden, wie sie als eskalative Gesprächsphasen definiert haben (vgl. Tabelle 4 / Anzahl der Episoden). Dieses Bild spiegelt sich auch in den Einzelbewertungen wieder.

Im Anschluss an die Einschätzung des Konfliktpotentials waren die Verhandler aufgefordert, eine kurze schriftliche Begründung Ihrer Einschätzung vorzunehmen. Dabei sollten sie speziell auf die Aspekte eingehen, die sie für ihre Bewertung des Eskalationspotentials herangezogen haben und auf die sich ihre Entscheidung maßgeblich stützt.

3.2.3 Inhaltsanalytische Auswertung

Im Folgenden wurden die schriftlichen Einschätzungsbegründungen hinsichtlich der darin enthaltenen Kennzeichen eskalativer bzw. deeskalativer Gesprächsphasen inhaltsanalytisch nach der strukturierten Inhaltsanalyse von Mayring (2003) ausgewertet. Die einzelnen Auswertungsschritte werden nun ebenfalls als Abfolge aufeinander folgender Arbeitsprozesse im Detail dargestellt. Die vollständige Auswertung wurde im Sinne einer Konsensentscheidung vorgenommen. Die Verfasserin sowie 2 Studenten des Bachelorstudiengangs Psychologie an der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster haben jeden einzelnen Auswertungsschritt in gemeinsamen Sitzungen durchgeführt und das jeweilige Ergebnis durch die Methode der gemeinsamen Diskussion mit anschließender Konsensentscheidung gefunden.

Festlegung von Analyseeinheiten. Die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2003) verlangt zunächst die Festlegung einer Analyseeinheit, die die Basis der Interpretation bildet. Die Analyseeinheit entspricht in der vorliegenden Arbeit einer Gedankeneinheit, wobei eine Gedankeneinheit eine komplette Idee darstellt (Taylor, 2002a; Gottmann, 1979). Dabei ist die Gedankeneinheit nicht mit einem festen Umfang belegt; sie kann ein Wort, einen Satzteil oder auch einen kompletten Satz mit angehängten Satzgefügen umfassen. Laut Gottmann (1979) ist entscheidend, dass der Gedanke unabhängig von vorherigen oder nachfolgenden Einheiten verstanden werden kann. Eine detaillierte Beschreibung einer Gedankeneinheit ist dem Anhang A1 zu entnehmen.

Dem Beispiel von Ohlemacher et al. (2003) folgend kommen darüber hinaus nur solche Anteile der schriftlichen Begründung als Analyseeinheit in Frage, die einen Beitrag zur Beantwortung der Fragestellung beinhalten; das heißt, die schriftlichen Begründungen werden systematisch dahingehend gefiltert, ob sie Hinweise auf die Charakterisierung eskalativer bzw. deeskalativer Konfliktphasen beinhalten. Alle Aussagen, die darüber hinaus gehen oder für die Beantwortung der Fragestellung irrelevant sind, werden für die weitere Bearbeitung nicht genutzt (vgl. Ohlemacher et al., 2003). Darunter fallen vor allen Dingen persönliche Kommentare über die Leistung des Verhandlers, polizeitaktische Alternativen und individuelle Bewertungen des Konfliktes. Tabelle 5 gibt

exemplarisch einen Eindruck, wie die Originalbegründungen der befragten Verhandler in Analyseeinheiten unterteilt werden; kursiv ist beispielhaft ein Aussageanteil dargestellt, der einen persönlichen Kommentar enthält und deswegen bei Einteilung in Analyseeinheiten vernachlässigt wird. Die einzelnen Analyseeinheiten bilden nun die Grundlage der inhaltlichen Analyse und der Interpretation der Bedeutung.

Tab. 5: Illustration - Bildung von Analyseeinheiten

Originalaussage	Einteilung in Analyseeinheiten
Der Verhandler reagiert gelassen und geht lediglich auf die Aussagen des Täters ein.	(1) Der Verhandler reagiert gelassen und (2) geht lediglich auf die Aussagen des Täters ein.
Der Verhandler schafft es, die Sprachebene des Täters zu treffen und ihm das weitere Vorgehen bildhaft zu erklären.	(1) Der Verhandler schafft es, die Sprachebene des Täters zu treffen und (2) ihm das weitere Vorgehen bildhaft zu erklären.
Der Verhandler profitiert von der schlechten Leistung seines Vertreters. Die Gesprächsbeziehung ist vertrauensvoll.	<i>Der Verhandler profitiert von der schlechten Leistung seines Vertreters.</i> (1) Die Gesprächsbeziehung ist vertrauensvoll.

Bildung von Paraphrasen. Zu jeder Analyseeinheit wird im darauf folgenden Auswertungsschritt durch Konsensentscheidung eine Paraphrase gebildet, die nach Mayring (2003) den Inhalt der Analyseeinheit kurz in eigenen Worten zusammenfasst. Die zentrale Bedeutung jeder Analyseeinheit, d.h. der Beitrag zur Beantwortung der Fragestellung, welche Merkmale der Episode zur Einschätzung des Eskalationspotentials herangezogen wurden, wird durch den sich direkt anschließenden Schritt der Generalisierung herausgestellt.

Tab.6: Illustration - Bildung von Paraphrasen und Generalisierungen

Analyseeinheit	Paraphrase	Generalisierung
(1) Der Verhandler reagiert gelassen und (2) geht lediglich auf die Aussagen des Täters ein.	(1) Der Verhandler reagiert gelassen. (2) Der Verhandler geht auf die Aussagen des Täters ein.	Gelassenheit des Verhandlers Eingehen auf die Bedürfnisse des Täter
(1) Der Verhandler schafft es, die Sprachebene des Täters zu treffen und (2) ihm das weitere Vorgehen bildhaft zu erklären.	(1) Der Verhandler trifft die Sprachebene des Täters. (2) Der Verhandler erklärt dem Täter das weitere Vorgehen.	Dem Täter angemessener Sprachstil nachvollziehbare Erklärung des polizeilichen Vorgehens
Der Verhandler profitiert von der schlechten Leistung seines Vertreters. (1) Die Gesprächsbeziehung ist vertrauensvoll.	(1) Die Gesprächsbeziehung ist vertrauensvoll.	vertrauensvolle Gesprächsbeziehung

Im Zuge der Generalisierung wird der sinngebende Anteil der Paraphrasen abstrahiert und durch einen zentralen Begriff oder eine übergeordnete Einheit beschrieben. Beispielhaft ist das Vorgehen in Tabelle 6 dargestellt; dabei werden die in Tabelle 5 definierten Analyseeinheiten paraphrasiert und schließlich in ihrer Bedeutung generalisiert.

Reduktion durch Selektion und Bündelung. Nach Mayring (2003) folgt nun eine Reduktion des Materials, indem bedeutungsgleiche Generalisierungen herausgefiltert werden, Doppeltes folglich gestrichen wird (vgl. Tabelle 7). Die Reduktion wurde dabei zunächst fallspezifisch vorgenommen. Zu jeder möglichen Eskalationsstufe (sehr eskalativ bis sehr deeskalativ) wurde fallspezifisch eine Liste von einmalig aufgeführten Kennzeichen erstellt.

Tab. 7: Illustration - Reduktion durch Selektion / Beispiel: Fall 1, Stufe ‚eher deeskalativ‘

Sammlung der Generalisierungen	1. Reduktion	
Keine Täterforderungen / keine Drohungen / Beziehungsaufbau / <i>Vision einer positiven Lagelösung</i> / Beziehungsaufbau / <i>Vision einer positiven Lagelösung</i> / Perspektivlosigkeit der Täterlage / Forderung nach Sicherheit über Vereinbarungen / Verschieben von Forderungsdiskussion / Bereitschaft zur Aufgabe / Offensive des Verhandlers / Eingehen auf Täter / Partizipation des Täters an der Lagelösung / Glaubwürdigkeit der Polizei / keine Geiselfährdung / Lage unverändert	keine Täterforderungen	Bereitschaft zur Aufgabe
	keine Drohungen	Offensive des Verhandlers
	Beziehungsaufbau	Eingehen auf Täter
	Vision einer positiven Lagelösung	Partizipation des Täters an der Lagelösung
	Perspektivlosigkeit der Täterlage	Glaubwürdigkeit der Polizei
	Forderung nach Sicherheit über Vereinbarungen	keine Geiselfährdung Lage unverändert
	Verschieben von Forderungsdiskussion	

In einem weiteren Schritt wurde die Liste auf eine fallübergreifende Darstellung erweitert. Die jeweilige Liste fallspezifischer Kennzeichen einer Eskalationsstufe wurde mit den Kennzeichen der anderen Fälle kombiniert und alle sinngleichen Generalisierungen gestrichen. Nunmehr lag für eine Eskalationsstufe eine fallübergreifende Liste mit einmalig aufgeführten Kennzeichen vor.

Der Anspruch der vorliegenden Arbeit, Kennzeichen eskalativer und deeskalativer Gesprächsphasen zu identifizieren, impliziert, dass die Kennzeichen eindeutig einer eskalativen oder eine deeskalativen Konfliktphase zugeordnet werden müssen. Gleichzeitig bedeutet dieser grundlegende Anspruch, dass die Kennzeichen innerhalb einer Konfliktphase eine eindeutige Aussage erlauben

müssen. Im Rahmen der Reduktion wurden deswegen alle Kennzeichen herausgefiltert, die innerhalb einer Konfliktphase einander widersprechen. Gaben die Verhandler beispielsweise als Begründung einer beginnenden Deeskalation an, dass eine vertrauensvolle Gesprächsbeziehung herrscht, aber der Täter gleichzeitig Misstrauen gegenüber dem Verhandler empfindet, so wurde dies als Widerspruch aufgefasst und beide Begründungen aufgrund der mangelnden Eindeutigkeit aus dem Kennzeichenkatalog gestrichen. Tabelle 8 zeigt exemplarisch einen solchen Widerspruchsfall an.

Tab. 8: Illustration - Reduktion einander widersprechender Inhalt

Ausgangsset von Kennzeichen	Set ohne widersprüchliche Informationen
Ernst-Nehmen des Täters	Ernst-Nehmen des Täters
Vision einer positiven Lagelösung	Vision einer positiven Lagelösung
Beruhigung des Täters	Beruhigung des Täters
kein Entscheidungsdruck	kein Entscheidungsdruck
Angst vor Inhaftierung	Angst vor Inhaftierung
Bereitschaft zur Aufgabe	Bereitschaft zur Aufgabe
Hauptthema: weiterer Verlauf	Hauptthema: weiterer Verlauf
<i>Misstrauen gegenüber dem Verhandler</i>	Kontrollverlust des Täters
Kontrollverlust des Täters	Forderungen des Täters
Forderungen des Täters	Bereitschaft zur Erfüllung von Forderungen
<i>vertrauensvolle Gesprächsbeziehung</i>	
Bereitschaft zur Erfüllung von Forderungen	

Kategorisierung. Im Anschluss an diese Reduktions- und Zusammenfassungsverfahren wurde eine Ordnung der Generalisierungen durch Subsumierung unter ein theoriegeleitetes Kategoriensystem vorgenommen. Im Sinne einer qualitativen Inhaltsanalyse mit inhaltlicher Strukturierung werden Mayring (2003) zufolge nun alle Generalisierungen ausgewählt, die sich systematisch unter ein bereits bekanntes Kategoriensystem einordnen lassen. Das im Rahmen dieser Arbeit genutzte Kategoriensystem leitet sich vom kommunikationswissenschaftlichen Modell S.A.F.E. nach Rogan und Hammer (2002) ab, dass auf seine Anwendung in der Praxis getestet werden sollte. Doch wurde dabei nicht nur zwischen den von Rogan und Hammer postulierten 4 kommunikativen Ebenen, der Inhaltsebene (S), der Beziehungsebene (A), der Ebene der sozialen Identität (F) und der Emotionsebene (E), unterschieden. Die

Kategorisierung in Aspekte des S.A.F.E.-Modell wurde getrennt für Anteile vorgenommen, die den Täter betreffen, und Anteile, die für den Verhandler gelten. Insgesamt entstanden so 8 Kategorien, die die Kommunikation im Sinne des S.A.F.E.-Modells beschreiben.

Darüber hinaus begründeten die befragten Verhandler eine Eskalation bzw. Deeskalation nicht nur in der Kommunikation zwischen Täter und Verhandler, sondern auch in den allgemeinen Rahmenbedingungen der Verhandlung wie beispielsweise der Tatsache, dass der Täter bereits Erfahrungen mit der Polizei hatte oder polizeiliche Einsatzkräfte am Tatort entdeckt. Deswegen wurde eine zusätzliche Kategorie allgemeiner Rahmenbedingungen eingeführt, die die über die Kommunikation hinausgehenden Aspekte erfasst (vgl. Tabelle 9).

Die Kategorisierung erfolgte auf Grundlage der fallübergreifenden Listen getrennt nach Geiselnahmen und Bedrohungslagen sowie getrennt nach den 5 Abstufungen des Eskalationspotentials: sehr eskalativ Phase, beginnende Eskalation, neutrale Phase, beginnende Deeskalation und sehr deeskalative Phase.

Tab. 9: Anwendung des S.A.F.E.-Modells als Kategorisierungshilfe; Beispiel: Kennzeichen einer ‚sehr eskalativen‘ Konfliktphase in Bedrohungslagen

	Allgemein	S Inhaltsebene	A Beziehungsebene	F Ebene der sozialen Identität	E Emotionsebene
	keine akute Geiselfährdung Begleitung bei der Aufgabe	Beharren auf Verhandlungspositionen	Beziehungsaufbau vertrauensvolle Gesprächsbeziehung Betonung des Gemeinschaftsgefühls		
Verhandler		Vermeidung von Reizthemen	Eingehen auf die Bedürfnisse des Täters Wertschätzung für den Täter Verhandeln auf gleicher Augenhöhe Sorge um den Täter	Appell an das Verantwortungsgefühl des Täters wahrgenommener Rechtfertigungsdruck des Täters	Beruhigung des Täters
Täter	Ermüdung des Täters freiwillige Entwaffnung		Eingehen auf den Verhandler		

Vergleich zwischen Geiselnahmen und Bedrohungslagen. In einem letzten Auswertungsschritt wurden die Kennzeichenkataloge, die nun zu den einzelnen Eskalationsstufen getrennt für Bedrohungslagen und Geiselnahmen vorliegen, miteinander verglichen. Ziel war es, Kennzeichen zu finden, anhand derer polizeiliche Verhandler unabhängig von der Art der Lage eine Eskalation bzw. Deeskalation annehmen.

Die fallübergreifenden Ergebnisse sollen im Folgenden zunächst getrennt nach Bedrohungslagen und Geiselnahmen, dann aber in dem Versuch eine Generalisierung über alle Fälle hinweg dargestellt werden.

4 Ergebnisse

Im Folgenden werden die Ergebnisse der durch die qualitative Inhaltsanalyse identifizierten Kennzeichen eskalativer und deeskalativer Verhandlungsphasen in Geiselnahmen und Bedrohungslagen dargestellt. Zunächst werden die Kennzeichen eskalativer und deeskalativer Phasen in Geiselnahmen präsentiert, bevor auf die Kennzeichen unterschiedlicher Konfliktverläufe in Bedrohungslagen eingegangen wird. Im Anschluss werden die Kennzeichen neutraler Verhandlungsphasen diskutiert. Abschließend wird ein Vergleich zwischen den Eskalationsmerkmalen in Geiselnahmen und in Bedrohungslagen vorgenommen. Die Ergebnisse werden in der Darstellung zu den 4 kommunikativen Ebenen des S.A.F.E.-Modells (Rogan und Hammer, 2002) zugeordnet: der Inhaltsebene (S), der Beziehungsebene (A), der Ebene der sozialen Identität (F) und der Emotionsebene (E).

Die der Darstellung zugrunde liegenden Auswertungstabellen können vollständig im Anhang A4 eingesehen werden, exemplarische Illustrationen der identifizierten Kennzeichen finden sich in den Anhängen A5 und A6.

