



Forum KI am 18./19. Juni 2008 in Wiesbaden

**Erfolgreiche Kommunikationsstrategien
gegenüber Bürgern bei polizeilichen
Standardmaßnahmen**



Max Hermanutz & Wolfgang Spöcker

*Hochschule für Polizei
Villingen-Schwenningen*



Zusammenfassung

Sechs empirische Studien zeigen, dass man entgegen den Ansichten mancher Polizeipraktiker bei Personen- und Verkehrskontrollen auf provokante Äußerungen der Bürger nicht spontan reagieren sollte. 850 Bewertungen zeigen eindeutig, dass erklärende längere Antworten des Polizeibeamten vor anderen Antwortmöglichkeiten bevorzugt werden. Erklärende Antworten auf Provokationen helfen, die Situation zu versachlichen und damit die Zufriedenheit des Bürgers zu verbessern sowie eventuell langfristig seine Einstellung zur Polizei positiv zu beeinflussen. Wichtig scheint uns auch der Aspekt, dass der Polizeibeamte, der vielfach dieselben provokanten Sprüche hören muss, sich durch eine solche Strategie gegen Stress „impfen“ kann, was langfristig für seine eigene Zufriedenheit und vor allem für seine Gesundheit erforderlich erscheint. Die persönlichen Erfahrungen in Gesprächen mit jungen Beamten bestätigen, dass sie

gerne solche einfachen Strategien anwenden und diese ihnen Sicherheit im Umgang mit Bürgern verleihen. Die Frage, ob sich erfahrene Beamte noch umstellen wollen und lassen, bleibt ungeklärt.

Einleitung

Repräsentativumfragen in der deutschen Bevölkerung ergeben seit Jahren, dass die Polizei nach Ärzten und Krankenschwestern ein sehr gutes Ansehen hat. Im Vergleich zu anderen Behörden erreichen sie eine Schulnote von 2,6 (Hermanutz, 1995). Wie eine Untersuchung von Lorei (2001), der 431 Personen in Hessen befragt hat, ergab, messen solche Umfragen Einstellungen der Bevölkerung, die bei ca. einem Drittel der Befragten nicht auf einem tatsächlichen Kontakt mit der Polizei basieren. Dieses Manko führt zur berechtigten Kritik, dass die Polizei eventuell zu positiv eingeschätzt würde. Insbesondere Einzelberichte zeigen immer wieder, dass Polizeibeamte auch unangemessen reagieren und dann schlecht beurteilt werden (Burghard, 1994).

Interessant sind die Einstellungen von Polizeibeamten zum eigenen Ansehen in der Öffentlichkeit, die zeigen, dass Polizeibeamte sich selbst ungünstiger einschätzen, wenn sie viele Bürgerkontakte haben, dagegen besser, wenn sie weniger Bürgerkontakte haben (Hermanutz, 1995, S. 282).

Umfragen in der Bevölkerung ergeben immer wieder, dass die Bürger eine überwiegend positive Einstellung zur Polizei haben. Bei 40 Prozent der Bundesbürger genießen Polizisten ein ganz besonderes Ansehen. Dies bedeutet in der Rangfolge den dritten Platz nach Ärzten und Krankenschwestern. Diese Befragungen sind repräsentativ, das heißt jedoch, dass nur ein gewisser Teil der Befragten auch schon persönlichen Kontakt mit der Polizei hatte.

Uns interessiert die Frage, wie Polizeibeamte von Bürgern nach einem direkten Polizeikontakt bewertet und beurteilt werden. Aus unserem privaten Bereich wissen wir, dass die Kommentare von Bürgern, die uns persönlich kennen, über Polizeibeamte, mit denen sie in ihrem Umfeld konfrontiert waren, nicht immer von positiver Einstellung und Zustimmung zur Polizeiarbeit getragen waren.

Aus der Psychologie ist bekannt, dass Einstellungen von Menschen z.B. durch direkten Kontakt mit dem Einstellungsobjekt (Brown, 2002), also hier der Polizei, sowie durch Kommunikation und Überzeugung (Bohner, 2002) verändert werden können. Einflussfaktoren hierbei sind die Eigenschaften des Kommunikators, also hier des Polizeibeamten, wie z.B. die Glaubwürdigkeit oder die Sympathie.

