



Krisenkommunikation II

Vorgelegt von Prof. Dr. Klaus Kraimer, Lena Altmeyer M.A.

Inhaltsverzeichnis

1.	Zusammenfassung.....	2
2.	Vorwort	2
3.	Ziele des Projektes.....	3
4.	Forschungsdesign.....	3
5.	Ergebnisse	6
6.	Kritische Betrachtung der Ergebnisse des Projektes	7
7.	Ausblick	8
8.	Autoren	8
9.	Literaturverzeichnis (Auszug).....	9

Krisenkommunikation II

Vorgelegt von Prof. Dr. Klaus Kraimer, Lena Altmeyer M.A.

1. Zusammenfassung

Das Forschungsprojekt Krisenkommunikation, welches sowohl im Jahr 2011 als auch im 2012 aus Forschungs- und Entwicklungsgeldern der HTW finanziert wurde, stellt ein Kooperationsprojekt zwischen Mitarbeitern der HTW – Fakultät für Sozialwissenschaften (Prof. Dr. Klaus Kraimer, Lena Altmeyer M.A., Sandra Hahn M.A. sowie den studentischen Hilfskräften Svenja Marks, Corinne Schram, Selina Duckstein, Katharina Pohl) und dem Landespolizeipräsidium der Vollzugspolizei des Saarlandes/LPP 121, dem Landeskriminalamt Rheinland-Pfalz sowie der Police Grand Ducale Luxemburg dar.

„Krisenkommunikation“ stellt allgemein einen Begriff dar, welcher in den verschiedensten Bereichen der professionellen Praxis verankert ist; das Projekt fokussiert sich hierbei auf Geisellagen innerhalb der polizeilichen Praxis, wodurch eine erste Rahmung vollzogen ist. Das Projekt zielt u.a. auf die Rekonstruktion von Strukturmerkmalen des Täters, so dass u.a. Rückschlüsse auf die Kommunikation/weitere Verhandlung gezogen werden können. Um diesen Gegenstand zu operationalisieren, war die vorliegende Untersuchung als qualitativ-empirische Einzelfallstudie (vgl. z.B. Kraimer 2000) konzipiert. Als Datengrundlage dienten Tondokumente von zwei Verhandlungsgesprächen zwischen Sprechern der Polizei und Geiselnahmer (naturwüchsige Fälle aus der polizeilichen Praxis), welche in Anlehnung an die Methode der Fallrekonstruktion ausgewertet werden. Diese Methode zielt generell auf die Erschließung zentraler Strukturelemente eines Untersuchungsgegenstandes und findet gerade bei wenig erforschten Untersuchungsgegenständen – wie dies bei dem vorliegenden der Fall ist – Anwendung. Ferner liegt der Methode die Auffassung zugrunde, dass jedem Einzelfall sowohl individuelle als auch allgemeine Sinnstrukturen inhärent sind, wodurch eine Typen- bzw. Theoriebildung möglich wird. Durch dieses Vorgehen können neben den zentralen Strukturmerkmalen des Täters zusätzlich generalisierte Erkenntnisse für die polizeiliche Praxis gewonnen werden.

Durch die Analyse des Materials (vor allem durch die Rekonstruktion der objektiven Daten) konnte u.a. gezeigt werden, dass beide Geiselnahmer in eine negative Verlaufskurve verstrickt sind, deren bisheriger Verlauf nicht durch professionelle Interventionen beendet werden konnte und letztendlich die Tat zur Folge hat. Die Rekonstruktionen der Anfangssequenzen der Verhandlungen zeigen zentrale kommunikations- und handlungsleitende Strukturmerkmale der Personen auf, welche wichtige Hinweise für die Fortführung der Verhandlung (z. B. Strategien der Gesprächsführung) geben können und folglich Fehlerquellen minimieren.

Durch die Ergebnisse des Projektes kann insgesamt die Notwendigkeit eines methodisch fundierten und auf den Einzelfall bezogenen Vorgehens begründet werden und auf andere krisenhafte Situationen, Lagen oder Szenen übertragen werden. Zudem können die Ergebnisse des Projektes einen Beitrag zur Professionalisierung des polizeilichen Vorgehens liefern – sowohl auf individueller Ebene (Habitusbildung) als auch auf kollektiver Ebene (Professionalisierung des polizeilichen Handelns).

2. Vorwort

Dieses Forschungsprojekt will zur Professionalisierung der polizeilichen Praxis beitragen. Hierbei gilt unser Dank vor allem Roman Michel, der mit großem Engagement dazu beigetragen hat die polizeiliche Praxis für ein solches Forschungsvorhaben zu öffnen.