Da die endgültigen Kennzeichen durch Abstraktion und Generalisierung gewonnen wurden, wird im Rahmen der Ergebnispräsentation auch bereits auf die inhaltliche Bedeutung und den vermutlichen Einfluss auf den Konfliktverlauf eingegangen. Dabei wird sowohl auf die ursprünglichen Begründungen der polizeilichen Geiselnahmeverhandler zurückgegriffen als auch auf Erklärungsansätze der Sozialen Konflikttheorie (Rubin, Pruitt und Kim, 1994) sowie des S.A.F.E.-Modells (Rogan und Hammer, 2002). Ein Teil der inhaltlichen Diskussion der Ergebnisse wird damit vorgezogen.

4.1 Beurteilung des Konfliktverlaufes in Geiselnahmen

4.1.1 Kennzeichen eines eskalativen Konfliktverlaufes in Geiselnahmen

Für die befragten Verhandler geht eine Eskalation der Verhandlung in erster Linie mit einer akuten Geiselgefährdung einher, mit einer steigenden

Wahrscheinlichkeit, dass eine Geisel verletzt oder gar getötet wird. „Der Täter nimmt [...] eine Geisel mit sich, welche natürlich im Ernstfall Repressalien zu erwarten hat“ (Originalaussage Fall 8). Die erhöhte Gefährdung der Geiseln besteht dabei sowohl bei einer beginnenden Eskalation als auch in einer sehr eskalativen Konfliktphase. Die Eskalation des Verhandlungsverlaufs begründen die befragten Verhandler in einer wenig vertrauensvollen Gesprächsbeziehung (A): „Der Verhandler nimmt den Täter nicht ernst; er hat kaum Argumente, um den Täter zu überzeugen“ (Originalaussage Fall 6). Der Verhandler geht in einer eskalativen Konfliktphase nur noch bedingt auf die Bedürfnisse, Aussagen und Emotionen des Täters ein (vgl. Anhang A5, Notiz 1) und vermittelt dem Täter so das Gefühl, nicht ernst genommen zu werden (vgl. Anhang A5, Notiz 2). Der Verhandler zweifelt unter anderem an, dass der Täter die Geiseln akut bedroht und in der Lage ist, die Geiseln zu verletzen: „Der Verhandler zweifelt offenbar an der Aussage, dass alle Geiseln mit Benzin getränkt sind. Die Gefahr besteht, dass Täter ihm irgendwann seine Glaubwürdigkeit beweisen will“ (Originalaussage Fall 8). Der Täter sieht sich vom Verhandler herabgesetzt und provoziert.

Die Provokation des Täters ist laut Aussagen der befragten Verhandler häufig damit gekoppelt, dass der Verhandler den Täter auf der Inhaltsebene (S) mit den Konsequenzen seiner Tat konfrontiert und ihm damit die Tragweite seines Handelns verdeutlicht (vgl. Anhang A5, Notiz 3). „Dem Täter wird klar, dass er seine Lage mit der Tat verschlimmert hat“ (Originalaussage Fall 6). Nach von Groote (2002) ereignen sich die Mehrzahl der Geiselnahmen ungeplant nach einer Störung bei einer anderen Straftat wie Bank- und Tankstellenüberfällen, meist spontan als Reaktion auf ein tatsächliches oder vermeintliches Eintreffen der Polizei. Deshalb weisen sie eine sehr geringe Planungstiefe auf. Dezierte Pläne für das Vorgehen in der Situation einer Geiselnahme bestehen nicht; die Geiselnahme erscheint dem Täter als scheinbar letzter Ausweg, um sich einer Festnahme zu entziehen. Die Konfrontation mit den strafrechtlichen Konsequenzen seiner Tat und die damit verbundene Erkenntnis über die tiefgreifenden zukünftigen Veränderungen schrecken den Täter und verleiten ihn zu einer noch stärkeren Verteidigung seiner Forderungen.

Aufgrund der nun unausweichlichen Notwendigkeit, dass der Täter die Geiselnahme in seinem Sinne beendet, um so den Tatkonsequenzen auszuweichen, scheitert die Beruhigung des Täters. „Der Verhandler hat keine Beziehung zu dem Täter, macht den Täter durch seine Wortwahl wütend“ (Originalaussage Fall

5). Der Täter wird zunehmend emotional instabil und sein Verhalten damit unberechenbar.

Neben diesen allgemein für einen eskalativen Konfliktverlauf geltenden Kennzeichen sind spezifische Unterschiede zwischen einer beginnenden Eskalation und einer sich zuspitzenden, sehr eskalativen Verhandlungsphase auszumachen.

Beginnende eskalative Konfliktphase. In einer beginnenden eskalativen Phase steht der polizeiliche Sprecher nach Meinung der befragten Verhandler zumeist unter dem polizeitaktischen Druck, die Hintergründe und Bedingungen der vorliegenden Tat aufzuklären und sich folglich auf polizeirelevante Inhalte (S) zu konzentrieren. „Der Verhandler stellt ungeschickte Aufklärungsfragen“ (Originalaussage Fall 8). Der Verhandler „klärt auf, hinterfragt“ (Originalaussage Fall 8); diese polizeitaktische Aufgabe führt zu einer Konzentration des Verhandlers auf eigene Bedürfnisse (vgl. Tabelle 10, Spalte A). In der Folge weicht er auf der inhaltlichen Ebene (S) Themen aus, die für den Täter maßgeblich und bedeutsam sind: „Verhandler und Täter reden deswegen aneinander vorbei“ (Originalaussage Fall 5). „Wieder ist es die Angst des Täters, die zu Planänderungen führt. Der Verhandler hat nicht einen einzigen Versuch gemacht, das Thema anzugehen“ (Originalaussage Fall 8). Der Täter erkennt, sicherlich auch aufgrund der vom Verhandler angesprochenen Konsequenzen der Tat, die Ausweglosigkeit seiner Lage (vgl. Anhang A5, Notiz 8). Ein vom Täter präferierter Ausgang der Geiselnahme, bei dem der Täter nicht nur seine Forderungen erfüllen kann, sondern auch einer Strafverfolgung entgeht, erscheint zunehmend unwahrscheinlicher. „Der Verhandler provoziert ein Bild vom Abschied vom Leben. [...] er provoziert eine Kurzschlusshandlung“ (Originalaussage Fall 6). Dieser Eindruck wird laut der befragten Verhandler zusätzlich dadurch verstärkt, dass dem Täter die polizeilichen Einsatzkräfte auffallen, er unter Umständen sogar Mitglieder des Sondereinsatzkommandos (SEK) in seinem Sichtfeld erblicken kann. „Der Täter zeigt Angst vor Polizeigewalt; der Täter erkennt, dass er sich in die Enge getrieben sieht“ (Originalaussage Fall 6). Für den Täter liegt die Vermutung nahe, dass das SEK einen Zugriff plant und die Lage damit beendet (vgl. Tabelle 10, Spalte S). In der Bewertung der aktuellen Gesprächsbeziehung sieht sich der Täter in einer unterlegenen Position. Rogan und Hammer (2002) zufolge führt die Tatsache, dass eine Verhandlungspartei sich unterlegen fühlt und damit ein

wahrgenommenes Machtgefälle entsteht, zu einer Destabilisierung der Gesprächsbeziehung. Es entwickelt sich ein Machtspiel, in dem der unterlegene Verhandlungspartner seine Position zu behaupten und sein angegriffenes Selbstbild durch eine positive Selbstdarstellung als kompetentes und zu respektierendes Gegenüber wiederherzustellen versucht (vgl. Anhang A5, Notiz 4). „Täter ringt um „Ganoven“ Anerkennung und (4) stellt deshalb sein Drohpotential vollständig heraus“ (Originalaussage Fall 8).

Tab. 10: Ausschnitt aus der Kennzeichenliste einer ‚beginnenden eskalativen‘ Konfliktphase in Geiselnahmen

	S Inhaltsebene	A Beziehungsebene
beide Verhandlungsparteien		instabile Gesprächsbeziehung Aneinander-Vorbei-Reden kein Verhandeln auf gleicher Augenhöhe Machtspiel
Verhandler	Zusicherung von Hilfe Vermeidung von Reizthemen keine konkreten Zusagen Forderung nach Unversehrtheit der Geiseln	keine Transparenz über das polizeiliche Vorgehen keine nachvollziehbare Erklärung für das polizeiliche Vorgehen Verstärkung der negativen Gefühle des Täters Gesprächsabbruch Entscheidungsdruck auf den Täter Gesprächsthemen ausweichen mangelnde Glaubwürdigkeit dem Täter unangemessener Sprachstil mangelnde Empathie geringer Handlungsspielraum Konsequenz Vorwürfe gegenüber dem Täter
Täter	Suizidandrohung Thema: ‚suicide by cop‘ Ausweglosigkeit / Perspektivlosigkeit der Lage Abweichung vom Tatplan vom Täter vermuteter Zugriff Forderung nach Lösungsalternativen	Spiel auf Zeit Forderung nach Anerkennung vom Täter wahrgenommener Handlungsdruck

Ein Verhandeln auf gleicher Augenhöhe und eine gegenseitige Wertschätzung sind jedoch in der aktuellen Verhandlungsphase nicht mehr möglich. Erst wenn

sich der Täter in seiner individuellen Wahrnehmung wieder auf Augenhöhe mit dem Verhandler befindet oder sogar eine dem Verhandler überlegene Position einnimmt, lässt der vom Täter empfundene Handlungsdruck und die Notwendigkeit nach, sich dem Verhandler gegenüber zu beweisen (vgl. Anhang A5, Notiz 5).

Den befragten Verhandlern zufolge erschwert sich der polizeiliche Sprecher durch sein eigenes Verhalten die Herstellung und Bewahrung einer stabilen Gesprächsbeziehung (A). Zu Beginn einer Eskalation vermag der Verhandler oft keine nachvollziehbare Erklärung für das polizeiliche Vorgehen zu geben; seine Rolle im Rahmen der Konfliktlösung sowie seine Handlungsmöglichkeiten bleiben für den Täter unklar (vgl. Anhang A5, Notiz 7). „Der Verhandler äußert, kaum Einfluss zu haben = ungünstig für Sprecherposition“ (Originalaussage Fall 8). „Ferner kann der Täter nur schwer nachvollziehen, was der Verhandler für eine Rolle hat und warum er keine klaren Aussagen trifft“ (Originalaussage Fall 6). „Da der Verhandler dem Täter sein Handeln nicht transparent machen kann, wird er vom Täter als inkompetent und wenig glaubwürdig erlebt (vgl. Anhang A5, Notiz 6). „Der Täter kann nicht verstehen, warum es so schwer ist, ein Fahrzeug zu besorgen“ (Originalaussage Fall 8). Die mangelnde Kompetenz des Verhandlers wird vom Täter vor allen Dingen dann inhaltlich aufgegriffen, wenn der Verhandler dem Täter nicht nachvollziehbare Erklärungen für die Verzögerungen von Zusagen oder Absprachen liefert: „Die vom Verhandler gegebenen Erklärungen kann der Täter nicht akzeptieren“ (Originalaussage Fall 6). Dieser Eindruck wird dadurch verstärkt, dass der Verhandler dem Täter mit mangelnder Empathie und einer kritisch-vorwurfsvollen Haltung gegenüber tritt. Darüber hinaus fällt es dem Verhandler in der Wahrnehmung seiner befragten Kollegen schwer, ein dem Täter angemessenes sprachliches Niveau auszuwählen (vgl. Anhang A5, Notiz 9): Nutzt der Verhandler seine sprachliche Kompetenz, so kann sich der Täter sprachlich unterlegen fühlen, lässt der Verhandler sich bewusst auf eine einfach strukturierte, vielleicht sogar subkulturell gefärbte Tätersprache ein, riskiert er den Verlust seiner Glaubwürdigkeit. In beiden Fällen erlebt der Täter einen ihm nicht zugewandten Ansprechpartner, dem er Anerkennung und Interesse abverlangen, geradezu explizit abfordern muss. In einer Situation, in der es für den Täter bereits um langfristige Fragen seiner Zukunft und die Erkenntnis geht, dass ihm nur wenige Handlungsoptionen offen stehen, reagiert der Täter auf der emotionalen Ebene mit Verunsicherung, aber auch Verärgerung und Frustration, was zu einer

gesteigerten emotionalen Erregung und damit einhergehend zu einer Verfestigung des eskalativen Verlaufs führt (vgl. Hammer, 2001). Gleichzeitig versucht der Täter, seinen Tatplan anzupassen und vom Verhandler Lösungsalternativen zu verlangen. Obwohl nun durchaus die Möglichkeit zu einem sachlichen Diskurs über Aspekte der Lagelösung, beispielsweise auch über die Idee der Aufgabe besteht, weicht der Verhandler den befragten Kollegen zufolge solchen Gesprächsthemen eher aus und verstärkt statt dessen die negative Interpretation des Täters.

In dieser empfundenen Perspektivlosigkeit mögen bestimmte Tätertypen einen Suizid androhen (vgl. Tabelle 4, Spalte S). Der Suizid wird dann vom Täter selber als denkbare Lösungsalternative eingebracht, auch in seinen Variationen als ‚suicide by cop‘, der selbstmörderischen Absicht, sich von der Polizei im Rahmen der Tat erschießen zu lassen, oder als ‚erweiterter Suizid‘, der selbstmörderischen Absicht, die Geiseln vor oder simultan zum eigenen Suizid ebenfalls zu töten. Der Verhandler muss die Suizidandrohung nun dahingehend bewerten, ob der Täter lediglich autoaggressiv reagieren wird oder zugleich eine akute Gefahr für die Geiseln besteht.

Eine beginnende Eskalation ist nach Meinung der befragten Verhandler zusammenfassend daran zu erkennen, dass sich der Täter über seine Situation und die Konsequenzen seiner Tat bewusst wird und eine recht realistische Einschätzung über den weiteren Tatverlauf vornimmt. Die damit verknüpfte Erkenntnis der Ausweglosigkeit seiner Lage führt zu einer erhöhten emotionalen Erregung des Täters, die sich entweder in dem gesteigerten Versuch einer alternativen Konfliktlösung oder in der Hoffnungslosigkeit einer Suizidandrohung niederschlägt. Der Verhandler wird dabei vom Täter als wenig unterstützend und gleichgültig erlebt, so dass der Täter seine Glaubwürdigkeit und Kompetenz in Frage stellt. Der Verhandler vermag es nicht, sich dem Täter als kompetenter und vertrauenswürdiger Ansprechpartner zu präsentieren, sondern verstärkt die abwertende Haltung des Täters noch zusätzlich, indem er die vom Täter angesprochenen Themen meidet.

Sehr eskalative Konfliktphase. In einer sehr eskalativen Konfliktphase erleben die befragten Verhandler den Täter als sehr machtvoll. Seine ‚Macht‘ über den Verhandler bezieht der Täter in erster Linie aus seiner emotionalen

Unberechenbarkeit. Als zentrales Merkmal einer sehr eskalativen Verhandlungsphase definieren polizeiliche Verhandler die Wut des Täters (vgl. Anhang A5, Notiz 10). Wut ist dabei eine Umschreibung eines aggressiven, hoch feindseligen Verhaltens des Täters gegenüber dem Verhandler, dass von den befragten Verhaltern auch mit den Begriffen ‚emotionale Erregung‘ oder ‚Stress‘ gleichgesetzt wird. Atkinson et al. (2000) erklären, dass unter Stress die kognitive Leistungsfähigkeit um mehr als die Hälfte reduziert wird und damit eine sachliche Betrachtung der Situation sowie eine rationale Bewertung von Argumenten beeinträchtigt werden. Die Wahrnehmung und die Aufmerksamkeit des Täters richten sich zunehmend selektiv auf die wahrgenommene Bedrohung durch den Verhandler; der Täter sucht geradezu nach Anzeichen eines feindseligen Verhaltens und interpretiert jede Aussage des Verhandlers mit diesem Fokus. Rubin, Pruitt und Kim (1994) zufolge führt diese selektive Wahrnehmung zu einer Veränderung der Einstellung gegenüber dem Verhandlungspartner: Das Gegenüber mutiert in der persönlichen Bewertung zu einem Gegner, den es zu vernichten gilt.