1995 haben wir dazu Vorkommnisberichte der Polizei in Baden-Württemberg in einem ländlichen Bereich eine Woche beobachtet und diejenigen Personen angeschrieben, die Polizeikontakte hatten. Alle Personen erhielten einen frankierten Rückantwortbrief, in dem sie mitteilen sollten, ob sie bereit wären, an einer Telefonbefragung mitzumachen. Die Rücklaufquote war damals mit 21,3 Prozent gering und zeigte auch, dass vorwiegend ältere Personen an der Befragung teilnahmen. In einer zweiten Stichprobe wurden jüngere Personen befragt. Es konnten die Bewertungen von 109 Personen ausgewertet werden. Ein Ergebnis war, dass Globalurteile über die Polizei in keinem Zusammenhang mit *Erfolgreiche Kommunikationsstrategien gegenüber Bürgern bei polizeilichen Standardmaßnahmen*

der spezifischen Beurteilung der Umgangsformen eines Polizeibeamten, mit dem ein Kontakt stattgefunden hatte, stehen. Wie in früheren Untersuchungen zeigte sich, dass ca. ein Viertel der Befragten nicht mit den Umgangsformen des Beamten zufrieden war. Aufmerksame, freundliche und korrekte Beamte machen den Bürger zufrieden, im Gegensatz dazu sind ironische, behelrende und kalt wirkende Beamte dafür verantwortlich, dass Bürger unzufrieden sind. Diese Einschätzungen sind unabhängig von Alter, Geschlecht und allgemeinen Einstellungen zur Polizei sowie überraschenderweise auch vom Anlass des Polizeikontaktes.

Weitere Hinweise zum Verhältnis Bürger und Polizei liefern Opferbefragungen, die zu dem Ergebnis kommen, dass die Zufriedenheit von verschiedenen Faktoren, sowohl vom Sachverhalt als auch von den Interaktionspartnern Polizei – Bürger beeinflusst werden. Eine ältere Untersuchung von Kürzinger (1987) zeigt, dass sich ca. ein Viertel der Opfer von der Polizei schlecht behandelt fühlte.

Eine weitere Untersuchung von Hermanutz & Lasogga (1998) an Opfern nach einem Wohnungseinbruch ergab ähnliche Ergebnisse. Persönlich befragt wurden 53 Opfer im Alter von 23 bis 89 Jahren nach einem Wohnungseinbruch, ebenso 45 aufnehmende bzw. sachbearbeitende Polizeibeamte. Für Polizeibeamte handelt es sich um Routineeinsätze, für die Opfer um eine Ausnahmesituation, was zu Irritationen und Unzufriedenheit im Kontakt führen kann. Die daraus abgeleiteten Verhaltensempfehlungen für Polizeibeamte können dieses Spannungsfeld verbessern helfen.

Konkrete Verhaltensempfehlungen für Polizeibeamte im Umgang mit Opfern nach Vergewaltigungen, Raubüberfällen und Wohnungseinbrüchen haben wir als Notfallpsychologische Konzepte ausgearbeitet (Hermanutz, M., 2008).

In Baden-Württemberg gibt es basierend auf dem Leitfaden 371 (Eigensicherung) Verhaltensempfehlungen für die unterschiedlichsten polizeilichen Standard-situationen, angefangen bei der Personen- und Fahrzeugkontrolle bis zum Umgang mit gefährlichen Substanzen. Außerdem wurde ein interaktives Lernprogramm zu diesen Verhaltensempfehlungen erstellt.

Personen- und Verkehrskontrollen

Der häufigste Kontakt zwischen Polizei und Bürger findet bei Personen- oder Verkehrskontrollen statt. Wenn sich Bürger beschweren, dann oft über das Kommunikationsverhalten der Polizei. Folgen können sein:

- Unzufriedenheit und weniger Vertrauen der Bürger in die Polizeiarbeit,
- Stressreaktionen bei Polizeibeamten.

Bürger und Bürgerinnen erwarten von der Polizei, dass sie bei Fahrzeug- und Personenkontrollen fair behandelt werden (Johnson, 2004). Polizeibeamte

erwarten dasselbe von den kontrollierten Personen (Hermanutz, Spöcker, Cal & Maloney, 2005).

Die Zufriedenheit der Bürger im Umgang mit der Polizei manifestiert sich in solchen polizeilichen Standardsituationen. Befragungen zur Zufriedenheit lassen Defizite in diesem Bereich erkennen.

