

Susanna Nolden

# Professionelle polizeiliche Gesprächsführung

Ein Lehr- und Trainings-Handbuch  
mit praxisnahen Übungen



VERLAG DEUTSCHE POLIZEILITERATUR GMBH  
Buchvertrieb

# **Professionelle polizeiliche Gesprächsführung**

**Ein Lehr- und Trainings-Handbuch  
mit praxisnahen Übungen**

von

**Susanna Nolden**

Regierungsdirektorin



**VERLAG DEUTSCHE POLIZEILITERATUR GMBH**  
Buchvertrieb

Bibliographische Information der Deutschen Nationalbibliothek  
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliographie; detaillierte bibliographische Daten sind im Internet über <http://dnb.de> abrufbar.

**E-Book**

1. Auflage 2021

© VERLAG DEUTSCHE POLIZEILITERATUR GMBH Buchvertrieb; Hilden/Rhld.,  
2021

eISBN 978-3-8011-0897-7

**Buch (Print)**

1. Auflage 2020

© VERLAG DEUTSCHE POLIZEILITERATUR GMBH Buchvertrieb; Hilden/Rhld.,  
2020

Druck und Bindung: Hubert & Co., Göttingen

ISBN 978-3-8011-0878-6

Alle Rechte vorbehalten

Unbefugte Nutzungen, wie Vervielfältigung, Verbreitung, Speicherung oder Übertragung können zivil- oder strafrechtlich verfolgt werden.

Satz und E-Book: VDP GMBH Buchvertrieb, Hilden

[www.vdpolizei.de](http://www.vdpolizei.de)

E-Mail: [service@vdpolizei.de](mailto:service@vdpolizei.de)

## Vorwort

Vertrauen ist der Gradmesser des sozialen Miteinanders. Durch Vertrauen entsteht Glaubwürdigkeit, gegenseitige Akzeptanz und soziale Gemeinschaft. Die Unternehmen werben um Vertrauen in ihre Produkte und die Nachhaltigkeit ihres Wirtschaftens. Die Politik wirbt um Vertrauen bei ihren Wählern. In der Freundschaft braucht es Vertrauen, um Nähe herzustellen und um Freiheiten zu gewähren. Das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in den Staat und seine Vertreter ist ein Merkmal gelungener Demokratie.

Die deutsche Polizei genießt ein hohes Vertrauen in der Gesellschaft. Laut dem Eurobarometer der Europäischen Kommission zeigten im Frühjahr 2019 rund 83 % der Befragten Vertrauen in die Polizei. Die Polizei ist glaubwürdig durch ihre Professionalität und die gute Ausbildung, die die jungen Polizistinnen und Polizisten in Deutschland genießen. Vertrauen ist ein recht hohes Gut. Verspieltes Vertrauen ist schwer zurückzuerlangen. Vertrauen braucht Grundlagen und diese lassen sich am ehesten im direkten Kontakt herstellen. Eine sichere Vertrauensgrundlage entsteht durch gute und professionelle Erfahrungen mit einer Person oder auch einer Institution. Ob jemand vertrauenswürdig ist, zeigt sich insbesondere darin, wie er mit schwächeren und hilfsbedürftigen Menschen umgeht, die umso mehr auf Vertrauen angewiesen sind.

Damit Menschen Vertrauen in Institutionen haben, bedarf es Regeln. Eine glaubwürdige Kommunikation und die Orientierung an ethischen und rechtlichen Grundsätzen sind wichtige Voraussetzungen für das Vertrauen der Gesellschaft in die Polizei.

Um Vertrauen muss man werben und man kann es sich erwerben durch professionelles Arbeiten. Kompetentes, an der Verhältnismäßigkeit orientiertes, transparentes und bürgernahes Handeln sind wichtige Merkmale polizeilicher Arbeit, um Vertrauen bei der Bevölkerung zu erwerben. Aber auch Kontrolle gehört zum Vertrauen und dort, wo Vertrauensverluste entstehen, verstärkt sich die Notwendigkeit von Kontrolle.

Der Erwerb von wissenschaftlich fundierten und polizeilich erforderlichen Kompetenzen ist wesentliche Voraussetzung für ein vertrauensvolles Handeln der Polizei. Eine professionelle Ausbildung zeigt sich vor allem im direkten Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern. Die professionelle polizeiliche Gesprächsführung schafft Vertrauen in die polizeiliche Arbeit oder sie führt zu Misstrauen der gesamten Polizei gegenüber.

In der polizeilichen Gesprächsführung müssen sich auch demokratisch verfasste Werte und Haltungen widerspiegeln. Themen wie Menschenwürde, Bürgerrechte, Respekt, Anstand und Höflichkeit im Umgang miteinander gewinnen zum gegenwärtigen Zeitpunkt des gesellschaftlichen Diskurses an neuer Bedeutung.

Das Lehrbuch zur professionellen polizeilichen Gesprächsführung ist aus der wissenschaftlichen Praxis in meinen Seminaren an der Hessischen Hochschule für Polizei und Verwaltung in Kassel entstanden. Die Intention bestand darin, ein neues und kompetenzbasiertes Modul der professionellen polizeilichen Gesprächsführung zu entwickeln. Dazu wurde ein polizeiliches Modell der Gesprächsführung entworfen. Neben den notwendigen wissenschaftlichen Standards werden dabei jeweils die erforderlichen Kompetenzen für die professionelle Bearbeitung der Gesprächsführung vorgestellt.