Dabei gibt der Verhandler laut den befragten Kollegen dem Täter auf der Beziehungsebene (A) ausreichend Anlass, eine Feindseligkeit anzunehmen. In einer sehr eskalativen Konfliktphase übt der Verhandler offen Kritik an der Tat oder sogar an der Person des Täters (vgl. Tabelle 11, Spalte A).

Tab. 11: Ausschnitt aus der Kennzeichenliste einer ‚sehr eskalativen‘ Konfliktphase in Geiselnahmen

	A Beziehungsebene	F Ebene der sozialen Identität	E Emotionsebene
Verhandler	mangelndes Interesse am Täter kein Verständnis für den Täter Kritik am Täter Spiel auf Zeit schlechtes Zuhören des Verhandlers unpräzise Kommunikation		
Täter	machtvolle Position des Täters	Angst des Täters vor einem Gesichtsverlust	Wut

Der Verhandler zeigt kaum Verständnis dafür, dass der Täter in die ausweglose Situation einer Geiselnahme geraten und nicht bereit ist, die Lage schnellstmöglich durch Aufgabe zu beenden. „Der Verhandler signalisiert dem Täter dadurch, dass er die Lage als unwichtig empfindet“ (Originalaussage Fall 5).

Diese mangelnde Beachtung zeigt sich auch darin, dass der Verhandler dem Täter nicht richtig zuhört und auf Nachfragen nur bedingt antworten kann. „Der Verhandler überhört den zentralen Satz wohl“ (Originalaussage Fall 8). Der Verhandler drückt sich unpräzise aus und gibt kaum Informationen über den weiteren Verlauf der Verhandlung oder den aktuellen Stand der Forderungsbearbeitung weiter. In der Gesprächsbeziehung hält der Verhandler den Täter bewusst und für den Täter bemerkbar hin; „der Verhandler schindet Zeit“ (Originalaussage Fall 8), was durchaus im Sinne einer polizeitaktischen Lösung geplant und vom Polizeiführer, dem Entscheidungsträger, vorgeschrieben sein kann (vgl. Anhang A5, Notiz 11). In der Konsequenz sieht sich der Täter in der Wahrnehmung der befragten Geiselnahmesprecher nicht angemessen wahr- und ernst genommen, was er auf der Ebene der sozialen Identität (F) als Bedrohung seines Selbstbilds und seines Selbstwertes erlebt, dem er entgegen wirken muss. Der Täter nimmt in seiner selektiven Beurteilung der Situation und des Verhaltens seines polizeilichen Gegenübers an, dass der Verhandler nicht an seinem Wohlergehen und der Erfüllung seiner Forderungen interessiert ist. Dies führt auf der einen Seite dazu, dass der Täter zunehmend eine für ihn positive Beendigung der Lage in Frage stellt und eine berechtigte Angst vor einem Zugriff der Polizei und einer nachfolgenden Inhaftierung entwickelt. Auf der anderen Seite ist die Bedrohung seines Selbstbildes wiederum Anlass, auf der Ebene der Emotionen verstärkt mit Wut und Verärgerung zu reagieren und den Verhandler damit seinerseits zu einer dem Täter zugewandten Reaktion zu zwingen.

Zusammenfassend stellt sich laut den Beurteilungen der befragten Geiselnahmeverhandler eine sehr eskalative Konfliktphase in einer Geiselnahme als Teufelskreis zwischen einer selektiven Wahrnehmung und Interpretation der Situation auf Seiten des Täters und der tatsächlichen Nicht-Beachtung des Täters durch den Verhandler dar.

4.1.2 Kennzeichen eines deeskalativen Konfliktverlaufs in Geiselnahmen

Die befragten Verhandler sehen einen deeskalativen Konfliktverlauf in einer vertrauensvollen Gesprächsbeziehung (A) begründet, in der der Verhandler systematisch auf die Aussagen, Bedürfnisse und Emotionen des Täters eingeht und ihn in seinem Selbstbild bestärkt (vgl. Anhang A5, Notiz 12). „Der Verhandler bestätigt die Selbstsicht des Täters und lässt sich auf seine Perspektive ein“ (Originalaussage Fall 7). Der Verhandler vermag sich als kompetenter Ansprechpartner zu präsentieren (vgl. Anhang A5, Notiz 17) und wird als solcher vom Täter akzeptiert (vgl. Tabelle 12, Spalte A). „Der Verhandler kann dem Täter seine Erreichbarkeit geben und vermittelt ihm somit das Gefühl, für ihn ansprechbar zu sein. Der Verhandler bietet dem Täter eine Aufklärung in seiner Sache an und signalisiert dadurch sein Interesse“ (Originalaussage Fall 7). „Der Verhandler scheint als Gesprächspartner voll angenommen, Täter bezeichnet Verhandler sogar als einzig möglichen Ansprechpartner.“ (Originalaussage Fall 8). Der Täter empfindet dem Verhandler gegenüber sogar eine gewisse Sympathie, die sicherlich maßgeblich dazu beiträgt, dass der Täter zu einem Gespräch über die Hintergründe seiner Tat und über seine Person bereit ist. „Täter gibt den Verlauf der Vortat aus seiner Sicht an“ (Originalaussage Fall 7).

Tab. 12: allgemeine Kennzeichen einer deeskalativen Gesprächsphase in Geiselnahmen

	S Inhaltsebene	A Beziehungsebene	F Ebene der sozialen Identität	E Emotionsebene
beide Parteien	verbindliche Vereinbarung	vertrauensvolle Gesprächsbeziehung		entspannte Gesprächs-atmosphäre
Verhandler	Hauptthema: Aufgabeszenario Erfüllung von Forderungen Begleitung des Täters bei der Aufgabe	Eingehen auf den Täter Verständnis für den Täter	Bestärkung des Täters Präsentation als kompetenter Ansprechpartner	
Täter	Hauptthema: Lebensgeschichte Bitte des Täters um Hilfe	keine Drohungen Betonung friedlicher Absichten Sympathie für den Verhandler vom Täter wahrgenommener Rechtfertigungsdruck Einlassen auf den Verhandler		

Anlass für die Offenheit des Täters könnte aber auch der vom Täter wahrgenommene Rechtfertigungsdruck sein. Der Täter glaubt nach Aussagen der befragten Verhandler, seine Tat vor dem Verhandler glaubwürdig und verständlich erklären zu müssen und seine eigentliche Friedfertigkeit zu betonen. Aus seiner Lebensgeschichte heraus begründet sich der Täter in der aktuellen Situation und hofft auf das Verständnis seines Gegenübers (vgl. Anhang A5, Notiz 18). Da der Verhandler dem Täter mit großer Empathie gegenüber tritt, fühlt sich der Täter wertschätzend angenommen und ist sogar zu einem Gespräch über eine Aufgabe bereit. Dabei gelingt es dem Verhandler mit dem Täter eine verbindliche Vereinbarung über das weitere Vorgehen zu erzielen (vgl. Anhang A5, Notiz 15). Unter anderem ist es dem Verhandler sogar möglich, zusammen mit dem Täter eine Aufgabe zu beschließen und ihn Schritt für Schritt im Prozess der Aufgabe zu begleiten.

Neben diesen allgemeinen Kennzeichen eines deeskalativen Gesprächsverlaufs kann man Unterschiede zwischen einer beginnenden Deeskalation und einer sehr deeskalativen Gesprächsphase ausmachen.

Beginnende deeskalative Konfliktphase. In einer beginnenden Deeskalation zeigt sich den befragten Verhandlern zufolge, dass der polizeiliche Sprecher und der Täter auf der inhaltlichen Ebene (S) ein gemeinsames Ziel verfolgen und dieses Ziel konkret im Sinne einer Zielvereinbarung benennen können. „Verhandler spricht den Täter im Rahmen des Beziehungsaufbaus an; Ziele werden vereinbart“ (Originalaussage Fall 7). Aufgrund einer vertrauensvollen Gesprächsbeziehung, die keinerlei Machtkampf beinhaltet, ist es dem Verhandler möglich, mit dem Täter auf einer inhaltlichen Ebene (S) die anstehende Lagelösung zu diskutieren. Dabei gelingt es dem Verhandler in der Wahrnehmung seiner befragten Kollegen, ein für den Täter positives Lösungsszenario zu präsentieren, welches zumeist mit der Idee der Straffreiheit oder der Vermittlung an einen Anwalt eingeleitet wird (vgl. Anhang A5, Notiz 13). Die Vision eines für den Täter positiven Ausgangs verknüpft der Verhandler mit dem Wunsch nach einer Aufgabe des Täters, die in einer deeskalativen Gesprächsphase für den Täter durchaus als Lösungsalternative in Frage kommt. Zumeist signalisiert der Täter eine grundlegende Bereitschaft zur Aufgabe, lässt sich allerdings die genauen Bedingungen der Aufgabe offen. „Der

Täter verhandelt nur noch die Aufgabemodalitäten. Er ist unsicher und befürchtet einen Gesichtsverlust gegenüber den Nachbarn“ (Originalaussage Fall 5). Als Reaktion bindet der Verhandler den Täter in einer deeskalativen Konfliktphase aktiv in die Planung des weiteren Vorgehens ein und lässt ihn so an der Lagelösung partizipieren (vgl. Tabelle 7, Spalte S). Wünsche und Anregungen des Täters werden vom Verhandler wohlwollend aufgenommen und in der Planung berücksichtigt. „Der Täter [...] will aufgeben. Er hat Angst, alleine raus zu kommen, weil das Prozedere für ihn nicht klar ist. Er fürchtet zudem den Gesichtsverlust gegenüber seinen Nachbarn“ (Originalaussage Fall 6). Im Gegenzug erlaubt sich der Verhandler, nun selber Forderungen zu stellen, die die Freilassung der Geiseln betreffen. In einem deeskalativen Gesprächsabschnitt zeigt sich der Täter den befragten Geiselnahmesprechern zufolge in der Regel verhandlungsbereit und signalisiert seine Bereitschaft, dem Verhandler im Sinne einer Freilassung von Geiseln entgegen zu kommen (vgl. Tabelle 7, Spalte S). „Der Täter erklärt sich bereit, Geiseln gehen zu lassen“ (Originalaussage Fall 7). Dennoch macht der Täter auch deutlich, dass er befürchtet, die Polizei biete ihm lediglich ein großes Lügengespinnst und dass die greifbare Option einer Aufgabe dennoch mit einer Inhaftierung ende.

„Der Täter bemerkt, dass der Verhandler und er dieselbe Interessenslage haben“ (Originalaussage Fall 6). Die vom Täter wahrgenommene Solidarität des Verhandlers (vgl. Anhang A5, Notiz 14) und die gleiche Verhandlungsrichtung werden vom Verhandler dadurch weiter gestärkt, dass er selber persönliche Details seines Lebens und Denkens preisgibt. „Der Verhandler gibt persönliche Informationen über sich preis und (2) zeigt so sein Vertrauen zum Täter“ (Originalaussage Fall 6). „Der Schwerpunkt des Gespräches ist ‚Männersolidarität‘“ (Originalaussage Fall 6). Dabei geht der Verhandler gezielt auf Aussagen des Täters ein, mit denen er sich glaubwürdig identifizieren kann (vgl. Anhang A5, Notiz 16). Beispielsweise bestärkt der Verhandler den Täter in seinem Wunsch nach Gerechtigkeit oder in der Einschätzung, dass der Zusammenhalt der Familie eine besondere Bedeutung hat. Diese Wertschätzung der Person des Täters kann sich auch in einem konkreten Lob äußern, welches sich auf das Denken oder konkrete Handeln des Täters bezieht (vgl. Tabelle 13, Spalte A). Durch aktives Zuhören, welches mit nonverbalen Zeichen der Aufmerksamkeit und der Zustimmung einhergeht, kann der Verhandler den Täter explizit bekräftigen. Da der Täter sich laut Aussagen der befragten Verhandler in einer deeskalativen Gesprächsphase vom Verhandler verstanden und angenommen

fühlt, kann der Verhandler nun auch kritischere Themen ansprechen und dem Täter beispielsweise seinen eigenen Schuldanteil an dem Anlass des Konfliktes und konkret an der Situation der Geiselnahme verdeutlichen. „Der Täter übernimmt die Verantwortung für seine Straftaten und setzt sich mit den Konsequenzen seines Suizids auseinander.“ (Originalaussage Fall 7). Der Verhandler betont dabei auf der Ebene der sozialen Identität (F) nicht nur das Verantwortungsbewusstsein des Täters, sondern überträgt dem Täter aktiv die Verantwortung für die Sicherheit der Geiseln wie auch für den weiteren deeskalativen Verlauf der Lage.

Tab. 13: Ausschnitt aus der Kennzeichenliste einer ‚eher deeskalativen‘ Konfliktphase in Geiselnahmen

	S Inhaltsebene	A Beziehungsebene	F Ebene der sozialen Identität
beide Verhandlungsparteien	gemeinsame Interessenslage Zielvereinbarung Zug-um-Zug-Verhandlung potentielle Lagelösung	Beziehungsaufbau keine Machtspiele Betonung des Gemeinschaftsgefühls Spiel auf Zeit	
Verhandler	Vision einer positiven Lagelösung Partizipation an der Lagelösung Themenwechsel Thema: Persönliche Informationen Rückversicherung: Bearbeitung von Forderungen Forderung nach Freilassung von Geiseln	aktives Zuhören Lügen Loben des Täters Wertschätzung des Täters dem Täter angemessene Sprachebene Handlungsdruck auf den Verhandler keine Wertung des Täters Solidarisierung mit dem Täter Einreden von Schuldgefühlen	Hervorheben des Täters Appell an das Verantwortungsgefühl des Täters Rollenkonsistenz
Täter	kein Ultimatum Bereitschaft zur Aufgabe Verzögerung der Aufgabe Planlosigkeit des Täters Zukunftsvisionen des Täters Bereitschaft zur Freilassung von Geiseln Hauptthema: Tathintergründe Suizidandrohung	Akzeptanz des Verhandlers als Ansprechpartner kein Entscheidungsdruck auf den Täter	Angst vor Gesichtsverlust positive Selbstdarstellung Angst vor Inhaftierung

Zu bedenken ist darüber hinaus, dass in einer beginnenden Deeskalation in der Regel erstmalig die Rahmenbedingungen der Verhandlung wie Informationen über das Tatobjekt oder den körperlichen Zustand des Täters und der Geiseln vom Täter angesprochen werden. Zumeist gibt der Täter zu, alkoholisiert zu sein. Oftmals tritt die Alkoholisierung im Zusammenhang mit ersten Ermüdungserscheinungen des Täters zu Tage, die durch den Alkoholkonsum noch verstärkt werden. Der Täter ist also in einer Phase, in der er für sich selber erkennen muss, dass alsbald eine Lösung der Lage herbeigeführt werden muss, da seine körperlichen Kräfte zur Weiterführung des Konfliktes zunehmend schwinden. Entsprechend scheint er sich auf Alternativen zu seinem ursprünglichen Tatplan einzulassen.

Eine beginnende Deeskalation kennzeichnet sich in der Gesamtschau durch eine sich andeutende Lagebewältigung, die mit der Aufgabe des Täters und der Freilassung von Geiseln einhergeht. Der Verhandler kann auf Grundlage einer vertrauensvollen und wertschätzenden Gesprächsbeziehung mit dem Täter eine Vision einer positiven Lagelösung und einer langfristigen Zukunft entwickeln und den Täter an der Umsetzung der Lagelösung beteiligen. Der Täter lässt sich in einer Deeskalation auf den Verhandler und seine Vorschläge ein und übernimmt aktiv Verantwortung. Allerdings spielen in einer beginnenden Deeskalation auch Angstthemen wie eine mögliche Inhaftierung oder ein Gesichtsverlust des Täters gegenüber der Polizei eine Rolle. Darüber hinaus kann Gedanke an einen Suizid in einer deeskalativen Gesprächsphase für den Täter durchaus noch präsent sein. Die Gesprächsatmosphäre ist insgesamt jedoch gelassen.