Diese Kooperation konnte durch die Initiierung des Projektes weiter verfestigt und auch weiter ausgebaut werden, sodass unser Dank dem Landeskriminalamt des Saarlandes, dem Landes-



Krisenkommunikation II

Vorgelegt von Prof. Dr. Klaus Kraimer, Lena Altmeyer M.A.

kriminalamt Rheinland-Pfalz, sowie der Police Grand Ducale in Luxemburg gilt, welche vor allem bei dem Genehmigungsverfahren zur Nutzung der Daten zum Zwecke der wissenschaftlichen Forschung bei den zuständigen Behörden behilflich waren.

Ferner danken wir Frau Eleonore Martin (Datenschutzbeauftragte der HTW des Saarlandes), welche uns in Fragen des Datenschutzes unterstützt hat. Ein weiterer Dank gilt den Mitarbeitern des HTZ, welche uns bei der technischen Umsetzung der datenschutzrechtlichen Auflagen behilflich waren, insbesondere Herrn Hübner und Herrn Bignet. Abschließend möchten wir den Hilfskräften, welche im Projekt beteiligt waren, Dank aussprechen.

3. Ziele des Projektes

- Förderung der interdisziplinären Zusammenarbeit
- Professionalisierung der Verhandlungsführung in Geiselnahmen (u.a. durch Analyse der Täterpersönlichkeit)
- Implementierung des fallrekonstruktiven Vorgehens und langfristig die Entwicklung eines Handlungskonzeptes für die polizeiliche Praxis

4. Forschungsdesign

Das Forschungsdesign der vorliegenden Arbeit ist an den Forschungsansatz der *Einzelfallstudie* (vgl. Kraimer 2000) angelehnt. Dieser Forschungsansatz bezieht „sich auf die materiale Analyse eines Gegenstandsbereiches bzw. auf soziale Handlungszentren (...), welche als Einheiten angesehen werden“ (Kraimer 2000: 45). Konkret wird sich hierbei an den von Klaus Kraimer entwickelten „Entstehungsschritte[n – Ergänzung durch Verfasser] einer Einzelfallstudie zur Fallrekonstruktion“ (ebd.: 44) orientiert.

	Tätigkeit	Produkt
1.	Abgrenzung des Gegenstandsbereichs Was ist der Fall?	Fallbestimmung
2.	Methodenwahl zur Erhebung und Auswertung Wie soll der Fall erschlossen werden?	Methodenbestimmung
3.	Materialzugang klären Welches Ausdrucksmaterial ist relevant?	Materialsammlung
4.	Nichtstandardisierte Datenerhebung/Sicherung von Datenmaterial	Transkriptionen, Texte, Protokolle
5.	Rekonstruktionslogische Datenauswertung	Materialerschließung

Krisenkommunikation II

Vorgelegt von Prof. Dr. Klaus Kraimer, Lena Altmeyer M.A.

6.	Fallspezifische Sequenzanalyse	Bestimmung von Fallgesetzmäßigkeiten auf der Grundlage von ›Fall k Humanwissenschaftliche Fallrekonstruktion
7.	Sequenzanalytische Fallkontrastierung mit maximal anders gelagerten Fällen	Theoriebildung

Tabelle 1: Entstehungsgeschichte einer Einzelfallstudie zur Fallrekonstruktion. In: Kraimer 2000: 44

Bei diesem auf sieben Schritten beruhenden Vorgehen steht zu Beginn die Frage nach dem ‚Was?‘ im Mittelpunkt, wodurch der zu untersuchende Fall¹ bestimmt und zu anderen Gegenstandsbereichen abgegrenzt wird. Auf der Grundlage der Fallbestimmung wird das ‚Wie?‘ – also die Methodenwahl – begründet. Hierbei sind die Erhebungs- als auch Auswertungsmethoden unter Berücksichtigung des Erkenntnisinteresses zu wählen und zu begründen. Daraufhin wird das relevante Ausdrucksmaterial bestimmt, sodass eine Materialsammlung, d. h. eine nicht-standardisierte Datenerhebung bzw. Sicherung des Datenmaterials, erfolgen kann. Anschließend wird das nun vorliegende Ausdrucksmaterial einer rekonstruktionslogischen Datenauswertung mit dem Ziel der Materialerschließung unterzogen. Mit Hilfe der Methode der Sequenzanalyse werden sodann die Fallgesetzmäßigkeiten bestimmt und unter Einbezug von maximal kontrastierenden Fällen überprüft. Folglich kann durch dieses Vorgehen eine Typen- bzw. Theoriebildung vorgenommen werden (vgl. ebd.: 36 ff.).