Susanna Nolden  
Kassel, Juli 2020

# Inhaltsverzeichnis

## Vorwort

## Abbildungsverzeichnis

## Einführung

### **Teil 1: Theoretische Rahmenbedingungen einer professionellen polizeilichen Gesprächskultur**

#### **1 Wozu braucht es Kompetenzmodelle für polizeiliches Handeln?**

#### **2 Welche sozialwissenschaftlichen Modelle können für die professionelle polizeiliche Gesprächsführung herangezogen werden?**

##### 2.1 Sozialwissenschaftliche Hilfskonzepte

##### 2.1.1 Erziehung

##### 2.1.2 Psychotherapie

##### 2.1.3 Beratung

##### 2.1.4 Begleitung

##### 2.1.5 Soziale Kontrolle

##### 2.2 Soziale Kontrolle und Begleitung als wesentliche Hilfskonzepte für polizeiliches Handeln

#### **3 Mit welchen theoretischen Grundlagen lässt sich die Kommunikation beschreiben?**

##### 3.1 Was sind Kommunikation und Interaktion?

##### 3.2 Kommunikation ist soziales Handeln

##### 3.3 Kommunikatives Tun

##### 3.4 Soziale Konstruktion von Identität durch Kommunikation

##### 3.5 Kommunikation ist kontextgebunden

##### 3.6 Kommunikation ist unvermeidlich

##### 3.7 Beziehungs- und Inhaltsebene

##### 3.8 Intimität und Dominanz in der Kommunikation

##### 3.9 Höflichkeit und Imagepflege

##### 3.10 Anerkennung und Respekt

#### **4 Welche Bedeutung haben Kompetenzen für das polizeiliche Handeln?**

##### 4.1 Welche Kompetenzmodelle gestalten die Grundlagen der polizeilichen Praxis?

- 4.2 Mit welchen Kompetenzen beschäftigen sich die polizeiwissenschaftlichen Kompetenzmodelle?
- 4.3 Welchen Stellenwert haben die sozialen Kompetenzen für das polizeiliche Handeln?
- 4.4 Worin zeigen sich polizeiliche Handlungskompetenzen?
- 4.5 Worin zeigt sich die Professionalität im polizeilichen Handeln?
- 4.6 Wieso sind Bürgernähe und Deeskalationsgebot bedeutende Merkmale für Professionalität im polizeilichen Handeln?

## **5 Wie passt die professionelle polizeiliche Gesprächsführung in die polizeiliche Lagebewältigung?**

- 5.1 Neues Modell der professionellen Gesprächsführung für die Polizei
  - 5.1.1 Was- und Wie-Entscheidungen
  - 5.1.2 Was sind Ziele und Maßnahmen der Gesprächsführung?
  - 5.1.3 Wie gelingt die angemessene Beziehungsplanung für die polizeiliche Lage?
- 5.2 Was tun bei hoher Komplexität in der polizeilichen Lagebewältigung?

## **Teil 2: Das neue Modell der professionellen polizeilichen Gesprächsführung**

### **1 Welche Merkmale kennzeichnen das neue Modell der professionellen polizeilichen Gesprächsführung?**

- 1.1 Wie gelingen Vorbereitung und Zieldefinition?
- 1.2 Wie gelingt die Einstiegsphase oder der erste Eindruck?
  - 1.2.1 Erster Eindruck bei hilflosen, unsicheren, ängstlichen Personen
  - 1.2.2 Erster Eindruck bei aggressiven, gewaltbereiten Personen
  - 1.2.3 Erster Eindruck bei aufgeregten Personen
- 1.3 Was prägt den ersten Eindruck in der polizeilichen Gesprächsführung?
  - 1.3.1 Sympathie
  - 1.3.2 Sozialer Status
  - 1.3.3 Wie gelingt die Gestaltung einer komplementären Beziehungsstruktur?
- 1.4 Was versteht man unter Transparenz der Lage?
- 1.5 Wie gelingt die Maßnahmenphase?
- 1.6 Wie gelingt die Abschlussphase?
- 1.7 Wie gestaltet sich die Nachbereitung der polizeilichen Lage?
- 1.8 Zusammenfassung wichtiger Merkmale im neuen Modell der professionellen polizeilichen Gesprächsführung

### **2 Mit welchen Kompetenzen gelingt die Deeskalation in der Gesprächsführung?**

- 2.1 Konfliktvermeidung
- 2.2 Konfliktintervention und Konfliktbegrenzung
- 2.3 Die Kompetenz, konstruktiven Druck aufbauen zu können

### **3 Welche Gesprächstechniken lassen sich in der professionellen polizeilichen Gesprächsführung noch anwenden?**

- 3.1 Wie gelingt das aktive Zuhören in der Gesprächsführung?
- 3.2 Wie zeigen sich Bürgernähe und Empathie in der Gesprächsführung?
  - 3.2.1 Kognitive Empathie
  - 3.2.2 Soziale Empathie
- 3.3 Was ist bei der psychologischen Verhältnismäßigkeit zu beachten?

#### **4 Warum ist das Verhältnis von Nähe und Distanz in sozialen Interaktionen wichtig?**

- 4.1 Professionelle Distanz
- 4.2 Rollendistanz
- 4.3 Psychologische Distanz
- 4.4 Grenzverletzungen

### **Teil 3: Gewalt und Traumata**

#### **1 Was kennzeichnet Aggression und Gewalt?**

#### **2 Von der Grenzverletzung zu Aggression und Gewalt**

- 2.1 Selbstbehauptung
- 2.2 Aggressionen

#### **3 Welche Merkmale zeigen sich bei Gewalthandeln?**

- 3.1 Merkmale beim Kampf
- 3.2 Merkmale von Macht
- 3.3 Welche Stufen zeigen sich in der Dynamik von Gewalthandeln?
- 3.4 Welche Merkmale kennzeichnen den Tunnel der Gewalt?
- 3.5 Welche Folgen haben Grenzverletzungen für Angreifer und Opfer?