Sehr deeskalative Konfliktphase. Die in einer beginnenden Deeskalation entstandenen Gesprächsprozesse setzen sich den befragten Verhandlern zufolge in einer sehr deeskalativen Gesprächsphase fort. Der Täter weicht zunehmend von seinen ursprünglichen Tatplänen ab und akzeptiert die vom Verhandler dargebotenen Alternativvorschläge. Ein Punkt höchster Deeskalation ist erreicht, wenn der Täter tatsächlich aufgibt und sich – telefonisch vom Verhandler angewiesen – dem SEK stellt. „Der Sprecher geleitet den Täter in die Aufgabe“ (Originalaussage Fall 6). Dem Verhandler gelingt es in einer sehr deeskalativen Phase, nachvollziehbare Erklärungen des polizeilichen Vorgehens zu liefern und das Vertrauen des Täters in die Polizei als Kooperationspartner zu stärken. Durch die

Präsentation von Vorschlägen zum weiteren Vorgehen, vor allem aber durch die Beteiligung des Täters an der weiteren Planung erlebt der Täter für sich ein Gefühl von Kontrolle, selbst wenn im Kern die Verhandlung auf eine von der Polizei gewünschte und kontrollierte Lagelösung hinaus läuft.

Eine sehr deeskalative Konfliktphase steht folglich ganz im Zeichen der Aufgabe des Täters (vgl. Anhang A5, Notiz 19), die auf Grundlage einer vertrauensvollen, wertschätzenden Gesprächsbeziehung zwischen Täter und Verhandler konkret eingeleitet werden kann. Selbst wenn die Aufgabe an sich in der Verhandlungsphase nicht thematisiert wird, verhandeln Täter und polizeiliches Gegenüber auf gleicher Augenhöhe ohne die Gefahr des Gesichtsverlustes auf beiden Seiten.

4.2 Beurteilung des Konfliktverlaufes in Bedrohungslagen

4.2.1 Kennzeichen eines eskalativen Konfliktverlaufs in Bedrohungslagen

In einer Bedrohungslage sehen die befragten polizeilichen Verhandler eine Eskalation maßgeblich durch die Ablehnung von Forderungen bedingt (vgl. Anhang A6, Notiz 1). „Empathie erweist sich hier als gefährlich: die Ablehnung der Forderung nach Telefonat mit den Eltern kann den Täter emotional treffen“ (Originalaussage Fall 1). Dass die Ablehnung von Forderungen einen eskalativen Verlauf bestimmt, hängt maßgeblich mit der Rolle der Polizei in Bedrohungslagen zusammen. In der Situation einer Bedrohungslage stößt die Polizei als zunächst unbeteiligter Dritter in der Regel zu einem Beziehungskonflikt hinzu. Im Rahmen der Lagelösung muss die Polizei also zunächst als eine am Konflikt beteiligte Partei anerkannt werden. Im Zuge dieses Prozesses wird der Verhandler als Vertreter der Polizei in die persönliche Problematik des Täters eingeweiht und nimmt nun stellvertretend für den eigentlichen Konfliktpartner des Täters, wie etwa seine Ehefrau oder Freundin, die Forderungen des Täters entgegen. Die Erfüllung dieser Forderungen fällt der Polizei zumeist sehr schwer. Fordert der Täter beispielsweise, dass seine Ehefrau zu ihm zurückkehren soll, kann der Verhandler dem Täter höchstens versichern, dass der Täter sicherlich durch seine Tat auch bei der Ehefrau

Aufmerksamkeit erregt hat. Eine Aussprache mit der Ehefrau oder gar eine Rückkehr der Ehefrau zum Täter liegt aber nicht in der Hand der Polizei. Entsprechend müssen gewisse Forderungen des Täters als nicht erfüllbar zurückgewiesen werden. „Der Verhandler kann aus zwingenden taktischen Gründen keine Zusage machen [Forderung nach Handschellen, Anm. des Autors]; diese Gründe werden vom Täter nicht anerkannt“ (Originalaussage Fall 2). Der Täter fühlt sich nun doppelt verletzt: Die Konfliktlösung mit dem ursprünglichen Streitpartner ist gescheitert, und nachdem der Täter sich nun der Polizei geöffnet und sich vertrauensvoll mit der Konfliktlösung an sie gewandt hat, erfährt er auch hier eine Enttäuschung. „Der Täter bricht die Verhandlung ab, nachdem er spürt, dass der Verhandler seine Vorstellungen einer Lagelösung ablehnt“ (Originalaussage Fall 2).

Der Täter begegnet der Ablehnung von Forderungen laut Aussagen der befragten Verhandler häufig mit einem Ultimatum zur Forderungserfüllung. Das Ultimatum kann ebenso wenig eingehalten werden. „Der Täter bleibt nach wie vor bei seiner Forderung nach Fesseln und bei dem von ihm entworfenen Aufgaberitual“ (Originalaussage Fall 2). Das Beharren des Täters auf Forderungen ist nach Meinung der befragten Verhandler jedoch häufig Ausdruck seiner Perspektivlosigkeit und seiner mangelnden Ideen, den Konflikt beizulegen. „Der Täter wird in seiner Perspektivlosigkeit vom Verhandler verstärkt, wodurch der Täter in seinem depressiven Loch bleibt“ (Originalaussage Fall 4). Diese Ausweglosigkeit wird noch deutlich dadurch verschärft, dass der Verhandler an das Verantwortungsbewusstsein des Täters appelliert und ihm seine Handlungspflichten beschreibt. Der Täter sieht sich nun sowohl mit der Lösung der aktuellen Geisellage als auch mit der Lösung des Grundkonfliktes gescheitert. Als emotionale Kurzschlussreaktion drohen einige Täter mit einem „Showdown“, der das Ende aller Probleme verspricht (vgl. Anhang A6, Notiz 2). Laut Interpretation der befragten Verhandler versteht der Täter unter einem Showdown einen erweiterten Suizid, d.h. der Täter sieht den eigenen Tod sowie den Tod seiner Geiseln als einzige Möglichkeit, sich dem grundlegenden Konflikt ohne Gesichtsverlust zu entziehen. Daraus folgt, dass in einer Eskalation die Gefahr besteht, dass der Täter das Gespräch mit dem Verhandler abbricht und die Lösung des Konfliktes durch einen erweiterten Suizid vorzieht (vgl. Anhang A6, Notiz 3). „Der Täter bricht das Gespräch schlicht ab“ (Originalaussage Fall 2).

Neben diesen allgemeinen Kennzeichen einer Eskalation kann auch in Bedrohungslagen zwischen einer beginnenden Eskalation und einer sehr eskalativen Gesprächsphase unterschieden werden.

Beginnende eskalative Konfliktphase. Die befragten polizeilichen Verhandler begründen eine beginnende Eskalation in der inhaltlichen Diskussion um Forderungen und um das weitere gemeinsame Vorgehen (vgl. Tabelle 14, Spalte S). Eine Eskalation des Konfliktes ist mit dem Thema der Tatkonsequenzen verknüpft. Dabei stellt der Verhandler auf der einen Seite die weit reichenden polizeilichen Maßnahmen dar, die der Täter mit seiner Tat eingeleitet hat: „Dem Täter werden Problemfelder aufgezeigt (Bewaffnung, Geisel, Abzug der Kollegen etc.), welche er vermutlich für sich noch nicht realisiert hat“ (Originalaussage Fall 4). Auf der anderen Seite konfrontiert der Verhandler den Täter sowohl mit den strafrechtlichen Konsequenzen als auch mit den sich daraus ergebenden Lebensveränderungen (vgl. Anhang A6, Notiz 5).

Tab. 14: Ausschnitt aus der Kennzeichenliste einer ‚eher eskalativen‘ Konfliktphase in Bedrohungslagen

	S Inhaltsebene	A Beziehungsebene
beide Verhandlungsparteien	verhärtete Positionen Reizthema: Tatauslöser	Machtspiel Handlungsdruck auf den Täter
Verhandler	Partizipation des Täters an der Lagelösung Hauptthema: Konsequenzen der Tat	Kompromisslosigkeit Nicht-Ernst-Nehmen des Täters mangelndes Eingehen auf die Bedürfnisse des Täters mangelnde Würdigung der Bereitschaft zur Geiselfreilassung
Täter	vom Täter als inakzeptabel wahrgenommene Lösungsvorschläge vom Täter vermuteter Zugriff Forderung nach face-to-face-Kontakt Rücktritt von Vereinbarungen Bereitschaft zur Aufgabe Ablehnung der Freilassung von Geiseln vom Täter wahrgenommene Perspektivlosigkeit / Ausweglosigkeit	Gesprächsbedürfnis des Täters Gesprächsführung durch den Täter mangelnde Glaubwürdigkeit des Verhandlers Drohungen gegenüber dem Verhandler Misstrauen gegenüber dem Verhandler Verweigerung des Gesprächs mit dem Verhandler mangelnde Kooperationsbereitschaft

Die einsetzende Erkenntnis, welche weit reichenden Konsequenzen der eskalierte persönliche Streit für das Leben des Täters bedeutet, führt den Täter zu unterschiedlichen möglichen Reaktionen: Einige Täter nehmen die bereits getroffenen Vereinbarungen zurück und begegnen dem Verhandler von nun an mit Unaufmerksamkeit und Trotz. Der Wunsch des Verhandlers nach Freilassung der Geiseln wird ebenso strikt abgelehnt, wie der Verhandler die Forderungen des Täters für nicht erfüllbar erklärt. „Der Täter möchte die Geisel nicht freilassen“ (Originalaussage Fall 2).

Der so entstehende Prozess der Verhärtung von Positionen wird laut den befragten Verhandlern meist durch die Rahmenbedingungen einer Eskalation begünstigt. In einer beginnenden Eskalation wird der Täter sich der polizeilichen Einsatzkräfte bewusst und beginnt zu verstehen, dass die Polizei sich auf eine Lagelösung durch Zugriff vorbereitet (vgl. Anhang A6, Notiz 8). Da die meisten Täter bereits Erfahrungen mit der Polizei und dem Justizvollzug gemacht haben, sind sie sich der Tragweite der Situation bewusst und fürchten, gewaltsam festgenommen und in Haft überführt zu werden (vgl. Anhang A6, Notiz 4). „Aufgrund der kriminellen Vorbelastung ist die Angst vor Knast berechtigt“ (Originalaussage Fall 3). „Es besteht beim Täter ein gewisses Misstrauen gegenüber dem Verhandler, weil er aufgrund seiner bisherigen Polizeierfahrung weiß, dass der Verhandler keine Entscheidungsgewalt hat“ (Originalaussage Fall 1). Diese Furcht wird umso deutlicher empfunden, als viele Täter alkoholisiert sind (vgl. Anhang A6, Notiz 7). Wie Sayette (1999) erklärt, führt der Konsum von Alkohol zu einer so genannten Alkoholmyopie, einer selektiven Wahrnehmung, die sich ausschließlich auf die aus dem Kontext heraus stechenden Informationen bezieht. Diese so genannten salienten Reize ziehen dann alle Aufmerksamkeit auf sich und werden entsprechend bevorzugt verarbeitet und interpretiert. Die Ansicht polizeilicher Einsatzkräfte ist ein salienter Reiz, der vom Täter aufgrund seines Erfahrungswissens über die Polizei als besonders bedrohlich und furchtsam interpretiert wird. Nach Aussage der befragten Verhandler liegt in der Fokussierung auf eine mögliche Bedrohung eine Erklärung für einen eskalativen Verhandlungsverlauf.

Andere Täter akzeptieren die Sinnlosigkeit der Tat und sind prinzipiell zu einer Aufgabe bereit. Den befragten Verhandlern zufolge ergibt sich die Eskalation in diesem Fall aus den unterschiedlichen Vorstellungen von Täter und Verhandler über die Bedingungen und die Form der Aufgabe. „Der Täter möchte nicht ‚einfach so‘

aufgeben und stellt Forderungen zum Prozedere der Aufgabe“ (Originalaussage Fall 2). Obwohl der Verhandler den Täter an der Lagelösung partizipieren lässt und ihn explizit zu seinen Wünschen befragt, geht er nur mangelhaft auf die Bedürfnisse des Täters ein und schlägt dem Täter Lösungsalternativen vor, die vom Täter als inakzeptabel bewertet werden. „In der Sicht des Täters macht der Verhandler ‚inakzeptable‘ Vorschläge der Lagelösung“ (Originalaussage Fall 1). Sowohl der Täter als auch der Verhandler zeigen sich in der Diskussion um die Bedingungen der Aufgabe kompromisslos. Dies führt den befragten Verhandlern zufolge dazu, dass der Täter dem Verhandler zunehmend misstrauischer gegenübertritt und ihm schließlich mangelnde Glaubwürdigkeit vorwirft. Obwohl der Täter eigentlich zu einem Gespräch bereit ist und sich aktiv in das Gespräch einbringt, besteht die Gefahr, dass er sich aufgrund fehlender konkreter Lösungsmöglichkeiten aus dem Gespräch zurückzieht. Der Verhandler scheint diesen Rückzug des Täters in einer beginnenden Eskalation nur bedingt aufzufangen. Stattdessen nimmt er den Täter nur bedingt ernst, was der Täter als Gesichtsverlust erlebt. „Der Täter droht und fühlt sich nicht ernst genommen. Er will beweisen, dass er schlau und mächtig ist“ (Originalaussage Fall 3). In seinem Bedürfnis, dem Verhandler wieder auf gleicher Augenhöhe zu begegnen (Hammer, 2001), beginnt er, sich selbst in einem positiven Licht darzustellen und den Verhandler gleichzeitig durch Drohungen herabzusetzen. Es entwickelt sich ein Machtspiel, in dem der Täter einen immer stärkeren Handlungsdruck erlebt (vgl. Anhang A6, Notiz 6). Um diesem zu entgehen, weigert sich der Täter laut den befragten Verhandlern, weiter mit dem Verhandler zu kommunizieren.

Zusammenfassend beschreiben die befragten Verhandler eine beginnende Eskalation durch ein kompromissloses und wenig wertschätzendes Auftreten des polizeilichen Verhandlers, während der Täter die Ausweglosigkeit seiner Situation erkennt und durchaus für eine Konfliktlösung zugänglich wäre. Der Täter misstraut der Polizei und den Lösungsvorschlägen und weigert sich zunehmend, den Dialog mit dem Verhandler zu führen. Das Themenspektrum variiert von einer möglichen Aufgabe bis hin zu einem Rücktritt von Vereinbarungen und dem drohenden Abbruch des Gespräches.

Sehr eskalative Konfliktphase. Die befragten Verhandler erkennen eine sehr eskalative Konfliktphase an einer distanzierten, instabilen Gesprächsbeziehung

(A). Der Verhandler zeigt sich gleichgültig gegenüber den Bedürfnissen und Aussagen des Täters, ignoriert sogar die Wünsche des Täters. „Die Bedürfnisse des Täters werden fast vollständig außer Acht gelassen“ (Originalaussage Fall 4). Der Fokus des Verhandlers ist ausschließlich auf die Geiseln und deren Unversehrtheit gerichtet. „Der Täter erkennt, dass der Verhandler vordergründig nur an der Geisel interessiert ist“ (Originalaussage Fall 4). In der Konsequenz wird der Täter nicht mehr wahrgenommen, was zu Zweifeln an seinem Selbstwert und einem Gefühl der Wertlosigkeit auf der Ebene der sozialen Identität (F) führt. „Dem Täter ist unerschwinglich bewusst, dass dem Verhandler nur am Wohl der Geisel gelegen ist. Mit der gleichen Intensität macht er dies dem Verhandler deutlich. Seine Angst, nichts wert zu sein, wurde ihm vom Verhandler bestätigt“ (Originalaussage Fall 4). Um seinen Selbstwert wieder herzustellen, ruft sich der Täter durch sehr konkrete und bildhafte Drohungen beim Verhandler in Erinnerung.