Der Schwerpunkt der vorliegenden Untersuchung lag auf der Herausarbeitung der Strukturmerkmale von Tätern in Geisellagen, so dass hierdurch bereits eine Abgrenzung des Gegenstandsbereiches vorgenommen werden konnte. Neben der Herausarbeitung der zentralen Strukturmerkmale des Täters zielte das Projekt darauf ab, Rückschlüsse bzw. konzeptionelle Anregungen für die Polizeiarbeit zu leisten.

Um dieses Ziel zu verwirklichen, wurden Tonbanddokumente von Geisellagen (natürliche Dokumente) herangezogen. Wie unter Punkt 4.2 detailliert vorgestellt wird, können mit Hilfe der Methode der Fallrekonstruktion u. a. aufgrund der sequenziellen Vorgehensweise, charakteristische Strukturen von Fällen erschlossen werden.

4.1 Datengenerierung

Als Datengrundlage dienten Tondokumente, welche innerhalb von Geiselnahmen zwischen Täter/Geiseln und Sprecher der Polizei entstanden sind. Da diese Form der natürlichen Daten nicht frei zugänglich sind und sich innerhalb des Forschungsvorhabens zwei Grundrechte – Recht auf informationelle Selbstbestimmung und Forschungs- und Wissenschaftsfreiheit – gegenüberstehen mussten Anträge bei den jeweiligen Staatsanwaltschaften auf Datenübermittlung (u.a. §§ 476, 477 Abs. 2 Satz 3 und § 378 StPO) und ein Antrag auf Datennutzung (auf der Grundlage der §§ 12,13,14,30 Abs.4 DSGVO) bei der LfDI gestellt werden. Nach erfolgreichem Genehmigungsverfahren konnten die Daten an die Mitarbeiter der Projektgruppe der HTW zur Weiterverarbeitung bzw. Analyse übermittelt werden.

¹ Der Fall „ist eine strukturierte, geschichtlich konstituierte autonome Handlungseinheit mit identifizierbaren Grenzen, etwa eine Person, eine Familie, eine Organisation, ein Sozialzusammenhang von Diskursgemeinschaften, bei Strauss »soziale Welten« genannt“ (Kraimer 2000: 42)

Krisenkommunikation II

Vorgelegt von Prof. Dr. Klaus Kraimer, Lena Altmeyer M.A.

4.2 Die Methode der Fallrekonstruktion als Auswertungsmethode

Die Methode der Fallrekonstruktion, welche von Klaus Kraimer für die Soziale Arbeit entwickelt wurde, basiert wesentlich auf der *Sequenzanalyse* der objektiven Hermeneutik Ulrich Oevermanns und ist „auf die empirische Strukturerschließung menschlicher Lebenspraxis, auf das Erkennen der einer sozialen Erscheinung (>Fall<) zugrundeliegenden Struktureigenschaften gerichtet“ (Kraimer 2000: 23). Ziel ist somit eine Strukturgeneralisierung bzw. **Identifizierung von Strukturmustern**, welche sich aus den rekonstruierten Sequenzen des Datenmaterials bilden lassen und sowohl Erkenntnisse über allgemeine als auch spezifische Sinnstrukturen enthalten.