#### **4 Wie zeigt sich die Gewaltkompetenz?**

- 4.1 Welche Strategien setzen Angreifer ein?
- 4.2 Stabilisierende Täterstrategien nach Gewalthandlungen
- 4.3 Welche professionellen polizeilichen Interventionen gibt es bei Aggression und Gewalt?
- 4.4 Zusammenfassung

#### **5 Was sind Traumata und wie sehen die Folgen für Opfer nach Gewalt aus?**

- 5.1 Welche Erscheinungsformen gibt es bei Traumata?
- 5.2 Woran lassen sich die individualpsychologischen Folgen bei Traumata erkennen?
- 5.3 Woran lassen sich die sozialpsychologischen Folgen von Traumata erkennen?
- 5.4 Welche Phasen durchlaufen die traumatischen Reaktionen?
- 5.5 Welche pathologischen Folgen haben traumatische Ereignisse?
  - 5.5.1 Die Übererregung
  - 5.5.2 Das ständige Wiedererleben der traumatischen Situation
  - 5.5.3 Die Vermeidung
- 5.6 Zusammenfassung

## **6 Was versteht man unter psychischen Störungen?**

### **Teil 4: Praktische Anwendungen und exemplarische polizeiliche Gesprächsführungen**

#### **1 Einführung**

#### **2 Die deeskalierende Gesprächsführung mit gewaltbereiten Personen**

2.1 Ziele, Maßnahmen, Kompetenzen, Haltungen

2.2 Lage

2.3 Schema

2.4 Gefahren und Ergänzungen für die Lage

#### **3 Professionelle polizeiliche Gesprächsführung mit Opfern von Gewalt, von Unfällen und Katastrophen: Erste-Hilfe-Kommunikation**

3.1 Erste-Hilfe-Kommunikation der Polizei mit Traumatisierten oder Opfern

3.2 Gefahren für den Umgang mit traumatisierten Personen

3.3 Ziele, Maßnahmen, Kompetenzen, Haltungen

3.4 Lage

3.5 Schema

#### **4 Professionelle polizeiliche Gesprächsführung mit suizidgefährdeten Personen**

4.1 Anzeichen im polizeilichen Umgang

4.2 Ziele, Maßnahmen, Kompetenzen, Haltungen

4.3 Lage

4.4 Schema

4.5 Gefahren und Ergänzungen für die Gesprächsführung

#### **5 Professionelle polizeiliche Gesprächsführung für die Überbringung von Todesnachrichten**

5.1 Lage

5.2 Ziele, Maßnahmen, Kompetenzen, Haltungen

5.3 Schema

5.4 Gefahren bei der Überbringung der Todesnachricht

#### **6 Professionelle polizeiliche Gesprächsführung mit Personen mit Anzeichen einer psychotischen Erkrankung**

6.1 Merkmale des Wahnerlebens

6.2 Merkmale des Erlebens von Halluzinationen

6.3 Anzeichen einer Schizophrenie

6.4 Psychische Erkrankung und Gewalt- oder Delikt-Risiko

6.5 Anzeichen im polizeilichen Umgang

6.6 Ziele, Maßnahmen, Kompetenzen, Haltungen

6.7 Lage

6.8 Schema

6.9 Gefahren in der Gesprächsführung

**7 Professionelle polizeiliche Gesprächsführung mit Personen mit Anzeichen für eine Demenz**

7.1 Anzeichen im polizeilichen Umgang

7.2 Ziele, Maßnahmen, Kompetenzen, Haltungen

7.3 Lage

7.4 Schema

**8 Professionelle polizeiliche Gesprächsführung mit Personen mit Anzeichen einer antisozialen oder dissozialen Persönlichkeitsstörung**

8.1 Anzeichen im polizeilichen Umgang

8.2 Ziele, Maßnahmen, Kompetenzen, Haltungen

8.3 Lage

8.4 Schema

**9 Professionelle polizeiliche Gesprächsführung mit einem suchterkrankten Kollegen**

9.1 Anzeichen im polizeilichen Umgang

9.2 Ziele, Maßnahmen, Kompetenzen, Haltungen

9.3 Schema

9.4 Gefahren in der Gesprächsführung

**10 Gestaltung von Trainingseinheiten zur professionellen polizeilichen Gesprächsführung**

**11 Zusammenfassung**

**Literaturverzeichnis**

## **Abbildungsverzeichnis**

*Abbildung 1: Kompetenzen und kompetentes Verhalten*

*Abbildung 2: Kompetenzatlas für berufliches Handeln der Polizei*

*Abbildung 3: Kompetenzen für professionelles polizeiliches Arbeiten*

*Abbildung 4: Soziale Kompetenz im polizeilichen Handeln*

*Abbildung 5: Polizeiliche Handlungskompetenzen*

*Abbildung 6: Professionalität im Spannungsfeld zwischen Bürgernähe und hoheitlicher Aufgabenerfüllung*

*Abbildung 7: Die drei Bausteine der professionellen polizeilichen Gesprächsführung*

*Abbildung 8: Die polizeiliche Wippe der professionellen Gesprächsführung*

*Abbildung 9: Die Ziel- und Maßnahmenplanung innerhalb des Drei-Stufen-Modells*

*Abbildung 10: Die Wahrnehmung und Beurteilung der polizeilichen Lage nach Steil*

*Abbildung 11: Die Fortschreibung der aktuellen Lage*

*Abbildung 12: Die Gefahren der schwierigen und komplexen Einsatzlagen*

*Abbildung 13: Das neue Modell der professionellen polizeilichen Gesprächsführung*

*Abbildung 14: Steuerung der inneren Abläufe*

*Abbildung 15: Der erste Eindruck*

*Abbildung 16: Das durchschnittliche Eskalationsniveau*

*Abbildung 17: Erforderliche polizeiliche Kompetenzen für besonders hilflose und unsichere Personen*

*Abbildung 18: Erforderliche polizeiliche Kompetenzen für Personen mit besonders aggressiven und provozierenden Verhaltensweisen*

*Abbildung 19: Erforderliche polizeiliche Kompetenzen für aufgeregte Personen*

*Abbildung 20: Status-Unterschiede*

*Abbildung 21: Erforderliche Kompetenzen für die Einstiegsphase in die Gesprächsführung*

*Abbildung 22: Spannungsfeld erforderlicher Kompetenzen in der Maßnahmenphase*

*Abbildung 23: Spannungsfeld der erforderlichen Kompetenzen für die Abschlussphase des Gesprächs*

*Abbildung 24: Erfordernisse und Kompetenzen der professionellen Gesprächsführung*

*Abbildung 25: Deeskalation*

*Abbildung 26: Eskalationsstufen*

*Abbildung 27: Deeskalation von oben nach unten*

*Abbildung 28: Deeskalation von unten nach oben*

*Abbildung 29: Auf einer Ebene*

*Abbildung 30: Deeskalationstechniken*

*Abbildung 31: Typen von Traumata nach Verursachung*

*Abbildung 32: Traumatische Reaktionen*

*Abbildung 33: Störungsbilder und polizeiliche Maßnahmen und Kompetenzen*

*Abbildung 34: Vorbereitung der Gesprächsführung*

*Abbildung 35: Schema zur Durchführung der professionellen Gesprächsführung*

*Abbildung 36: Nachbereitung der Gesprächsführung*

*Abbildung 37: Gesprächsführung mit Täter häuslicher Gewalt*

*Abbildung 38: Opfer häuslicher Gewalt*

*Abbildung 39: Überbringung der Todesnachricht*

*Abbildung 40: Wahnhafte Personen*

*Abbildung 41: Gewaltbereite Personen*

## Einführung

In der Polizeiwissenschaft nimmt die Diskussion um die kommunikativen Fähigkeiten der Polizei mittlerweile einen bedeutenden Stellenwert ein. Nicht nur die polizeilich geprägte Wissenschaft, auch die polizeiliche Praxis beschäftigt sich mit Modellen zur polizeilichen Kommunikation. Das Deutsche Polizeiblatt für die Aus- und Fortbildung der Polizeibeamten gab im Jahr 2017 ein Heft zum Themenbereich der Kommunikation und Information heraus, in dem ein breiter Überblick über die verschiedenen Aspekte der Thematik abgebildet wurden. Zentral sind die Fragen nach den Anforderungen an eine polizeiliche Einsatzkommunikation und das Markieren von Kompetenzen zur Durchführung erfolgreicher und damit als professionell zu bezeichnender polizeilicher Kommunikation.

Eine professionelle Gesprächsführung stellt eine der zentralen Grundlagen des gesamten professionellen Handelns für die Polizei dar. Mit Blick auf die Bedeutung der Kommunikation für eine Vielzahl an polizeilichen Aufgaben wird deshalb eine hohe Kommunikationsfähigkeit von Polizeibeamten gefordert.<sup>1</sup> Gesprächsführung ist im polizeilichen Handeln immer eingebunden in eine polizeiliche Lagebewältigung. Kommunikation ist Teil der polizeilichen Alltagsarbeit.

Aber nicht nur die prinzipielle Fähigkeit zu kommunizieren ist hier gefragt. Die vielfältigen und großen Herausforderungen der vergangenen Jahre haben neue Fragen nach dem Zusammenhalt und der Zugehörigkeit zur Gesellschaft aufgeworfen. Diese tangieren auch die polizeiliche Arbeit. Es braucht für die Polizei Gesprächsmodelle, die es vermögen, die zentralen Anliegen demokratischer Verfasstheit in die Gesellschaft

hineinzutragen. Gegen die Verrohung von Sprache und Umgangsformen, wie sie zurzeit um sich greifen, muss insbesondere von der Polizei ein gesellschaftlicher Diskurs gepflegt werden, der darauf beruht, sich gegenseitig zuzuhören, Respekt einzufordern und anderen Respekt entgegenzubringen. Um die Interessen anderer zu verstehen, muss auch die eigene Position hinterfragt werden. Hierbei handelt es sich um demokratische Prinzipien, die die Polizei bei der Durchsetzung ihrer polizeilichen Maßnahmen zu berücksichtigen hat.<sup>2</sup> Themen wie Menschenwürde und Bürgerrechte, aber auch Respekt, Anstand und Höflichkeit im Umgang miteinander und gegenüber der Polizei werden neu diskutiert und bieten Orientierung an.<sup>3</sup>

Die Polizei braucht Modelle für die Gesprächsführung mit den Bürgerinnen und Bürgern, die den besonderen hoheitlichen Aufgaben der polizeilichen Arbeit entsprechen, aber in denen sich auch die demokratischen Wertehaltungen des Staates zeigen. Rechtssicherheit ist selbstverständlich eine notwendige Voraussetzung für erfolgreiche Polizeiarbeit, sie nützt aber nur, wenn die Polizei auch über notwendige soziale Kompetenzen und emotionale Stabilität im Einsatzgeschehen verfügt.<sup>4</sup> Hierbei helfen berufsspezifische, methodische und soziale Kompetenzen sowie demokratisch verankerte Haltungen. Ziel des vorliegenden Buches ist es, einen essentiellen Beitrag zu einer „professionellen polizeilichen Gesprächskultur“ vorzulegen, in dem die grundlegenden Kompetenzen professionellen Kommunizierens von Polizeibeamtinnen und Polizeibeamten aufgezeigt werden. Es wird ein Kompetenzmodell vorgestellt, das bei der Verortung von demokratischen Werten im Sinne von Haltungen zweckdienlich ist und mit dem sich die Akteure auch selbstorganisiert auseinandersetzen können. Die konsequente Orientierung an berufsspezifischen

Kompetenzen soll nicht nur Wissen vermitteln, es sollen professionelle Haltungen geformt werden. Diese zeigen sich beim Gestalten der beruflichen Praxis im Sinne einer Performance. Gespeist werden Haltungen aus biografisch erworbenem Wissen, dem Erlernen und Verstehen von Theorie sowie dem Einüben durch reflektierte Praxiserfahrungen.<sup>5</sup>

Galt Kommunikation lange Zeit nicht nur in der Soziologie (Luhmann, Habermas) als wesentliches Konstrukt, gesellschaftlichen Zusammenhalt herzustellen und zu verdeutlichen, stehen mittlerweile Verteilungskämpfe im Zentrum der gesellschaftlichen Auseinandersetzungen. So beschreibt Assmann (2018) in ihrem Beitrag zu „Menschenrechten und Menschenpflichten“ neue Schlüsselbegriffe für eine humane Gesellschaft. Konkrete Kämpfe um Anerkennung, in denen sich die Auseinandersetzungen um soziale und politische Partizipation zeigen, verweisen auf asymmetrische Machtverhältnisse und Sozialbeziehungen. Polizeiliche Alltagsarbeit ist geprägt durch diese gesellschaftlichen Spannungsverhältnisse. Da auch professionelle polizeiliche Gesprächsführung auf asymmetrischen Interaktionen beruht, erfordern sie als Gegengewicht soziale Kompetenzen, die wie Empathie, Respekt und Zuhören den universalen Wert der Menschenwürde durchscheinen lassen.<sup>6</sup>

In den 1990er-Jahren wurde mit Beginn der interdisziplinären Einsatztrainings in der Aus- und Fortbildung der Polizei, damals noch Verhaltenstraining genannt, auf die Lösung gesellschaftlicher und damit auch polizeilicher Konflikte durch verstärkten Einsatz sozial kommunikativer Kompetenzen gesetzt. Nach den Anschlägen durch terroristische Gruppierungen, der Welle der Migration von Geflüchteten sowie den folgenden Sicherheitsdebatten in Politik und Gesellschaft haben sich

auch die polizeilichen Einsatztrainings gewandelt, hin zu noch mehr Sicherheit für Bürger und Polizei. Neben dem Einfordern von Bürgerrechten gegenüber der staatlichen Gewalt steht die Forderung nach respektvollem Umgang mit den Bürgern in alltäglichen polizeilichen Aktionen. In einer zunehmend gewaltbereiten Gesellschaft werden auch Forderungen diskutiert, Polizeibeamte gegen den zunehmenden Verlust an Respekt durch manche Bevölkerungsgruppen zu schützen. In diesem veränderten gesellschaftlichen Klima bekommen die Modelle zur polizeilichen Gesprächsführung, mit denen die Polizei ihre Arbeit den Bürgern angemessen vermitteln kann, eine besondere Bedeutung. Professionelle polizeiliche Gesprächsführung ist in den Zielen und den Maßnahmen von der psychotherapeutischen sowie der beratenden oder seelsorgerischen Gesprächsführung abzugrenzen. Häufig werden jedoch die Modelle dieser Professionen übernommen und viel zu wenig auf die polizeilichen Arbeitsfelder zugeschnitten. Dies kann zu Verunsicherung und Gefühlen der Überforderung aufseiten der Polizei führen, da sie ja weder Psychotherapeuten noch Seelsorger sind. Auch vonseiten der Bürgerinnen und Bürger sind gegenüber der Polizei berufsspezifische Erwartungshaltungen vorhanden. Unklarheiten in den gegenseitigen Rollenerwartungen führen eher zu Konflikten in der Gesprächsführung, die nicht hilfreich sind. Polizeiliche Gesprächsführung ist kein besonderer Ansatz, der von der Polizei berufsfremde Kompetenzen verlangt. Professionelle polizeiliche Gesprächsführung ist polizeiliche Lagebewältigung. Nur scheinbar künstlich wird hier der kommunikative Aspekt besonders hervorgehoben.

In diesem Spannungsfeld müssen sich die Anforderungen an eine moderne professionelle polizeiliche Gesprächsführung verorten lassen.

Das Lehrbuch stellt ein Konzept für den Erwerb notwendiger Kompetenzen für die professionelle polizeiliche Gesprächsführung vor. Es zeigt anhand verschiedener Gesprächssituationen, wie die Polizei in schwierigen Lagen mit psychisch kranken oder psychisch gestörten Personen anhand des neuen Modells zu einer professionellen polizeilichen Gesprächsführung findet. Diese Beispiele werden in [Teil 4](#) mit Gesprächssequenzen vorgestellt.

Das Lehrbuch folgt einer Struktur mit vier Teilen:

Im ersten Teil wird der derzeitige Stand der theoretischen Diskussionen der relevanten sozialwissenschaftlichen und polizeiwissenschaftlichen Forschungen beschrieben und der theoretische Rahmen für das neue Modell der Gesprächsführung aufgespannt.

Im zweiten Teil wird eine systematische Einführung in das neue Kompetenzmodell der professionellen polizeilichen Gesprächsführung unternommen. Hierzu werden die theoretischen Paradigmen verschiedener Kompetenzmodelle und der polizeilichen Handlungsmodelle reflektiert und die notwendige Abgrenzung zur psychotherapeutischen, beratenden oder seelsorgerischen Gesprächsführung vorgestellt.

Einführend für den vierten Teil werden in [Teil 3](#) die Themenbereiche Aggression und Gewalt sowie das Opfererleben ausführlicher beschrieben. Anschließend erfolgt eine Einführung in psychische Störungen.

[Teil 4](#) ist ein Trainingshandbuch, in dem relevante und praxisnahe Sequenzen verschiedener Gesprächsführungen bei polizeilichen Lagen anhand des neuen Kompetenzmodells zur professionellen polizeilichen Gesprächsführung beschrieben werden.

In diesem Lehrbuch wird an verschiedenen Stellen auf die erforderlichen Kompetenzen zur Durchführung der besonderen Gesprächsführungen hingewiesen. Jedes neue

Kapitel wird anhand der erforderlichen Kompetenzen zusammengefasst.

Auch die Trainingseinheiten im vierten Teil orientieren sich am Thema des Kompetenzerwerbs. Zu Beginn stehen die notwendigen psychologischen und soziologischen Fachkompetenzen, die es braucht, um die Krankheitsbilder und deren Bedeutung für die betroffenen Personen und für das polizeiliche Handeln zu verstehen. Diese Kenntnisse dienen der Bürgernähe und sollen die Empathie für Personen mit solchen Störungsbildern verbessern. Anschließend werden durch die Ziele und Maßnahmen methodische und soziale Kompetenzen beschrieben, die in einer solchen Lagebewältigung wesentlich sind. Schlussendlich werden diese Kompetenzen in den Gesprächssequenzen im Praxisteil genauer platziert. Ergänzend können die Studierenden jeweils die notwendigen rechtlichen Kompetenzen und die polizeitaktischen oder kriminologisch-kriminalistischen Kompetenzen selbstständig zu den Gesprächssequenzen einarbeiten, um zu einer professionellen polizeilichen Lagebewältigung vorzudringen. Das Buch dient als Lehr- und Trainingsbuch für Studierende und Dozierende, denn die Inhalte entsprechen den Curricula für die Gesprächsführung (Interaktion und Kommunikation sowie Erkennen und Umgang mit psychisch erkrankten Personen) sowie Inhalten der polizeilichen Einsatztrainings an den Hochschulen der Polizei.

Das neue Kompetenzmodell wurde aus der Lehrpraxis an der Hessischen Hochschule für Polizei und Verwaltung heraus entwickelt und in vielen Einsatztrainings mit Polizeipraktikern und Juristen erprobt.

1 Vgl. Röhrig (2017/5), S. 5 ff.

2 Vgl. Bundespräsident Steinmeier in einem Interview am 14.04.2017 in den Zeitungen der Funke Mediengruppe und der französischen Zeitung „Ouest-France“.

3 Vgl. Assmann (2018), S. 13.

- 4 Vgl. Frevel (2019), S. 2.
- 5 Vgl. Frevel (2019), S. 19.
- 6 Vgl. Assmann (2018), S. 151 ff.

# **Teil 1: Theoretische Rahmenbedingungen einer professionellen polizeilichen Gesprächskultur**

Polizeiliches Handeln im Spannungsfeld moderner gesellschaftlicher Verhältnisse erfordert auch in der Ausbildung der jungen Polizistinnen und Polizisten Reflexionen über die erforderlichen Kompetenzen zum professionellen polizeilichen Gestalten der Beziehungen zum polizeilichen Gegenüber. Diese sind einzubinden in das polizeiliche Modell der Lagebewältigung. Erforderlich ist ein transparentes Modell an Kernkompetenzen, um das Gestalten einer professionellen Beziehungsarbeit zu verdeutlichen.

## 1 Wozu braucht es Kompetenzmodelle für polizeiliches Handeln?

Zwar werden der Polizei als Institution auch dort, wo keine direkten Erfahrungen vorliegen, Kompetenzen zugeschrieben. Zum einen dient alleine die Uniform als Zeichen von Professionalität und Kompetenz. Die Bürger müssen sich darauf verlassen können, dass der polizeilichen Tätigkeit ein standardisierter Verhaltenskodex zugrunde liegt, der in einer mehrjährigen Ausbildung angeeignet wurde. Erwartet wird auch, dass die Polizei als Institution sich selber kontrolliert und es möglich ist, Kunstfehler zu identifizieren und auch zu sanktionieren.<sup>7</sup> Aber erst durch die Kompetenz in ihrem sozialen Aspekt wird auch auf sozial zugeschriebene Qualitäten geschlossen. Diese lassen sich nur über Kommunikation und Interaktion manifestieren und können nur im direkten Umgang von Bürgern erlebt werden.<sup>8</sup> Die Polizei muss ihre Kompetenz in der Interaktion und Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern immer wieder aufs Neue unter Beweis stellen.

Unbestritten braucht es für polizeiliches Handeln Kompetenzen. Denn die gesellschaftliche Transformation der Informationsgesellschaft in eine Wissensgesellschaft bedeutet auch die Weiterentwicklung hin zu einer Kompetenzgesellschaft. Heutzutage werden Kompetenzen eingefordert und Kompetenzentwicklung ist ein wesentlicher Teil der Wissensentwicklung. Beides sind zukunfts offene, selbstorganisierte Prozesse. Sie sind durch Werte gesteuert und sie generieren Werte.<sup>9</sup>

Ein sinnvolles Kompetenzmodell muss deswegen folgende Fragestellungen beantworten können:

- Welche Kompetenzen sind in der polizeilichen Gesprächsführung gefordert?

- Welche theoretischen und praktischen Modelle eignen sich als Rahmenmodelle der professionellen polizeilichen Gesprächsführung?
- Wie muss polizeiliche Gesprächsführung vermittelt werden, damit beruflich relevante Kompetenzen reflektiert und trainiert werden können?
- Wie kann ein Kompetenzmodell möglichst praxisnah für die Lehre und die Ausbildung der Polizei umgesetzt werden?

Hervorzuheben ist, dass die bisherige Literatur die polizeilich relevanten Gesprächsführungen als unzusammenhängende und einzelne polizeiliche Lagen der Gesprächsführung beschreibt. Die gedankliche Einbettung in ein theoretisches Rahmenwerk oder in ein Kompetenzmodell fehlt.

Auch wenn kompetentes kommunikatives Handeln nur teilweise auf Regeln und Prinzipien beruht, braucht es Training und Übung in vielen verschiedenen Situationen, um eine Feinabstimmung auf die jeweilige polizeiliche Situation zu erreichen. „Wer nur mit Regeln und Prinzipien kommuniziert, ist ein Anfänger, der das Spiel zwar mitspielen und so im Spiel bleiben kann, aber er ist nicht wirklich kompetent: er entspricht eher einem Expertensystem als einem Experten.“<sup>10</sup> Aber wer gar keine Regeln und Prinzipien kennt, anhand derer er sein Tun verfeinern und einüben kann, wird sich nur schwerlich in den Rang eines Experten hinaufarbeiten können. Das Kommunizieren bleibt intuitiv und privat.

Das vorliegende Kompetenzmodell zielt ab auf eine professionelle polizeiliche Gesprächskultur. Nachfolgend soll der Begriff Kultur somit Bestandteil der Argumentationskette sein, analog der Diskussion um interkulturelle Kompetenzen. Kultur beeinflusst Denken, Wahrnehmen, gemeinsame Werte und das Handeln der Mitglieder. In diesem Sinne strukturiert Kultur Handlungsfelder für die

Gruppenmitglieder und gibt Orientierungsrahmen für Handlungsmuster zur Umweltbewältigung. Kultur<sup>11</sup> wird somit als ein universelles Orientierungssystem verstanden.

- 7 Vgl. Kühl in Kurtz/Pfadenhauer (2010), S. 285.
- 8 Vgl. Kurtz in Kurtz/Pfadenhauer (2010), S. 9.
- 9 Vgl. Heyse in Erpenbeck/Heyse (2007), S. 21.
- 10 Reichertz in Kurtz/Pfadenhauer (2010), S. 272.
- 11 Vgl. Thomas in Thomas et al. (2003), S. 1 ff.

## **2 Welche sozialwissenschaftlichen Modelle können für die professionelle polizeiliche Gesprächsführung herangezogen werden?**

Die Suche nach geeigneten Modellen für die Gesprächsführung beschäftigt die Polizei seit vielen Jahren. Im Zentrum der Forschung stehen dazu meist einzelne Personengruppen wie Opfer oder Zeugen. Die Notwendigkeit, die Gesprächsführung zu konzeptualisieren, wurde in diesem Zusammenhang von verschiedenen Forschungsprojekten und Forschungsstellen eingeräumt. Voß (2001) skizziert in seiner Evaluationsstudie zum professionellen Umgang der Polizei mit Opfern die Umriss einer praxeologischen Theorie polizeilichen Handelns im Kontakt mit Geschädigten und Zeugen.<sup>12</sup>

In den Anfängen der interdisziplinären Trainings zwischen Polizeitrainern und Psychologen an den Fachhochschulen der Polizei wurde der Schwerpunkt noch auf eine Verbesserung der Sprachleistungen der Studierenden gelegt. Die zunehmende Verwissenschaftlichung von polizeilichem Handeln in den letzten Jahren führte dazu, dass die Einsatzlehre sowie die polizeitaktischen Abläufe in standardisierte Abläufe übersetzt und durch passende Kompetenzen professionalisiert wurden. Die Standardisierungen und das Herausarbeiten von Handlungskompetenzen zur Verbesserung der Gesprächsführungen sind jedoch nur vereinzelt systematisiert worden. Häufig wurde dabei auf psychologische Konzepte aus der therapeutischen Arbeit zurückgegriffen, obwohl die polizeiliche Gesprächsführung sich an diesen Standards nicht messen lassen kann. Mit der professionellen polizeilichen Gesprächsführung soll hier ein neues Kompetenzmodell vorgestellt werden, das als Handlungstheorie dient und damit ein rationales

Entscheiden aufgrund von Abwägungen unterschiedlicher Erwartungshaltungen und Interessenlagen der Beteiligten ermöglicht. Es soll die polizeiliche Tätigkeit abbilden sowie Handlungswissen und Handlungskompetenzen vermitteln, die in der jeweiligen Situation polizeilich angemessen und erforderlich sind. Die professionelle polizeiliche Gesprächsführung braucht eine anwendungsorientierte Theorie (Praxeologie), anhand derer sie polizeiliches Handeln angemessen zwischen den Bedürfnissen und Erwartungen eines polizeilichen Gegenübers einerseits („Bürgernähe“) und den Erfordernissen der Verfolgung von Straftaten andererseits platzieren kann.<sup>13</sup>

Die Beziehungsstruktur zwischen Polizei und Bürger ist eine besondere. Sie ist anders als die Beziehung zwischen Therapeuten oder Beratern und deren Klientel. Auch wenn die Polizei gerne als Seelsorger oder Kummerkasten benutzt wird, kann vom Polizeibeamten nicht erwartet werden, dass dieser sich auch wie ein Therapeut verhält.

## **2.1 Sozialwissenschaftliche Hilfskonzepte**

Im sozialwissenschaftlichen Kontext gibt es verschiedene Hilfesysteme, die unterschiedliche Kontexte aufweisen und dadurch jeweils andere Ziele und Handlungskompetenzen voraussetzen. Es können im Wesentlichen fünf Hilfesysteme unterschieden werden: die Erziehung, die Therapie, die Beratung, die Begleitung und die soziale Kontrolle.

### **2.1.1 Erziehung**

Bei der Erziehung lautet das Motto: „Hilf mir, mein Wissen und meine Fähigkeiten zu erweitern.“ Die Umsetzung der Erziehung erfolgt im Sozialisationsprozess. Dieser erfordert eine hohe zeitliche Intensität, die Dauer ist beliebig und erstreckt sich bis weit ins Erwachsenenleben hinein. Häufig wird dieser Prozess als fremdbestimmt erlebt und er wird dort intensiviert und institutionalisiert, wo Entwicklungs-

oder Lernstörungen erkennbar sind. Die zentralen Vermittler des Sozialisationsprozesses sind die Eltern, die Familie sowie Kindergarten, Schule und Ausbildung. In den Erziehungsprozessen werden die grundlegenden Regeln, Normen und Kompetenzen erworben, die einen Menschen in die Gesellschaft oder in spezifische Gruppen hineinwachsen lassen. So ist die Ausbildung der Polizei trotz ihrer Akademisierung auch ein Sozialisierungsprozess, in dem neben den methodisch-fachlichen Kompetenzen auch die notwendigen sozialen Kompetenzen für professionelles polizeiliches Handeln vermittelt werden müssen.

### **2.1.2 Psychotherapie**

Bei der Psychotherapie lässt sich die Zielsetzung folgendermaßen zusammenfassen: „Hilf mir, mein Leiden zu beenden“. Es handelt sich hierbei meist um eine schwere Störung im Erleben und Verhalten des Klienten. Sie erfordert eine tiefergehende Arbeit unter der weitgehenden Selbstöffnung des Klienten. Es entsteht ein Arbeitsbündnis zwischen dem Therapeuten und dem Klienten, die Arbeitsweise unterliegt einem festgeschriebenen Regelwerk, wobei der Therapeut der Experte ist. Die Klienten kennen weder die genauen Ursachen ihres Leidens noch wissen sie, wie sie es beenden können. Sie sind auf das Wissen und die Kompetenzen des Therapeuten angewiesen. Die Dauer der Therapie ist vom Heilungsprozess oder der Persönlichkeitsveränderung abhängig. Dieser Hilfeprozess wird nur von besonderen Personengruppen oder in besonderen Institutionen, wie einer psychotherapeutischen Klinik, angewendet. Solange es sich hierbei nicht um eine forensische psychiatrische Klinik oder eine sozialtherapeutische Justizvollzugsanstalt handelt, wird eine solche Behandlung freiwillig aufgesucht und erfordert ein hohes Maß an Motivation. Sie kann auch durch eine Zwangszuweisung durch die Polizei an einen Psychiater in einer Klinik nach dem Gesetz über Hilfen und

Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG) erfolgen. Hierzu haben verschiedene Bundesländer Gesetze mit unterschiedlichen Titeln erlassen. Sie regeln die Voraussetzungen für die freiheitsentziehenden Maßnahmen, die zu treffen sind, falls eine Person eine Gefahr für andere oder sich selbst aufgrund einer psychischen Krankheit darstellt. Die Motivation für eine Behandlung speist sich aus dem persönlichen Leiden oder dem Leiden des sozialen Umfeldes, das die Betroffenen zu einer Behandlung drängt. Die Beendigung der Behandlung ist jederzeit möglich, meist wird sie in Absprache mit dem Psychotherapeuten getroffen. Bei einer Zwangseinweisung muss ein richterlicher Beschluss für die Beendigung vorliegen.

Die psychotherapeutische Behandlung wurde in den vergangenen Jahren professionalisiert. Die Bezeichnung Psychotherapeut darf im Interesse des Patientenschutzes nur von Ärzten oder psychologischen Psychotherapeuten geführt werden. Die missbräuchliche Verwendung der Berufsbezeichnungen Psychotherapeut oder psychologischer Psychotherapeut steht unter Strafe. Als Voraussetzung für die Berufsausübung wird im Psychotherapeuten-Gesetz seit 1998 der Erwerb einer Approbation (staatliche Zulassung) festgelegt.

### **2.1.3 Beratung**

Bei der Beratung kann man das Ziel mit: „Hilf mir, meine Lage zu verbessern“ umschreiben. Die Klienten können aktuelle Probleme benennen und erwarten eine Verbesserung ihrer Bewältigungskompetenzen. Die Ziele liegen bei der Aufklärung, der Kompetenzerweiterung sowie der Entscheidungshilfe in konkreten Problemlagen. Die Beratung soll als Hilfe zur Selbsthilfe angelegt werden. Die Berater sind meist Sozialpädagogen oder sie sind, wie z.B. in der Ernährungsberatung, eine im gefragten Problembereich ausgebildete Person. Die Beratung ist nicht so standardisiert und sie ist nicht approbiert wie die

Psychotherapie. Berater kann sich jeder nennen, die Berufsbezeichnung ist nicht gesetzlich geschützt. Berater gibt es zu allen Lebenslagen, wie die Schuldenberatung, die Finanzberatung, die Fitnessberatung oder die Familienberatung. Manche dieser Beratungsleistungen werden im Rahmen von Institutionen angeboten, wie die Beratung für Flüchtlinge und Migranten bei der Caritas. Andere Berater bewegen sich selbstständig im freien Raum, wie z.B. bei der Lebensberatung oder der Energieberatung. Oft wird die Beratung auch in ehrenamtlichen Prozessbegleitungen verwendet.

Der Beratungsprozess ist weitestgehend durch den Klienten eigenbestimmt, da er auf dessen Selbstorganisation der Kompetenzen angewiesen ist. Die Wirkung der Beratung zeigt sich ja erst nach deren Umsetzung in der Praxis. Was aus der Beratung wird, entscheiden letztlich die Beratenen selbst. Die Dauer der Beratung ist auftragsabhängig, meist handelt es sich um einen kürzeren Zeitraum. Und anders als Erziehung setzt Beratung immer Mündigkeit oder Selbstständigkeit oder sogar ein gewisses Expertentum in den eigenen Belangen auf der Seite der Beratungssuchenden voraus. Sie ist Hilfe zur Selbsthilfe, aber keine Erziehung. Auch von der Psychotherapie unterscheidet sie sich, da deren Klienten keine Kontrolle über ihr Leiden haben und kein Wissen, wie sie es beenden können.

#### **2.1.4 Begleitung**

Als viertes Hilfekonzept wird die sogenannte Begleitung vorgestellt. Diese steht unter der Prämisse: „Hilf mir, meine Lage zu ertragen.“ Hierbei wird das Leid zwar thematisiert, aber es wird keine Heilung oder direkte Veränderung erwartet. Die Ziele der Begleitung, auch Krisenintervention genannt, sind die Unterstützung der Betroffenen und der Aufbau stabilisierender Helfersysteme. Ihre Dauer ist beliebig.

Begleitung ist kein speziell psychotherapeutischer Prozess, sie kann von den verschiedensten Professionen (seelsorgerische, krankenpflegerische, ärztliche, rettungsdienstliche, pädagogische, polizeiliche) getätigt werden. Sie ist familiäre, nachbarschaftliche oder einfach mitmenschliche Hilfestellung. Sie ist weniger strukturiert und zeitlich nicht festgelegt. Sie kann direkt nach einer Krise oder erst mit längerem Abstand einsetzen. Sie kann Minuten dauern oder Stunden und Tage. Sicher kommen Elemente der Beratung mit ins Spiel und gezielte Beratung und Therapie kann sich einer ersten Begleitung anschließen, sie muss es aber nicht zwangsläufig, da Selbstheilungsprozesse in Gang gekommen sind oder die betroffene Person nicht in eine Therapie einwilligt.

Am deutlichsten zeigt sich die sogenannte Begleitung bei Todesfällen, gerade in der ersten Zeit der Trauer. Die Familie schließt sich zusammen, sie bietet sich gegenseitig Sicherheit und Halt, sie stützt sich und schirmt sich von der Außenwelt ab. Wenn nötig, werden zusätzliche Helfer geholt, wie die Nachbarn oder auch ein Pfarrer. Nach der Beerdigung verlassen die Teile der Familie nach und nach den sicheren Rahmen und kehren wieder in ihr altes Leben zurück, das durch den Todesfall mehr oder weniger verändert wurde.

Bildlich gesprochen bedeutet Begleitung, jemanden an die Hand zu nehmen, ihn ein Stück des Weges zu begleiten, ihn zu stützen, wo kein innerer Halt mehr vorhanden ist. Dies gelingt gerade bei schweren Traumatisierungen nicht immer. Insbesondere Gewalterleben führt meist zu solch einer schweren existenziellen Bedrohung mit großer Hilflosigkeit und Einsamkeit, dass es zu einer zwischenmenschlichen Entfremdung und einem tiefgreifenden Vertrauensverlust kommt. Viele der Betroffenen sind im Kontakt misstrauisch, beeinträchtigt durch Ängste vor zwischenmenschlicher Nähe