Den befragten Verhandlern zufolge unterscheidet sich eine beginnende Eskalation von einer Zuspitzung also eher hinsichtlich der Intensität: Während der Verhandler in einer beginnenden Eskalation lediglich durch ein mangelndes Interesse und Eingehen auf den Täter auffällt, ist sein Verhalten in einer sehr eskalativen Phase als ignorant zu definieren. Der Täter fühlt sich zunehmend abgewertet und greift deshalb zu immer drastischeren Mitteln, um den Verhandler zu einer Zusammenarbeit zu bewegen.

4.2.2 Kennzeichen eines deeskalativen Konfliktverlaufs in Bedrohungslagen

Ein deeskalativer Konfliktverlauf ist durch den Aufbau einer vertrauensvollen Gesprächsbeziehung (A) möglich. „Der Verhandler stellt sich als Freund und Vertrauter dar und wird in dieser Rolle vom Täter akzeptiert“ (Originalaussage Fall 3). Laut Aussagen der befragten Kollegen vermag es der Verhandler, sich in einer deeskalativen Gesprächsphase als vertrauenswürdiger, kompetenter Ansprechpartner zu präsentieren und vom Täter als Begleiter der Konfliktlösung akzeptiert zu werden (vgl. Anhang A6, Notiz 12). Dies gelingt dem Verhandler in erster Linie dadurch, dass er dem Täter ein Lösungsszenario ausmalt, welches seiner wahrgenommenen Realität entspricht (vgl. Tabelle 15, Spalte S). „Der Verhandler vermittelt dem Täter ein positives Bild seiner Tat und bestärkt ihn durch Lob und Wertschätzung“ (Originalaussage Fall 1).

„Der Verhandler zeichnet ein Bild der Zukunft und greift vom Täter angebotene Themen auf, um ihn abzulenken“ (Originalaussage Fall 4). Fürchtet der Täter beispielsweise eine Inhaftierung, so versichert der Verhandler dem Täter Straffreiheit, wenn er sich auf eine unmittelbare Aufgabe einlässt.

Tab. 15: Ausschnitt aus der Liste allgemeiner Kennzeichen einer deeskalativen Konfliktphase in Bedrohungslagen

	S Inhaltsebene	A Beziehungsebene	F Ebene der sozialen Identität
beide Verhandlungsparteien		vertrauensvolle Gesprächsbeziehung Betonung des Gemeinschaftsgefühls	
Verhandler	Vision einer positiven Lagelösung Partizipation an der Lagelösung Hauptthema: Aufgabeszenario	kein Entscheidungsdruck auf den Täter Loben des Täters Verständnis für den Täter Einflussnahme auf den Täter Wertschätzung des Täters	Bestärkung des Täters Präsentation des Verhandlers als kompetenter Ansprechpartner
Täter	Bereitschaft zur Aufgabe Hauptthema: Lebensgeschichte	Sicherheitsbedürfnis des Täters Akzeptanz des Verhandlers	

Als Folge dreht sich das inhaltliche Gespräch (S) laut Aussagen der befragten Verhandler in der Regel um die Aufgabe: Der Täter signalisiert eine grundsätzliche Bereitschaft zur Aufgabe, die vom Verhandler lobend anerkannt wird (vgl. Anhang A6, Notiz 13). Im Verlauf des Gespräches diskutiert der Verhandler die Bedingungen der Aufgabe, lässt den Täter aber aktiv an der Lagelösung teilhaben (vgl. Anhang A6, Notiz 10). Er geht auf die Wünsche und Ängste des Täters verständnisvoll ein und nimmt vor allem das Sicherheitsbedürfnis des Täters ernst. „Der Verhandler geht aktiv auf die Sorgen des Täters ein und erlaubt ein Gespräch mit dem Anwalt, um dem Täter Sicherheit zu geben“ (Originalaussage Fall 3). Der Täter, der zumeist über Erfahrungen mit dem Strafvollzugssystem verfügt und sich im Kern über die wahrscheinlichen Konsequenzen seiner Tat bewusst ist, möchte dem vom Verhandler geschönten Szenario Glauben schenken. Dazu bedarf der Täter aber stetiger Rückversicherung durch den Verhandler. In der Wahrnehmung der befragten Kollegen hält sich der Verhandler in einer deeskalativen Konfliktphase

deutlich mit Forderungen und Vorschlägen zurück. Vielmehr lässt er den Täter sein eigenes Tempo finden und übt keinerlei Entscheidungsdruck aus (vgl. Anhang A6, Notiz 9). Über den wertschätzenden Umgang (vgl. Anhang A6, Notiz 14) erreicht der Verhandler laut Aussagen der befragten Geiselnahmesprecher beinahe automatisch, dass sich der Täter in Ermangelung eigener Ideen zur Konfliktlösung an ihn wendet und seine Vorschläge annimmt.

In der Deeskalation beginnt der Täter sich auf Basis einer vertrauensvollen Gesprächsbeziehung (A) dem Verhandler zu öffnen und von sich zu erzählen. Der Verhandler bringt sich nach Meinung der befragten Kollegen geschickt in die Erzählungen des Täters ein, indem er Gemeinsamkeiten betont und sich als dem Täter in Denken und Handeln ähnlich präsentiert (vgl. Anhang A6, Notiz 11).

Auch wenn sich eine beginnende Deeskalation von einer sehr deeskalativen Phase im Kern nur in der Ausprägung der Handlungsweisen unterscheidet, soll auf einige konkrete Unterschiede weiter eingegangen werden.

Beginnende deeskalative Konfliktphase. Die befragten erfahrenen Geiselnahmeverhandler weisen darauf hin, dass in einer beginnenden deeskalativen Konfliktphase häufig der erste direkte Kontakt zu den Geiseln aufgenommen werden kann. „Der Täter hat keine Ideen mehr, entlastet sich, indem er der Geisel Raum gibt, frei zu sprechen“ (Originalaussage Fall 4). Der Täter ermöglicht den Beamten, sich von der Unversehrtheit der Geiseln zu überzeugen und die Geiseln selber nach ihrem Wohlbefinden zu befragen. Dieses Zugeständnis an das polizeiliche Gegenüber ist für die befragten Verhandler eng mit der Tatsache verknüpft, dass der Täter eine grundsätzliche Bereitschaft zeigt, die Geiseln freizulassen (vgl. Anhang A6, Notiz 15) und nicht nur auf jegliche Waffengewalt zu verzichten, sondern die Waffen sogar ganz abzulegen (vgl. Tabelle 16, Spalte S). Auf Grundlage einer vertrauensvollen Gesprächsbeziehung (A) beginnen Täter und Verhandler offen über die Hintergründe der Tat sowie die Konsequenzen der Tat zu sprechen. Der Verhandler ermutigt dabei den Täter durch aktives Zuhören, in einen engen Gesprächskontakt mit dem Verhandler zu treten (vgl. Anhang A6, Notiz 16). Dabei signalisiert der Verhandler dem Täter nach Ansicht der befragten Verhandler immer wieder, dass er den Täter ernst nimmt und seine Person wie seine Tat nicht wertet (vgl. Anhang A6, Notiz 18). „Der Verhandler nimmt weiter Druck aus dem Gespräch, hört geschickt zu und vermeidet, sich bewertend zu äußern“ (Originalaussage Fall

1). Dem Verhandler gelingt es in einer deeskalativen Gesprächsphase einen dem Täter angemessenen Sprachstil zu verwenden und sachlich Themen der Konfliktlösung zu diskutieren (vgl. Tabelle 16, Spalte A).

Tab. 16: Ausschnitt aus der Kennzeichenliste einer ‚eher deeskalativen‘ Konfliktphase in Bedrohungslagen

	allgemein	S Inhaltsebene	A Beziehungsebene
beide Verhandlungsparteien	Normalität im Tatobjekt Kontrollierbarkeit der Lage Gesprächskontakt zu den Geiseln	Informationserfragung verbindliche Vereinbarung	
Verhandler		Themenwechsel Bereitschaft zur Erfüllung von Täterforderungen Aufzeigen von Lösungsalternativen Hauptthema: Konsequenzen der Tat	Ernst-Nehmen des Täters Transparenz aktives Zuhören keine Bewertung des Täters sachlicher Gesprächsstil dem Täter angemessener Sprachstil nachvollziehbare Erklärungen für das polizeiliche Vorgehens
Täter		Bereitschaft zur Entwaffnung Bereitschaft zur Freilassung der Geiseln Hauptthema: Tathintergründe	Gesprächsbereitschaft des Täters Ideenlosigkeit des Täters

Dabei betont der Verhandler nicht nur die offen stehenden Lösungsalternativen. Vielmehr signalisiert der Verhandler seine Bereitschaft, auf einige der Forderungen des Täters einzugehen. In diesem Zusammenhang vermag der Verhandler dem Täter das polizeiliche Handeln nachvollziehbar zu erklären (vgl. Anhang A6, Notiz 17). So können sich Verhandler und Täter verbindlich einigen. „Der Verhandler betont immer wieder den gemeinsamen Charakter von Vereinbarungen“ (Originalaussage Fall 2).

Sehr deeskalative Konfliktphase. In einer sehr deeskalativen Konfliktphase besteht nach Ansicht der befragten Verhandler keine Geiselfährdung. In Bedrohungslagen zeichnet sich eine sehr deeskalative Konfliktphase häufig

dadurch aus, dass der Täter freiwillig seine Waffen niederlegt und sich vom Verhandler verbal in die Aufgabe begleitet werden lässt. Die Bereitschaft zur Aufgabe in die Tat umzusetzen, liegt unter anderem daran, dass der Verhandler dem Täter wertschätzend und auf gleicher Augenhöhe begegnet und er weitgehend auf die Bedürfnisse des Täters eingeht. Begünstigt wird der Prozess der Aufgabe dadurch, dass es dem Verhandler gelingt, das Verantwortungsgefühl des Täters anzusprechen und im Sinne der Verantwortungsübernahme für die eigene Sicherheit, aber auch für die Sicherheit aller Beteiligten zu beeinflussen (vgl. Anhang A6, Notiz 20).

Die befragten Verhandler geben allerdings zu bedenken, dass eine Aufgabe in einer sehr deeskalativen Konfliktphase auch durch die Ermüdung des Täters zu begründen ist, der diesem körperlichen Signal aufgrund einer stabilen und vertrauensvollen Beziehung zum Verhandler nun nachzugeben bereit ist (vgl. Anhang A6, Notiz 19).

Eine sehr deeskalative Konfliktphase in einer Bedrohungslage steht also zusammenfassend in engem Zusammenhang zu einer Aufgabe des Täters. In einer sehr deeskalativen Phase erfährt der Täter den letzten Impuls, der ihn von einer Aufgabe überzeugt. Verhandler und Täter lassen sich dann gemeinsam auf den Prozess der Aufgabe ein: Der Verhandler begleitet den Täter in wertschätzender und ermutigender Art und Weise.

4.3 Neutrale Gesprächsphasen in Geiselnahmen und Bedrohungslagen

Die befragten Geiselnahmesprecher definieren neutrale Gesprächsphasen sowohl in Geiselnahmen als auch in Bedrohungslagen im Sinne eines Gleichgewichts zwischen eskalativen und deeskalativen Gesprächsmomenten, das heißt, es sprechen deutliche Kennzeichen für eine Eskalation des Konfliktes, während zeitgleich ebenso eindeutige Kennzeichen für eine Deeskalation vorliegen. Das Nebeneinander dieser Gesprächsanteile führen die befragten Verhandler zu der Wahrnehmung einer insgesamt neutralen Gesprächsphase, in der das Gespräch sich weder eindeutig in Richtung einer Eskalation noch in Richtung einer Deeskalation entwickelt (vgl. Anhang A7). „Der Täter lebt noch mal seine Macht über die

Geisel aus. Der Verhandler gibt dem Täter Raum, über seine Suizidversuche zu sprechen, was in einer verbindlichen Absprache zum weiteren Vorgehen mündet“ (Originalaussage Fall 4).

Ein solcher Konfliktverlauf kann zusammenfassend also nicht mit dem Begriff der Neutralität belegt werden; vielmehr ist festzuhalten, dass es Gesprächsphasen gibt, die sich in keine eindeutige Richtung entwickeln, sondern sowohl ein Potential zur Eskalation als auch ein Potential zur Deeskalation enthalten (vgl. Tabelle 17).

Tab. 17: Ausschnitt aus der Kennzeichenliste einer ‚neutralen‘ Konfliktphase in Geiselnahmen

	S Inhaltsebene	A Beziehungsebene
beide Verhandlungsparteien	Verhandlung um die Freilassung von Geiseln	stabile Gesprächsbeziehung Machtspiel Verhandlung auf gleicher Augenhöhe
Verhandler	Rückversicherung: Bearbeitung der Täterforderungen Positionierung Aufschub von Diskussionsthemen Partizipation des Täters an der Lagelösung	Spiel auf Zeit Handlungsdruck auf den Täter keine nachvollziehbare Erklärung für polizeiliches Vorgehen Entschuldigung
Täter	Erfüllungen von Verhandlerforderungen Hauptthema: Lebensgeschichte Bereitschaft zur Aufgabe detaillierte Tatplanung vom Täter vermuteter Zugriff Zustimmung zu Lösungsvorschlägen Ablehnung der Freilassung von Geiseln Gedankensprünge Ultimatum Verschieben eines Ultimatums Ansicht polizeilicher Einsatzkräfte	Kooperationsbereitschaft konkrete Drohungen Handlungsdruck auf den Verhandler vom Täter wahrgenommener Entscheidungsdruck mangelnde Glaubwürdigkeit des Täters Einreden von Schuldgefühlen Kritik an der Polizei Inkonsequenz des Täters Gesprächsbereitschaft des Täters

Die befragten Verhandler sprechen darüber hinaus von Neutralität, wenn sich das Gespräch lediglich um den Austausch von sachlichen Informationen wie Telefonnummern oder Uhrzeiten dreht, die Lage aber ansonsten unverändert bleibt (vgl. Anhang A7). Die Bezeichnung einer Konfliktphase als neutral kennzeichnet sich demnach tatsächlich durch den sachlichen Austausch von Informationen sowie durch einen Status Quo der Lage.

4.4 Geiselnahmen und Bedrohungslagen – ein Vergleich

Ein Vergleich zwischen Geiselnahmen und Bedrohungslagen ergibt für die einzelnen Konfliktstufen einer beginnenden sowie sehr eskalativen Phase bzw. einer beginnenden sowie sehr deeskalativen Phase kaum konkrete, fallübergreifende Kriterien. Allerdings lässt sich der grundlegende Verlauf von Eskalation und Deeskalation durchaus als ähnlich beschreiben.

Eine beginnende Eskalation zeigt sich sowohl in Geiselnahmen wie auch in Bedrohungslagen beispielsweise an einem einsetzenden Machtspiel zwischen Täter und Verhandler auf der Ebene der Gesprächsbeziehung (A). Die Ausgestaltung der Gesprächsbeziehung kennzeichnet sich durch eine grundlegende Richtung, die in Geiselnahmen und Bedrohungslagen in eskalativen Konfliktverläufen ähnlich ist: Die Gesprächsbeziehung zwischen Täter und Verhandler ist maßgeblich dadurch bedingt, dass der Verhandler nur mangelnd auf den Täter und seine Bedürfnisse eingeht und ihm signalisiert, dass er in seinen Aussagen, Gefühlen und Handlungen nicht ernst genommen werden kann. Der Täter erlebt diese Beziehungssignale (A) als Angriff auf sein Selbstbild und seinen Selbstwert (F). Es ergeben sich in der Folge sowohl in Geiselnahmen als auch in Bedrohungslagen Gespräche über die Verletzung von Geiseln, über einen möglichen Suizid sowie über Ultimaten zur Erfüllung von Forderungen. Es kann eine gemeinsame Begründung für eine Eskalation in den inhaltlichen Auslösern (S) gefunden werden: Sowohl in Geiselnahmen als auch in Bedrohungslagen ist eine Eskalation mit dem Thema der Konsequenzen der Tat verknüpft. Diese werden dem Täter bei beiden Taten unter anderem dadurch bewusst, dass er der polizeilichen Einsatzkräfte ansichtig wird und die Anwesenheit der Polizei aufgrund seiner vergangenen Erfahrungen mit der Polizei zu deuten weiß. Als Reaktion spricht der Täter in beiden Lagen sowohl von der Ausweglosigkeit und Perspektivlosigkeit seiner aktuellen Situation wie auch von der Möglichkeit eines Suizids (vgl. Tabelle 18, Spalte S).

Im Vergleich zwischen Geiselnahmen und Bedrohungslagen bleibt jedoch offen, wann welches Kennzeichen eine beginnende Eskalation charakterisiert und wann von einer sehr starken Eskalation gesprochen werden kann.

Tab. 18: allgemeine Kennzeichen einer Eskalation auf Täterseite

	Allgemein	S Inhaltsebene	F Ebene der sozialen Identität
Täter	Polizeierfahrung des Täters Ansicht polizeilicher Einsatzkräfte	Suizidandrohung vom Täter wahrgenommene Perspektivlosigkeit / Ausweglosigkeit	positive Selbstdarstellung des Täters

Ähnliche Einschränkungen müssen in Hinblick auf die Beschreibung von deeskalativen Phasen vorgenommen werden, wobei Geiselnahmen und Bedrohungslagen sich in der Deeskalation wiederum im Grundsatz ähneln. Beide Lagen zeichnen sich in einer deeskalativen Phase durch eine vertrauensvolle Gesprächsbeziehung aus, in der Täter und Verhandler Gemeinsamkeiten im Denken und Handeln erkennen und diese explizit herausstellen. Der Verhandler kann sich für den Täter als kompetenter Ansprechpartner präsentieren, der mit ihm das Thema der Aufgabe ansprechen und planen darf. Dabei vermag es der Verhandler in beiden Lagen, dem Täter die Vision einer positiven Lagelösung zu vermitteln.

In einer beginnenden Deeskalation ist der Täter sowohl in Geiselnahmen als auch Bedrohungslagen dazu bereit, inhaltlich (S) über die Hintergründe der Tat zu berichten. Dabei vermag es der Verhandler, sich auf den Täter einzustellen und ihm auf einem angemessenen Sprachniveau zu begegnen. Der Verhandler hört aktiv zu, was dem Täter Aufmerksamkeit und Bestätigung vermittelt, und bewertet weder die Persönlichkeit noch die Tat des Täters (vgl. Tabelle 19, Spalte A).

Tab. 19: allgemeinen Kennzeichen einer ‚eher deeskalativen‘ Konfliktphase

	S Inhaltsebene	A Beziehungsebene
Verhandler	Themenwechsel Hauptthema: Konsequenzen der Tat	aktives Zuhören keine Bewertung des Täters dem Täter angemessener Sprachstil
Täter	Bereitschaft zur Freilassung der Geiseln Hauptthema: Tathintergründe	

Dabei wird in einer beginnenden Deeskalation sowohl in Geiselnahmen als auch in Bedrohungslagen auf das Thema der Tatkonsequenzen diskutiert. Unter den Grundbedingungen einer vertrauensvollen und wertschätzenden Gesprächsbeziehung ist das Thema hier also Anlass einer Deeskalation.

Eine sehr deeskalative Gesprächsphase zeichnet sich dadurch aus, dass von einer fehlenden akuten Gefährdung der Geiseln ausgegangen werden kann.

Zusammenfassend bleibt auch in Hinblick auf deeskalative Konfliktphasen festzustellen, dass im Vergleich zwischen Geiselnahmen und Bedrohungslagen wiederum nur die grundlegende Struktur benannt werden kann. Der Verhandler begegnet dem Täter in einem deeskalativen Gesprächsabschnitt mit einem dem Täter angemessenen Sprachstil und einem aktiven Zuhören, durch welches der Täter sich bestätigt fühlt. Der Täter lässt sich daraufhin auf das Thema der Freilassung von Geiseln sowie die Klärung seiner Tatmotivation ein. Über dieses Gespräch kann der Verhandler stetig auf das Thema der Aufgabe hinarbeiten und gleichzeitig eine Bereitschaft zur Freilassung der Geiseln erreichen.

5 Zusammenfassung und Diskussion

Im Rahmen der vorliegenden Masterarbeit wurde erstmals der Versuch unternommen, Alltagstheorien von polizeilichen Geiselnahmeverhandlern zum Thema Eskalation und Deeskalation des Konfliktverlaufes in Fällen von Geiselnahmen und Bedrohungslagen zu erfassen und eindeutige Kennzeichen eines eskalativen bzw. deeskalativen Konfliktverlaufes abzuleiten.

Aufgrund ihres polizeilichen Auftrags, das Leben der Geiseln zu schützen und möglichst ihre Unversehrtheit zu gewährleisten, sieht sich der polizeiliche Verhandler in einer Geiselnahme oder Bedrohungslage mit der Aufgabe konfrontiert, das Verhalten des Täters zu prognostizieren und eine Einschätzung über die vom Täter ausgehende Selbst- und Fremdgefährdung vorzunehmen (vgl. von Groote, 2002). In der Verhandlung mit dem Täter über die Bedingungen der Lagelösung muss der Verhandler folglich Informationen sammeln, die auf einen möglichen eskalativen bzw. deeskalativen Konfliktverlauf hinweisen und damit Auskunft über die aktuelle Geiselgefährdung geben. Bisherige Forschungsansätze haben sich darauf konzentriert, in der verbalen Ausdrucksweise des Täters Kennzeichen zu finden, die eindeutig zwischen einer eskalativen und einer deeskalativen Konfliktphase zu diskriminieren vermögen. Dabei konnten einige wenige konkrete Merkmale wie die Formulierung von Drohungen und die Zunahme eines aggressiven, feindseligen Ausdrucksstils einem eskalativen Konfliktverlauf zugeordnet werden (vgl. Bilsky, Liesner & Weßel-Therhorn, 2009). In Hinblick auf weitere Kennzeichen wie beispielsweise den Inhalt der Verhandlung oder die Frage nach der Wahrung und Bestätigung der sozialen Identität des Täters konnten zwar signifikante Intensitätsunterschiede zwischen eskalativen und deeskalativen Phasen festgestellt werden; konkrete Hinweise, wann ein eskalativer Konfliktverlauf einsetzt, konnten jedoch nicht abgeleitet werden. Die vorliegende Studie hat sich deswegen zum Ziel gesetzt, anhand authentischer Verhandlungen in Fällen von Geiselnahme und Bedrohungslagen polizeiliche Verhandler nach ihrem ganz persönlichen Beurteilungssystem von Eskalation und Deeskalation zu befragen.

Dazu wurden berufserfahrenen polizeilichen Geiselnahmesprechern insgesamt acht authentische Verhandlungen vorgelegt, die in Hinblick auf ihr Eskalationspotential bewertet werden sollten. Die Verhandler waren aufgefordert,

ihre Entscheidung zu begründen. Die von den Verhandlern angeführten Argumente zur Einschätzung des Konfliktpotentials wurden nach einer qualitativen Inhaltsanalyse mit inhaltlicher Strukturierung nach Mayring (2003) ausgewertet und im Sinne der inhaltlichen Strukturierung über das S.A.F.E.-Modell (Rogan und Hammer, 2002) zu Kennzeichenlisten für eskalative und deeskalative Konfliktverläufe kategorisiert.

Unabhängig davon, ob es sich um eine Geiselnahme oder eine Bedrohungslage handelt, zeichnet sich eine eskalative Konfliktphase durch ein Machtspiel zwischen Täter und Verhandler aus. Dies ist maßgeblich dadurch bedingt, dass der Täter die polizeilichen Einsatzkräfte am Tatort entdeckt, was den Täter aufgrund seiner vergangenen Erfahrungen mit der Polizei auf die Ausweglosigkeit seiner Situation hinweist. Der Täter begegnet dieser Erkenntnis möglicherweise mit der Androhung seines Suizids, wobei ein erweiterter Suizid denkbar ist und damit eine erhöhte und akute Geiselfährdung besteht. Das Verhältnis zwischen Täter und Verhandler kennzeichnet sich auf der Beziehungsebene (A) durch gegenseitiges Misstrauen, was nicht zuletzt durch ein mangelndes Eingehen auf die Aussagen und Gefühle des Täters bedingt ist.

Eine deeskalative Phase zeichnet sich dagegen durch eine vertrauensvolle und stabile Gesprächsbeziehung zwischen Täter und Verhandler aus, auf deren Grundlage Themen wie die Tathintergründe, die möglichen Konsequenzen der Tat sowie eine Beendigung der Lage durch Aufgabe angesprochen und diskutiert werden können. Der Verhandler schenkt dem Täter durch aktives Zuhören Aufmerksamkeit und vermag es, den Sprachstil des Täters glaubwürdig zu treffen. Der Täter ist in einer deeskalativen Konfliktphase bereit, eine Freilassung der Geiseln in Betracht zu ziehen; insofern führt das stabile Verhältnis zwischen Täter und Verhandler zu einer geringen Geiselfährdung, die sogar in die Freilassung von Geiseln münden kann.

Auf den praktischen Nutzen der vorliegenden Ergebnisse sowie auf die Frage deren Generalisierbarkeit soll im Folgenden genauer eingegangen werden.

5.1 Generalisierbarkeit der Ergebnisse

Im Kern entsprechen die Feststellungen der vorliegenden Studie der Theorie des S.A.F.E.-Modells von Rogan und Hammer (2002). Rogan und Hammer haben die Gestaltung der Gesprächsbeziehung als zentralen Aspekt der Verhandlungsgestaltung definiert und betonen, dass eine effektive und zielorientierte Diskussion von Sachthemen erst auf Grundlage einer vertrauensvollen und wertschätzenden Gesprächsbeziehung zwischen den Verhandlungspartnern möglich wird. Die befragten Verhandler bestätigen diese Sichtweise dahingehend, dass sie eine Eskalation des Konfliktverlaufes durch mangelnde Wertschätzung, mangelndes Interesse und mangelndes Eingehen auf den Täter bedingt sehen, während eine Deeskalation durch eine vertrauensvolle Gesprächsbeziehung beschrieben ist, in der sich der Verhandler auf Augenhöhe mit dem Täter begibt. Damit erkennen die befragten polizeilichen Sprecher die Gestaltung der Gesprächsbeziehung als maßgebliche Einflussgröße an.

Als Hauptergebnis ist folglich festzuhalten, dass die Analyse der Gesprächsbeziehung und des gegenseitigen Umgangs von Täter und Verhandler den deutlichsten und eindeutigsten Hinweis auf die Frage nach einem eskalativen bzw. deeskalativen Konfliktverlauf verspricht. Das S.A.F.E.-Modell bietet also nicht nur einen theoretischen Rahmen zum Verständnis von eskalativen und deeskalativen Konfliktverläufen. Vielmehr entsprechen die im Modell dargestellten Kommunikationsebenen und deren Implikation auf den Konfliktverlauf weitgehend den Praxiserfahrungen polizeilicher Geiselnahmesprecher und damit den handlungsbestimmenden Alltagstheorien, die den Verhandler zu einer Einschätzung des Konfliktverlaufes und zu einer darauf folgenden Reaktion leiten. Das S.A.F.E.-Modell von Rogan und Hammer (2002) benennt zusammenfassend die wesentlichen Aspekte polizeilicher Alltagstheorien zu Eskalation und Deeskalation in Geiselnahmen und Bedrohungslagen und beinhaltet gerade diejenigen Merkmale, auf deren Grundlage polizeiliche Geiselnahmeverhandler eine Prognose des Konfliktverlaufes erstellen.

Allerdings scheint die Alltagstheorie polizeilicher Verhandler ebenso wenig konkrete Erkennungskennzeichen zu beinhalten wie die theoretischen Modelle von Konfliktverläufen auch. Die inhaltsanalytische Auswertung der Beurteilungen

des Eskalationspotentials ergibt nur wenige Merkmale, die eindeutig im Sinne einer Wenn-Dann-Beziehung mit einer eskalativen bzw. einer deeskalativen Gesprächsphase verknüpft sind. Dies scheint im ersten Moment überraschend, ist doch die zentrale Aufgabe eines polizeilichen Verhandlers die Vorhersage der akuten Geiselfährdung, die sich aus dem jeweiligen Konfliktverlauf ergibt. Zu vermuten war deshalb, dass die Geiselnahmesprecher bereits eine recht konkrete Vorstellung über eindeutige Merkmale eines eskalativen bzw. deeskalativen Konfliktverlaufes haben und diese im Sinne einer für die Berufsgruppe der Verhandler gültigen Alltagstheorie auf die Interpretation und Bewertung authentischer Fälle anwenden.

Doch in der Generalisierung über Fälle hinweg verbleiben nur wenige Kennzeichen, die verlässlich auf eine Eskalation bzw. Deeskalation hinweisen. Selbst bei diesen Merkmalen ist zu hinterfragen, inwieweit sie vom Verhandler erkannt werden können und konkret Einfluss auf den Konfliktverlauf nehmen. Ein polizeilicher Verhandler kann seine Einschätzung lediglich auf die Aspekte stützen, die in der Kommunikation und Interaktion mit dem Täter offensichtlich werden. Eine Eskalation wird beispielsweise übereinstimmend mit der Tatsache verknüpft, dass der Täter die polizeilichen Einsatzkräfte am Tatort entdeckt. Wenn der Täter den Verhandler aber nicht auf seine Wahrnehmung anspricht, etwa einen Abzug der Einsatzkräfte fordert oder den polizeilichen Einsatz hinterfragt, so mag die Ansicht der polizeilichen Einsatzkräfte zwar einen Einfluss auf das weitere Verhalten und Verhandeln des Täters nehmen; dem Verhandler ist jedoch noch nicht einmal bewusst, dass der Täter die Einsatzkräfte überhaupt gesehen hat, geschweige denn, dass er seine Verhandlungsstrategie nun anpasst. Kommuniziert der Täter also seine Wahrnehmungen, Sorgen und Kritikpunkte nicht, so vermag der Verhandler eine Veränderung des Konfliktverlaufes weder zu erklären noch vorherzusagen. Es bleibt folglich festzuhalten, dass der Verhandler nur auf vom Täter kommunizierte Inhalte zurückgreifen kann, um eine Prognose des Konfliktverlaufes zu wagen.

Doch selbst wenn der Täter den Verhandler an seinen Gedanken und Gefühlen verbal teilhaben lässt, so muss der Verhandler diese im Gesamtkontext deuten und in Hinblick auf ihr aktuelles Konfliktpotential bewerten. Im Zuge der Analyse musste festgestellt werden, dass ein und dasselbe Kennzeichen in vielen Fällen ganz unterschiedliche Wirkungen erzielt. Besonders die Tatsache, dass der Täter

sein Bedrohungspotential etwa durch Darstellung seiner Bewaffnung oder die Aufschlüsselung möglicher Verletzungen der Geiseln betont, sehen die befragten Verhandler sowohl als mögliches Kennzeichen einer eskalativen Phase als auch einer deeskalativen Phase. Das Motiv des Täters, das Bedrohungspotential deutlich hervorzuheben, ist aber ein vollkommen anderes: Während die Betonung des Bedrohungspotentials in einer eskalativen Phase eher im Sinne einer Drohung aufzufassen ist, die der Verärgerung und Wut des Täters über mangelnde Beachtung und über erfolgte Angriffe auf seine Person Ausdruck verleihen, kommt die Beschreibung seiner Gefährlichkeit in einer deeskalativen Konfliktphase dem Versuch einer positiven Selbstdarstellung des Täters gleich, mit der er dem Verhandler auf gleicher Augenhöhe zu begegnen versucht. Obwohl der Täter den Verhandler inhaltlich mit ein und demselben Sachverhalt, nämlich seiner Gefährlichkeit, konfrontiert, ist die Wirkung und damit die Reaktion des Verhandlers stark vom Kontext abhängig. Ganz ähnlich sieht es mit dem bereits benannten Thema des Suizids aus. Erwähnt der Täter einen möglichen Suizid in einer Phase, in der der Verhandler mit wenig Aufmerksamkeit und eher kritisch auf den Täter eingeht, so ist die Androhung des Suizids ein Kennzeichen dafür, dass der Täter zu drastischen Maßnahmen der Konfliktlösung bereit ist, sich der Konfliktverlauf also in Richtung einer Eskalation weiterentwickelt. Ist die Gesprächsbeziehung jedoch vertrauensvoll, mag das Thema des Suizids lediglich der Versuch des Täters sein, mehr Aufmerksamkeit auf seine Person zu ziehen und den Verhandler noch stärker an sich zu binden. Häufig ist die Suizidandrohung mit dem Thema der vom Täter wahrgenommenen Perspektivlosigkeit verknüpft, welches damit ebenfalls eine starke Kontextabhängigkeit aufweist. Zusammenfassend bleibt festzuhalten, dass die Wirkung bestimmter Verhandlungsinhalte wie der Vorschlag der Aufgabe, die Forderung nach Freilassung der Geiseln, die Suizidandrohung, die Betonung der Gefährlichkeit des Täters, aber auch die Diskussion um die Ausweglosigkeit der Lage des Täters oder die vom Täter formulierten Ultimaten maßgeblich davon abhängen, auf welchem Beziehungsniveau sich Täter und Verhandler gerade begegnen. Es ist zu schlussfolgern, dass die geringe Anzahl eindeutiger Kennzeichen eskalativer und deeskalativer Gesprächsphasen unter anderem auf die Tatsache zurückzuführen ist, dass die Wirkung einzelner Verhaltensweisen und Themen vom jeweiligen Gesamtkontext abhängt. Dies zeigte sich im Rahmen

des vorliegenden Forschungsprojektes auch darin, dass einzelne Episoden von verschiedenen Verhandlern extrem unterschiedlich bewertet wurden. So wurde ein und dieselbe Episode sowohl als sehr deeskalativ als auch als Beginn einer Eskalation eingeschätzt; beide Verhandler berufen sich allerdings auf dieselben Kennzeichen.

5.2 Methodische Kritik

Zu überlegen bleibt, ob die Methodik der Studie Einfluss auf die Ergebnisse genommen und die individuellen Alltagstheorien verzerrt hat. Die Entscheidung, Kennzeichen über die Bewertung authentischer Fälle abzufragen, ist durch die von Furnham (1990) postulierte Abhängigkeit einer Alltagstheorie von ihrem jeweiligen Kontext begründet. Entsprechend musste angenommen werden, dass eine direkte Befragung polizeilicher Verhandler nach eindeutigen Kennzeichen einer Eskalation bzw. Deeskalation nur bedingt zu verwertbaren Antworten führen würde. Durch die Analyse authentischer Verhandlungsfälle ist zwar gewährleistet, dass die Alltagstheorie angesprochen und die dort gespeicherten Inhalte auf die Fälle angewandt werden, jedoch werden auch nur die Anteile der Alltagstheorie angesprochen, die sich auf den jeweiligen Fall anwenden lassen. Dabei ist sicherlich kritisch zu hinterfragen, ob die ausgewählten Fälle dazu geeignet waren, die Bewertungsmaßstäbe angemessen abzubilden. Die einzelnen Fälle sind lediglich hinsichtlich der polizeitaktischen Bewertung als Bedrohungslage bzw. als Geiselnahme vergleichbar, jedoch nicht hinsichtlich weiterer tatrelevanter Merkmale wie Täterpersönlichkeit, Tathintergrund, Anzahl der Geiseln, Verhältnis des Täters zu den Geiseln oder polizeitaktischen Lagelösung. Es bleibt kritisch anzumerken, dass kein Querschnitt gleichartiger oder prototypischer Fälle vorliegt, sondern vielmehr ein größtmöglicher Ausschnitt des zu bewältigenden Fallspektrums. Zu vermuten ist, dass sich nicht nur eine einzige Alltagstheorie zu Eskalation und Deeskalation in polizeilichen Verhandlungssituationen ausgeformt hat, sondern unterschiedliche Alltagstheorien simultan existieren, die spezifischere Fallgruppen betreffen. Beispielsweise könnte es eine Alltagstheorie zu Geiselnahmen in Bankfilialen geben, die sowohl in Denkschemata gespeicherte

Maincons, also prototypische Merkmale der Lage, beinhaltet (vgl. Bohner, 2002) als auch darauf zugeschnittene Handlungsanweisungen. Im Vergleich sehr ähnlicher Fälle könnte demnach geprüft werden, ob Alltagstheorien nicht viel differenzierter angelegt werden, die ansonsten untereinander nur tendenzielle Gemeinsamkeiten aufweisen. Demnach wären im Rahmen der vorliegenden Studie durch die Technik der Generalisierung über Fälle hinweg nur die oberflächlichen Gemeinsamkeiten der Alltagstheorien erfasst worden.

Des Weiteren muss angemerkt werden, dass die befragten Verhandler der Aufforderung zur Begründung ihrer Einschätzung nur bedingt nachgekommen sind. Die Betrachtung der jeweiligen Einschätzungsbegründungen vor dem Hintergrund des tatsächlichen Tatgeschehens lässt erkennen, dass die befragten Verhandler oftmals eine Deskription der Episode vorgenommen haben und lediglich benannt haben, welche zentralen Themen oder Handlungen die Episode bestimmen. Ob die reine Deskription jedoch inhaltlich gleichbedeutend mit den Gründen ist, die zu der Einschätzung des Konfliktverlaufes geführt haben, bleibt offen.

Zu bedenken ist darüber hinaus, dass die Ergebnisse der vorliegenden Studie sowohl auf Basis einer sehr kleinen Auswahl von Fällen als auch unter der Beteiligung nur weniger polizeilicher Verhandler gewonnen wurden. Für jeden Fall liegen lediglich 3 Beurteilungen vor. Der Einfluss interindividueller Unterschiede zwischen den Alltagstheorien muss bei einer Stichprobengröße von 3 als bedeutsam gewertet werden (vgl. Bortz, 1999). Es ist zu vermuten, dass sich bei einer Befragung einer größeren Stichprobe Merkmalsmuster deutlicher herauskristallisiert hätten, die im Sinne einer berufsgruppenspezifischen Alltagstheorie gedeutet werden können.

5.3 Abschließende Betrachtung

Wie Bilsky, Weßel-Therhorn und Kalus (2009) feststellen, liegt die Bedeutung wissenschaftlicher Forschung über Verhandlungen in Fällen von Geiselnahmen und Bedrohungslagen vor allen Dingen darin, abgesicherte Anhaltspunkte für deeskalative Kommunikationstechniken zu liefern. Als Fazit der vorliegenden

Arbeit kann die von Rogan und Hammer (2002) postulierte Bedeutung einer vertrauensvollen Gesprächsbeziehung für einen deeskalativen Konfliktverlauf bestätigt werden. Die Befundlage zeigt, dass die Prognose eines eskalativen bzw. deeskalativen Konfliktverlaufes maßgeblich von der Fähigkeit des Verhandlers abhängt, Zeichen im jeweiligen Kontext zu deuten. Es muss dem Verhandler gelingen, aus seinen Beobachtungen ein schlüssiges Gesamtkonstrukt zu bilden, welches eine Verhaltenseinschätzung des Täters erlaubt. Da die jeweiligen dazu notwendigen Alltagstheorien aus Erfahrung herausgebildet werden (Furnham, 1990), ist davon auszugehen, dass es polizeilichen Verhandlern im Laufe ihrer Berufspraxis immer besser gelingt, das Täterverhalten im jeweiligen Kontext zu betrachten und zum Konfliktverlauf in Beziehung zu setzen.

Aufgrund der Ergebnisse dieser Studie bleibt festzuhalten, dass die Gestaltung der Gesprächsbeziehung maßgeblich für die Entwicklung des Konfliktverlaufes ist. Ein deeskalativer Konfliktverlauf basiert auf einer vertrauensvollen Gesprächsbeziehung zwischen Täter und Verhandler, die wiederum auf der Grundlage aktiven Zuhörens, Eingehens auf den Täter, glaubwürdigen Interesses an den Gedanken und Gefühlen des Täters sowie an einer für den Täter positiven Lagelösung entsteht. Auch wenn diese durch das Forschungsprojekt gewonnene Erkenntnis beinahe trivial anmutet, gibt sie dennoch konkrete Hinweise auf die Gestaltung der Aus- und Fortbildung polizeilicher Verhandler. Der Erkenntnis um die Bedeutung einer positiven Gesprächsbeziehung folgend sollte sich die Aus- und Fortbildung polizeilicher Geiselnahmesprecher immer wieder der Herausforderung stellen, deeskalative Kommunikationsmethoden zu vermitteln und ihre Anwendung zu trainieren. Der Fokus sollte dabei nicht nur auf ein glaubwürdiges Auftreten des Verhandlers gerichtet werden, sondern vor allen Dingen auf die Vermittlung einer positiven Wertschätzung des Täters, auf ein einführendes Verstehen seiner Person und seiner Motive sowie auf die transparente Darstellung des polizeilichen Vorgehens. Deeskalierende Kommunikation in polizeilichen Lagen orientiert sich demnach an den Grundlagen klientenzentrierter Gesprächsführung (vgl. Weinberger, 1992). Mit dem Fokus auf die Bedürfnisse des Täters kann der Verhandler in der Konsequenz die Grundlage für ein sachliches Gespräch über die Lagelösung schaffen. Damit greifen polizeiliche Verhandler in der Gestaltung ihrer Kommunikation auf wesentliche Prinzipien der so genannten ‚Motivierenden Gesprächsführung‘, dem

„motivational interviewing“, zurück. Die Motivierende Gesprächsführung ist eine direktive, zugleich aber klientenzentrierte Methode, ein Gegenüber zu einer Verhaltensveränderung anzuregen und eine eventuelle Ambivalenz, die mit der Veränderung verknüpft ist, aufzulösen (vgl. Miller & Rollnick, 2002). Nach Miller und Rollnick (2002) darf die Motivation zu einer Veränderung nicht von außen auferlegt werden, sondern muss von der Person ausgehen, die sich verändern soll. Übertragen auf die Situation einer Geiselnahme oder Bedrohungslage ist also davon auszugehen, dass ein Handlungs- und Entscheidungsdruck auf den Täter eskalativ wirkt; genau diesen Eindruck bestätigen die befragten Verhandler und weisen darauf hin, dass eine Deeskalation dadurch bestimmt ist, dass der Täter sein eigenes Tempo zur Veränderung im Sinne einer Aufgabe wählen darf. Dabei sprechen die befragten Verhandler bei einer Deeskalation davon, auf den Täter einzugehen und seine individuellen Tathintergründe zu ermitteln. Dies entspricht der Feststellung von Miller und Rollnick (2002), dass ein direktes Überreden oder eine aggressive Konfrontation wenig effektive Methoden der Motivierung darstellen und eher zu Widerstand und Trotz führen. Eine Bereitschaft zur Veränderung entsteht Miller und Rollnick (2002) zufolge als Produkt einer Interaktion, in der aktiv auf das Gegenüber eingegangen wird. Motivierende Gesprächsführung basiert deswegen maßgeblich auf den Techniken des aktiven Zuhörens, der Reflektion von Gedanken und Gefühlen, die im Gespräch offenbart werden, sowie auf einem wertschätzenden Umgang miteinander. Dabei ist die Betonung des selbstbestimmten Handelns eines der Grundprinzipien der Wertschätzung. Der Vergleich zwischen den Grundprinzipien der Motivierenden Gesprächsführung und der von den befragten Verhandlern beschriebenen Gesprächsbeziehung in deeskalativen Konfliktphasen zeigt, dass sich die polizeilichen Verhandler ohnehin der Kommunikationstechniken der Motivierenden Gesprächsführung bedienen. Clark (2005) konnte darüber hinaus nachweisen, dass die Anwendung Motivierender Gesprächsführung im Kontext der Bewährungshilfe eine Verhaltensveränderung bei Gewalttätern fördern kann. Analog ist daher zu vermuten, dass die Gesprächstechnik der Motivierenden Gesprächsführung eine effektive Methode für den Umgang mit Gewalttätern im Allgemeinen und damit auch in Situationen von Geiselnahmen und Bedrohungslagen darstellt.

Ausgehend von den Kennzeichen einer deeskalierenden Gesprächsführung, die die befragten Verhandler im Rahmen dieser Studie beschrieben haben, ist anzuraten in der Aus- und Fortbildung polizeilicher Geiselnahmesprecher einen Schwerpunkt auf deeskalierende Kommunikationstechniken im Sinne der Motivierenden Gesprächsführung zu richten.

6 Literatur

- Atkinson, R.L., Atkinson, R.C., Smith, E.E., Bem, D.J. & Nolen-Hoeksema, S. (2000). *Hilgard's introduction to psychology (13th ed.)*. Fort Worth, TX: Harcourt Brace.
- Bilsky, W., Liesner, B. & Weßel-Therhorn, D. (2009). Escalation and de-escalation in hostage negotiation. In R. Rogan & F. Lanceley (Eds.), *Contemporary Theory, Research and Practice of Crisis and Hostage Negotiations* (in press). Cresskill, NJ: Hampton Press.
- Bilsky, W., Weßel-Therhorn, D. & Kalus, A. (2009). Krisenverhandlungen. In T. Bliesener, G. Köhnken, & F. Lösel (Eds.), *Lehrbuch der Rechtspsychologie* (in press). Bern: Huber.
- Bilsky, W., Müller, J., Voss, A., & von Groote, E. (2005). Affect assessment in crisis negotiation: An exploratory case study using two distinct indicators. *Psychology, Crime & Law*, 11, 275-287.
- Bohner, G. (2002). Einstellungen. In W. Stroebe, K. Jonas & M. Hewstone (Eds.), *Sozialpsychologie – Eine Einführung* (pp.265 – 318). Berlin: Springer.
- Bortz, J. (1999). *Statistik für Sozialwissenschaftler* (5th ed.). Berlin: Springer.
- Clark, M.D. (2005). Motivational interviewing for probation staff: Increasing readiness to change. *Federal Probation*, 69, 22 – 28.
- Donohue, W.A. (2001). Resolving relational paradox: the language of conflict in relationships. In W.F. Eadie & P.E. Nelson (Eds.), *The language of conflict and Resolution* (pp. 21-46). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Furnham, A.F. (1990). Commonsense Theories of Personality. In: Semin, G.R. & Gergen, K.J. (Eds.), *Everyday understanding – Social and Scientific Implications* (pp.176 – 203). London: Sage Publications.