Das Vorgehen innerhalb der Fallrekonstruktion gestaltet sich wie folgt: Zunächst wird der (1) Fall bestimmt, „um das Erkenntnisinteresse klar zu benennen“ (Kraimer o. J.b: 3). Anschließend erfolgt die (2) Bestimmung des relevanten Ausdrucksmaterials. Ist das Datenmaterial erhoben worden zunächst die (3) objektiven Daten chronologisch dargestellt und analysiert, wodurch eine erste Fallstrukturhypothese gebildet werden kann, welche erste Hinweise auf die Strukturiertheit des Falles liefert (vgl. Kraimer 2003: 13). Nachdem eine erste Fallstrukturhypothese aus den objektiven Daten ermittelt ist, wird die (4) erste Sequenz des transkribierten Interviews/Textdokumentes analysiert. Hierbei kommt der Eröffnungspassage eine besondere Rolle zu, da diese Sequenz strukturell das Muster für die Interaktion grundlegt, indem „die entscheidenden Weichen gestellt werden, deren Folgen nur schwer wieder rückgängig gemacht werden können“ (Oevermann 2000: 98). Am Text werden unter Berücksichtigung der Prinzipien der objektiv-hermeneutischen Textinterpretation so genannte **Lesarten** entwickelt und überprüft. Ziel dieses Vorgehens ist es, eine Fallstrukturhypothese, welche die zentralen Strukturelemente des Untersuchungsgegenstandes erschließt, zu bilden. Diese Fallstrukturhypothese wird anschließend anhand (5) sequenzieller Materialrekonstruktionen überprüft und verdichtet, bis sich aus dem Datenmaterial keine neuen Erkenntnisse ergeben. Daraufhin „wird die Fallstrukturhypothese aus den objektiven Daten mit der zusammenfassenden Formulierung aus dem Fallmaterial in Bezug gesetzt“ (Kraimer 2011: 16), sodass ein (6) Fazit anschließen kann, welches „den Fall in einer bilanzierenden Weise als Identifizierung von Strukturmustern charakterisiert“ (ebd.). Anschließend wird ein (7) maximal konstatierender Fall zur Analyse hinzugezogen, welcher in der gleichen Logik – ohne Einbezug des vorherigen Falles (d. h. kontextfrei) – analysiert wird. Sodann wird das analysierte Datenmaterial einer (8) Kontrastierung mit dem Ziel einer (9) Typen- bzw. Theoriebildung unterzogen. Durch diesen Analyseschritt wird eine Strukturerschließung eines Gegenstandsbereiches erzielt, welcher „etwas Neues, vorher so nicht Bekanntes sehen lässt“ (Kraimer 2000: 37).

Krisenkommunikation II

Vorgelegt von Prof. Dr. Klaus Kraimer, Lena Altmeyer M.A.

5. Ergebnisse

5.1 *Ergebnisse nationaler Fall*

In diesem Punkt werden die herausgearbeiteten Strukturmerkmale der gebildeten Fallstrukturhypothesen aus den objektiven Daten und der Analyse der Gesprächssequenz (Ausdrucksmaterial) zueinander in Beziehung gesetzt und diskutiert.

Die aus der Analyse der objektiven Daten hervorgegangene Fallstrukturhypothese ist im Kern durch das Strukturelement ‚*konstantes Bestreben nach einer autonomen Lebenspraxis*‘ gekennzeichnet. Um das Lebensideal einer autonomen Lebenspraxis zu erreichen, werden flexible Strategien (auch deviante) angewandt, dies führt jedoch nicht zu einer auf Dauer angelegten autonomen Bewältigung der Lebenspraxis, sondern zur Verstrickung in eine negative Verlaufskurve. Die hier in Rede stehende Tat fügt sich dabei sinnlogisch in die negative Fallkurve ein, und ist Ausdruck des devianten Versuchs, finanzielle Autonomie zu erreichen. Ferner ist bereits in der Analyse der objektiven Daten ein Mangel an Realitätsgehalt (u. a. in Bezug auf strategisches Handeln und Partnerschaften) erkennbar.

Die Fallstruktur des Ausdrucksmaterials schließt hierbei gültig an die herausgearbeiteten Strukturelemente der objektiven Daten an und ergänzt diese. Im Hinblick auf zentrale Tätermerkmale lassen sich im Verlauf der Interaktion folgende Strukturmerkmale herausarbeiten: Es zeigt sich als wesentliches Strukturelement eine Kooperationsbereitschaft. Ferner verfügt die Person über ein spezifisches Wissen, welches sich aus Erfahrungswissen in Bezug auf deviantes Handeln (Routine) und institutionelles Wissen zusammensetzt. Auf der Basis des institutionellen Wissens wird das Gegenüber über die (rollenspezifische) soziale Identität bestimmt, sodass zunächst die Struktur der spezifischen Sozialbeziehungen zum Tragen kommt. Im Verlauf der Verhandlung rücken jedoch hoffnungsbietende Aspekte immer mehr in den Vordergrund, was dazu führt, dass diese handlungsleitend werden und das Strukturelement des Mangels an Realitätsgehalt zum Tragen kommt. Damit einhergehend vollzieht sich zudem ein Wandel von einer zunächst auf spezifischen Sozialbeziehungen beruhenden Kommunikation hin zu einer Diffusität gewichtenden Sozialbeziehung. Diese Dynamik der widersprüchlichen Einheit von spezifischen und diffusen Sozialbeziehungen zeigt sich bereits in den objektiven Daten, beispielsweise im Muster der Paarbeziehungen. Die Transformation der Sozialbeziehungen geht einher mit einer offenen Schilderung des Krisenerlebens und einer Vertrauensbildung, die zu einem Mangel an Realitätsgehalt und dem Verlust des Wissens um die vorhandenen Handlungsstrukturen führt.