Mit einer ersten Studie (Hermanutz, Spöcker, Cal & Maloney, 2005) wurden die Ursachen für solche Defizite genauer untersucht. Dazu wurden 104 reale Personen- und Fahrzeugkontrollen von Beamten der Polizei Baden-Württembergs durchgeführt. Diese Kontrollen wurden nicht durch äußere Anlässe wie z.B. Streitigkeiten ausgelöst, sondern erfolgten eigeninitiativ durch die Polizeibeamten. Sowohl die Beamten als auch die kontrollierten Bürger wurden beobachtet und ihr Verhalten eingeschätzt. Zusätzlich wurden sowohl die Polizeibeamten als auch die Bürger zur konkreten Kontrollsituation befragt.

Die Kontrollen verliefen für beide Seiten überwiegend zufriedenstellend. Die Empfehlungen des Leitfadens 371 zum Verhalten in polizeilichen Standardsituationen entsprechen den Wünschen der Bürger bezüglich des Verhaltens der Polizei.

Werden diese Empfehlungen nicht befolgt, beurteilen die kontrollierten Bürger das verbale und nonverbale Verhalten von Polizeibeamten negativ. Wird beispielsweise ein Polizeibeamter bedrohlich und herablassend empfunden, liegt dies eindeutig an dessen verbaler Kommunikation. Die Sachkompetenz des Beamten spielt dabei eine untergeordnete Rolle.

Die eigene Höflichkeit der Kontrollbeamten wird stark durch das äußere Erscheinungsbild des Gegenübers und weniger durch dessen tatsächliches Verhalten bestimmt. Diese Fehleinschätzung aufgrund des äußeren Scheins kann unnötige Stressreaktionen auf beiden Seiten provozieren.

Während die Verhaltensweisen von Polizeibeamten mehrfach untersucht wurden, stand das Verhalten des Bürgers bisher nicht im Fokus von Untersuchungen. Wir haben in einer zweiten Studie eine Erhebung durchgeführt, in welcher provokante Aussprüche von Bürgern gemacht werden. Die Erhebungen zeigen, dass Polizeibeamte mit einer Vielzahl von provokanten Aussprüchen konfrontiert werden, die wir in zehn Kategorien aufteilen konnten:

- Habt Ihr nichts Besseres zu tun? Fangt doch mal echte Verbrecher!
Erwartungshaltung
- Sie haben doch gar kein Recht, mich anzuhalten. **Kompetenz**
- Euch zeig ich an. **Einschüchterung**
- Kontrollieren Sie mich, weil ich **Ausländer** bin?
- Du bist nur stark, weil Du eine **Uniform** trägst.
- Sie leben von meinen Steuern. **Finanzen**
- Wie lange dauert es denn noch? **Zeit**
- Von einem jungen „Rotzer“ lasse ich mir überhaupt nichts sagen. **Alter**

Erfolgreiche Kommunikationsstrategien gegenüber Bürgern bei polizeilichen Standardmaßnahmen

- Das war das erste Mal. *Ausrede*

In einer dritten Studie untersuchten wir, wie Polizeibeamte darauf reagieren. Wir haben ausschließlich die Kommunikation zwischen Polizeibeamten und Bürgern bei Kontrollen ohne besonderen Anlass untersucht. Die Datengewinnung erfolgte über Befragungen sowie Bewertungen von Videosequenzen, die Personenkontrollen beinhalteten.

Die verbalen polizeilichen Reaktionen darauf wurden in einem Experiment per Video aufgezeichnet (Hermanutz, Spöcker, Böttcher & Wachenheim, 2007). Die Reaktionen von Polizeibeamten konnten in sechs Kategorien eingeteilt werden:

- Keine Reaktion bzw. Antwort
- Das hat nichts mit Ihrer Nationalität zu tun. Wir kontrollieren hier ohne Ausnahme jeden, da es hier in der letzten Zeit vermehrt zu Verstößen kam.
- Nein!
- Sie müssen schon schlechte Erfahrungen gemacht haben!
- Dies allein ist kein Grund, jemanden zu kontrollieren.
- Ob Deutscher, Ausländer – Bundeskanzler oder Arbeitsloser – hier wird jetzt jeder kontrolliert!

Die Antworten der Polizeibeamten sind unterschiedlich und orientieren sich nicht immer an den Vorgaben des Leitfadens 371, der Verhaltensregeln für polizeiliche Maßnahmen beinhaltet.

Wir gehen davon aus, dass es für die Polizei möglich wäre, diese automatisierten Reiz-Reaktions-Ketten durch gezielte Trainingsmaßnahmen zu unterbrechen, damit die Zufriedenheit der Bürger bei Routinekontrollen zu erhöhen und gleichzeitig das Stresserleben der Beamten zu reduzieren.

942 Mal wurden diese Antworten der Polizeibeamten in der vierten Studie bewertet. Hierbei konnte festgestellt werden, dass erklärende Antworten am besten bewertet wurden. Die Ergebnisse zeigten, dass die trainierten Beamten bessere Noten erhielten als die Beamten, die spontan auf provozierende Äußerungen reagieren mussten. Die Ergebnisse der Studie (Tabelle 1) zeigen zudem, dass das von den Bürgern bevorzugte Verhalten trainiert werden kann.

Bürger erwarten einfache und verständliche verbale und nonverbale Kommunikation durch den Polizeibeamten:

- Fragen sollten generell beantwortet werden.
- Polizeibeamte sollten in ganzen Sätzen sprechen.
- Längere, erklärende Antworten werden von Bürgern eindeutig bevorzugt.

	Mittelwerte Schulnoten (1 bis 6) bei der Bewertung der Antworten von Polizeibeamten auf provozierende Äußerungen von Bürgern		Rang
Antwortkategorie	Böttcher & Wachenheim (2005)	Geyer (2006)	
Erklärende Antwort	1.85	2.01	1
Individuell-situative Antwort	2.99	3.26	2
Witzige Antwort	3.52	3.48	3
Kurze Antwort	3.65	4.01	4
Überhebliche Antwort	4.20	4.44	5
Keine Antwort/Reaktion	5.31	5.23	6
Anzahl Probanden (% weiblich)	N = 333 (44,75%)	N=95 (71,6%)	
Median Alter (Altersspanne)	38 (14 – 85)	23.5 (16 – 72)	
Kontakt zur Polizei	79.58%	84.2%	

Tabelle 1: Arithmetisches Mittel der vergebenen Schulnoten (zwei Studien) bei der Bewertung von unterschiedlichen Antworten von Polizeibeamten auf provozierende Äußerungen von Bürgern.

Die bisherigen Ergebnisse basieren auf theoretischen Bewertungen. Die bewertenden Probanden schätzen ein: „Was wäre, wenn...?“. In Studie 5 wollten wir überprüfen, ob erklärende Antworten tatsächlich besser bewertet werden als andere Antworten. Dazu führten wir ein Experiment mit Personenkontrollen bei Schülern durch.

Eine Gruppe von Polizeibeamten, bestehend aus insgesamt 22 Beamten und Beamtinnen einer Klasse der Bereitschaftspolizei, die sich im zweiten Aufbaukurs befindet. Elf Beamte wurden der Trainingsgruppe zugeteilt. Es waren vier Frauen und sieben Männer. Die elf Polizeibeamten und -beamtinnen der Kontrollgruppe setzen sich aus drei Frauen und acht Männern zusammen.

Die Kontrollsituation:

- Eine Dreier-Gruppe von Schülern macht im Jugendraum Lärm.
- Ein Beamter ermahnt sie wegen Ruhestörung und stellt die Personalien fest.
- Schüler und Polizeibeamter bewerten sich gegenseitig nach der Maßnahme hinsichtlich
 - Verhalten,
 - Körpersprache und
 - Umgangston
 mit Schulnote.

Erfolgreiche Kommunikationsstrategien gegenüber Bürgern bei polizeilichen Standardmaßnahmen

Die Ergebnisse in Tabelle 2 zeigen, dass die trainierten Polizeibeamten besser bewertet wurden als die untrainierten. Allerdings waren die Effekte zu gering und verfehlten das Signifikanzniveau von $p = 0.05$ knapp.

	Teilnahme am Training	N	Mittelwert	Standardabweichung
Wie beurteilen Sie das Verhalten des Polizisten?	keine Teilnahme	22	2,1364	0,9902
	Teilnahme	22	1,8636	0,8335
Wie bewerten Sie die Körpersprache des Polizisten?	keine Teilnahme	22	2,1818	1,1396
	Teilnahme	22	1,9091	0,9715
Wie ist der Polizist mit Ihnen als Schüler umgegangen?	keine Teilnahme	22	2,1818	1,0527
	Teilnahme	22	1,9545	0,6530

Tabelle 2: Bewertungen der trainierten und untrainierten Polizeibeamten durch die Schüler auf drei Skalen.

In Studie 6 ließen wir die Videos mit den Personenkontrollen von verschiedenen Personengruppen insgesamt 441 Mal bewerten.

	Training ja/nein	N	Mittelwert	Standardabweichung
Wie beurteilen Sie das Verhalten des Polizisten?	Kontrollgruppe	221	2,6652	1,0771
	Trainingsgruppe	220	2,1682	0,8727
Wie bewerten Sie die Körpersprache des Polizisten?	Kontrollgruppe	221	2,8665	1,1507
	Trainingsgruppe	220	2,3545	0,9075
Wie ist der Polizist mit dem Schüler umgegangen?	Kontrollgruppe	221	2,5339	1,1058
	Trainingsgruppe	220	2,2409	0,9122

Tabelle 3: 441 Bewertungen von zwölf Polizeibeamten, die entweder mit erklärenden Antworten auf Provokationen von Schülern reagierten (Trainingsgruppe) oder spontan reagierten (Kontrollgruppe).

Die Ergebnisse zeigen, dass die trainierten Beamten in drei Bereichen mit signifikant ($p < 0,01$) besseren Noten bewertet werden als Beamte, die spontan auf provozierende Aussagen reagieren (Kontrollgruppe).

Erfolgreiche Kommunikationsstrategien gegenüber Bürgern bei polizeilichen Standardmaßnahmen

Maier und Schwarz (2006) überprüften (Studie 7), inwieweit ein kurzes Training von Polizeischülern die Zufriedenheit von Bürgern bei realen Verkehrskontrollen verbessern hilft. Sie wählten diese Personengruppe von Polizeibeamten aus, weil die jungen Beamten noch wenig Lebenserfahrung mitbringen und sich in Kontrollsituationen häufig unsicher verhalten.

Der Test erfolgte nicht im Rahmen eines Experiments, sondern in der polizeilichen Praxis. An verschiedenen Tagen wurden Kontrollstellen an der Bundesstraße im Raum Stuttgart eingerichtet. Die Polizeischüler führten die Kontrolle als Kontrollbeamte durch. Sie wurden von einem anderen Beamten im Verhalten beobachtet und bewertet. Nach jeder Verkehrskontrolle wurden die Bürger mittels eines Fragebogens kurz befragt.

	Teilnahme am Training	N	Mittelwert	Standardabweichung
Wie beurteilen Sie das Erscheinungsbild des Beamten?	keine Teilnahme	36	1,3889	0,5492
	Teilnahme	44	1,4773	0,5494
War der Beamte Ihnen gegenüber freundlich?	keine Teilnahme	36	1,1667	0,3780
	Teilnahme	44	1,1591	0,3700
Ist der Beamte Ihnen gegenüber selbstsicher aufgetreten?	keine Teilnahme	36	1,3611	0,5426
	Teilnahme	44	1,4773	0,5902
Hat der Beamte kompetent gehandelt?	keine Teilnahme	36	1,3333	0,4781
	Teilnahme	44	1,3636	0,5323
Wurden Ihre Fragen vom Beamten zu Ihrer Zufriedenheit beantwortet?	keine Teilnahme	19	1,2105	0,4189
	Teilnahme	20	1,2500	0,9105
Fanden Sie die Art, wie der Beamte gesprochen hat, angemessen?	keine Teilnahme	36	1,2500	0,5000
	Teilnahme	44	1,1591	0,3700
Hat der Beamte auf Sie einen gestressten Eindruck gemacht?	keine Teilnahme	36	1,1111	0,3187
	Teilnahme	44	1,2045	0,4615

Tabelle 4: Bewertungen der trainierten bzw. untrainierten Polizeischüler durch Bürger.

Die Ergebnisse zeigen, dass alle Polizeischüler von den kontrollierten Bürgern sehr gut beurteilt wurden. Die Teilnahme an einem zusätzlichen Training zeigte keine signifikanten Effekte. Wir gehen davon aus, dass zum Testzeitpunkt alle Polizeischüler bereits mit der vorgeschlagenen Methode der Gesprächsführung

Erfolgreiche Kommunikationsstrategien gegenüber Bürgern bei polizeilichen Standardmaßnahmen

ausgebildet waren, da unsere Ergebnisse bereits ein fester Bestandteil im Lehrplan der Bereitschaftspolizei Baden-Württemberg waren.

Kontaktdaten:

*Prof. Dr. Max Hermanutz
Hochschule für Polizei Villingen-Schwenningen
Sturmbühlstraße 250
78054 Villingen-Schwenningen
MaxHermanutz@fhpol-vs.de*

*EPHK Wolfgang Spöcker
Hochschule für Polizei Villingen-Schwenningen
Sturmbühlstraße 250
78054 Villingen-Schwenningen
WolfgangSpoecker@fhpol-vs.de*