-
- Furnham, A.F. (1988). *Lay Theories – Everyday understanding of problems in the social sciences*. Oxford: Pergamon Press.
- Gergen, K.J. & Semin, G.R. (1990). Everyday understanding in Science and Daily Life. In: Semin, G.R. & Gergen, K.J. (Eds.), *Everyday understanding – Social and Scientific Implications* (pp. 1 – 18). London: Sage Publications.
- Giebels, E. & Noelanders, S. (2004). *Crisis negotiations: a multiparty perspective*. Veenendaal: Universal Press.
- Glasl, F. (2007). *Selbsthilfe in Konflikten: Konzepte, Übungen, Praktische Methoden*. 5. Auflage. Stuttgart: Freies Geistleben.
- Gottmann, J.M. (1979). *Marital interaction: Experimental investigations*. New York: Academic Press.
- Groeben, N. (1990). Subjective Theories and the Explanation of Human Action. In: Semin, G.R. & Gergen, K.J. (Eds.), *Everyday understanding – Social and Scientific Implications* (pp. 19 – 44). London: Sage Publications.
- Groote, E. von (2002). *Prognose von Täterverhalten bei Geiselnahmen – zur Einschätzung von Gewaltbereitschaft und Suizidneigung*. Frankfurt /M.: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Hammer, M.R. (2001). Conflict negotiations under crisis conditions. In W.F. Eadie & P.E. Nelson (Eds.), *The language of conflict and Resolution* (pp. 57-80). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kürten, G. (2005). *Gesichtswahrung: Eine Fallstudie*. Unveröffentlichte wissenschaftliche Hausarbeit, Westfälische Wilhelms-Universität, Münster.
- Mayring, P. (2003). *Qualitative Inhaltsanalyse – Grundlagen und Techniken*. Weinheim: Beltz.

-
- McMains, M.J., & Mullins, W.C. (1996). *Crisis negotiations*. Cincinnati, OH: Anderson Publishing.
- Miller, W.R. & Rollnick, S. (2002). *Preparing People for Change (2nd edition)*. New York: The Guilford Press.
- Müller, J. (2002). *Untersuchung zur Aggressivität in einer Geiselnahme anhand der Sprachinhaltsanalyse von Gottschalk und Gleser*. Unveröffentlichte wissenschaftliche Hausarbeit, Westfälische Wilhelms-Universität, Münster.
- Ohlemacher, T., Rüger, A., Schacht, G. & Feldkötter, U. (2003). *Gewalt gegen Polizeibeamtinnen und -beamte 1985 – 2000*. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Putnam, L. L. (2001). The language of opposition: challenges in organizational dispute resolution. In W.F. Eadie & P.E. Nelson (Eds.), *The language of conflict and Resolution* (pp. 10-20). Thousand Oaks, CA: Sage
- Rogan, R.G. & Hammer, M.R. (2002). Crisis negotiations: a communication-based approach. In H. Giles (Ed.), *Law enforcement, communication and community* (pp. 229-254). Amsterdam: John Benjamins.
- Rogan, R. G., & Hammer, M. R. (1995). Assessing message affect in crisis negotiations: an exploratory study. *Human Communication Research*, 21, 553-574.
- Rubin, J.Z. (1993). Conflict from a psychological perspective. In L. Hall (Ed.), *Negotiation – strategies für mutual gain* (pp.123-137). Newbury Park, CA: Sage.
- Rubin, J.Z., Pruitt, D.G. & Kim, S.H. (1994). *Social conflict – escalation, stalemate and settlement* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill

-
- Sayette, M.A. (1999). Cognitive Theory and Research. In: K.E. Leonard & H.T. Blane (Eds.), *Psychological Theories of Drinking and Alcoholism* (pp. 247 – 291). New York: The Guilford Press.
- Taylor, P.J. (2002a). A cylindrical model of communication behavior in crisis negotiations. *Human Communication Research*, 28, 7-48.
- Tebrügge, B. (2006). *Untersuchung authentischer Sprachstichproben einer Geiselnahmeverhandlung auf der Grundlage eines kommunikationswissenschaftlichen Modells von Krisenverhandlungen*. Unveröffentlichte wissenschaftliche Hausarbeit, Westfälische Wilhelms-Universität, Münster.
- Voß, A. (2002). *Untersuchung des 'message affect' bei einer Geiselnahmeverhandlung – eine empirische Arbeit zur Sprachintensität und Valenz in Phasen Eskalation und Deeskalation*. Unveröffentlichte wissenschaftliche Hausarbeit, Westfälische Wilhelms-Universität, Münster.
- Weinberger, S. (1992). *Klientenzentrierte Gesprächsführung – Eine Lern- und Praxisanleitung für helfende Berufe*. 5.Auflage. Weinheim: Beltz.
- Weßel-Therhorn, D. (2006). *Untersuchung zum Einsatz von Konfliktstrategien in einer Geiselnahme*. Unveröffentlichte wissenschaftliche Hausarbeit, Westfälische Wilhelms-Universität Münster.
- Wikipedia Internetlexikon. Auszug vom 18.August 2009 unter <http://de.wikipedia.org/wiki/Konflikt>
- Wirtz, M. & Caspar, F. (2002). *Beurteilerübereinstimmung und Beurteilerreliabilität*. Göttingen: Hogrefe.

Anhang A1

Regeln zur Segmentierung des Transkriptes in Auswertungseinheiten

I Segmentierung in Episoden

Taylor (2002a) definiert Episoden als ‚nonoverlapping, coherent periods of dialogue in which speakers communicate about a single, clearly distinguishable issue without significant deviation from that issue. An episode concludes (and the next episode begins) when the dialogue shows a definite and sustained transition in its focus from one issue to a different issue.‘

Tebrügge (2006) formulierte auf Basis der von Taylor (2002a) vorgeschlagenen Definition konkrete Regeln der Segmentierung von Dialogen in thematisch abgrenzbare Teile. Die vorliegende Arbeit nimmt auf die von Tebrügge entwickelten Regeln Bezug:

- (1) Die Länge einer Episode ist nicht definiert. Ein Gesprächstranskript kann in so viele Episoden unterteilt werden, wie es dem Beurteiler sinnvoll und notwendig erscheint.
- (2) Eine Episode sollte aber länger als ein Sprecherwechsel sein, damit von einer Interaktion der Verhandlungsteilnehmer gesprochen werden kann.
- (3) Eine Episode endet, wenn im Dialog ein klarer und anhaltender Wechsel von einem zum anderen Thema zu erkennen ist.
- (4) Das vorherrschende Thema einer Episode sollte klar benannt werden könnte.
- (5) Kurze Unterbrechungen, auch ein kurz eingeschobener neuer Gedanke, werden nicht als eigene Episoden betrachtet.
- (6) Begrüßungen und Verabschiedungen werden nicht als eigene Episode betrachtet.

II Segmentierung in Gedankeneinheiten

Taylor (2002a) versteht unter einer Gedankeneinheit ‚a complete idea that a speaker wishes to express‘. Nach Taylor zeigt sich eine Gedankeneinheit zwar im Sinne eines unabhängigen Satzes, sie ist jedoch nicht auf einen vollständigen Hauptsatz beschränkt. Eine Gedankeneinheit zeichnet vielmehr aus, dass sie ein autonomer Teil des Dialoges ist, der unabhängig von vorherigen oder nachfolgenden Bedeutungseinheiten verstanden werden kann.

Tebrügge (2006) formulierte in enger Anlehnung an Taylors (2002a) Definition folgende, hier ebenfalls angewandte Regeln zur Segmentierung in Gedankeneinheiten:

- (1) Eine Gedankeneinheit hat keinen festen Umfang: Eine Gedankeneinheit kann eine Phrase, ein Satz oder ein Sprachfragment sein. Manchmal handelt es sich auch nur um ein Wort. Meist werden Gedankeneinheiten durch Unterbrechungen, Kommata, Punkte oder Konjunktionen wie *und* und *aber* getrennt.
- (2) Ist eine Aussage im grammatikalischen Sinne nicht vollständig, die Idee der Aussage ist aber klar zu erkennen, so wird die Aussage als eine eigene Gedankeneinheit aufgefasst.

Anhang A2

Beurteilerübereinstimmung

Um die Eindeutigkeit von Episoden zu prüfen, wies die Verfasserin zwei Psychologiestudenten aus dem Grundstudium in die Theorie der Einteilung in Episoden und die Struktur des vorliegenden Materials ein. Daraufhin teilten alle unabhängig voneinander die Gespräche gemäß Taylors (2002a) Regeln in Episoden ein. Zur Analyse der Qualität der Einteilung der Gespräche in Episoden wurde der V_2 -Koeffizient nach Holsti (1969, zit. nach Wirtz und Caspar, 2002) berechnet. Dieser gibt die prozentuale Übereinstimmung zwischen zwei Kodierern an, wenn bei der Kodierung auch die Möglichkeit der Nichtkategorisierung besteht. So kann es sein, dass beide Kodierer eine unterschiedliche Gesamtzahl an Kodiereinheiten gebildet haben. Der V_2 -Koeffizient trägt diesem Umstand Rechnung und verrechnet die Anzahl der tatsächlich gebildeten Einheiten beider Kodierer mit den übereinstimmenden Einheiten.

V_2 -Koeffizient nach Holsti

$$V_2 = 100 \times \frac{2}{N_1 + N_2} \sum_{i=1}^k f_i$$

N_1, N_2 = Anzahl der tatsächlichen Kategorisierungen von Kodierer 1 bzw. 2

f_i = Anzahl der Übereinstimmungen bezüglich der Kategorie i

Die Kodierer kamen zu folgenden Ergebnissen:

Kodierer 1 = 16 Episoden

Kodierer 2 = 18 Episoden

Übereinstimmung = 16 Episoden

Berechnung des V_2 -Koeffizienten

$$V_2 = 100 \times \frac{2}{16 + 18} \times 16 = 94,12 \%$$

Bedrohungslagen	Episoden	Übereinstimmung zwischen den Kodieren		durchschnittliche Übereinstimmung
Fall 1	18	Autor und Kodierer 1 Autor und Kodierer 2 Kodierer 1 und Kodierer 2	$V_2 = 80,00\%$ $V_2 = 94,12\%$ $V_2 = 84,85\%$	$V_2 = 86,33\%$
Fall 2	11	Autor und Kodierer 1 Autor und Kodierer 2 Kodierer 1 und Kodierer 2	$V_2 = 90,90\%$ $V_2 = 95,65\%$ $V_2 = 90,90\%$	$V_2 = 91,56\%$
Fall 3	22	Autor und Kodierer 1 Autor und Kodierer 2 Kodierer 1 und Kodierer 2	$V_2 = 95,24\%$ $V_2 = 84,21\%$ $V_2 = 95,24\%$	$V_2 = 89,41\%$
Fall 4	12	Autor und Kodierer 1 Autor und Kodierer 2 Kodierer 1 und Kodierer 2	$V_2 = 85,45\%$ $V_2 = 96,75\%$ $V_2 = 90,90\%$	$V_2 = 92,48\%$

Geiselnahmen	Episoden	Übereinstimmung zwischen den Kodieren		durchschnittliche Übereinstimmung
Fall 5	17	Autor und Kodierer 1 Autor und Kodierer 2 Kodierer 1 und Kodierer 2	$V_2 = 92,45\%$ $V_2 = 89,50\%$ $V_2 = 92,75\%$	$V_2 = 91,56\%$
Fall 6	23	Autor und Kodierer 1 Autor und Kodierer 2 Kodierer 1 und Kodierer 2	$V_2 = 90,90\%$ $V_2 = 87,25\%$ $V_2 = 94,75\%$	$V_2 = 90,96\%$
Fall 7	18	Autor und Kodierer 1 Autor und Kodierer 2 Kodierer 1 und Kodierer 2	$V_2 = 82,35\%$ $V_2 = 77,42\%$ $V_2 = 68,97\%$	$V_2 = 76,25\%$
Fall 8	62	Autor und Kodierer 1 Autor und Kodierer 2 Kodierer 1 und Kodierer 2	$V_2 = 90,27\%$ $V_2 = 86,73\%$ $V_2 = 86,23\%$	$V_2 = 87,74\%$

Anhang A3

Anschreiben: Anleitung zur Analyse authentischer Verhandlungsgespräche in Fälle von Geiselnahmen und Bedrohungslagen

Liebe Kollegen,

Ich möchte mich auf diesem Weg zunächst freundlichst für tatkräftige Unterstützung bei meinem Forschungsprojekt bedanken. Im Fokus meiner Forschungsarbeit stehen die polizeilichen Spezialeinheiten, insbesondere die Verhandlungsgruppen. Aufbauend auf der Sozialen Konflikttheorie (Rubin, Pruitt & Kim, 1994) und dem S.A.F.E.-Modell (Rogan & Hammer, 2002) beschäftige ich mich in meiner Forschung mit der Frage, welches Kommunikations- und Interaktionsverhalten mit eskalierenden und deeskalierenden Verhandlungsphasen einhergeht. Auf Grundlage dieser Erkenntnisse soll die Aus- und Fortbildung polizeilicher Verhandler wissenschaftlich untermauert werden. Dabei bin ich auf die Hilfe von Expertenmeinungen, also Ihrem Fachwissen und Einschätzungsvermögen als Verhandler, angewiesen.

Meine Bitte an Sie ist, Transkripte authentischer Geiselnahmefälle bzw. Bedrohungslagen in Hinblick auf ihren eskalativen oder deeskalativen Charakter einzuschätzen. Dazu wurden die Fälle bereits in thematische Gesprächsabschnitte unterteilt. Der typische Arbeitsablauf ist folgender:

Schritt 1: Der Fall sollte zunächst einmal vollständig durchgelesen werden, um ein Gespür für den Fall zu bekommen und zu wissen, was während der Verhandlung passiert. Bitte lesen Sie den Text so durch, als wäre er ein Kriminalroman oder ein kriminalistisches Theaterstück.

Schritt 2: Schätzen Sie nun vor dem Hintergrund Ihres Fachwissen und Ihrer Erfahrung als Verhandler die einzelnen von mir eingeteilten Gesprächsabschnitte anhand der folgenden Skala auf ihr Konfliktpotential ein:

sehr eskalative Phase	beginnende eskalative Phase	neutrale Phase	beginnende deeskalative Phase	sehr deeskalative Phase

Dabei dürfen nun sowohl taktische Erwägungen, Kenntnisse über den Fall, Vergleich zu anderen Fällen als auch typische Verhandlungsmaßstäbe berücksichtigt werden.

In der Bewertungsskala ist die Unterscheidung zwischen ‚sehr eskalativ‘ und ‚eher eskalativ‘ bzw. ‚sehr deeskalativ‘ und ‚eher deeskalativ‘ ausschließlich an die Einschätzung der Situationsdynamik zu binden. In einer ‚beginnenden eskalativen‘ Episode beispielsweise ist der Impuls für einen eskalativen Gesprächsverlauf bereits gegeben (in Worten eines Romans gesprochen: die Spannung steigt), erreicht im weiteren Verlauf jedoch noch keinen Höhepunkt, wohingegen sich in einer ‚sehr eskalativen‘ Episode der Gesprächsverlauf tatsächlich zuspitzt (in Worten eines Romans gesprochen: die Spannung hat ihren Höhepunkt erreicht). Im umgekehrten Sinne ist die Entscheidung zwischen den Stufen der Deeskalation zu treffen.

Schritt 3: Sie werden aufgefordert, eine kurze Begründung Ihrer Einschätzung vorzunehmen. Stichworte oder 2 – 3 kurze Sätze reichen als Begründung vollkommen aus. Dabei dürfen Sie taktische Erwägungen oder typische Verhandlungsregeln explizit benennen. Seien Sie versichert, dass diese Informationen nicht veröffentlicht werden, sondern lediglich meinem persönlichen Verständnis Ihrer Einschätzung dienen.

Alle Angaben, die Sie im Rahmen dieses Forschungsprojektes machen, werden selbstverständlich anonym behandelt. Der beigelegte Personalbogen dient der Einschätzung Ihrer bisherigen persönlichen Verhandlungserfahrung. Diese Informationen werden im Rahmen der Veröffentlichung zu einer abstrakten Beschreibung der Expertengruppe genutzt. Die Informationen lassen aber weder einen Rückschluss auf Ihre Verhandlungsgruppe noch auf Sie persönlich zu.

Ihre Unterstützung bei meinem Forschungsprojekt leistet einen wertvollen Beitrag zur Forschung im Bereich der Geiselnahmeverhandlung und hilft, bisherige Aus- und Fortbildungsveranstaltungen mit wissenschaftlichen Erkenntnissen abzusichern.

Vielen Dank im Voraus!

Denise Weßel-Therhorn