Abschließend kann festgehalten werden – was vor allem durch die Rekonstruktion der objektiven Daten erkennbar wird – dass keine der staatlichen Instanzen (u.a. Inhaftierung) einen Wandel der Lebensführung erzeugen konnten und dass der Verbleib in einer negativen Verlaufskurve strukturell verankert ist. In Bezug auf die Verhandlung können die aus der Analyse resultierenden Strukturmerkmale des Bestrebens nach einer autonomen Lebenspraxis gepaart mit dem Mangel an Realitätsgehalt einen wesentlichen Anhaltspunkt für die polizeiliche Arbeit darstellen, wenn es darum geht, der Person Handlungsoptionen aufzuzeigen.

Krisenkommunikation II

Vorgelegt von Prof. Dr. Klaus Kraimer, Lena Altmeyer M.A.

5.2 *Ergebnisse internationaler Fall*

In diesem Punkt werden – wie auch bei dem nationalen Fall – die herausgearbeiteten Strukturmerkmale der gebildeten Fallstrukturhypothesen aus den objektiven Daten und der Analyse der Gesprächssequenz (Ausdrucksmaterial) zueinander in Beziehung gesetzt und diskutiert.

Die aus der Analyse der objektiven Daten hervorgegangene Fallstrukturhypothese ist im Kern durch die Strukturelemente der nach formalen Kriterien gelungenen Bewältigung der Krise der Migration und der unbewältigten Krise der psychischen Erkrankung gekennzeichnet. Das Strukturelement der psychischen Erkrankung verweist auf eine unbewältigte Krise und damit einhergehend auf ein Verstricken bzw. Verharren in einer negativen Verlaufskurve. Im Kontext einer Geiselnahme ist dieses Datum gepaart mit den spezifischen körperlichen und technischen Kompetenzen in Nahkampfsituationen der Person nicht zu unterschätzen; vor allem in Hinblick der Gewaltanwendung gegenüber Geiseln.

Die Fallstruktur des Ausdrucksmaterials schließt – auch wenn die zur Verfügung stehenden objektiven Daten nicht dem Anspruch auf Vollständigkeit entsprechen und eher einen allgemeingültigen Charakter aufweisen – an die herausgearbeiteten Strukturelemente der objektiven Daten an und ergänzt diese. Im Hinblick auf zentrale Tätermerkmale wurden im Verlauf der Interaktion folgende Strukturmerkmale herausgearbeitet: Zentral zeigt sich der Wunsch nach stellvertretender Krisenbewältigung aufgrund von Leidensdruck und ein hohes Maß an Mitteilungsbedürfnis auf der Basis von diffusen Sozialbeziehungen. Dem Wunsch nach stellvertretender Krisenbewältigung wird jedoch kommunikativ in der Verhandlung nicht nachgekommen (u. a. durch Hinhaltenaktik), was das Strukturmerkmal der Aggressivität bedingt. Dieses äußert sich beispielsweise an der Androhung von Gewalttaten, deren Verantwortung verbal an das Gegenüber delegiert wird.

Abschließend kann durch die Analyse der objektiven Daten und des Ausdrucksmaterial festgehalten werden, dass sich in der Biographie der Person eine negative Verlaufskurve zeigt, welcher nicht mit psychologischer Intervention entgegengewirkt werden konnte. In Bezug auf die Verhandlung wird ersichtlich, dass das Strukturmerkmal des Wunsches nach stellvertretender Krisenbewältigung aufgrund von Leidensdruck nicht ausreichend in die Kommunikation einfließt. Dies kann jedoch einen zentralen Bezugspunkt für eine Verhandlung bzw. für die polizeiliche Arbeit darstellen, sodass gemeinsam mit der Person alternative Handlungsoptionen erarbeitet werden können.

6. Kritische Betrachtung der Ergebnisse des Projektes

Das Projekt Krisenkommunikation, welches in Kooperation mit dem Landespolizeipräsidium der Vollzugspolizei des Saarlandes/LPP 121, dem Landeskriminalamt Rheinland-Pfalz sowie der Police Grand Ducale Luxemburg ausgestaltet wurde, konnte wesentliche Erkenntnisse zu Krisenstrukturen innerhalb des Phänomens der Geisellage und deren kommunikative Aushandlung liefern. Insbesondere konnten durch ein (fall-)rekonstruktives Vorgehen – welches sowohl eine Analyse des Ausdrucksmaterials als auch der objektiven Daten umfasst – zentrale Strukturmerkmale (u.a. Krisendynamik des Täters, Gesprächsdynamik der Verhandlung) herausgearbeitet werden, welche für den weiteren kommunikativen Prozess unabdingbar sind. Für die professionelle Praxis zeigt sich die Notwendigkeit einer Einübung in die Kunstlehre des Fallverstehens, welche ein Erkennen der Strukturmuster des Falles ermöglicht.

Krisenkommunikation II

Vorgelegt von Prof. Dr. Klaus Kraimer, Lena Altmeyer M.A.

Retrospektiv betrachtet wäre es dienlich gewesen, neben den zentralen Strukturmerkmalen auch stärker die Prozessstrukturen und die Verlaufsförmigkeit der einzelnen Gespräch in den Blick zu nehmen.

7. Ausblick

Durch die Analyse der Tondokumente konnten sowohl Rückschlüsse auf Tätermerkmale als auch auf die Kommunikationsstrukturen per se gezogen werden, welche für die polizeiliche Praxis von großem Interesse sein könnte. Durch die Vorstellung der Ergebnisse der Untersuchung und durch Gespräche mit Personen innerhalb der Institution der Polizei fand eine erste Sensibilisierung für ein fallrekonstruktives Vorgehen innerhalb akuter Lagen statt. Um diese Form der Kunstlehre habituell zu verankern bedarf es der Einübung. Hier wurden erste Gespräche zur Implementierung eines Fort- und Weiterbildungsangebotes geführt, sodass dieses Forschungsprojekt zur Verankerung eines fallrekonstruktiven Vorgehens in der polizeilichen Praxis beitragen kann.

8. Autoren

Projektleiter

Prof. Dr. Klaus Kraimer
Fakultät für Sozialwissenschaften
E-Mail: klaus.kraimer@htw-saarland.de
Tel. 049-681-5867-494

Wissenschaftliche Mitarbeiter

Lena Altmeyer, M.A.
E-Mail: lena.altmeyer@htw-saarland.de
Tel. 049-681-5867-474

Lehrkraft für besondere Aufgaben

Sandra Hahn, M.A.
E-Mail: sandra.hahn@htw-saarland.de
Tel. 049-681-5867-473



Krisenkommunikation II

Vorgelegt von Prof. Dr. Klaus Kraimer, Lena Altmeyer M.A.

9. Literaturverzeichnis (Auszug)

Habermas, Jürgen (1981): Theorie des kommunikativen Handelns. Frankfurt am Main. 2 Bde.

Kraimer, Klaus (2000): Die Fallrekonstruktion. Sinnverstehen in der sozialwissenschaftlichen Forschung. Frankfurt am Main.

Kraimer, Klaus (2006): ‚Form & Stoff‘ der Fallrekonstruktion. Online verfügbar unter: <http://klauskraimer.de/form&stoff.pdf> (Stand: 15.04.11).

Kraimer, Klaus (2006): Professionalisierung. In: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e. V. (Hg.): Fachlexikon der Sozialen Arbeit. Baden-Baden, S. 669-670.

Klaus, Kraimer (2012): Devianz-Pädagogik: Kinder und Jugendliche in Krisen. Ibbenbüren.

Ley, Thomas (1998): Krise und Routine. Polizeiliche Behandlung von Notrufen. In: BKA-Kriminalstatistisches Institut: Forum 1998, 27. und 28. Mai 1998, Wiesbaden, S. 65-78.

Oevermann, Ulrich (2000): Die Methode der Fallrekonstruktion in der Grundlagenforschung sowie der klinischen und pädagogischen Praxis. In: Kraimer, Klaus: Die Fallrekonstruktion. Sinnverstehen in der sozialwissenschaftlichen Forschung. Frankfurt am Main, S. 58-156.

Reichertz, Jo (2007): Die Macht der Worte und der Medien. Wiesbaden.

Reichertz, Jo (2009): Kommunikationsmacht. Was ist Kommunikation, was vermag sie und weshalb vermag sie das? Wiesbaden.

Reichertz, Jo/Schröer, Norbert (2003): Hermeneutische Polizeiforschung. Opladen.

Watzlawick, Paul u.a. (1969): Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern.