



#### Der Autor:

Hans-Georg W. Voß, geb. Am 4. 4.1944 in Güstrow. Studium der Psychologie in Mainz, Diplom in Psychologie 1968. Promotion zum Dr. rer. nat. Universität Mainz 1972. Universitätsprofessor für Psychologie an der Technischen Universität Darmstadt ab 1978. Arbeitsschwerpunkte in Forschung und Lehre: Differentielle Psychologie und Persönlichkeitspsychologie, Entwicklungspsychologie, Familienpsychologie, Forensische Psychologie mit Schwerpunkt Kinder, Jugendliche, Familie, hier auch Tätigkeit als gerichtspychologischer Sachverständiger. Kontakt und Information im Internet unter <http://www.tu-darmstadt.de/fb/fb3/psy/diffpsy/index.htm>.

Zum Inhalt:

In diesem Buch geht es um den Umgang der Polizei mit Geschädigten bei Straftaten. Es handelt sich um einen für die Öffentlichkeit besonders „sensiblen“ Bereich polizeilicher Arbeit: „Professionalität“ im polizeilichen Handeln muss sowohl den Erwartungen und Bedürfnissen von Opfern und Zeugen gerecht werden, wie auch den Erfordernissen polizeilicher Ermittlungstätigkeit entsprechen. Einen begrifflich-theoretischen Rahmen bietet das Konzept einer „Bürgernahen Verwaltung“. Mit Professionalität und Bürgernähe und mit den Sichtweisen von Polizei und Geschädigten beschäftigt sich der erste Teil des vorliegenden Buches.

Im zweiten Teil wird eine empirische Studie vorgestellt und diskutiert, in der es um die Bewertung von Maßnahmen zur Verbesserung des polizeilichen Umgangs mit Geschädigten geht. Die Ergebnisse unterstreichen, dass die Herstellung eines „Mehr“ an Bürgernähe und Professionalität grundsätzlich möglich ist; es gelten verschiedene Rahmenbedingungen, auf die näher eingegangen wird.

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



Voß Professioneller Umgang der Polizei mit Opfern und Zeugen



Polizei + Forschung

Hans-Georg W. Voß

# Professioneller Umgang der Polizei mit Opfern und Zeugen

Eine Evaluationsstudie



Luchterhand

## Professioneller Umgang der Polizei mit Opfern und Zeugen

*Polizei + Forschung*  
Bd. 12  
herausgegeben vom  
Bundeskriminalamt (BKA)  
Kriminalistisches Institut

Beirat:

*Prof. Dr. Hans-Jürgen Kerner*  
Direktor des Instituts für Kriminologie der Universität Tübingen

*Wolfgang Sielaff*  
Leiter der Landespolizeiinspektion Hamburg

*Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Klaus Tiedemann*  
Direktor des Instituts für Kriminologie und Wirtschaftsstrafrecht der  
Universität Freiburg i. Br.

*Klaus Jürgen Timm*  
Direktor des Hessischen Landeskriminalamts

---

Hans-Georg W. Voß

# Professioneller Umgang der Polizei mit Opfern und Zeugen

Eine Evaluationsstudie

---

Luchterhand



Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme

Voss, Hans-Georg:

Professioneller Umgang der Polizei mit Opfern und Zeugen / Hans-Georg Voß.

- Luchterhand ; Neuwied : Luchterhand, 2001

ISBN 3-472-04606-6

Redaktion:

**Heinrich Schielke**

Bundeskriminalamt

Kriminalistisches Institut

Alle Rechte vorbehalten

© 2001 by Hermann Luchterhand Verlag GmbH, Neuwied und Kriftel.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Umschlaggestaltung: arttec grafik simon & wagner, St. Goar

Satz: Satz Offizin Hümmer, Waldbüttelbrunn

Druck: Druckerei Wilhelm & Adam, Heusenstamm

Printed in Germany, November 2001

♻ Gedruckt auf säurefreiem, alterungsbeständigem und chlorfreiem Papier

## Vorwort

Opferforschung wird im Kriminalistischen Institut (KI) des Bundeskriminalamtes mittlerweile seit 25 Jahren betrieben. Die Forschungsgruppe hat in dieser Zeit viele bedeutende Beiträge zu viktimologischen Fragestellungen geliefert. Eine wegweisende viktimologische Untersuchung des BKA beschäftigte sich mit den Erwartungen und Bedürfnissen, die Kriminalitätsoffer gegenüber Polizei und Justiz haben.<sup>1</sup> Die Forschungsgruppe des BKA hat sich darüber hinaus mit vielfältigen Initiativen für die opferfreundliche Umsetzung von Forschungsergebnissen in die Praxis der Strafverfolgungsbehörden eingesetzt.<sup>2</sup> So haben sich die viktimologischen Experten des BKA – neben den Viktimologen und Kriminologen aus anderen Institutionen – auch im Rahmen von parlamentarischen Anhörungen und bei Vortragsveranstaltungen dafür eingesetzt, dass die Opferschutzgesetzgebung in Deutschland in den letzten Jahrzehnten wesentlich verbessert wurde.

Die Jahrestagung 1995 des Bundeskriminalamtes stand unter dem Titel „Das Opfer und die Kriminalitätsbekämpfung“. Auf dieser Tagung forderten einige Teilnehmer unter anderem, dass innerhalb der deutschen Polizei sogenannte Opferschutzbeauftragte eingeführt werden sollten. Diese Opferschutzbeauftragten sollten sich für die Verbesserung der Strukturen und Arbeitsabläufe innerhalb der Polizei in der Weise einsetzen, dass Opfer und Zeugen eine möglichst professionelle Behandlung auf den Polizeidienststellen erfahren. Denn die betroffene Zielgruppe „Opfer und Zeugen“ erwartet von der Polizei ganz offensichtlich – das haben die Befragungen des BKA ergeben – einen guten Service.

Die Ergebnisse der Arbeitstagung wurden 1996 in der BKA – Forschungsreihe veröffentlicht und von der Polizeipraxis mit großem Interesse aufgenommen.<sup>3</sup> Im Polizeipräsidium Südhessen entstand die Idee, die Ergebnisse der BKA-Tagung in Form eines wissenschaftlich begleiteten Modellprojekts umzusetzen. Ziel des zweijährigen Umsetzungsprojekts „Pro Opfer“ war die Professionalisierung der Polizei im Umgang mit Opfern und Zeugen. Dazu wurde mit Unterstützung des Kriminalistischen Instituts des BKA ein spezifisches Konzept erarbeitet, es entstanden mehrere Arbeitskreise zu verschiedenen Fragestellungen im Polizeipräsidium Südhessen, es wurden viele Verbesserungsvorschläge an der Dienststelle sofort umgesetzt und es wurde durch die Darmstädter Polizei die Zusammenarbeit mit anderen lokalen opferhelenden Institutionen herbeigeführt.

---

1 Baurmann und Schädler: Das Opfer nach der Straftat – seine Erwartungen und Perspektiven. Eine Befragung von Betroffenen zu Opferschutz und Opferunterstützung sowie ein Bericht über vergleichbare Untersuchungen. (BKA – Forschungsreihe Band 22) Wiesbaden 1999, 2. Aufl.

2 Sämtliche viktimologischen Arbeiten des Bundeskriminalamtes sind in einer Übersicht dargestellt in Baurmann und Bernhardt: Über 20 Jahre viktimologische Forschung im Bundeskriminalamt. In: Bundeskriminalamt (Hg.): Das Opfer und die Kriminalitätsbekämpfung. BKA-Arbeitstagung 1995. (BKA – Forschungsreihe Band 36) Wiesbaden 1996, S. 7 – 26.

3 Bundeskriminalamt (Hg.): Das Opfer und die Kriminalitätsbekämpfung. BKA-Arbeitstagung 1995. (BKA – Forschungsreihe Band 36) Wiesbaden 1996.

Die Projektgruppe des Modells „Pro Opfer“ wünschte, dass die Umsetzungs-bemühungen an ihrer Dienststelle durch eine wissenschaftliche Begleitfor-schung evaluiert werden („Was hat das Modellprojekt letztendlich ge-bracht?“). Deshalb wurde eine wissenschaftliche Begleitforschung durch das Psychologische Institut der Technischen Universität Darmstadt unter Lei-tung von Prof. Dr. Hans-Georg W. Voß konzipiert und durchgeführt. Die im vorliegenden Band veröffentlichten Ergebnisse der Evaluationsforschung zei-gen, dass das Darmstädter Modell „Pro Opfer“ sehr erfolgreich war.

In einem separaten, zusätzlichen Band<sup>4</sup> werden von Dr. Michael C. Baurmann (Bundeskriminalamt) die Entstehung und die Inhalte des Konzepts für das Modellprojekt beschrieben und die Projektleiter des Darmstädter Modells, KHK Dieter Rein, KHK Udo Lieser und KOR Rudolf Balß, beschreiben in diesem Buch die Leitung und Durchführung des eigentlichen Projekts an ihrer Polizeidienststelle. Dabei wird auch das ganze Bündel der durchgeführten Verbesserungsmaßnahmen dargestellt.

Der vorliegende Band dokumentiert mithilfe der Evaluationsforschung die sehr erfolgreiche und nachhaltige Umsetzung der Ergebnisse eines polizei-lichen Forschungsprojekts. Das Modellprojekt „Pro Opfer“ konnte aber nur deshalb so erfolgreich sein, weil alle drei Institutionen (Polizeipräsidium Darmstadt, Technische Universität Darmstadt und Kriminalistisches Institut des BKA) so gut zusammenarbeiteten. Beide Seiten, Theorie und Praxis, ha-ben bei diesem Forschungs- und Umsetzungsprojekt sehr viel voneinander gelernt. An dieser Stelle sei allen Verantwortlichen herzlich gedankt.

Es bleibt zu hoffen, dass das Modellprojekt „Pro Opfer“ beim Polizeipräsi-dium Südhessen in Darmstadt als Vorbild für weiterführende Umsetzungs-maßnahmen an anderen Polizeidienststellen in Deutschland dient. Die Ergeb-nisse aus dieser Evaluationsforschung werden sicherlich auch in der Wissen-schaft mit großem Interesse aufgenommen werden und zu weiteren einschlä-gigen Forschungsarbeiten führen.

Alle diese Bemühungen sollten dazu beitragen, den Kriminalitätsoptionen eine professionelle Behandlung zukommen zu lassen. Es ist zu hoffen, dass die Situation der Kriminalitätsoptionen in Deutschland mit solchen und ähnlichen Maßnahmen weiter verbessert werden kann. Opfer und Zeugen, die von Po-lizei und Justiz eine faire Behandlung erfahren, werden auch stabilere Zeugen sein. Ein professionelles, opferfreundliches, kundenorientiertes Verhalten der Polizei gegenüber Kriminalitätsoptionen und Zeugen wird zudem auch dazu beitragen, das Image der Polizei in der Öffentlichkeit weiter zu verbessern.

Prof. Dr. Jürgen Stock  
Abteilungsleiter des Kriminalistischen Instituts im Bundeskriminalamt

---

4 Balß, Baurmann, Lieser, Rein und Voß: Opfer und Zeugen bei der Polizei. Ein Modellpro-jekt zur Professionalisierung der polizeilichen Arbeit, durchgeführt beim Polizeipräsi-dium Südhessen. Konzept, Erfahrungsbericht und Ergebnisse der Begleitforschung. (BKA *Polizei + Forschung* Band 11) (Luchterhand Verlag) Neuwied 2001.

## Vorwort und Danksagung

In dem hier vorgelegten Bericht geht es um eine Thematik aus dem Überschneidungsbereich von polizeilichem Handeln und den Bedürfnissen und Interessen von Geschädigten nach einer Straftat. Eine Verbesserung von „Dienstleistungen“ der Polizei gegenüber dieser Gruppe erscheint auch auf dem Hintergrund der in den letzten Jahren unternommenen Anstrengungen auf dem Gebiete des Opferschutzes willkommen. Seit der Verabschiedung des sogenannten Opferschutzgesetzes am 1. 4. 1987 haben – mit einer Anlaufzeit von etwa 10 Jahren – Polizeidirektionen im Bundesgebiet zunehmend die Initiative zum Aufbau von solchen Institutionen wie des/der „Opferschutzbeauftragten“ (flächendeckend bereits in Nordrhein-Westfalen) oder einem speziellen „Opferschutzkommissariat“ (K 314 in München) ergriffen, um den gewachsenen Aufgabenstellungen einer modernen Polizei im Sektor Opferschutz und Opfernachbetreuung gerecht zu werden. Auch in Hessen nimmt der Opferschutzgedanke und die sich daran anknüpfenden Überlegungen zu einem „opfergerechten“ Umgang mit Geschädigten breiten Raum ein; sie fanden unter anderem ihren Niederschlag im „Leitbild der Hessischen Polizei“. Im Anschluss an die Jahrestagung des Bundeskriminalamtes, die unter dem Titel „Das Opfer und die Kriminalitätsbekämpfung“ im Jahre 1995 stattfand, wurden auch im Polizeipräsidium Darmstadt erste Schritte zu einer Realisierung von entsprechenden Forderungen unternommen. Sie mündeten ein in die Planung eines Projekts zur Verbesserung des Umgangs der Polizei mit Opfern und Zeugen (kurz PUMOZ), das schließlich maßgeblich durch das Engagement einzelner Beamter „auf den Weg“ gebracht wurde. Der abschließende Bericht hierzu liegt inzwischen vor (Lieser & Rein, 2001).

Kundenorientierung der Polizei kann als eine Facette von *Professionalität* verstanden werden, die auf Seiten des Klientels mit der Wahrnehmung und Nutzung einer *bürgernahen Verwaltung* (Grunow, 1988) korrespondiert. Für das vorliegende Projekt ergab sich daraus von Anfang an eine Zweiteilung: Zum einen ging es um die Realisierung von Maßnahmen, die den Ausbau von bestehenden und die Schaffung von neuen Ressourcen für polizeiliches Handeln gegenüber Geschädigten zum Ziel hatten; zum anderen stand deren Auswirkung auf Befindlichkeit und Urteil von Opfern und Zeugen im Mittelpunkt der Betrachtung. Hieran anschließend entstand der Wunsch, beide Prozesse durch eine wissenschaftliche Begleituntersuchung mit abschließender Erfolgskontrolle zu dokumentieren. Eine Evaluation des Gesamtvorhabens umfasste somit sowohl die Bewertung des Erfolges von Innovationen im polizeilichen Bereich, zum Beispiel strukturelle Verbesserungen bei Vernehmungen oder Wissensakkumulation im Bereich der Bedürfnisse und Erwartungen von Geschädigten, als auch den Nachweis eines Wandels in der Bewertung polizeilichen Handelns, in den begleitenden Kognitionen und letztlich in der Befindlichkeit von Opferzeugen selbst. Es sind damit die wesentlichen Ziele dieses Berichts umschrieben.



Im ersten Teil werden die Konzepte *Professionalität* und *Bürgernähe* etwas ausführlicher unter verschiedenen Aspekten beleuchtet. Es wird versucht, eine Grobstrukturierung des gemeinsamen Handlungsfeldes von Polizei und Geschädigten vorzunehmen und die sich daraus ergebenden Konsequenzen für einen opfergerechten Umgang der Polizei abzuleiten. Dabei stand der Gedanke im Vordergrund, dass Bedürfnisse und Erwartungen von Geschädigten einerseits und die verfügbaren materiellen (strukturellen) und personellen Ressourcen andererseits einem gemeinsamen Handlungsmodell unterworfen sind, das in besonderem Maße dazu geeignet scheint, die Interdependenz verschiedener Komponenten des Handlungsfeldes aufzuzeigen und einer kontrollierten wissenschaftlichen Analyse zuzuführen. Die Ergebnisse werden im zweiten, dem umfangreichsten Teil der Arbeit, vorgetragen und kommentiert. Einige Konsequenzen und weitere Interpretationen sind Gegenstand des abschließenden Kapitels.

Der hier vorgelegte Bericht zur Evaluationsstudie des Projekts PUMOZ konnte nur durch das Engagement und die Mithilfe mehrerer Personen realisiert werden. Es ist mir ein besonderes Anliegen, diesen zu danken. Zuallererst den vielen Geschädigten, Opfern und Zeugen, die – unter Wahrung der Anonymität, zuweilen aber auch namentlich – mit ihren Äußerungen zu den selbsterlebten Beeinträchtigungen und den Begleitumständen im polizeilichen Ermittlungsverfahren diese Forschungsarbeit erst ermöglichten.

Als Hauptverantwortliche für das Projekt selbst möchte ich Udo Lieser und Dieter Rein, Kriminalhauptkommissare am Polizeipräsidium Darmstadt, nennen; sie waren jederzeit bereite Ansprechpartner und maßgeblich dafür verantwortlich, dass die im Rahmen der Evaluationsstudie erforderlichen Datenerhebungen mit gutem Erfolg abgeschlossen werden konnten. Die studentischen Hilfskräfte Britta Röder und Susanne Schad leisteten gute Dienste bei der Datenvorbereitung und der statistischen Auswertung. Erstgenannte hat auch das Autoren- und Stichwortverzeichnis verfasst und Korrekturen gelesen. Herr Kriminaloberrat Rudolf Balß hat unter anderem dafür gesorgt, dass Arbeitskontakte zwischen Polizeipräsidium und der Arbeitsstelle für Forensische Psychologie des Instituts für Psychologie an der Technischen Universität Darmstadt auch über das Projekt hinaus weiterbestehen. Herr Dr. Wolfgang Pausch hat als Leiter der Abteilung Verwaltung im Polizeipräsidium Darmstadt Mitarbeitern des Forschungsteams Einblick in die Funktionsweise eines „Polizeiapparates“ gewährt. Herrn Dipl.-Psych. Dr. Michael Baurmann und Herrn Manfred Lohrmann vom Bundeskriminalamt Wiesbaden möchte ich herzlich für Rat und Tat bei der Planung und Ausgestaltung der Evaluationsstudie und für die anregenden Gespräche danken. Sie haben auch dafür Sorge getragen, dass der größte Teil der erforderlichen Mittel zur Finanzierung der Studie bereitgestellt werden konnte. Ein anderer Teil wurde vom Verein „Opferhilfe Südhessen“ beigetragen und hier ist besonders Herrn KHK Karl Kärchner für seinen Einsatz zu danken. Herr Polizeipräsident Rudolf Kilb hat das Projekt PUMOZ zu seiner „persönlichen Angelegenheit“ gemacht und dankenswerterweise jene administrativen Weichen gestellt,

über die das Gesamtvorhaben auf Erfolgskurs gehalten werden konnte. Bei der redaktionellen Bearbeitung dieses Buches war Frau Sabine Ortler hilfreich und angesichts der zahlreichen *errata* und Änderungen im Manuskript sehr geduldig. Schließlich danke ich meiner Frau Tineke Voß, die die arbeitsintensive Phase einer Ausarbeitung des Manuskripts verständnisvoll mitgetragen hat.

Februar 2001

Hans-Georg W. Voß



# Inhaltsverzeichnis

## Teil Eins Professionalität und Bürgernähe

<b>1</b>	<b>Einführung</b> . . . . .	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Polizei und bürgernahe Verwaltung</b> . . . . .	<b>9</b>
2.1	Rechtliche Grundlagen . . . . .	9
2.2	Bürgernähe, Kommunikation und Professionalität . . . . .	10
<b>3</b>	<b>Ein handlungstheoretisches Rahmenmodell für den Umgang von Polizei mit Geschädigten und Zeugen</b> . . . . .	<b>15</b>
3.1	Implikationen für die vorliegende Studie . . . . .	23
<b>4</b>	<b>Umgang mit Geschädigten und Zeugen: die Perspektive der Polizei</b> . . . . .	<b>25</b>
<b>5</b>	<b>Umgang mit Geschädigten und Zeugen: die Perspektive der Betroffenen</b> . . . . .	<b>31</b>
5.1	Erfahrungen von Geschädigten mit der Polizei . . . . .	34

## Teil Zwei Evaluationsstudie

<b>6</b>	<b>Zielsetzung und Evaluation</b> . . . . .	<b>43</b>
6.1	Evaluation . . . . .	44
<b>7</b>	<b>Plan der Studie</b> . . . . .	<b>47</b>
7.1	Stichproben und Datenerhebungswellen . . . . .	47
7.1.1	Polizei . . . . .	47
7.1.2	Opferzeugen . . . . .	48
<b>8</b>	<b>Interventionen</b> . . . . .	<b>51</b>
8.1	Vorphase . . . . .	51
8.2	Interventionsmaßnahmen . . . . .	52
8.2.1	Materielle und strukturelle Ressourcen . . . . .	53
8.2.2	Personale und funktionale Ressourcen . . . . .	55
<b>9</b>	<b>Methoden</b> . . . . .	<b>59</b>
9.1	Fragebogen für Beamte/Beamtinnen . . . . .	59
9.1.1	Experimentalgruppe . . . . .	59
9.1.1.1	Erste Fassung (1998) . . . . .	59
9.1.1.2	Zweite Fassung (1999) . . . . .	60
9.1.1.3	Dritte Fassung (1999) . . . . .	60
9.1.2	Kontrollgruppe . . . . .	61

9.2	Fragebogen für Opferzeugen . . . . .	61
9.2.1	Übersicht über Kategorien . . . . .	61
9.2.1.1	Beschreibung der Kategorien . . . . .	62
<b>10</b>	<b>Ergebnisteil . . . . .</b>	<b>65</b>
10.1	Niveaunterschiede innerhalb der Statusgruppen . . . . .	66
10.1.1	Experimentalgruppe Polizei: 1. und 3. Datenerhebungswelle . . . . .	67
10.1.1.1	Von der ersten zur letzten Datenerhebungswelle. . . . .	74
10.1.2	Kontrollgruppe Polizei: 1. und 2. Datenerhebungswelle . . . . .	76
10.1.3	Zusammenfassung . . . . .	82
10.2	Divergenz zwischen Versuchsgruppen (EG und KG) . . . . .	85
10.2.1	Versuchsgruppen Polizei: Erste Datenerhebungswelle . . . . .	85
10.2.2	Versuchsgruppen Polizei: Letzte Datenerhebungswelle. . . . .	88
10.2.3	Zusammenfassung . . . . .	100
10.2.4	Opferzeugen – erste Datenerhebungswelle: Vergleich von Experimental- und Kontrollgruppe. . . . .	101
10.2.4.1	Stichprobencharakteristika . . . . .	101
10.2.4.2	Ergebnisse . . . . .	103
10.2.5	Opferzeugen – letzte Datenerhebungswelle: Vergleich von Experimental- und Kontrollgruppe. . . . .	105
10.2.5.1	Stichprobencharakteristika . . . . .	105
10.2.5.2	Ergebnisse . . . . .	107
10.2.6	Zusammenfassung . . . . .	110
10.3	Konvergenz zwischen Statusgruppen . . . . .	111
10.3.1	Zusammenfassung . . . . .	117
10.4	Zum Einfluss differentieller Variablen . . . . .	117
10.4.1	Alterseffekte. . . . .	118
10.4.2	Der Einfluss der Geschlechtszugehörigkeit. . . . .	126
10.4.3	Deliktspezifische Effekte . . . . .	130
10.4.3.1	Erste Datenerhebungswelle . . . . .	132
10.4.3.2	Vierte Datenerhebungswelle . . . . .	133
10.4.4	Differentielle Effekte im Vergleich von Experimental- und Kontrollgruppe zum letzten Erhebungszeitpunkt . . . . .	135
10.4.4.1	Alterseffekte. . . . .	136
10.4.4.2	Deliktspezifische Effekte . . . . .	136
10.4.5	Zusammenfassende Bewertung unter dem Aspekt einer Konfundierung des Interventionseffekts. . . . .	137
10.4.5.1	Alterseffekte. . . . .	137
10.4.5.2	Geschlechtereffekte. . . . .	138
10.4.5.3	Einfluss der Deliktart . . . . .	139
<b>11</b>	<b>Zur Herstellung von Professionalität und Bürgernähe im polizeilichen Handeln . . . . .</b>	<b>141</b>
<b>12</b>	<b>Zusammenfassung . . . . .</b>	<b>149</b>
<b>13</b>	<b>Summary . . . . .</b>	<b>153</b>

<b>14</b>	<b>Abbildungs- und Tabellenverzeichnis. . . . .</b>	<b>155</b>
14.1	Abbildungsverzeichnis. . . . .	155
14.2	Tabellenverzeichnis . . . . .	157
<b>15</b>	<b>Literatur . . . . .</b>	<b>161</b>
<b>16</b>	<b>Personenverzeichnis . . . . .</b>	<b>167</b>
<b>17</b>	<b>Stichwortverzeichnis. . . . .</b>	<b>169</b>



**TEIL EINS**  
**PROFESSIONALITÄT UND BÜRGERNÄHE**





## 1 Einführung

Polizeiliches Handeln erfolgt durchweg in einem öffentlichen Raum. Es unterliegt somit in besonderem Maße einer Kontrolle und Begutachtung durch rechtsstaatliche Instanzen, politische und gesellschaftliche Gruppierungen, öffentliche Medien und nicht zuletzt durch den einzelnen Bürger. Mit ihren unterschiedlichen Erwartungen und Forderungen prägen diese Gruppierungen das Bild der Polizei in der Öffentlichkeit und definieren zugleich die jeweiligen Rollensegmente, innerhalb derer sich sanktionierte Formen polizeilichen Handelns manifestieren können. Der Pluralismus unterschiedlicher Einstellungen und Wertungen in der Bevölkerung einerseits und das breite Spektrum polizeilicher Aufgaben andererseits tragen dazu bei, dass ein konsensfähiges und „angemessenes“ Handeln der Polizei schwierig (Lösel & Mai, 1988) und zudem eine hohe Stressbelastung aufgrund spärlicher Ressourcen (Personalknappheit) im Polizeidienst nicht selten ist (Terry, 1983). Aufgrund ihrer exponierten Stellung ist die Polizei einer permanenten Kritik durch den Bürger ausgesetzt – und dies um so mehr, als sie oftmals gezwungen ist, in das Handeln von Bürgern regulierend oder unterbindend einzugreifen. Kritik entzündet sich an polizeilichen Maßnahmen, wenn diese zum Beispiel als „zu hart“ oder als zur falschen Zeit vorgenommen oder überhaupt als unnötig empfunden wurden, wenn Erfolge bei der Bekämpfung und Aufklärung von Verbrechen ausbleiben, wenn Polizeibeamte „zu spät“ am Tatort eingetroffen sind, wenn Hilfsmaßnahmen für den Geschädigten zu spät oder gar nicht unternommen wurden und so weiter. Die Aufzählung ließe sich beliebig fortsetzen. Sie darf jedoch auch nicht zu einer einseitigen negativen Betrachtung führen. Vielmehr zeichnen empirische Studien ein differenzierteres Bild der Polizei in der Öffentlichkeit. So konstatieren Füllgrabe, Hornthal, Meier-Welser, Ploch und Trum bereits im Jahre 1979 für die zurückliegenden 12 Jahre (1979, 3. Aufl. 1999) aufgrund der Ergebnisse von Meinungsumfragen, „dass das Bild der Polizei in der Bevölkerung zunehmend positiv geworden ist und dass heute die große Mehrzahl der Bevölkerung über eine zustimmende Einstellung gegenüber der Polizei verfügt“ (S. 169). Dörmann (1991) kommt aufgrund einer EMNID-Umfrage zu einem ähnlichen Ergebnis für den Zeitraum von 1984 bis 1987: etwas mehr als ein Drittel der Befragten bekundeten Respekt und Vertrauen in die Polizei und insgesamt 76 Prozent der Befragten waren der Ansicht, dass die Polizei bei der Verbrechensbekämpfung im jeweiligen Wohngebiet des Befragten erfolgreich gewesen war. Offensichtlich hängt es von weiteren Faktoren ab, welche Bewertung die Polizei in der Bevölkerung erhält. Beispielsweise fällt die Beurteilung durch Frauen, ältere Personen, Personen mit eher geringem Bildungsstand und Bewohner von ländlichen Gebieten – im Unterschied zu städtischen Ballungsgebieten – positiver aus. Interessant ist auch der Befund, dass Einschätzungen der „öffentlichen Sicherheit“ für das eigene, engere Wohngebiet positiver ausfallen, als für weiter entfernte Gebiete oder dann, wenn die gesamte BRD beurteilt wird (Stephan, 1976). Zu einer Erklärung können möglicherweise psychologische Sachverhalte beitragen: weiter entfernte Wohngebiete sind weniger vertraut

und bei der Beurteilung des „Meinungsgegenstandes Polizei“ ist man auf solche Informationsquellen angewiesen, die außerhalb der eigenen Erfahrung liegen. Den Verlautbarungen der Medien (Zeitung, Fernsehen) kommt somit eine leitende Funktion zu, wenn andere, direktere Informationsquellen nicht verfügbar sind (Kerner, 1990; Albrecht & Arnold, 1991). Die Wahrscheinlichkeit, dass man selbst Opfer eines Verbrechens werden kann, wird somit aufgrund der starken Beachtung, die einzelne Verbrechen (besonders Gewaltverbrechen) und Kriminalität allgemein in den Medien erhalten, überschätzt.<sup>1</sup>

Es wird deutlich, dass die Rezeption und Bewertung polizeilicher Arbeit in der Öffentlichkeit von einer Vielzahl von Faktoren abhängt. In ihrer Rolle als Exekutive betrifft die Arbeit der Polizei keineswegs allein kriminelle Tatbestände, sie betrifft auch Konflikt- und Problemsituationen in vielen Bereichen der Gesellschaft wie zum Beispiel Familienstreitigkeiten und die Regulierung und Kontrolle des Straßenverkehrs. Da in all diesen Fällen das Recht auf die Anwendung von Gewalt und Zwangsmaßnahmen auf den Staat beschränkt ist, ergibt sich eine besondere Verpflichtung der Polizei zum Handeln in den durch Recht und Gesetz definierten Grenzen. Der Handlungsrahmen ist also umfassend formal und normativ bestimmt. Einem solchen *rechtlich-justiziellen* Handlungsmodell (entsprechend dem Legalitätsprinzip) steht jedoch auf der Seite des polizeilichen Klientels (Bürger, Geschädigte, Zeugen) ein *bedürfnisorientiert-individuelles* Handlungsmodell gegenüber. Polizeilicher Handlungsbedarf ergibt sich dann, wenn beide nicht miteinander kompatibel sind oder sogar einander widersprechen. Hier eröffnet sich in der Praxis eine „Grauzone“ zwischen formellen und informellen Realisierungsmöglichkeiten polizeilichen Einschreitens. So erfordert das Legalitätsprinzip in strenger Auslegung als ersten Schritt in der Kette von strafrechtlich relevanten Maßnahmen die Anfertigung eines schriftlichen Protokolls über den Vorfall. Wie die Untersuchung von Steffen (1991) zum Einschreiten von Polizeibeamten und -beamtinnen in Fällen von intrafamilialen Streitigkeiten jedoch gezeigt hat, nutzen diese ihren Handlungsspielraum zugunsten eines informellen Vorgehens (Streitschlichtung) in nicht unerheblichem Umfang: bei „nur“ verbalen Streitigkeiten wurde in 93 Prozent der Fälle, bei Auseinandersetzungen mit körperlicher Verletzung immerhin noch in 26 Prozent der Fälle auf die Anfertigung eines Aktenvermerks verzichtet. Der Befund lässt sich als eine Bestätigung für die Wirksamkeit des Prinzips der *Verhältnismäßigkeit* polizeilicher Maßnahmen interpretieren, indem es dem einzelnen Beamten beziehungsweise der einzelnen Beamtin selbst überlassen ist, einen Vorfall weiterzuverfolgen beziehungsweise in das Geschehen einzuschreiten (Handlungsermessen) und hinsichtlich weiterer Maßnahmen mit dem Ziel eines geringst möglichen Eingriffs in die Freiheitssphäre des Bürgers (Auswahlermessen) in

---

1 In diesem Falle würde ein *direkter* Effekt der Medien auf das Unsicherheitsurteil anzunehmen sein (Förster & Schenk, 1984). Andererseits könnten auch längerfristig erworbene, sozialisierte Einstellungen und Sichtweisen zum Meinungsgegenstand das subjektive Urteil des Einzelnen bestimmt haben, so dass ein *unmittelbarer* Effekt von Medien weniger wahrscheinlich wäre; vgl. auch Albrecht & Arnold, 1991.

eigener Verantwortung zu entscheiden (Scholler & Broß, 1978; Lösel & Mai, 1988).<sup>2</sup>

Man könnte hier auch von einem *common-sense*-Verständnis für Alltagssituationen sprechen, wodurch die Nähe zu den tatsächlichen Gedanken und Gefühlen ausgedrückt wird, von denen die handelnden Personen im Konfliktfall bewegt werden.<sup>3</sup>

Als ein Fazit der bisherigen Überlegungen lässt sich festhalten: polizeiliches Handeln in der Öffentlichkeit orientiert sich an den Prinzipien der Legalität und der Verhältnismäßigkeit der Maßnahmen gegenüber dem „Klientel“. Beide Prinzipien begründen Eingriffe in die persönliche Freiheit des einzelnen Bürgers. In der Praxis führt dies – soweit nicht bereits durch gesetzliche und ordnungsrechtliche Vorschriften bestimmt – zu Konflikten und zur Eröffnung von Problemfeldern, wenn Interessen, Motive und Absichten von einzelnen Individuen oder von Personengruppen mit den genannten Prinzipien unvereinbar sind oder in einem nicht tolerierbarem Maße davon abweichen. Die Entscheidung darüber, was noch tolerierbar ist und was nicht, oder was im einzelnen Fall als opportun erscheint, unterliegt somit häufig der subjektiven Einschätzung des Vollzugsbeamten/der Vollzugsbeamtin „vor Ort“. Damit kommt den Faktoren, die einen Einfluss auf das Entscheidungsverhalten haben, eine hohe Bedeutung zu. Zu ihnen gehören Merkmale der Situation, des Polizeibeamten, des Bürgers und der Polizei-Organisation (Lundman, 1980; Stotland, 1982; Lösel & Mai, 1988). Nach einer anderen Einteilung lassen sich situative, persönlichkeits- beziehungsweise verhaltensabhängige und funktionale Merkmale unterscheiden (letztere sind allein schon mit dem beruflichen Status des Polizeibeamten gegeben; nach Füllgrabe et al., 1979). Es wird deutlich, dass die Fähigkeiten von Polizeibeamten im Umgang mit den Zielpersonen – seien dies Straftäter, Opfer, Zeugen oder „neutrale“ Personen – ganz wesentlich über den Erfolg von repressiven oder unterstützenden Maßnahmen entscheiden.

In der vorliegenden Arbeit geht es vor allem um eine Bewertung polizeilicher Arbeit in einem Ausschnitt aus dem Gesamtspektrum von Verbrechensbekämpfung: dem Umgang mit Opfern beziehungsweise Geschädigten und

---

2 Neben „Kundenfreundlichkeit“ als Motiv für das Handeln in solchen Situationen ist hier auch an die Auswirkungen staatsanwaltlicher Entscheidungen zur strafrechtlichen Weiterverfolgung von zumeist geringfügigen Delikten generell zu denken. Es läge dann im Ermessen des Polizeibeamten, einer am sogenannten Opportunitätsprinzip ausgerichteten Beendigung eines Verfahrens beziehungsweise Einstellung aufgrund von Geringfügigkeit (§153 StPO) zuvor zu kommen. Stöckel (1998) sieht im staatsanwaltlichen Vorgehen eine „moderne, opfergeneigte Entscheidung, die mit etwa 10% aller Verfahrensabschlüsse erhebliche praktische Bedeutung gewonnen (hat) und in den nächsten Jahren eher zunehmend angewendet werden wird.“ (S. 8).

3 Im ersten Heft der neu gegründeten Zeitschrift *Polizei & Wissenschaft* betont der Polizeipsychologe Füllgrabe die Notwendigkeit, sich „streetwise“ beziehungsweise „street-smart“ in gewaltbereiten Umgebungen zu verhalten und so unter Umständen auch für sich selbst ein geringes Gefährdungspotential sicher zu stellen.

Zeugen bei der Aufklärung und Verfolgung von Delikten. Es ist gleich klarzustellen, dass eine solche Bewertung die *subjektiven* Sichtweisen, Einstellungen und Erwartungen von Polizeibeamten zum Thema „Umgang mit Geschädigten und Zeugen“ und deren mögliche „Abbildung“ in entsprechenden Sichtweisen und Beurteilungen von Angehörigen dieser „Zielgruppe“ zum Gegenstand hat. Dabei geht es insbesondere auch um den Aufweis von Veränderungen in diesen Sichtweisen bei den Angehörigen beider Personengruppen infolge von Interventionen im Bereich der strukturellen und funktionellen Gestaltung des gemeinsamen Handlungsraumes von Polizei und Geschädigten / Zeugen. Der zu bewertende Sachverhalt steht auch in der Tradition von Bemühungen der Polizei, die Akzeptanz und den Erfolg von *Hilfeleistungen* gegenüber den Geschädigten anzuheben beziehungsweise sicher zu stellen. Die gesetzliche Grundlage hierfür bildet einerseits das mit dem 1. 4. 1987 in Kraft getretene *Opferschutz-Gesetz*, mit welchem die Fürsorgepflicht des Staates gegenüber den Geschädigten kodifiziert wird (schließlich haben rechtsstaatliche Organe „versagt“, wenn es zu einer Schädigung gekommen ist), dessen praktische Umsetzung jedoch noch weitgehend aussteht. Andererseits ist ein angemessener Umgang der Polizei mit Geschädigten und Zeugen für die Aufklärung und Prävention von Kriminaldelikten von entscheidender Bedeutung, da diese maßgeblich durch das Anzeigeverhalten und die Kooperationsbereitschaft der Bürger mitbedingt werden. (In über 50 Prozent aller Fälle ist es das Opfer selbst, welches den Anstoß zur Strafverfolgung gibt). Es muss offen bleiben, inwieweit eine Nachbetreuung der Opfer von Kriminaldelikten eine Aufgabe der Polizei sein kann, wenn es dabei in erster Linie um psychologische und psychotherapeutische Maßnahmen zur Stabilisierung und Genesung von traumatisierten Opfern geht. Eher dürfte es zunächst um den Schutz von Geschädigten zur Abwehr einer *sekundären Viktimisierung* gehen, sowie um eine opfergerechte Strukturierung und inhaltliche Gestaltung der polizeilichen Ermittlungstätigkeit.

Die Berücksichtigung von Opferinteressen und Opferbedürfnissen – diese haben gegenüber der Täterermittlung Vorrang! – dient somit auch (im gegebenen Falle) der Aufklärung der Tat beziehungsweise der Täterermittlung. Für den ermittelnden Polizeibeamten ergibt sich die Aufgabe, eine *Passung* herzustellen zwischen den Erwartungen und Bedürfnissen des Geschädigten auf der einen und den kriminalistischen Erfordernissen auf der anderen Seite. Wie schon angedeutet, ist dies keine leichte Aufgabe, da der Erfolg von einer Vielzahl von personellen, organisatorischen und situativen Faktoren abhängt und zudem der Erfolgsdruck angesichts einer leicht zu sensibilisierenden Öffentlichkeit sehr hoch ist. Aus der Sicht dieser Öffentlichkeit, d. h. der potentiellen wie aktuellen „Kunden“ der Polizei kann deren Tätigkeit als Dienstleistung zur Herstellung und Aufrechterhaltung individueller Unversehrtheit und Freiheit verstanden werden. Damit verknüpft sind Vorstellungen und Handlungserwartungen, die einem Konzept von allgemeiner *bürgernaher Verwaltung* entsprechen. Polizeiliche Tätigkeit steht hier in besonderer Verantwortung, da sie in Form direkter Kontakte zwischen Polizei und Bürger Be-

troffenheit erzeugt und somit einem permanenten öffentlichen Diskurs unterliegt – zumindest was den hier interessierenden Bereich des Vollzugsdienstes anbetrifft.

Damit lassen sich in einem ersten Schritt die Umrisse einer *praxeologischen Theorie* polizeilichen Handelns im Kontakt mit Geschädigten und Zeugen skizzieren: als *Handlungstheorie* impliziert eine solche rationales Entscheiden aufgrund einer Abwägung unterschiedlicher Erwartungshaltungen und Interessenslagen der Partner; als eine Theorie der *Kommunikation* erfordert polizeiliche Tätigkeit das Handlungswissen und die Handlungskompetenz, welches der jeweiligen Situation angemessen ist; und als eine *anwendungsorientierte Theorie* (Praxeologie) zielt polizeiliches Handeln ab auf die Herstellung von Konkordanz zwischen den Bedürfnissen und Erwartungen des Opfers einerseits („Bürgernähe“) und den Erfordernissen der Verfolgung von Straftaten andererseits. Ein Verhalten, welches sich in die vorgenannten Komponenten zerlegen lässt – die Aufzählung ist natürlich nicht vollständig – nenne ich *professionell*. Dabei ist weiterhin zu berücksichtigen, dass Professionalität auf Seiten der Polizei eine solche auf Seiten des Klientels gegenübersteht – oder doch zumindest gegenüberstehen sollte. Aus einer systemtheoretischen Perspektive betrachtet, ist die Komplementarität sozialer Rollen und damit die Interdependenz von Erwartungen, Motiven und Handlungstendenzen ein wesentliches Merkmal des „Funktionierens“ von sozialen Austauschprozessen. Einer „Bürgernähe“ der Polizei wäre somit vielleicht eine „Verwaltungsreife“ des Bürgers gegenüber zu stellen? Und was könnte dies im Falle von Geschädigten und Zeugen bedeuten? Auf diese und andere Fragen wird später etwas näher einzugehen sein.



## 2 Polizei und bürgernahe Verwaltung

### 2.1 Rechtliche Grundlagen

Entsprechend Artikel 20 Abs. 2 des Grundgesetzes wird die Staatsgewalt durch besondere Organe der Gesetzgebung, der vollziehenden Gewalt und der Rechtsprechung ausgeübt.<sup>4</sup> Der hierin zum Ausdruck gebrachte *funktionelle* Gewaltbegriff findet seine Entsprechung in der Formulierung polizeilicher Aufgaben, wonach es insbesondere darum geht, „Gefahren für die öffentliche Sicherheit und Ordnung abzuwehren“ und „Straftaten und Ordnungswidrigkeiten zu erforschen“. Damit wird deutlich, dass der Schwerpunkt polizeilicher Tätigkeit in Maßnahmen zur Gefahrenabwehr und Aufklärung und Verfolgung (Erforschung!) von Straftaten und Ordnungswidrigkeiten liegt; explizite Vorschriften über die Stellung von Geschädigten und Zeugen im vorgerichtlichen Ermittlungsverfahren und Aufgabenstellungen, die in den Zuständigkeitsbereich der Polizei fallen würden, finden sich nicht. Sie lassen sich eher indirekt aus weiteren Bestimmungen der betreffenden Verordnungen ableiten, so zum „Schutz privater Rechte“ (allerdings nur, wenn ein gerichtlicher Schutz nicht rechtzeitig zu erlangen ist oder wenn die Unterlassung polizeilicher Maßnahmen einer Verwirklichung dieses Rechts entgegenstehen würde) und dann vor allem in Entsprechung des „Grundsatzes der Verhältnismäßigkeit“, wonach „... diejenigen Maßnahmen zu treffen (sind), die die einzelne Person und die Allgemeinheit voraussichtlich am wenigsten beeinträchtigen.“<sup>5</sup> Schließlich scheint ein Hinweis auf Geschädigte und Zeugen am ehesten noch aus der Formulierung des § 9 der HSOG (Inanspruchnahme nicht verantwortlicher Personen) ableitbar, wo implizit ein Verbot von „Maßnahmen“ gegen Personen ausgesprochen wird, wenn diese nicht „ohne erhebliche eigene Gefährdung und ohne Verletzung höherwertiger Pflichten in Anspruch genommen werden können“ (Abs. 1, S. 4). Es dürften vor allem die „höherwertigen Pflichten“ sein, die einen Vorrang der Beachtung des Geschädigtenwohls vor der Tataufklärung begründen.

Als Schlussfolgerung bietet sich an, dass Belange von Geschädigten und Zeugen in (hessischen) Verordnungen, die Aufgaben und Tätigkeit der Polizei regeln, eher indirekt angesprochen werden. Ihre Berücksichtigung liegt somit weitgehend im Ermessen des in der konkreten Situation tätigen Beamten. Der damit im Einzelfall gegebene Handlungsspielraum dürfte sich vor allem über zwei Ebenen erstrecken: auf einer ersten (unteren) Ebene steht die Einbindung des Geschädigten und Zeugen in die polizeiliche Ermittlungstätigkeit (insbesondere Straftatverfolgung und Straftatvereitelung). Es handelt sich hier

---

4 Die Formulierung der Gewaltenteilung als ein grundlegendes Ordnungs- und Strukturprinzip moderner Verfassungen in ihrer heutigen Form (drei Gewalten) geht auf Montesquieu (*De l'esprit des lois*, Buch XI, Kap. 6, 1748) zurück.

5 Hessisches Gesetz über die öffentliche Sicherheit und Ordnung (HSOG) vom 26. Juni 1990, § 4, Abs. 1, Verordnung über die Organisation und Zuständigkeit der hessischen Polizei vom 14. November 1997, § 1 (Aufgaben der Polizei), Abs. 1, S. 1 u. 2.



um ein *instrumentelles* Verhältnis zwischen Polizei und Opfer/Zeugen. Die zweite (höhere) Ebene betrifft sozusagen den „Freund-und-Helfer-Anteil“ polizeilichen Handelns und umfasst unter anderem solche Verhaltensweisen, die Anteilnahme, Verständnis und Einfühlung signalisieren; man kann hier von einem *konsensuellen* Verhältnis sprechen. Die räumliche Symbolik (untere/obere Ebene) signalisiert ein hierarchisches Verhältnis, wonach konsensuelles Handeln als vorrangig zu betrachten ist, da es einerseits den verfassten Anspruch des Opfers auf Schutz und Fürsorge repräsentiert, andererseits damit die Effektivität einer legitimen Verfolgung von Zielen der Gefahrenabwehr verbessert werden dürfte.

## **2.2 Bürgernähe, Kommunikation und Professionalität**

Moderne Verwaltungen vermitteln zwischen den Bedürfnissen des Einzelnen und den Gemeinwohl-Interessen von Gesellschaft und Staat. Sie bedienen sich hierbei bürokratischer Strukturen, die je nach Umfang und Komplexität variieren können und damit unterschiedliche Schwellenwerte für den Zugang des Bürgers zu den staatlichen und kommunalen Ressourcen bereitstellen. Sind die Schwellenwerte zu hoch, resultiert daraus Unzufriedenheit mit der Verwaltung, die sich unter Umständen in einer Verweigerungshaltung oder einer geringen Bereitschaft zur Kooperation niederschlägt. Kommunikationsbarrieren können sowohl strukturelle als auch personelle und situative Mängel der Verwaltungsorganisation widerspiegeln. So ist beispielsweise bereits der Umstand, ob eine Vernehmungssaktion durch die Polizei begründet wird oder nicht ausreichend, die Auskunftsbereitschaft des Bürgers nachhaltig zu bestimmen (Wiley & Hudik, 1974). Strukturelle Barrieren liegen zum Beispiel dann vor, wenn die räumlichen Verhältnisse den störungsfreien Ablauf einer Vernehmung beeinträchtigen. Situative oder atmosphärische Störungen ergeben sich zum Beispiel aus einem geringen Anteil an Empathie seitens des vernehmenden Beamten. In allen Fällen ist Verwaltungshandeln gestört.

Das Ideal einer funktionierenden Beziehung zwischen Bürger und Verwaltung wird durch den Begriff „Bürgernähe“ ausgedrückt. Die Assoziation von räumlicher Nähe ist durchaus treffend. Sie unterstreicht die Bedeutung des *persönlichen Kontakts* von Bürger und Amtsperson bei der Konstituierung eines gemeinsamen Handlungsraums, der wiederum die Grundlage für eine Zusammenarbeit beziehungsweise „Koproduktion“ (Grunow, 1988) im gewählten Problemfeld abgibt. Diese wird um so besser ausfallen, je mehr es gelingt, unterschiedliche Interessenslagen – wie sie zum Beispiel durch die oben angedeutete Unterscheidung von instrumentellem und konsensuellem Handeln nahegelegt werden – miteinander zu vereinbaren. Soziales Handeln ist somit auf Ko-Orientierung angelegt, indem in der Reflektion eigener Zielsetzungen, Absichten und Erwartungen immer jene des Interaktionspartners „mitgedacht“ werden. Zu den Besonderheiten eines gemeinsamen Handlungsraums von Polizei und Geschädigten beziehungsweise Zeugen gehört, dass dieser hinsichtlich des Ausmaßes, mit dem „Koorientierung“ erwartet

oder gar gefordert werden kann, nur in den seltensten Fällen ausbalanciert ist. Entweder ist das Opfer an einer Aufklärung oder Strafverfolgung nicht sonderlich interessiert und sieht somit keine besondere Veranlassung für eine Kooperation (Kontakt mit der Polizei wegen Ausstellung einer Bescheinigung zur Vorlage bei der Versicherung), oder aber es ist mehr oder weniger stark traumatisiert und somit begreiflicherweise nicht in der Lage, einen bestimmten Teil seiner psychischen Energie für die Erledigung von Verwaltungsaufgaben bereit zu stellen. Bürgernähe auf Seiten der Verwaltung kann hier „Verwaltungsnähe“ auf Seiten des Bürgers nicht in gleichem Maße gegenüberstehen!

Wie lässt sich das Konstrukt „Bürgernähe“ bestimmen, durch welche empirischen Sachverhalte wird es operationalisiert? Es ist bereits deutlich geworden, dass Bürgernähe die Qualität einer *Beziehung* zwischen Verwaltung und Bürger abbildet. Die Qualität der Beziehung zielt auf ein Passungsverhältnis ab, das sich aus dem Zusammenspiel von verwaltungsinternen Bedingungen und individueller Kompetenz des Bürgers im Umgang mit der Verwaltung ergibt. Zu der erstgenannten Gruppe von Faktoren zählt Grunow (1988) die *Publikumsbezogenheit* der Verwaltungsorganisation (Merkmale der Personalorganisation, Formen der Arbeitsteilung, Kompetenzbereiche und so weiter) und die *Publikumsorientierung* des Personals (u. a. Einstellungen und Werthaltungen, Handlungskompetenz), zur zweitgenannten Gruppe zählen die faktische Handlungsfähigkeit und Handlungsbereitschaft des Einzelnen gegenüber der Verwaltung (Grunow, 1988, S. 27–29). Da insbesondere der direkte Kontakt zwischen Verwaltungsbeamten/-Beamtin und Klienten (*face-to-face*-Situation) als das „Kernstück“ einer bürgernahen Verwaltung auszumachen ist, spielen die kommunikativen Fähigkeiten und ihre Manifestationen auf der Verhaltensebene eine herausragende Rolle beim Erreichen der je individuell gesetzten Ziele. Sie sind aber nicht die alleinigen Garanten für das Gelingen der Kommunikation. Soziales Handeln wird weiterhin bestimmt durch *strukturelle* Faktoren, die sozusagen den Hintergrund für die Kommunikationsmuster abgeben. Hier lassen sich wiederum zwei Kategorien unterscheiden: solche, die unmittelbar in die gegebene Situation hineinwirken oder diese maßgeblich bestimmen („akute“) und solche, die eher beständiger Natur sind und eher indirekt auf die Inhalte und den Verlauf des Kommunikationsprozesses Einfluss nehmen („chronische“). Zur ersten Kategorie gehören einerseits örtliche (räumliche und infrastrukturelle) und zeitliche (Dauer und zeitliche Gliederung der Kommunikation) Komponenten, zur zweiten Merkmale der Verwaltungsorganisation beziehungsweise Teile der weiter oben erwähnten „Publikumsbezogenheit“ (z. B. Dienstpläne, Verteilung von Verantwortlichkeiten, Auslastung von Dienststellen, Arbeitsmittel, Ausbildungsstand des Beamten/der Beamtin, Fortbildungsmöglichkeiten und andere Ressourcen).

Auch im Bereich der *personellen* Merkmale lässt sich unterscheiden zwischen („klassischen“) Persönlichkeitsdispositionen wie zum Beispiel „Extraversion“, „Emotionale Stabilität“ oder differentiellen Variablen wie zum Beispiel

die soziale und kulturelle Herkunft oder die Geschlechtszugehörigkeit, und eher situationspezifischen Fähigkeiten und Fertigkeiten wie zum Beispiel „Freundlichkeit im Umgang mit dem Kunden“, „Verhandlungsgeschick“, oder „Einfühlung in den Gegenüber“.

Schließlich darf nicht übersehen werden, dass die *Anlässe* für Kommunikation die Auswahl und den Gültigkeitsbereich der genannten Merkmale grundlegend bestimmen. Sie definieren die Erwartungen, Interessen und Gefühle der Kommunikationspartner. Erwartungen, Interessen, Motive und Gefühle haben unmittelbar eine handlungsleitende Funktion, das heißt sie werden gleichsam „übersetzt“ in konkretes Handeln der Interaktionspartner. Das Ausmaß ihrer Kompatibilität/Inkompatibilität und die durch die Situation gegebenen Beschränkungen und Belastungen (Stressoren) bestimmen letztendlich die Qualität der „Koproduktion“ und deren Ergebnis. Kommunikative *Handlungskompetenz* im Falle von anfänglich inkompatiblen oder konfliktuösen Handlungszielen bestünde somit in dem Bemühen, diese zu harmonisieren (seltener: zu beseitigen) und dem parallel verlaufenden Versuch, diesen Prozess gegenüber störenden oder blockierenden Einflüssen der Situation abzusichern.

Es wird deutlich, dass Handlungskompetenz weniger als ein Ergebnis von Kommunikation aufzufassen ist, sondern vielmehr in der Qualität von Kommunikationsprozessen selbst liegt. Dies ist insofern wichtig, als allzu oft der Ausgang von Verhandlungen oder Gesprächen als alleiniges Maß für die Bewertung von individueller Kompetenz betrachtet wird. Ein Ergebnis, welches konform ist mit den Zielen einer Partei, kann aber erzwungen worden sein (z. B. im Falle von Zeugen, die kein Aussageverweigerungsrecht haben), oder aber der „plötzliche Sinneswandel“ eines Interaktionspartners führt zu dem gewünschten Ergebnis. Kommunikationsprozesse und die Bewertung ihrer Ergebnisse müssen sich letztlich an übergeordneten, höherwertigen Zielen und Wertvorstellungen orientieren.<sup>6</sup> Ihre Umsetzung in konkretes Handeln und die dazu erforderlichen Maßnahmen der Harmonisierung und Abstimmung auf den verschiedenen Ebenen der Organisation charakterisieren somit ein wesentliches Element von *Professionalität*. Im Zuge einer zunehmenden *Verwissenschaftlichung* weiter Bereich von Alltagshandeln ist professionelles Handeln das Ergebnis eines Aneignungsprozesses wie auch zugleich dessen Ausdruck, indem vorhandenes *Wissen* einer ständigen Revision und Erweiterung unterliegt, welche durch wissenschaftliche Aus- und Fortbildung einerseits und durch den Verarbeitungsprozess konkreter Berufserfahrung andererseits befördert wird. Eine zweite Dimension von Professionalität betrifft

---

6 Direkter Ausdruck hierfür sind die Inhalte des *Leitbildes* einer Organisation. Im Leitbild der Hessischen Polizei findet sich auf höchster Ebene der Satz „Wir sind ein unparteiischer Garant für Demokratie und Menschenrechte“, auf etwas niedrigerer Ebene der Satz „Wir schaffen Vertrauen und Akzeptanz durch kompetentes Handeln“. Letztlich geht es bei allen Bemühungen, von denen in diesem Bericht die Rede ist, um die Erfüllung dieses Versprechens. [Hessisches Ministerium des Inneren und für Landwirtschaft, Forsten und Naturschutz (Hg.), *Leitbild der Hessischen Polizei*, Selbstverlag, Oktober 1998].

den intentionalen Charakter professionellen Handelns, in der Form einer „Sozialorientierung“ von Handlung, als „Ausdruck für die gesellschaftliche Bedeutsamkeit der Ziele professionellen Handelns“ (Daheim, 1973, S. 233; zit. n. Alpheis, 1992).



### 3 Ein handlungstheoretisches Rahmenmodell für den Umgang von Polizei mit Geschädigten und Zeugen

Wenn Menschen etwas tun, so verfolgen sie damit meistens bestimmte Absichten und Ziele; sie haben Vorstellungen über die Mittel, die der Erreichung der Ziele dienlich sein können oder nicht, und sie haben Vermutungen darüber, welches die weiteren Folgen nach einem möglichen Erreichen des Ziels sein könnten. Menschliches Verhalten ist somit in der Regel planvoll und zielgerichtet, es wird von Erwartungen, Einstellungen und Sichtweisen des Individuums und den vorweggenommenen Konsequenzen des Verhaltens bestimmt. Alle diese Teilprozesse werden auf begrifflicher Ebene zum Konzept der *Handlung* zusammengefasst.<sup>7</sup> Handlungstheorien in der Psychologie dienen der Beschreibung und Erklärung menschlichen Verhaltens im Rahmen des sogenannten kognitivistischen Erkenntnisparadigmas. Sie sind am besten geeignet, komplexere Zusammenhänge in sozialen Austauschprozessen zu beschreiben. Für unsere Zwecke mag es genügen, Handlungen als eine Abfolge verschiedener Stadien kurz zu skizzieren und im Hinblick auf die für ein operorientiertes polizeiliches Handeln relevanten Aspekte zu beleuchten.<sup>8</sup>

Nach Heckhausen (1977) können die folgenden Stadien einer Handlung unterschieden werden: (1) die Wahrnehmung der Situation, (2) die (eigentliche) Handlung, (3) das Ergebnis dieser Handlung und (4) die wahrgenommenen Folgen der Handlung, die den Anreiz des Ergebnisses bestimmen.

Die für das Handeln einer Person erforderliche *Motivation*, die darüber entscheidet, ob es überhaupt zu einer Handlungstendenz und der eventuell darauf folgenden Handlung kommt, lässt sich aus dem Zusammenwirken der

---

7 In der Psychologie hat der Begriff der „Handlung“ den des „Verhaltens“ heute weitgehend ersetzt. Verhalten kennzeichnet grundsätzlich eine mehr passive Ausgangslage des Individuums, wohingegen der Begriff Handlung dessen aktive Rolle betont. Diese Sichtweise ist vor allem auch heuristisch fruchtbarer, als der Rekurs auf (einfachere) Reiz-Reaktions-Modelle menschlichen Verhaltens.

8 An dieser Stelle kann auf die umfangreiche Literatur zu Handlung und zu Handlungstheorien nicht eingegangen werden. Zusammenfassende Darstellungen finden sich zum Beispiel bei J. Kuhl, *Motivation, Konflikt und Handlungskontrolle*, Berlin 1983, H. Heckhausen, *Motivation: Kognitionspsychologische Aufspaltung eines summarischen Konstrukts*, *Psychologische Rundschau*, 1977, S. 175–189, oder bei E. D. Lantermann, *Interaktion – Person, Situation und Handlung*, München 1980. Im kognitivistischen Paradigma – im Unterschied zum behavioristischen – werden Erkenntnisprozesse als das Ergebnis einer kognitiven (geistigen, intelligenten) Verarbeitung von Umweltgegebenheiten (Reizen, Ereignisse) gesehen. So ist beispielsweise nicht der physikalische Reiz (z. B. Licht, Schall) für das Verhalten ausschlaggebend, sondern dieses hängt letztlich vom Ergebnis der (kognitiven) Verarbeitung im Organismus selbst ab. Die sogenannte kognitivistische Wende in der Psychologie wurde zuerst im Rahmen von Forschungen zum menschlichen Denken sichtbar, zum Beispiel der Band von J. S. Bruner, J. J. Goodnow & G. A. Austin, *A Study of Thinking* (New York 1956). Häufig wird auch die Arbeit von G. S. Miller, E. Galanter & K. H. Pribram, *Plans and the Structure of Behavior*, New York 1960 (deutsch: *Strategien des Handelns. Pläne und Strukturen des Verhaltens*, Stuttgart 1973) mit dem Beginn der „kognitiven Revolution“ gleichgesetzt.

beiden Faktoren „Anreizwert von Ereignissen“ und der „Erwartung, dass die Ereignisse mit ihren Anreizwerten auch eintreten“ erklären (Lantermann, 1980). Nach Lantermann (1980) stellt sich dieser Prozess wie folgt dar:

Indem eine Person sich den Ablauf einer Handlung in einer Situation *vorstellt*, aktualisiert sie Erwartungen über mögliche Ereignisrelationen und Anreizwerte, die sie mit antizipierten Folgen von Ereignissen verbindet, die sie entweder als Resultat ihrer Handlung oder auch als ohne ihr eigenes Zutun zustande gekommen vorwegnimmt (Lantermann, 1980, S. 124).

Der Anreizwert eines Ereignisses lässt sich als eine subjektive Größe verstehen, die dadurch zustande kommt, dass jemand die Folgen eines durch eigenes oder fremdes Handeln herbeigeführten Ergebnisses bewertet. Davon unabhängig bestehen Erwartungen darüber, ob das betreffende Ereignis auch eintreffen wird oder nicht. Die „Wichtigkeit“ einer Situation, des Ergebnisses und des eigenen Handelns ergibt sich schließlich aus einer multiplikativen Verknüpfung von Anreizwerten und Erwartungen.

Hierzu das folgende Beispiel:

Eine Person ruft bei der Wache an und meldet, dass in der Nachbarwohnung ein heftiger Streit im Gange ist. Der diensthabende Beamte macht eine Protokollnotiz und überlegt, ob er der Sache nachgehen soll. Er hat folgende Möglichkeiten: (1) die Sache auf sich beruhen lassen, da Familienstreitigkeiten sowieso häufig von alleine wieder aufhören. Oft genug hat der Beamte in der Vergangenheit erfahren müssen, dass bei Ankunft der Polizei bei den Streitparteien diese schon wieder einträchtig beisammen sitzen und auf das Erscheinen der Polizei mit Unverständnis oder sogar offener Ablehnung reagieren. (2) der Sache nachgehen und den Streit möglicherweise schlichten, um Schlimmeres zu verhüten.

Bei der ersten Alternative hat der Beamte die (starke) Erwartung, dass das gewünschte Ergebnis (Beendigung des Streits) auch ohne sein Zutun eintreten wird. (Diese Erwartung ist das Ergebnis generalisierter, früherer Erfahrungen mit solchen Situationen). Der Ausgang des Streits hat keine besonderen Folgen für den Beamten, zum Beispiel kann er das Ergebnis der Streitschlichtung nicht als selbstinitiiert und damit nicht als „eigenen Verdienst“ buchen. Der Anreizwert des Ergebnisses („Ereignisses“) ist somit gering, und die Verknüpfung beider (subjektiver) Größen führt zu dem Schluss, dass die Situation wenig bedrohlich ist („Es wird nichts Schlimmeres passieren, so dass mein Nicht-Eingreifen keine negativen Konsequenzen für mich haben wird“). Die *Situations-Valenz* ist also durch ein relativ hohes Maß an Vertrauen in eine „Selbstregulation“ gekennzeichnet. Heckhausen (1977, auch im Folgenden) spricht hier von einer „Situations-Ergebnis-Erwartung“; die Handlung (das Tätigwerden des Beamten) wird sozusagen übersprungen, da sich das Ergebnis „von alleine“ einstellen wird. Da dies vom Beamten angenommen wird, ist seine Neigung, selbst tätig zu werden auch deshalb gering, weil er nicht erwartet, dass sich mit seinem Eingreifen das gewünschte Ergebnis (schneller oder besser) herstellen ließe.<sup>9</sup> Seine „Handlungs-Ergebnis-Erwartung“ ist also gering. Diese Erwartung wird auch dadurch weiter vermindert, als es äußere

---

<sup>9</sup> Bei häufigerem Auftreten dieser Konstellation dürfte eine resignative Grundhaltung resultieren („burn-out“-Syndrom).

Umstände in der Situation gibt, die sein Eingreifen eher behindern werden: zum Beispiel kann er gerade die Dienststelle nicht gut verlassen, da der Kollege mit einem anderen Vorgang beschäftigt ist (personeller Engpass!), die Fahrt zum „Tatort“ würde zu lange dauern, oder er weiß, dass die betreffende Nachbarin schon öfter mal die Lage übertrieben dargestellt hat). Die Situation behindert oder erschwert somit die Ausführung der Handlung, die resultierende „Handlungs-Situations-Erwartung“ vermindert damit die Erwartung, durch eigenes Handeln das gewünschte Ergebnis herbeizuführen. Schließlich ist auch die „Ergebnis-Folge-Erwartung“ eher gering, da der Beamte wegen des geringen Anreizwertes des Ergebnisses (Vgl. o.) nicht erwartet, dass sein Eingreifen irgendwelche positiven Folgen für ihn haben wird (z. B. Kompetenzerlebnis, Belobigung durch Vorgesetzte).

Die zweite Alternative – der Beamte greift ein – würde eine geringe Situations-Ergebnis-Erwartung („die Dinge werden sich nicht von alleine richten“), eine positive Handlungs-Ergebnis-Erwartung („durch mein Eingreifen wird der Streit geschlichtet“), eine angemessene Handlungs-Situations-Erwartung („es gibt zwar Probleme mit dem Verlassen der Dienststelle, doch sind diese nicht so gravierend“) und schließlich eine positive „Ergebnis-Folge-Erwartung“ voraussetzen, die sich zum Beispiel an Oberzielen (Leitbild der Polizei) oder an äußeren Nebenfolgen wie zum Beispiel eine lobende Anerkennung durch Vorgesetzte orientieren kann.

Die Analyse zeigt, dass bereits vor Ausführung einer Handlung relativ komplexe Beziehungen zwischen verschiedenen subjektiven und äußeren Gegebenheiten die jeweilige Motivlage des Individuums bestimmen. So ist bereits die Wahrnehmung der Situation von entscheidender Bedeutung dafür, wie eine Person handeln wird und welche Qualität das Ergebnis der Handlung haben wird. Es reicht somit nicht aus, die Persönlichkeitseigenschaften (Dispositionen) einer Person zu kennen, um daraus ihr Verhalten und vor allem das Endprodukt der Handlung vorherzusagen. Für das Handeln von Polizeibeamten in Situationen, in denen Opfer und Zeugen involviert sind, käme es vor allem darauf an, „starke“ und positive Handlungs-Ergebnis-Erwartungen zu formieren und zugleich starke Anreize durch positive Folgerwartungen zu setzen. „Folgen“ eines angemessenen Umgangs mit Opfern und Zeugen können Gefühle der Kompetenz oder der positiven Selbstbewertung und/oder externe positive Rückmeldungen seitens der Zielperson oder dritter Personen (z. B. Dankbarkeit, Anerkennung der Leistung) sein. Als ein Element von Professionalität ist Handlungskompetenz dann gegeben, wenn die handelnde Person in der Lage ist, die unterschiedlichen Valenzen, die sich aus unterschiedlichen Erwartungen und Anreizen ergeben, gegeneinander abzuwägen (man könnte hier auch von Zielkonflikten sprechen) und schließlich jenen Weg einzuschlagen, der mit der höchsten Wahrscheinlichkeit zu einem als verbindlich akzeptierten Oberziel führt. Ein solches Oberziel könnte (sollte!) die Herstellung eines konsensuellen Verhältnisses zum Opfer / Zeugen sein (vgl. oben), wohingegen der (instrumentelle) Nutzen der Vernehmung



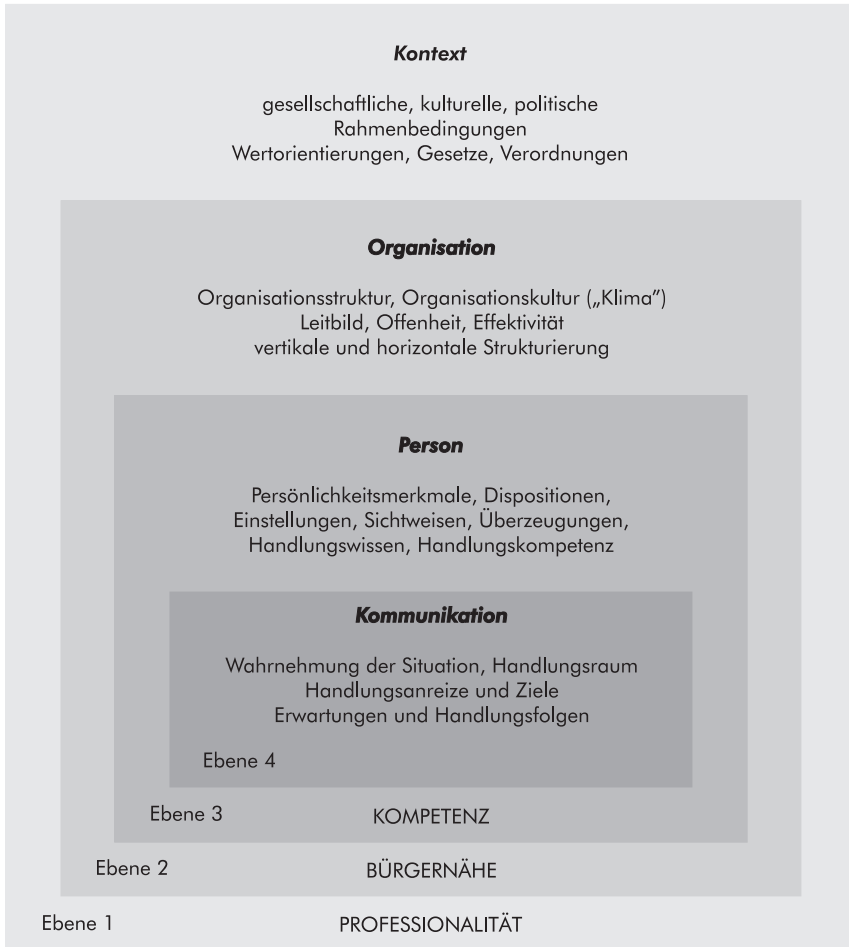
im Hinblick auf die Gefahrenabwehr beziehungsweise Täterermittlung einen nachgeordneten Stellenwert erhielt.

Das Modell impliziert, dass kompetentes Handeln bestimmte Folgerwartungen voraussetzt, die selbst eine Funktion von gesetzten Handlungszielen sind. Dieses „Was-möchte-ich-erreichen“ ist aber keineswegs immer von vornherein definiert. Insbesondere kompliziert sich der Sachverhalt, wenn die handelnde Person einer anderen (oder mehreren anderen) handelnden Personen gegenübersteht, wie dies paradigmatisch für Vernehmung- oder Protokollsituationen im Alltagshandeln der Polizei häufiger der Fall ist. Handlungskompetenz muss sich also in einem Prozess der Kommunikation sozusagen *in vivo* jeweils neu konstituieren (wie bereits weiter oben ausgeführt). Wenn der Polizeibeamte in unserem Beispiel versucht, den Streit zu schlichten, so kann er nur bedingt auf bereits vorhandenes Handlungswissen (generalisierte Erfahrungen) zurückgreifen; mindestens genauso wichtig ist eine angemessene (weil dem Oberziel „Streitschlichtung“ dienende) Einschätzung der aktuellen Lage nach deren Besonderheiten (z. B. Aufgeschlossenheit der Personen gegenüber einer Intervention, Persönlichkeitsmerkmale der streitenden Personen, situative Umstände und so weiter). Hier wäre es von Vorteil, die Motivlage der Kontrahenten (die sich wiederum aus Anreizwert und Folgerwartungen etc. ergibt) zu kennen. Kompetentes Handeln besteht somit auch aus einer Rekonstruktion von Handlungszielen, Vorstellungen und Erwartungen des Kommunikationspartners. Einfacher ausgedrückt ließe sich von einem „Verstehen“ der anderen Person sprechen. Die Herstellung einer Verstehensbasis (nicht gemeint ist sprachliches Verstehen) kann als typisch für zwischenmenschliche Kommunikation angesehen werden. Dies erfolgt in einem Prozess des „Aushandelns“ der *Bedeutung* der psychologischen Gegenstände (z. B. eine Handlung), wobei dieser Prozess durch gelegentliche Übernahme der Rolle des Anderen (auch Einfühlung, sich in den Anderen hineinversetzen) erleichtert wird.

Mittels der beiden folgenden Abbildungen soll versucht werden, das bisher Gesagte zusammenzufassen.

*Abbildung 3.1* veranschaulicht ein Makromodell für professionelles Kommunikationshandeln, in dem vier Ebenen der Betrachtung ineinander verschachtelt dargestellt sind.

Abbildung 3.1:  
 Ein Makromodell für professionelles Kommunikationshandeln  
 (Erläuterungen im Text)



Das Modell impliziert ein hierarchisches Verhältnis zwischen den Ebenen im Sinne einer „Einbettung“ in jeweils übergeordnete, allgemeinere Funktions-ebenen. Dabei sind Relationen zwischen den Ebenen weniger kausal zu verstehen (wenn-dann-Beziehungen, deterministische Zusammenhänge); es handelt sich eher um Mittel-Zweck-Relationen (finale Denktypen nach Eckensberger & Reinshagen, 1977). So stellen „externale Bedingungen“ wie zum Beispiel gesellschaftliche Strukturen (soziale Klassen), allgemeine Wertorientierungen von politischen Parteien und die daraus möglicherweise erwachsenen gesetzlichen Vorgaben Mittel dar, die den Aufbau, die Struktur, das Organisationsklima und so weiter einer Organisation ermöglichen. Letztere fungieren als Hintergrund für die Manifestation von personellen Fak-

toren, die wiederum einbettende Faktoren für speziellere Kommunikationsfertigkeiten und Handlungen abgeben. Wenn im Handeln einer Person alle Ebenen zumindest teilinhaltlich repräsentiert sind, so kann man von einem *professionellen* Handeln sprechen (vgl. auch oben). Das Konzept „Bürgernähe“ umklammert hingegen einen Teilaspekt des Ganzen, der die Ebenen der Organisation, der Person und der Kommunikation umfasst. Schließlich manifestiert sich die Kompetenz einer Person darin, dass Ausprägungsgrade von relativ überdauernden, dispositionellen Merkmalen beziehungsweise Einstellungen und Wissen mit Elementen von Kommunikationsprozessen zusammenfallen.

Das Modell kann als Versuch gewertet werden, die verschiedenen Bereiche und Gruppen von Faktoren, in die sich das Konstrukt „Professionalität“ zerlegen lässt, zu klassifizieren und untereinander zu verknüpfen. (Die Aufzählung ist natürlich nicht vollständig). Ein idealtypisches Funktionieren des Modells würde eine konfliktfreie „Passung“ der verschiedenen Ebenen oder einzelner Elemente implizieren. Störungen sind durch Widersprüche und Brüche charakterisiert. So kann Bürgernähe nicht entstehen, wenn gesellschaftlich-politische Wertorientierungen wie zum Beispiel die Anerkennung individueller Grundrechte fehlen. Leitbildvorgaben sind ineffektiv, wenn sie nicht mit entsprechenden Einstellungen und Überzeugungsmustern des Organisationsmitglieds korrespondieren; schließlich: auf der Basis eines geringen Handlungswissens und einer unangepassten Vernehmungstechnik kann es zu keiner befriedigenden Kommunikation zwischen Polizei und Geschädigtem kommen.

Die Qualität des Interaktionshandelns wurde bereits als das zentrale Merkmal einer bürgernahen Verwaltung hervorgehoben. Eine Verbesserung des polizeilichen Umgangs mit Opfern und Zeugen wird deshalb vor allem eine Veränderung der Kommunikationsmuster in einer konkreten Situation anzielen. Eine differenziertere Darstellung der Prozesse, die in *Abbildung 3.1* die Ebene der Kommunikation betreffen, wird in *Abbildung 3.2* versucht.

Der handlungstheoretische Rahmen wird in der *Abbildung 3.2* durch die am linken Rand aufgeführten Handlungsepisoden angedeutet. Diese beziehen sich nunmehr nicht auf die einzelnen Stationen einer isoliert betrachteten Handlung, sondern betreffen die Gliederung des Gesamtprozesses der Kommunikation in einer typischen Vernehmungssituation. Die eigentliche Interaktion – als eine wechselseitige Einflussnahme – wird durch verschiedene Prozesse bewerkstelligt; sie haben eine moderierende Funktion, indem sie den Austausch von Information und Bedeutung anleiten. *Soziale Kognitionen* beziehen sich auf Vorstellungen über Ereignisse, die als das Ergebnis des Handelns anderer Personen interpretiert werden. Dies erfordert unter anderem das Erkennen von Handlungszielen (Absichten) der anderen Person (Reinshagen, 1977) und ermöglicht so situationsangemessenes eigenes Handeln.

Die Lage von Geschädigten am Beginn der Kommunikationssequenz kann summarisch als eine Desintegration („Verstörung“) psychischer und physi-

Abbildung 3.2:  
Ein Modell für das Kommunikationshandeln von Polizei und Geschädigten

HANDLUNGS- EPISODEN	INTERAKTION		
	POLIZEI	PROZESSE (Moderatoren)	OPFER/ZEUGEN
<b>1. Wahrnehmung der Situation</b>	<i>Ziele und Handlungspläne</i>	Soziale Kognitionen	<i>Desintegration</i> psychische/physische Verletzung emotionale Folgezustände Ziele: Stabilisierung, „Vergeltung“ Restitution
<b>2. Handlung</b>	<i>Handlungssteuerung und Handlungskontrolle</i> Einfühlung, kommunikative Kompetenz	positive/negative Rückmeldung Verstärkung/ Abschwächung	<i>eingeschränkte Handlungssteuerung und -kontrolle</i> Expressivität, komm. Fertigkeiten
<b>3. Ergebnis</b>	<i>Bewertung</i> Ist-Soll-Diskrepanz	Vergleichs- prozesse	<i>Bewertung</i> Ist-Soll-Diskrepanz „Trost“, Vertrauen, beginnende Stabilisierung
-----			
<b>4. Folgen</b>	<i>internal:</i> Kompetenzerleben Selbstvertrauen  <i>external:</i> Gefahrenabwehr	Transparenz	<i>internal:</i> emotionale Stabilisierung Traumaverarbeitung  <i>external:</i> materielle Restitution

scher Funktionen beschrieben werden, deren Ausmaß auch von dem zeitlichen Abstand zum traumatisierenden Ereignis abhängt. Für die Regulation der Interaktion sind neben den eher kognitiven Bewertungen der Situation vor allem Emotionen von großer Bedeutung. Sie haben unmittelbar handlungsleitende Funktion. Im Falle von Geschädigten haben wir es vor allem mit den sogenannten *ereignisfundierten Emotionen* zu tun (Laucken & Mees, 1996). Diese sind das Ergebnis von Bewertungen von Ereignissen im Hinblick auf Ziele und Wünsche des Individuums und deren gedankliche Vorwegnahme. So dominieren in der Wahrnehmung der Situation auf Seiten des Opfers negative Wohlergehens-Emotionen wie Leid, Kummer, Trauer, Schmerz und

so weiter. Auf Seiten des Kommunikationspartners (Polizeibeamten) dürfte es sich demgegenüber eher um Empathie-Emotionen handeln. Letztere sind für die Herausbildung von sozialen Kognitionen und der Herstellung einer Verstehensbasis (s. o.) von großer Wichtigkeit. Bei den Empathie-Emotionen „werden die jeweiligen Ereignisse daraufhin bewertet, ob diese Ereignisse (bzw. ihre Implikationen) erwünscht oder unerwünscht *für andere* (also im Hinblick auf *deren* unterstellte Ziele bzw. Wünsche) sind. Bei ‚Mitfreude‘ bewertet man zum Beispiel positiv, dass ein Ereignis (vermutlich) erwünscht für andere ist; ... und bei ‚Mitleid‘ ist man unzufrieden mit einem Ereignis, das für einen anderen (vermutlich) unerwünscht ist“ (Laucken & Mees, 1996, S. 27). Bei der Übertragung von Emotionen in Kommunikationsprozessen spielen solche Teilprozesse wie Einfühlung auf der einen und Expressivität („Lesbarkeit“) auf der anderen Seite eine große Rolle. Handlungskompetenz beinhaltet hier die Fähigkeit (des Beamten), Emotionen beim Geschädigten richtig zu erkennen und adäquat zu beantworten.

Der Prozess des Verstehens und des Austausches von Informationen wird im wesentlichen durch positive (verstärkende) und negative (abschwächende) Rückkoppelung gesteuert. So kann zum Beispiel die Bemerkung eines Geschädigten „Ich habe das Gefühl, dass Sie mich jetzt nicht richtig verstanden haben“ (negative Rückmeldung) zu einer weiteren Nachfrage, Aufforderung und so weiter des Beamten führen, woraufhin das Defizit ausgeglichen wird. Positive Rückmeldung ist beispielsweise beim aktiven Zuhören gegeben, indem ein Interaktionspartner mit eigenen Worten signalisiert, den anderen verstanden zu haben („Habe ich das richtig verstanden, dass Sie ...“).

Aufgrund der zentralen Rolle, die Zielsetzungen und Absichten bei einer Handlung spielen, lässt sich die Ergebnisbewertung auch als Vergleich einer Ist- mit einer Soll-Lage veranschaulichen. Diskrepanzen zwischen beiden werden danach bewertet, ob sie noch innerhalb eines tolerierbaren Spielraumes verbleiben. Ist dies der Fall, so kommt es in der Regel zur Begleitemotion „Zufriedenheit“. Die soziale Interaktion erfordert weiterhin eine Bewertung, die sich auf einen Vergleich der Soll-Lagen bei den beiden Interaktionspartnern bezieht. Ein ausbalanciertes Verhältnis in den Ergebnisbewertungen würde anzeigen, dass jeder der Partner in etwa gleichem Maße von der Interaktion profitiert hat, indem das subjektive gesetzte Handlungsziel zumindest annähernd erreicht wurde. So kann letztendlich das Ergebnis einer Vernehmung beim Beamten kongruent mit den beiden Zielen „Schutz des Opfers vor weiterer Beeinträchtigung“ – gleichbedeutend mit der Verhinderung einer sekundären Viktimisierung – und der Sicherung von Beweismitteln sein. Beim Geschädigten könnte eine Ergebnis Trost, Hoffnung auf baldige Restitution oder materielle Wiedergutmachung sein.

Eine Verwaltung, will sie „bürgernah“ sein, muss um Herstellung von Transparenz gegenüber dem Publikum bemüht sein. Offenheit und Transparenz sind vor allem das Ergebnis einer Nutzung von Informationsangeboten, sie richten sich insofern auch an den potentiellen Kunden. Für den Bürger stellt

sich dieses Thema in der Regel erst, nachdem ein Kontakt mit der Verwaltung stattgefunden hat. Ein wesentliches Element von „Kundenzufriedenheit“ im polizeilichen Bereich ist die Nachbetreuung von Geschädigten.<sup>10</sup> Sie beginnt bereits mit einer möglichst umfassenden Unterrichtung über den Fortgang des Verfahrens (z. B. Staatsanwaltschaft, Gericht) und über Unterstützungs- und Hilfesysteme und schließt spätere (gestrichelte Linie in *Abbildung 3.2*) Anfragen (z. B. zum persönlichen Befinden des Opfers) und Rückmeldungen (z. B. zum Ermittlungs- und Verfahrensergebnis) mit ein. Solche Maßnahmen führen zu einer Stärkung des Vertrauens in die Arbeit der Polizei und sie tragen zu deren Unterstützung bei, zum Beispiel im Hinblick auf das Anzeigeverhalten von Geschädigten. (In diesem Zusammenhang wurde weiter oben auch von einer „Verwaltungsnähe“ des Bürgers gesprochen).

### **3.1 Implikationen für die vorliegende Studie**

Professionalität kann als ein Konstrukt verstanden werden, das dazu dient, berufliches Handeln in idealtypischer Weise zu umschreiben. Auf der *horizontalen* Ebene seiner Organisation, gliedert sich Professionalität in die verschiedenen Segmente beruflicher Tätigkeit, die in ihrer Gesamtheit die Berufsrolle eines Individuums ausmachen. Im Mittelpunkt der Betrachtung steht hier der Umgang von Polizei mit Geschädigten und Zeugen. In *vertikaler* Gliederung reflektiert kompetentes Handeln die Verflechtung der unterschiedlichen Ebenen von Professionalität in ihren entsprechenden Ausschnitten (vgl. *Abbildung 3.1*). Die Frage ist dann, mittels welcher speziellen Fähigkeiten und Fertigkeiten Handlungskompetenz im gewählten Rollensegment hergestellt werden kann, wie diese mit den strukturellen und funktionellen Gegebenheiten der Organisation harmonisieren beziehungsweise von diesen gestützt werden und schließlich, wie diese in den kulturellen und politischen Strukturen verankert sind. Dabei handelt sich um ein dynamisches Gefüge insofern, als – wiederum im Idealfall – Veränderungen auf einer der Systemebenen mit den jeweiligen Entsprechungen auf den anderen Ebenen korrespondieren. Es entspricht den Vorstellungen einer funktionierenden Demokratie, dass Veränderungen oftmals von einzelnen Individuen oder Gruppen von Personen induziert werden und schließlich – durch die Multiplikatorwirkung von Institutionen und Organisationen – Rechtsnorm erreichen können. Ein Beispiel hierfür ist die Verabschiedung des *Ersten Gesetzes zur Verbesserung der Stellung des Verletzten im Strafverfahren* (kurz Opferschutzgesetz) vom 1. April 1987, welches aus den praktischen Erfahrungen einer „Basis“ (Opfer, Hilfsorganisationen, andere Beteiligte, viktimologische Forschungen) erwachsen ist. Auf der Ebene der Organisation (Polizeipräsidien) hat dies in einigen Bundesländern bereits zur Schaffung der Position eines/einer Opferschutzbeauftragten geführt und weitere Maßnahmen zur Verbesserung poli-

---

<sup>10</sup> Opfernachbetreuung ist inzwischen Bestandteil der polizeilichen Arbeit im Landkreis Darmstadt/Dieburg geworden.

zeilichen Umgangs mit den Geschädigten veranlasst (z. B. Fortbildungsveranstaltungen).<sup>11</sup>

Da es sich bei Professionalität, wie ausgeführt, um ein *idealtypisches* Konstrukt handelt, ist grundsätzlich von einer defizitären Situation auszugehen, die ihrerseits jenen Druck erzeugt, durch den schließlich verbessernde Maßnahmen eingeleitet werden. Theoretisch mag es genügen, einen Eingriff an einer beliebigen Stelle des Gesamtsystems vorzunehmen, um Veränderungen zu bewirken. Praktisch steht dem aber die „Trägheit“ des Systems und seiner Institutionen gegenüber (was nicht immer ein Nachteil sein muss). Im gegebenen Fall beschränken sich die Maßnahmen auf Verbesserungen im Bereich der strukturellen und personellen Faktoren (Ebenen 2 und 3 im Modell der *Abbildung 1*), die als Merkmale der Publikumsbezogenheit der Verwaltungsorganisation (Grunow, 1988) und vor allem ihrer Einrichtungen im Überschneidungsbereich von Polizei und Opferbetreuung einerseits, von Publikumsorientierung der Kontaktpersonen (Polizeibeamte) andererseits klassifiziert werden können. Die angezielten Veränderungen im personellen Bereich betreffen vor allem grundlegende Einstellungen und Sichtweisen von Polizeibeamten zu den Gegenstandsbereichen „Opferbedürfnisse“ sowie das darauf bezogene eigene Handlungswissen. Die Studie beschäftigt sich mit den Auswirkungen dieser sowie der strukturellen und materiellen Veränderungen auf die Wahrnehmung und Bewertung polizeilicher Arbeit durch die Geschädigten und Zeugen. Dabei liegt die Überzeugung zugrunde, dass Einstellungsfaktoren und Wissen über ein opfergerechtes Handeln ihre Entsprechungen auf kommunikativer Ebene haben, das heißt in die entsprechenden Handlungsmuster quasi „übersetzt“ werden.<sup>12</sup> Diese sollten schließlich zu einem nachweisbaren Effekt auf die Beurteilung polizeilicher Arbeit bei den Geschädigten und Zeugen führen.

---

11 Derzeit erfolgt zum Beispiel eine intensive Beschulung zum Opferschutz, an der sämtliche Beamte/Beamtinnen des Landkreises Gütersloh teilnehmen und die vom Autor evaluiert wird.

12 Zur Überprüfung dieses Sachverhalts bedürfte es einer direkten Beobachtung polizeilichen Handelns in der realen Situation. Dies ließ sich im Rahmen der vorliegenden Studie allerdings nicht realisieren.

## 4 Umgang mit Geschädigten und Zeugen: die Perspektive der Polizei

Der Umgang mit Geschädigten und Zeugen gehört zur alltäglichen Arbeit der Polizei. Sozialwissenschaftliche Forschungen zu diesem Thema im deutschsprachigen Raum sind bisher allerdings eher die Ausnahme. Auf dem Hintergrund der Probleme und Hindernisse, die einer Polizeiforschung entgegen stehen, kann dies nicht verwundern. Noch neuerdings beklagt Reichertz die *terra incognita* „Polizei“, wenn es um sozialwissenschaftliche empirische Untersuchungen der Kommunikation innerhalb der Organisation, um die Beobachtung und qualitative Auswertung von polizeilichem Handeln im Einsatz vor Ort unter anderem geht (Reichertz, 2000, S. 4). Wie Kerner (1990) hervorgehoben hat, geht es in den meisten Studien, die einer empirischen Polizeiforschung im engeren Sinne zuzurechnen sind, „... vorrangig um Forschung für die Polizei und weniger um Forschung über die Polizei“ (S. 3)<sup>13</sup>. In einem 1994 erstellten Überblick zur Empirischen Polizeiforschung in Deutschland stellt der gleiche Autor (Kerner, 1994) fest, dass qualitative Forschungen, wie sie zuerst in den 70er und frühen 80er Jahren begonnen wurden (z. B. Steffen, 1976; Waldmann, 1977; Kürziger, 1978; Girtler, 1980) „unter ganz anderer Perspektive wiederaufgegriffen worden (sind), d. h. unter kommunikationstheoretischen Aspekten“; dabei gehe es „um die Mikrofassung der Herstellung von Wirklichkeit unter interagierenden Situationspartnern“ (Kerner, 1994, S. 15; zit. n. Reichertz, 2000). Zu nennen sind hier auch die Untersuchungen zur polizeilichen Vernehmungstätigkeit im Falle von Beschuldigten allgemein (Reichertz, 1991; Schröder, 1992), zu Problemen in Vernehmungen von nichtdeutschen Beschuldigten (Donk & Schröder, 1999), oder die Studie von Feest (1988) zur polizeilichen Ermittlungstätigkeit im Streifendienst. Häufig geht es dabei um Fragen der formal-juristisch korrekten Durchführung des polizeilichen Ermittlungsverfahrens (Wulf, 1984) oder um eine formale Sicherung polizeilicher Beschuldigten-Protokolle (Donk, 1992; 1996), weniger um die Probleme und Schwierigkeiten selbst, die Polizeibeamte/-innen bei ihrer Tätigkeit haben. Nur selten wurde – wiederum unter eher formalen Aspekten – die Vernehmungstätigkeit im Falle von Geschädigten und Zeugen untersucht. Ein weiterer Beleg für die Probleme, die sich bei dem Versuch eines „Hineinblickens“ in polizeiliche Arbeit ergeben, ist in dem Umstand zu sehen, dass anstelle einer begleitenden Beobachtung der Protokolltätigkeit eine simulierte Situation mit „echten“ Beamten und „unechten“ Zeu-

13 Etwas verbessert hat sich die Lage aufgrund von Veröffentlichungen seit Beginn der 90er Jahre. Zu nennen sind hier Arbeiten, die in der Zeitschrift *Bürgerrechte und Polizei* erschienen sind, die Arbeiten der Gruppe um Reichertz im Projekt „Empirische Polizeiforschung“ an der Universität Essen GH (z. B. Reichertz & Schröder, 1996), der von Reichertz und Schröder (1992) herausgegebene Band *Polizei vor Ort: Studien zur empirischen Polizeiforschung*, sowie die etwas früher erschienenen Studien aus dem Bundeskriminalamt (Überblick bei Rebscher, 1990). Den weiteren Rahmen einer „Polizei-Politik“ behandelt das von Brusten (1992) herausgegebene 4. Heft der Zeitschrift *Kriminologisches Journal*, in dem vor allem Beiträge aus der Perspektive einer kritischen Polizeiforschung versammelt sind.



gen (Studenten und Arbeitnehmer in der Rolle von Zeugen) verwendet wurde (z. B. Schmitz, 1978). Die Ergebnisse von Untersuchungen zur Struktur und Effizienz von polizeilichen Vernehmungen haben gezeigt, dass es einen verbindlichen Kanon von situationsübergreifenden Handlungsanweisungen für den Vernehmungsbeamten nicht gibt. Im Prozess der Wahrheitsfindung ist die polizeiliche Ermittlungstätigkeit nur *ein* Stadium – wenngleich auch ein sehr elementares – neben den sich daran anschließenden Ermittlungen von Staatsanwaltschaft und Gericht. Wenig schmeichelhaft für die beteiligten Instanzen spricht Soeffner (1989) in diesem Zusammenhang von einer „Verdichtung zur Wahrheit“ und er führt aus:

Bei der „Ermittlung“ der Wahrheit, der Tat- und Motivrekonstruktion verdichten Polizei, Staatsanwaltschaft und Gericht – einander zuarbeitend und zugleich kontrollierend – Schritt für Schritt Beobachtungen, Indizien, Aussagen und Vermutungen zu einem Netz von Verweisen, die im Hinblick auf eine von allen Beteiligten erwartete Entscheidung zu einer in sich möglichst schlüssigen Interpretation zusammengeschlossen werden sollen (und müssen) (Soeffner, 1989, S. 206).

Der hier umschriebene Sachverhalt unterstreicht einesteiils die Bedeutung von personalen Faktoren wie (Vor-)Einstellungen, Sichtweisen und Überzeugungsmustern und deren Auswirkung auf die Kommunikation von Polizei und Klientel (Ebene 3 in *Abbildung 3.1*), andererseits die „Deformationen“ und Restriktionen bei der Weitergabe von Informationen an übergeordnete Instanzen (Ebene 2).

Wie ausgeführt, konzentrieren sich Forschungsinteressen im Bereich polizeilicher Vernehmungstätigkeit vor allem auf Beschuldigte, seltener auf Zeugen und noch seltener auf Geschädigte. Etwas günstiger ist hier die Situation bei der Erforschung von polizeilichen Einstellungs- und Handlungsmustern im Bereich der Sexualstraftaten (ein vergleichsweise seltenes Delikt), da hier aufgrund einer durch Medien alarmierten Öffentlichkeit der Druck auf die Polizei hinsichtlich Aufklärung und Prävention höher ist, als bei anderen Straftaten. Einstellungsstrukturen bei der polizeilichen Vernehmung von vergewaltigten Frauen wurden von Greuel und Scholz (1991) untersucht – ein wissenschaftliches Neuland, wie die Autoren selbst unterstreichen. Es wurde unter anderem der Frage nachgegangen, ob eventuell vorhandene Vorurteile im Sinne „opferfeindlicher Vorstellungen und Stereotype“ den Interaktionsprozess in der Vernehmung der Frauen beeinflussen. Als unabhängige Variable fungierte dementsprechend die sogenannte Mythenakzeptanz, das ist das Ausmaß, mit dem im Widerspruch zur Realität stehende Vorstellungen über Tatmotive, Täter-Opfer-Beziehung, Opfercharakteristika, die Bedeutung von „Reizfaktoren“ unter anderem im Falle von Sexualdelikten von den Beamten akzeptiert werden. Die abhängige Variable umfasste das „opferintegrierende Vernehmungsverhalten“, das solche Verhaltensweisen wie zum Beispiel Erläuterung von „Sinn und Zweck der polizeilichen Vernehmung“, Informationen zum weiteren Verfahren beziehungsweise zu Hilfeorganisationen und die Äußerung positiver sozioemotionaler Aktionen wie Zuwendung und Verständnis umfasste. Hauptergebnis war, dass Beamte beiderlei Geschlechts

mit geringer Mythenakzeptanz ein höheres Maß an opferangemessenen Verhaltensweisen zeigten. Es wurde auch deutlich, dass Polizeibeamte in den hier erfassten Einstellungen gegenüber Opfern in Sexualdelikten nicht von den entsprechenden Verhältnissen in der Gesamtbevölkerung abweichen, wenngleich auch der Prozentsatz von Personen mit realitätsfernen Vorstellungen immerhin noch mit 52 recht hoch einzuschätzen ist (hierzu auch Weis, 1982). Die Arbeit von Greuel und Scholz stellt insofern ein typisches Beispiel für Studien dieser Art dar, als diese einesteils zumeist auf geringen Stichprobenumfängen (hier 52 Beamte) andererseits auf einer indirekten Ermittlung der interessierenden Verhaltensvariablen (hier durch Interviews) basieren. Untersuchungen, die eine teilnehmende Beobachtung (bzw. Auswertung videographischen Materials) von polizeilichen Aktionen beinhalten, sind relativ selten und zudem eher auf den amerikanischen Raum beschränkt.

Den Einfluss vorhandener Geschlechterrollenstereotype auf die Wahrnehmung des Opfers von Sexualdelikten untersuchte Steffen (1987, 1991). Sie konnte zeigen, dass der sogenannte idealtypische Fall einer Vergewaltigung, wonach diese überfallartig erfolgt und Täter und Opfer sich vorher nicht kannten, auch für die Einschätzung des Delikts durch die Polizei von Bedeutung ist. Diese Konstellation ist laut Kriminalstatistik jedoch mit 30 bis 38 Prozent der Fälle nicht sehr häufig. Wichtigste Schlussfolgerung dieser Analyse ist, dass der Schilderung von untypischen Tathergängen mit Misstrauen begegnet wird und es werden dann Falschbezeichnungen und Falschanzeigen für sehr wahrscheinlich gehalten oder dem Opfer sogar eine Mitschuld unterstellt.

Eine ausführlichere Analyse dieses Sachverhalts findet sich in der Untersuchung von Baurmann (1983), der unter anderem insgesamt 173 Anwärter für den Polizeidienst befragte. Der von den Beamten eingeschätzte Anteil an Falschbezeichnungen lag hier bei 25 Prozent aller Fälle, die zur Anzeige gebracht wurden; die Streubreite war mit 5 bis 90 Prozent sehr hoch und deutet auf die Wirkung von differentiellen Faktoren hin (Vorbildung?). Die wenigen hier zitierten Untersuchungen belegen den Einfluss von Einstellungen und Überzeugungsmustern auf das Verhalten von Polizeibeamten in Ermittlungssituationen. Sie werden durch eine Reihe weiterer Arbeiten ergänzt, in denen es um eine kritische Betrachtung des Vernehmungsverhaltens von Beamten vor allem unter dem Aspekt der Glaubhaftigkeit und Genauigkeit der Aussagen von Beschuldigten und Zeugen geht. Wie Lösel und Mai (1988) ausgeführt haben, lassen sich Vernehmungen als Prozesse des „Aushandelns zwischen den Beteiligten“ auffassen. So würden Vernehmungsdialoge weitgehend vom Polizeibeamten „dominiert“ und es entstünde eine durch formale Bedingungen geprägte „Zwangskommunikation“ (Lösel & Mai, 1988, S. 373; auch Banscherus, 1977; Brusten & Malinowski, 1983). Diese zeichnen sich somit durch geringe Bürgernähe aus (vgl. oben). Hieraus lässt sich ableiten, dass Interventionen und Trainingsprogramme vor allem an einer Entwicklung und Verbesserung der kommunikativen Fähigkeiten von Beamten anzusetzen haben.

Entsprechende Konzeptionen für Lehrgänge und Fortbildungen von Polizeibeamten sind erst in jüngster Zeit – auch aufgrund einer günstigeren gesetzlichen Ausgangslage und der höheren Akzeptanz seitens verantwortlicher Instanzen – zumeist unter dem Generalthema „Opferschutz in der Polizei“ entwickelt worden. Dabei wurde neben der inhaltlichen Relevanz eines opfergerechten Verhaltens der Polizei auch auf eine anwenderfreundliche Gestaltung der Handlungsempfehlungen und Maßnahmen auf Seiten der Polizei geachtet, indem dem Beamten/der Beamtin beispielsweise eine Checkliste an die Hand gegeben wird, anhand derer in der Situation „vor Ort“ die wichtigsten Forderungen eines Opferschutzes direkt in die Tat umgesetzt werden können. Als ein Beispiel soll hier die in der *Abbildung* 3.3 wiedergegebene Liste dienen, die vom Kommissariat 314 der Kriminalpolizeidirektion 3 in München entwickelt wurde (vgl. Stettner, 2000)<sup>14</sup>.

Als Ergebnis einer kritischen Einschätzung der Arbeit von Polizei durch frauenspezifische Organisationen und der besonderen Brisanz sexuell motivierter Gewalttaten in der Öffentlichkeit wurden Fortbildungskonzeptionen für Polizeibedienstete in diesem Bereich vergleichsweise früh in den Forderungskatalog eines professionellen Umgangs mit Opfern aufgenommen. Die Umsetzung erfolgte auf höchster Ebene durch Förderung entsprechender Projekte durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (1995; hierzu auch Marth, 1995). Insbesondere ging es darum, eine Lehrgangskonzeption zum Thema „Männliche Gewalt gegen Frauen“ zu erarbeiten und diese in der polizeilichen Fortbildung zu implementieren. Dabei ging es den Bearbeiterinnen des Projekts vor allem um das Erreichen von solchen Lernzielen wie „das Erkennen von Vorurteilen und eigenen Einstellungen gegenüber Gewalt gegen Frauen und deren Handlungswirksamkeit, sowie die Herstellung einer Handlungskompetenz im Sinne eines angemessenen, das heißt sensiblen und vorurteilsfreien, aber auch juristisch und kriminalistisch professionellen Umgangs mit betroffenen Frauen“ (Marth, 2000, S. 15). Als ein zentrales Moment des Umgangs mit Opfern wurde in diesem Zusammenhang auf die Bedeutung einer opferorientierten *Vernehmung* – sowohl was die Gestaltung der Situation als auch die eigentliche Vernehmungstechnik anbetrifft – hingewiesen (Sievers, 1999; 2000).


Die Wichtigkeit einer Umsetzung des Opferschutzgedankens in der polizeilichen Arbeit findet heute große Beachtung. Die Schaffung der erforderlichen strukturellen Voraussetzungen wie zum Beispiel die Installation von sogenannten Opferschutzbeauftragten und die Bereitstellung weiterer Ressourcen wie die Institutionalisierung von Supervision bei den örtlichen Polizeibehörden steht dabei noch weitgehend aus. Eine Verbesserung des polizeilichen Opferschutzes käme auch der Kriminalitätsprävention zugute, da Erfahrun-

---

14 Für die Genehmigung des Abdrucks danke ich der Leiterin des Kommissariats 314 im Polizeipräsidium München, Frau Christine Stettner. (Das Druckbild ist leicht abgewandelt).

# OPFERSCHUTZ IN DER POLIZEI

## –Empfehlungen–



NUR GEMEINSAM:  
SIE & WIR  
KOMMISSARIAT 314

1. **IM KONTAKT MIT DEM OPFER  
(VOR ALLEM ERSTKONTAKT)**
  - ☆ **Ernst nehmen, zuhören, beruhigen**
    - Bei Sprechhemmung: Geduld
    - Großes Redebedürfnis: zulassen
  - ☆ **Kooperationsbereitschaft fördern**

(Opfer als „Kunde“ der Polizei ist entsprechend einfühlsam und freundlich zu behandeln – so, wie man es selbst auch erwartet)
  - ☆ **Vorhaltungen stärken die eigenen Schuldgefühle des Opfers**

z.B.: Warum so lange keine Anzeige erstattet?  
Warum ... warum ... warum ...  
(das Opfer macht sich ohnehin selbst Vorwürfe und macht die Tat nicht ungeschehen)
  - ☆ **Selbstvorwürfe, Schuldgefühle des Opfers relativieren**

(z.B.: „Der Täter hätte Sie trotzdem nicht angreifen dürfen“)
  - ☆ **Maßnahmen erklären (Opfer wird kooperativer)**
    - Warum Blutentnahme beim Opfer notwendig  
(Täterangaben – Opfer war volltrunken oder nüchtern – widerlegen, Opferaussage in der Glaubwürdigkeit untermauern, usw.)
    - Warum Untersuchung Rechtsmedizin notwendig (Beweissicherung)
    - Warum Täter festgenommen oder nicht festgenommen wird
  - ☆ **Wenn Zweifel an Tatausführung:**

Vorhalte zurückstellen; taktisch besser und ergebnisreicher zu einem späteren Zeitpunkt. Vortäuschungen können auch als Hilfesignal verstanden werden. Weitervermittlung an psychosoziale/therapeutische Einrichtungen auch hier notwendig.
  - ☆ **Bei Erstvernehmung:**

Aushändigung des „Merkblattes“ mit dem Hinweis über die Bedeutsamkeit (= Realisierung von Opferrechten; Anwesenheitsrecht einer Vertrauensperson besteht bereits bei der ersten polizeilichen Vernehmung)
  - ☆ **Gleichbehandlung aller Opfer:**

Egal welchen Geschlechts, welcher Kultur, Randgruppe, Aussehen, Alkoholzustands. Wenn relevant: Aktennotiz fertigen  
Keine persönlichen Meinungen und Bewertungen aussprechen (auch nicht nonverbal)  
Eigenes Anforderungsprofil für Opferkontakte überdenken

gen von Geschädigten mit der Polizei sich maßgeblich auf deren künftiges Anzeigeverhalten auswirken und darüber hinaus die Wertschätzung polizeilicher Arbeit im sozialen Umfeld von Geschädigten erhöhen. Ein bedürfnisorientierter, adäquater Umgang von Polizei mit Geschädigten und Zeugen lässt sich somit auch als ein Aspekt von „gemeindebezogener Polizeiarbeit“ (Feltes & Rebscher, 1990) betrachten. Hier eröffnet sich zugleich ein Ansatz, um Diskrepanzen zwischen Polizei und Bevölkerung in der Wahrnehmung und Bewertung von kriminologischen Sachverhalten im allgemeinen und polizeilicher Arbeit im besonderen abzubauen.<sup>15</sup>

In der Studie, über die hier zu berichten ist, geht es vor allem auch um diese Diskrepanzen in den Beurteilungs- und Bewertungsmustern von Geschädigten einerseits und Polizeibeamten/-innen andererseits. In diesem Kapitel wurde deutlich, dass eine systematische Erforschung von Bedürfnissen und Motiven der Geschädigten aus der Sicht der Polizei bisher eher selten ist; wie sieht der entsprechende Befund auf Seiten der Opfer und Zeugen aus? Diese Frage wird im folgenden Kapitel behandelt.

---

15 Auf damit verbundene Synergieeffekte, die unter anderem auch zu einem erhöhten positiven Selbstbild von Polizeibeamten/-innen wie zu einem verbesserten Ansehen der Polizei in der Öffentlichkeit führen könnten, kann hier nicht näher eingegangen werden. Über die Bedeutung eines *community policing* insbesondere im angloamerikanischen Raum und für die Gestaltung von Bürgernähe informieren beispielsweise die Beiträge in dem Sammelband von Feltes und Rebscher (1990).

## 5 Umgang mit Geschädigten und Zeugen: die Perspektive der Betroffenen

Auf den allgemeinen Bewusstseinswandel in der Rezeption von kriminologischen Sachverhalten, wie er sich in einem Weg von einer ausschließlich Täter- und Hin zu einer *auch* opferorientierten Sichtweise umschreiben ließe, wurde bereits im Zusammenhang mit der Erwähnung des sogenannten Opferchutzgesetzes von 1987 hingewiesen. Als eine „internationale Bewegung“ (Schädler, Baurmann & Sievering, 1990) steht die Sorge für Kriminalitätsoffer inzwischen vielfach im Vordergrund der Betrachtung und ist zugleich ein fester Bestandteil in bürgerlichen Gesetzeswerken vieler Staaten. Gleichzeitig hat sich auch die Forschungslage zum Thema „Opferbedürfnisse und Opferchutz“ deutlich verbessert.<sup>16</sup> Zunächst standen häufig statistische Erhebungen über Art und Umfang von Viktimisierungen in verschiedenen Bereichen kriminellen Handelns im Vordergrund der Betrachtung (Übersicht bei Kury, Dörmann, Richter & Würger, 1992; Richter, 1997). Sie orientierten sich am Vorbild der Opfererhebungen (*victim surveys*) in den Vereinigten Staaten, die seit den 60er Jahren von der *Law Enforcement Assistance Administration* durchgeführt werden (LAEE, 1974). Zentrale Themen der Untersuchungen in Deutschland waren dementsprechend – neben der rein statistischen Auswertung der Performanz von Kriminalität – zunächst das Ausmaß der nicht zur Anzeige gebrachten Delikte (Dunkelfeldforschung) sowie das Anzeigeverhalten generell (z. B. Baurmann, Hermann, Störzer & Streng, 1991; Voß, 1989), oder das Viktimisierungsrisiko und die Kriminalitätsfurcht in verschiedenen Schichten der Bevölkerung (z. B. Boers, 1991; Bilsky, Pfeiffer & Wetzels, 1993; Wetzels, Greve, Mecklenburg, Bilsky & Pfeiffer, 1995).

Als einen weiteren Forschungsschwerpunkt führt Richter (1997) die Untersuchungen zu den persönlichen Folgen entweder unmittelbar im Anschluss an das den Viktimisierungsprozess auslösende Ereignis oder zu den längerfristigen Folgen und die beim Opfer einsetzenden Verarbeitungsprozesse an. Die individuelle Perspektive von Viktimisierung wird hier besonders auf dem Hintergrund von klinisch-psychologischen Erörterungen der Folgen von Opfererfahrungen, den individuellen Verarbeitungs- und Bewältigungsprozessen und den Möglichkeiten der Prävention einer erneuten Viktimisierung im einzelnen Fall deutlich (hierzu Richter, 1997).

Zu den frühesten Studien auf diesem Gebiet – im deutschsprachigen Raum – gehört die Opferbefragung von Baurmann und Schädler (1991). Es handelt sich insofern um eine Pionierleistung, als hier erstmalig eine größere Zahl von Opfern (insgesamt 169) direkt im Anschluss an die Anzeigenaufnahme noch in der Polizeidienststelle befragt wurde. Darüber hinaus wurden Ge-

---

16 Zu den jüngsten Maßnahmen gehören die Einführung des sogenannten Opferanwaltes auf Staatskosten (§§ 68 b, 397 StPO), die gesetzliche Verankerung der Möglichkeit eines Täter-Opfer-Ausgleichs (§ 6 a StGB) und die besonders zum Schutze von Kindern und Jugendlichen eingeführte Möglichkeit, videographische Vernehmungsprotokolle in der Hauptverhandlung zuzulassen (§§ 58 a, 168 e, 247 a, 255 a StPO).

schädigte nach Beendigung der staatsanwaltschaftlichen Ermittlungen (14) und nach der Gerichtsverhandlung (20) befragt. Während es sich bei der zuerst genannten Gruppe vornehmlich um Eigentumsdelikte handelte, ging es bei den anderen beiden Opfergruppen ausschließlich um Gewaltdelikte. Dementsprechend wurden die Ergebnisse nach diesen beiden Deliktgruppen gegliedert. Erwartungsgemäß sind es die psychischen Verletzungen und die Furcht, erneut Opfer einer kriminellen Handlung zu werden, die in der Gruppe der Gewaltopfer als die gravierendsten Formen der Schädigung angegeben werden (annähernd 79% der Befragten, gegenüber „nur“ 25% bei den Eigentumsdelikten). Die physische Verletzung spielt demgegenüber bei den Opfern von Gewalteinwirkungen eine eher untergeordnete Rolle (10% bezeichnen dies als am gravierendsten). Die hohe Valenz von seelischen Schäden wird auch durch andere Untersuchungen bestätigt. In der Studie von Richter (1997) schätzten insgesamt 80,3% der befragten Opfer von Gewaltdelikten (einschließlich Sexualdelikte) den erlittenen Schaden als „eher schlimm“ beziehungsweise „schlimm“ ein. Als wichtigste Schlussfolgerung dieser und ähnlicher Untersuchungen bleibt festzuhalten, dass Bemühungen zur Wiedergutmachung beziehungsweise Hilfe zur Bewältigung der oftmals traumatischen Opfererfahrungen vor allem an der Bereitstellung von psychosozialen Ressourcen (z. B. fachlich qualifizierte Beratung und Therapie) ansetzen haben. Zugleich wird deutlich, dass die Sichtweise, wonach Viktimisierung als punktuelles Ergebnis einer Schädigung aufzufassen ist, für ein tiefergehendes Verständnis der psychischen Prozesse nach der Tat nicht ausreicht. *Opferwerdung* lässt sich besser als ein Prozessgeschehen betrachten, das von Anfang an durch psychische Mechanismen wie die Wahrnehmung der Situation, die Verfügbarkeit von defensiven Handlungsstrategien und ihre Aktivierung, die Bewertung der unmittelbaren Folgen und die Erwartungen („Zuversicht“) in bezug auf eine psychische Restitution eine maßgebliche Rolle spielen.

In den genannten Untersuchungen wurde der besondere Stellenwert der psychologischen (im Unterschied zur physischen und materiellen) Komponente bei der intrapsychischen Wertung und Verarbeitung einer erlittenen Beeinträchtigung hervorgehoben und es wurde zugleich darauf aufmerksam gemacht, dass die *theoretische* Einordnung dieses Befundes in eine Konzeption von Viktimisierung als Prozess noch weitgehend aussteht. Kognitivistische Erklärungsansätze sehen den initialen Effekt beziehungsweise die Stressorwirkung einer erlittenen kriminellen Handlung vor allem in einer Verletzung der fundamentalen Sichtweisen einer Person über sich selbst und über die Welt, in der sie lebt. Beispielsweise haben Janoff-Bulman und Frieze (1983) hervorgehoben, dass es vor allem drei grundlegende Annahmen der Person sind, die durch den kriminellen Akt verletzt werden: die Vorstellung, unverletzbar zu sein, die positive Sicht von sich selbst und die kohärente und sinnstiftende Wahrnehmung des eigenen Lebensraums. Es sind vor allem kognitive Schemata in solchen Bereichen wie Sicherheit, Selbstbewertung, Vertrauen in Andere und in die Umstände, Intimität, Macht und so weiter, die

die Anpassung an sich verändernde Lebensumstände und an neue Erfahrungen vermitteln. Viktimisierung bedeutet in diesem Ansatz vor allem der partielle oder vollständige Verlust an *Kontrollierbarkeit* der Situation und des Ereignisses und seiner destabilisierenden Auswirkungen (Cutrona & Russell, 1990). Dabei hängt der weitere Verlauf des Viktimisierungsprozesses vor allem von den verfügbaren *Ressourcen* ab, die das Individuum aufgrund eigener Kompetenzen (Persönlichkeitsfaktoren) oder durch unterstützende Maßnahmen seitens der Umwelt zu nutzen in der Lage ist. Letztere fungieren als *Moderatoren* im Prozess der Restabilisierung der psychischen Organisation. Ihr partielles und/oder temporäres Versagen fördert andererseits Prozesse der erneuten Viktimisierung (*sekundäre Viktimisierung*), sei es aufgrund von Selbstvorwürfen der geschädigten Person, sei es durch inadäquate Behandlung durch eine andere Person.

Norris, Kaniasty und Thompson (1997) haben ein begriffliches Rahmenmodell vorgeschlagen, das die psychologischen Konsequenzen einer Schädigung als das jeweilige Ergebnis einer Einflussnahme von Moderatorvariablen auf verschiedene Stadien im psychischen Verarbeitungsprozess umschreibt. Danach führt das auslösende Ereignis („Aktivatoren“) beziehungsweise die Schädigung zu einem ersten Komplex von Reaktionen auf seiten des Opfers (z. B. Selbstabwertung, Furcht, Vermeidungsverhalten), welche wiederum Auslöser sind für die Entwicklung von weiteren Konsequenzen (z. B. Verhaltensstörungen, Symptome allgemein). Diese entfernteren (distalen) Folgen können aber auch auf direktem Wege durch die kriminelle Handlung herbeigeführt werden, indem erst später, unter Auslassung der unmittelbaren Folgen (Reaktionen) sich Verhaltensstörungen entwickeln.

Norris et al. (1997) diskutieren nun die verschiedenen Möglichkeiten, mit denen moderierende Variablen in das Geschehen eingreifen können.

Auf der Ebene „Auslöser-distale Folgen“ sind es vor allem formelle und informelle Quellen der Unterstützung, wie die Gewährung von professioneller Hilfe, wodurch längerfristige psychische Folgen wie Depression und Angst verhindert werden können.

Auf der Ebene der „Auslöser-Reaktionen“ spielen besonders Personen im Nahraum des Geschädigten (Familie, Freunde) oder in zeitlicher Nähe zum Ereignis (erste Kontaktpersonen nach der Tat) eine wichtige Rolle. Man könnte die hier zum Einsatz kommenden Maßnahmen auch als Bestandteile einer Krisenintervention bezeichnen. Wie die Autoren hervorheben, schließen sich Furchtreaktionen häufig direkt an die erlebte Beeinträchtigung an. Furcht wird deshalb auch am ehesten von den Kontaktpersonen wahrgenommen, so dass unterstützende und stabilisierende Maßnahmen unverzüglich einsetzen können. Dagegen werden eher „diffuse“ und längerfristige Konsequenzen wie die Ausbildung von Depression und allgemeiner Angstneigung von den gleichen (nahestehenden) Personen oftmals nicht oder erst sehr spät wahrgenommen.



Auf der Ebene der „Reaktion-Konsequenz“ schließlich kommen moderierende Verhaltensweisen zum Einsatz, die dem Bereich des *coping* allgemein zuzuordnen sind. Dazu gehören sogenannte Vorsichtsmaßnahmen, die eine Wiederholung des Vorfalls unwahrscheinlicher machen. Vorsichtigeres Verhalten wurde allgemein als ein effektives Mittel eingeschätzt, um Kriminalitätsfurcht zu minimieren. Eine alternative Interpretation legen Untersuchungen nahe, in denen vorsichtiges Verhalten eher dazu dient, Furcht als nicht vermeidbaren Bestandteil alltäglichen Lebens in tolerierbaren Grenzen zu halten (Norris et al., 1997).

## 5.1 Erfahrungen von Geschädigten mit der Polizei

Erfahrungen von Geschädigten mit der Polizei gehören zu den häufigsten unmittelbaren Folgen einer Straftat. Oftmals ist das Polizeirevier oder die herbeigerufene Polizei die erste Anlaufstelle für das Opfer. Trotz dieser breiten Präsenz, die alle Deliktformen betrifft, wurde der gemeinsame Handlungsraum von Geschädigtem und Polizeibeamten/-in bisher nur selten systematisch untersucht. Auf einige Gründe dafür (Reserviertheit der Polizeiadministration gegenüber sozialwissenschaftlichen Untersuchungen) wurde bereits einleitend eingegangen. Eine systematische Erforschung des Bildes der Polizei in der Öffentlichkeit gibt es bisher nicht, geschweige denn ausführlichere Darstellungen zur Bewertung polizeilichen Handelns in Kontakt mit Geschädigten und Zeugen. Eher anekdotischen Charakter haben Berichte in den Medien, die einer doppelten Selektion unterliegen: einmal durch die Medien selbst, zum anderen durch die angesprochenen Personen, die freiwillig zu einer Auskunft bereit sind und die zumeist über eigene Erlebnisse auf dem Hintergrund von negativen Erfahrungen berichten. („Als die Polizei kam, machte sie gar nichts“ heißt es in einem kolportierten Bericht einer vom Wohnungseinbruch betroffenen Person; vgl. Deegener, 1997, S. 11)<sup>17</sup>.

Einem deutlich höheren wissenschaftlichen Standard, als bei den Publikums-umfragen zu verzeichnen, sind methodisch kontrollierte Untersuchungen – vor allem was die Zusammenstellung der Stichprobe und die Art des Fragens anbetrifft – verpflichtet. Hierbei handelt es sich zumeist um Erhebungen zu den unmittelbaren oder auch längerfristigen Folgen krimineller Handlungen bei den Geschädigten (vgl. vorherigen Abschnitt), in denen auch Fragen zum Verhalten der Polizei am Tatort beziehungsweise bei der Vernehmung gestellt wurden. Der Anteil von polizeispezifischen Fragen am Gesamtumfang der jeweiligen Opferbefragung variiert dabei beträchtlich. Häufige Verwendung finden Polaritätenprofile die eine Bewertung polizeilichen Handelns anhand von Eigenschaftszuschreibungen auf einer Likert-Skala erlauben, seltener werden Fragebögen und Interviews eingesetzt.

---

17 Das Beispiel stammt aus einer Umfrage des TV-Senders SAT1 aus dem Jahre 1992, deren Ergebnisse von dem bekannten Fernsehjournalisten Zimmermann zusammengefasst wurden und über die Deegener (1997) trotz eigener Bedenken gegenüber dieser Art von Berichterstattung ausführlich berichtet.

Die wichtigsten Ergebnisse aus diesen Studien, in denen sowohl Erwartungen von Geschädigten wie auch der Bevölkerung allgemein erfasst wurden, lassen sich in Form der folgenden Aussagen zusammenfassen:

*Die Arbeit der Polizei wird allgemein als positiv bewertet.* In der Stuttgarter Opferbefragung (Stephan, 1976) beurteilten 88 % der befragten Personen (insgesamt 585) die Arbeit der Polizei als gut beziehungsweise durchschnittlich und die Aussage „Die Polizei, Dein Freund und Helfer“ beurteilten insgesamt 92 % als völlig richtig beziehungsweise ziemlich richtig. Eine realistische Einschätzung ergab sich bei der Erfolgseinschätzung der polizeilichen Arbeit („In wieviel Prozent der Fälle kann die Polizei die Täter fassen?“): die häufigste Antwort, in 26 bis 75 Prozent der Fälle, entsprach durchaus der geschätzten Gesamtaufklärungsquote der Jahre 1974 und 1975 in der Bundesrepublik, nämlich etwa 46 %.

Dieser relativ frühe Befund aus den 70er Jahren, der durch weitere Studien bestätigt wurde (Rolinski, 1980; Lamnek, 1991; Dörmann, 1991; Steffen, 1991) hat auch bis in die jüngste Zeit hinein Bestand. So ermittelten Baurmann und Schädler (1991) einen Mittelwert von 2,5 für Opfer von Eigentumsdelikten und von 2,7 für Opfer von Gewalt auf einer fünfstufigen Skala, mittels derer das Verhalten des Polizeibeamten bei der Anzeigenaufnahme bewertet wurde (Punktwert 1 entspricht der Beurteilung „sehr angenehm“). Für die Delikt-Teilgruppe der Sexualdelikte konnte ein Vergleich mit dem entsprechenden Ergebnis einer 15 Jahre zurückliegenden Studie des erstgenannten Autors (Baurmann, 1983) vorgenommen werden. Hier hatte sich eine deutlich ungünstigere Einschätzung der polizeilichen Arbeit ergeben (Mittelwert 3,6). Mögliche Ursachen für die Verbesserung des Ansehens der Polizei aus Sicht der Opfer könnten, wie Baurmann und Schädler (1991) vermuten, in einer zwischenzeitlich verbesserten allgemeinen Rezeption von opferfreundlichen Maßnahmen im Bereich der Vernehmungstechniken (auch aufgrund einer verbesserten Personalstruktur und der Wirkung von Fortbildungsmaßnahmen), aber auch im Wandel der öffentlichen Wertschätzung des Opferschutzes liegen.

In einer Befragung von 342 Opfern von Gewalttaten berichtet Richter (1997) über positive Beurteilungen der Polizei anhand von insgesamt sieben Adjektivpaaren wie zum Beispiel „unfreundlich-freundlich“, „unfair-fair“ oder „nicht hilfreich-hilfreich“. Auf allen Skalen lagen die Werte im positiven Bereich, wobei die Kriminalpolizei deutlich besser abschnitt als die „uniformierte“ Polizei. Der Autor interpretiert den Unterschied auf dem Hintergrund unterschiedlicher Erwartungen an beide Gruppen von Beamten. So könnte einmal die enttäuschte Erwartung, von der Schutzpolizei mehr Hilfe zu bekommen, zum anderen eine höhere Sensibilität gegenüber Opferbelangen bei der Kriminalpolizei ausschlaggebend für den Unterschied sein.

Auch im Falle von Geschädigten bei Wohnungseinbrüchen ergab sich eine überwiegend positive Beurteilung der Polizei als freundlich, verständnisvoll und interessiert (Deegener, 1997).<sup>18</sup>

Auch im internationalen Vergleich ergibt sich in bezug auf die Einschätzung der Polizei ein stimmiges Bild. Opfer von Straftaten, die unterschiedlichen Delikttypen zuzuordnen sind, sind im allgemeinen sehr zufrieden mit der Polizei beim Erstkontakt und Unzufriedenheit ist dann gegeben, wenn die Polizei in einer wenig betreuenden, Routinetätigkeiten ausführenden oder gar feindseligen Art agiert, beziehungsweise wenn sie inaktiv bleibt und auf Opferbedürfnisse wenig eingeht (z. B. Maguire, 1982; Chambers & Millar, 1983; Holmstrom & Burgess, 1978; Kelly, 1982; Hough & Mayhew, 1983; Shapland, Willmore und Duff (1985)).<sup>19</sup> In der Studie von Shapland, Willmore und Duff (1985) in England brachten von 276 befragten Opfern 259 (81 %) ihre Zufriedenheit mit der polizeilichen Leistung zum Ausdruck. Dabei erwiesen sich – überraschenderweise – Opfer von Sexualdelikten als zufriedener, verglichen mit Opfern physischer Gewalteinwirkung. Die Autoren erklären dies mit der stärkeren Neigung der Polizeibeamten, im Falle von Sexualdelikten verständnisvoller und engagierter in bezug auf Hilfeleistungen zu agieren. Auch die häufiger gegebene Kenntnis des Täters seitens des Opfers im Falle von körperlicher Gewalteinwirkung mag dazu beigetragen haben, dass Polizeibeamte in solchen Fällen weniger aktiv werden (insbesondere dann, wenn es sich um Familienangehörige handelt).

*Die Zufriedenheit mit der polizeilichen Arbeit nimmt mit zunehmender Verfahrensdauer ab.* Offensichtlich schneiden Polizeibeamte/-innen unmittelbar nach der Tat beziehungsweise beim Erstkontakt besser ab, als in späteren Stadien des Verfahrens (nach der Vernehmung, nach der staatsanwaltlichen Eröffnung des Verfahrens, nach dem Richterspruch). In der Studie von Shapland, Willmore und Duff (1985) sank die Zufriedenheit mit der Polizei vom Erstkontakt (im Mittel 81 %, vgl. oben) auf 59 % nach dem abschließenden Interview. Auch Baurmann und Schädler (1991) berichten über die Tendenz zu einer negativeren Bewertung der Polizei mit zunehmender Verfahrensdauer, hier Befragung nach Abschluss des Gerichtsverfahrens bei 15 Gewaltopfern. Möglicherweise divergieren die Erwartungen und Bedürfnisse von Opfern und Polizeibeamten/-innen im Laufe des Verfahrens. Geschädigte betonen mehr die Hil-

---

18 Bezüglich weiterer Eigenschaftszuschreibungen („schwach“, „passiv“, „nicht hilfreich“) kommt der Autor zu einem negativen Urteil, wobei die Null-Urteile der siebenstufigen Einschätzskala als Belege für Indifferenz zu den Minuswerten hinzugezählt wurden. Dieses Vorgehen erscheint allerdings fraglich (ohne Minuswerte ergeben sich auch hier positive Aussagen), da es aus psychologischen Gründen nicht zulässig ist, den Mittelpunkt der Skala einer der beiden Seiten (positive oder negative) zuzuschlagen. So darf nicht ausgeschlossen werden, dass der Nullpunkt der Skala (weder-noch -Antwort) eine Abweichung von der Eindimensionalität der Skala impliziert, indem beispielsweise die respondente Person hier damit signalisiert, das Item als nicht relevant für die Beurteilung des vorgegebenen Gegenstandes zu betrachten.

19 Ältere Studien aus den 60er und 70er Jahren sind bei Stephan (1976) zusammengefasst.

fe- und Unterstützungsfunktion der Polizei; sie sind zumeist mit dem Ausgang des Verfahrens zufrieden, nicht aber mit dem Prozessgeschehen vor dessen Beendigung; die Polizei wird vornehmlich als Dienstleistungsinstitution betrachtet; auf Seiten der Polizei dagegen dominiert – nach anfänglicher Hilfsbereitschaft – eine eher „technokratische Grundhaltung“ („Voreingenommenheit hinsichtlich technischer Effizienz“; Howley, 1982); weitere Kontakte mit dem Geschädigten sind nur im Bedarfsfall nötig (Shapland, Willmore & Duff, 1985). Psychologisch gesehen lässt sich zudem vermuten, dass mit zunehmender zeitlicher Entfernung von der Tat ein Übergang von einer mehr konsensuellen zu einer mehr instrumentellen Haltung (vgl. oben S. 10) seitens der Polizei erfolgt, wohingegen auf Seiten der Geschädigten ein ungeschmäleretes Interesse an ihrem Fall weiterbesteht. So wird dementsprechend von den Opfern vor allem bemängelt, nach der Anfangsphase keine weiteren Informationen mehr erhalten zu haben, oftmals sogar nicht über den Ausgang des Verfahrens.

*Die Bewertung der polizeilichen Arbeit unterliegt dem Einfluss von differentiellen Faktoren.* Differentielle Faktoren betreffen Unterschiede zwischen Individuen oder Gruppen von Personen auf beiden Seiten der Polizei-Opfer-Dyade wie Geschlechtszugehörigkeit, Alter, soziale Herkunft, beruflicher Status, Deliktart und so weiter. Aufgrund von verschiedenen Untersuchungen lässt sich der Prototyp des zufriedenen Geschädigten (hier nur hinsichtlich der Polizei) wie folgt umschreiben: eine über 65-jährige Akademikerin aus der Oberschicht, die als Opfer eines Sexualdeliktes im Erstkontakt an eine opfer-bedürfnisorientierte Kriminalbeamtin gerät (Richter, 1997; Lamnek, 1991; Shapland, Willmore & Duff, 1985; Stephan, 1976).<sup>20</sup>

Unterschiede zwischen sozio-demographischen Gruppierungen bieten in der Regel keinen hohen Erklärungswert für die Unterschiede in der abhängigen Variablen (hier Zufriedenheit mit der Polizei), da sie meistens durch spezifischere personale und situative Faktoren vermittelt sind. Auf eine mögliche Erklärung für den Einfluss des deliktspezifischen Effekts und die besondere Position des Erstkontakts bei der Beurteilung wurde bereits weiter oben hingewiesen. Altersveränderungen können mit Veränderungen in vielen weiteren Bereichen einhergehen, darunter eine positivere Haltung zur Polizei aufgrund zunehmend konservativerer Sichtweisen gegenüber Recht und Ordnung und die damit verbundene Wertschätzung polizeilicher Präsenz in der Öffentlichkeit. Geschlechtsunterschiede reflektieren unterschiedliche Prävalenz- und Viktimisierungsraten, unterschiedliche Verteilungen in den Deliktarten, Unterschiede in spezifischen Bedürfnissen wie Sicherheit, oder im

---

<sup>20</sup> Während in der Frage eines Geschlechterinflusses ältere Untersuchungen eher eine reservierte Haltung einnehmen (Stephan, 1976), scheint der Effekt in neueren Untersuchungen (z. B. Richter, 1997) deutlicher herauszukommen. Möglicherweise bilden sich hier säkulare Veränderungen in den Viktimisierungsraten männlicher und weiblicher Personen ab (Wetzels et al., 1995), wobei davon auszugehen ist, dass Frauen heute eher zum Opfer werden als Männer (Ausnahme sind jüngere Männer, die am häufigsten Opfer von Gewaltdelikten werden).

Ausmaß von Kriminalitätsfurcht, die bei Frauen über alle Altersgruppen hinweg höher ist, verglichen mit Männern (Wetzels et al., 1995).

Widersprüchlich sind die Befunde bezüglich des Einflusses von Bildung und sozialem Status. Stephan (1976) fand positivere Einschätzungen bei Angehörigen der Unterschicht anhand des Ausmaßes, mit dem die Aussage „Die Polizei, Dein Freund und Helfer“ mit „völlig richtig“ bewertet wurde. Ähnlich zustimmend äußerten sich Personen, die über ein relativ geringes Einkommen verfügten (Institut für Angewandte Sozialforschung, 1973). Man kann hier allerdings einwenden, dass eine Verneinung des Wahrheitsgehaltes der Aussage eher als Ausdruck einer Haltung zu verstehen ist, nach der Volksweisheiten und Mythen aufgrund einer kritischeren Haltung abgelehnt oder zumindest in Frage gestellt werden. Eine erhöhte Zustimmungsbereitschaft wäre somit eher als Ausdruck von „Mythengläubigkeit“ zu interpretieren. Die aufgewiesenen Probleme bei der Interpretation von differentialpsychologischen Befunden unterstreichen erneut die Bedeutung einer allgemeinen Theorie des Opferzeugen, die derzeit noch in weiter Ferne scheint. Das Theoriendefizit wird als ein eklatanter Mangel der Viktimologie allgemein beklagt. Opferbefragungen sind häufig auf kriminalstatistische Befunde fokussiert, wobei qualitative Gesichtspunkte außer acht gelassen werden oder nur am Rande von Bedeutung sind. Eine theoriegeleitete Forschung kann so nicht entstehen. Wetzels et al (1995) führen dazu aus: „Viktimologische Forschung ... beschränkt sich statt dessen national wie international weitgehend auf vorsichtige Beschreibungen eher unsystematisch zusammengestellter Phänomene. Von wenigen Ausnahmen abgesehen wird nicht nach tieferliegenden Strukturen oder systematischen Zusammenhängen gesucht, die über zunächst inhaltlich leere Größen wie ‚Alter‘, ‚Geschlecht‘, ‚ethnische Zugehörigkeit‘ ‚Wohnort‘ oder ‚Einkommen‘ hinausgehen“ (S. 276).

In solchen Verlautbarungen offenbart sich ein grundlegendes Dilemma sozialwissenschaftlicher Forschung: der auf Allgemeingültigkeit gerichtete *nomothetische* Anspruch von Wissenschaft kann im Rahmen des positivistischen Erkenntnisparadigmas nur auf Kosten einer verstehenden, in die Tiefe gehenden, *idiographischen* Vorgehensweise eingelöst werden. Letztere ist aber unbedingt erforderlich, wenn man noch am Beginn der Erforschung eines Sachverhaltes steht und Erkenntnisgewinn auf das Sammeln, Ordnen und Beschreiben der Phänomene konzentriert ist. Hier sind kasuistische Studien im Rahmen einer qualitativen Sozialforschung von großem Wert (Jüttemann, 1990; Strauss & Corbin, 1996; Mruck & Mey, 2000), da sie am individuellen Erleben und am konkreten Fall ansetzen.

Zuweilen haben psychologische und kriminologische Forscher dies beherzigt und ihre Forschungen entsprechend auf die Realisierung einer authentischen Opferperspektive eingestellt (z. B. durch persönlichen Kontakt mit dem Geschädigten und durch Verwendung von halbstrukturierten Interviews; Baurmann & Schädler, 1991).

Auch die Studie, über die im nächsten Teil des Bandes berichtet wird, verbleibt weitgehend im normativ-deskriptiven Forschungsrahmen. Subjektive Sichtweisen und Erwartungen von Geschädigten wurden nur in relativ geringem Umfange berücksichtigt (Einzelinterviews). Es handelt sich hier insofern um eine *Sekundärstudie*, als es dabei um den Aufweis der Wirksamkeit von Interventionen im Bereich polizeilichen Handelns geht, weniger um eine weitere Differenzierung und Präzisierung der psychologischen Phänomene, die das Handeln und Erleben der beiden Parteien in der Situation bestimmen. Psychologische Wirksamkeitsforschung dient letztlich der Implementation von praxisrelevanten Handlungsanleitungen; im gegebenen Fall soll so eine Verbesserung im Bereich professionellen Handelns auf Seiten der Polizei erreicht – und zugleich der Transfer auf Befindlichkeit und psychische Konstitution von Kriminalitätsoptionen überprüft werden.



**TEIL ZWEI**  
**EVALUATIONSSTUDIE**





## 6 Zielsetzung und Evaluation

Professionalität von Polizeibeamtinnen und -beamten im Umgang mit Geschädigten und Zeugen lässt sich wissenschaftlich – wie im ersten Teil dieses Bandes ausgeführt – als ein *hypothetisches Konstrukt* auffassen, das seine Bedeutung aus dem praktischen Handeln der Personen in einer spezifischen Situation (hier: dem gemeinsamen Handlungsraum von Polizei und Geschädigten) gewinnt, ohne sich jemals vollständig in diesen Handlungen zu erschöpfen. Aufgrund dieser Überschussbedeutung von Professionalität unterliegt praktisches Handeln im bezeichneten Kontext einer permanenten Bewertung und Interpretation, zunächst unmittelbar durch den Handelnden selbst als Ausdruck von Selbstreflektion und orientiert an den jeweiligen Handlungszielen (vgl. S. 18), schließlich als Ergebnis der subjektiven Wahrnehmung seiner Wirkung auf das Erleben und Verhalten jener Personen, auf die es sich richtet. Dieser, durch Selbst- und Fremdreferenz gesteuerte Prozess läuft keinesfalls störungsfrei ab; es ergeben sich je nach Kompetenz der handelnden Personen und je nach strukturellen Rahmenbedingungen Diskrepanzen, Handlungsbarrieren und Verstörungen.<sup>21</sup>

Genau an dieser Stelle haben die Initiatoren des Projektes Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen (PUMOZ) mit ihren Bemühungen angesetzt.<sup>22</sup>

Im Zwischenbericht der Projektleitung vom Frühjahr 1999 heißt es unter Zielsetzung:

Durch Fördern sozialer und fachlicher Kompetenz sowie Vermitteln von Grundkenntnissen soll das Bewusstsein der Mitarbeiter/-innen im Umgang mit Opferzeugen gestärkt werden. Durch direkte Beteiligung möglichst vieler Mitarbeiter/-innen, das Einbinden externer Stellen und deren Vernetzung über das Projekt hinaus will die Projektleitung eine verbesserte Opferbetreuung erzielen. Weitere Ziele sind die Steigerung der Anzeigebereitschaft sowie die Akzeptanz der Strafverfolgung und somit eine effektivere Kriminalitätsbekämpfung (Arbeitsgruppe PP Darmstadt/Dieburg, 1999, S. 2–3).

Das Projekt PUMOZ verfolgt somit im Wesentlichen zwei *Zielsetzungen*, an denen sich das weitere Vorgehen orientiert:

- (1.) Steigerung der Qualität polizeilichen Umgangs mit Opferzeugen,
- (2.) Verbesserungen im subjektiven Erleben der Geschädigten.

---

21 Dieser aus der allgemeinen Systemtheorie (von Bertalanffy, 1968) stammende Begriff bezeichnet das Ausmaß, mit dem ein System durch externe Einflüsse (Kontrollparameter) labilisiert wird.

22 Die Planung für dieses Projekt begann im Herbst 1997. Eine erste Grobstrukturierung erfolgte durch PHK Klaus Pauls in Zusammenarbeit mit Dipl.-Psych. Dr. Michael Baurmann und Manfred Lohrmann vom Kriminalistischen Institut (KI 13) des Bundeskriminalamtes in Wiesbaden. Die beiden letztgenannten Personen waren auch weiter in den späteren Phasen des Projektes fachlich und wissenschaftlich unterstützend tätig. Mit offiziellem Beginn des Projektes im Februar 1998 wurde die Leitung von KHK Udo Lieser und KHK Dieter Rein übernommen und bis zum Ende beibehalten. Die genannten Personen werden im Folgenden unter dem Titel Arbeitsgruppe des Polizeipräsidiums Darmstadt zusammengefasst.

Das erste Ziel soll über Maßnahmen erreicht werden, die geeignet sind, Einstellungen und praktisches Handeln von Polizeibeamten/-beamtinnen entsprechend dauerhaft zu verändern. Die Beamten/-innen sollen ausreichend für Belange von Opfern sensibilisiert werden, es sollen Kenntnisse zu einer Psychologie des Opfers erworben werden und es soll eine Breitenwirkung innerhalb der Beamtenschaft erreicht werden. Als Folge davon soll eine Verbesserung der subjektiven Befindlichkeit von Geschädigten nach der Tat und letztlich auch eine positivere Bewertung polizeilichen Handelns durch die betroffenen Geschädigten erreicht werden. Vereinfacht ausgedrückt geht es hier um mehr Bürgernähe der Polizei im Kontakt mit Opfern und Zeugen.

Die skizzierten Zielsetzungen werfen weitere Fragen auf: Welche Maßnahmen können als geeignet angesehen werden, um den gewünschten Interventionseffekt hervorzubringen? – Wie können diese Maßnahmen realisiert werden? – Wie kann eine Kontrolle der Effekte erfolgen? Es ist ausschließlich die letztgenannte Frage, mit der sich der vorliegende Bericht beschäftigt, nämlich die *Evaluation* der von der Arbeitsgruppe des Polizeipräsidiums Darmstadt realisierten Maßnahmen. Letztere liegen denn auch ausschließlich in alleiniger Verantwortung der Arbeitsgruppe.<sup>23</sup>

## 6.1 Evaluation

Evaluationsforschung kann mit Bortz und Döring (1995) wie folgt umschrieben werden:

Bewertung des Konzeptes, des Untersuchungsplanes, der Implementierung und der Wirksamkeit sozialer Interventionsprogramme mittels empirischer Forschungsmethoden. (S. 96)

Damit richtet sich die Evaluation auf alle Stadien des Forschungsprozesses, durch den in der Regel dauerhafte Veränderungen im gewählten sozialen Bereich herbeigeführt werden sollen. Dagegen kann *Interventionsforschung* als wissenschaftliches Bemühen umschrieben werden, Maßnahmen, die auf eine Veränderung abzielen, zu entwickeln. Interventionsforschung orientiert sich an technologischen Theorien, die Erkenntnisse der Grundlagenforschung auf der einen und Erfordernisse des praktische Handelns auf der anderen Seite miteinander verknüpfen. Interventionsforschung geht somit der Evaluation voraus.

Veränderungen sind – dies mag trivial erscheinen – nicht direkt beobachtbar; sie müssen sozusagen im Nachhinein aus einem Vergleich der temporalen Zustände des Beobachtungsgegenstandes erschlossen werden. Damit ist zugleich die grundlegende Methodik von Evaluationsstudien skizziert: Ermittlung der Differenzen zwischen den Werten, die bestimmte Variablen annehmen können und die zu verschiedenen Zeitpunkten ermittelt wurden. Dieser Ansatz wird typischerweise als ein *Vorher-Nachher-Design* umschrieben, das im einfachsten Falle die Sequenz Erste Messung (Vortest) – Intervention – Zweite Messung (Nachtest) beinhaltet. Hier ergibt sich sogleich ein weiteres

---

<sup>23</sup> Zum Maßnahmenkatalog siehe weiter unten.

Problem: vorausgesetzt, der Beobachtungsgegenstand ist grundsätzlich veränderlich (also keine Konstante), – wie kann man sicher sein, dass die ermittelte Differenz in den Messwerten vor und nach der Intervention tatsächlich auf dieser beruht und nicht allein eine Funktion der verstrichenen Zeit ist? Die Behandlung dieses Problems erfordert eine Erweiterung des Versuchsplanes zu einem *Vorher-Nachher-Kontrollgruppen-Design*. Das Versuchsschema ist in der *Abbildung 6.1* dargestellt.

Abbildung 6.1:

Vorher-Nachher-Kontrollgruppen-Design

	Datenerhebungswelle zum Zeitpunkt ...		
	1		2
<b>Experimentalgruppe (EG)</b>	„vorher“ (Vortest)	mit Intervention	„nachher“ (Nachttest)
<b>Kontrollgruppe (KG)</b>		ohne Intervention	

Hieraus ergeben sich weitere Bedingungen: Das Intervall  $t_2 - t_1$  sollte für die beiden Gruppen gleich sein, die Person des Evaluators sollte nicht mit der Person identisch sein, die die Interventionsmaßnahmen realisiert, die Inhalte der Intervention sollten klar von den Inhalten sowohl des Vor- als auch des Nachttests unterschieden sein (Intervention darf nicht einfach eine Fortsetzung des Vortests sein) – und schließlich sollten sich Experimental- und Kontrollgruppe zum Zeitpunkt  $t_1$  im Ergebnis des Vortests und hinsichtlich verschiedener demographischer Merkmale (Altersstruktur, Geschlechterproportion, sozialer Status usw.) nicht unterscheiden.

Eine weitere Einschränkung des idealtypischen Forschungsprozesses ergibt sich in unserem Fall aufgrund der Tatsache, dass eine *wiederholte* Messung bei den Geschädigten und Zeugen weder möglich noch erwünscht ist. Dagegen können im Falle der Polizeibeamten/-innen dieselben Personen mehrmals kontaktiert werden. Das Problem nicht realisierbarer Messwiederholungen kann allerdings abgeschwächt werden, indem im Vor- und Nachttest Gruppen betrachtet werden, die hinsichtlich der genannten demographischen Charakteristika – die hier als Störfaktoren wirken – *homogen* sind, was mit einem geeigneten statistischen Verfahren überprüft werden kann.

Oftmals interessiert nicht allein das Ergebnis einer Intervention, sondern auch der Prozess der Veränderung selbst, das heißt die Frage, wie ein gewünschtes Resultat im Verlaufe der Interventionsmaßnahmen optimiert werden kann. Es wurde deshalb der Ansatz der *formativen Evaluation* (Wottawa & Thierau, 1999) gewählt, wonach Zwischenergebnisse des Bewertungsprozesses dazu beitragen, weitere und angemessenermaßen wirkungsvollere Interventionsmaßnahmen zu realisieren.<sup>24</sup>

24 Zwischenergebnisse der Evaluation wurden den Vertretern der „Arbeitsgruppe PP-DA“ verschiedentlich mündlich zur Kenntnis gebracht, zuletzt auch in schriftlicher Form als „Zwischenbericht zur Evaluationsstudie“ (Voß, Schad & Röder, 1999).

Wie einleitend zu diesem Kapitel ausgeführt, betreffen die durch Interventionsmaßnahmen angestrebten Veränderungen *beide* Gruppen, Polizei und Geschädigte. Dabei ist es nicht unerheblich, anzumerken, dass von einer *direkten* Einwirkung der Maßnahmen nicht beide Statusgruppen – Polizei und Opferzeugen – im gleichen Maße betroffen sind. So betreffen etwa Fortbildungsmaßnahmen unmittelbar nur die Polizei, wohingegen eine „freundliche“ Gestaltung des Warteraumes sich eher auf das Befinden des Geschädigten auswirken sollte. Polizeiliches Handeln wird hier als ein Problem betrachtet, das durch den gemeinsamen Handlungsraum von Opfern und Zeugen konstituiert wird (vgl. oben S. 10). Im Rahmen einer so verstandenen Problemlösung entsteht dann die Frage: Auf welche Ressourcen kann der Polizeibeamte/die Polizeibeamtin zurückgreifen, wenn es um eine angemessene Betreuung von Geschädigten geht. In Anlehnung an das im ersten Teil skizzierte Mehrebenenmodell von Professionalität lassen sich diese Ressourcen vor allem den Ebenen der Organisation, der Person und der Kommunikation zuordnen. Dabei handelt es sich im Bereich der Organisationsstruktur in erster Linie um materielle und strukturelle Grundlagen für polizeiliches Arbeiten, die die Gestaltung und den Ablauf von Kontakten mit Opfern und Zeugen erleichtern und verbessern, wie zum Beispiel die verfügbaren technischen Hilfsmittel und die Räumlichkeiten bei der Vernehmung. Sie lassen sich unter dem Begriff *objektive Ressourcen* zusammenfassen. Auf der Ebene der Person und der Kommunikation sind die verfügbar zu machenden oder zu entwickelnden Ressourcen speziell *subjektiver* Natur. Zu ihnen gehören Einstellungen, Erwartungen und Sichtweisen gegenüber Geschädigten, ein angemessenes Handlungswissen und die eigentliche Handlungskompetenz als die Fähigkeit, dieses Wissen unter den besonderen Bedingungen der Situation effektiv einzusetzen.

Die Interventionsmaßnahmen, wie sie von der Arbeitsgruppe geplant und realisiert wurden, zielten somit zunächst auf eine Optimierung der objektiven und subjektiven Ressourcen für polizeiliches Handeln ab. Im Hinblick auf die entsprechenden Veränderungen im Erleben und in der Bewertung polizeilicher Arbeit durch die Geschädigten selbst lässt sich von einem Mitschwingungseffekt ausgehen, indem die zu beobachtenden Bewusstseins- und Befindlichkeitsänderungen als Ergebnisse von Handlungsfolgen zu betrachten sind. Zur Verdeutlichung dieser eher indirekten Einflussnahme soll von einem *Induktionseffekt* gesprochen werden.<sup>25</sup>

---

25 Im einfachsten Fall meint Induktion hier eine Verallgemeinerung einer auf den speziellen Fall bezogenen Aussage auf alle Elemente des Gegenstandsbereiches. Aber auch die physikalische Bedeutung von Induktion (Erzeugung einer elektrischen Spannung in einem Leiter bei Änderung des ihn durchsetzenden magnetischen Kraftflusses) mag als nützliche Metapher für das Intendierte gelten.

## 7 Plan der Studie

Als Interventionsgruppen (Experimentalgruppen) fungierten Angehörige des Polizeidienstes im Landkreis Darmstadt/Dieburg sowie Geschädigte und Zeugen mit Wohnort im gleichen Landkreis, die im Zeitraum von Juli 1997 bis März 2000 mit der Polizei wegen einer Straftat in Kontakt gekommen waren. Als Kontrollgruppen konnten Beamte des benachbarten Landkreises Groß-Gerau sowie Opfer und Zeugen aus diesem Einzugsgebiet gewonnen werden.

Im Landkreis Darmstadt/Dieburg wurden zwischen erster (Vortest) und letzter (Nachtest) Datenerhebung noch zwei (Geschädigte) beziehungsweise eine weitere Erhebung (Polizei) realisiert. Aufgrund von ökonomischen Beschränkungen wurden im Landkreis Groß-Gerau für beide Gruppen nur zwei Erhebungen vorgenommen. Die Kontrolle der Interventionseffekte konnte so sichergestellt werden.

### 7.1 Stichproben und Datenerhebungswellen

#### 7.1.1 Polizei

In den folgenden Tabellen 7.1 und 7.2 sind die jeweiligen Kennwerte für die Experimental- und Kontrollgruppen (EG, KG) in beiden Landkreisen (DA/DIE, GG) sowie die Angaben zu den Befragungswellen wiedergegeben. Es wurden Befragungen mittels anonym verschickter (Opfer) beziehungsweise mittels von Beamten an deren Kollegen und Kolleginnen ausgeteilter Fragebögen (Polizei) vorgenommen.

Tabelle 7.1:  
Übersicht über Datenerhebungswellen Polizei

Welle	EG (DA/DIE)	Zeitintervall	KG (GG)	Zeitintervall
1	317	Aug./Sept. 1998	110	Aug./Sept.1998
2	202	März/April 1999	-	-
3	303	Feb./März 2000	93	Februar 2000

Im Landkreis Darmstadt/Dieburg wurden bei der Erstbefragung von 576 ausgeteilten Fragebögen 317 ausgefüllt zurückgegeben, das entspricht einer Rücklaufquote von 55 Prozent. Im Landkreis Groß-Gerau wurden von 226 ausgegebenen Fragebögen 110 zurückgegeben (48,5 %). Für die abschließende Befragung lauten die Zahlen 303 in Darmstadt/Dieburg und 93 in Groß-Gerau. Bei der Zwischenbefragung im März/April 1999 (nur Darmstadt/Dieburg) ergaben sich 202 ausgefüllte Fragebögen.

In der folgenden Tabelle (Tabelle 7.2) ist die Verteilung der bei der Erstbefragung ausgegebenen Bögen im Landkreis Darmstadt/Dieburg wiedergegeben.

Tabelle 7.2:

Verteilung der Fragebögen (Erstbefragung) im Landkreis DA/DIE

Revier/Station	ausgegebene Fragebögen
1. Revier Darmstadt	46
2. Revier Darmstadt	46
3. Revier Darmstadt	50
Polizeistation Dieburg	68
Polizeistation Griesheim	25
Polizeistation Ober-Ramstadt	52
Polizeistation Pfungstadt	55
RKB (Regionale Kriminalitätsbekämpfung)	38
ZKB (Zentrale Kriminalitätsbekämpfung)	93
E 41-E 44 (Einsatzzentrale/Führungs-u. Lagedienst/Fernsprechvermittlung)	46
S 10 – S 30 (Sonderdienste)	40
PÖA / V20 / Z 14 (Öffentlichkeitsarbeit / Pförtner / Zentralkartei / Führungsbereich)	17

### 7.1.2 Opferzeugen

Die folgende Tabelle gibt Auskunft über die Erhebungen bei den Opferzeugen (Tabelle 7.3).

Tabelle 7.3:

Übersicht über Datenerhebungswellen Opferzeugen

Welle	EG (DA/DIE)	Zeitintervall	KG (GG)	Zeitintervall
1	174	Aug./Sep. 1998	37	Nov. 98
2	57	Nov./Dez. 1998	entfällt	
3	60	Jan./Feb. 1999	entfällt	Feb./März 00
4	213	Feb./März 2000	70	

Hier konnten die Rücklaufquoten lediglich für die erste und letzte Datenerhebungswelle ermittelt werden. Sie betragen in Darmstadt/Dieburg 27 und 26 Prozent, in Groß-Gerau 19 und 28 Prozent.

Die Opfer und Zeugen wurden bei der ersten und letzten Datenerhebungswelle postalisch angesprochen. Als Absender fungierte das Polizeipräsidium Darmstadt. Der ausgefüllte Fragebogen konnte ohne Absenderangabe in

einem beigefügten, frankierten Umschlag direkt an das Institut für Psychologie der Technischen Universität Darmstadt zurückgeschickt werden. Auf Vertraulichkeit und absolute Anonymität wurde im Anschreiben hingewiesen. Darüber hinaus wurde den geschädigten Opferzeugen angeboten, sich für ein persönliches Interview zu dem angesprochenen Fragenkomplex zur Verfügung zu stellen (nur erste Befragung). Im gegebenen Fall wurde ein Gesprächstermin vereinbart (wahlweise zuhause bei der betreffenden Person oder im Institut für Psychologie). Aufgrund eingeschränkter Kapazität auf Seiten der Bearbeiter konnten insgesamt nur 20 Interviews realisiert werden.<sup>26</sup>

Für die Auswahl der angesprochenen Opferzeugen zum ersten und zum letzten Untersuchungszeitpunkt konnten deliktspezifische Statistiken zugrunde gelegt werden. Die entsprechenden Zahlen finden sich in den folgenden beiden Tabellen (*Tabelle 7.4 und 7.5*).

Tabelle 7.4:  
Verteilung Deliktarten 1. Befragungswelle DA/DIE und GG

Deliktart	DA/DIE	GG
Bankraub	23	6
Brand	29	5
Betrug	81	25
Erpressung	19	4
Körperverletzung	72	18
Raub / Raubüberfall	88	20
Raub / Handtasche	29	6
Sachbeschädigung	80	30
Sittendelikt	116	20
Tötungsdelikt	13	4
<b>Gesamt</b>	<b>639</b>	<b>199</b>

<sup>26</sup> Über die Ergebnisse wird in Gührig und Winterhoff (1999) berichtet.



Tabelle 7.5:

Verteilung Deliktarten 4. Befragungswelle DA/DIE und 2. Welle GG

Deliktart	DA/DIE	GG
Bankraub/Erpressung	17	9
Betrug	71	40
Brand	53	12
Einbruchdiebstahl	215	31
Körperverletzung	83	30
Sachbeschädigung	102	46
Sittendelikt	45	36
Tötungsdelikt	7	5
Trickdiebstahl	53	–
Unspez. (Auslage Polizeiwache)	100	–
<b>Gesamt</b>	<b>812</b>	<b>251</b>

Eine Auswahl nach Deliktarten konnte für die zweite und dritte Erhebungswelle nicht vorgenommen werden, da das Material zur Befragung in den Dienststellen der verschiedenen Polizeiwachen (insgesamt 7 in Darmstadt/Dieburg) ausgelegt worden war beziehungsweise den Opferzeugen im Anschluss an die Vernehmung ausgehändigt wurde.

Insgesamt wurden 504 Opferzeugen in Darmstadt/Dieburg und 107 im Landkreis Groß-Gerau befragt. Innerhalb der Gesamtgruppe betrug der *Altersdurchschnitt* in Darmstadt/Dieburg 43,7 Jahre, in Groß-Gerau 40,1 Jahre. Insgesamt gaben annähernd gleich viele Männer und Frauen eine Anzeige auf oder meldeten sich als Zeuge einer Straftat. Im Bereich der Schulbildung (vgl. *Tabelle 7.6*) ergaben sich Unterschiede zwischen den Befragten der beiden Landkreise. So ist der Anteil von Personen mit Studium im Landkreis Darmstadt/Dieburg deutlich höher als in Groß-Gerau (im Mittel 32,6 gegenüber 15,5 Prozent). Hierfür dürfte ein nicht näher spezifizierter Anteil an Studierenden in der Nähe zur Technischen Universität Darmstadt ausschlaggebend gewesen sein.<sup>27</sup>

Tabelle 7.6:

Vergleich der Ausbildung der Befragten in DA/DIE und GG

Ausbildung	DA/DIE	GG
Hauptschule	25,7*	32,0
Realschule	31,5	40,2
Abitur	10,2	12,4
Studium	32,6	15,5

\*gemittelte Werte über alle Datenerhebungswellen; alle Angaben in Prozent.

<sup>27</sup> Differenziertere Darstellungen der demographischen Daten finden sich im Ergebnisteil.

## **8 Interventionen**

Maßnahmen zur Verbesserung des Umgangs mit Opferzeugen wurden von der Arbeitsgruppe des Polizeipräsidiums Darmstadt geplant und realisiert. Sie sind ausführlich im Abschlussbericht zum Projekt (Lieser & Rein, 2000) beschrieben. Im Folgenden werden die wichtigsten Maßnahmen zusammengefasst.

### **8.1 Vorphase**

Das Projekt PUMOZ entstand – wie bereits ausgeführt (S. 43) – aus einer Initiative „von unten“, aufgrund von unbefriedigend erlebten Handlungsmöglichkeiten von Polizeibeamten/-innen „vor Ort“, das heißt in direktem Kontakt mit Geschädigten und Zeugen. Hieraus ergaben sich zwei Konsequenzen für das weitere Vorgehen:

- (1.) Das persönliche Engagement der betroffenen Personen in bezug auf die Planung und Realisierung von Verbesserungsmaßnahmen wurde von Anfang an als Grundvoraussetzung für die Entwicklung des Projekts angesehen.
- (2.) Es wurde auf eine vorauslaufende Phase der Erforschung von konkreten Interventionsmöglichkeiten – zumindest in einem kontrollierten, wissenschaftlichen Kontext – verzichtet.

Der erste Gesichtspunkt kann als entscheidend für die Entwicklung einer angemessenen Motivlage bei den Beamten und Beamtinnen angesehen werden. Seine Realisierung stellt insofern bereits selbst eine grundlegende Maßnahme zur Verbesserung polizeilichen Handelns dar. Entsprechend dieser Zielsetzung orientierte sich die Projektplanung an einigen Prinzipien, mittels derer eine enge Verknüpfung von persönlicher Betroffenheit und praxisnahen Maßnahmen erreicht werden sollte. Hierzu gehörten die Transparenz von Arbeitsinhalten und Ergebnissen gegenüber der primären Bezugsgruppe der Beamtenschaft, die Priorität von eigenen Erfahrungen bei der Gestaltung der verschiedenen Aufgabenbereiche, die Koordination des Projekts über verschiedene Hierarchieebenen hinweg, das gemeinsame Lernen in Fortbildungsgruppen, der Einschluss externer fachlicher Beratung durch Mitarbeiter des Bundeskriminalamtes und der Universität Darmstadt, die Propagierung eines „ständigen Lern- und Optimierungsprozesses“ auch nach Abschluss des Projektes (Lieser & Rein, 2001, S. 15). Es wurden dementsprechend insgesamt 5 Arbeitsgruppen eingerichtet, die ihre Tätigkeit mit Beginn des Projektes im Februar 1998 aufnahmen und die später aufgrund einer erforderlichen Vereinfachung der personellen Strukturen zusammengefasst wurden. Dabei handelte es sich um die Arbeitsgruppen „Projektkoordination/Projektleitung“, „Protokoll“, „Ständiger Prozess“, „Professionalisierung“, „Interdisziplinäre Kooperation und Vernetzung“ und „Veränderung und Kontrolluntersuchung“.

Der zweite Gesichtspunkt beinhaltet einen Verzicht auf eine spezielle, der Implementierung von Maßnahmen vorausgehende Interventionsforschung. Dies mag zunächst unter dem Aspekt einer wissenschaftlich abgesicherten Prognose für das Gelingen der angestrebten Effekte als problematisch angesehen werden. Es sind jedoch vor allem zwei Argumente, die für ein solches Vorgehen sprechen: Erstens entspricht einem pragmatischen Vorgehen eine zügige Abwicklung des Projektes unter Ausnutzung der aktuellen Motivationslage der Mitarbeiter und der sich daraus ergebenden Synergien. Zweitens konnten die Initiatoren des Projektes auf bereits vorhandene Forschungsergebnisse zu Opfererwartungen und -bedürfnissen nach der Tat zurückgreifen (z. B. Baurmann & Schädler, 1991) und damit ein (vorläufiges) Anforderungsprofil an materielle und ideelle Grundlagen polizeilichen Handelns skizzieren, auf dem die geplanten Maßnahmen aufbauen konnten. Dabei musste die Frage, inwieweit die besonderen Charakteristika des gemeinsamen Handlungsfeldes von Polizei und Geschädigten im speziellen Kontext der hier betrachteten Organisationen (Darmstadt/Dieburg, Groß-Gerau) einem unmittelbaren Transfer der Forschungsergebnisse entgegenstehen würden, vorläufig unbeantwortet bleiben.

## **8.2 Interventionsmaßnahmen**

Die von der „Arbeitsgruppe“ realisierten Interventionsmaßnahmen können – in Entsprechung der im ersten Teil dargestellten Einteilung (S. 11) – wie folgt klassifiziert werden: Maßnahmen zur Anpassung der Organisationsstruktur und Maßnahmen zur Anpassung des konkreten polizeilichen Handelns an die Erfordernisse eines opfergerechten Umgangs. Aus Sicht der Geschädigten stellt polizeiliches Handeln beziehungsweise der Kontakt mit der Organisation Polizei eine *Ressource* dar (vgl. S. 10), die es ermöglichen soll, einen ersten Schritt in Richtung auf eine psychische und ggf. materielle Restauration zu verwirklichen. Dementsprechend lassen sich zwei grundlegende Quellen unterscheiden, deren Nutzung angestrebt wird: *materielle/strukturelle* und *ideelle/personelle* Ressourcen.

Materielle und strukturelle Ressourcen betreffen die in einer Situation wirklichen Komponenten der Organisationsstruktur wie zum Beispiel die dingliche Ausstattung von Räumen, die Zugangswege und Zugangsbarrieren, die Verfügbarkeit von technischen Hilfsmitteln und von Kontaktpersonen, die zeitliche Gliederung der Handlungsabläufe, Informationsangebote, Orientierungshilfen.

Personelle und funktionale Ressourcen umfassen die im Rahmen der Herstellung von Konsensualität (s. S. 10) geforderten kommunikativen Fähigkeiten im Umgang mit Opferzeugen, das Wissen über Erwartungen und Bedürfnisse von Geschädigten, die Einstellungen und Sichtweisen in bezug auf den Opferschutz generell. Sie alle manifestieren sich im konkreten Handeln in einer gegebenen Situation. Der Begriff der Funktion wird hier im psychologischen

Sinne verwendet (psychologische Funktionen wie Wahrnehmen, Denken, Erinnern, Handeln usw.)

### 8.2.1 Materielle und strukturelle Ressourcen

Das von der Arbeitsgruppe in diesem Bereich realisierte Angebot umfasst vor allem Dienstleistungen mit informierendem und orientierendem Inhalt. Dazu gehören:

*Plakate und Aufkleber.* Es stand hierbei die Idee der „corporate identity“ Pate, wonach die Herstellung einer gemeinsamen ideellen Basis zwischen Polizei und Bürger als vordringlich erachtet wurde. Dementsprechend wurde ein „Logo“ mit den Textinhalten „pro Opfer – Wir helfen weiter – Polizeipräsidium Darmstadt“ entwickelt und auf Plakaten im DIN A 2 – Format verbreitet (Abbildung 8.1).

Abbildung 8.1:  
„Logo“ der Aktion „Pro Opfer“ des Polizeipräsidiums Darmstadt



*Stadtplan und Behördenplan.* Mit der Erstellung eines Wegeplans sollten Wartezeiten verringert werden, indem Ausweichmöglichkeiten auf weniger stark frequentierte Polizeireviere aufgezeigt wurden.

*Bürgertelefon.* Die Maßnahme diente der raschen Kontaktaufnahme mit geschultem Personal (Mitarbeiter der „Opferhilfe Südhessen e. V.“ beziehungsweise der Weitervermittlung an verschiedene Hilfsorganisationen im Bereich der Opferbetreuung).

*Ausstattung der Wartebereiche mit Informationsmaterial.* Eine Broschüre zum Opferschutzgesetz sowie weiteres Informationsmaterial wurde entwickelt und in den Warteräumen der Polizeidienststellen ausgelegt.

*Innerbetriebliche Rückmeldung zum Opferschutz.* Hier wurden Fallberichte im Zusammenhang mit Opferschutzmaßnahmen innerbehördlich zur Kenntnis gebracht. Sie dienten einer weiteren Sensibilisierung der Beamten und Beam-

tinnen mit Problemen des Opferschutzes und der Betreuung von Geschädigten.

*Visitenkarten.* In Polizeibehörden ist die Aushändigung einer Visitenkarte durchaus keine Selbstverständlichkeit. Vorhandene Karten erwiesen sich häufig als ungeeignet aufgrund fehlender Informationen. Hier konnte die Initiative Abhilfe schaffen.

*Beseitigung baulicher Defizite.* Hierunter fallen Verbesserungen im Eingangsbereich des Polizeipräsidiums und im Bereich von Warteräumen und Vernehmungszimmern der Dienststellen. Da Mängel in diesem Bereich wohl zu den häufigsten Missständen einer opfergerechten Betreuung zählen dürften, soll nachfolgend hierzu aus dem Abschlussbericht der Projektgruppe zitiert werden:

In erster Linie ist hier . . . der Eingangsbereich des Polizeipräsidiums anzuführen, der sich in seiner Ausgestaltung opferunfreundlich darstellt. Der unmittelbare Zutritt erfolgt über einen vollverglasten Vorraum (Sicherheitszone). Eine Ansprache des dortigen Pförtners ist nur über eine Gegensprechanlage möglich. Pförtner sind keine Polizeibeamte und in der Bewertung von strafrechtlichen Sachverhalten ungeschult. Hieraus ergeben sich für den Opferzeugen neben der Darstellung seines Anliegens auch Probleme bei der Weitervermittlung an die zuständige Fachdienststelle. Zusätzliche Weitervermittlungen sind infolgedessen unvermeidbar. Zudem wird Opferzeugen zugemutet, die ihnen widerfahrene Straftat lautstark dem Pförtner zu schildern, wobei dies unvermeidbar durch weitere Besucher mitgehört werden kann. Wie peinlich dies für Opferzeugen sein kann, braucht nicht näher erläutert zu werden. Zudem stellt der zwischengeschaltete Pförtner eine Hemmschwelle für Opferzeugen dar, was sicherlich einige von ihnen von einer Anzeigen- erstattung bei der Polizei abhält (Lieser & Rein, 2001, S. 36).

Bauliche Maßnahmen bezogen sich auch auf Umbauten innerhalb verschiedener Abteilungen. So wurde zum Beispiel die offene Wartezone des Kommissariats für Gewaltstraftaten (K11/K12) baulich so umgestaltet, dass sie nicht mehr direkt einsehbar ist. Darüber hinaus wurde dieser Raum „wohnlicher“ gestaltet (Zimmerpflanzen, Bilder, Lesematerial, Spielzeug für Kinder).

*Katalog „ProOpfer“.* Hier wurden Informationen zur Opferthematik, Adressen von Hilfsorganisationen, Handlungsanleitungen und –empfehlungen und anderes mehr in einer auch grafisch ansprechenden Broschüre zusammengestellt. Der Katalog ist gleichermaßen für Opferzeugen und auch für Polizeibedienstete eine wichtige Informationsquelle.

*Mitteilungen über Verfahrensausgang.* Für Verbesserungen in diesem Bereich war die Einsicht maßgeblich, dass das Wissen über die Verfahrenspraxis von Staatsanwaltschaft und Gericht sowie der dortige Stand des jeweiligen Verfahrens ein unverzichtbares Element eines professionellen Umgangs mit Opferzeugen darstellt. Entsprechende Mitteilungen gehen in zwei Richtungen: einmal wünschen Opferzeugen über den Ausgang „ihres“ Verfahrens informiert zu werden. Zum anderen ist die Rückmeldung über den Ausgang eines Verfahrens bei der Staatsanwaltschaft (z. B. Einstellung der Ermittlungen) und/oder bei Gericht (z. B. Verurteilung) auch für den jeweiligen Sach-

bearbeiter *persönlich* von Wert und für zukünftiges Handeln relevant. Bei der Erstbefragung hielten 91 Prozent der Beamten/-innen Mitteilungen über den Verfahrensausgang für „wichtig“ und etwa im gleichen Umfang wurde gewünscht, dass eine entsprechende Mitteilung an den Sachbearbeiter/die Sachbearbeiterin ergeht. Dagegen war nur 14 Prozent der Sachbearbeiter/-innen der Verfahrensausgang tatsächlich bekannt. Es wurde deutlich, dass hierfür Mängel im Postverteilungssystem nach Rücklauf von der Staatsanwaltschaft verantwortlich zu machen sind. Hier ließen sich strukturelle Verbesserungen vornehmen. Es wurde auch sicher gestellt, dass Verfahrensausgänge von „besonderem innerdienstlichen Interesse“ innerbehördlich veröffentlicht werden konnten. Im Rahmen der Opfernachbetreuung sollte zudem ein Sachbearbeiter/eine Sachbearbeiterin die Möglichkeit haben, die geschädigten Personen unmittelbar nach Abschluss des Verfahrens – oder bedarfsweise bereits während des laufenden Verfahrens – zu informieren.

## **8.2.2 Personale und funktionale Ressourcen**

Wie verschiedentlich ausgeführt, ist der direkte, interaktive Kontakt zwischen Polizei und Opferzeugen als das „Herzstück“ von Bürgernähe anzusehen. Auf eine Verbesserung in diesem Bereich zielten eine Reihe von Fortbildungsveranstaltungen ab, die im Anschluss an die erste Datenerhebungswelle realisiert wurden.<sup>28</sup>

*Winterseminar.* Eine erste Fortbildungsveranstaltung fand im Winter 1998 statt. In diesem sogenannten Winterseminar – als Ergänzung zum Dienstunterricht – wurde über Verlauf und Ziele des Projektes, über Meinungen und Erwartungen von befragten Opferzeugen, über entsprechende Ergebnisse der Erstbefragung der Polizeibeamten/-innen sowie über allgemeine viktimologische Probleme und Erkenntnisse unterrichtet.

Von besonderem Interesse waren kritische Äußerungen von Opferzeugen zur Arbeit der Polizei beziehungsweise zum persönlichen Kontakt mit dem/der jeweiligen Beamten/Beamtin. Stellvertretend für eine Reihe ähnlicher Aussagen kann die folgende angesehen werden (der Geschädigte ist 44 Jahre alt, Deutscher, männlich, Mittlere Reife/Realschule):

Der Einbruch in meine Wohnung war für die Beamten ein Routinejob, durchgeführt mit neutraler Sachlichkeit. Man ließ durchblicken, dass die Wahrscheinlichkeit, die entwendeten Sachen zurückzubekommen, sehr gering sei. Ich hatte das Gefühl, wenn das Protokoll ausgefüllt ist und in der Ablage liegt, ist die Sache für alle erledigt. Kein wirkliches Interesse am Erfolg. Nach 4 Wochen bekam ich den Bescheid, dass das Verfahren (Staatsanwaltschaft) eingestellt wurde (Lieser & Rein, 2000, S. 41).

---

28 In der ersten Befragung hatten 71 Prozent der Beamten/-innen im Landkreis Darmstadt/Dieburg und 77 Prozent im Landkreis Groß-Gerau angegeben, das Thema „Umgang mit Opferzeugen“ sei während ihrer Aus- und Fortbildung unzureichend behandelt worden. Die Frage, ob sie sich während des Dienstunterrichts oder bei Seminaren Wissen zu dieser Thematik aneignen könnten, negierten 78% bzw. 74%. (Lieser & Rein, 2001, S. 45).

„Fishbowl“. Bei dieser Veranstaltungsform handelt es sich um eine Gesprächsrunde mit Opferzeugen, die in einem „geschützten“ Raum (Polizeibeamte/-innen als Zuschauer ohne Fragerecht) über persönliche Erfahrungen im Umgang mit der Polizei im Anschluss an eine Straftat berichten. Die Gespräche werden von einer neutralen Person moderiert.<sup>29</sup> Das erste Gespräch fand am 2. Juni 1999 im Polizeipräsidium Darmstadt statt. Insgesamt vier weibliche Opferzeugen konnten für die Veranstaltung gewonnen werden. Teilnehmer auf Seiten der Polizei waren 100 Mitarbeiter, vorwiegend aus dem Führungsbereich der Behörde (Multiplikatorfunktion!). Bei den Delikten handelte es sich um zwei Raubüberfälle (Poststelle und Bank), sexuelle Belästigung (Exhibitionismus) und Handtaschendiebstahl. Die Einzelfalldarstellungen der Geschädigten führten bei den Zuhörern zu einer starken Anteilnahme und Betroffenheit. Die Veranstaltung wurde von den Teilnehmern sehr positiv bewertet.

Eine zweite Veranstaltung fand am 30. Oktober 1999 statt. Auch hier waren es 4 Opferzeugen, die über ihre Erlebnisse berichteten. Wiederum nahmen über 100 Beamte/-innen teil, wobei diesmal jeweils zwei Beamte/-innen aller Dienstgruppen der Polizeireviere und -stationen und der Ermittlungsdienststellen zur Teilnahme verpflichtet wurden, um eine möglichst große Breitenwirkung zu erzielen. Diese Veranstaltung und die sich daran anschließende Gesprächsrunde (einschließlich der zunächst inaktiven Zuschauer) wurde von der Medienzentrale des Bundeskriminalamtes videographisch dokumentiert, um diese bei weiteren Schulungs- und Fortbildungsmaßnahmen einzusetzen.

*Interne Fortbildung der Projektgruppe.* Die Arbeit der Projektgruppe wurde durch Informations- und Diskussionsveranstaltungen, bei denen Vertreter der Opferhilfeeinrichtung „Hanauer Hilfe“ und ein Mitarbeiter des Versorgungsamtes Darmstadt als Referenten eingeladen worden waren, ergänzt.

*Opfernachbetreuung.* Hier wurden – als ein Ergebnis der ersten Opferbefragung – umfangreiche Maßnahmen zur Opfer-Nachbetreuung getroffen. Dabei wurde eine am Polizeipräsidium Dortmund erarbeitete Konzeption in Teilen übernommen. Als Opfernachbetreuer wurden 26 Beamte/-innen des Bezirksermittlungsdienstes (BED) und des Besonderen Bezirksermittlungsdienstes (BBD)<sup>30</sup> auf ihre Aufgabe vorbereitet. Die Schulung umfasste Informationen und Handlungsanweisungen zu den folgenden Punkten: „Warum Nachbetreuung?“, „Physische und psychische Auswirkungen nach einer Straftat“, „Ziele der Nachbetreuung“, „Vorteile für die Opfernachbetreuer selbst“, „Wann eine Nachbetreuung durchzuführen ist“ (in Abhängigkeit vom jeweiligen Delikt) – und schließlich „Wie diese Nachbetreuung im Detail aussehen

---

29 Hier Dipl.-Psych. Dr. M. Baurmann, Kriminologische Forschungsstelle des BKA Wiesbaden.

30 Beim BED handelt es sich i. d. R. um ältere und erfahrene Beamten/-innen, die einem Polizeirevier fest zugeordnet sind. Beamte/-innen des BBD sind jeweils in einer Stadt oder Gemeinde tätig und haben dort ihr Büro.

sollte (Vorbereitung, Durchführung, Nachbereitung)“. Die Opfernachbetreuung begann am 1. August 1999. Während der ersten sechs Monate wurden etwa 75 Geschädigte nachbetreut. Die Nachbetreuung wurde von allen Beteiligten als sehr positiv beurteilt. Über die Arbeit der Betreuer erfolgte eine Rücksprache beziehungsweise ein Gedankenaustausch Anfang April 2000.

*Informationsveranstaltungen.* Es erfolgten interne und externe Darstellungen des Projekts, letztere durch Presseveröffentlichungen und Beiträge im Hörfunk und Fernsehen. Als wirksam im Hinblick auf eine allgemeine Akzeptanz der polizeilichen Bemühungen um Bürgernähe wurden die Darstellungen in der örtlichen Presse bewertet.





## **9 Methoden**

Der empirische Teil der Studie basiert auf Fragebogendaten.<sup>31</sup> Die Beantwortung der Fragebögen erfolgte in anonymisierter Form.

Aufgrund des formativen Charakters der Studie (s. o.) sollte es möglich sein, inhaltliche Veränderungen beziehungsweise Ergänzungen in den Erhebungsinstrumenten während der laufenden Studie, jedoch nicht innerhalb einer Datenerhebungswelle, vorzunehmen. Da vor allem die Polizeibediensteten von direkten Interventionsmaßnahmen betroffen waren, ergaben sich hier Änderungen und Ergänzungen jeweils für die beiden nachfolgenden Datenerhebungswellen (Zwischen- und Abschlussbefragung).

Die Änderungen betrafen redaktionelle Verbesserungen (Straffung des Textes, Umformulierungen, Änderungen im Druckbild). Die Ergänzungen wurden aufgrund der zwischenzeitlich erfolgten Maßnahmen (z. B. Fortbildungsveranstaltung) erforderlich (z. B. Was hat sich gegenüber der ersten Befragung geändert?).

Im Falle der vier Datenerhebungswellen bei den Opferzeugen wurde der anfänglich ausgearbeitete Fragebogen beibehalten.

### **9.1 Fragebogen für Beamte/Beamtinnen**

#### **9.1.1 Experimentalgruppe**

##### **9.1.1.1 Erste Fassung (1998)**

Die erste Fassung des Fragebogens zur Erfassung von objektiven und subjektiven Ressourcen der Polizei (PUMOZ-PO1) wurde im Anschluss an eine von der Arbeitsgruppe PP-DA erstellte Vorform entwickelt. Dabei gingen auch die Ergebnisse einer teilnehmenden Beobachtung ein, die über mehrere Tage in Dienststellen der Polizeibehörde in Darmstadt/Dieburg vorgenommen worden waren (Gührig & Winterhoff, 1999).

Der Fragebogen gliedert sich in die folgenden Abschnitte (in Klammern Anzahl der alternativen Antwortmöglichkeiten):

- (1.) Aufnahmesituation beim Erstkontakt (14),
- (2.) Empfangssituation (9),
- (3.) Umgang mit Opferzeugen (22),
- (4.) Informationsverhalten (7),
- (5.) Aus- und Fortbildung (12),
- (6.) Verfahrensausgang (5),
- (7.) Ausstattung (7),
- (8.) Persönliche Einstellung zur Arbeit mit Opferzeugen (13).

---

31 Ein Exemplar des Fragebogens kann beim Autor angefordert werden.

Jeder Version des Fragebogens wurde ein Deckblatt vorangestellt. Es enthielt nähere Angaben zum Projekt PUMOZ sowie die in persönlichem Stil vorgetragene Bitte um Mitarbeit. Da der Versuchsplan im Falle der Polizeibediensteten *wiederholte Messungen* vorsah, musste sicher gestellt werden, dass die ausgefüllten Fragebogen einer Person zugeordnet werden konnten; dies wurde durch Vermerk einer Kennziffer erreicht, die von jedem Respondenten selbst ausgewählt wurde (zuzüglich zur Kennziffer der jeweiligen Dienststelle) und die bei den nachfolgenden Befragungen erneut anzugeben war.

### **9.1.1.2 Zweite Fassung (1999)**

Außer den bereits erwähnten redaktionellen Änderungen ergaben sich bei diesem Fragebogen (PUMOZ-PO2) in einigen Abschnitten Kürzungen (bes. Persönliche Einstellung) und Erweiterungen (bes. Umgang mit Opferzeugen), sowie die zusätzliche Kategorie „Von der ersten zur zweiten Befragung“, die auf die Erfassung von Änderungen in den Bereichen Räumliche Ausstattung und Hilfsmittel bei der Vernehmung, Persönlicher Umgang mit Opferzeugen, Informationsmöglichkeiten und Aus- und Fortbildung abzielte. Außerdem wurde speziell eine Bewertung des zwischenzeitlich durchgeführten Fortbildungsseminars („Winterseminar“ Ende 1998) vorgenommen.

Der Fragebogen enthielt die folgenden Kategorien (in Klammern Zahl der Items):

- (1.) Aufnahmesituation beim Erstkontakt (8),
- (2.) Empfangssituation (7),
- (3.) Umgang mit Opferzeugen (37),
- (4.) Informationsverhalten (7),
- (5.) Aus- und Fortbildung (8),
- (6.) Ausstattung Räume (9),
- (7.) Persönliche Einstellung (6).

### **9.1.1.3 Dritte Fassung (1999)**

Die abschließende Befragung fand im Frühjahr 2000 statt. Gegenüber der zweiten Befragung ergaben sich nur wenige Änderungen, die wieder eine Anpassung an Zwischenergebnisse aus der zweiten Befragung repräsentieren.

Der Fragebogen enthielt die folgenden Kategorien (in Klammern Zahl der Items):

- (1.) Situation bei persönlicher Vorsprache des Opferzeugen in der Dienststelle (3),
- (2.) Empfangssituation (8),
- (3.) Umgang mit Opferzeugen (36),
- (4.) Informationsverhalten (5),

- (5.) Aus- und Fortbildung (10),
- (6.) Ausstattung Räume (2),
- (7.) Persönliche Einstellung (7),
- (8.) Veränderungen seit der 2. Befragung im März/April 1999 (8).

### **9.1.2 Kontrollgruppe**

Der bei der Erstbefragung im Landkreis Groß-Gerau ausgegebene Fragebogen ist mit der entsprechenden Fassung für die Erstbefragung in Darmstadt/Dieburg identisch. Dagegen ergaben sich Abweichungen für die abschließenden Befragungen.

Der Fragebogen für die Experimentalgruppe (siehe Abschnitt 9.1.1.3) beinhaltete eine Kategorie von Fragen, die sich auf die Veränderungen von der zweiten zur dritten Befragung bezog. Die Fragebogenversion für Polizeibedienstete des Landkreises Darmstadt/Dieburg umfasste somit 12 zusätzliche Items. Insgesamt besteht jedoch eine Übereinstimmung in 72 Items.

## **9.2 Fragebogen für Opferzeugen**

### **9.2.1 Übersicht über Kategorien**

Bei der Konstruktion des *Fragebogens für Opferzeugen* (PUMOZ-OZ) wurden Erfahrungen aus Vernehmungsbeobachtungen (Gührig & Winterhoff, 1999, S. 53–57) verwertet. Der Fragebogen umfasst insgesamt 84 Items, die sich auf zehn Kategorien verteilten. Die Fragen wurden überwiegend in geschlossener Form gestellt und durch fünf offene Fragen ergänzt. Somit hatten Opfer die Möglichkeit, Themen, die ihnen wichtig erschienen, in freien Antworten schriftlich zu ergänzen. Wie bereits erwähnt, sind die bei den verschiedenen Datenerhebungswellen verwendeten Fragebogenversionen identisch.

*Tabelle 9.1* zeigt eine Übersicht über die Kategorien sowie die Anzahl der verwendeten Items:

Tabelle 9.1:

## Kategorien des Fragebogens für Opferzeugen (PUMOZ-OZ)

Skalen	Anzahl Items
1. Demographische Daten, Delikte	16
2. Anzeigenerstattung und Vernehmung	7
3. Betroffenheit und Gefühle nach der Tat	8
4. Einstellung der Zeugen zur Polizei	4
5. Zeitlicher Ablauf	4
6. Erlebter Umgang mit den Beamten/-innen	25
7. Aussagen zum Opferstatus	6
8. Räumlichkeiten	6
9. Informationsverhalten der Beamten/-innen	4
10. Weitere Kontakte mit Beamten/-innen und Zufriedenheit mit Verfahrensausgang	4

### 9.2.1.1 Beschreibung der Kategorien

In der Kategorie *Demographische Daten und Delikte* werden Alter, Geschlecht, Ausbildung und Staatsangehörigkeit des Opferzeugen erfragt, außerdem das Delikt, aufgrund dessen bei der Polizei Strafanzeige erstattet wurde. Die Variablen haben den Status von Kontrollvariablen in bezug auf die Vergleichbarkeit der Ergebnisse aus den verschiedenen Datenerhebungswellen (status- und deliktsspezifische Homogenität der Gruppen).

Die nächste Kategorie *Umstände der Anzeigenerstattung und der Vernehmung* enthält Items, die erfragen, ob jemand als Opfer oder Zeuge in dem Verfahren aufgetreten ist, auf welche Art und Weise die Anzeige erstattet wurde und wo die Vernehmung stattfand. Beim Vergleich der Erhebungswellen spielen diese Items nur eine untergeordnete Rolle.

Kategorie drei enthält Aussagen zur *subjektiven Betroffenheit und Aufregung* nach der Tat und direkt vor der Vernehmung, sowie zum Anzeigeverhalten. Insbesondere die Items zur subjektiven Betroffenheit und Aufregung wurden in der späteren Analyse mit dem Verhalten der Polizeibeamten/-innen in Verbindung gesetzt und es wurde überprüft, ob die Beamten/-innen auf die Betroffenheit von Opferzeugen differenziert eingehen.

In Kategorie vier wird die *Einstellung von Zeugen zur Polizei* erfasst. Da nur sehr wenige Befragte ausschließlich Zeugen waren, wurden diese Items nur sehr selten beantwortet; sie werden in den Analysen somit nicht weiter berücksichtigt.

Die nächste Kategorie betrifft *Wartezeiten zwischen Anzeigenerstattung und Vernehmung*.

Die Kategorie *Verhalten der Polizei aus Sicht der Opferzeugen* bezieht sich auf die Verhaltensweisen der Beamten gegenüber den Opfern und Zeugen. Diese beinhalten Formen der Höflichkeit (z. B. namentliche Vorstellung), gezeigte Empathie, persönliches Engagement und kommunikative Fähigkeiten.

In die nächste Kategorie fallen Items, die den *Opferstatus der Befragten* und deren Gefühle betreffen.

Die Kategorie *räumlicher Kontext* erfasst die Raumsituation in den Polizeirevieren (Warte- und Vernehmungsbereich).

Art und Umfang der von den Beamten/-innen gegebenen *Informationen zum weiteren Verfahrensablauf* wird in der neunten Kategorie erfragt.

Eine weitere Kategorie betrifft einen *erneuten Kontakt in der gleichen Angelegenheit* und *Zufriedenheit mit dem Verfahrensausgang*.

Schließlich beantworteten die Opferzeugen die Frage „Wenn Sie Noten zu vergeben hätten, wie würden Sie urteilen?“. Hier konnte die Person pauschal Schulnoten zu den subjektiven und objektiven Ressourcen abgeben (Aussprache und Vernehmung, Aufnahmesituation, Räumlichkeiten, Verhalten des Beamten/der Beamtin, Ablaufstruktur, Informationslage, nachfolgende Betreuung durch Polizei).<sup>32</sup>

---

32 Ein Exemplar des Fragebogens kann beim Autor angefordert werden.



## 10 Ergebnisteil<sup>33</sup>

In Übereinstimmung mit der in der *Abbildung 7.1* (vgl. S. 47) skizzierten allgemeinen Form eines evaluativen Forschungsdesigns ergibt sich der Nachweis der Wirksamkeit der realisierten Interventionsmaßnahmen aus einem Vergleich der unterschiedlichen Gruppierungen (Experimental- und Kontrollgruppe) der beiden Statusgruppen (Polizei und Opferzeugen) über die zeitliche Sukzession der Datenerhebungswellen. Die rationale Basis für ein solches Vorgehen lässt sich wie folgt umschreiben:

- (1.) *Niveaunterschiede*. Veränderungen von der ersten zur letzten Datenerhebungswelle sollten in beiden Statusgruppen jeweils für die Experimentalgruppen nachweisbar sein. Aufgrund der inhaltlichen Vorgaben ist zutreffendenfalls eine Veränderung in positiver Richtung („Niveauanhebung“) zu erwarten. Dagegen sollten keine oder nur geringfügige Veränderungen in den Kontrollgruppen beider Statusgruppen aufzuweisen sein.
- (2.) *Divergenzen*. Gegenüber der ersten Datenerhebungswelle sollten die Unterschiede zwischen den Experimental- und Kontrollgruppen beider Statusgruppen zunehmen. Dies impliziert Konkordanz der Aussagen in den Fragebögen am Beginn der Studie und Diskonkordanz am Ende der Studie.
- (3.) *Konvergenzen*. Hierbei handelt es sich um eine Konkordanz von Aussagen in der Befragung der Opferzeugen, verglichen mit den Aussagen der Polizeibeamten/-innen, die von der ersten zur letzten Datenerhebungswelle zunehmen sollte. Die Konkordanz ist insofern partiell, als sie sich nur auf die gemeinsame Schnittmenge der Inhalte beider Fragebogentypen beziehen kann. Im Falle der Kontrollgruppen wird erwartet, dass nur geringfügige Änderungen im Ausmaß der Übereinstimmung/Nicht-Übereinstimmung in den Antwortprofilen der Fragebogen zu verzeichnen sind.

Die verschiedenen Grundannahmen, Vergleiche und Trendhypothesen sind in der *Tabelle 10.1* zusammengestellt.

---

<sup>33</sup> Das Kapitel folgt in weiten Teilen einer Ausarbeitung von Ergebnissen durch Britta Röder und Susanne Schad, denen ich zu Dank verpflichtet bin.



Tabelle 10.1:

Annahmen, Vergleiche und Trendhypothesen in der Evaluation\*

Annahmen	Vergleiche		Trendhypothesen	
<i>Statusgruppe Versuchsgruppe Welle</i>				
Niveaunterschiede <i>innerhalb</i> Gruppen	PO	EG KG	1 vs. 3 1 vs. 2	Veränderung Konstanz
	OZ	EG KG	1 vs. 4 1 vs. 2	Veränderung Konstanz
Divergenz <i>zwischen</i> Versuchsgruppen	PO	EG vs. KG EG vs. KG	1 3/2	Konkordanz Diskkordanz
	OZ	EG vs. KG EG vs. KG	1 4/2	Konkordanz Diskkordanz
Konvergenz <i>zwischen</i> Statusgruppen	PO/OZ	EG	1	Diskkordanz
	PO/OZ	EG	3/4	Konkordanz
	PO/OZ	KG	1	Diskkordanz
	PO/OZ	KG	3/4	Diskkordanz

\* die Abkürzungen bedeuten: Polizei (PO), Opferzeugen (OZ), Experimentalgruppe (EG), Kontrollgruppe (KG). Die Ziffern bezeichnen die jeweilige Datenerhebungswelle.

Aus dem Schema ergeben sich insgesamt zwölf Vergleiche. Dabei geht es vor allem um *relative* Veränderungen, da grundsätzlich auch im Falle der Kontrollgruppen zumindest geringe Veränderungen zu erwarten sind. Mit Konkordanz beziehungsweise Diskkordanz wird hier das Ausmaß der Übereinstimmung/Nicht-Übereinstimmung von Befragungsergebnissen bezeichnet. So ist beispielsweise eine Annäherung der Aussagen von Polizeibediensteten und Opferzeugen *nach* erfolgten Interventionen zu erwarten (höhere Konkordanz). Dagegen ist die erwartete Diskkordanz im Falle der Kontrollgruppen des Statusgruppenvergleichs (die letzten beiden Zeilen in *Tabelle 10.1*) eher spekulativ zu nennen, da möglicherweise auch Übereinstimmungen in den Sichtweisen und Erfahrungen der beiden Statusgruppen bestehen können.

Die folgende Darstellung der Ergebnisse orientiert sich an den in *Tabelle 10.1* aufgeführten Vergleichen. Darüber hinaus wird ein gesonderter Abschnitt (Kapitel 10.6) der Frage nach weiteren Differenzierungen gewidmet sein, wie sie aufgrund der Wirkung von *Differentiellen Variablen* (Alter, Geschlechtszugehörigkeit, Bildungsstatus, Deliktgruppen) zu erwarten sind.

## 10.1 Niveaunterschiede innerhalb der Statusgruppen

In diesem Abschnitt wird Veränderung und Konstanz in den Antwortprofilen der Experimental- und Kontrollgruppen für beide Statusgruppen geprüft.

## 10.1.1 Experimentalgruppe Polizei: 1. und 3. Datenerhebungswelle

Infolge des formativen Vorgehens bei der Evaluation der Interventionen (vgl. o. S. 45) wurden über die verschiedenen Datenerhebungswellen hinweg Änderungen im Fragebogen für Polizeibeamte/-innen (PUMOZ-PO) vorgenommen. Es entfielen beispielsweise Items, die eine geringe oder keine Streuung aufwiesen (z. B. Arbeitsmittel wie Laptop). Die folgende Übersicht stellt die Schnittmenge der ausgewerteten Items für die beiden hier betrachteten Datenerhebungswellen dar (*Tabelle 10.2*).

Tabelle 10.2:

PUMOZ-PO: Items über Welle 1 & 3

### *Räumlicher Kontext und Ausstattung*

---

- Ist eine ungestörte Aussprache möglich?
  - Ist Täterkontakt ausgeschlossen?
  - Ist ein separater Vernehmungsraum vorhanden?
- Vorhanden, erwünscht, weder noch:
- Freundlicher Warteraum
  - Sichtkontakt
  - Direkte/umgehende Betreuung
  - Interessantes Lesematerial
  - Erfrischungsmöglichkeiten
  - Kinderspielzeug
- 

### *Umgang mit Opfern und Zeugen*

---

Bei der Begrüßung und Vernehmung von OZ ...

- ... stelle ich mich namentlich vor.
  - ... begrüße ich mit Handschlag.
  - ... frage ich den OZ, ob eine Vertrauensperson bei der Vernehmung zugegen sein soll.
  - ... lasse ich mich in meinem Verhalten vom äußeren Erscheinungsbild des OZ leiten.
- 

### *Einstellung der Beamten gegenüber den Opfern*

---

- Wie schätzen Sie generell die Glaubwürdigkeit von OZ ein?
  - Manche OZ finde ich unsympathisch und ich würde die Bearbeitung des Falles am liebsten abgeben.
  - Es kommt vor, dass der Umgang mit OZ besonders schwierig ist.
  - Für mich steht bei der Vernehmung die Sache im Vordergrund, nicht die Person.
  - Ich wünsche mir mehr Kenntnisse über eine Psychologie des Opfers.
  - Schwierige OZ wird es immer geben, da kann man kaum etwas machen.
-

## Informationsverhalten

---

- Hinweise auf Verfahrensfortgang gebe ich ...
  - Es gibt auf meiner Dienststelle genügend schriftliches Infomaterial, so dass das Opfer sich umfassend über Verfahrensablauf etc. informieren kann.
  - Es ist Infomaterial vorhanden, doch es wird in der Regel nicht benutzt.
  - Im Falle von fremdsprachigen Opfern ist es schwierig, ausreichend zu informieren.
- 

## Aus- und Fortbildung

---

Haben Sie derzeit die Möglichkeit, sich Wissen über Opferschutz anzueignen?

- Im Dienstunterricht
- In Seminaren
- Es liegt Fachliteratur vor.

Falls es mir momentan nicht möglich ist, mich diesbezüglich zu informieren. Woran liegt das?

- Zeitmangel
  - Mangelnde Freistellung von anderen Dienstaufgaben.
  - Fortbildungsseminare werden selten und in zu geringem Umfang angeboten.
- 

## Persönliche Meinung zum Opferschutz

---

- Opferschutz hat in jedem Fall Vorrang gegenüber der Täterermittlung.
  - Opferschutz beginnt bei der Polizei.
  - Polizeibedienstete sollten stärker im Hinblick auf Maßnahmen zum Opferschutz geschult werden.
  - Auch Bedienstete der Polizei haben als Opfer Probleme.
  - ... und sollten die Möglichkeit haben, schnell und unbürokratisch Hilfe zu bekommen.
  - Opferschutz gehört nicht zu den eigentlichen Aufgaben der Polizei und sollte Institutionen außerhalb der Polizei übertragen werden.
  - Ein Opferschutz außerhalb der Polizei hätte durchaus eine wichtige Kontrollfunktion.
- 

In der Kategorie *Räumlicher Kontext und Ausstattung* ergaben sich Verbesserungen hinsichtlich der Aussprachesituation und des Warteraums, der zeitlichen Gestaltung der Vernehmung und des Angebots an Ausstattungsgegenständen. Die Frage „Ist eine ungestörte Aussprache möglich“ wurde in der abschließenden Befragung von 86,5 % der Beamten/-innen bejaht (1. Welle: 73,9 %). Der Unterschied ist bedeutsam mit  $p < .001$ . In Bezug auf Ausschluss eines möglichen Täterkontakts ergab sich kein bedeutsamer Unterschied (1. Welle von 72,4 % bejaht, 2. Welle 74,6 %). Auch bezüglich der Frage nach einem separaten Vernehmungsraum und einem eventuell vorhandenen Sichtkontakt zwischen Geschädigten und Beamten/-innen ergaben sich keine Veränderungen. Dagegen konnten einige andere Dienstleistungen verbessert werden: eine direkte, umgehende Betreuung wurde eher gewährleistet und es gab nunmehr „interessantes Lesematerial“, Erfrischungsmöglichkeiten und Kin-

derspielzeug in den Warteräumen. Die Ergebnisse zu diesem Abschnitt werden in *Tabelle 10.3* zusammengefasst.

Tabelle 10.3:  
Räumlicher Kontext und Ausstattung<sup>34</sup>

		1. Welle	3. Welle
Ist eine ungestörte Aussprache möglich? $\chi^2=12,7$ , $df=1$ , $p<.001$	ja nein	73,9 26,1	86,5 13,5
Ist Täterkontakt ausgeschlossen? $\chi^2=0,29$ , $df=1$ , $p<.330$	ja nein	72,4 27,6	74,6 25,4
Ist ein separater Vernehmungsraum vorhanden? $\chi^2=0,4$ , $df=1$ , $p<.276$	ja nein	71,6 28,4	74,3 25,7
Freundlicher Warteraum $\chi^2=11,1$ , $df=2$ , $p<.004$	vorhanden erwünscht weder noch	14,5 73,7 11,8	24,1 60,6 15,4
Sichtkontakt $\chi^2=0,0$ , $df=2$ , $p<.981$	vorhanden weder noch weder noch	58,7 29,4 11,9	59,3 28,6 12,1
Direkte/ umgehende Betreuung $\chi^2=16,9$ , $df=1$ , $p<.001$	vorhanden erwünscht weder noch	44,1 45,8 10,1	62,0 30,8 7,2
Interessantes Lesematerial $\chi^2=18,9$ , $df=1$ , $p<.001$	vorhanden erwünscht weder noch	18,3 67,1 14,6	28,9 48,2 22,8
Erfrischungsmöglichkeiten $\chi^2=33,2$ , $df=1$ , $p<.001$	vorhanden erwünscht weder noch	10,8 74,6 14,6	19,9 50,4 29,7
Kinderspielzeug $\chi^2=42,5$ , $df=1$ , $p<.001$	vorhanden erwünscht weder noch	5,8 73,4 20,8	11,1 45,5 43,4

Auch im direkten *Umgang mit Opferzeugen* gab es nach Einschätzung der Beamten/-innen einige Verbesserungen, die insbesondere die *Begrüßungssituation* betreffen (namentliche Vorstellung und Begrüßung mit Handschlag). Ein Wandel zu einer „psychologischeren“ Haltung beim Erstkontakt wird durch das Item *„Ich lasse mich in meinem Verhalten vom äußeren Erscheinungsbild des OZ leiten“* ausgedrückt. Hier verringert sich der Anteil der Befragten von der ersten zur dritten Welle, die dieser Aussage zustimmen. In *Tabelle 10.4* sind die Befunde zusammengefasst.

34 Hier und im Folgenden Angaben in Prozent der Befragten.

Tabelle 10.4:

## Umgang mit Opferzeugen

		1. Welle	3. Welle
Ich stelle mich namentlich vor. $\chi^2=28,7$ , $df=3$ , $p<.001$	immer	48,4	65,3
	häufig	29,3	28,2
	selten	16,3	5,3
	nie	6,0	1,2
Ich begrüße mit Handschlag. $\chi^2=23,6$ , $df=3$ , $p<.001$	immer	19,9	27,8
	häufig	35,8	46,1
	selten	33,0	23,2
	nie	11,3	2,9
Ich lasse mich in meinem Verhalten vom äußeren Erscheinungsbild des OZ leiten. $\chi^2=14,3$ , $df=3$ , $p<.001$	immer	1,1	0,8
	häufig	27,0	15,8
	selten	52,3	68,0
	nie	19,6	15,4
Manche OZ finde ich unsympathisch und ich würde die Bearbeitung des Falles am liebsten abgeben. $\chi^2=16,7$ , $df=1$ , $p<.001$	trifft zu	36,6	20,2
	trifft nicht zu	63,4	79,8

In der Kategorie *Einstellungen gegenüber Opferzeugen* finden sich bedeutsame Veränderungen in den folgenden Aussagen:

Weniger Befragte schätzen in der dritten Befragung *die Glaubwürdigkeit von Opferzeugen* als hoch ein (23%, erste Welle 40%). Dies mag zunächst überraschen, wird jedoch plausibel, wenn man bedenkt, dass der weitaus größte Teil der Befragten der Ansicht ist, dass die Einschätzung der Glaubwürdigkeit vom jeweiligen speziellen Fall bestimmt wird (55% der Befragten in der ersten Welle und 76% in der zweiten sind dieser Meinung). Die Aussage „*Manche OZ finde ich unsympathisch und ich würde die Bearbeitung des Falles am liebsten abgeben*“ sollte aus psychologischer Sicht eigentlich bejaht werden; sie drückt einen Aspekt von Alltagserfahrung aus. Dennoch verneinen insgesamt 71,1% der Befragten (63% erste Welle, knapp 80% zweite Welle) diese Aussage. Möglicherweise erscheint es der Mehrheit der Befragten als „opportun“, eine negativ formulierte Aussage abzulehnen. Eine erhöhte „Sensibilisierung“ für Probleme von Opferzeugen – oder doch eher für eigene Probleme im Umgang mit diesen (?) – mag aus dem veränderten Antwortverhalten im Falle der Aussage „*Es kommt vor, dass der Umgang mit OZ besonders schwierig ist*“ abgeleitet werden. Hier ist ein starker Anstieg der Zustimmungen zu diesem Item von der ersten zur dritten Welle zu verzeichnen (von 15% auf 58%). Möglicherweise fungiert als Hintergrund für diese Einstellung eine fatalistische Sichtweise, wie sie sich in dem hohen Anteil der Beamten/-innen ausdrückt, die dem folgenden Item zustimmen: „*Schwierige OZ wird es immer geben, da kann man kaum etwas machen*“. Über beide Erhebungswellen hinweg sind – unverändert – fast 80% der Befragten dieser Meinung. Hier ist weitere Auf-

klärungsarbeit erforderlich! – und dass dafür ein Boden vorbereitet wurde, lässt sich möglicherweise aus einer gesteigerten Nachfrage nach „*Kenntnissen über eine Psychologie des Opfers*“ ablesen (von 47 % auf 61 % Zustimmung). *Tabelle 10.5* fasst die Ergebnisse zusammen.

Tabelle 10.5:  
Einstellungen gegenüber Opferzeugen

		1. Welle	3. Welle
Wie schätzen Sie die Glaubwürdigkeit von OZ ein? $\chi^2=27,4$ , $df=2$ , $p<.001$	hoch niedrig fallabhängig	40,1 4,6 55,3	23,1 0,8 76,1
Manche OZ finde ich unsympathisch und würde die Bearbeitung des Falles am liebsten abgeben. $\chi^2=16,7$ , $df=1$ , $p<.001$	trifft zu	36,6	20,2
	trifft nicht zu	63,4	79,8
Es kommt vor, dass der Umgang mit OZ besonders schwierig ist. $\chi^2=105,9$ , $df=2$ , $p<.001$	trifft zu	15,2	58,2
	trifft nicht zu	84,8	41,8
Schwierige OZ wird es immer geben, da kann man kaum etwas machen. $\chi^2=0,1$ , $df=1$ , n. s.	trifft zu	78,1	76,7
	trifft nicht zu	21,9	23,3
Ich wünsche mir mehr Kenntnisse über eine Psychologie des Opfers. $\chi^2=9,3$ , $df=1$ , $p=.002$	trifft zu	47,2	61,2
	trifft nicht zu	52,8	38,8

In die nächste Kategorie fallen Aussagen zum Informationsverhalten. Auch hier hat sich die Lage deutlich verbessert. Die Beamten/-innen geben jetzt häufiger Hinweise auf den *Verfahrensablauf* und *-fortgang* und es wird häufiger angegeben, dass *genügend Informationsmaterial* auf den Dienststellen verfügbar ist und dieses auch häufiger genutzt wird. Eine völlige Umkehrung der Verhältnisse erfolgte hinsichtlich der Aussage „*Im Falle von fremdsprachigen Opfern ist es schwierig, ausreichend zu informieren*“, die in der Abschlussbefragung eine hohe Zustimmung erhält (88,5%). In *Tabelle 10.6* sind die Befunde zu dieser Kategorie zusammengefasst.

Im Bereich *Informationsverhalten* ist bezüglich der „*Möglichkeit, sich Wissen über Opferschutz anzueignen*“ eine Besserung eingetreten. Während dies für Seminare zutrifft (das sog. Winterseminar und die Fortbildungsveranstaltungen scheinen hier ihre Wirkung gezeigt zu haben), bestehen im Hinblick auf den Dienstunterricht noch Defizite (Ergebnis hier nicht signifikant). Zwischenzeitlich liegt auch Fachliteratur vor (1. Welle 30%, 3. Welle 53%). Schließlich wurde noch danach gefragt, welche Gründe dafür verantwortlich sind, wenn Beamte/-innen sich nicht ausreichend Wissen über den Opferschutz aneignen können. Auch hier hat sich die Lage verbessert, indem zum Zeitpunkt der Abschlussbefragung *Zeitmangel, mangelnde Freistellung von anderen Dienstauf-*

Tabelle 10.6:  
Informationsverhalten

		1. Welle	3. Welle
Hinweise auf Verfahrensablauf gebe ich ... $\chi^2=6,5$ , $df=2$ , $p<.001$	immer eher selten nur auf Nachfrage	73,5 7,3 19,3	82,7 5,3 11,9
Hinweise auf Verfahrensforgang gebe ich ... $\chi^2=15,5$ , $df=2$ , $p<.001$	immer eher selten	53,0 15,1	69,8 12,1
Es gibt auf meiner Dienststelle genügend schriftliches Infomaterial. $\chi^2=182,1$ , $df=1$ , $p<.001$	nur auf Nachfrage ja nein	31,9 88,9 11,1	18,1 28,5 71,5
Es ist Infomaterial vorhanden, es wird in der Regel aber nicht genutzt. $\chi^2=85,8$ , $df=1$ , $p<.001$	ja nein	79,0 21,0	33,7 66,3
Im Falle von fremdsprachigen Opfern ist es schwierig, ausreichend zu informieren. $\chi^2=304,3$ , $df=1$ , $p<.001$	ja nein	7,9 92,1	88,5 11,5

gaben und das Angebot an Fortbildungsseminaren in geringerem Umfange als bei der Erstbefragung reklamiert wird. In Tabelle 10.7 finden sich die Zahlenwerte.

In der letzten Kategorie geht es um die persönliche Meinung zum Opferschutz. Offensichtlich sind die Polizeibeamten/-innen der Meinung, dass ein Opferschutz nicht zu den eigentlichen Aufgaben der Polizei gehört. Diese Sichtweise hat sich von der ersten zur letzten Welle noch verstärkt, insbesondere die Auffassung, dass Opferschutz „Institutionen außerhalb der Polizei übertragen werden sollte“ (knapp 26 % stimmen dem in Welle 3 zu, gegenüber 17,4 % in Welle 1). Allerdings ist hier der Anteil derjenigen, die in dieser Frage „unentschieden“ sind, relativ hoch (1. Welle 42 %, 2. Welle 33 %). Möglicherweise ist nicht ganz klar, was Opferschutz für polizeiliches Handeln impliziert, beziehungsweise es kann vermutet werden, dass unter Opferschutz innerhalb und außerhalb der Polizei etwas qualitativ Unterschiedliches verstanden wird. So stimmt zugleich ein relativ hoher Prozentsatz der Befragten der Aussage „Opferschutz beginnt bei der Polizei“ zu (87,2%, keine Veränderung von erster zu letzter Befragung) und es findet sich eine Mehrheit, die eine „verstärkte Schulung im Hinblick auf Maßnahmen zum Opferschutz“ fordert (im Mittel 76 % über beide Wellen, unverändert). Schließlich wird auch durchaus selbstkritisch bejaht, dass Opferschutz außerhalb der Polizei eine Kontrollfunktion haben kann (1. Welle 30 %, 3. Welle 38 %), allerdings bleibt mehr als ein Drittel der Befragten auch hier „unentschieden“. Man mag in all dem insofern eine „professionelle“ Haltung sehen, als die geäußerte Einstellung zum Opferschutz

Tabelle 10.7:  
Aus- und Fortbildung

		1. Welle	3. Welle
Haben Sie derzeit die Möglichkeit, sich Wissen über Opferschutz anzueignen?			
a) im Dienstunterricht $\chi^2=3,2$ , $df=1$ , $p<.05$	trifft zu trifft nicht zu	30,4 69,6	38,3 61,7
b) In Seminaren $\chi^2=7,1$ , $df=1$ , $p<.005$	trifft zu trifft nicht zu	29,0 71,0	41,0 59,0
c) Es liegt Fachliteratur vor. $\chi^2=26,5$ , $df=1$ , $p<.001$	trifft zu trifft nicht zu	29,8 70,2	53,3 46,7
Zeitmangel $\chi^2=15,5$ , $df=1$ , $p<.001$	trifft zu trifft nicht zu	82,1 17,9	63,3 36,7
Mangelnde Freistellung von anderen Dienstaufgaben. $\chi^2=16,3$ , $df=1$ , $p<.001$	trifft zu trifft nicht zu	77,9 22,1	56,8 43,2
Fortbildungsseminare werden selten und in zu geringem Umfang angeboten. $\chi^2=13,7$ , $df=1$ , $p<.001$	trifft zu trifft nicht zu	92,6 7,4	79,6 20,4

Ausdruck von Erfahrung eigener Begrenztheit im Hinblick auf eine angemessene, psychologisch adäquate Behandlung von Geschädigten ist. Die sich hier andeutende Ambivalenz in der Frage eines Opferschutzes durch die Polizei abzubauen, ist sicherlich eine Aufgabe der Zukunft. Auch ist es nicht gelungen, ein offensichtlich im Widerspruch zu den dienstlichen Vorgaben stehendes Überzeugungsmuster, das zugleich ein eher traditionelles Verständnis polizeilicher Aufgaben beinhaltet, abzuschwächen: „*Opferschutz hat in jedem Fall Vorrang gegenüber der Täterermittlung*“ – dieser Aussage stimmen insgesamt „nur“ 27% der Befragten zu (Mittelwert aus beiden Befragungen, abnehmende Tendenz) und die Zahl der „Unentschiedenen“ ist auch hier relativ hoch (55% im Mittel, unverändert). „*Auch Bedienstete bei der Polizei haben als Opfer Probleme*“ und „*sie sollten die Möglichkeit haben, schnell und unbürokratisch Hilfe zu bekommen*“. 83 bis 92 Prozent der Befragten stimmen diesen beiden Aussagen zu (keine Veränderungen). Dem kann man gerne zustimmen! In der folgenden *Tabelle 10.8* sind die entsprechenden Werte aufgeführt.



Tabelle 10.8:

## Persönliche Meinung zum Opferschutz

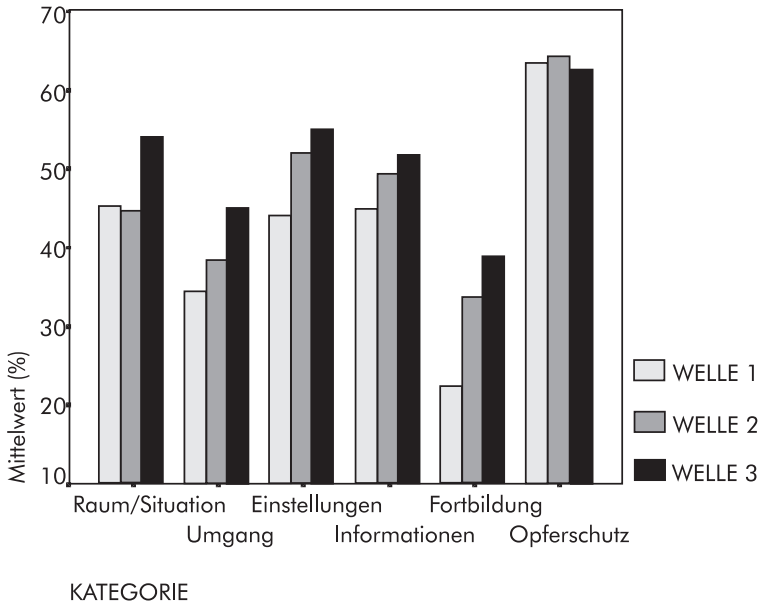
		1. Welle	3. Welle
Opferschutz hat in jedem Fall Vorrang gegenüber der Täterermittlung. $\chi^2=9,1$ , $df=2$ , $p<.01$	stimme ich zu lehne ich ab unentschieden	30,2 14,0 55,8	23,0 23,0 53,9
Opferschutz beginnt bei der Polizei. $\chi^2=2,3$ , $df=2$ , $p=n.s.$	stimme ich zu lehne ich ab unentschieden	85,2 4,3 10,5	89,6 3,1 7,3
Polizeibedienstete sollten stärker im Hinblick auf Maßnahmen zum Opferschutz geschult werden. $\chi^2=4,4$ , $df=2$ , $p=n.s.$	stimme ich zu lehne ich ab unentschieden	79,5 2,0 18,6	72,0 3,1 24,9
Auch Bedienstete bei der Polizei haben als Opfer Probleme. $\chi^2=2,2$ , $df=2$ , $p=n.s.$	stimme ich zu lehne ich ab unentschieden	83,7 ,7 15,7	87,2 1,1 11,7
... und sollten die Möglichkeit haben, schnell und unbürokratisch Hilfe zu bekommen. $\chi^2=0,9$ , $df=2$ , $p=n.s.$	stimme ich zu lehne ich ab unentschieden	92,7 1,7 5,6	90,5 1,9 7,6
Opferschutz gehört nicht zu den eigentlichen Aufgaben der Polizei und sollte Institutionen außerhalb der Polizei übertragen werden. $\chi^2=7,4$ , $df=1$ , $p<.05$	stimme ich zu lehne ich ab unentschieden	17,4 40,6 41,9	25,7 41,4 33,0
Opferschutz außerhalb der Polizei hätte Kontrollfunktion. $\chi^2=10,7$ , $df=2$ , $p=.005$	stimme ich zu lehne ich ab unentschieden	29,9 34,7 35,4	38,1 22,3 39,6

### 10.1.1.1 Von der ersten zur letzten Datenerhebungswelle

In diesem Abschnitt geht es um die Betrachtung des Wandels in den Einschätzungen der Beamten/-innen im Landkreis Darmstadt / Dieburg über alle drei Datenerhebungswellen hinweg. Als Erwartung lässt sich formulieren, dass bezüglich der Häufigkeiten, mit denen die Befragten in den einzelnen Kategorien die positiv zu bewertende Antwortalternative ankreuzen, ein *linearer Anstieg* über die drei Erhebungswellen zu verzeichnen ist. Dieser Sachverhalt wird durch die folgende *Abbildung 10.1* überprüft.

Abbildung 10.1:

Experimentalgruppe: von der ersten zur letzten Datenerhebung



Lediglich in den beiden Kategorien „Räumliche Ausstattung und Vernehmungssituation“ sowie „Opferschutz“ findet sich kein linearer Anstieg. Eine differenziertere Analyse zeigt, dass in der zuerst genannten Kategorie im Item „Täterkontakt ausgeschlossen“ ein Rückgang der Häufigkeit, mit der dieses mit Zustimmung beantwortet wurde, auftritt (1. Welle 72 %, 2. Welle 60 %, 3. Welle 75 %). Auch hinsichtlich des Ausstattungsmerkmals „interessantes Lesematerial“ macht die 2. Welle eine Ausnahme, hier ist mit 14 % Zustimmung der geringste Wert zu verzeichnen (gegenüber 10 % in der ersten und 29 % in der dritten Welle).

In Bezug auf Einstellungen zum Opferschutz wird wiederum die Ambivalenz vieler Beamten/-innen deutlich (vgl. o. S. 70). Hier ist die Tendenz zu einer „angemessenen“ Einschätzung der Bedeutung des Opferschutzes in der dritten Welle leicht rückläufig. So wird hier die Aussage „Opferschutz geht vor Täterermittlung“ „nur“ von 23 % der Beamten/-innen zustimmend beantwortet und der Anteil der Unentschiedenen ist unverändert hoch (knapp 54 %, 1. Welle 56 %, 2. Welle 60 %). Auch hat sich in dieser Kategorie möglicherweise die Schulungsmaßnahme vom Winter 1998 („Winterseminar“) ausgewirkt, zumal die 2. Befragung im Anschluss daran stattfand (März und April 1999).

Insgesamt lässt sich schlussfolgern, dass im Landkreis Darmstadt/Dieburg eine deutliche Verbesserung in verschiedenen Kategorien polizeilichen Handelns beziehungsweise polizeilicher Handlungsmöglichkeiten und -erwar-

tungen stattgefunden hat. Der Verlauf der Veränderungen von der ersten zur dritten Welle der Datenerhebungen – also im Zeitraum August/September 1998 bis Februar/März 2000 ist durchweg linear-ansteigend. Lediglich im Bereich „Opferschutz“ ergab sich keine weitere Steigerung; allerdings sind in dieser Kategorie die Werte von Anbeginn der Datenerhebungen bereits relativ hoch (d. h. hohe allgemeine Wertschätzung), so dass weitere Steigerungen schon aus methodischen Gründen nicht erwartet werden konnten.<sup>35</sup>

### 10.1.2 Kontrollgruppe Polizei: 1. und 2. Datenerhebungswelle

Es konnten Vergleiche in insgesamt 32 Einzelvariablen vorgenommen werden.<sup>36</sup>

Im Bereich „**Räumlicher Kontext und Ausstattung**“ wurden die in *Tabelle 10.9* aufgeführten Variablen miteinander verglichen.

Tabelle 10.9:

Räumlicher Kontext und Ausstattung

---

- Ist eine ungestörte Aussprache möglich?
  - Ist Täterkontakt ausgeschlossen?
  - Ist ein separater Vernehmungsraum vorhanden?  
Vorhanden, erwünscht, weder noch:
    - freundlicher Warteraum
    - Sichtkontakt
    - direkte/umgehende Betreuung
    - interessantes Lesematerial
    - Erfrischungsmöglichkeiten
    - Kinderspielzeug
- 

In der Beantwortung der ersten drei Items gibt es keine Unterschiede zwischen erster und zweiter Befragung.

Bezüglich der Empfangssituation gab es einige signifikante Veränderungen. Die *Tabellen 10.10* bis *10.13* geben die Ergebnisse wieder:

---

35 Testpsychologisch handelt es sich hier möglicherweise um einen sog. *ceiling*-Effekt, wenn bereits hohe Werte aufgrund der Struktur des Messinstruments nicht mehr weiter ansteigen können.

36 Die statistische Auswertung erfolgt – falls nicht anders vermerkt – hier und im Folgenden über eine Prüfung nach der  $\chi^2$ -Verteilung. Als „signifikant“ werden i. a. Ergebnisse bezeichnet, die eine Zufalls-Restwahrscheinlichkeit von höchstens 5 % ( $p < .05$ ) aufweisen. Entspricht die Zufallswahrscheinlichkeit einem Wert von  $p < .10$ , so wird in einzelnen Fällen von einer „Tendenz“ gesprochen. Sämtliche Berechnungen wurden mit dem Programm *Statistical Packages for the Social Sciences* (SPSS) vorgenommen.

Tabelle 10.10:  
„Freundlicher Warteraum“

freundlicher Warteraum	1. Welle	2. Welle
vorhanden	16,2	10,9
erwünscht	77,1	71,7
weder noch	6,7	17,4

$$\chi^2=6,0, df=2, p=.049$$

Tabelle 10.11:  
Interessantes Lesematerial

interessantes Lesematerial	1. Welle	2. Welle
vorhanden	11,4	12,6
erwünscht	77,1	56,3
weder noch	11,4	31,0

$$\chi^2=12,1, df=2, p=.002$$

Tabelle 10.12:  
Erfrischungsmöglichkeiten

Erfrischungsmöglichkeiten	1. Welle	2. Welle
vorhanden	14,6	19,1
erwünscht	73,8	44,9
weder noch	11,7	36,0

$$\chi^2=19,5, df=2, p=.001$$

Tabelle 10.13:  
Vorhandensein von Kinderspielzeug

Vorhandensein von Kinderspielzeug	1. Welle	2. Welle
vorhanden	3,0	14,6
erwünscht	74,0	40,4
weder noch	23,0	44,9

$$\chi^2=23,4, df=2, p=.001$$

Bis auf das Kinderspielzeug sind die anderen Einrichtungen zum Empfang von Geschädigten nicht sonderlich häufiger geworden. Die Ergebnisse weisen darauf hin, dass die bezeichneten Ausstattungsgegenstände eher seltener erwünscht sind und die Antwort „weder vorhanden noch erwünscht“ von der ersten zur letzten Befragung häufiger auftritt. Es handelt sich somit weniger

um eine Veränderung des Sachverhalts, als vielmehr um eine Einstellungsänderung. Diese Dinge werden für nicht so wichtig erachtet. Bei den anderen Einrichtungen wie Warteraum, Sichtkontakt und direkte/umgehende Betreuung trat dieser Effekt nicht auf. Im Vergleich von erster zu zweiter Befragung sind sie noch gleich häufig „erwünscht“.

Wie *Tabelle 10.14* zeigt, konnten folgende Variablen in der Kategorie „Umgang mit Opfern und Zeugen“ miteinander verglichen werden:

Tabelle 10.14:

Items der Kategorie: „Umgang mit Opfern und Zeugen“

Bei der Begrüßung und Vernehmung von OZ ...
• ... stelle ich mich namentlich vor.
• ... begrüße ich mit Handschlag.
• ... lasse ich mich in meinem Verhalten vom äußeren Erscheinungsbild des OZ leiten.
• Auf meiner Dienststelle ist es möglich, in Fällen größerer psychischer Belastung des Opfers einen Mitarbeiter abzustellen, der sich ständig um den OZ kümmert.

Signifikante Unterschiede ergaben sich für die Variablen „Begrüßung“ und „Mitarbeiter“. Die *Tabellen 10.15* und *10.16* geben die Ergebnisse wieder:

Tabelle 10.15:

Begrüßung der OZ mit Handschlag

Ich begrüße mit Handschlag.	1. Welle	2. Welle
immer	19,0	18,9
häufig	25,0	42,2
selten	43,0	33,3
nie	13,0	5,6

$$\chi^2=8,2, df=3, p=.043$$

Tabelle 10.16:

Möglichkeit, einen Mitarbeiter abzustellen, der sich ständig um das Opfer kümmert

Mitarbeiter, der sich ständig um OZ kümmert, kann abgestellt werden.	1. Welle	2. Welle
meistens	7,8	17,2
eher selten	45,1	50,6
nie	47,1	32,2

$$\chi^2=6,3, df=2, p=.043$$

Bezüglich der Thematik „Einstellung der Beamten gegenüber Opfern und Zeugen“ sind in *Tabelle 10.17* die relevanten Items aufgeführt:

Tabelle 10.17:

Items der Kategorie: „Einstellung der Beamten gegenüber Opfern und Zeugen“

• Wie schätzen Sie generell die Glaubwürdigkeit von OZ ein?
• Manche OZ finde ich unsympathisch und ich würde die Bearbeitung des Falles am liebsten abgeben.
• Ich wünsche mir mehr Kenntnisse über eine Psychologie des Opfers.
• Schwierige OZ wird es immer geben, da kann man kaum etwas machen.

Bezüglich des ersten und dritten Items gab es bedeutsame Unterschiede. Die *Tabellen 10.18* und *10.19* geben die Ergebnisse wieder.

Tabelle 10.18:

Einschätzung der generellen Glaubwürdigkeit von OZ durch die Beamten/-innen

Glaubwürdigkeit von OZ	1. Welle	2. Welle
hoch	33,3	12,4
niedrig	8,8	1,1
fallabhängig	57,8	86,5

$$\chi^2=19,7, df=2, p=.001$$

Tabelle 10.19:

Wunsch, mehr Kenntnisse über eine Psychologie des Opfers zu haben

Wünsche mehr Kenntnisse über Psychologie des Opfers.	1. Welle	2. Welle
trifft zu	45,8	61,4
trifft nicht zu	54,2	38,6

$$\chi^2=4,2, df=1, p=.047$$

Die Glaubwürdigkeit von OZ wird in der zweiten Welle wesentlich häufiger als „fallabhängig“ bezeichnet und seltener als „hoch“.

Für das Thema „Psychologie des Opfers“ interessieren sich zum Zeitpunkt der zweiten Erhebung etwa 15% mehr der Beamten/-innen.

In der Kategorie „Kooperation mit externen helfenden Stellen“ konnte nur eine Variable verglichen werden. Die Ergebnisse zeigt *Tabelle 10.20*:

Tabelle 10.20:

Möglichkeit, auf Informationen über Hilfsangebote zurückgreifen zu können

Kann auf aktuelle Informationen über Hilfsangebote zurückgreifen.	1. Welle	2. Welle
trifft zu	25,5	40,7
trifft nicht zu	74,5	59,3

$$\chi^2=4,9, df=1, p=.030$$

In der Kategorie „Informationsverhalten“ wurden die in *Tabelle 10.21* gezeigten Items miteinander verglichen:

Tabelle 10.21:

Items der Kategorie: „Informationsverhalten“

• Hinweise auf Verfahrensablauf gebe ich ...
• Hinweise auf Verfahrensfortgang gebe ich ...
• Es gibt auf meiner Dienststelle genügend schriftliches Infomaterial, so dass das Opfer sich umfassend über Verfahrensablauf etc. informieren kann.
• Es ist Infomaterial vorhanden, doch es wird in der Regel nicht benutzt.
• Im Falle von fremdsprachigen Opfern ist es schwierig, ausreichend zu informieren.

In dieser Kategorie wurde nur das erste Item signifikant. Die Ergebnisse zeigt *Tabelle 10.22*.

Tabelle 10.22:

Häufigkeit, in der Hinweise auf den Verfahrensablauf gegeben werden

Hinweise auf Verfahrensablauf gebe ich ...	1. Welle	2. Welle
immer	59,4	78,4
eher selten	16,8	9,1
nur auf Nachfrage	23,8	12,5

$$\chi^2=7,8, df=2, p=.020$$

Auch die Häufigkeit, mit der die Beamten/-innen Hinweise auf den Verfahrensfortgang geben, ist tendenziell angestiegen, jedoch nicht signifikant geworden. Im Gegensatz dazu ist Infomaterial noch genauso selten vorhanden (ca. 12 %), wie in der ersten Befragung, es wird genauso häufig benutzt oder nicht benutzt und auch die Situation zur Information von fremdsprachigen Opfern ist unverändert (beinahe 90 % der Beamten/-innen sind der Meinung, dass es schwierig ist, fremdsprachige OZ ausreichend zu informieren). Dieser Sachverhalt zeigt, dass sich das Verhalten der Beamten/-innen verändert hat,

jedoch die Gesamtsituation, was die Hilfsmittel anbetrifft, unverändert schlecht geblieben ist.

Bezüglich der Thematik „Aus- und Fortbildung“ zeigt *Tabelle 10.23*, welche Fragebogenitems miteinander verglichen werden konnten:

Tabelle 10.23:

Items der Kategorie: „Aus- und Fortbildung“

Haben Sie derzeit die Möglichkeit, sich Wissen über Opferschutz anzueignen?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• im Dienstunterricht</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• in Seminaren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• es liegt Fachliteratur vor</li> </ul>
Falls es mir momentan nicht möglich ist, mich diesbezüglich zu informieren. Woran liegt das?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeitmangel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mangelnde Freistellung von anderen Dienstaufgaben.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortbildungsseminare werden selten und in zu geringem Umfang angeboten.</li> </ul>

In dieser Kategorie ergaben sich keine signifikanten Unterschiede im Vergleich von erster und zweiter Befragung. Die Fortbildungssituation ist konstant schlecht.

Das letzte Thema, das durch den Fragebogen abgedeckt wurde, ist die „*persönliche Meinung der Beamten*“ zum Opferschutz. *Tabelle 10.24* gibt eine Übersicht:

Tabelle 10.24:

Items der Kategorie: „Persönliche Meinung zum Opferschutz“

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opferschutz hat in jedem Fall Vorrang gegenüber der Täterermittlung.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opferschutz beginnt bei der Polizei.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Polizeibedienstete sollten stärker im Hinblick auf Maßnahmen zum Opferschutz geschult werden.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auch Bedienstete der Polizei haben als Opfer Probleme.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ... und sollten die Möglichkeit haben, schnell und unbürokratisch Hilfe zu bekommen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opferschutz gehört nicht zu den eigentlichen Aufgaben der Polizei und sollte Institutionen außerhalb der Polizei übertragen werden.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein Opferschutz außerhalb der Polizei hätte durchaus eine wichtige Kontrollfunktion.</li> </ul>

In dieser Kategorie ergab sich ein signifikanter Unterschied. *Tabelle 10.25* zeigt die Ergebnisse:



Tabelle 10.25:

Meinung, dass ein Opferschutz außerhalb der Polizei eine wichtige Kontrollfunktion hätte

Opferschutz außerhalb der Polizei hätte Kontrollfunktion	1. Welle	2. Welle
stimme ich zu	20,6	33,3
lehne ich ab	46,1	25,0
unentschieden	33,3	41,7

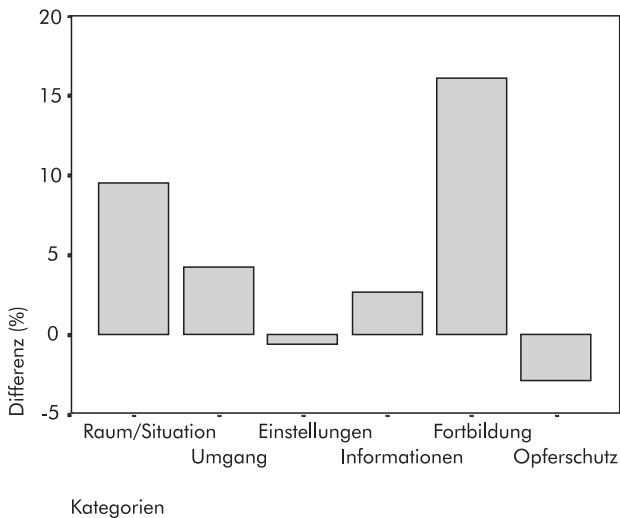
$$\chi^2=9,3, df=2, p=.010$$

### 10.1.3 Zusammenfassung

Im Rahmen der Evaluation nimmt der Vergleich der beiden Befragungen von Polizeibeamten/-innen „vor“ und „nach“ den realisierten Interventionsmaßnahmen eine zentrale Stellung ein. Deutliche Veränderungen beziehungsweise Verbesserungen in den für den Umgang mit Opferzeugen wichtigen Bereichen polizeilichen Handelns sind die Voraussetzung für den postulierten Induktionseffekt. Fasst man die Ergebnisse zusammen, so ergibt sich insgesamt ein positiver Befund: in wichtigen Bereichen (Kategorien) polizeilichen Handelns konnten Verbesserungen erzielt werden. Davon besonders betroffen sind jene Kategorien, die unter dem Oberbegriff *materielle und strukturelle Ressourcen* firmieren (vgl. Kap. 8.2.1). So kann gefolgert werden, dass die im Zeitintervall zwischen erster und letzter Befragung realisierten Maßnahmen zu einer Verbesserung der Lage im Bereich der *räumlichen Ausstattung und der Umstände der Vernehmungssituation* sowie hinsichtlich der *Informationslage geführt haben*.

Dem gegenüber fallen quantitativ betrachtet die gleichfalls vorhandenen positiven Veränderungen im Bereich der *ideellen und personellen Ressourcen* (vgl. Kap. 8.2.2) deutlich ab. Offensichtlich haben die Maßnahmen hier nicht zu dem gleichen Erfolg geführt wie im Falle der strukturellen Bedingungen für polizeiliches Handeln. Zur Veranschaulichung des Sachverhalts sind in der *Abbildung 10.2* die Mittelwerte der Prozent-Differenzen (3. Welle minus 1. Welle) für jede Kategorie aufgeführt.

Abbildung 10.2:  
Mittlere Differenzen für Kategorien polizeilichen Handelns



Es wird deutlich, dass in den Kategorien „Einstellungen der Beamten/-innen gegenüber Opferzeugen“ und „Persönliche Meinung zum Opferschutz“ die vor Beginn der Studie aufgewiesenen Defizite nicht durchgängig beseitigt werden konnten. In der Kategorie „Einstellungen“ wird dieser Eindruck vor allem durch den hohen Prozentsatz von Befragten hervorgerufen, die ihre Meinung zur Glaubwürdigkeit von Opferzeugen geändert haben (in negative Richtung) und die gleichzeitig eine Einschätzung der Glaubwürdigkeit stärker von den Besonderheiten des einzelnen Falles abhängig machen. Lässt man letztere Tendenz gelten und sieht darin ein positives Zeichen für einen angemessenen Umgang mit Opferzeugen, so verringert sich die in der *Abbildung 10.2* dargestellte negative Differenz um 5,7 Prozentpunkte und es ergibt sich eine positive Differenz von 6,4%.<sup>37</sup> Auf Probleme in Bezug auf eine angemessene Einschätzung des „Opferschutzes“ wurde bereits weiter oben hingewiesen (die beiden Items, die sich auf Opferschutz bei der Polizei beziehen, wurden hier aus der Berechnung herausgenommen, wodurch das Ergebnis hier etwas ungünstiger ausfällt). Schließlich ist auf die bedeutende Verbesserung der Fortbildungslage hinzuweisen, eine unmittelbare Folge der drei Seminare, die in der Zeit zwischen erster und letzter Befragung realisiert werden konnten.

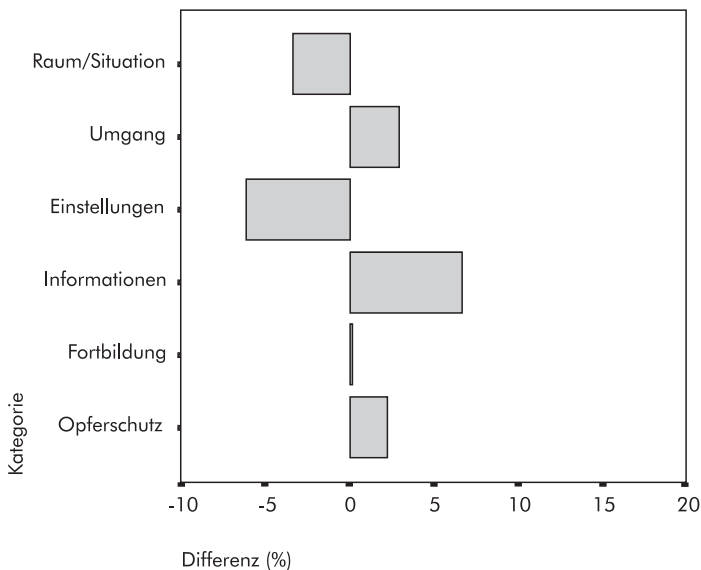
Auch für die Kontrollgruppen lassen sich Veränderungen von der ersten zur zweiten Befragung aufweisen. So gab es Verbesserungen im Bereich des Informationsverhaltens und des Umgangs mit Opferzeugen. Im ersten Fall er-

<sup>37</sup> Aus der Berechnung der zentralen Tendenz dieser Kategorie wurde das Item „Es kommt vor, dass der Umgang mit OZ besonders schwierig ist“ herausgenommen, da eine „negative“ Wertung der Antwortmöglichkeit „trifft zu“ problematisch erscheint.

gibt sich eine deutlich bessere Veränderungsrate. Auch bezüglich der Einstellung zum Opferschutz ergibt sich für Groß-Gerau eine höhere Steigerungsrate, die insbesondere auf den Umstand zurückzuführen ist, dass in der Abschlussbefragung 33,3 % der Beamten/-innen (gegenüber 20,6 % in der ersten Befragung) der Aussage zur *Kontrollfunktion* von Opferschutz zustimmen. In diesem speziellen Fall wird impliziert, dass eine Bejahung dieser Frage einen Aspekt von Bürgernähe ausdrückt, da hiermit eine Kontrolle der Polizei durch andere Gruppen akzeptiert wird.

In *Abbildung 10.3* sind die Differenzwerte für die einzelnen Kategorien dargestellt.

Abbildung 10.3:  
Differenzwerte für Kategorien polizeilichen Handelns



Beim Vergleich der beiden *Abbildungen 10.2* und *10.3* wird deutlich, dass sich im Landkreis Darmstadt/Dieburg die polizeilichen Handlungsmöglichkeiten, insbesondere in den Bereichen räumliche Ausstattung beziehungsweise Vernehmungssituation, sowie im Sektor Fortbildung verbessert haben. Im Landkreis Groß-Gerau fanden ja zwischenzeitlich keine themenbezogenen Fortbildungsveranstaltungen statt. Auch hinsichtlich der „Einstellungen“ differieren beide Landkreise, zugunsten der Experimentalgruppe.

Die in den beiden Abbildungen repräsentierten Veränderungsdaten sagen noch nichts über den aktuellen Stand (abschließende Datenerhebung) der Einschätzungen polizeilichen Handelns aus. Hierüber wird in Kapitel 10.2.1 berichtet.

## 10.2 Divergenz zwischen Versuchsgruppen (EG und KG)

In diesen Abschnitt fallen Vergleiche von Experimental- und Kontrollgruppen für die Gruppe der Polizeibeamten/-innen und der Opferzeugen. Grundsätzlich wird angenommen, dass bei der jeweils letzten Datenerhebungswelle die Differenzen zwischen den beiden Gruppen des Forschungsdesigns zugenommen haben.

### 10.2.1 Versuchsgruppen Polizei: Erste Datenerhebungswelle

Im Folgenden werden die Ergebnisse in der Reihenfolge der in beiden Fragebögen identischen Items zusammengestellt. Grundsätzlich sollten hier keine substantiellen Unterschiede zwischen den Gruppen bestehen.

**Aufnahmesituation beim Erstkontakt:** In GG ist eher eine *ungestörte Aussprache* möglich als in DA / DIE (83,8 % zu 73,9 %,  $p < .05$ ).

**Empfangssituation:** *Sichtkontakt* ist in GG häufiger vorhanden (58,7 % zu 79,2 %,  $p < .01$ ), ansonsten sind alle Einrichtungen für Opfer (z. B. Lesematerial, Besuchertoilette etc.) in beiden Landkreisen in etwa gleich häufig vorhanden, und auch die Wartezeiten unterscheiden sich nicht.

**Umgang mit Opfern und Zeugen:** Bei der Begrüßung von Opferzeugen sind 2 von 5 Items signifikant: In GG stellen sich die Beamten etwas seltener mit *Namen* vor und lassen sich etwas seltener vom *äußeren Erscheinungsbild der Opfer* leiten (Tabelle 10.26)

Tabelle 10.26:

In welchem Ausmaß lassen sich Polizeibeamte vom äußeren Erscheinungsbild des Geschädigten leiten?

	DA / DIE	GG	Differenz
immer	1,1	4,9	+3,8
häufig	27,0	12,6	-14,4
seltener	52,3	62,1	+9,8
nie	19,6	20,4	+0,8

$\chi^2 = 13,3$ ,  $df = 3$ ,  $p = .004$

Beamte/-innen in GG sind seltener der Meinung, dass es *schwierige OZ* „immer geben“ wird und man dagegen kaum etwas machen kann (65,9 % zu 78,1 %,  $\chi^2 = 4,9$ ,  $df = 1$ ,  $p = .030$ ).

Auch die **typische Reaktion auf ein verstörtes Opfer** unterscheidet sich: Die Befragten in DA / DIE legen etwas mehr Wert auf Sachlichkeit, weil sie mög-

licherweise mit der Situation nicht angemessen umgehen können (DA/DIE: 16,2 %; GG: 8,8 %,  $\chi^2=6,8$ ,  $df=3$ ,  $p=.078$ ).

Mit einer **Liste von Unterstützungssystemen** sind die Dienststellen in GG etwas schlechter ausgerüstet. In DA/DIE ist sie zu 39,4 % vorhanden, in GG nur zu 25,5 % ( $\chi^2=6,3$ ,  $df=1$ ,  $p=.012$ ).

Die Gründe, warum keine Hinweise auf Zeugenentschädigung gegeben werden, unterscheiden sich alle signifikant,

- weil **Infomaterial fehlt** (DA/DIE: 31,4 %; GG: 73,9 %,  $\chi^2=15,9$ ,  $df=1$ ,  $p<.01$ ),
- weil **falsche Erwartungen beim Opfer geweckt werden** (DA/DIE: 12,6 %; GG: 34,8 %,  $\chi^2=7,8$ ,  $df=1$ ,  $p<.001$ ),
- weil **negativer Gefühlszustand des OZ verstärkt** wird (DA/DIE: 4,6 %; GG: 36,4 %,  $\chi^2=26,5$ ,  $df=1$ ,  $p<.001$ ).

**Informationsverhalten:** hier werden in DA/DIE regelmäßiger Hinweise auf den Verfahrensablauf gegeben (*Tabelle 10.27*).

Tabelle 10.27:

In welchem Ausmaß werden Hinweise auf den Verfahrensablauf gegeben?

	DA/DIE	GG	Differenz
immer	73,5	59,4	-14,1
eher selten	7,3	16,8	+9,5
nur auf Nachfrage	19,3	23,8	+4,5

$\chi^2=9,7$ ,  $df=2$ ,  $p=.008$

Ansonsten gibt es bezüglich des Informationsverhaltens keine signifikanten Unterschiede. *Schriftliches Infomaterial* fehlt in beiden Landkreisen, ebenso wie Infomaterial in verschiedenen Sprachen oder Dolmetscher.

**Aus- und Fortbildung:** Bezüglich der Aus- und Fortbildung gibt es zwischen DA/DIE und GG keine signifikanten Unterschiede, die Möglichkeiten sind in beiden Landkreisen gleichermaßen schlecht.

**Verfahrensausgang:** In GG erachten die Befragten die Rückmeldung über den Verfahrensausgang als weniger wichtig. Die Unterschiede sind hoch signifikant. In GG ist der Verfahrensausgang dem Sachbearbeiter häufiger bekannt (34 % zu 13,4 %,  $\chi^2=19,7$ ,  $df=1$ ,  $p<.01$ ), allerdings ist es für diesen anscheinend nicht so wichtig, dass der Verfahrensausgang dem/der aufnehmenden Beamten/in oder dem Opfer (42,3 % zu 65,9 %,  $\chi^2=8,9$ ,  $df=2$ ,  $p=.012$ ) mitgeteilt wird.

**Ausstattung:** Bezüglich der Ausstattung gibt es einige Unterschiede: In DA/DIE sind häufiger Diktiergeräte vorhanden (63,6 % zu 47,1 %;  $\chi^2=8,4$ ,  $df=1$ ,  $p=.005$ ), dafür ist in GG in 98 % der Fälle ein Spurensicherungskoffer vorhanden, in DA/DIE mit 10 % seltener ( $\chi^2=9,1$ ,  $df=1$ ,  $p=.001$ ). GG hat weniger ZK-Listen (GG 69,5 %; DA/DIE 81,9 %,  $\chi^2=5,7$ ,  $df=1$ ,  $p=.020$ ) und weniger Schreibmaschinen (DA/DIE 84,8 %; GG 70,3 %,  $\chi^2=10,0$ ,  $df=1$ ,  $p=.020$ ).

**Persönliche Einstellung:** Hier gibt es zwischen beiden Gruppen eher geringe Unterschiede (Tabellen 10.28 bis 10.29).

Tabelle 10.28:

Ist eine bessere Schulung der Beamten nötig?

	DA / DIE	GG	Differenz
stimme ich zu	79,5	71,0	-8,5
lehne ich ab	2,0	6,0	+4,0
unentschieden	18,6	23,0	+4,4

$$\chi^2 = 5,6, df = 2, p = .060$$

Tabelle 10.29:

Könnte ein Opferschutz außerhalb der Polizei auch Kontrollfunktion übernehmen?

	DA / DIE	GG	Differenz
stimme ich zu	29,9	20,6	-9,3
lehne ich ab	34,7	46,1	11,4
unentschieden	35,4	33,3	-2,1

$$\chi^2 = 5,1, df = 2, p = .078$$

Gegenüber Neuerungen zum Opferschutz sind die Beamten in GG weniger aufgeschlossen:

Tabelle 10.30:

Unterschiede in der persönlichen Einstellung

<i>Ist es aus Ihrer Sicht erforderlich, ...</i>			
	DA / DIE	GG	Signifikanz
eine Opferschutzdienststelle einzurichten?	44,4	31,4	$\chi^2 = 5,3$ df = 1 p = .026
einen Opferschutzbeauftragten zu benennen?	64,0	48,5	$\chi^2 = 12,3$ df = 2 p = .002
eine Liste von Hilfseinrichtungen bereit zu haben?	97,4	94,1	$\chi^2 = 6,4$ df = 2 p = .040
EDV-Unterstützung durch HEPOLAS?	83,4	68,8	$\chi^2 = 11,4$ df = 2 p = .003
Ansprechpartner für OZ bei Staatsanwaltschaft zu benennen?	92,2	77,8	$\chi^2 = 18,2$ df = 2 p = .001
Ansprechpartner für OZ bei Gericht zu benennen?	91,9	79,8	$\chi^2 = 14,3$ df = 2 p = .001

## 10.2.2 Versuchsgruppen Polizei: Letzte Datenerhebungswelle

Die Fragebogenversionen für die beiden Landkreise sind nicht völlig identisch, da im Landkreis DA/DIE zusätzlich nach Veränderungen von der zweiten zur dritten Datenerhebungswelle gefragt wurde. Insgesamt können jedoch 72 Items miteinander verglichen werden.

Diese beiden Erhebungswellen stellen jeweils die Abschlussbefragung in Experimental- und Kontrollgruppe dar. Im Unterschied zu dem Vergleich der ersten Welle sollten Differenzen zwischen DA/DIE und GG jetzt stärker hervortreten, wobei erwartet wird, dass die Situation sich in DA/DIE aufgrund der Maßnahmen deutlicher verbessert hat als im Landkreis GG.

Im Bereich **Räumlicher Kontext und Ausstattung** wurden die in *Tabelle 10.31* dargestellten Variablen miteinander verglichen:

Tabelle 10.31:

### Räumlicher Kontext und Ausstattung

- 
- Ist eine ungestörte Aussprache möglich?
  - Ist Täterkontakt ausgeschlossen?
  - Ist ein separater Vernehmungsraum vorhanden?  
vorhanden, erwünscht, weder noch:
    - freundlicher Warteraum
    - Sichtkontakt
    - direkte/umgehende Betreuung
    - interessantes Lesematerial
    - Erfrischungsmöglichkeiten
    - Kinderspielzeug
  - sind nachfolgende Arbeitsmittel auf ihrer Dienststelle vorhanden:
    - PC oder Laptop
- 

In der Beantwortung der ersten drei Items gibt es keine signifikanten Unterschiede zwischen DA/DIE und GG. 85 % der Befragten geben an, dass eine *ungestörte Aussprache möglich* ist. Rund 74 % der Befragten sind der Meinung, dass der *Täterkontakt ausgeschlossen* ist und 75 % geben an, dass ein *separater Vernehmungsraum vorhanden* ist.

Bezüglich der Empfangssituation gibt es signifikante Unterschiede. Die *Tabellen 10.32 bis 10.35* geben die Ergebnisse wieder:

Tabelle 10.32:

### Vorhandensein eines freundlichen Warteraums

freundlicher Warteraum	GG	DA/DIE
vorhanden	10,9	24,1
erwünscht	71,7	60,6
weder noch	17,4	15,4

$$\chi^2 = 7,1, df = 2, p = .028$$

Tabelle 10.33:

## Sichtkontakt

Sichtkontakt	GG	DA/DIE
vorhanden	80,2	59,3
erwünscht	13,2	28,6
weder noch	6,6	12,1

$$\chi^2 = 12,6, df = 2, p = .002$$

Tabelle 10.34:

## Direkte und umgehende Betreuung

direkte/umgehende Betreuung	GG	DA/DIE
vorhanden	34,8	62,0
erwünscht	58,4	30,8
weder noch	6,7	7,2

$$\chi^2 = 21,6, df = 2, p = .001$$

Tabelle 10.35:

## Vorhandensein von interessantem Lesematerial

interessantes Lesematerial	GG	DA/DIE
vorhanden	12,6	28,9
erwünscht	56,3	48,2
weder noch	31,0	22,8

$$\chi^2 = 9,3, df = 2, p = .009$$

Lediglich in den Variablen *Erfrischungsmöglichkeiten* und *Kinderspielzeug* gibt es keine signifikanten Unterschiede. Erfrischungsmöglichkeiten werden von 19 % und Kinderspielzeug von durchschnittlich 12 % der Befragten angege- ben. 43 % der Beamten/-innen halten Kinderspielzeug nicht für notwendig.

Bezüglich der *Ausstattung mit PC beziehungsweise Laptop* gibt es keinen Unter- schied. Etwa 83 % der Beamten/-innen steht ein PC oder Laptop zur Ver- fügung.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Opferzeugen im Landkreis DA/DIE den Vorteil haben, dass der Warteraum etwas freundlicher ist, ihnen mehr interessantes Lesematerial zur Verfügung steht und sie direkter und umge- hender betreut werden. Im Gegensatz dazu ist der Sichtkontakt in GG häufi- ger realisiert. Die Ausstattung der Beamten mit PC oder Laptop scheint in beiden Landkreisen zufriedenstellend zu sein.



In der Kategorie **Zeitlicher Verlauf** waren zwei Fragen zu beantworten. Die *Wartezeit bis zum Eintreffen vor Ort* unterscheidet sich zwischen DA/DIE und GG nicht signifikant. Im Durchschnitt sind es zu 8 % 5 Minuten, zu 71 % 15 Minuten und zu 21 % 30 Minuten oder mehr Wartezeit. Hingegen unterscheidet sich die *Wartezeit bis zur Vernehmung*. Tabelle 10.36 zeigt die Ergebnisse:

Tabelle 10.36:

**Wartezeit bis zur Vernehmung**

Wartezeit bis zur Vernehmung	GG	DA/DIE
5 min	34,1	63,6
15 min	56,8	36,4
30 min und mehr	9,1	0,0

$$\chi^2 = 37,3, df = 2, p = .001$$

Nach Einschätzung der Befragten in DA/DIE müssen die Opferzeugen keinerlei Wartezeiten über 30 Minuten in Kauf nehmen. Rund zwei Drittel werden bereits in den ersten fünf Minuten vernommen, das andere Drittel innerhalb einer viertel Stunde.

Wie *Tabelle 10.37* zeigt, wurden folgende Variablen der Kategorie „**Umgang mit Opfern und Zeugen**“ miteinander verglichen:

Tabelle 10.37:

Items der Kategorie „Umgang mit Opfern und Zeugen“

Bei der Begrüßung und Vernehmung von OZ ...
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ... stelle ich mich namentlich vor.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ... begrüße ich mit Handschlag.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ... frage ich den OZ, ob eine Vertrauensperson bei der Vernehmung zugegen sein soll.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ... lasse ich mich in meinem Verhalten vom äußeren Erscheinungsbild des OZ leiten.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ... kann ich mich ausschließlich mit dem OZ beschäftigen; keine nennenswerten Unterbrechungen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ... stehe ich unter Zeitdruck.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ... habe ich die Zeit zu entscheiden, ob der Fall es erfordert, ein Vorgespräch zu führen, bevor ich mit dem schriftlichen Protokoll beginne.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OZ sind oftmals nicht selbst dafür verantwortlich, wenn sie schwierig scheinen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich kann den Grad an Aufregtheit und Betroffenheit beim OZ im Allgemeinen recht gut einschätzen.</li> </ul>
Aufgeregtes Opfer am Telefon. Wie reagieren Sie?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich versuche, den OZ abzulenken.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich versuche zunächst, den OZ zu beruhigen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich versuche, über die Aufregung des OZ hinwegzugehen, um sie nicht noch zu verstärken.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich achte darauf, dass der OZ möglichst bald zur Sache kommt.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich denke darüber nach, wie ich dem OZ im ersten Moment am besten helfen kann.</li> </ul>
Konfrontation mit verstörtem Opfer, das notwendige Info kaum zusammenhängend berichten kann:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich Sorge zunächst dafür, dass das Opfer den unmittelbaren Unfallort verlässt.</li> <li>• Bei Gefühlsausbrüchen, die eine effiziente Fallbearbeitung nur stören, werde ich ungeduldig.</li> <li>• Auf meiner Dienststelle ist es möglich, in Fällen größerer psychischer Belastung des Opfers einen Mitarbeiter abzustellen, der sich ständig um den OZ kümmert.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ist das Opfer darüber informiert, dass bei der Vernehmung eine Person des Vertrauens anwesend sein kann?</li> </ul>

Zur Beantwortung der Items der Kategorie: „**Begrüßung von Opfern und Zeugen**“ gibt es eine vierstufige Antwortskala mit den Antwortmöglichkeiten *immer*, *häufig*, *selten* und *nie*. Zur Vereinfachung wurde die vierstufige zu einer zweistufigen Skala zusammengefasst (*immer* und *häufig*, sowie *selten* und *nie* jeweils eine Stufe). Bezüglich der Begrüßung der Opferzeugen gibt es deutliche Unterschiede zwischen beiden Landkreisen. Es wird im Folgenden jedes Item einzeln aufgeführt. (Tabellen 10.30 bis 10.44).

Tabelle 10.38:

## Namentliche Vorstellung bei der Begrüßung von Opferzeugen

Ich stelle mich namentlich vor.	alle Antwortkategorien <sup>a</sup>		zusammengefasste Antworten <sup>b</sup>	
	DA/DIE	GGs	DA/DIE	GG
immer häufig	65,3 28,2	57,8 27,8	93,5	85,6
selten nie	5,3 1,2	13,3 1,1	6,5	14,4

<sup>a.</sup>  $\chi^2 = 6,2$ ,  $df = 3$ ,  $p = .099$

<sup>b.</sup>  $\chi^2 = 5,2$ ,  $df = 1$ ,  $p = .029$

Tabelle 10.39:

## Begrüßung mit Handschlag

Ich begrüße mit Handschlag.	alle Antwortkategorien <sup>a</sup>		zusammengefasste Antworten <sup>b</sup>	
	DA/DIE	GG	DA/DIE	GG
immer häufig	27,8 46,1	18,9 42,2	73,9	61,1
selten nie	23,2 2,9	33,3 5,6	26,1	38,9

<sup>a.</sup>  $\chi^2 = 6,1$ ,  $df = 3$ ,  $p = .107$

<sup>b.</sup>  $\chi^2 = 5,1$ ,  $df = 1$ ,  $p = .030$

Tabelle 10.40:

## Häufigkeit der Frage, ob bei der Vernehmung eine Vertrauensperson zugegen sein soll.

Frage, ob Vertrauensperson zugegen sein soll.	alle Antwortkategorien <sup>a</sup>		zusammengefasste Antworten <sup>b</sup>	
	DA/DIE	GG	DA/DIE	GG
immer häufig	7,6 23,3	5,6 13,5	30,9	19,1
selten nie	57,6 11,4	58,4 22,5	69,1	80,9

<sup>a.</sup>  $\chi^2 = 8,838$ ,  $df = 3$ ,  $p = .032$

<sup>b.</sup>  $\chi^2 = 4,518$ ,  $df = 1$ ,  $p = .037$

Tabelle 10.41:

Häufigkeit, mit der Sie sich vom äußeren Erscheinungsbild des Geschädigten leiten lassen.

Lasse mich vom äußeren Erscheinungsbild leiten.	alle Antwortkategorien <sup>a</sup>		zusammengefasste Antworten <sup>b</sup>	
	DA/DIE	GG	DA/DIE	GG
immer häufig	0,8 15,8	1,1 11,1	16,6	12,2
selten nie	68,0 15,4	68,9 18,9	83,4	87,8

<sup>a</sup>  $\chi^2 = 1,5$ , df = 3, p = .672

<sup>b</sup>  $\chi^2 = 0,9$ , df = 1, p = .394

Tabelle 10.42:

Häufigkeit, mit der Sie sich bei der Vernehmung ausschließlich mit dem Geschädigten beschäftigen können.

Kann mich ausschließlich mit OZ beschäftigen.	alle Antwortkategorien <sup>a</sup>		zusammengefasste Antworten <sup>b</sup>	
	DA/DIE	GG	DA/DIE	GG
immer häufig	19,0 51,2	8,9 50,0	70,2	58,9
selten nie	28,1 1,7	38,9 2,2	29,8	41,1

<sup>a</sup>  $\chi^2 = 6,7$ , df = 3, p = .081

<sup>b</sup>  $\chi^2 = 3,8$ , df = 1, p = .065

Tabelle 10.43:

Zeitdruck bei der Vernehmung

Ich stehe unter Zeitdruck.	alle Antwortkategorien <sup>a</sup>		zusammengefasste Antworten <sup>b</sup>	
	DA/DIE	GG	DA/DIE	GG
immer häufig	4,1 41,1	9,2 57,5	45,2	66,7
selten nie	50,2 4,6	29,9 3,4	54,8	33,3

<sup>a</sup>  $\chi^2 = 12,842$ , df = 3, p = .005

<sup>b</sup>  $\chi^2 = 11,756$ , df = 1, p = .001

Tabelle 10.44:

Häufigkeit, mit der Sie Zeit haben zu entscheiden, ob der Fall ein Vorgespräch erfordert.

Habe Zeit zu entscheiden, ob Fall Vorgespräch erfordert.	alle Antwortkategorien <sup>a</sup>		zusammengefasste Antworten <sup>b</sup>	
	DA/DIE	GG	DA/DIE	GG
immer häufig	34,9 47,1	24,4 43,0	81,9	67,4
selten nie	16,0 2,1	27,9 4,7	18,1	32,6

<sup>a.</sup>  $\chi^2 = 8,5$ , df = 3, p = .036

<sup>b.</sup>  $\chi^2 = 7,7$ , df = 1, p = .009

Bezüglich der Situation bei der Begrüßung von Opferzeugen zeigt sich ein deutlicher Unterschied zwischen den Landkreisen DA/DIE und GG. Befragte in DA/DIE achten häufiger darauf, sich *mit Namen vorzustellen* und dabei dem Opferzeugen *die Hand zu reichen*. Außerdem steht ihnen mehr Zeit zur Verfügung, sie können sich in den meisten Fällen *ganz auf das Opfer konzentrieren*. Die Beamten/-innen beider Landkreise fragen vor selten nach, ob bei der *Vernehmung eine Vertrauensperson zugegen sein soll*; dies geschieht dennoch häufiger in DA/DIE. Erfreulich ist, dass in DA/DIE und GG sich nur ein geringer Anteil der Beamten/-innen *am äußeren Erscheinungsbild des Opfers orientiert*.

Einigkeit herrscht bezüglich der Überzeugung der Beamten/-innen in GG und DA/DIE, dass sie den *Grad an Aufgeregtheit beim Opfer im allgemeinen gut einschätzen können*. Dieser Meinung sind über 95%. Ebenso besteht Übereinstimmung darüber, wie man mit einem verstörten Opfer umgeht, das sich aufgeregt am Telefon meldet. 15% der Beamten/-innen versuchen, das *Opfer abzulenken*, fast 100% versuchen es zu *beruhigen*. Etwa 53% *gehen über die Aufregung des Opfers hinweg, um es nicht noch zu beunruhigen* und 95% *denken darüber nach, wie sie dem Opfer im ersten Moment am Besten helfen können*. Nur bezüglich des Items „*Ich achte darauf, dass der Opferzeuge möglichst schnell zur Sache kommt*“ gibt es einen tendenziellen Unterschied, die Daten sind *Tabelle 10.45* zu entnehmen:

Tabelle 10.45:

Opferzeugen sollen möglichst schnell zur Sache kommen

Ich achte darauf, dass der OZ möglichst bald zur Sache kommt.	DA/DIE	GG
ja	76,0	85,1
nein	24,0	14,9

$\chi^2 = 3,1$ , df = 1, p = .095

Keine Unterschiede gibt es in der *Reaktion auf ein verstörtes Opfer nach einem Unfall, das kaum in der Lage ist, notwendige Informationen zusammenhängend zu berichten*. Etwa 83 % der Beamten/-innen sorgen zunächst dafür, dass das Opfer den unmittelbaren Unfallort verlässt und nur circa 5 % werden bei *Gefühlsausbrüchen der Opfer ungeduldig*.

Ebenfalls keine Unterschiede gibt es bezüglich der letzten beiden Items der Kategorie „**Umgang mit Opfern und Zeugen**“. In nur 18 % der Fälle ist es meistens möglich, *einen Mitarbeiter abzustellen, der sich ständig um den OZ kümmert*. In 82 % der Fälle ist das selten oder nie möglich. Die Opfer sind in 48,2 % der Fälle fast immer beziehungsweise meistens *darüber informiert, dass bei der Vernehmung eine Person ihres Vertrauens anwesend sein kann*.

Die nächste Kategorie des Fragebogens bezieht sich auf die „**Bestätigung des Opferstatus**“. Dabei weist eins von drei Items einen signifikanten Unterschied auf:

Wenn sich ein aufgeregtes Opfer per Telefon bei der Polizeidienststelle meldet, äußern sich nur 30,6 % der Beamten/-innen in DA/DIE und 17,9 % der Beamten/-innen im Kreis GG im Sinne von „*Ihnen ist Unrecht angetan worden*“ oder „*Sie sind wirklich geschädigt worden*“ ( $\chi^2= 5,1$ ,  $df=1$ ,  $p=.032$ ). Im Umgang mit einem verstörten Opfer sind etwa 30 % der Beamten/-innen der Meinung, es sei hilfreich, *auf noch schwerere Fälle hinzuweisen, um das Opfer zu beruhigen*. In der gleichen Situation *sprechen 93 % den Zustand des Opferzeugen an, vermitteln ihm, dass sein Schock verständlich ist, und sie es nachfühlen können, wie er derzeit fühlt*.

Im folgenden geht es um die **Einstellung der Beamten gegenüber Opfern und Zeugen**“ (Tabelle 10.46).

Tabelle 10.46:

Einstellung der Beamten gegenüber Opfern und Zeugen

- 
- Wie schätzen Sie generell die Glaubwürdigkeit von OZ ein?
  - Bei der Vernehmung berücksichtige ich auch die Möglichkeit, dass das Opfer selbst Mitverantwortung an den Geschehnissen trägt.
  - ... würde ich gern mehr über aktuelle Lage des OZ erfahren.
  - Manche OZ finde ich unsympathisch und ich würde die Bearbeitung des Falles am liebsten abgeben.
  - Es kommt vor, dass der Umgang mit OZ besonders schwierig ist.
  - Für mich steht bei der Vernehmung die Sache im Vordergrund, nicht die Person.
  - Ich wünsche mir mehr Kenntnisse über eine Psychologie des Opfers.
  - Schwierige OZ wird es immer geben, da kann man kaum etwas machen.
  - OZ sind oftmals nicht selbst dafür verantwortlich, wenn sie schwierig scheinen.
- 

In dieser Kategorie gibt es nur einen signifikanten Unterschied und eine Tendenz. Die beiden Items sind in den *Tabellen 10.47 und 10.48* dargestellt:

Tabelle 10.47:

Einschätzung der Glaubwürdigkeit von Opfern und Zeugen

Glaubwürdigkeit von OZ	DA / DIE	GG
hoch	23,1	12,4
niedrig	0,8	1,1
fallabhängig	76,1	86,5

$$\chi^2 = 4,6, df = 2, p = .096$$

Tabelle 10.48:

Wunsch, mehr über die aktuelle Lage der Opferzeugen zu erfahren

Würde gern mehr über die aktuelle Lage des OZ erfahren.	DA / DIE	GG
immer	17,0	23,9
häufig	48,5	46,6
selten	33,6	25,0
nie	0,8	4,5

$$\chi^2 = 8,0, df = 3, p = .045$$

Die vier Items der Kategorie „**Überforderung oder eigene Probleme der Beamten**“ weisen keine signifikanten Unterschiede auf. 19 % der Beamten/-innen in DA / DIE und GG *fühlen sich manchmal im Umgang mit OZ überfordert*. 52 % bejahen die Aussagen „*Das Opfer tut mir zwar leid und eine solche Situation ist mir unangenehm, weil ich nicht weiß, wie ich angemessen damit umgehen soll. Ich bemühe mich deshalb um Sachlichkeit bei den Ermittlungen.*“ 42 % gehen aufgrund eigener Betroffenheit anders mit dem OZ um, als sie es gewöhnlich tun würden und 43 % der befragten Beamten/-innen sind der Meinung, dass Dauerbelastung und Stress allgemein dazu beitragen, dass sie manchmal nicht auf die Situation reagieren können.

Von den vier Items der Kategorie „**Kooperation mit externen helfenden Stellen**“ unterscheiden sich zwei Items signifikant. Zum einen ist es die Frage, ob die Beamten/-innen gerne *auf externe helfende Stellen zurückgreifen* würden. Nur 71,3 % in GG gegenüber 89,7 % in DA / DIE bejahen dies ( $\chi^2 = 16,9, df=1, p < .001$ ). Das zweite Item lautet: „*Ich kann auf aktuelle Angebote über Hilfsangebote zurückgreifen*“. 71,8 % der Befragten in DA / DIE Beamten/-innen stimmen dem zu, gegenüber 40,7 % der Befragten in GG. Etwa 72 % haben *gute Erfahrungen damit gemacht* und tatsächlich haben 50 % bereits *externe Hilfeeinrichtungen vermittelt*.

Die Items der Kategorie „**Informationsverhalten**“ werden in *Tabelle 10.49* aufgelistet.

Tabelle 10.49:

Items der Kategorie „Informationsverhalten“

- Werden Hinweise auf Zeugenentschädigung/Opferhilfe in Aussicht gestellt?
- Falls nicht vorhanden: Würden Sie Ihr Informationsverhalten ändern, wenn entsprechendes Infomaterial vorliegen würde?
- Hinweise auf Verfahrensablauf gebe ich ...
- Hinweise auf Verfahrensfortgang gebe ich ...
- Es gibt auf meiner Dienststelle genügend schriftliches Infomaterial, so dass das Opfer sich umfassend über Verfahrensablauf etc. informieren kann.
- Es ist Infomaterial vorhanden, doch es wird in der Regel nicht benutzt.
- Im Falle von fremdsprachigen Opfern ist es schwierig, ausreichend zu informieren.

Eine Tendenz lässt sich beim ersten Item beobachten (Tabelle 10.50).

Tabelle 10.50:

Information der Opferzeugen über Opferhilfe oder Zeugenentschädigung

Werden Hinweise auf Zeugenentschädigung/Opferhilfe in Aussicht gestellt?	DA/DIE	GG
gebe generell Hinweise	61,5	47,2
nur wenn von OZ gewünscht	13,3	20,8
nur in schwerwiegenden Fällen	25,1	31,9

$$\chi^2 = 4,7, df = 2, p = .095$$

Befragte in DA/DIE geben häufiger Hinweise über Opferhilfe beziehungsweise Zeugenentschädigung. Das Informationsverhalten hinsichtlich Verfahrensablauf und -fortgang unterscheidet sich jedoch kaum. Zu 82 % werden immer *Hinweise auf den Verfahrensablauf* gegeben und zu 67 % *generell Hinweise auf den Verfahrensfortgang*, wobei hier die Befragten in DA/DIE tendenziell etwas häufiger informieren.

Den Beamten/-innen in GG steht weniger *Informationsmaterial* zur Verfügung. 12,6 % in GG stehen 28,5 % in DA/DIE gegenüber ( $\chi^2 = 8,6, df=1, p<.003$ ). *Im Falle fremdsprachiger Opfer ist es gleichermaßen schwierig zu informieren*; dieser Meinung sind 89 % der Beamten/-innen in DA/DIE und GG. Im Mittel geben 75 % der Beamten/-innen in DA/DIE und GG an, dass sie ihr *Informationsverhalten ändern würden, wenn entsprechendes Infomaterial zur Verfügung stünde*.

Die nächsten Items betreffen die Kategorie „**Aus- und Fortbildung**“. Sie sind in *Tabelle 10.51* dargestellt:



Tabelle 10.51:

Items der Kategorie „Aus- und Fortbildung“

- Das Thema „Umgang mit Opfern und Zeugen“ ist in meiner bisherigen Laufbahn wie häufig behandelt worden?
- Haben Sie derzeit die Möglichkeit, sich Wissen über Opferschutz anzueignen?
- im Dienstunterricht
  - in Seminaren
  - es liegt Fachliteratur vor
- Falls es mir momentan nicht möglich ist, mich diesbezüglich zu informieren. Woran liegt das?
- Zeitmangel
  - mangelnde Freistellung von anderen Dienstaufgaben
  - Fortbildungsseminare werden selten und in zu geringem Umfang angeboten
  - Ich bin eigentlich nicht an einer Weiterbildung diesbezüglich informiert.

Bezüglich der Aus- und Fortbildung gibt es wesentliche Unterschiede zwischen DA/DIE und GG. Befragte in DA/DIE haben mehr Möglichkeiten, sich fortzubilden, sei es im Dienstunterricht, in Seminaren oder durch Fachliteratur. Die *Tabellen 10.52 bis 10.54* geben die genauen Ergebnisse wieder:

Tabelle 10.52:

Möglichkeit, sich im Dienstunterricht weiterzubilden

Möglichkeit der Weiterbildung im Dienstunterricht	DA/DIE	GG
trifft zu	38,3	13,4
trifft nicht zu	61,7	86,6

$$\chi^2 = 17,0, df = 1, p < .001$$

Tabelle 10.53:

Möglichkeit, sich durch Seminare weiterzubilden

Möglichkeit der Weiterbildung in Seminaren	DA/DIE	GG
trifft zu	41,0	24,1
trifft nicht zu	59,0	75,9

$$\chi^2 = 7,4, df = 1, p < .007$$

Tabelle 10.54:

Möglichkeit, sich durch Fachliteratur weiterzubilden

Möglichkeit der Weiterbildung durch Fachliteratur	DA/DIE	GG
trifft zu	53,3	28,4
trifft nicht zu	46,7	71,6

$$(\chi^2 = 14,8, df = 1, p < .001$$

Befragt, warum eine Weiterbildung momentan nicht möglich ist, geben die Beamten/-innen in GG und DA/DIE weitgehend die gleichen Gründe an. Nur in einem Item unterscheiden sie sich. Die Beamten/-innen in GG werden seltener *von anderen Dienstaufgaben befreit*. 76,1% geben dies als Grund an, warum sie derzeit nicht an einer Weiterbildung teilnehmen können, dem stehen 56,8% in DA/DIE gegenüber ( $\chi^2 = 8,1$ ,  $df=1$ ,  $p=.006$ ). Insgesamt geben 64% *Zeitmangel* als Ursache an, 80% sind der Meinung, dass *Fortbildungsseminare zu selten und in zu geringem Umfang angeboten werden* und 23% sind *nicht an einer Weiterbildung diesbezüglich interessiert*.

Die letzte Kategorie des Fragebogens bezieht sich auf die persönliche Meinung zum Opferschutz. Wie bereits bei der Einstellung gegenüber Opfern und Zeugen gibt es auch hier kaum Unterschiede. Nur eins von sieben Items weist eine Signifikanz auf, wie *Tabelle 10.55* zu entnehmen ist:

Tabelle 10.55:

Einstellung, dass „Opferschutz nicht zu den eigentlichen Aufgaben der Polizei gehört und Institutionen außerhalb der Polizei übertragen werden sollte“

Opferschutz gehört nicht zu den Aufgaben der Polizei	DA/DIE	GG
stimme ich zu	25,7	23,9
lehne ich ab	41,4	26,1
unentschieden	33,0	50,0

$$\chi^2 = 14,8, df = 1, p < .001$$

41,1% der Beamten/-innen in DA/DIE sind der Meinung, dass Opferschutz doch zu den Aufgaben der Polizei gehört, gegenüber 26,1% in GG. Die weiteren Items zur persönlichen Einstellung zum Opferschutz werden zusammenfassend in *Tabelle 10.56* dargestellt:

Tabelle 10.56:

Persönliche Meinung zum Opferschutz

Persönliche Meinung zum Opferschutz	<sup>a</sup> Opferschutz hat in jedem Fall Vorrang gegenüber der Täterermittlung.		<sup>b</sup> Opferschutz beginnt bei der Polizei.		<sup>c</sup> Polizeibedienstete sollten stärker im Hinblick auf Maßnahmen zum Opferschutz geschult werden.	
	DA/DIE	GG	DA/DIE	GG	DA/DIE	GG
stimme ich zu	23,0	27,0	89,6	90,0	72,0	66,3
lehne ich ab	23,0	14,6	3,1	5,6	3,1	3,4
unentschieden	53,9	58,4	7,3	4,4	24,9	30,3

$$^a\chi^2 = 2,9, df = 2, p = .232$$

$$^b\chi^2 = 1,9, df = 2, p = .379$$

$$^c\chi^2 = 1,0, df = 2, p = .584$$

Persönliche Meinung zum Opferschutz	<sup>a</sup> Auch Bedienstete der Polizei haben als Opfer Probleme.		<sup>b</sup> ... und sollten die Möglichkeit haben, schnell und unbürokratisch Hilfe zu bekommen.		<sup>c</sup> Opferschutz außerhalb der Polizei hätte Kontrollfunktion.	
	DA/DIE	GG	DA/DIE	GG	DA/DIE	GG
stimme ich zu	87,2	83,1	90,5	83,3	38,1	33,3
lehne ich ab	1,1	2,2	1,9	2,2	22,3	25,0
unentschieden	11,7	14,6	7,6	14,4	39,6	41,7

<sup>a</sup> $\chi^2 = 1,1$ ,  $df = 2$ ,  $p = .558$

<sup>b</sup> $\chi^2 = 3,7$ ,  $df = 2$ ,  $p = .123$

<sup>c</sup> $\chi^2 = 0,6$ ,  $df = 2$ ,  $p = .721$

### 10.2.3 Zusammenfassung

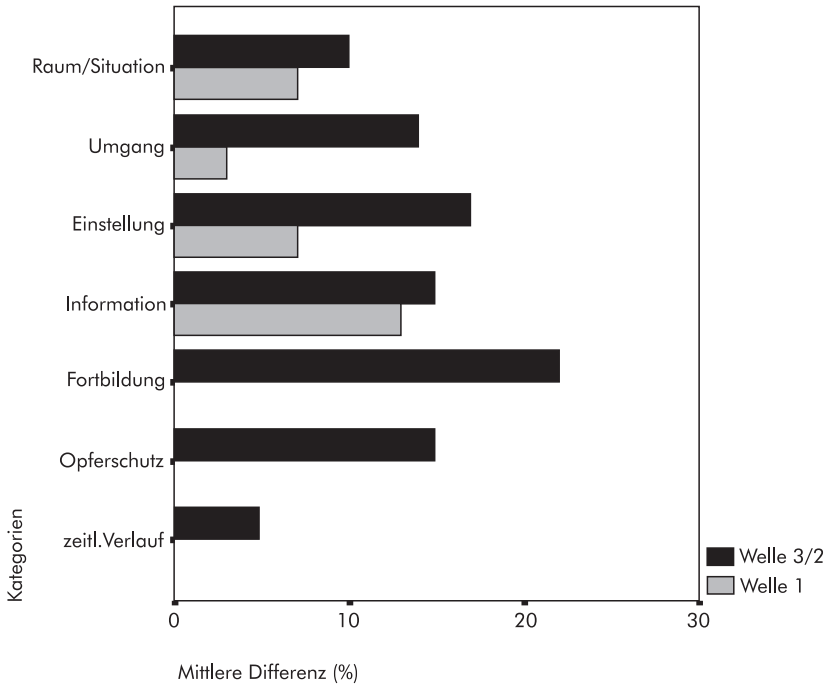
Im Abschnitt 10.2 wurden die Antwortprofile der Fragebögen für Polizeibeamte/-innen auf Konkordanz (für die erste Datenerhebung) und auf Diskordanz hin (letzte Datenerhebung) überprüft. Es wurde erwartet, dass relativ geringfügige Unterschiede in der Ausgangssituation relativ bedeutsamen Unterschieden in der Abschlusserhebung gegenüberstehen. Für beide Situationen können die Ergebnisse wie folgt kurz zusammengefasst werden:

In der *Abbildung 10.4* sind die jeweiligen Unterschiede zwischen den beiden Versuchsgruppen über die Kategorien und für beide Zeitintervalle dargestellt. Die Werte beruhen auf einer Mittelung der *signifikanten* Unterschiedsprüfungen.

Sämtliche Differenzen sind *positiv*, d. h. die Bewertungen fallen zugunsten der Experimentalgruppe aus. In der ersten Datenerhebungswelle konnten erwartungsgemäß nur wenige Items ein statistisch bedeutsames Niveau erreichen. Mit Ausnahme der Kategorie „**Informationsverhalten**“ liegen die mittleren Differenzen unterhalb der 10-Prozent-Marke. Insgesamt lässt sich von einer relativen *Konkordanz* der Antwortprofile beider Gruppen zum ersten Erhebungszeitpunkt sprechen, wobei diese ein Maximum für die Kategorien „**Opferschutz**“ und „**zeitliche Strukturierung der Vernehmungssituation**“ annimmt. Die statistische Überprüfung des Unterschiedes in den relativen Häufigkeiten beider Gruppen in Welle 1 ergibt keine Signifikanz (Mann-Whitney-U-test,  $U = 3,00$ ,  $n = 8$ ,  $Z = -1,44$ ,  $p = .14$ ).

In deutlichem Kontrast hierzu stehen die Vergleiche der Abschlussbefragung in beiden Versuchsgruppen. Hier kann durchweg von einer ausgeprägten *Diskordanz* gesprochen werden. Der Effekt im Bereich der „*Fortbildung*“ dürfte als Folge der allein im Landkreis Darmstadt/Dieburg erfolgten Beschulung der Beamtenschaft gewertet werden. Aber auch im Sektor „*Einstellungen gegenüber Opferzeugen*“ und im Bereich „*Opferschutz*“ weisen die

Abbildung 10.4:  
Differenzwerte für unterschiedliche Kategorien polizeilichen Handelns zum ersten und letzten Erhebungszeitraum



Befunde auf einen beachtlichen Effekt hin, der mit der Wirkung der im dazwischen liegenden Zeitintervall realisierten Interventionsmaßnahmen gleichzusetzen ist. Der Unterschied zwischen den beiden Gruppen in Welle 4/2 verfehlt das 5-%-Signifikanzniveau nur knapp (Mann-Whitney-U-Test,  $U = 11,00$ ,  $n = 14$ ,  $Z = -1,72$ ,  $p = .08$ ).

## 10.2.4 Opferzeugen – erste Datenerhebungswelle: Vergleich von Experimental- und Kontrollgruppe

Im Vergleich von Experimental- und Kontrollgruppe zum ersten Erhebungszeitpunkt wird weitgehend Konkordanz in den Antwortprofilen der Opferzeugen erwartet. Die folgenden statistischen Vergleiche beruhen somit auf einer zweiseitigen Fragestellung.

### 10.2.4.1 Stichprobencharakteristika

Tabelle 10.57 zeigt zunächst die Altersverteilung der Opferzeugen beider Wellen:

Tabelle 10.57:  
Altersverteilung

Alter	DA / DIE	GG
0-20	8,8	13,5
21-40	36,3	32,4
41-60	39,8	35,1
ab 61	15,2	18,9

$$\chi^2 = 1,2, df = 3, p = .737$$

Die *Altersverteilung* der beiden Wellen unterscheidet sich nicht signifikant. Mehr als 60 % der Opferzeugen waren zwischen 21 und 60 Jahre alt. In Darmstadt war der Anteil dieser Altersgruppe etwas höher als in der Vergleichsstichprobe.

Hinsichtlich der *Geschlechterverteilung* wurden keine signifikanten Unterschiede festgestellt, jedoch ist der Frauenanteil in Darmstadt etwas höher als in GG; er beträgt in Darmstadt 58,7 %, in GG 48,6 % ( $\chi^2 = 1.2, df = 1, n. s.$ ).

Auch bezüglich der *Ausbildung* unterscheiden sich die beiden Gruppen nicht signifikant. In DA / DIE haben 62 % der Opferzeugen Hauptschul- oder Realschulabschluss, in GG sind es 75 % der Opferzeugen. *Tabelle 10.58* enthält die Daten:

Tabelle 10.58:  
Ausbildung

Ausbildung	DA / DIE	GG
Hauptschule	29,5	25,0
Realschule	32,5	50,0
Gymnasium	9,6	11,1
Studium	28,4	13,9

$$\chi^2 = 5,1, df = 3, p = .158$$

Bei einem Vergleich der *Staatsangehörigkeit* der Befragten beider Opferwellen zeigt sich, dass DA / DIE einen vergleichsweise geringeren Ausländeranteil hat als GG. Dieser Unterschied ist bei 2-seitigem Test signifikant. *Tabelle 10.59* gibt einen Überblick:

Tabelle 10.59:  
Staatsangehörigkeit

Staatsangehörigkeit	DA / DIE	GG
Deutsch	95,9	86,5
Ausland	4,1	13,5

$$\chi^2 = 24,9, df = 1, p = .009$$

Als nächstes folgt ein Vergleich der *Deliktarten* der beiden Erstbefragungen in Experimental- und Kontrollgruppe. *Tabelle 10.60* zeigt die Häufigkeiten der verschiedenen Delikte:

Tabelle 10.60:

Delikte

Delikt	DA/DIE Häufigkeit	%	GG Häufigkeit	%
Einbruch	46	26,4	9	24,3
Raub	43	24,7	7	18,9
Körperverletzung	26	14,9	7	18,9
Sachbeschädigung	18	110,3	5	13,5
Betrug	2	1,1	2	5,4
Sittendelikt	6	3,4	1	2,7
Vergewaltigung	22	12,6	5	13,5
sonst. sex. Belästigung	–	–	–	–
Kindesmissbrauch	–	–	1	2,7
Mord	–	–	–	–
Rauschgiftdelikte	6	3,4	–	–
Sonstiges	5	2,8	–	–
fehlend	–	–	–	–
gesamt	174	100	37	100

$$\chi^2 = 9,8, df = 8, p = .278$$

In beiden Wellen ist Einbruch das häufigste Delikt. Danach folgt Raub und Körperverletzung. Die beiden Wellen unterscheiden sich nicht signifikant hinsichtlich der Deliktverteilung.

### 10.2.4.2 Ergebnisse

In der Kategorie „**Umstände der Anzeigenerstattung und der Vernehmung**“ gibt es keine wesentlichen Unterschiede. Lediglich bei dem Item: „*Wer führte die Vernehmung durch*“ zeichnet sich ein Trend ab ( $\chi^2 = 5,2, df = 1, p = .072$ ), und zwar dahingehend, dass in Darmstadt mehr Beamten/-innen die Vernehmung durchführen (12,9 %) als in GG (5,6 %). Keines der anderen Items weist einen Trend oder signifikante Unterschiede auf.

In der nächsten Kategorie „**Betroffenheit und Gefühle nach der Tat, unabhängig vom Einfluss der Polizeibeamten**“ zeigten sich ebenfalls keine signifikanten Unterschiede.

Bei den Items der Kategorie „**Einstellung zur Polizei**“ ergab sich nur ein Trend bezüglich der Aussage: „*Ich finde, dass es zu den Pflichten als Staatsbürger*

gehört, bei der Aufklärung von Verbrechen mitzuwirken.“ ( $\chi^2 = 3,4$ ,  $df = 1$ ,  $p = .097$ ). Die Befragten in GG sahen weniger ihre Bürgerpflicht darin, die Anzeige zu erstatten (83,3%), als die Befragten in DA/DIE (95,7%).

In der Kategorie „**Zeitlicher Verlauf**“ ergab sich ein signifikanter Unterschied bei folgendem Item: „*Als ich die Anzeige erstattete, wurde ich auch gleich näher zur Sache vernommen.*“ *Tabelle 10.61* gibt einen Überblick:

Tabelle 10.61:

Zeitlicher Verlauf bis zur Vernehmung

gleich vernommen:	DA/DIE	GG
ja	87,5	72,2

$\chi^2 = 5,3$ ,  $df = 1$ ,  $p = .037$

In DA/DIE geben etwa 15% mehr der Befragten an, dass sie gleich vernommen wurden.

Die nächste Kategorie „**Erlebter Umgang von Seiten der Beamten/-innen**“ ist von besonderem Interesse. In GG ließen 22,7% der Beamten/-innen den Opferzeugen bei der Vernehmung ausreichend Zeit oder lenkten das Opfer beziehungsweise den Zeugen ab, in Darmstadt waren es nur 14,8%. Dieses Ergebnis ist auf dem 1%-Niveau signifikant. ( $\chi^2 = 8,7$ ,  $df = 1$ ,  $p < .01$ ; zweiseitiger Test). Bezüglich des Items „*Wie haben sie den/die vernehmende/n Beamten/in erlebt? Aufmunternd vs. einschüchternd*“, geben 80% der Opferzeugen in DA/DIE an, dass sie die Beamten/-innen als aufmunternd erlebt haben. In GG verhielten sich die Beamten nach Angaben der Opferzeugen ausschließlich aufmunternd (100%). Auch dieses Ergebnis ist signifikant ( $\chi^2 = 5,2$ ,  $df = 1$ ,  $p < .05$ ; zweiseitiger Test). Ein Trend bestätigt ebenfalls, dass sich die Beamten in GG höflich verhalten ( $\chi^2 = 3,6$ ,  $df = 1$ ,  $p = .074$ ). Im Gegensatz zu Darmstadt mit 39,1% gaben die Opferzeugen in GG zu 60% an, vom Beamten zum Ausgang begleitet worden zu sein.

In der Kategorie „**Opferstatus durch Beamten bestätigt**“ gibt es kaum Unterschiede zwischen GG und DA/DIE. Generell fühlten sich über 80% der Opfer beider Wellen ernst genommen. Die Beamten äußern Worte der Teilnahme, jedoch nur etwa 30% der Beamten/-innen der beiden Wellen drücken ihr Mitgefühl aus oder spenden den Opfern Trost. Falls Mitgefühl von Seiten des Beamten explizit gemacht wurde, so fanden dies über 90% der Opfer als angenehm. Lediglich der Trend bei folgendem Item. „*Es war mir eher peinlich, als der/die Beamte/in sein Mitgefühl ausdrückte und versuchte, mich zu trösten.*“ gibt einen Hinweis, dass die Opferzeugen in GG eher peinlich berührt waren (60%), wenn ihnen Trost gespendet wurde oder der Beamte sein Mitgefühl ausdrückte. In Darmstadt gaben dies lediglich 11,8% der Opfer an ( $\chi^2 = 5,1$ ,  $df = 1$ ,  $p = .055$ ).

In Bezug auf die Kategorie „räumlicher Kontext“ gab es keine signifikanten Ergebnisse. Die Opferzeugen gaben lediglich ein befriedigendes bis ausreichendes Gesamturteil über die Räumlichkeiten ab.

Auch die Kategorie „Informationsverhalten“ lieferte keine signifikanten Ergebnisse. Beide Standorte bieten die gleichen Informationen, Darmstadt sowie GG informieren die Opfer gut über den Verfahrenfortgang, geben jedoch nicht zusätzlich schriftliches Material weiter.

Hinsichtlich der letzten Kategorie „Erneuter Kontakt in der gleichen Angelegenheit/Zufriedenheit mit Verfahrensausgang“ gab es ebenfalls, wie erwartet, keine signifikanten Unterschiede.

Insgesamt gibt es nur wenige Unterschiede zwischen Experimental- und Kontrollgruppe. Die einzigen relevanten Differenzen fanden sich in der Kategorie „Erlebter Umgang von Seiten der Beamten/-innen“. Hier zeigen die Beamten/-innen in GG häufiger opfergerechtes Verhalten, wenn es darum geht, den Opfern und Zeugen bei der Vernehmung ausreichend Zeit zu lassen, sie aufzumuntern anstatt einzuschüchtern und die Opferzeugen am Ende der Vernehmung zum Ausgang zu begleiten. In Anbetracht der geringfügigen Unterschiede können Experimental- und Kontrollgruppe als hinreichend vergleichbar angesehen werden.

## 10.2.5 Opferzeugen – letzte Datenerhebungswelle: Vergleich von Experimental- und Kontrollgruppe

### 10.2.5.1 Stichprobencharakteristika

Bezüglich *Alter*, *Bildung*, *Geschlecht* und *Staatsangehörigkeit* ergeben sich signifikante Unterschiede in der Alters- und Nationalitätenverteilung. Einen Trend gab es beim Bildungsniveau. Keine Unterschiede ergaben sich in Bezug auf das Geschlecht. Die folgende *Tabelle 10.62* zeigt die prozentualen Häufigkeiten der Altersverteilung:

Tabelle 10.62:  
Altersverteilung

Altersgruppe	DA/DIE	GG
0–20	8,1	19,1
21–40	33,6	45,6
41–60	31,8	22,1
ab 61	26,5	13,2

$$\chi^2 = 13,4, df = 3, p = .004$$

In GG ist der Altersdurchschnitt geringer als in DA/DIE.



Die Verteilung der *Geschlechter* in den beiden Stichproben ist annähernd gleich. In DA/DIE nahmen etwas mehr Männer an der Befragung teil, jedoch gab es keine signifikanten Unterschiede (56,5 % gegenüber 50 % in GG). Auch bei Unterschieden im *Bildungsniveau* der beiden Opferwellen ergab sich bei zweiseitigem Test lediglich ein Trend mit Hinweis auf ein höheres Bildungsniveau im Kreis DA/DIE im Vergleich zu GG. *Tabelle 10.63* zeigt die Unterschiede der beiden Gruppen:

Tabelle 10.63:  
Schulbildung

Ausbildung	DA/DIE	GG
Hauptschule	26,6	36,1
Realschule	31,9	34,4
Gymnasium	8,7	13,1
Studium	32,9	16,4

$$\chi^2 = 6.9, df = 3, p = .075$$

Hinsichtlich der *Nationalität* haben im Kreis DA/DIE nur 2 Opferzeugen von insgesamt 211 eine andere Staatsangehörigkeit als „Deutsch“ angegeben. In GG waren es 6 Opferzeugen von insgesamt 68. Die Unterschiede sind auf dem 1%-Niveau signifikant (2-seitiger Test). Jeweils 2 Fragebögen je Landkreis enthielten keine Angaben über die Staatsangehörigkeit. Die genauen Angaben sind in *Tabelle 10.64* enthalten:

Tabelle 10.64:  
Nationalität

Staatsangehörigkeit	DA/DIE	GG
Deutsch	99,1	91,2
Ausland	0,9	8,8

$$\chi^2 = 19.5, df = 1, p = .007$$

Im Vergleich der *Delikthäufigkeiten* gab es bei 2-seitigem Test ebenfalls signifikante Unterschiede zwischen den Landkreisen. Das mit 45,8 % in Darmstadt und 31,9 % in GG am häufigsten angezeigte Verbrechen ist Einbruch, gefolgt von Raub, Körperverletzung und Sachbeschädigung. Weniger häufig kommt es zu angezeigten Betrugsdelikten und sexuellen Verbrechen. Einbruch kommt in DA/DIE zu 13,9 % häufiger vor als in GG, der Unterschied ist auf dem 1%-Niveau signifikant. Die folgende *Tabelle 10.65* gibt einen Überblick über Häufigkeiten der einzelnen Delikte:

Tabelle 10.65:

## Delikte

Delikt	DA Häufigkeit	%	GG Häufigkeit	%
Einbruch	97	45,8	22	31,9
Raub	23	10,8	13	18,8
Körperverletzung	34	16,0	12	17,4
Sachbeschädigung	30	14,2	7	10,1
Betrug	7	3,3	5	7,2
Sittendelikt				
Vergewaltigung	1	0,5	4	5,8
sonst. sex. Belästigung	8	3,8	4	5,8
Kindesmissbrauch			2	2,9
Mord	1	0,5	–	–
Rauschgiftdelikte	–	–	–	–
Sonstiges	11	5,2	2	3,3
fehlend	1	0,5	1	
gesamt	213	100	70	100

$$\chi^2 = 26,3, df = 9, p = .002$$

### 10.2.5.2 Ergebnisse

In der Kategorie „**Umstände der Anzeigenerstattung und der Vernehmung**“ wurde keines der Items im Vergleich der beiden Opferwellen signifikant. Allerdings lassen sich drei Trends feststellen. Bei dem Item: „*Ich habe eine Straftat zur Anzeige gebracht.*“ haben 96,1% der Opferzeugen in DA/DIE gegenüber nur 89,1% der Opfer in GG eine Anzeige erstattet ( $\chi^2 = 4,5$ ,  $df = 1$ ,  $p = .055$ ; zweiseitiger Test). Demnach gab es in GG im Vergleich mehr Personen, die Zeuge einer Straftat und nicht selbst Geschädigte waren. Der zweite Trend bezieht sich auf den *Ort der Vernehmung*. In GG gab es mehr Vernehmungen am Tatort des Verbrechens (26,6%), als in DA/DIE (18,3%). Auf Vernehmungen auf der Polizeidienststelle entfielen in GG 53,1% und in DA/DIE 59,1% der Fälle. Demnach ist die Polizeidienststelle der meistgenannte Ort ( $\chi^2 = 6,5$ ,  $df = 3$ ,  $p = .088$ ; zweiseitiger Test). Der dritte Trend bezieht sich auf die Frage, ob das Geschlecht des/der vernehmenden Beamten/in beim Opfer auf Akzeptanz stieß. 90,6% der Befragten in GG waren subjektiv zufrieden mit der Vernehmung und hatten keine Probleme mit dem Geschlecht des Polizeibeamten/der Polizeibeamtin. In DA/DIE waren es 96,8% und somit deutlich mehr Opferzeugen, die zufrieden waren ( $\chi^2 = 4,0$ ,  $df = 1$ ,  $p = .054$ ; einseitiger Test).

Bei der nachfolgenden Kategorie „**Betroffenheit und Gefühle nach der Tat**“ wird erfragt, wie die Opfer das Verbrechen subjektiv erlebt haben. Im Unterschied zu den Opferzeugen in GG mit nur 81,4% fiel es den Befragten in DA/DIE mit 97,9% *leichter, mit der Strafsache zur Polizei zu gehen* ( $\chi^2 = 16,5$ ,  $df = 1$ ,  $p < .01$ ; einseitiger Test). Der zweite tendenzielle Unterschied zwischen beiden Gruppen ergab sich in Bezug auf die Frage, ob die *Opferzeugen nicht lange überlegt haben, und die Sache schnell hinter sich bringen wollten*. 70% der Befragten in GG bejahen dies, während in DA/DIE mit 86,7% deutlich mehr Befragte angaben, nicht lange gezögert zu haben, zur Polizei zu gehen ( $\chi^2 = 4,0$ ,  $df = 1$ ,  $p < .05$ ).

Die nächste Kategorie beschreibt die generelle **Einstellung der befragten Opferzeugen zur Polizei**. Hinsichtlich der Einstellung zur Polizei gab es keine signifikanten Unterschiede zwischen den beiden Gruppen.

In der folgenden Kategorie wird der **zeitliche Ablauf** bis zur Vernehmung angesprochen. Nur bezüglich der *Note für den Gesamteindruck des zeitlichen Ablaufs* gab es signifikante Unterschiede bei 2-seitigem Test. In GG gaben 49,2% der Befragten die Note „gut“ für den gesamten zeitlichen Verlauf der Vernehmung bei der Polizei. In DA/DIE waren es 71,1%. Der zeitliche Ablauf wird in GG also wesentlich schlechter bewertet, als in der Darmstädter Stichprobe bei einem  $\chi^2$ -Wert von 10,2 ( $df = 2$ ,  $p < .01$ ; zweiseitiger Test).

Die folgende Kategorie „**Erlebter Umgang von Seiten der Beamten/-innen**“ umfasst insgesamt 26 Items. Hier ergaben sich mehrere signifikante Unterschiede. Ein Trend bezieht sich auf die Frage, *was die Opferzeugen getan haben, wenn die Polizei sie nicht gefragt hat, ob sie bei der Vernehmung eine Person ihres Vertrauens dabei haben wollen*. Die Frage nach der Vertrauensperson wird in DA und GG „gleich selten“ gestellt. Nur 7% der Opferzeugen in DA und 13% in GG geben an, dass sie danach gefragt wurden ( $\chi^2 = 1,8$ ,  $df = 1$ ,  $p = .140$ , 1-seitiger Test). Es unterscheidet sich die Art und Weise, wie die Opfer damit umgehen, wenn sie nicht gefragt wurden. *Tabelle 10.66* zeigt die Ergebnisse:

Tabelle 10.66:

Hinzuziehung einer Person des Vertrauens

	DA/DIE	GG
jemanden mitgebracht	76,7	57,1
Polizei ließ es nicht zu	14,0	9,5
nicht getraut, jemanden mitzubringen	9,3	33,3

$\chi^2 = 5,7$ ,  $df = 2$ ,  $p = .057$ , 2-seitiger Test

Signifikant mit einem  $\chi^2$ -Wert von 5,4 ( $df = 1$ ,  $p < .05$ ; einseitiger Test) wurde der Unterschied bezüglich des Items: „*Hat sich der/die vernehmende Beamte/in ausschließlich mit Ihnen beschäftigt?*“ Ausschließlich mit dem Opferzeugen beschäftigt haben sich 77,8% der Beamten in GG. Erwartungsgemäß höher lag der Prozentsatz in DA/DIE bei 89,4% der befragten Opferzeugen.

Auch die *Einschätzung des Verhaltens als ermutigend/angenehm oder unsensibel/ruppig/nicht ernsthaft auf die Situation eingehend* fällt für die Darmstädter Beamten/-innen besser aus. 88,9% der Opferzeugen aus DA/DIE und „nur“ 76,7% der Opferzeugen aus GG erlebten den/die vernehmende/n Beamten/in als ermutigend und angenehm ( $\chi^2 = 5,5$ ,  $df = 1$ ,  $p < .01$ ). Beim Vergleich der beiden Gruppen gab es auch Unterschiede hinsichtlich der Kommunikation. Von 10,6% der Befragten in GG wurden *Kommunikationsschwierigkeiten* mit den Beamten/-innen berichtet, in Darmstadt dagegen nur in 3,6% der Fälle. Auch dieses Ergebnis war bei einseitigem Test signifikant ( $\chi^2 = 4,6$ ,  $df = 1$ ,  $p < .05$ ).

Wie die Opferzeugen in DA/DIE das Verhalten der Beamten/-innen einschätzen, zeigt *Tabelle 10.67*

Tabelle 10.67:

Wie wurde das Verhalten des/der vernehmenden Beamten/in erlebt?

a	DA/DIE	GG	b	DA/DIE	GG
einfühlsam	71,1	48,6	teilnahmsvoll/annehmend	86,4	69,4
unpersönlich	28,9	51,4	gleichgültig/ablehnend	13,6	30,6

<sup>a</sup>  $\chi^2 = 6,2$ ,  $df = 1$ ,  $p = .012$

<sup>b</sup>  $\chi^2 = 5,5$ ,  $df = 1$ ,  $p = .021$

a	DA/DIE	GG	b	DA/DIE	GG
aufmunternd	93,7	77,1	sachkompetent/erfahren	65,4	48,8
einschüchternd	6,3	22,9	inkompetent/unerfahren	34,6	51,2

<sup>a</sup>  $\chi^2 = 7,9$ ,  $df = 1$ ,  $p = .009$

<sup>b</sup>  $\chi^2 = 9,4$ ,  $df = 1$ ,  $p = .007$

Die Unterschiede zwischen den Landkreisen sind hier sehr deutlich. Die Beamten/-innen in DA/DIE werden einfühlsamer, teilnahmsvoller, aufmunternder und sachkompetenter eingeschätzt.

Die zwei Items, bei denen GG besser als DA abschneidet, beziehen sich auf das Ende der Vernehmung. 63,8% der Befragten in GG gaben an, zum Ausgang begleitet worden zu sein, in DA/DIE sind es nur 40,4%. Der Unterschied ist signifikant bei einseitigem Test mit einem  $\chi^2$ -Wert von 7,5 ( $df = 1$ ,  $p < .01$ ). 25% der Befragten in GG erhielten von Seiten der Polizei ein Angebot, nach Hause gebracht zu werden, nur 7,8% der Beamten in DA machen dieses Angebot ( $\chi^2 = 8,1$ ,  $df = 1$ ,  $p < .01$ ).

Hinsichtlich der drei Noten-Items (Aussprache, Aufnahmesituation und Verhaltenseindruck von vernehmenden Beamten/-innen) gab es interessanterweise keine signifikanten Unterschiede in den beiden Stichproben.

Die anschließende Kategorie mit 6 Items bezieht sich auf die **Einschätzung des Opferstatus durch den Beamten/die Beamtin**. Bei zwei Items ergaben sich signifikante Unterschiede. Auch hier geben die Opferzeugen in Darmstadt bessere Einschätzungen ab, als die Befragten in GG. In GG äußern sich weniger Beamte teilnahmsvoll gegenüber den Opfern oder drückten direkt ihr Mitgefühl aus (DA/DIE 75,7%, GG nur 61,9% der Befragten) ( $\chi^2 = 4,4$ ,  $df = 1$ ,  $p < .05$ , 1-seitiger Test). Außerdem fühlen sich die Opfer der 4. Welle DA/DIE tendenziell mehr ernst genommen und verstanden (90,8%), als die Opfer der 2. Welle in GG (82,5%;  $\chi^2 = 3,2$ ,  $df = 1$ ,  $p = .061$ ).

Auf die folgende Kategorie „**Räumlicher Kontext**“ soll insofern nur kurz eingegangen werden, als es keine signifikanten Unterschiede, sondern lediglich einen Trend gab. In GG gaben 65,9% der Befragten an, den Vernehmungsräum als ansprechend und zweckmäßig eingerichtet empfunden zu haben. Im Gegensatz dazu gab es in DA/DIE eine Tendenz, die Räumlichkeiten ansprechender einzuschätzen. 79,1% der Befragten gaben an, die Räumlichkeiten ansprechend und auch zweckmäßig empfunden zu haben ( $\chi^2 = 3,0$ ,  $df = 1$ ,  $p = .062$ ).

In der Kategorie „**Informationsverhalten**“ ergab sich bei zwei der vier Items eine signifikante Differenz. Die Opferzeugen erhielten in DA/DIE bessere *Informationen über den weiteren Verfahrensablauf* (75%) als in GG (53,3%). Dieses Ergebnis ist mit einem  $\chi^2$ -Wert von 9,9 ( $df = 1$ ,  $p < .01$ ) auf dem 1%-Niveau signifikant. Die Notengebung bezüglich des Informationsverhaltens wurde auf dem 1%-Niveau signifikant ( $\chi^2 = 17,4$ ,  $df = 2$ ,  $p < .01$ ). In DA/DIE beurteilten 52,3% das Informationsverhalten von Seiten der Polizei mit „gut“, 7,6% waren nicht zufrieden. In GG fanden nur 41,8% der Befragten das *Informationsverhalten* „gut“ und 29,1% empfanden die Informationen der Beamten/-innen „schlecht“.

In der letzten Vergleichskategorie „**Erneuter Kontakt in der gleichen Angelegenheit/Zufriedenheit mit Verfahrensausgang**“ zeigten sich im Vergleich der beiden Stichproben keine signifikanten Unterschiede.

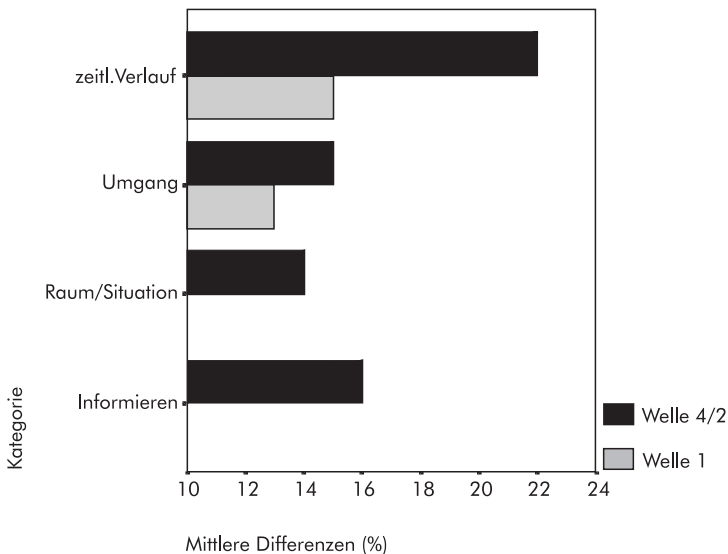
## 10.2.6 Zusammenfassung

Der Vergleich der beiden Versuchsgruppen in der Ausgangssituation der Studie (1. Datenerhebungswelle) hat nur sehr wenige bedeutsame Unterschiede in einzelnen Items des Fragebogens erbracht. Insgesamt waren Vergleiche auf Itemebene in vier Fällen signifikant, davon drei in der Kategorie „**Erlebter Umgang der Polizei mit Opferzeugen**“. Man kann hier also von einer *Kongruenz* in den Antwortprofilen ausgehen; Unterschiede sind zumeist zufallsbedingt.

Hinsichtlich des Vergleichs beider Gruppen zum Zeitpunkt der Abschlussbefragung ergab sich *Diskonkordanz* in den Kategorien „Zeitliche Gestaltung der Vernehmung“, „Erlebter Umgang der Polizei mit Opferzeugen“, „Räumliche Ausstattung und Vernehmungssituation“ sowie der „Informationslage“. Hier haben sich deutliche Unterschiede zugunsten der Experimentalgruppe ergeben. Allerdings ist zahlenmäßig die Kategorie „Umgang“ stark überrepräsentiert (10 signifikante Itemdifferenzen). Lediglich in den beiden Items, die den Abschluss der Vernehmung charakterisieren schnitten die Beamten/-innen in GG besser ab als ihre Kollegen/-innen in DA/DIE: Opferzeugen werden häufiger zum Ausgang und nach Hause begleitet. Es kann vermutet werden, dass dieser Effekt auf unterschiedliche Infrastrukturen in den beiden Landkreisen zurückgeht (z. B. alternative Transportmöglichkeiten, die im Landkreis DA/DIE günstiger sind).

Die Unterschiede zwischen beiden Vergleichen sind in der *Abbildung 10.5* repräsentiert. Die statistische Prüfung ergab im Falle des Gruppenunterschieds in Welle 4/2 einen Mann-Whitney-U-Wert von  $U = 12,00$ , der wiederum das 5-%-Signifikanzniveau nur knapp verfehlt ( $n = 12$ ,  $Z = -1,96$ ,  $p = .06$ ).

Abbildung 10.5:  
Statistisch bedeutsame Differenzen zwischen Experimental- und Kontrollgruppe in der ersten und letzten Datenerhebungswelle



### 10.3 Konvergenz zwischen Statusgruppen

Die Kernfrage lautet hier, ob auch inhaltlich eine Annäherung in den Wahrnehmungen und Beurteilungen von Polizeibeamten/-innen und Opferzeugen erfolgt. Dabei kommt es vor allem auf einen Vergleich der beiden Experimentalgruppen (Polizei, Opferzeugen) über die Erhebungswellen hinweg

an. Hierfür kommen aufgrund der zeitlichen Synchronizität die Erhebungswellen eins und drei bei den Polizeibeamten/-innen und die Erhebungswellen eins und vier bei den Opferzeugen in Frage. Ein entsprechender Vergleich bei den Kontrollgruppen sollte keine Konvergenz zum letzten Erhebungszeitpunkt ergeben. Im Hinblick auf die Vergleichbarkeit der Aussagen, die von den beiden Statusgruppen gemacht wurden, sind relativ strenge Auswahlkriterien anzuwenden. Gührig und Winterhoff (1999) selegierten insgesamt 14 Items, die inhaltliche Übereinstimmung in den beiden Fragebögen (PUMOZ-PO und PUMOZ-OZ) aufwiesen. Für die hier dargestellte Analyse wurden zwei Items ausgeschieden, bei denen die inhaltliche Zuordnung im nachhinein problematisch erschien. Die Liste der verbliebenen 12 Items ist in *Tabelle 10.68* wiedergegeben.

Tabelle 10.68:

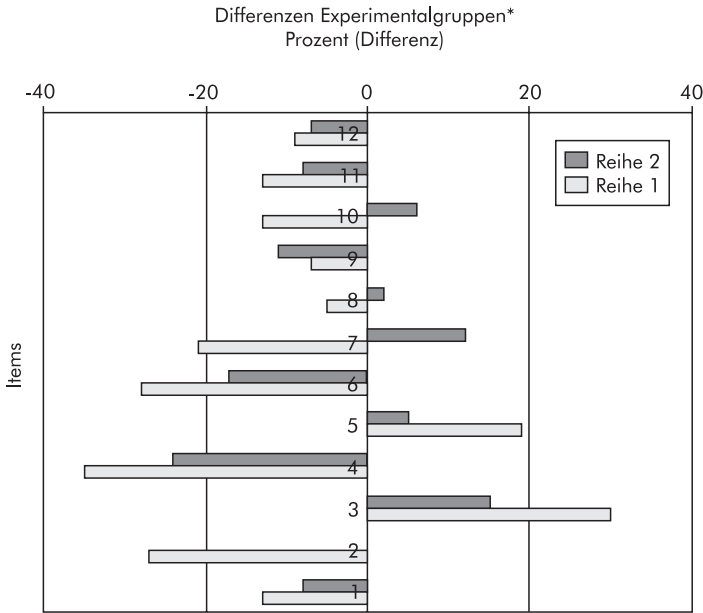
Items für Konvergenzprüfung

Kategorie	Beschreibung des Items
Umgang mit OZ	1 stelle mich namentlich vor 2 achte darauf, verstanden zu werden 3 gehe nicht auf Aufregung ein, versuche zu beruhigen
Raum/Situation	4 Zeitdruck 5 Wartezeit bis 5 Minuten 6 Wartezeit bis 30 Minuten 7 ungestörte Aussprache möglich 8 Täterkontakt ausgeschlossen 9 freundlicher Warteraum
Informationen	10 Hinweise auf Verfahrensablauf 11 Informationen vom Beamten/-in 12 genügend schriftl. Informationsmaterial vorhanden

Konvergenz von Antworttendenzen in den Fragebögen unterschiedlicher Statusgruppen lässt sich als Ausmaß der *Verringerung* von Differenzwerten darstellen, die sich aufgrund der sukzessiven Betrachtung von Unterschieden zwischen den Statusgruppen über die beiden Erhebungswellen ergeben. Es wurden somit jeweils nur die Prozentwerte für Zustimmung zu einer bestimmten Frage berücksichtigt. Die Werte für die Opferzeugen (relativer Anteil an der Gesamtstichprobe, die dem Item zustimmen) wurden von den entsprechenden Werten für die Beamten/-innen subtrahiert. Die Differenzwerte (absolute Beträge) für die einzelnen Items sind in der *Abbildung 10.6* dargestellt.

Abbildung 10.6:

Differenzen – Statusgruppen (Experimentalgruppen): erste und letzte Datenerhebungswelle



\* berechnet wurde der Wert „%-OZ/EG –%PO/EG“. Reihe 1 bezieht sich auf die Kondition „vorher“ (erste Erhebungswelle), Reihe 2 auf die Kondition „nachher“ (letzte Erhebungswelle). Die Ziffern an der Mittelachse bezeichnen die Items (vgl. Tabelle 10.68).

Aus der *Abbildung 10.6* ist zu ersehen, dass sich überwiegend *negative Differenzen* ergeben. Es haben also durchweg mehr Beamte/-innen das entsprechende Item bejaht, als Opferzeugen. Während beispielsweise bei der Erstbefragung 57% der Beamten/-innen angeben, dass sie bei der Vernehmung unter Zeitdruck stehen, geben „nur“ 22% der Opferzeugen an, die Vernehmung sei in dieser Weise belastet gewesen. In der abschließenden Befragung ergeben sich geringere Werte: 46 und 22% (Differenz 24%). Eine Differenz in umgekehrter Richtung ergibt sich im Falle der Aussage „*Ich gehe nicht auf die Aufregung des Opfers ein, versuche es abzulenken; es wird sich von selbst beruhigen*“ (Nr. 3). Die „zugeordnete“ Aussage auf Seiten der Opferzeugen „*Der Beamte/die Beamtin wirkte routinetaf und unpersönlich*“ wird in beiden Befragungswellen häufiger von den Geschädigten bejaht. Hier ist die Differenz bei der abschließenden Befragung auch noch recht hoch (15%). Ein Maß für die Konvergenz kann berechnet werden, indem man die Differenzen zwischen den in der *Abbildung 10.4* aufgeführten Unterschiedsbeträgen der ersten und der letzten Datenerhebung (Reihe 1 und 2) für jedes Item ermittelt. Je höher diese Werte, um so höher die Konvergenz, die als Maximum 100% (Differenz wird

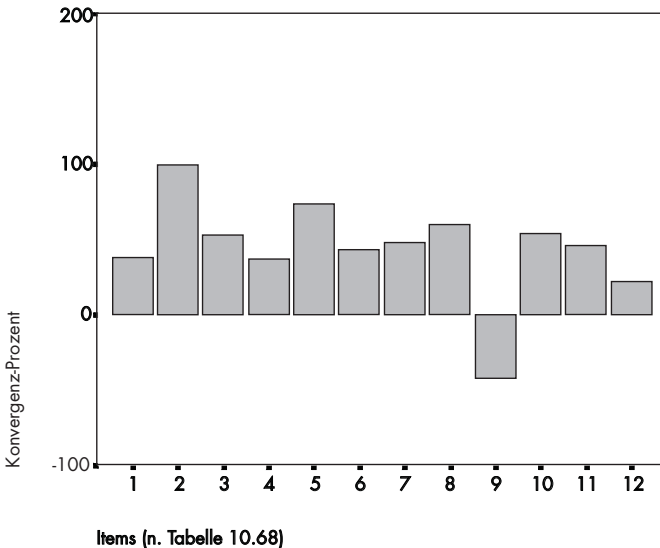


zur letzten Datenerhebung gleich Null) annehmen kann. Das Konvergenzmaß berechnet sich nach der folgenden Formel:

$$\text{Konvergenz-Prozent} = 100 \{1 - D_n/D_v\},$$

wobei der Buchstabe D die Differenz zwischen den jeweiligen Werten (in %) der beiden Statusgruppen (OZ-PO) bezeichnet und die Indices n und v sich auf die entsprechenden Erhebungen „nachher“ und „vorher“ i. S. des Versuchsplans beziehen. Die so ermittelten Werte für Konvergenz sind in der *Abbildung 10.7* dargestellt.

Abbildung 10.7:  
Konvergenzmaße (in %) für 12 Items n. Tabelle 10.68



Mit einer Ausnahme sind alle Konvergenzmaße positiv, im Falle des Items 2 (*Ich achte darauf, verstanden zu werden*) sogar 100%. Bezüglich des Items 9 (*freundlicher Warteraum*) ergibt sich ein negativer Wert, der hier eine 43-prozentige *Divergenz* signalisiert: bei der Abschlussbefragung sind die Unterschiede zwischen Opferzeugen und Polizei in der Einschätzung dieses Sachverhaltes größer als in der Erstbefragung.

Fasst man die Konvergenzwerte nach Kategorien zusammen, so ergibt sich für den „**Umgang mit Opferzeugen**“ ein mittlerer Wert von 64% für „**Räumliche Ausstattung und Vernehmungssituation**“ ein Wert von 37% (Item 9 mindert hier stark die durchschnittlich Konvergenz) und für die Kategorie „**Information**“ ein Wert von 44%.

Die nächste Frage betrifft den Unterschied in der Konvergenz zwischen Experimental- und Kontrollgruppen. Dieser sollte beachtlich sein. Die *Mittelwerte der Differenzen* für alle Gruppen des Forschungsdesigns sind in *Tabelle 10.69* aufgeführt.

Tabelle 10.69:

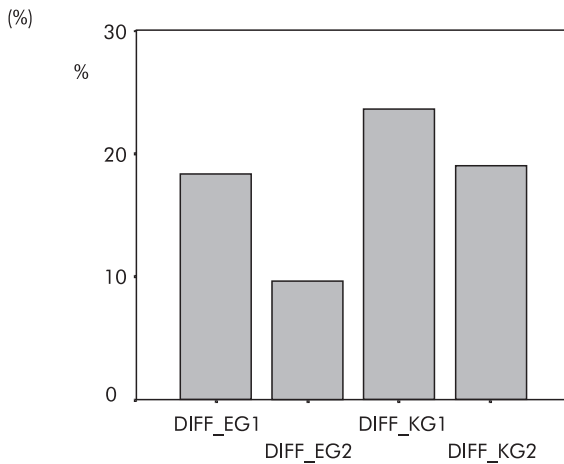
Mittlere Differenzen (absolute Werte) für die Versuchsgruppen

	Mittelwert	Standardabweichung	Varianz
EG Welle 1	18,3	9,8	97,1
EG Welle 4/3	9,5	5,7	32,4
KG Welle 1	23,5	20,4	416,2
KG Welle 2	19,0	16,0	259,1

Der gleiche Sachverhalt ist in *Abbildung 10.8* dargestellt.

Abbildung 10.8:

Mittlere Differenzen für Experimental- und Kontrollgruppen (EG, KG) zu beiden Erhebungszeitpunkten (1, 2)



Konvergenz sollte sich auch auf die Streuungsmaße in den einzelnen Gruppen auswirken, indem damit eine Verringerung der Varianzen einhergeht. Gleichzeitig kann geprüft werden, ob unterschiedliche (heterogene) Varianzen im Vergleich von Experimental- und Kontrollgruppen den Schluss erlauben, dass die Stichproben aus unterschiedlichen Grundgesamtheiten stammen; dies wäre ein weiterer Beleg für die Wirksamkeit der Interventionsmaßnahmen. Der Sachverhalt lässt sich leicht über die F-Verteilung prüfen (*Tabelle 10.70*).

Tabelle 10.70:

Varianzvergleiche mittels F-Test\*

Gruppe	EG Welle 1	EG Welle 4/2	KG Welle 1
EG Welle 1			
EG Welle 4/2	F=2,3, p<.05		
KG Welle 1	F=4,3, p<.02	F = 12,8, p<.001	
KG Welle 2	F=2,7, p<.10	F = 7,9, p<.001	F = 1,60, p<.20

\* Freiheitsgrade in allen Fällen  $df_{1/2}=11$ .

Es wird deutlich, dass die beiden Experimentalgruppen-Kombinationen (Opferzeugen und Beamten/-innen in DA/DIE) nicht der gleichen Grundgesamtheit angehören. Heterogene Varianzen ergeben sich auch aufgrund des Vergleichs von Experimentalgruppen zum Zeitpunkt 2 beziehungsweise 4 mit beiden Kontrollgruppen, wobei hier insbesondere der Vergleich mit Kontrollgruppe 2 bedeutsam ist.

Die Ergebnisse weisen darauf hin, dass insgesamt geringere Unterschiede zwischen Polizei und Opferzeugen bei der abschließenden Befragung bestehen (hier besonders Diff\_EG2). Zweifellos konvergieren die Antwortprofile – in dem hier realisierten Ausschnitt an Items – am Ende des Gesamterhebungszeitraums dort, wo Interventionsmaßnahmen vorausgegangen sind. Allerdings ist dieser Befund insofern zu relativieren, als keine absoluten Nulldifferenzen erreicht werden konnten. Für die Kontrollgruppen von Beamten/-innen und Opferzeugen dagegen ergibt sich nur eine geringe Konvergenz.

Eine statistische Absicherung dieses Befundes kann über Mittelwertvergleiche vorgenommen werden. In der folgenden Übersicht sind die Ergebnisse für mehrere t-Tests dargestellt (Tabelle 10.71).

Tabelle 10.71:

Signifikanzprüfung der Mittelwertvergleiche über Versuchsgruppen

Vergleich	t – Wert	p
EG 1 – EG 4/3	2,80 <sup>a</sup>	.01
EG 1 – KG 1	-0,80 <sup>b</sup>	.43
EG 1 – KG 2	-0,13 <sup>b</sup>	.89
EG 4/3 – KG 1	-2,39 <sup>b</sup>	.03
EG 4/3 – KG 2	-2,06 <sup>b</sup>	.05
KG 1-KG 2	0,60 <sup>a</sup>	.55

<sup>a</sup>homogene Varianzen <sup>b</sup>heterogene Varianzen  
 Freiheitsgrade in allen Fällen df=22

Wie erwartet, sind allein die drei Kontraste unter Beteiligung der Experimentalgruppe 4/3 signifikant (mindestens 5%-Niveau). Keine bedeutsamen Unterschiede ergeben sich zwischen den mittleren Differenzen für die Experimentalgruppe zum ersten Untersuchungszeitpunkt im Vergleich zu den beiden Kontrollgruppen-Differenzmittelwerten. Auch zwischen den Kontrollgruppen erster und letzter Befragung ergibt sich kein Unterschied.

### 10.3.1 Zusammenfassung

In diesem Abschnitt konnte gezeigt werden, dass die Profile von Polizeibeamten/-innen und Opferzeugen für die Experimentalgruppen gegen Ende des gesamten Untersuchungsintervalls hin konvergieren. Dies kann als weiterer Beleg für die Wirksamkeit der Interventionsmaßnahmen gewertet werden. Auch in bezug auf die Kontrollgruppen ist eine leichte „Verbesserung“ im Sinne einer Annäherung von Polizei- und Opferwahrnehmungen aufweisbar, indem die mittlere Differenz in der Kontrollgruppe 2 deutlich niedriger als die bei der Kontrollgruppe eins liegt. Der Unterschied muss jedoch als statistisch zufallsbedingt angesehen werden.

Der bezeichnete Effekt konnte nur für eine relativ kleine Teilmenge der Items aufgewiesen werden. Wegen des geringen Umfangs wurde auf eine differenziertere Betrachtung – Aufteilung nach Kategorien – verzichtet.<sup>38</sup>

### 10.4 Zum Einfluss differentieller Variablen

Bei dem im Rahmen dieser Studie gewählten Vorgehen entsteht die Frage, inwieweit Unterschiede im Kontrollgruppendesign zusätzlich durch die Wirkung von differentiellen Variablen „konfundiert“ sind. Eine Prüfung entsprechender Effekte ist insbesondere im Falle der Opferzeugen erforderlich, da hier keine wiederholten Messungen möglich waren (vgl. S. 45). Im Folgenden werden deshalb nur die beiden für die Gesamtfragestellung der Evaluationsstudie „kritischen“ beiden Experimentalgruppen des „Vorher-Nachher-Designs“ betrachtet.

Aufgrund des relativ geringen Stichprobenumfangs der beiden Kontrollgruppen (Landkreis Groß-Gerau) und vor allem auch aufgrund von geringen Unterschieden beim Vergleich der beiden Erhebungswellen (vgl. Kapitel 10.2.)<sup>39</sup>, wird auf die Betrachtung von differentiellen Einflüssen in diesen Fällen verzichtet werden.

Im Folgenden soll überprüft werden, ob *Alters-, Geschlechts- und Ausbildungsunterschiede* einen Einfluss auf die Ergebnisse der Befragung haben. Die differentielle Variable *Nationalität* wurde für eine weitere Analyse nicht herangezogen, da der Ausländeranteil insgesamt zu gering war.

---

38 Eine solche kann aufgrund einer näheren Analyse der *Interviews* mit Opferzeugen und Polizeibeamten/-innen vorgenommen werden (hierzu Gührig & Winterhoff, 1999; Neumann 2000).

39 Die Unterschiede bezüglich Altersverteilung, Geschlechtszugehörigkeit, Ausbildung und Deliktarten sind im Vergleich der beiden Kontrollgruppen (Groß-Gerau, erste und zweite Welle), sowie im Vergleich von Experimental- und Kontrollgruppe zum ersten Erhebungszeitraum nicht signifikant. Zum letzten Erhebungszeitpunkt ergaben sich Unterschiede hinsichtlich Alter (in GG mehr jüngere Opferzeugen) und Deliktverteilung (Raub, Betrug und Sittendelikte sind häufiger in GG, Einbruch und Sachbeschädigung häufiger in DA/DIE). Auf diese Effekte wird weiter unten eingegangen.

## 10.4.1 Alterseffekte

Zunächst wurden die befragten Opferzeugen in Abhängigkeit ihres Alters in vier Gruppen eingeteilt, die sich wie folgt zusammensetzen: 0–20 Jahre, 21–40 Jahre, 41–60 Jahre und über 61 Jahre. Es werden Altersunterschiede bezüglich der *Deliktarten* und der beiden differentiellen Variablen *Geschlecht* und *Bildung* der befragten Opferzeugen beleuchtet. In erster und vierter Welle gibt es signifikante Alterseffekte bezüglich der *Delikte*. *Tabelle 10.72* gibt die Ergebnisse für die erste und *Tabelle 10.73* die Ergebnisse für die vierte Welle wieder:

Tabelle 10.72:

Altersunterschiede bezüglich der Deliktarten in der ersten Welle

	0–20	21–40	41–60	ab 61
Einbruch	6,7	29,0	28,4	32,0
Raub	26,7	19,4	28,4	32,0
Körperverletzung	40,0	14,5	10,4	16,0
Sachbeschädigung	–	6,5	14,9	16,0
Betrug	–	1,6	1,5	–
Vergewaltigung	6,7	4,8	1,5	4,0
sonst. sex. Belästigung	20,0	22,6	7,5	–
Sonstiges	–	1,6	7,5	–

$$\chi^2 = 32,5, df = 21, p = .052$$

Tabelle 10.73:

Altersunterschiede bezüglich der Deliktarten in der vierten Welle

	0–20	21–40	41–60	ab 61
Einbruch	17,6	36,6	52,2	60,0
Raub	11,8	16,9	4,5	10,9
Körperverletzung	52,9	16,9	9,0	10,9
Sachbeschädigung	5,9	11,3	17,9	16,4
Betrug	–	4,2	6,0	–
Vergewaltigung	–	–	1,5	–
sonst. sex. Belästigung	20,0	7,0	1,5	1,8
Mord	–	–	1,5	–
Sonstiges	5,9	7,0	6,0	–

$$\chi^2 = 47,5, df = 24, p = .003$$

Es gibt einige *Delikte*, die in bestimmten Altersgruppen häufiger auftreten: Die Opfer eines Einbruchs / Diebstahls sind tendenziell eher ältere Menschen, von Körperverletzung hingegen sind eher Jugendliche betroffen, die anderen Effekte sind nicht so deutlich und in erster und vierter Welle auch nicht einheitlich.

In Bezug auf das *Geschlecht* gibt es keine signifikanten Altersunterschiede; anders bei der *Ausbildung*: Der Anteil der Befragten mit Hauptschulabschluss ist in den Altersklassen „41 bis 60“ und „über 61“ proportional am größten.

Dieses Ergebnis beruht möglicherweise auf einem Generationenunterschied und ist damit zu erklären, dass es in diesen Generationen die Regel war, nur neun Jahre zur Schule zu gehen.

In der Kategorie „**Umstände der Anzeigenerstattung und der Vernehmung**“ fällt auf, dass sowohl in erster als auch in vierter Welle proportional die meisten Beamtinnen (!) die Vernehmung der 0–20-Jährigen übernehmen.

Bezüglich der „**Betroffenheit und Gefühle nach der Tat**“ lässt sich grundsätzlich feststellen, dass die jüngsten und ältesten Befragten sich jeweils am meisten betroffen fühlen. In der ersten Befragungswelle ergeben sich signifikante Alterseffekte in bezug auf folgendes Item: „*Waren Sie bei der Vernehmung anfänglich aufgeregt?*“ Der Effekt wiederholt sich in der vierten Welle jedoch nicht. Er lässt sich auch nicht eindeutig interpretieren. Es scheint, dass die Aufregung der beiden jüngeren Gruppen ähnlich ist, sowie die Aufregung der beiden Gruppen ab 41 und ab 61 Jahre sich kaum unterscheidet. *Tabelle 10.74* gibt die genauen Zahlen wieder.

Tabelle 10.74:

Altersunterschiede bezüglich des Items: „Waren Sie bei der Vernehmung anfänglich aufgeregt?“ (1. Welle)

Alter	0–20	21–40	41–60	ab 61
ja sehr	29	27	49	54
ein wenig	50	47	20	23
kaum	14	18	15	8
überhaupt nicht	7	8	15	15

$$\chi^2 = 17.6, df = 9, p = .040$$

In den Kategorien „**Einstellungen gegenüber der Polizei**“ und „**Zeitlicher Verlauf**“ gab es keine Altersunterschiede. Einige wenige Unterschiede finden sich bei den Items, die sich auf den „**Umgang der Beamten mit den Opfern und Zeugen**“ beziehen. In der vierten Welle gibt es einen signifikanten Effekt hinsichtlich des Items: „*Um meine Aufregung zu beseitigen, hat mir geholfen: Die Art und Weise, wie der vernehmende Beamte/die Beamtin mit mir umgegangen ist.*“ *Tabelle 10.75* zeigt, wie viele Opferzeugen dies bejahen.

Tabelle 10.75:

Altersunterschiede bezüglich der Bejahung des Items: „Um meine Aufregung zu beseitigen, hat mir geholfen: Die Art und Weise, wie der vernehmende Beamte/die Beamtin mit mir umgegangen ist“ (4. Welle)

Alter	0–20	21–40	41–60	ab 61
Ja, Beamte/in hat mir geholfen.	100	75	85,4	93,1

$$\chi^2 = 7,8, df = 3, p = .049$$

Den jüngsten und ältesten der befragten Opfer hat der Umgang des/der vernehmenden Beamten/in am meisten geholfen, gefolgt von den 41–60-Jährigen.

Die Befragten unter 20 Jahre werden häufiger gefragt, *ob sie bei der Vernehmung eine Person ihres Vertrauens dabei haben möchten*, in der ersten Welle bejahen dies 14,3 % (1,9 %; 2 %; 10 %), in der vierten bejahen es 17,6 % (3,4 %; 10,4 %; 2,9 %). Dieser Unterschied ist jedoch nicht signifikant.

In der vierten Welle ergab sich ein Alterseffekt bezüglich des Items: *„Wie haben Sie den/die vernehmende/n Beamten erlebt? Mitteilsam und offen vs. wortkarg und zurückhaltend.“* Die jüngsten und ältesten Befragten schätzen den/die vernehmende/n Beamten/in am besten ein, wie *Tabelle 10.76* zu entnehmen ist.

Tabelle 10.76:

Altersunterschiede bezüglich der Beurteilung des/der vernehmende/n Beamten/in als „mitteilsam“ und „offen“ (4. Welle)

Alter	0–20	21–40	41–60	ab 61
mitteilsam/offen	92,3	76,8	69,4	100

$$\chi^2 = 12,9, df = 3, p = .005$$

In der ersten Welle zeigten sich hier keine Alterseffekte, die Ergebnisse waren im Gegenteil sogar recht homogen. Wiederum nur in der letzten Befragungswelle gibt es signifikante Unterschiede für das nächste Item: *„Wie haben Sie den/die vernehmende/n Beamten/in erlebt? Einfühlsam vs. unpersönlich.“* *Tabelle 10.77* gibt den Anteil derjenigen Befragten wieder, die den/die Beamten/in als einfühlsam erlebt haben.

Tabelle 10.77:

Altersunterschiede bezüglich der Beurteilung des/der vernehmenden Beamten/in als „einfühlsam“ (4. Welle)

Alter	0–20	21–40	41–60	ab 61
einfühlsam	88,9	67,9	50	93,5

$$\chi^2 = 16,2, df = 3, p = .001$$

Auch bei diesem Item setzt sich der Trend fort, dass die jüngsten und die ältesten der befragten Opferzeugen das Verhalten des/der vernehmenden Beamten/in am besten beurteilen. Und wie beim Item zuvor wird die schlechteste Bewertung von den 41–60-Jährigen abgegeben.

Das folgende Item: *„Wie haben Sie den/die vernehmende/n Beamten/in erlebt? Opferzentriert vs. fallzentriert.“* zeigt in beiden Wellen signifikante Alterseffekte. *Tabelle 10.78* gibt für beide Wellen den Anteil der Befragten wieder, die den/die vernehmende/n Beamten/in als eher opferzentriert eingeschätzt haben.

Tabelle 10.78:

Altersunterschiede bezüglich der Beurteilung des/der vernehmenden/ Beamten/in als „opferzentriert“ in erster und vierter Welle

Alter	0–20	21–40	41–60	ab 61
<sup>a</sup> 1. Welle	40,0	14,6	27,0	66,7
<sup>b</sup> 4. Welle	55,6	13,5	30,3	59,1

<sup>a</sup>  $\chi^2 = 11,2$ , df = 3, p = .010

<sup>b</sup>  $\chi^2 = 16,3$ , df = 3, p = .001

Zum einen lässt sich leicht erkennen, dass sich die Beamten/-innen in der vierten Welle gegenüber den Jüngsten häufiger opferzentriert verhalten, als in der ersten. Zum anderen zeigt sich wieder der Trend, dass alte und junge Opfer stärker opferorientiert behandelt werden, wobei dies besonders für die Älteren in der ersten Welle gilt. In der vierten Welle haben sich diese Unterschiede angeglichen.

In der vierten Welle gibt es einen weiteren signifikanten Unterschied in dieser Itemklasse, der den bisherigen Trend fortsetzt. Das Item lautet wie folgt: „*Wie haben Sie den/die vernehmende/n Beamten/in erlebt? Interessiert und persönlich engagiert vs. routinehaft und distanziert.*“ Der Tabelle 10.79 sind die Ergebnisse zu entnehmen.

Tabelle 10.79:

Altersunterschiede bezüglich der Beurteilung des/der vernehmenden Beamten/in als „interessiert/engagiert“ (4. Welle)

Alter	0–20	21–40	41–60	ab 61
interessiert/ pers. engagiert	76,9	46,4	50,0	89,7

$\chi^2 = 18,0$ , df = 3, p = .001

In beiden Wellen signifikant ist das Item: „*Ich wurde vom Beamten/von der Beamtin zum Ausgang begleitet.*“ Aus Tabelle 10.80 ist für beide Wellen der Anteil der Befragten zu entnehmen, die dies bejahen.

Tabelle 10.80:

Altersunterschiede bezüglich der Bejahung des Items: „*Ich wurde vom Beamten/von der Beamtin zum Ausgang begleitet*“ (1. und 4. Welle)

Alter	0–20	21–40	41–60	ab 61
<sup>a</sup> 1. Welle	66,7	44,2	19,4	46,7
<sup>b</sup> 4. Welle	58,8	45,8	21,6	42,9

<sup>a</sup>  $\chi^2 = 10,6$ , df = 3, p = .014

<sup>b</sup>  $\chi^2 = 8,4$ , df = 3, p = .037



Am weitaus häufigsten werden also die jüngsten der Opferzeugen zum Ausgang begleitet. Seltener kommt dies bei den 41–60-Jährigen vor. Diese „Rangreihe“ ist auch in der vierten Welle nicht verändert, wenn sich auch die Unterschiede etwas angeglichen haben.

In der vierten Welle gibt es einen weiteren Alterseffekt in dem Item: „*Mir wurde angeboten, mich nach Hause zu begleiten.*“ In der Gruppe der bis 20-Jährigen wird dieses Item nicht bejaht. Bei den 21–40-Jährigen bejahen dies 4,5 %, bei den 41–60-Jährigen 6,9 % und bei den über 61-Jährigen 25 % ( $\chi^2 = 7,8, df = 3, p = .050$ ). Besonders die Älteren werden also gefragt, ob man sie nach Hause bringen soll.

Auch der nächste signifikante Unterschied findet sich nur in der vierten Welle. Die Notengebung für die Aussprache beziehungsweise Vernehmung fällt bei den Jüngsten und Ältesten wiederum am Besten aus. *Tabelle 10.81* zeigt die Ergebnisse.

Tabelle 10.81:

Altersunterschiede bezüglich der Notenvergabe für die Aussprache/Vernehmung (4. Welle)

Alter	0–20	21–40	41–60	ab 61
gut	88,2	64,6	61,3	88,6
mittel	5,9	30,8	33,9	9,1
schlecht	5,9	4,6	4,8	2,3

$$\chi^2 = 14,3, df = 6, p = .026$$

In der Kategorie „**Umgang der Beamten/-innen mit Opfern und Zeugen**“ gab es einige signifikante Alterseffekte, die generell darauf hinweisen, dass auf die Bedürfnisse von jüngeren und älteren Opferzeugen stärker eingegangen wird.

In der Kategorie „**Bestätigung der Opferrolle durch den Beamten/die Beamtin**“ gab es bei einem von sechs Items einen Alterstrend, der in beiden Wellen zu beobachten war: „*Aufgrund der Art und Weise, wie der/die vernehmende Beamte/in mich behandelte, hatte ich manchmal das Gefühl, für die Tat mitverantwortlich oder sogar mitschuldig zu sein.*“ *Tabelle 10.82* gibt den Anteil derjenigen Befragten aus erster und vierter Welle wieder, die dieses Item bejahen.

Tabelle 10.82:

Altersunterschiede bezüglich der Bejahung des Items: „*Bekamen Sie ein Gefühl der Mitschuld vermittelt?*“

Alter	0–20	21–40	41–60	ab 61
<sup>a</sup> 1. Welle	–	22,0	15,0	4,0
<sup>b</sup> 4. Welle	25	10,3	7,0	4,3

$$^a \chi^2 = 7,2, df = 3, p = .063$$

$$^b \chi^2 = 8,5, df = 3, p = .087$$

Je höher das Alter der Opferzeugen, desto seltener bekommen sie das Gefühl einer Mitschuld suggeriert. Dieser Trend setzt in beiden Wellen jedoch unterschiedlich früh ein. Während in der ersten Welle die 0–20-Jährigen davon ausgenommen sind, sind sie in der vierten hauptsächlich von dem Problem betroffen, das bedeutet, mit 25 % bekommt diese Altersgruppe am meisten ein Gefühl der Mitschuld übermittelt. Der Sachverhalt, dass bei jüngeren Opfern und Zeugen eher eine Mitschuld vermutet wird, geht möglicherweise mit den für Jugendliche spezifischen Deliktarten der Körperverletzung einher. Dieses Delikt ist in der vierten Welle häufiger als in der ersten. Einer Körperverletzung geht in einigen Fällen eine Provokation von Seiten des Opfers voraus.

Die nächste Kategorie bezieht sich auf den **räumlichen Kontext**, hier finden sich diverse Trends und signifikante Unterschiede. Das erste Item: „*Um meine Aufregung zu beseitigen, hat mir die räumliche Umgebung geholfen.*“ ist in beiden Wellen hochsignifikant. Man kann hier eindeutig für beide Wellen feststellen, dass die räumliche Umgebung weit stärker bei der Gruppe der über 61-Jährigen beruhigend wirkt, als bei allen anderen Gruppen. *Tabelle 10.83* zeigt die Ergebnisse.

Tabelle 10.83:

Altersunterschiede bezüglich der Bejahung des Items: „*Um meine Aufregung zu beseitigen, hat mir die räumliche Umgebung geholfen.*“ (1. und 4. Welle)

Alter	0–20	21–40	41–60	ab 61
<sup>a</sup> 1. Welle	12,5	6,7	23,1	66,7
<sup>b</sup> 4. Welle	–	11,1	9,1	75,0

<sup>a</sup>  $\chi^2 = 12,8$ ,  $df = 3$ ,  $p = .005$

<sup>b</sup>  $\chi^2 = 13,2$ ,  $df = 3$ ,  $p = .004$

Auch beim nächsten Item setzt sich dieser Trend fort, dass die Befragten aus der älteren Altersgruppe die Räumlichkeiten besser beurteilen, als die jüngeren. Die Befragten sollten ankreuzen, *ob der Warteraum auf sie a) freundlich und angenehm wirkte oder b) ungemütlich und unfreundlich oder c) eher neutral*. Wie die Opferzeugen aus der ersten Welle den Warteraum beurteilten, zeigt *Tabelle 10.84*.

Tabelle 10.84:

Altersunterschiede bezüglich der Notenvergabe für die Aussprache/Vernehmung (1. Welle)

Alter	0–20	21–40	41–60	ab 61
freundlich, angenehm	–	6,5	15,2	40,0
ungemütlich, unfreundlich	30,8	30,4	27,3	20,0
eher neutral	69,2	63,0	57,6	40,0

$\chi^2 = 11,0$ ,  $df = 6$ ,  $p = .088$

Das Item „Die Vernehmung fand in einer ungestörten vertraulichen Atmosphäre statt“ ist nicht eindeutig interpretierbar. Man kann es sowohl auf das Verhalten des/der Beamten/in als auch auf die Räumlichkeiten zurückführen. In der ersten Welle gibt es einen signifikanten Unterschied zwischen den vier Altersgruppen bezüglich dieses Items. Die bis 20-Jährigen sowie über 61-Jährigen stimmen diesem Item weit häufiger zu als die Befragten mittleren Alters. In der vierten Welle haben sich diese Altersunterschiede einander angeglichen und die Zustimmung insgesamt erhöht. *Tabelle 10.85* gibt die Ergebnisse aus der ersten Welle wieder.

Tabelle 10.85:

Altersunterschiede bezüglich der Einschätzung, dass die Vernehmung in einer vertraulichen Atmosphäre stattfand (1. Welle)

Alter	0–20	21–40	41–60	ab 61
Vernehmung in vertraulicher Atmosphäre	93,3	61,4	66,0	94,1

$$\chi^2 = 11,0, df = 3, p = .011$$

Der nächste signifikante Alterseffekt taucht im Unterschied jetzt nur noch in der vierten Welle auf. Das Item lautete: „Der Vernehmungsraum war ansprechend und zweckmäßig eingerichtet.“ In den drei Altersgruppen zwischen 0 und 60 Jahren bejahen jeweils immer etwas über 70 % dieses Item. Der Unterschied liegt in dem Antwortverhalten der über 61-Jährigen, die zu 100 % der Meinung waren, dass der Vernehmungsraum ansprechend und zweckmäßig eingerichtet war ( $\chi^2 = 8,9, df = 3, p < .05$ ). Die *Gesamtnote für die Räumlichkeiten* ist wiederum in beiden Wellen signifikant. Wie nicht anders zu erwarten, geben die über 61-Jährigen die besten Noten für die Räumlichkeiten, somit ist dieser Gesamteindruck stimmig mit den einzelnen Ergebnissen der anderen Items, die sich ebenfalls auf den räumlichen Kontext bezogen. *Tabelle 10.86* gibt denjenigen Anteil der Befragten wieder, welche die Noten „sehr gut“ oder „gut“ für die Räumlichkeiten vergeben haben (beide Antworten sind zu einer zusammengefasst).

Tabelle 10.86:

Altersunterschiede bezüglich der Notengebung „sehr gut“ und „gut“ für die Räumlichkeiten (1. und 4. Welle)

Alter	0–20	21–40	41–60	ab 61
<sup>a</sup> 1. Welle	8,3	17,6	23,8	58,3
<sup>b</sup> 4. Welle	29,4	23,1	34,1	58,3

$$^a \chi^2 = 13,3, df = 6, p = .038$$

$$^b \chi^2 = 12,4, df = 6, p = .053$$

Als Gesamtergebnis ist festzuhalten, dass die Befragten ab 61 Jahren die Räumlichkeiten wesentlich besser einschätzen, als jüngere Opferzeugen. Da

die Räume objektiv dieselben sind, kann man davon ausgehen, dass ältere Menschen nicht so hohe Ansprüche oder „nicht so verwöhnt sind“ was ihr räumliches Umfeld anbelangt.

In der vierten Welle zeigen zwei von vier Items der Kategorie „**Informationsverhalten**“ einen signifikanten Alterseffekt, in der ersten Welle findet sich kein solcher Effekt. Die Ergebnisse des Items: „Die Polizei hat mich gut informiert über den weiteren Ablauf des Verfahrens: durch schriftliches Infomaterial“ können *Tabelle 10.87* entnommen werden.

Tabelle 10.87:

Altersunterschiede bezüglich der Einschätzung, dass man durch schriftliches Infomaterial gut über den weiteren Verfahrensablauf informiert wurde (4. Welle)

Alter	0–20	21–40	41–60	ab 61
Gut informiert durch schriftliches Infomaterial.	–	14,6	20,8	52,9

$$\chi^2 = 15,2, df = 3, p = .002$$

In dieser Befragung fühlten sich die älteren Opferzeugen durch schriftliches Infomaterial besser informiert, in der ersten Welle war dieser Effekt jedoch genau umgekehrt: je jünger, je besser informiert fühlten sich die befragten Opferzeugen. Ein Alterseffekt findet sich in der Notengebung für die Informationslage allgemein. Die über 61-Jährigen geben mit Abstand die beste Einschätzung ab. *Tabelle 10.88* gibt den prozentualen Anteil der Befragten wieder, welche die Informationslage mit „sehr gut“ oder „gut“ bewertet haben.

Tabelle 10.88:

Altersunterschiede bezüglich der Notengebung „sehr gut“ und „gut“ für die Informationslage (1. Welle)

Alter	0–20	21–40	41–60	ab 61
Note „gut“ für Informationslage.	35,3	47,8	47,4	80,6

$$\chi^2 = 13,2, df = 6, p = .040$$

Die letzte Kategorie bezieht sich auf einen „**erneuten Kontakt in der gleichen Angelegenheit und der Zufriedenheit mit dem Verfahrensausgang**“. Wiederum nur in der vierten Welle gibt es einen signifikanten Alterseffekt für die Benotung der nachfolgenden Betreuung durch die Polizei. Die prozentuale Häufigkeit der Benotung mit „sehr gut“ oder „gut“ zeigt *Tabelle 10.89*.

Tabelle 10.89:

Altersunterschiede bezüglich der Benotung der nachfolgenden Betreuung mit „sehr gut“ und „gut“ (4. Welle)

Alter	0–20	21–40	41–60	ab 61
Note „gut“ für die nachfolgende Betreuung.	21,4	33,3	40	79,2

$$\chi^2 = 18,5, df = 6, p = .005$$

Wie weiter oben schon häufig beschrieben, schätzen auch bezüglich dieses Items die Befragten über 61 Jahre die Polizei besser ein. Knapp 80 % benoten die nachfolgende Betreuung mit „sehr gut“ und „gut“.

Wie die einzelnen Ergebnisse gezeigt haben, hat das Alter keinen unerheblichen Einfluss auf die Beurteilung der Polizei durch die Opferzeugen.

## 10.4.2 Der Einfluss der Geschlechtszugehörigkeit

Männer und Frauen werden unterschiedlich häufig von den verschiedenen Deliktarten betroffen. Dieser Unterschied ist in der ersten sowie in der vierten Welle signifikant. Allerdings sind die Ergebnisse zum Teil widersprüchlich, sie werden in *Tabelle 10.90* dargestellt:

Tabelle 10.90:

Geschlechtsunterschiede bezüglich der Deliktarten (1. und 4. Welle)

	<sup>a</sup> 1. Welle		<sup>b</sup> 4. Welle	
	Frauen	Männer	Frauen	Männer
Einbruch	17,7	39,1	45,1	47,0
Raub	28,1	23,2	15,4	6,8
Körperverletzung	9,4	23,2	13,2	17,9
Sachbeschädigung	11,5	10,1	7,7	19,7
Betrug	1,0	1,4	4,4	2,6
Vergewaltigung	6,3	–	1,1	–
sonst. sex. Belästigung	20,8	1,4	8,8	–
Mord	–	–	1,1	–
Sonstiges	5,2	1,4	3,3	6,0

$$^a \chi^2 = 30,1, df = 7, p < .001$$

$$^b \chi^2 = 23,5, df = 8, p = .003$$

Bezüglich Raub und Körperverletzung zeigen beide Wellen in die gleiche Richtung. Frauen sind häufiger als Männer von einem Raub betroffen, für Körperverletzung gilt das Umgekehrte. Zu erwarten ist das Ergebnis, dass hauptsächlich Frauen von sexueller Belästigung und Vergewaltigung betroffen sind.

Bezüglich des *Alters* der Opferzeugen gibt es keine Unterschiede zwischen den Geschlechtern.

In der ersten Welle gibt es signifikante *Bildungsunterschiede* zwischen Männern und Frauen. Männer haben einen höheren Anteil bei Hauptschule und Studium. *Tabelle 10.91* zeigt die Ergebnisse.

Tabelle 10.91:  
Geschlechtsunterschiede bezüglich Schulbildung

	Frauen	Männer
Hauptschule	24,2	35,3
Realschule	40,0	22,1
Abitur	12,6	5,9
Studium	23,2	36,8

$$\chi^2 = 17,6, df = 9, p = .040$$

Die Ergebnisse der vierten Welle unterscheiden sich insofern, als die Hauptschule häufiger von Frauen besucht wird.

Die ersten Ergebnisse, auf die an dieser Stelle eingegangen werden soll, beziehen sich auf die Kategorie: „**Betroffenheit und Gefühle nach der Tat**“. Hier gibt es bei keiner der beiden Wellen einen signifikanten Effekt des Geschlechts auf die *subjektive Betroffenheit nach der Tat*. Hingegen weist das Item: „*Waren Sie bei der Vernehmung anfänglich aufgeregt?*“ in beiden Wellen signifikante Geschlechtsunterschiede auf. *Tabelle 10.92* gibt die Ergebnisse aus beiden Wellen wieder:

Tabelle 10.92:  
Geschlechtsunterschiede bezüglich des Items: „*Waren Sie bei der Vernehmung anfänglich aufgeregt?*“

	<sup>a</sup> 1. Welle Frauen	Männer	<sup>b</sup> 4. Welle Frauen	Männer
ja sehr	54,6	19,7	40,9	15,3
ein wenig	26,8	43,9	35,2	36,0
kaum	17,5	12,1	11,4	19,8
überhaupt nicht	1,0	24,2	12,5	28,8

$$^a \chi^2 = 36,2, df = 3, p < .001$$

$$^b \chi^2 = 20,3, df = 3, p < .001$$

Die Aufregung direkt nach der Tat unterscheidet sich bei Männern und Frauen nicht, jedoch die Aufregung vor der Vernehmung. Hier waren Frauen wesentlich stärker aufgeregt als Männer.

In der Kategorie „**Einstellung der Zeugen zur Polizei**“ gibt es in der ersten Welle einen Trend. Das Item: „*Ich habe nur ungern mit der Polizei zu tun*“ bejahen mehr Männer (50 %) als Frauen (22,7 %) ( $\chi^2 = 3,0$ ,  $df = 1$ ,  $p = .098$ ). Die Ergebnisse der vierten Welle weisen in die gleiche Richtung.

Die Items der Kategorie „**Zeitlicher Ablauf**“ weisen nur einen Trend in der vierten Welle auf, und zwar bezüglich der *Notenvergabe für den zeitlichen Ablauf*. Die Männer geben hier die besseren Noten, wie *Tabelle 10.93* zeigt:

Tabelle 10.93:

Geschlechtsunterschiede bezüglich der Benotung des zeitlichen Ablaufs durch die befragten Opferzeugen (4. Welle)

	Frauen	Männer
gut	61,8	77,5
mittel	32,9	19,6
schlecht	5,3	2,9

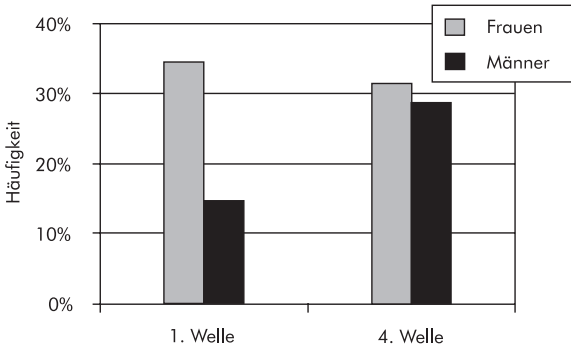
$\chi^2 = 5,1$ ,  $df = 2$ ,  $p = .077$

Von besonderem Interesse ist die folgende Kategorie des **erlebten Umgangs von Seiten der Beamten/-innen**. Das erste signifikante Ergebnis findet sich für das Item: „*Hat der entgegennehmende Beamte/die Beamtin sich Ihnen mit Namen vorgestellt?*“ In der ersten Welle ist der Geschlechtsunterschied hochsignifikant. Nur 64,6% der Männer, jedoch 83,5% der Frauen bejahen dies ( $\chi^2 = 7,3$ ,  $df = 1$ ,  $p < .01$ ). In der vierten Welle besteht dieser Unterschied noch, er ist jedoch nicht mehr so extrem wie zuvor (90 % vs. 80 %).

Das Item: „*Wie haben Sie den/die vernehmende/n Beamten/in erlebt? Opferzentriert oder fallzentriert?*“ zeigt einen weiteren Unterschied, wiederum nur in der ersten Welle. Mehr als doppelt so viele Frauen wie Männer erleben den/die vernehmende Beamten/in als opferzentriert ( $\chi^2 = 4,8$ ,  $df = 1$ ,  $p < .05$ ). In der vierten Welle ist der prozentuale Anteil der Frauen nicht gestiegen, jedoch hat sich die Situation für die Männer deutlich verbessert, die jetzt fast genauso häufig wie Frauen opferzentriert behandelt werden. *Abbildung 10.9* gibt einen Überblick:

Abbildung 10.9:

Prozentualer Anteil der männlichen und weiblichen Befragten, die den/ die vernehmende/n Beamten/in als „opferzentriert“ einschätzen.



Die nächste Kategorie „**Bestätigung des Opferstatus durch den Beamten/die Beamtin**“ weist einige Geschlechterdifferenzen auf. In der vierten Welle gibt es einen hochsignifikanten Unterschied bezüglich des Items: „*Hat der vernehmende Beamte Ihnen gegenüber Worte der Teilnahme und des Verständnisses geäußert?*“ 84,4% der Frauen bejahen dies, hingegen nur 68,3% der Männer ( $\chi^2 = 6,0$ ,  $df = 1$ ,  $p < .05$ ). In der ersten Welle bejahen beide Geschlechter diese Frage zu etwa 65%. In der vierten Welle hat sich die Situation also nur für die Frauen verbessert.

In beiden Wellen gibt es signifikante Unterschiede zwischen Männern und Frauen bezüglich der Häufigkeit, mit der *der/die vernehmende Beamte/in sein/ihr Mitgefühl ausdrückt und versucht zu trösten*. Tabelle 10.94 gibt einen Überblick über die Ergebnisse:

Tabelle 10.94:

Geschlechterunterschiede bezüglich der Bejahung des Items: „*Der/die vernehmende Beamte/in drückte mir sein/ihr Mitgefühl aus, und versuchte, mich zu trösten.*“

	Frauen	Männer
<sup>a</sup> 1. Welle	50,7	32,3
<sup>b</sup> 4. Welle	47,8	29,5

<sup>a</sup>  $\chi^2 = 4,7$ ,  $df = 1$ ,  $p = .037$

<sup>b</sup>  $\chi^2 = 5,7$ ,  $df = 1$ ,  $p = .022$

Den Frauen wird häufiger Trost und Mitgefühl ausgedrückt, als den Männern. Man könnte argumentieren, dass Männern das eher peinlich ist und sie so etwas nicht benötigen. Dagegen spricht das nächste Item, indem gefragt wird, ob es *als angenehm empfunden wurde, Trost und Mitgefühl zu bekommen*. Die Männer bejahen diese Frage häufiger als Frauen, der Unterschied ist allerdings nicht signifikant.



In der Kategorie „**Räumlicher Kontext**“ gibt es keine wichtigen Unterschiede zwischen dem Urteil von Männern und Frauen, ebenso nicht bezüglich der Einschätzung des **Informationsverhaltens der Polizei**.

In der Kategorie „**Erneuter Kontakt in der gleichen Angelegenheit**“ findet sich ein Trend in der vierten Welle bezüglich des Items: „*Ich konnte mit demselben Beamten/derselben Beamtin sprechen wie im Erstgespräch.*“ 60 % der Frauen bejahen dies, hingegen nur 40 % der Männer ( $\chi^2 = 3,3$ ,  $df = 1$ ,  $p = .087$ ).

Wenn man die Ergebnisse insgesamt betrachtet, gibt es nur wenige Unterschiede zwischen den Antworten von Frauen und Männern. Als wichtigstes Ergebnis ist zu nennen, dass Frauen sich in der ersten Welle opferzentrierter behandelt fühlen. Die „Benachteiligung“ von Männern ist in der vierten Welle jedoch nicht mehr zu finden. Insgesamt beurteilen Männer und Frauen den Umgang von Seiten der Polizei recht homogen. In der Kategorie „**Bestätigung des Opferstatus**“ gibt es bei solchen Items Geschlechterunterschiede, bei welchen es um Vermittlung von Trost geht. Frauen werden emphatischer behandelt. Die Items: „*Hatten Sie den Eindruck, als Opfer ernst genommen und verstanden zu werden?*“ und „*Aufgrund der Art und Weise, wie der Beamte/die Beamtin mich behandelte, hatte ich manchmal das Gefühl, für die Tat mitverantwortlich oder mitschuldig zu sein*“ werden von Frauen und Männer beinahe identisch beantwortet.

### 10.4.3 Deliktsspezifische Effekte

Zunächst erfolgt ein Vergleich der beiden Datenerhebungswellen bezüglich der Häufigkeit der Delikte (Tabelle 10.95).

Tabelle 10.95:  
Deliktverteilung

Deliktarten	1. Welle Häufigkeit	%	4. Welle Häufigkeit	%
Einbruch	46	27,2	97	45,8
Raub	43	25,4	23	10,8
Körperverletzung	26	15,4	34	16,0
Sachbeschädigung	18	10,7	30	14,2
Betrug	2	1,2	7	3,3
Sittendelikt				
– Vergewaltigung	6	3,6	1	0,5
– sonstige sexuelle Belästigung	22	13,0	8	3,8
Mord	–	–	1	0,5
Sonstiges	6	3,6	11	5,2
fehlend	–		1	
gesamt	169	100	213	100

$$\chi^2 = 39,3, df = 8, p < .001$$

Besonders große Unterschiede gibt es bei den Delikten Einbruch, Raub und sonstige sexuelle Belästigung. Einbruch ist in der vierten Welle wesentlich häufiger, dagegen sind Raub und sexuelle Belästigung in der ersten Welle zahlreicher.

In der Analyse des Zusammenhangs von persönlichen Daten der Opfer und den angezeigten Delikten ergaben sich einige signifikante Unterschiede. Bezüglich des *Alters* sind zwar die Unterschiede in beiden Wellen signifikant (1.Welle:  $\chi^2 = 26.0$ ,  $df = 15$ ,  $p < .05$ ; 4.Welle:  $\chi^2 = 36.8$ ,  $df = 15$ ,  $p < .01$ ), es lassen sich jedoch nur wenig einheitliche Tendenzen feststellen. Das Delikt der Körperverletzung betrifft in beiden Wellen am häufigsten Personen im Alter zwischen 21 und 40 Jahren. In der ersten Welle sind es 35 %, in der vierten Welle sind es 36 %. Bezüglich der anderen Delikte sind die Ergebnisse beider Wellen sehr unterschiedlich, deshalb soll auf diesen Sachverhalt nicht weiter eingegangen werden.

Hinsichtlich des Zusammenhangs zwischen Delikten und *Geschlecht* sind die Ergebnisse eindeutiger. *Tabelle 10.96* zeigt, wie häufig Frauen Opfer der verschiedenen Delikte werden:

Tabelle 10.96:

Wie häufig sind Frauen von den verschiedenen Deliktarten betroffen?

Frauen	Einbruch	Raub	Körperverletzung	Sachbeschädigung	Vergewaltigung	sonst. sexuelle Belästigung
1. Welle <sup>a</sup>	38,6	62,8	36	61,1	100	95,2
4. Welle <sup>b</sup>	42,7	63,6	36,4	76,7	100	100

<sup>a</sup>  $\chi^2 = 28,3$ ,  $df=5$ ,  $p < .001$

<sup>b</sup>  $\chi^2 = 20,9$ ,  $df = 5$ ,  $p < .001$

Wie der *Tabelle 10.96* zu entnehmen ist, weisen die Ergebnisse für die erste und 4. Datenerhebungswelle in die gleiche Richtung. Bei Sachbeschädigung ist jedoch der Unterschied zwischen beiden Wellen recht hoch, in der vierten Welle sind Frauen zu 15,6 % häufiger Opfer von Sachbeschädigungen. Einbrüche werden häufiger von Männern angezeigt und sie sind häufiger von Körperverletzungsdelikten betroffen. Die Opfer von Raub sind zu  $\frac{2}{3}$  Frauen, ebenso wird Sachbeschädigung häufiger von Frauen angezeigt. Vergewaltigung und sonstige sexuelle Belästigung beschränken sich fast ausschließlich auf das weibliche Geschlecht.

### 10.4.3.1 Erste Datenerhebungswelle

Für die erste Befragung sollen an dieser Stelle drei Ergebnisse dargestellt werden, bei welchen die Delikte einen signifikanten Einfluss haben.

Insgesamt wurden nur sehr wenige Opferzeugen gefragt, ob sie bei der *Vernehmung eine Person ihres Vertrauens dabei haben möchten*, bezüglich der Delikte kommt das etwas häufiger nur bei Körperverletzung und Vergewaltigung vor. Diese Ergebnisse sind jedoch auch mit Vorsicht zu interpretieren, da die Häufigkeit dieser Delikte gering ist. *Tabelle 10.97* zeigt die Ergebnisse und die Anzahl der Personen.

Tabelle 10.97:

Wie häufig werden Opferzeugen der ersten Welle in Abhängigkeit von der Deliktart gefragt, ob sie bei der Vernehmung eine Person ihres Vertrauens dabei haben möchten.

	Einbruch	Raub	Körperverletzung	Sachbeschädigung	Vergewaltigung	sonst. sexuelle Belästigung
%	–	2,7	17,4	–	20,0	–
n	–	1	4	–	4	–

$$\chi^2 = 14,3, \text{ df} = 5, \text{ p} = .013$$

Unterschiedliches Verhalten der Beamten/-innen gegenüber Opfern verschiedener Delikte wird in dem Item: „*Hat sich der/die entgegennehmende Beamte/in ausschließlich mit Ihnen beschäftigt?*“ deutlich. Der *Tabelle 10.98* sind die Ergebnisse zu entnehmen:

Tabelle 10.98:

Hat sich der/die Beamte/in ausschließlich mit den Opfern und Zeugen beschäftigt? – in Abhängigkeit von der Deliktart.

	Einbruch	Raub	Körperverletzung	Sachbeschädigung	Vergewaltigung	sonst. sexuelle Belästigung
%	61	82,5	80,8	81,3	83,3	100
n	25	33	21	13	5	20

$$\chi^2 = 13,5, \text{ df} = 5, \text{ p} = .019$$

Die Ergebnisse ähneln sich weitgehend bei allen Delikten. Aus dem Rahmen fallen Einbruch und sonstige sexuelle Belästigung. Mit Opfern eines Einbruchs beschäftigen sich die Beamten/-innen nicht so eingehend, wie mit Opfern sexueller Straftaten.

Der nächste wichtige Unterschied zeigt sich darin, dass sich die Beamten/-innen in Abhängigkeit von den Delikten unterschiedlich einfühlsam verhalten. Man könnte annehmen, dass sich die Beamten/-innen bei Opfern von

Gewaltverbrechen einfühlsamer verhalten. Die Ergebnisse stimmen allerdings nicht mit dieser Hypothese überein wie *Tabelle 10.99* zeigt:

Tabelle 10.99:

Häufigkeit, mit der die Opferzeugen der unterschiedlichen Delikte den/die Beamten/in als einfühlsam erlebt haben.

	Einbruch	Raub	Körperverletzung	Sachbeschädigung	Vergewaltigung	sonst. sexuelle Belästigung
%	34,4	62,1	60,0	80,0	60,0	78,6
n	11	18	9	8	3	11

$$\chi^2 = 11,8, df = 5, p = .036$$

Es wird deutlich, dass im Falle von Raub und Vergewaltigung Opferzeugen sich in geringerem Maße als „einfühlsam“ behandelt wahrnehmen, als im Falle von Sachbeschädigung. Haben Geschädigte bei unterschiedlichen Straftaten auch unterschiedliche Erwartungen? Offensichtlich ist es nicht die (strafrechtliche!) Schwere der Tat, die zu unterschiedlichen Erwartungen bezüglich eines „einfühlsamen Umgangs“ führt, da auch im Falle von Einbruchdelikten (ebenso wie die Sachbeschädigung nicht zu den Gewaltdelikten gehörig) der Anteil der „zufriedenen“ Geschädigten mit 34 % eher gering ist.

### 10.4.3.2 Vierte Datenerhebungswelle

In der vierten Welle finden sich etwas mehr Unterschiede von Bedeutung, sie beziehen sich jedoch auf völlig andere Items, als in der ersten Befragung. Hier sind auch Items betroffen, die sich auf die **Bestätigung des Opferstatus** beziehen. Das erste lautet: „Hatten Sie den Eindruck, als Opfer ernst genommen und verstanden zu werden?“ Die Ergebnisse zeigt *Tabelle 10.100*:

Tabelle 10.100:

Häufigkeit, mit der Opferzeugen der unterschiedlichen Delikte folgendes Item verneinen: „Hatten Sie den Eindruck, als Opfer ernst genommen und verstanden zu werden?“

	Einbruch	Raub	Körperverletzung	Sachbeschädigung	Vergewaltigung	sonst. sexuelle Belästigung
%	6,5	–	19,4	3,6	–	25,0
n	6	–	6	1	–	2

$$\chi^2 = 10,5, df = 4, p = .032$$

Im Bereich „sexuelle Belästigung“ gab es die meisten Opferzeugen, die sich durch den/die Beamten/in nicht ernst genommen und verstanden fühlten, gefolgt von Opfern einer Körperverletzung. Dabei ist jedoch – wie auch bei

allen Ergebnissen in diesem Abschnitt zuvor – zu beachten, dass der Stichprobenumfang hier verhältnismäßig klein ist.

Ein Trend ergibt sich bei folgendem Item: „Der vernehmende Beamte/die Beamtin drückte mir sein/ihr Mitgefühl aus und versuchte, mich zu trösten.“ Die Opfer einer sexuellen Belästigung bejahen prozentual am häufigsten diese Frage. Das ist inkongruent zu dem Ergebnis aus dem vorherigen Item, wo die wenigsten Personen dieser Deliktgruppe angaben, als Opfer ernst genommen und verstanden zu werden. Eine Übersicht vermittelt *Tabelle 10.101*:

Tabelle 10.101:

Häufigkeit, mit der Opferzeugen der unterschiedlichen Delikte folgendes Item bejahen: „Der vernehmende Beamte drückte mir sein Mitgefühl aus und versuchte mich zu trösten.“

	Einbruch	Raub	Körperverletzung	Sachbeschädigung	Vergewaltigung	sonst. sexuelle Belästigung
%	41,1	52,6	25	29,9	–	71,4
n	30	10	7	7	–	5

$$\chi^2 = 7,9, df = 4, p = .092$$

Auch hier scheint es nicht so zu sein, dass Trost und Mitgefühl – aus der Sicht der Geschädigten – in Abhängigkeit von der „Schwere“ des Delikts häufiger geäußert werden. Opfer einer Körperverletzung bilden hier das „Schlusslicht“, wenn es um Trost und Mitgefühl geht.

Deutliche deliktspezifische Unterschiede ergeben sich bezüglich des Items: „Aufgrund der Art und Weise, wie der Beamte/die Beamtin mich behandelte, hatte ich manchmal das Gefühl, für die Tat mitverantwortlich zu sein.“ *Tabelle 10.102* zeigt die Ergebnisse:

Tabelle 10.102:

Häufigkeit, mit der die Opferzeugen der unterschiedlichen Delikte folgendes Item bejahen: „Aufgrund der Art und Weise, wie der Beamte/die Beamtin mich behandelte, hatte ich manchmal das Gefühl, für die Tat mitverantwortlich zu sein.“

	Einbruch	Raub	Körperverletzung	Sachbeschädigung	Vergewaltigung	sonst. sexuelle Belästigung
%	4,7	4,3	27,6	–	–	12,5
n	4	1	7	–	–	1

$$\chi^2 = 18,8, df = 4, p = .001$$

Die Personen, die Opfer einer Körperverletzung und sexueller Belästigung wurden, haben am häufigsten das Gefühl, eine Mitschuld vermittelt zu bekommen. Dies passt zu dem Ergebnis, dass Personen dieser beiden Delikt-

gruppen sich am seltensten als Opfer ernst genommen und verstanden fühlten.

Die beiden letzten Unterschiede, die hier dargestellt werden sollen, beziehen sich auf die *Notenvergabe für die Aussprache* und für die *Aufnahmesituation bei der Polizei*. Es wird die zusammengefasste Häufigkeit der Noten „sehr gut“ und „gut“ dargestellt. *Tabelle 10.103* zeigt die Ergebnisse für beide Items.

Tabelle 10.103:

Häufigkeit, mit der die Opferzeugen der unterschiedlichen Delikte die Noten „sehr gut“ und „gut“ für die Vernehmungssituation und die Aufnahmesituation bei der Polizei vergeben.

	Einbruch	Raub	Körperverletzung	Sachbeschädigung	Vergewaltigung	sonst. sexuelle Belästigung
<sup>a</sup> Vernehmungssituation	80,2	90,5	65,5	83,3	0,0	85,7
<sup>b</sup> Aufnahmesituation	70,8	88,9	66,7	76	0,0	62,5

<sup>a</sup>  $\chi^2 = 61,0$ ,  $df = 10$ ,  $p < .001$

<sup>b</sup>  $\chi^2 = 53,7$ ,  $df = 10$ ,  $p < .001$

Bei der Gegenüberstellung der beiden Items fällt auf, dass die Vernehmung insgesamt besser benotet wird als die Aufnahmesituation. Ins Auge fällt weiterhin, dass bei dem Delikt Körperverletzung die schlechtesten Noten vergeben wurden. Die Ergebnisse bezüglich des Delikts Vergewaltigung können nicht interpretiert werden, da hier nur eine Person in der Stichprobe enthalten ist. Die besten Noten vergaben die Opfer von Raubdelikten.

#### 10.4.4 Differentielle Effekte im Vergleich von Experimental- und Kontrollgruppe zum letzten Erhebungszeitpunkt

Im vorangegangenen Abschnitt wurde ausführlicher ein möglicher konfundierender Effekt der differentiellen Variablen auf die Betrachtung der Interventionseffekte bei der Experimentalgruppe geprüft. Der einzige weitere Vergleich, bei dem sich signifikante Unterschiede bezüglich Alter und Deliktarten ergab, betrifft die im Kapitel 10.2 dargestellte Prüfung auf Diskonkordanz, bei der die beiden Versuchsgruppen Darmstadt/Dieburg und Groß-Gerau zum Zeitpunkt der letzten Datenerhebung involviert sind. Es werden wiederum nur solche Items betrachtet, bei denen sich signifikante Unterschiede zwischen den Gruppen ergeben haben. Die Ergebnisse werden kurz zusammengefasst.

#### 10.4.4.1 Alterseffekte

Wie in Kapitel 10.2 ausgeführt, sind unter den im Landkreis Groß-Gerau befragten Opferzeugen relativ mehr *jüngere* Probanden zu finden, verglichen mit Darmstadt/Dieburg. 64,7 % der Befragten in Groß-Gerau sind höchstens 40 Jahre alt (Darmstadt/Dieburg: 41,7 %) und 58,3 % der Befragten in der Experimentalgruppe sind älter als 40 Jahre (Kontrollgruppe Groß-Gerau: 35,3 %).

Alterseffekte, die in die gleiche Richtung weisen, das heißt jeweils höhere Anteile in DA/DIE, haben sich hinsichtlich der folgenden Items ergeben:

- der Beamte/die Beamtin hat sich ausschließlich mit dem Geschädigten beschäftigt,
- der Beamte/die Beamtin wurde als „interessiert erlebt“,
- als „aufmunternd“,
- die Informationslage wurde als „sehr gut“ eingeschätzt (keine Unterschiede in den anderen Benotungskategorien).

In allen diesen Fällen kann von einem „verstärkenden“ Einfluss der Altersvariablen auf die Gruppenunterschiede ausgegangen werden.

#### 10.4.4.2 Delikt spezifische Effekte

Auch bezüglich der Deliktverteilung ergaben sich Unterschiede zwischen den beiden hier betrachteten Gruppen. So gab es mehr Einbruch- und weniger Raub-Delikte in Darmstadt/Dieburg, verglichen mit Groß-Gerau: 45,8 % und 31,9 % (Einbruch), 10,8 % und 18,8 % (Raub). Auch im Falle von Sachbeschädigung gab es in DA/DIE vergleichsweise etwas mehr Vorfälle (14,2 % gegenüber 10,1 % in GG).

Delikt spezifische Effekte zugunsten von Einbruch und Sachbeschädigung würden also für einen konfundierenden Effekt sprechen, wenn gleichzeitig die Gruppenunterschiede in die gleiche Richtung gehen. Auch hier kann kurz zusammengefasst werden

Unterschiede „zugunsten“ der Experimentalgruppe, die durch den Effekt der Deliktart konfundiert sind, können in den folgenden Fällen angenommen werden:

- der Geschädigte hat die Straftat zur Anzeige gebracht,
- Ort der Vernehmung war die Polizeidienststelle,
- es fiel dem Geschädigten/der Geschädigten leicht, zur Polizei zu gehen,
- die Person wollte es „schnell hinter sich bringen“,
- sie hat „jemanden mitgebracht“ (wenn nicht gefragt),
- der Beamte/die Beamtin wurde als „ermutigend“ erlebt,
- als „sachkompetent/erfahren“,
- das Opfer fühlte sich „ernst genommen“,
- ihm wurde angeboten, nach Hause begleitet zu werden,

- die Informationslage wurde besser beurteilt,
- das Opfer wurde besser über den weiteren Verfahrensablauf informiert,
- es wurde weniger häufiger „zum Ausgang begleitet“.

#### **10.4.5 Zusammenfassende Bewertung unter dem Aspekt einer Konfundierung des Interventionseffekts**

Die Ergebnisse zum Einfluss differentieller Variablen sind einerseits aufschlussreich, wenn man mehr über die Wirksamkeit von solchen Faktoren wissen möchte, die Unterschiede zwischen Gruppen von Personen (Alter, Geschlecht, Bildung, Staatsangehörigkeit) oder zwischen den Kategorien der Delikte betreffen.

Andererseits sind solche Effekte in *methodischer* Hinsicht von Bedeutung, da Unterschiede in den Antwortprofilen der Gruppen des Forschungsdesigns durch eben diese Effekte konfundiert sein können. Dieser Sachverhalt wird im Folgenden näher beleuchtet. Dabei beschränke ich mich auf die beiden Experimentalgruppen der ersten und der letzten Erhebungswelle, da hier Unterschiede in bezug auf die Fragestellung der Evaluation als besonders „kritisch“ einzuschätzen sind.

##### **10.4.5.1 Alterseffekte**

Die statistische Überprüfung der Altersverteilung über die beiden Experimentalgruppen der Wellen eins und vier verfehlte das 5 %-Signifikanzniveau nur knapp ( $p = .055$ ). Es kann somit davon ausgegangen werden, dass *tendenziell* der Anteil der 41–60-Jährigen im Falle der ersten Datenerhebungswelle etwas höher ist (39,8 %) als bei der vierten Welle (31,8 %) und dass ein umgekehrter Trend von der ersten zur letzten Datenerhebung für Personen besteht, die älter als 60 Jahre sind (15,2 % gegenüber 26,5 %). Fasst man die beiden höchsten Altersgruppen zusammen, so nivellieren sich die Unterschiede zwischen den Datenerhebungswellen weiter: so liegt der Überschuss an Personen, die mindestens 41 Jahre alt sind, in der 4. gegenüber der 1. Welle nur noch bei 3,3 % (55 % gegenüber 58,3 %). Bereits an dieser Stelle wird deutlich, dass konfundierende Effekte größeren Ausmaßes nicht zu erwarten sind. Sie können wie folgt zusammengefasst werden:

Bezüglich der *Noten*, die die Beamten/-innen für Vernehmung, Aufnahme-situation und für ihren persönlichen Einsatz erhielten, wurde eine Verbesserung von der 1. zur 4. Befragung der Opferzeugen festgestellt (signifikant nur Aufnahme-situation). Lediglich für die Vernehmungssituation ergab sich ein Einfluss des Alters auf die Benotung: jüngere *und* ältere Opferzeugen benoteten häufiger mit „gut“. Ein Effekt von Alter auf das Antwortverhalten der älteren Opferzeugen, der hier möglich erscheint, wird allerdings ausbalanciert durch das Verhalten der jüngeren Opferzeugen, die gleichfalls eine gute Benotung austeilten.



In der Kategorie „**Betroffenheit und Gefühle nach der Tat**“ ergab sich bezüglich der „Aufgeregtheit“ vor der Vernehmung ein bedeutsamer Altersunterschied (Zunahme der Kategorie „ja, sehr“, Abnahme der Kategorie „ein wenig“ mit zunehmendem Alter). Ein Trend in entgegengesetzter Richtung ergab sich bezüglich beider Kategorien von der 1. zur 4. Befragung. Es ist also zu folgern, dass der aufgewiesene Unterschied zwischen den Befragungswellen bei einem (hypothetischen) Wegfall des Alterseinflusses eher noch verstärkt werden würde.

Auch in der Kategorie „Umgang des Beamten/der Beamtin mit Opferzeugen“ sprechen die Befunde eher *gegen* eine Konfundierung. So wird das Verhalten durchgängig am positivsten von den jeweils jüngeren *und* älteren Personen eingeschätzt (betrifft die Adjektive *mitteilsam/offen, einfühlsam, opferzentriert, interessiert/engagiert*). Eine „Verbesserung“ von der ersten zur letzten Befragung, die gleichfalls durchgängig festzustellen ist, kann also allenfalls nur in sehr geringem Maße durch Altersunterschiede bedingt sein (Anteil der über 60-Jährigen in der 4. Welle etwas höher).

Eine Verbesserung der Einschätzungen von erster zu letzter Befragung ist auch hinsichtlich der räumlichen Bedingungen, der Informationslage und der Zufriedenheit mit dem Verfahrensausgang zu verzeichnen. Hier besteht ein entsprechender Trend von den jüngeren zu den älteren Befragten. Eine Konfundierung der Interventionseffekte durch Alter ist somit nicht ganz auszuschließen. Wiederum ist allerdings zu betonen, dass die tatsächlichen Altersunterschiede zwischen den Erhebungswellen zusammengefasst sehr gering sind (vgl. S. 139).

Auch in Bezug auf den Vergleich der beiden Versuchsgruppen zum letzten Erhebungszeitpunkt gab es nur wenige Hinweise auf konfundierende Effekte. Sie betreffen den erlebten Umgang mit dem Beamten/der Beamtin (drei Items) und die Informationslage (ein Item).

#### **10.4.5.2 Geschlechtereffekte**

Bei der Betrachtung der Geschlechterproportionen ergab sich ein signifikanter Unterschied zugunsten von Frauen in der ersten Datenerhebungswelle von 58,7%, gegenüber der letzten Welle von 43,5%.

Mehr Frauen als Männer äußerten, in der Vernehmungssituation „anfänglich aufgeregt“ gewesen zu sein und wählten dabei die Antwortalternative „ja, sehr“. Dies gilt für beide Datenerhebungswellen. Dagegen scheinen Männer eher zuzugeben, „ein wenig“ aufgeregt gewesen zu sein. Fasst man beide Antwortalternativen zusammen, so liegt der Anteil der Frauen in beiden Wellen etwa um 20% höher. Eine Interaktion von Geschlecht und Erhebungszeitpunkt erscheint auf diesem Hintergrund als unwahrscheinlich, da hinsichtlich Aufgeregtheit deutlich Niveauunterschiede zwischen den beiden Wellen bestehen. (In Analogie zu einem varianzanalytischen Vorgehen ließe sich von zwei Haupteffekten sprechen). Das Gleiche gilt bezüglich des erlebten „Um-

gangs seitens der Beamten/-innen: Mehr Frauen als Männer beurteilen das Verhalten der Polizei in beiden Wellen als „opferzentriert“ und „verständnisvoll“, und ein höherer Anteil von Frauen berichtet, dass der Beamte/die Beamtin Mitgefühl und Trost ausgedrückt hat. Ein dem Geschlechtereffekt entgegengesetzter Trend besteht hinsichtlich der Kategorie „Erneuter Kontakt in der gleichen Angelegenheit“. Hier bejahen mehr Frauen in der ersten Untersuchung die Aussage „Ich konnte mit demselben Beamten/derselben Beamtin sprechen wie im Erstgespräch“ (60 gegenüber 40 %).

### **10.4.5.3 Einfluss der Deliktart**

Unterschiede in den Deliktarten zwischen erster und vierter Erhebung ergaben sich hinsichtlich Einbruch (27 %, 46 %), Raub (25 %, 11 %) und „sonstiger sexueller Belästigung“ (13 %, 4 %). Eine Konfundierung von Interventions-effekten mit Effekten, die auf die Art des Deliktes zurückgehen, ist somit dann zu erwarten, wenn sich in der abschließenden Befragung höhere proportionale Anteile in einer Antwortkategorie mit Einbruchsdelikt und geringere Anteile mit Raub und „sonstiger sexueller Belästigung“ verknüpfen lassen. Dies ist in keiner der Antwortkategorien der Fall. Lediglich bezüglich einer vom Opferzeugen infolge des Verhaltens des Beamten/der Beamtin gefühlten „Mitschuld“ am Tatgeschehen konnte die Hypothese einer Konfundierung aufrecht erhalten werden: in der 1. Befragung bejahen dies 14,5 %, in der 2. Befragung sind es 9 %; gleichzeitig zeigt sich ein Effekt der Deliktart, wonach 12,5 % der Befragten im Falle von „sonstiger sexueller Belästigung“ diese Frage bejahen und auch der Anteil der Deliktart „Einbruch“ hier mit 4,7 % gegenüber „Raub“ mit 4,3 % geringfügig höher ist.

Etwas deutlicher sind deliktspezifische Effekte beim abschließenden Vergleich der Experimental- und Kontrollgruppe hervorgetreten. Unterschiede „zugunsten“ Darmstadt/Dieburg gehen dabei vor allem auf das Konto der Deliktkategorie „Einbruch“. Den Opferzeugen fällt es dabei – verglichen mit Raub – leichter, zur Polizei zu gehen und der/die einzelne Beamte/-in wird hier in einigen Kategorien etwas positiver beurteilt.

Die Analyse von differentiellen Einflüssen auf Interventionseffekte im Vergleich der ersten und letzten Erhebungswellen der Experimentalgruppen sowie im Vergleich der beiden Gruppen des Versuchsdesigns zeigt insgesamt – gemessen an der Gesamtzahl der Items – nur geringfügige Effekte.

Es gibt zwar einige Unterschiede in den Ergebnissen, die auf den Einfluss der Deliktart zurückgehen, diese sind jedoch weitgehend unsystematisch. Die einzige Ausnahme bilden die Delikte Körperverletzung und sexuelle Belästigung. In puncto Glaubwürdigkeit und Mitschuld haben Betroffene dieser Delikte einen schwereren Stand, als Opfer anderer Delikte. Gleichzeitig geben die Opfer der sexuellen Belästigung jedoch sehr häufig an, dass sie getröstet wurden und ihnen Mitgefühl entgegengebracht wurde. Die Deliktart „Körperverletzung“ ist jedoch in den beiden hier betrachteten Datenerhebungs-

wellen annähernd gleich stark vertreten (15,4 %, 16,0 %), so dass hier eine Konfundierung mit Interventionseffekten ausgeschlossen werden kann. Dagegen ist eine solche zu erwarten, wenn Unterschiede in den Erhebungswellen mit entsprechenden Unterschieden im Ausmaß sexueller Belästigung einhergehen. Dies ist nur *tendenziell* in einem Fall gegeben, wenn Frauen den Eindruck äußern, es würde ihnen eine Mitschuld an der Straftat unterstellt.

Interessant ist auch der Befund, dass in der vierten Befragungswelle, nach weitgehender Sensibilisierung der Beamten/-innen für die Opferproblematik, mehr Unterschiede zwischen den Delikten bestehen als in der ersten Welle. Hier scheint ein Lernprozess im Verhalten der Beamten/-innen eingesetzt zu haben, der nicht zum Nachteil der Opferzeugen auszulegen ist, da insgesamt eine Verbesserung im Umgang mit Opferzeugen eingetreten ist.

## 11 Zur Herstellung von Professionalität und Bürgernähe im polizeilichen Handeln

Die vorliegende Studie verfolgt im Ansatz den Nachweis einer *Veränderung* von Handlungsmustern im polizeilichen Umgang mit Geschädigten und Zeugen aufgrund von gezielten Eingriffen in die materiellen und dinglichen Rahmenbedingungen, sowie in die Struktur der Kommunikation zwischen beiden Parteien. Dabei ist erneut zu betonen, dass professionelles Handeln nicht als einmal erreichtes „Ergebnis“ von sozialen Austauschprozessen fixiert werden kann, als würde es im Erfolgsfalle einem festen Bestand an Verhaltensmöglichkeiten einer Person hinzugefügt; vielmehr stehen Personen und soziale wie dingliche Umwelt in einer ständigen dynamischen Wechselwirkung und es ist dieses Prozessgeschehen selbst, das es zu betrachten gilt. In diesem Sinne spreche ich von dem *organisatorischen Konstrukt* „Professionalität“ – und von Bürgernähe als ein Subkonstrukt, das externale wie interne Faktoren des Handlungsraumes der Personen miteinander verklammert (vgl. *Abbildung 3.1*, S. 19). Professionelles Handeln im polizeilichen Alltag und speziell im gemeinsamen Handlungsraum von Geschädigten und Beamten/-innen ist dann gegeben, wenn die im konkreten Fall gegebenen Merkmale des Interaktionshandelns geeignet sind, eine hinreichend günstige Prognose auf die zumeist längerfristigen Handlungsfolgen abzugeben. Wohlverstandene Kommunikation ist immer zugleich selbst- und fremdreferentiell, indem die Zwischenergebnisse des Handelns sowohl an eigenen Bedürfnissen und Zielen der handelnden Person, wie auch an denen des Interaktionspartners und den weiteren Rahmenbedingungen des Kontextes orientiert sind. In diesem Sinne ist ein professioneller Umgang von Polizeiangehörigen mit Opferzeugen immer zugleich auch ein professioneller Umgang des Beamten/der Beamtin mit sich selbst. Soziale Rolle und „Selbst“ – das Handeln entsprechend den Erwartungen und Bedürfnissen Anderer und die Beantwortung der Frage „Was bedeutet das für mich“ – stehen sich hier nicht unvereinbar gegenüber; beide mögen einander ergänzen (im idealen Fall) oder nicht (im Konfliktfall); wichtig ist, wie und mit welchem Ergebnis ein Konsens zwischen den Erwartungen des Interaktionspartners und den eigenen, positiv bewerteten Aspekten des Selbst erreicht werden kann und schließlich auch erreicht wird. In diesem Sinne kann von einer „Herstellung“ von Professionalität im Handeln gesprochen werden, wie in der Überschrift zu diesem Kapitel intendiert.

Ein weiterer Aspekt der Kommunikation zwischen Polizei und Opferzeugen, der mehr die Ausgangssituation betrifft, ist in dem Umstand zu sehen, dass entsprechend allgemeiner und als „verbindlich“ erachteter Wertorientierung (Ebene 1 in *Abbildung 3.1*) das Opfer einer Straftat *berechtigte* Ansprüche hat bezüglich dessen, was für ihn oder für sie an Handlungsfolgen dabei herauskommt. Man könnte sagen: das Legitimationsgefälle zwischen den konsensuellen und instrumentellen Handlungszielen (in dieser Reihenfolge, vgl. S. 10) – Empathie und Verstehen einerseits, Straftatvereitelung und Aufklärung andererseits – kovariiert hier mit einer intersubjektiven Anspruchs- und

Bedürfnishierarchie, die dem grundsätzlich „helfenden“ und unterstützenden Charakter polizeilichen Handelns im Umgang mit Opferzeugen Priorität einzuräumen hat.

Damit ist die Richtung von Maßnahmen zur Herstellung von *mehr* Professionalität, von einem Mehr an Bürgernähe und so weiter bestimmt: sie orientieren sich an der Bedürfnislage und an den Erwartungen des Geschädigten und nehmen auf begrifflicher Ebene von dort ihren Ausgang und sie zielen primär auf eine Veränderung oder Anpassung polizeilichen Handelns ab.

In der vorliegenden Studie wurde dieser Weg beschritten. Maßnahmen in verschiedenen Bereichen der polizeilichen Arbeit, die primär einer viktimologischen Perspektive entsprachen, wurden realisiert. Ihre Wirksamkeit war zu beweisen oder – vielleicht ist das realistischer – es war die gegenteilige Behauptung in einigen Inhaltsbereichen zu widerlegen.

Nach einer gründlichen Abwägung aller Evidenz für und gegen die These, es könne der polizeiliche Umgang mit Opferzeugen verbessert werden, kann ich sagen, dass dieses Ziel hier erreicht worden ist. Es liegt sozusagen in der Natur solcher Allgemeinsätze, dass sich bei näherer Betrachtung der Ergebnisse der Evaluationsstudie ein differenzierteres Bild ergibt. So war zu erwarten, dass durch eine Vielzahl von Randbedingungen wie zum Beispiel Unterschiede in den personalen Charakteristika der untersuchten Personen (Alter, Geschlecht, Bildung, Nationalität) oder in formalen Aspekten der Handlungsanlässe (Deliktart) einerseits, sowie Unterschieden aufgrund methodischer Mängel und aufgrund von Schwächen in der Umsetzung der Interventionsmaßnahmen andererseits der Erfolg des Unternehmens gefährdet sein würde. Angesichts des umfangreichen Ergebnisteils erscheint es angebracht, auf die wichtigsten Befunde der Studie nochmals und zusammenfassend einzugehen. Dabei steht die differentielle Betrachtung des Einflusses verschiedener Interventionsmaßnahmen – wie sie unter den Begriffen *materiell/strukturell* und *personal/funktional* zusammengefasst wurden, im Vordergrund der Betrachtung.

Eine grobe Übersicht über die Befunde zum Einfluss der Interventionsmaßnahmen im Falle von Polizeibeamten/-innen, einschließlich einer Konvergenz der Urteile zwischen Polizei und Opferzeugen vermittelt die folgende *Tabelle 11.1*:

Tabelle 11.1:

Übersicht über Befunde zum Interventionseffekt bei der Polizei und zur Konvergenz der Urteile zwischen Polizei und Opferzeugen\*

		<i>Ressourcen</i>			
		<b>materiell/strukturell</b>		<b>personal/funktional</b>	
<b>Annahmen</b>	<i>Niveau</i>	Fortbildung	↑↑↑	Umgang mit OZ	↑
		Raum / Situation	↑↑	Einstellung	⇒
		Information zeitl. Verlauf	↑ ⇒	Opferschutz	↓
	<i>Divergenz</i>	Fortbildung	↑↑↑	Opferschutz	↑↑
		zeitl. Verlauf	↑↑	Umgang	↑
		Raum / Situation Information	↑ ↑	Einstellung	↑
	<i>Konvergenz</i>	Raum / Situation	↑↑	Umgang	↑↑
		Information	↑	Einstellung	n. g.
		Fortbildung zeitl. Verlauf	n. g. n. g.	Opferschutz	n. g.

\* es bedeuten: ↑ positive Veränderung; ↓ negative Veränderung; ⇒ keine Veränderung (Anzahl gleich Stärke), n. g. „nicht geprüft“.

Die Tabelle gibt auch Auskunft über die relative Stärke von Veränderungen innerhalb und zwischen den Ressourcenarten. So finden sich überwiegend häufiger positive Veränderungen als Folge von materiellen und strukturellen Maßnahmen, hier insbesondere was die Fortbildungsmöglichkeiten und die räumliche Ausstattung beziehungsweise die Vernehmungssituation anbetrifft. Offensichtlich konnten Maßnahmen in diesem Bereich von der „Arbeitsgruppe“ leichter realisiert werden mit dem Ergebnis, dass diese von den Beamten/-innen auch eher wahrgenommen wurden und weiteres Handeln von ihnen mitbestimmt wurde.

Demgegenüber treten die Veränderungen im Bereich der personal/funktionalen Ressourcen im Umfang etwas zurück. Hinsichtlich der zentralen Kategorie „**Umgang mit Opferzeugen**“ sprechen die Ergebnisse für eine deutliche Qualitätsverbesserung, wobei insbesondere die Annäherung (Konvergenz) der Antwortprofile von Beamten/-innen und Opferzeugen – trotz der relativ schmalen Itembasis – als Pluspunkt zu werten ist. In bezug auf Einstellungen zum Opferschutz schneiden die Befragten in Landkreis Darmstadt/Dieburg besser ab als ihre Kollegen und Kolleginnen im benachbarten Landkreis (Divergenz), insgesamt hat sich die Lage hier aber eher verschlechtert, wie der Vergleich der ersten mit der letzten Datenerhebung aufweist (Niveauunterschied); es wurde bereits vermutet, dass bezüglich des Stellenwertes von Opferschutz innerhalb der Polizei Unsicherheiten weiter bestehen (z. B. hinsichtlich der Frage, inwieweit Opferschutz Vorrang gegenüber der Täterermittlung hat). Möglicherweise konfundiert hier die Einstellung zum Opferschutz mit dem Informationsverhalten von Beamten/-innen: so könnte bereits die Wei-

tergabe von Informationsmaterial, das auch Hinweise auf helfende Einrichtungen außerhalb der Polizei beinhaltet, als ein Beitrag zum Opferschutz gewertet werden, der Beitrag der Polizei sich damit zugleich erschöpft haben. Zweifellos ist nicht ganz klar, was Opferschutz im Handeln der Polizei bedeutet und wo die Grenzen zu einer außerpolizeilichen Professionalisierung zu ziehen sind.

Auch der Effekt der Schulungs- und Fortbildungsmaßnahmen auf die Einstellungen gegenüber Opferzeugen erscheint nach Lage der Dinge eher mäßig. Gegenüber der Kontrollgruppe haben sich zwar Verbesserungen ergeben, im längsschnittlichen Vergleich ist das Beurteilungsniveau jedoch gleich geblieben. Wie der Vergleich aller drei Erhebungswellen gezeigt hat, erbrachte die zweite Befragung hier die besten Ergebnisse (vgl. *Abbildung 10.1*). Es kann vermutet werden, dass dies ein unmittelbarer Effekt bestimmter Interventionsmaßnahmen ist, die unmittelbar vor dieser Befragung stattgefunden haben (sog. „Winterseminar“) und dass der dadurch bedingte „Aufschwungeffekt“ später nicht durchgehalten werden konnte. Auch in der Kategorie „**Opferschutz**“ ist ein ähnlicher Verlauf gegeben. Die Befunde entsprechen einer allgemeinen Erkenntnis aus der Sozialpsychologie, wonach erstens Einstellungen sehr resistent gegenüber Veränderungen sind und zweitens Effekte nur selten längerfristig Bestand haben.

Schließlich muss an dieser Stelle noch darauf hingewiesen werden, dass nicht alle Polizeibediensteten in der Stichprobe von den Schulungsmaßnahmen erreicht wurden und dass Multiplikatoreffekte infolge Weitergabe erworbenen Wissens nicht systematisch kontrolliert werden konnten. Dies ist sicherlich eine organisatorische und methodische Schwäche der Studie, deren Realisierung den üblichen Restriktionen (eingeschränkte personelle, temporäre und materielle Kapazitäten) unterworfen war.

Die bisher betrachteten Veränderungen legen einen unmittelbaren Effekt der getroffenen Maßnahmen auf verschiedene Aspekte polizeilichen Umgangs mit Opferzeugen nahe. Reicht dieser aus, um entsprechende Veränderungen im Erleben und in der Wahrnehmung polizeilicher Handlungen einschließlich des Umfeldes dieser Aktionen *bei den Opferzeugen* selbst hervorzurufen? Es ist dies die eigentliche Kardinalfrage, die zum Maßstab für polizeiliches Handeln selbst wird. In der folgenden *Tabelle 11.2* sind die entsprechenden Veränderungen, von denen Opferzeugen betroffen sind, dargestellt. Der Annahmenbereich „Konvergenz“ kann hier, da bereits oben dargestellt, weggelassen werden.

Tabelle 11.2:

Übersicht über Interventionseffekte bei Opferzeugen

Annahmen		Ressourcen			
		materiell/strukturell		personal/funktional	
		Niveau	Raum / Situation Information zeitl. Verlauf	↑↑ ↑ ⇒	Erlebter Umgang Einstellung Zufriedenheit
Divergenz	Information zeitl. Verlauf Raum / Situation	↑↑ ↑ ⇒	Erlebter Umgang Einstellung zur P. Zufriedenheit	↑↑↑↑ ⇒ ⇒	

\* es bedeuten: ↑ positive Veränderung; ⇒ keine Veränderung (Anzahl gleich Stärke)

Es wird deutlich, dass hinsichtlich des „Erlebten Umgangs mit der Polizei“ die Befunde über beide Typen von Annahmen hinweg konsistent sind. Auch hier darf wieder betont werden, dass diese Kategorie in besonderer Weise „kritisch“ ist für ein bürgernahes Handeln, da sie die Verhältnisse in der konkreten Interaktionssituation abbildet (vgl. die Ausführungen zu „Bürgernähe“ in Kapitel 2.2, S. 10 ff.). Die hier herbeigeführte Wirkung, die indirekt über das Handeln der Organisationsmitglieder bei der Polizei vermittelt ist, bestätigt den weiter oben postulierten *Induktionseffekt* auf Einschätzungen und Bewertungen von Opferzeugen.

Auch im Bereich von „Einstellungen zur Polizei“ und der „Zufriedenheit mit dem Ausgang des Verfahrens“ lässt sich eine Verbesserung der Lage von der ersten zur letzten Befragung ausmachen. Einschränkend ist anzumerken, dass die beschriebenen Veränderungen nicht stringent genug auf Unterschiede zwischen Experimental- und Kontrollgruppe bezogen werden können, so dass ein Interventionseffekt hier fraglich ist. Wie bereits bemerkt, sind Einstellungen und Sichtweisen (hier der Opferzeugen) in besonderem Maße gegenüber Versuchen einer Einflussnahme resistent.

Auf Seiten der materiellen und strukturellen Ressourcen einer bürgernahen Verwaltung wurden die räumliche Ausstattung, Merkmale der Vernehmungssituation, die temporäre Gestaltung des Erstkontakts und die Bereitstellung und Nutzung von Informationsmaterialien untersucht. Die Ergebnisse zeigen, dass sich hier insbesondere die Informationslage deutlich verbessert hat. Die entsprechenden Bemühungen auf Seiten der Beamtenschaft haben Anerkennung gefunden. Das Gleiche gilt für die Veränderungen im Bereich der räumlichen Ausstattung und der zeitlichen Abfolge von Handlungseinheiten im Erstkontakt, allerdings wiederum mit der Einschränkung, dass ein Interventionseffekt aufgrund geringer Divergenz zwischen den beiden Versuchsgruppen zum abschließenden Befragungszeitpunkt mit Vorbehalt zu betrachten ist.



Vergleicht man beide Tabellen in Bezug auf die relative Gewichtung der beiden Ressourcenarten, so zeigt sich, dass im Vergleich der Statusgruppen die Veränderungsdaten von der Erst- zur Letztbefragung insbesondere im Bereich der personalen und funktionalen Ressourcen unterschiedlich ausfallen, während hinsichtlich der materiellen und strukturellen Bedingungen eine höhere Übereinstimmung in der Bewertung von Veränderungen gegeben ist. (Bei „Fortbildung“ handelt es sich um eine polizeispezifische Maßnahme, die bei den Opferzeugen herausfällt). Zweifellos haben materielle und strukturelle Ressourcen polizeilichen Handelns wie zum Beispiel bauliche Veränderungen, eine opfergerechtere Ausstattung von Vernehmungs- und Warteräumen, verkürzte Wartezeiten und effektives Informationsmaterial den Vorteil gegenüber eher subjektiven Faktoren des Umgangs und der Einstellung, dass sie leichter Eingang in das Bewusstsein der Beteiligten finden und dementsprechend besser memoriert werden. Es handelt sich sozusagen um objektivierbare, operationale Indikatoren für „Bürgernähe“, die einen direkteren Bezug zu den Handlungsmöglichkeiten beider Gruppen aufweisen. Betrachtet man andererseits die Ergebnisse zu Niveauunterschieden und zur Divergenz der Werte über den zeitlichen Verlauf hinweg, so zeigen sich für den Bereich der personalen und funktionalen Ressourcen die stärkeren Veränderungen bei den Opferzeugen. Dies betrifft vor allem den (erlebten bzw. wahrgenommenen) Umgang mit Polizei beziehungsweise mit Opferzeugen. Hier scheinen Opferzeugen den deutlicheren Wandel zu einer positiveren Einschätzung polizeilichen Handelns vollzogen zu haben, als dies umgekehrt bei den Beamten/-innen der Fall ist. (Allerdings darf nicht übersehen werden, dass die Veränderungen bei letzteren ebenfalls signifikant sind). Zieht man weiterhin in Betracht, dass gerade bezüglich des „Umgangs“ eine relativ hohe *Konvergenz* in den Urteilen beider Statusgruppen besteht (vgl. *Tabelle 11.1*), so ist die folgende Schlussfolgerung erlaubt: eine Wirkung der Interventionsmaßnahmen im Sinne eines Induktionseffekts dürfte zuerst in einem *Abbau* von zuvor negativen Sichtweisen und Einschätzungen des Umgangs von Polizeibeamten/-innen mit Opferzeugen bei den Opferzeugen selbst zu sehen sein, wohingegen entsprechende Veränderungen bei der Polizei eher moderat sind (vgl. hierzu auch Abschnitt 10.1.1 und 10.1.4). Dieser Befund überrascht nicht, da die Maßnahmen zu einer Verbesserung des Umgangs mit Opferzeugen schließlich durch eine defizitäre Ausgangslage veranlasst sind und vor allem an der Befindlichkeit und dem Erleben von Opferzeugen ansetzen. Der weitere Befund, dass Einschätzungen von Opferzeugen und Polizeibeamten/-innen sich bei der letzten Befragung angeglichen haben, spricht somit dafür, dass insgesamt ein objektiveres Bild von polizeilicher Arbeit vermittelt werden konnte.<sup>40</sup> Es bleibt dann weiter zu klären, inwieweit Opferzeugen mit der Arbeit der Polizei im konkreten Fall wirklich zufrieden sind, welche differentiellen Faktoren den Grad der Zufriedenheit bestimmen und worin sich zufriedene Opferzeugen von unzufriedenen unterscheiden. Zur Beantwortung

---

40 Unter Objektivität wird hier im testtheoretischen Sinne die Übereinstimmung der Urteile mehrerer Beurteiler verstanden.

dieser Fragen bedarf es weiterer statistischer Analysen, die nicht mehr Gegenstand dieses Berichts sind. Ein Hinweis ergibt sich aus der Tatsache, dass Opferzeugen der Experimentalgruppe nach erfolgten Interventionen den Ausgang des Verfahrens positiver einschätzen, als die Kontrollgruppe; auch die für einzelne Aspekte polizeilichen Handelns vergebenen „Noten“ wurden entsprechend angehoben. Korreliert man die Notenskalen für die verschiedenen Inhaltsbereiche untereinander, so ergibt sich ein interessanter Befund: die Korrelation von „Zufriedenheit mit dem Ausgang des Verfahrens“ mit der Note für „weitere Betreuung durch den Beamten/die Beamtin“ fällt höher aus, als die Korrelation mit der Note für „räumliche Ausstattung“ und „Informationsverhalten“; desgleichen scheinen engere Zusammenhänge von „Zufriedenheit“ mit einer positiven Einschätzung des Verhaltens des Beamten/der Beamtin zu bestehen, verglichen mit jenen Zusammenhängen, die zwischen Zufriedenheit und den strukturellen und materiellen Bedingungen bestehen. Möglicherweise beurteilen Opferzeugen die beiden Ressourcenarten unterschiedlich: eine Verbesserung von materiellen und strukturellen Bedingungen könnte eher geeignet sein, Unzufriedenheit mit dem Verfahren und mittelbar mit polizeilichem Handeln zu reduzieren; hingegen läge der Effekt einer Nutzung von personalen und funktionalen Ressourcen eher in einer Anhebung von Zufriedenheit. Wir hätten es also hier mit einem *zweidimensionalen* Modell der Zufriedenheit mit polizeilichem Umgang zu tun.<sup>41</sup> Für künftige Projekte zur Verbesserung des Umgangs von Polizeibeamten/-innen mit Opferzeugen ergibt sich daraus die Konsequenz, Verbesserungen vor allem im personalen und funktionalen Bereich anzustreben. Entsprechende Maßnahmen, die sicherlich kostenintensiver sind als strukturelle Veränderungen, konnten im Rahmen des hier beschriebenen Vorgehens nur ansatzweise realisiert werden, beispielsweise in Form von Fortbildungsveranstaltungen. So dürfte die Implementierung eines opfergerechten Umgangs in das Handlungsrepertoire des Beamten/der Beamtin – und damit letztlich die Herstellung von Professionalität – eine umfassendere Konzeption von expertengeleiteter Ausbildung und Fortbildung der Polizei und deren Fortschreibung (z. B. in Form von *Supervision*) erfordern, als dies bisher realisiert werden konnte.

---

41 Die Parallele zu dem von Herzberg (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1967) vorgeschlagenen zweidimensionalen Modell der Arbeitszufriedenheit liegt nahe. Herzberg sieht sogenannte „Hygienefaktoren“ wie die Arbeitsbedingungen und die Entlohnung als für die Reduktion von Unzufriedenheit bestimmend, sogenannte „Motivatoren“ dagegen für die Herstellung von Arbeitszufriedenheit.



## 12 Zusammenfassung

Zentrales Anliegen der Studie ist die Bewertung (Evaluation) von Maßnahmen, die im Zeitraum Herbst 1998 bis Frühjahr 2000 im Landkreis Darmstadt/Dieburg durchgeführt wurden und die zum Ziel hatten, eine Verbesserung des Umgangs von Polizeibeamten/-innen mit Geschädigten (Opfern und Zeugen) herbeizuführen.

Der erste Teil der Arbeit ist der Betrachtung von zwei grundlegenden theoretischen Konzepten gewidmet: *Professionalität* und *Bürgernähe*. Professionalität bezeichnet ein organisatorisches Konstrukt, das Aspekte des Handelns in der spezifischen Situation mit kontextuellen und individuellen Faktoren auf mehreren Ebenen der Organisation verschränkt. Bürgernähe kann als eine Facette von Professionalität aufgefasst werden. Diese umfasst das Gesamt an sozialen Kognitionen (Einstellungen, Sichtweisen, Bewertungen), welche die verhaltensmäßige und emotionale „Distanz“ zur Polizei aus der Sicht des Bürgers/der Bürgerin charakterisieren. Dem entspricht auf der Seite der Verwaltung eine „Verwaltungsnähe“ des Bürgers. Professionalität und Bürgernähe manifestieren sich auf der Handlungsebene im konkreten Umgang von Polizei und Bürger, hier dem Geschädigten einer Straftat. Der Umgang wird durch eine Reihe von Faktoren bestimmt, die sich zu zwei Gruppen zusammenfassen lassen: den materiellen und strukturellen Voraussetzungen und Begleitfaktoren (Kontextfaktoren) – und den eher subjektiven, personalen und funktionalen Komponenten des Kommunikationshandelns. Die Studie dient der Erfassung dieser Faktoren und ihrer Bewertung im Hinblick auf eine qualitative Anhebung des Niveaus polizeilicher Einflussnahme.

Die Untersuchungen fanden im Landkreis Darmstadt/Dieburg und im angrenzenden Landkreis Groß-Gerau statt. Der Forschungsansatz der Evaluationsstudie folgte dem Experimental-Kontrollgruppen-Design mit „vorher“- und „nachher“-Testung; die im Landkreis Darmstadt/Dieburg befragten Personen bildeten die „Experimentalgruppe“, diejenigen des anderen Kreises die „Kontrollgruppe“. Die Datenerhebungen erstreckten sich über einen Zeitraum von 20 Monaten (von August 1998 bis Februar 2000). Es wurden mehrere Datenerhebungswellen realisiert; die Kennwerte lauten wie folgt: *Polizei* in Darmstadt/Dieburg: 1. Welle 317 Beamte/-innen, 2. Welle 202, 3. Welle 303, – in Groß-Gerau: 1. Welle 110, 2. Welle (zeitgleich mit 3. Welle Darmstadt/Dieburg) 93. *Geschädigte* in Darmstadt/Dieburg: 1. Welle 174, 2. Welle 57, 3. Welle 60, 4. Welle 213, – in Groß-Gerau: 1. Welle 37, 2. Welle (zeitgleich mit 4. Welle Darmstadt/Dieburg) 70.

Die im *Vorher-Nachher-Design* zwischengeschalteten Interventionsmaßnahmen zur Verbesserung der strukturellen und personalen Bedingungen für den Umgang mit Geschädigten umfassten im Wesentlichen bauliche und ausstattungsmäßige Veränderungen in den Polizeidienststellen, Informationsangebote sowie Fortbildungsveranstaltungen; sie sind ausführlich im Bericht zum Projekt (Lieser & Rein, 2002) dargestellt. Es wurde postuliert, dass die

Maßnahmen zu einer Verbesserung der Einschätzung der Situation bei den Polizeibeamten/-innen führen würden und dass – quasi als ein Induktionseffekt – entsprechende Verbesserungen bei den Opferzeugen nachzuweisen sein werden. Die Evaluation bezieht sich somit auf zwei getrennte Untersuchungen (Polizei und Geschädigte), die inhaltlich zusammenhängen.

Zur Erfassung der Konstrukte Professionalität und Bürgernähe wurden Fragebögen mit teilweise halbstrukturierten Items (offene Fragen) entwickelt. Die Form für Geschädigte blieb in allen Datenerhebungen an dieser Statusgruppe dieselbe; die Form für Polizeibeamte/-innen wurde entsprechend den zwischenzeitlich realisierten Veränderungen angepasst; hier kamen nacheinander drei Fassungen des Fragebogens zum Einsatz.

Die umfangreichen Ergebnisse können wie folgt zusammengefasst werden:

*Polizei:* deutliche Verbesserungen zeigten sich im Bereich der materiellen und strukturellen Ressourcen wie der Fortbildung, der räumlichen Situation bei Vernehmungen, dem Informationswesen und der zeitlichen Struktur des Umgangs mit den Geschädigten. Auch im personalen und funktionalen Bereich konnten Verbesserungen erzielt werden, vor allem in bezug auf den Umgang mit Opfern und Zeugen.

*Geschädigte:* der erwartete Induktionseffekt zeigte sich am deutlichsten in der Bewertung des selbsterlebten Umgangs mit der Polizei, sowie in der Wahrnehmung einer verbesserten räumlichen Situation. Weiterhin wurde ein Wandel in der Einstellung zur Polizei zum Positiven hin erkennbar.

*Differentielle Faktoren:* Als differentielle Variablen (nur in der Gruppe der Geschädigten) wurden Alter, Geschlechtszugehörigkeit und die jeweilige Delikt-kategorie berücksichtigt. *Altersunterschiede* ergaben sich in einigen Variablen im Bereich der Kommunikation mit der Polizei; insgesamt beurteilten die ältesten Teilnehmer (Altergruppe ab 60 Jahre) den Umgang mit Polizeibeamten/-innen etwas positiver, als die jüngsten Teilnehmer (bis 20 Jahre). Auch die Informationslage und die nachfolgende Betreuung wurde von älteren Befragten positiver beurteilt. Unterschiede zwischen den *Geschlechtergruppen* blieben insgesamt betrachtet eher unbedeutend; lediglich in einigen Variablen, die die „Anteilnahme“ des/der vernehmenden Beamten/-in betrafen, ergab sich ein Unterschied zugunsten von Frauen. Hinsichtlich des Einflusses der *Deliktart* ergab sich durchgängig der Trend, dass Opfer von Gewaltdelikten (insbesondere Körperverletzung, sexuelle Belästigung, Vergewaltigung) mehr Anteilnahme und persönliche Betreuung (Mitgefühl, Trost) durch den Beamten beziehungsweise die Beamtin erhielten, als Opfer anderer Straftaten. Eine Überprüfung der *methodischen* Relevanz des Einflusses von differentiellen Variablen auf die Interventionseffekte ergab eine eher geringe positive Evidenz.

Die Evaluationsstudie hat insgesamt gezeigt, dass die realisierten Maßnahmen zur Verbesserung der strukturellen und personalen Voraussetzungen für Professionalität und Bürgernähe auch zu einer Verbesserung des Verhältnis-

ses zwischen Polizei und Geschädigten geführt hat. So zeigt sich u. a. auch eine Konvergenz der Urteile und Sichtweisen zwischen beiden Statusgruppen am Ende der Untersuchungssequenz. Es kann allerdings angenommen werden, dass die herbeigeführten Veränderungen bei den Opferzeugen vor allem eine *Reduktion von Unzufriedenheit* bewirkt haben und dass bezüglich des Erreichens von *Zufriedenheit* die Möglichkeiten einer Realisierung – hier besonders im kommunikativen Bereich – noch nicht voll ausgeschöpft werden konnten.



### 13 Summary

This study deals with evaluating, firstly, the changes in both contextual and personal factors of police's encounters with victims, to be realized in between the time-span of august 1998 till march 2000, and, secondly, the effects of these factors on victims' assessment of police work.

In the first part of this volume, the main theoretical concepts to be incorporated in police work according to victims are discussed and clarified. As *professionals* police officers must be able to combine both knowledge and social skills in order to act in accordance with victims' needs and expectancies following the criminal act. In a situation like oral investigation the victim is still vulnerable and open for becoming retraumatized. There is also much concern about provision of help in order to support both victims's social reintegration as well as psychological and physical health. Whether there will be success or not, mainly depends on resources to be available in the course of ongoing investigation. Resources include both structural and personal components of the situation. Structural components refer to the physical surroundings in which oral investigations are embedded, the temporal structure, professional training being given to staff members, and so on. Personal components refer to the skills and attitudes of police officers which act on the situation.

The empirical part of the study consists of (a) a description of methodology used in evaluating the effects of interventions on victims' responses when asked for their personal impressions and feelings to be connected to the situation, and (b) of the outcomes of statistical tests (mainly based on chi-square statistics) of effects. A pretest-posttest-design was used in order to test for the effects of interventions concerning the two areas of structural and personal resources. There were four groups pertaining to the four fields of the design when linking two status-groups (police officers and victims) and two experimental conditions (experimental group receiving treatment, and control group, receiving no treatment). Repeated measurement technique could be partly used in the case of police officers belonging to the experimental group (three waves of data collection), whereas this would not be possible in case of victims (four waves of data collection). For control groups there were only two waves of data collection according to the pretest-posttest design. The total sample of victims consisted of four cross-sectional subsamples to be investigated across the time span of about 20 months. Four-hundred-twenty-seven police officers (experimental group: 317) and 611 victims (experimental group: 504) took part in the investigation.

Data were collected by means of questionnaires, which differed in content and format according to the status-groups of police officers and victims. Whereas the questionnaire to be used with victims remained the same throughout the investigation, there were minor changes in content in case of the form for



officers, since adaptations had to be made according to a change in conditions throughout the intervention phase of the investigation.

Results can be shortly summarized as follows:

1. *Police*: There were changes in both kinds of resources. Most prominent, deficits in structural and temporal components as characterized above (including professional training und supervision) decreased across the measurement period. Police officers evaluated both conditions of oral investigation as well as their own success when communicating to victims as more advanced in the last wave of data collection, being compared to earlier waves.

2. *Victims*: Victims to be enrolled in the last wave of data collection evaluated the quality of communicating to the police more positively. This effect could also be validated when contrasting the results of the two design-groups: there was divergence between the two groups at the end of the investigation in evaluating the situation, which also corresponds to the hypothesized positive effect of interventions on victims' perception of the situation.

3. *Differential effects*: Several differential variables were considered, among them gender, age, and type of criminal act. All in all, effects of differential variables were not overwhelming. There was evidence that older victims (above 60 yrs) evaluated police more positively compared with younger subjects (up to 20 yrs). Furthermore, females received more personal concern and empathy from police officers, being partly connected with more serious types of offences such as, e. g., physical assault and rape.

Overall, the study has given evidence for a positive effect of interventions on victims' psychological well-being. The interventions have been realized across a time span of about 20 months and have included changes in the two realms of structural and personal resources. Interpretation of results also may give way to a two-factor model of victims' evaluations of police work, following the experience of a criminal act: discontent with police work could be reduced by allowing the victim to utilize extrinsic or structural, respectively, resources, such as a supportive physical surrounding or a limited waiting time; however, conditions like this may not suffice for gaining a higher level of content with the police. There must be additional benefits in terms of providing intrinsic resources based on police officers' skills and abilities connected to the specific situation and addressing the idiosyncratic needs and expectancies of the victim.

## 14 **Abbildungs- und Tabellenverzeichnis**

### 14.1 **Abbildungsverzeichnis**

	S.
Abb. 3.1	Ein Makromodell für professionelles Kommunikationshandeln . . . . . 19
Abb. 3.2	Ein Modell für das Kommunikationshandeln von Polizei und Geschädigten 21
Abb. 4.1	Informationsblatt zum Opferschutz der Abteilung K 314 in München . . . . 29
Abb. 6.1	Vorher-Nachher-Kontrollgruppen-Design. . . . . 45
Abb. 8.1	„Logo“ der Aktion „Pro Opfer“ des Polizeipräsidiums Darmstadt . . . . . 53
Abb. 10.1	Experimentalgruppe: von der ersten zur letzten Datenerhebung . . . . . 75
Abb. 10.2	Mittlere Differenzen für Kategorien polizeilichen Handelns. . . . . 83
Abb. 10.3	Differenzwerte für Kategorien polizeilichen Handelns. . . . . 84
Abb. 10.4	Differenzwerte für unterschiedliche Kategorien polizeilichen Handelns zum ersten und letzten Erhebungszeitraum. . . . . 101
Abb. 10.5	Statistisch bedeutsame Differenzen zwischen Experimental- und Kontrollgruppe in der ersten und letzten Datenerhebungswelle . . . . . 111
Abb. 10.6	Differenzen – Statusgruppen (Experimentalgruppen): erste und letzte Datenerhebungswelle . . . . . 113
Abb. 10.7	Konvergenzmaße (in %) für 12 Items n. Tabelle 10.68 . . . . . 114
Abb. 10.8	Mittlere Differenzen für Experimental- und Kontrollgruppen (EG, KG) zu beiden Erhebungszeitpunkten (1, 2) . . . . . 115
Abb. 10.9	Prozentualer Anteil der männlichen und weiblichen Befragten, die den/die vernehmende/n Beamten/in als „opferzentriert“ einschätzen . . . . . 129



## 14.2 Tabellenverzeichnis

Tabelle 7.1	Übersicht über Datenerhebungswellen Polizei . . . . .	47
Tabelle 7.2	Verteilung der Fragebögen (Erstbefragung) im Landkreis DA/DIE . . . . .	48
Tabelle 7.3	Übersicht über Datenerhebungswellen Opferzeugen . . . . .	48
Tabelle 7.4	Verteilung Deliktarten 1. Befragungswelle DA/DIE und GG . . . . .	49
Tabelle 7.5	Verteilung Deliktarten 4. Befragungswelle DA/DIE und 2. Welle GG . . . . .	50
Tabelle 7.6	Vergleich der Ausbildung der Befragten in DA/DIE und GG . . . . .	50
Tabelle 9.1	Kategorien des Fragebogens für Opferzeugen (PUMOZ-OZ) . . . . .	62
Tabelle 10.1	Annahmen, Vergleiche und Trendhypothesen in der Evaluation . . . . .	66
Tabelle 10.2	PUMOZ-PO: Items über Welle 1 & 3 . . . . .	67
Tabelle 10.3	Räumlicher Kontext und Ausstattung . . . . .	69
Tabelle 10.4	Umgang mit Opferzeugen . . . . .	70
Tabelle 10.5	Einstellungen gegenüber Opferzeugen . . . . .	71
Tabelle 10.6	Informationsverhalten . . . . .	72
Tabelle 10.7	Aus- und Fortbildung . . . . .	73
Tabelle 10.8	Persönliche Meinung zum Opferschutz . . . . .	74
Tabelle 10.9	Räumlicher Kontext und Ausstattung . . . . .	76
Tabelle 10.10	„Freundlicher Warteraum“ . . . . .	77
Tabelle 10.11	Interessantes Lesematerial . . . . .	77
Tabelle 10.12	Erfrischungsmöglichkeiten . . . . .	77
Tabelle 10.13	Vorhandensein von Kinderspielzeug . . . . .	77
Tabelle 10.14	Items der Kategorie: „Umgang mit Opfern und Zeugen“ . . . . .	78
Tabelle 10.15	Begrüßung der OZ mit Handschlag . . . . .	78
Tabelle 10.16	Möglichkeit, einen Mitarbeiter abzustellen, der sich ständig um das Opfer kümmert . . . . .	78
Tabelle 10.17	Items der Kategorie: „Einstellung der Beamten gegenüber Opfern und Zeugen“ . . . . .	79
Tabelle 10.18	Einschätzung der generellen Glaubwürdigkeit von OZ durch die Beamten/-innen . . . . .	79
Tabelle 10.19	Wunsch, mehr Kenntnisse über eine Psychologie des Opfers zu haben . . . . .	79
Tabelle 10.20	Möglichkeit, auf Informationen über Hilfsangebote zurückgreifen zu können . . . . .	80
Tabelle 10.21	Items der Kategorie: „Informationsverhalten“ . . . . .	80
Tabelle 10.22	Häufigkeit, in der Hinweise auf den Verfahrensablauf gegeben werden . . . . .	80
Tabelle 10.23	Items der Kategorie: „Aus- und Fortbildung“ . . . . .	81
Tabelle 10.24	Items der Kategorie: „Persönliche Meinung zum Opferschutz“ . . . . .	81
Tabelle 10.25	Meinung, dass ein Opferschutz außerhalb der Polizei eine wichtige Kontrollfunktion hätte . . . . .	82
Tabelle 10.26	In welchem Ausmaß lassen sich Polizeibeamte vom äußeren Erscheinungsbild des Geschädigten leiten? . . . . .	85
Tabelle 10.27	In welchem Ausmaß werden Hinweise auf den Verfahrensablauf gegeben? . . . . .	86
Tabelle 10.28	Ist eine bessere Schulung der Beamten nötig? . . . . .	87
Tabelle 10.29	Könnte ein Opferschutz außerhalb der Polizei auch Kontrollfunktion übernehmen? . . . . .	87
Tabelle 10.30	Unterschiede in der persönlichen Einstellung . . . . .	87
Tabelle 10.31	Räumlicher Kontext und Ausstattung . . . . .	88
Tabelle 10.32	Vorhandensein eines freundlichen Warteraums . . . . .	88
Tabelle 10.33	Sichtkontakt . . . . .	89
Tabelle 10.34	Direkte und umgehende Betreuung . . . . .	89
Tabelle 10.35	Vorhandensein von interessantem Lesematerial . . . . .	89
Tabelle 10.36	Wartezeit bis zur Vernehmung . . . . .	90
Tabelle 10.37	Items der Kategorie: „Umgang mit Opfern und Zeugen“ . . . . .	91
Tabelle 10.36	Namentliche Vorstellung bei der Begrüßung von Opferzeugen . . . . .	92
Tabelle 10.39	Begrüßung mit Handschlag . . . . .	92

Tabelle 10.40	Häufigkeit der Frage, ob bei der Vernehmung eine Vertrauensperson zugegen sein soll . . . . .	92
Tabelle 10.41	Häufigkeit, mit der Sie sich vom äußeren Erscheinungsbild des Geschädigten leiten lassen. . . . .	93
Tabelle 10.42	Häufigkeit, mit der Sie sich bei der Vernehmung ausschließlich mit dem Geschädigten beschäftigen können . . . . .	93
Tabelle 10.43	Zeitdruck bei der Vernehmung . . . . .	93
Tabelle 10.44	Häufigkeit, mit der Sie Zeit haben zu entscheiden, ob der Fall ein Vorgespräch erfordert . . . . .	94
Tabelle 10.45	Opferzeugen sollen möglichst schnell zur Sache kommen . . . . .	94
Tabelle 10.46	Einstellung der Beamten gegenüber Opfern und Zeugen . . . . .	95
Tabelle 10.47	Einschätzung der Glaubwürdigkeit von Opfern und Zeugen . . . . .	96
Tabelle 10.48	Wunsch, mehr über die aktuelle Lage der Opferzeugen zu erfahren . . . . .	96
Tabelle 10.49	Items der Kategorie „Informationsverhalten“ . . . . .	97
Tabelle 10.50	Information der Opferzeugen über Opferhilfe oder Zeugenentschädigung . . . . .	97
Tabelle 10.51	Items der Kategorie: „Aus- und Fortbildung“ . . . . .	98
Tabelle 10.52	Möglichkeit, sich im Dienstunterricht weiterzubilden . . . . .	98
Tabelle 10.53	Möglichkeit, sich durch Seminare weiterzubilden. . . . .	98
Tabelle 10.54	Möglichkeit, sich durch Fachliteratur weiterzubilden . . . . .	98
Tabelle 10.55	Einstellung, dass „Opferschutz nicht zu den eigentlichen Aufgaben der Polizei gehört und Institutionen außerhalb der Polizei übertragen werden sollte . . . . .	99
Tabelle 10.56	Persönliche Meinung zum Opferschutz . . . . .	99
Tabelle 10.57	Altersverteilung . . . . .	102
Tabelle 10.58	Ausbildung . . . . .	102
Tabelle 10.59	Staatsangehörigkeit. . . . .	102
Tabelle 10.60	Delikte. . . . .	103
Tabelle 10.61	Zeitlicher Verlauf bis zur Vernehmung. . . . .	104
Tabelle 10.62	Altersverteilung . . . . .	105
Tabelle 10.63	Schulbildung . . . . .	106
Tabelle 10.64	Nationalität . . . . .	106
Tabelle 10.65	Delikte. . . . .	107
Tabelle 10.66	Hinzuziehung einer Person des Vertrauens . . . . .	108
Tabelle 10.67	Wie wurde das Verhalten des/der vernehmenden Beamten/in erlebt? . . . . .	109
Tabelle 10.68	Items für Konvergenzprüfung . . . . .	112
Tabelle 10.69	Mittlere Differenzen (absolute Werte) für die Versuchsgruppen . . . . .	115
Tabelle 10.70	Varianzvergleiche mittels F-Test . . . . .	115
Tabelle 10.71	Signifikanzprüfung der Mittelwertvergleiche über Versuchsgruppen . . . . .	116
Tabelle 10.72	Altersunterschiede bezüglich der Deliktarten in der ersten Welle . . . . .	118
Tabelle 10.73	Altersunterschiede bezüglich der Deliktarten in der vierten Welle . . . . .	118
Tabelle 10.74	Altersunterschiede bezüglich des Items: „Waren Sie bei der Vernehmung anfänglich aufgeregt?“ (1. Welle) . . . . .	119
Tabelle 10.75	Altersunterschiede bezüglich der Bejahung des Items: „Um meine Aufregung zu beseitigen, hat mir geholfen: Die Art und Weise, wie der vernehmende Beamte/die Beamtin mit mir umgegangen ist.“ (4. Welle) . . . . .	119
Tabelle 10.76	Altersunterschiede bezüglich der Beurteilung des/der vernehmende/n Beamten/in als „mitteilsam“ und „offen“ (4. Welle) . . . . .	120
Tabelle 10.77	Altersunterschiede bezüglich der Beurteilung des/der vernehmende/n Beamten/in als „einfühlsam“ (4. Welle) . . . . .	120
Tabelle 10.78	Altersunterschiede bezüglich der Beurteilung des/der vernehmende/n Beamten/in als „opferzentriert“ in erster und vierter Welle . . . . .	121
Tabelle 10.79	Altersunterschiede bezüglich der Beurteilung des/der vernehmende/n Beamten/in als „interessiert/engagiert“ (4. Welle) . . . . .	121
Tabelle 10.80	Altersunterschiede bezüglich der Bejahung des Items: „Ich wurde vom Beamten/von der Beamtin zum Ausgang begleitet.“ (1. und 4. Welle) . . . . .	121

Tabelle 10.81	Altersunterschiede bezüglich der Notenvergabe für die Aussprache/ Vernehmung (4. Welle) . . . . .	122
Tabelle 10.82	Altersunterschiede bezüglich der Bejahung des Items: „Bekamen Sie ein Gefühl der Mitschuld vermittelt?“ . . . . .	122
Tabelle 10.83	Altersunterschiede bezüglich der Bejahung des Items: „Um meine Aufregung zu beseitigen, hat mir die räumliche Umgebung geholfen.“ (1. und 4. Welle) . . . . .	123
Tabelle 10.84	Altersunterschiede bezüglich der Notenvergabe für die Aussprache/ Vernehmung (1. Welle) . . . . .	123
Tabelle 10.85	Altersunterschiede bezüglich der Einschätzung, dass die Vernehmung in einer vertraulichen Atmosphäre stattfand (1. Welle) . . . . .	124
Tabelle 10.86	Altersunterschiede bezüglich der Notengebung „sehr gut“ und „gut“ für die Räumlichkeiten (1. und 4. Welle) . . . . .	124
Tabelle 10.87	Altersunterschiede bezüglich der Einschätzung, dass man durch schriftliches Infomaterial gut über den weiteren Verfahrensablauf informiert wurde (4. Welle) . . . . .	125
Tabelle 10.88	Altersunterschiede bezüglich der Notengebung „sehr gut“ und „gut“ für die Informationslage (1. Welle) . . . . .	125
Tabelle 10.89	Altersunterschiede bezüglich der Benotung der nachfolgenden Betreuung mit „sehr gut“ und „gut“ (4. Welle) . . . . .	126
Tabelle 10.90	Geschlechtsunterschiede bezüglich der Deliktarten (1. und 4. Welle) . . . . .	126
Tabelle 10.91	Geschlechtsunterschiede bezüglich Schulbildung . . . . .	127
Tabelle 10.92	Geschlechtsunterschiede bezüglich des Items: „Waren Sie bei der Vernehmung anfänglich aufgeregt?“ . . . . .	127
Tabelle 10.93	Geschlechtsunterschiede bezüglich der Benotung des zeitlichen Ablaufs durch die befragten Opferzeugen (4. Welle) . . . . .	128
Tabelle 10.94	Geschlechterunterschiede bezüglich der Bejahung des Items: „Der/die vernehmende Beamte/in drückte mir sein/ihr Mitgefühl aus, und versuchte, mich zu trösten.“ . . . . .	129
Tabelle 10.95	Deliktverteilung . . . . .	130
Tabelle 10.96	Wie häufig sind Frauen von den verschiedenen Deliktarten betroffen?. . . . .	131
Tabelle 10.97	Wie häufig werden Opferzeugen der ersten Welle in Abhängigkeit von der Deliktart gefragt, ob sie bei der Vernehmung eine Person ihres Vertrauens dabei haben möchten . . . . .	132
Tabelle 10.98	Hat sich der/die Beamte/in ausschließlich mit den Opfern und Zeugen beschäftigt? – in Abhängigkeit von der Deliktart . . . . .	132
Tabelle 10.99	Häufigkeit, mit der die Opferzeugen der unterschiedlichen Delikte den/die Beamten/in als einfühlsam erlebt haben . . . . .	133
Tabelle 10.100	Häufigkeit, mit der Opferzeugen der unterschiedlichen Delikte folgendes Item verneinen: „Hatten Sie den Eindruck, als Opfer ernst genommen und verstanden zu werden?“ . . . . .	133
Tabelle 10.101	Häufigkeit, mit der Opferzeugen der unterschiedlichen Delikte folgendes Item bejahen: „Der vernehmende Beamte drückte mir sein Mitgefühl aus, und versuchte mich zu trösten.“ . . . . .	134
Tabelle 10.102	Häufigkeit, mit der Opferzeugen der unterschiedlichen Delikte folgendes Item bejahen: „Aufgrund der Art und Weise, wie der Beamte/die Beamtin mich behandelte, hatte ich manchmal das Gefühl, für die Tat mitverantwortlich zu sein.“ . . . . .	134
Tabelle 10.103	Häufigkeit, mit der Opferzeugen der unterschiedlichen Delikte die Noten „sehr gut“ und „gut“ für die Vernehmungssituation und die Aufnahmesituation bei der Polizei vergeben . . . . .	135
Tabelle 11.1	Übersicht über Befunde zum Interventionseffekt bei der Polizei und zur Konvergenz der Urteile zwischen Polizei und Opferzeugen. . . . .	143
Tabelle 11.2	Übersicht über Interventionseffekte bei Opferzeugen. . . . .	145



## 15      **Literatur**

- Albrecht, Hans-Jörg und Harald Arnold: Research of Victimization and Related Topics in the Federal Republic of Germany. A Selection of Research Problems and Results. In: E. Kube und H. U. Störzer (Hg.): Police Research in the Federal Republic of Germany. Berlin 1991.
- Alpheis, Hannes: Professionalisierung der Polizeiarbeit. In: Manfred Brusten (Hg.), *Kriminologisches Journal* (4. Beiheft): Polizei-Politik. S. 22–33.
- Banscherus, J.: Polizeiliche Vernehmung: Formen, Verhalten, Protokollierung. (BKA-Forschungsreihe Bd. 7) Wiesbaden 1977.
- Baurmann, Michael C.: Sexualität, Gewalt und psychische Folgen. Eine Längsschnittuntersuchung bei Opfern sexueller Gewalt und sexueller Normverletzungen anhand von angezeigten Sexualkontakten. (BKA-Forschungsreihe Bd. 15) Wiesbaden 1983.
- Baurmann, Michael C., Dieter Hermann, Hans Udo Störzer und Franz Streng: Telefonische Befragung von Kriminalitätsoptionen. Ein neuer Weg ins Dunkelfeld? *Monatsschrift für Kriminologie und Strafrechtsreform*, 73. Jg., Heft 1, 1991, S. 1–15.
- Baurmann, Michael C. und Wolfram Schädler: Das Opfer nach der Straftat – seine Erwartungen und Perspektiven. (BKA-Forschungsreihe Bd. 22) Wiesbaden 1991.
- Bertalanffy, L. von: *General Systems Theory*. New York 1968.
- Bilsky, W., C. Pfeiffer und P. Wetzels (Hg.): *Fear of Crime and Criminal Victimization*. Stuttgart 1993.
- Boers, K.: *Kriminalitätsfurcht*. Pfaffenweiler 1991.
- Bortz, Jürgen und Nicola Döring: *Forschungsmethoden und Evaluation*. Berlin 1995 (2. Aufl.).
- Bruner, J. S., J. J. Goodnow und G. A. Austin: *A Study of Thinking*. New York 1956.
- Brusten, Manfred und Peter Malinowski: Die Vernehmungsmethoden der Polizei und ihre Funktion für die gesellschaftliche Verteilung des Etiketts „kriminell“. In: Manfred Brusten und Jürgen Hohmeier (Hg.): *Stigmatisierung 2. Zur Produktion gesellschaftlicher Randgruppen*. Neuwied, Darmstadt 1975, S. 75–112.
- Chambers, G. und A. Millar: *Investigating sexual assault*. Edinburgh, HMSO, 1983.
- Cutrona, C. und D. Russell: Type of social support and specific stress: Toward a theory of optimal matching. In: B. R. Sarason, I. G. Sarason und G. R. Pierce (Hg.): *Social Support: An interactional view*. New York 1990, S. 319–366.
- Daheim, H.: Professionalisierung, Begriff und einige latente Makrofunktionen. In: G. Albrecht, H. Daheim und F. Sack (Hg.), *Soziologie – Sprache, Bezug zur Praxis, Verhältnis zu anderen Wissenschaften*. Opladen 1973, S. 232–249.



- Deegener, Günther: Psychische Folgeschäden nach Wohnungseinbruch: Erfahrungen von Opfern nach Einbruchdiebstahl und Raubüberfall. Mainz 1997.
- Donk, Ute: Als ob es die Wirklichkeit wäre. Die formale Sicherung polizeilicher Beschuldigten-Protokolle. In: Jo Reichertz und Norbert Schröer (Hg.): Polizei vor Ort. Stuttgart 1992, S. 85–108.
- Donk, Ute: „Aber das sind Sachen, die gehen absolut an mir vorbei!“ Strukturelle Probleme in Vernehmungen nicht deutsch sprechender Beschuldigter. In: Jo Reichertz und Norbert Schröer (Hg.): Qualitäten polizeilichen Handelns. Beiträge zu einer bestehenden Polizeiforschung. Opladen 1996, S. 163–181.
- Donk, Ute und Norbert Schröer: Kommunikationsprobleme in Vernehmungen mit ausländischen Beschuldigten. Monatschrift für Kriminologie und Strafrechtsreform, Sonderheft 1999, S. 73–81.
- Dörmann, U.: Public Opinion Relating to Crime and Police Action. In: Edwin Kube und Hans Udo Störzer (Hg.): Police Research in the Federal Republic of Germany. 15 Years Research Within the „Bundeskriminalamt“. Berlin, Heidelberg, New York, London, Paris, Tokyo, Hong Kong 1991, S. 77–88.
- Eckensberger, L. und H. Reinshagen: Eine alternative Interpretation von Kohlbergs Stufentheorie der Entwicklung des moralischen Urteils. Arbeitspapier für das Workshop „Entwicklung des moralischen Urteils: Theorie, Methode, Praxis“. Universität des Saarlandes, 1977.
- Feest, J.: „Bürgernähe“ – ein spekulatives Konzept. Kriminalistik, 1988, S. 145 ff.
- Feltes, Thomas und Erich Rebscher (Hg.): Polizei und Bevölkerung. (Empirische Polizeiforschung Bd. 1) Holzkirchen 1990.
- Förster, M. und J. Schenk: Der Einfluß massenmedialer Verbrechensdarstellungen auf Verbrechensfurcht und Einstellungen zu Straftätern. Monatschrift für Kriminologie und Strafrechtsreform, 67,2, 1984, S. 90–104.
- Füllgrabe, Uwe: Polizeiliches Handeln gemäß einer theoriegeleiteten Praxis: Sieben Thesen zum (nur) scheinbaren Widerspruch zwischen Theorie und Praxis. Polizei und Wissenschaft, Heft 1, 2000, S. 66–70.
- Füllgrabe, Uwe, Steffen Hornthal, Conrad Meier-Welser, Joachim Ploch und Hansjörg Trum: Polizeipsychologie. Lehrbuch der Psychologie für die Ausbildung in der Polizei. Stuttgart, München, Hannover 1979 (1. Aufl.) und 1990 (3. Aufl.).
- Girtler, Roland: Polizei-Alltag. Strategien, Ziele und Strukturen polizeilichen Handelns. Opladen 1980.
- Greuel, Luise und O. Berndt Scholz: Einstellungsstrukturen bei der polizeilichen Vernehmung von vergewaltigten Frauen. In: Rudolf Egg (Hg.): Brennpunkte der Rechtspsychologie. Polizei-Justiz-Drogen. Bonn 1991.
- Grunow, Dieter: Bürgernähe Verwaltung. Theorie, Empirie, Praxismodelle. Frankfurt 1988.
- Gührig, Waltraud und Jasmin Winterhoff: Polizeiliche Ermittlungsarbeit im Rahmen von Strafdelikten aus der Sicht von Opfern/Zeugen und Polizeibediensteten. Eine vergleichende Untersuchung im Bereich des Polizeiprä-

- sidiums Darmstadt/Dieburg. Diplomarbeit, Institut für Psychologie der TU-Darmstadt, 1999.
- Heckhausen, H.: Motivation: Kognitionspsychologische Aufspaltung eines summarischen Konstrukts. *Psychologische Rundschau*, 1977, S. 175–189.
- Herzberg, F., B. Mausner und B. Snyderman: *The motivation to work*. (2<sup>nd</sup> edition). New York 1967.
- Hessisches Ministerium des Inneren und für Landwirtschaft, Forsten und Naturschutz (Hg.): *Leitbild der Hessischen Polizei*. Oktober 1998.
- Holmstrom, L. L und A. W. Burgess: *The victim of rape: institutional reactions*. Chichester 1978.
- Hough, M. und P. Mayhew: *The British Crime Survey and first report*. London 1983.
- Howley, J.: *Victim-police Interaction and its Effects on Public Attitudes to Police*. London 1982.
- Janoff-Bulman, R. und I. Frieze: A theoretical perspective for understanding reactions to victimization. *Journal of Social Issues*, Heft 39, 1983, S. 1–17.
- Jüttemann, Gerd: *Komparative Kasuistik*. Heidelberg 1990.
- Kelly, D. P.: *Victim' Reactions to the Criminal Justice Response*. Paper delivered at 1982 Annual Meeting of the Law and Society Association, 6<sup>th</sup> June 1982 Toronto, Canada.
- Kerner, H.-J.: „Empirische Polizeiforschung“ – Zur Einführung in die Reihe. In: Thomas Feltes und Erich Rebscher (Hg.): *Polizei und Bevölkerung*. (Empirische Polizeiforschung Bd. 1) Holzkirchen 1990, S. 3–4.
- Kerner, H.-J.: *Empirische Polizeiforschung in Deutschland*. Beitrag zum 2. Japanisch-Deutschen Strafrechtskolloquium. Tokio 1994.
- Kuhl, J.: *Motivation, Konflikt und Handlungskontrolle*. Berlin 1983.
- Kury, H., U. Dörmann, H. Richter und M. Würger: *Opfererfahrungen und Meinungen zur Inneren Sicherheit in Deutschland*. (BKA-Forschungsreihe Bd. 25) Wiesbaden 1992.
- Kürziger, J.: *Private Strafanzeige und polizeiliche Reaktion*. Berlin 1978.
- Lamnek, Siegfried: *Fear of Victimization, Attitudes to the Police and Mass Media Reporting*. In: Edwin Kube und Hans Udo Störzer (Hg.): *Police Research in the Federal Republic of Germany. 15 Years Research Within the „Bundeskriminalamt“*. Berlin, Heidelberg, New York, London, Paris, Tokyo, Hong Kong 1991, S. 637–653.
- Lantermann, E. D.: *Interaktionen: Person, Situation und Handlung*. München 1980.
- Laucken, Uwe und Ulrich Mees: *Motivationspsychologisches Umgangswissen als kulturell tradiertes Ordnungsangebot*. In: Niels Bierbaumer, Dieter Frey, Julius Kuhl, Wolfgang Prinz und Franz E. Weinert (Hg.): *Enzyklopädie der Psychologie*. (Themenbereich C, Theorie und Forschung. Ser. 4. Motivation und Emotion. Motivation, Volition und Handlung Bd. 4) Göttingen, Bern, Toronto, Seattle 1996, S. 3–67.
- Law Enforcement Assistance Agency: *Panel Survey Data shows Crime from Victims' Viewpoint*. LEAA Newsletter. 1974.

- Lieser, Udo und Dieter Rein: Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen. Ein Modellprojekt beim Polizeipräsidium Darmstadt. Abschlussbericht. Darmstadt 2001.
- Lösel, Friedrich und Klaus Mai: Polizei. In: Dieter Frey, Carl Graf Hoyos und Dagmar Stahlberg (Hg.): Angewandte Psychologie: Ein Lehrbuch. München-Weinheim 1988.
- Lundman, R. J.: Police and policing. New York 1980.
- Maguire, M.: Burglary in a dwelling. London 1982.
- Marth, Dörte, Gudrun Wrage und Margret Helf: Lehrgangskonzeption für die Polizei zum Thema „Männliche Gewalt gegen Frauen“. Bonn 1995.
- Marth, Dörthe: Die Polizei und Gewalt gegen Frauen – Beispiele einer Fortbildungskonzeption und eines Interventionsprojektes. Deutsches Polizeiblatt. Für die Aus- und Fortbildung, Heft 2, 2000, S. 14–17.
- Miller, G. S., E. Galanter und K. H. Pribram: Plans and the Structure of Behavior. New York 1960. [deutsch: Strategien des Handelns. Pläne und Strukturen des Verhaltens. Stuttgart 1973.]
- Montesquieu, C.: L'esprit des lois. Paris 1748.
- Mruck, Katja und Günter Mey: Qualitative Forschung. In: Frank Jacobi und Andreas Poldrack (Hg.), Klinisch-psychologische Forschung: ein Praxishandbuch. Göttingen 2000, S. 191–208.
- Neumann, Kerstin: Opferhilfe aus der Sicht der Beteiligten. Eine vergleichende Untersuchung mit Opfern und Polizeibeamten/innen. Magisterarbeit, Lehrstuhl Erziehungswissenschaften II, Universität Mannheim, 2000.
- Norris, Fran H., Krzysztof Kaniasty und Martie P. Thompson: The Psychological Consequences of Crime. Findings from a Longitudinal Population-Based Study. In: R. C. Davis, A. J. Lurigio und W. G. Skogan (Hg.): Victims of Crime. 1997 (2. Aufl.).
- Rebscher, Erich: Polizeiliches Alltagshandeln und die Beziehung zwischen Bürger und Polizei als Schwerpunkte kriminalistisch-kriminologischer Forschungsarbeit im Bundeskriminalamt. In: Thomas Feltes und Erich Rebscher (Hg.): Polizei und Bevölkerung. (Empirische Polizeiforschung Bd. 1) Holzkirchen 1990.
- Reichertz, Johannes: Aufklärungsarbeit – Kriminalpolizisten und Feldforscher bei der Arbeit. Stuttgart 1991.
- Reichertz, Johannes: Empirisch wissenschaftliche Polizeiforschung in Deutschland. Polizei und Wissenschaft, Heft 1, 2000, S. 4–12.
- Reichertz, Jürgen und Norbert Schröer (Hg.): Polizei vor Ort – Studien zur empirischen Polizeiforschung. Stuttgart 1992.
- Reichertz, Jürgen und Norbert Schröer (Hg.): Qualitäten polizeilichen Handelns. Beiträge zu einer verstehenden Polizeiforschung. Opladen 1996.
- Reinshagen, H.: Handlungsvorstellungen als konstituierende Kategorie sozial-kognitiver Prozesse. In: R. Silbereisen (Hg.): Newsletter Soziale Kognitionen, 1, 1977, S. 128–148.
- Richter, Harald: Opfer krimineller Gewalttaten. Individuelle Folgen und ihre Verarbeitung. Mainz 1997.

- Rolinski, K.: Wohnhausarchitektur und Kriminalität. (BKA-Forschungsreihe Bd. 13) Wiesbaden 1980.
- Schädler, Wolfram, Michael C. Baumann und Ulrich O. Sievering (Hg.): Hilfe für Kriminalitätsoffer als internationale Bewegung. Ein Vergleich mit den Niederlanden und den USA. Beiträge aus einer Tagung der evangelischen Akademie Arnoldshain. (Schriftenreihe der Deutschen Bewährungshilfe e. V. Bd. 19) Bonn 1990.
- Schmitz, H. W.: Tatgeschehen. Zeugen und Polizei. Wiesbaden 1978.
- Scholler, H. und S. Broß: Grundzüge des Polizei- und Ordnungsrechts in der Bundesrepublik Deutschland. Heidelberg 1978.
- Schröer, Norbert: Der Kampf um Dominanz. Hermeneutische Fallanalyse einer polizeilichen Beschuldigtenvernehmung. Berlin, New York 1992.
- Sievers, Jürgen: Professionalisierung der Zeugenvernehmung bei kindlichen Opfern und Umsetzung des Zeugenschutzgesetzes in der Polizei (Teil 2). Der Kriminalist, Heft 4, 1999, S. 193–197.
- Sievers, Jürgen: Opferorientierte Fortbildung und professionelle Vernehmung. Deutsches Polizeiblatt. Für die Aus- und Fortbildung, Heft 2, 2000, S. 18–20.
- Shapland, Joanna M., Jon Willmore und Peter Duff: Victims in the Criminal Justice System. (Cambridge Studies in Criminology 53) Aldershot (Great Britain), Brookfield (Vermont, USA) 1985.
- Soeffner, H.-G.: Auslegung des Alltags – Der Alltag der Auslegung. Zur wissenssoziologischen Konzeption einer Sozialwissenschaftlichen Hermeneutik. Frankfurt/Main 1989.
- Steffen, Wiebke: Analyse polizeilicher Ermittlungstätigkeit aus der Sicht des späteren Strafverfahrens. Wiesbaden 1976.
- Steffen, Wiebke: Gewalt von Männern gegenüber Frauen. Befunde und Vorschläge zum polizeilichen Umgang mit weiblichen Opferzeugen von Gewalttaten. (Landeskriminalamt) München 1987.
- Steffen, Wiebke: Zum Problem der sexuellen Gewalt an Frauen und Mädchen und des polizeilichen Umgangs mit ihren Opfern. In: Rudolf Egg (Hg.): Brennpunkte der Rechtspsychologie. Polizei-Justiz-Drogen. (Empirische Polizeiforschung Bd. 1) Bonn 1991.
- Stephan, E.: Die Stuttgarter Opferbefragung. (BKA-Forschungsreihe Bd. 3) Wiesbaden 1976.
- Stettner, Christine: Kommissariat 314 – Opferschutz. Deutsches Polizeiblatt. Für die Aus- und Fortbildung. Heft 2, 2000, S. 10–13.
- Stöckel, H.: Das Opfer krimineller Taten, lange vergessen: Opferschutz, Opferhilfe heute. (Antrittsvorlesung vom 12. 2. 1998, Universität Erlangen) Nürnberg 1998.
- Stotland, E.: The police feedback cycle. In: V.J. Konecni und E.B. Ebbesen (Hg.): The criminal justice system. San Francisco 1982.
- Strauss, Anselm und Juliet M. Corbin: Basics of qualitative research, grounded theory, procedures and techniques. London 1990.
- Terry, W. C. III: Police Stress. In: C. B. Klockars (Hg.): Thinking about police. New York 1983, S. 439–453.

- Voß, Hans-Georg, Susanne Schad und Britta Röder: Professioneller Umgang mit Opfern und Zeugen. Zwischenbericht zur Evaluationsstudie. Institut für Psychologie der Technischen Universität Darmstadt, 1999.
- Voß, Michael: Anzeigemotive, Verfahrenserwartungen und die Bereitschaft von Geschädigten zur informellen Konfliktregelung. – Erste Ergebnisse einer Opferbefragung. *Monatsschrift für Kriminologie*, 72. Jg., Heft 1, 1989, S. 34–51.
- Waldmann, P.: Organisations- und Rollenkonflikte in der Polizei. *Monatsschrift für Kriminologie*, Heft 2, 1977, S. 65–82.
- Weis, Kurt: Die Vergewaltigung und ihre Opfer. Eine viktimologische Untersuchung zur gesellschaftlichen Bewertung und individuellen Betroffenheit. Stuttgart 1982.
- Wetzels, P., W. Greve, E. Mecklenburg, W. Bilsky und C. Pfeiffer: Kriminalität im Leben alter Menschen. Ergebnisse der FFN – Opferbefragung. (Schriftenreihe des BFSFJ Bd. 105) Stuttgart 1995.
- Wiley, M. G. und T. L. Hudik: Police – Citizen – Encounters: A field Test Exchange Theory. *Social Problems*, Heft 22, 1974, S. 119–127.
- Witzel, Andreas: Verfahren der qualitativen Sozialforschung. Überblick und Alternativen. Frankfurt 1982.
- Wottawa, Heinrich und Heike Thierau: Lehrbuch Evaluation. Bern 1998 (2. Aufl.).

## 16 Personenverzeichnis

### A

Albrecht, H.-J. 4, 161  
Alpheis, H. 13, 161  
Arnold, H. 4, 161  
Austin, G. A. 15, 161

### B

Banscherus, J. 27, 161  
Baurmann, M. C. 27, 31, 35, 36, 38,  
43, 52, 56, 161, 165  
Bertalanffy, L. von 43, 161  
Bilsky, W. 31, 161, 166  
Boers, K. 31, 161  
Bortz, J. 44, 161  
Broß, S. 5, 165  
Bruner, J. S. 15, 161  
Brusten, M. 25, 27, 161  
Burgess, A. W. 36, 163

### C

Chambers, G. 36, 161  
Corbin, J. M. 38, 165  
Cutrona, C. 33, 161

### D

Daheim, H. 13, 161  
Deegener, G. 34, 36, 162  
Donk, U. 25, 162  
Döring, N. 44, 161  
Dörmann, U. 3, 31, 35, 162, 163  
Duff, P. 36, 37, 165

### E

Eckensberger, L. 19, 162

### F

Feest, J. 162  
Feltes, T. 30, 162  
Förster, M. 4, 162  
Frieze, I. 32, 163  
Füllgrabe, U. 3, 5, 162

### G

Galanter, E. 15, 164

Girtler, R. 25, 162  
Goodnow, J. J. 15, 161  
Greuel, L. 26, 27, 162  
Greve, W. 31, 166  
Grunow, D. V, 10, 11, 24, 163  
Gührig, W. 49, 59, 61, 114, 119, 162

### H

Heckhausen, H. 15, 16, 163  
Hermann, D. 31, 161  
Herzberg, F. 147, 163  
Holmstrom, L. L. 36, 163  
Hornthal, S. 3, 162  
Hough, M. 36, 163  
Howley, J. 37, 163  
Hudik, T. L. 10, 166

### J

Janoff-Bulman, R. 32, 163  
Jüttemann, G. 38, 163

### K

Kaniasty, K. 33, 164  
Kelly, D. P. 36, 163  
Kerner, H.-J. 4, 25, 163  
Kuhl, J. 15, 163  
Kury, H. 31, 163  
Kürziger, J. 25, 163

### L

Lamnek, S. 35, 163  
Lanterman, E. D. 15, 16, 163  
Laucken, U. 21, 22, 163  
Lieser, U. V, 43, 51, 54, 55, 164  
Lohrmann, M. 43  
Lösel, F. 3, 5, 27, 164  
Lundman, R. 5, 164

### M

Maguire, M. 36, 164  
Mai, K. 3, 5, 27, 164  
Malinowski, P. 27, 161  
Marth, D. 28, 164  
Mausner, B. 163

Mayhew, P. 36, 163  
Mecklenburg, E. 31, 166  
Mees, U. 21, 22, 163  
Meier-Welser, C. 3, 162  
Mey, G. 38, 164  
Millar, A. 36, 161  
Miller, G.S. 15, 164  
Montesquieu, C. 9, 164  
Mruck, K. 38, 164

## **N**

Neumann, K. 117, 164  
Norris, F.H. 33, 34, 164

## **P**

Pauls, K. 43  
Pfeiffer, C. 31, 161, 166  
Ploch, J. 3, 162  
Pribram, K.H. 15, 164

## **R**

Rebscher, E. 25, 30, 162, 164  
Reichertz, Johannes 25, 164  
Reichertz, Jürgen 164  
Rein, D. V, 43, 51, 54, 55, 149, 164  
Reinshagen, H. 19, 20, 162, 164  
Richter, H. 31, 32, 35, 37, 163, 164  
Röder, B. 45, 65, 166  
Rolinski, K. 35, 165  
Russell, D. 33, 161

## **S**

Schad, S. 45, 65, 166  
Schädler, W. 31, 35, 36, 38, 52, 161,  
165  
Schenk, J. 4, 162  
Schmitz, H.W. 26, 165

Scholler, H. 5, 165  
Scholz, O.B. 26, 27, 162  
Schröer, N. 25, 162, 164, 165  
Shapland, J.M. 36, 37, 165  
Sievering, U.O. 31, 165  
Sievers, J. 28, 165  
Snyderman, B. 147, 163  
Soeffner, H.-G. 26, 165  
Steffen, W. 4, 25, 27, 35, 165  
Stephan, E. 3, 35, 36, 37, 38, 165  
Stettner, C. 28, 165  
Stöckel, H. 5, 165  
Störzer, H.U. 31, 161  
Stotland, E. 5, 165  
Strauss, A. 38, 165  
Streng, F. 31, 161

## **T**

Terry, W.C.III 3, 165  
Thierau, H. 45, 166  
Thompson, M.P. 33, 164  
Trum, H.J. 3, 162

## **V**

Voß, H.-G. 45, 166  
Voß, M. 31, 166

## **W**

Waldmann, P. 25, 166  
Weis, K. 27, 166  
Wetzels, P. 31, 37, 38, 161, 166  
Wiley, M.G. 10, 166  
Willmore, J. 36, 37, 165  
Winterhoff, J. 49, 59, 61, 112, 117, 162  
Witzel, A. 166  
Wottawa, H. 45, 166  
Würger, M. 31, 163

## 17 Stichwortverzeichnis

### A

- Anzeigebereitschaft 43
- Anzeigeverhalten 6, 23, 30, 31

### B

- Bild der Polizei
  - in der Bevölkerung 3
  - in der Öffentlichkeit 3, 34
- Bundeskriminalamt V
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 28
- Bürgernähe VI, 7, 10 ff., 19, 20, 30, 44, 55, 57, 84, 142, 143, 147, 149, 150

### C

- Coping 34

### D

- Delikt/e 62
  - Eigentumsdelikte 32, 35
  - Gewaltdelikte 32, 35, 36, 150
  - Sexualdelikte 32, 35, 36, 37
  - Wohnungseinbruch 34
- Desintegration psychischer und physischer Funktionen 20, 21
- Dunkelfeldforschung 31

### E

- Emotionen
  - Empathie-Emotionen 22
  - , ereignisfundierte 21
- Evaluation V, 43–46, 66, 82, 137, 149, 150
  - , formative 45, 59, 67
  - Forschungsdesign, evaluatives 65, 139
  - Vorher-Nachher-Kontrollgruppen-Design 44, 45, 117
- Evaluationsstudie VI, 44, 117, 144, 149, 150

### F

- Fortbildung (von Polizeibeamten) 28, 147, 150

- Fortbildungsmaßnahme/-veranstaltung 35, 46, 55, 59, 60, 144, 146, 147, 149
  - Winterseminar 55, 60

### G

- Gewalttaten
  - , sexuell motivierte 28

### H

- Hanauer Hilfe 56
- Handeln 143
  - , berufliches 23
  - , bürgernahes 147
  - , instrumentelles 10
  - , kompetentes 18, 23
  - , konsensuelles 10
  - , opfergerechtes 24
  - , polizeiliches 3, 5, 10, 15, 24, 25, 34, 38, 44, 45, 51, 52, 72, 75, 82, 85, 141–147
  - , praktisches 43, 44
  - , professionelles 12, 13, 20, 38, 141
- Handlung 15, 17, 20, 22
- Handlungsfeld VI
- Handlungskompetenz 7, 12, 17, 18, 19, 22, 23, 28, 46
  - , kommunikative 12
- Handlungsmodell VI
  - individuelles 4
  - , rechtlich-justizielles 4
- Handlungsmuster 24
- Handlungsraum 19, 141
  - , gemeinsamer von Polizei und Geschädigten 6, 10, 34, 43, 46, 52, 141
- Handlungsspielraum 4, 9
- Handlungstheorie 7, 15
  - Anreizwert eines Ereignisses 16, 17, 18, 19
  - Erwartung, dass die Ereignisse eintreten 16, 17, 18, 19
  - Valenz 16, 17
- Handlungswissen 7, 18, 19, 20, 24, 46



Handlungsziel/e 12, 18, 19, 20, 22,  
43, 141

Hilfe

– , professionelle 33

Hilfeleistung 6, 36

Hilfesysteme 23

Hilfsorganisation 23, 26, 54

## I

Induktionseffekt 46, 145, 146, 150

Interaktion 20, 21, 22, 138

– interagierende Situationspartner 25

– , soziale 22

Interaktionshandeln 20, 141

Interaktionspartner 10, 12, 22, 141

Interaktionsprozess 26

Intervention 45, 51 ff., 67, 146

Interventionseffekt/e 43, 47, 137,  
140, 145, 147

Interventionsforschung 44, 52

Interventionsmaßnahmen 45, 46, 52,  
59, 65, 82, 118, 119, 144, 146, 148,  
149

– Ausstattung der Wartebereiche  
mit Informationsmaterial 53,  
146

– Beseitigung baulicher Defizite 54,  
146

– Bürgertelefon 53

– Divergenzen 65

– ‚Fishbowl‘ 56

– Informationsveranstaltung 57

– Innerbetriebliche Rückmeldung  
zum Opferschutz 54

– interne Fortbildung der Projekt-  
gruppe 56

– Katalog „Pro Opfer“ 54

– Konvergenzen 65

– materiell und strukturell 53, 142

– Mitteilungen über Verfahrensaus-  
gang 54

– Niveauunterschiede 65

– personal und funktional 52, 142

– Plakate & Aufkleber 53

– Stadtplan & Behördenplan 53

– Visitenkarten 54

– Winterseminar 55, 144

## K

Kognition, soziale 20, 21, 22, 149

Kommunikation 10 ff., 12, 19, 20, 24,  
26, 46, 141, 149

– (Zwangskommunikation) 27

– , zwischenmenschliche 18

Kommunikationsbarrieren 10

Kommunikationsfertigkeiten 20

– kommunikative Fähigkeiten 27

Kommunikationshandeln 18, 149

– , Modell für 20

– , professionelles 19

Kommunikationsmuster 20

Kommunikationspartner 12, 18, 22

Kommunikationsprozess/e 12, 18,  
20, 22

Kompetenz 17, 19, 20, 43

– des Opfers 33

– , fachliche 43

– , kommunikative 21

– , soziale 43

Kompetenzerleben 21

Kriminalitätsfurcht 31, 34, 37

Kriminalstatistik 27

## L

Legalitätsprinzip (s. Prinzipien der  
Legalität)

Leitbild der hessischen Polizei V

## M

Motivation 15

– Motivationslage 52

Motivlage 16, 18, 51

Mythenakzeptanz 26, 27

## N

Nachbetreuung von Geschädigten  
(s. Opfernachbetreuung)

## O

Opferanwalt 31

Opferbedürfnisse 6, 24, 31, 36, 52

Opferbetreuung 24, 43, 53  
 Opfererfahrung 31  
 – , traumatische 32  
 Opferhilfe Südhessen VI, 53  
 Opferinteressen 6  
 Opfernachbetreuung V, 6, 23, 55, 56,  
 57  
 Opferperspektive 38  
 Opferrechte 29  
 Opferschutz V, 24, 28, 31, 52, 54, 71,  
 72, 73, 75, 81, 82, 83, 84, 87, 100,  
 143, 144  
 – Informationsblatt zum Opfer-  
 schutz 29  
 – , polizeilicher 28  
 Opferschutzbeauftragte/r V, 23, 28  
 Opferschutzgedanke V, 28  
 Opferschutzgesetz V, 6, 31, 53  
 Opferschutzkommissariat V  
 Opferthematik 54

## P

Polizeiforschung, empirische 25  
 Prinzipien  
 – der Legalität 4, 5  
 – der Verhältnismäßigkeit 5, 9  
 Professionalität V, VI, 7, 10 ff., 12, 17,  
 19, 20, 23, 24, 43, 46, 141 ff., 149,  
 150  
 Projekt Professioneller Umgang mit  
 Opfern und Zeugen V, 43, 51, 60  
 Psychologie des Opfers 44  
 Publikumsbezogenheit 24  
 Publikumsorientierung 24  
 PUMOZ (s. Projekt Professioneller  
 Umgang mit Opfern und Zeugen)

## R

Ressource/n V, 3, 28, 33, 46, 52  
 – , kommunale 10  
 – , materielle (strukturelle) VI, 52,  
 53 f., 82, 143, 145, 146, 147, 149  
 – , objektive 46, 59, 63  
 – , personelle (ideelle, funktionale)  
 VI, 52, 55 f., 82, 143, 145, 146, 147,  
 149

– , psychosoziale 32  
 – , staatliche 10  
 – , subjektive 46, 59, 63  
 Restitution (auch Restauration) 21,  
 22  
 – , materielle 21, 52  
 – , psychische 32, 5  
 Rolle  
 – Berufsrolle 23  
 – Rollensegment/e 3, 23  
 – , soziale 141  
 – Übernahme der Rolle des  
 Anderen 18

## S

Schuldgefühle des Opfers 29  
 Sexualdelikte 26, 27  
 – Einfluß von Geschlechtsrollen-  
 stereotypen auf die Wahrneh-  
 mung von Opfern von Sexualde-  
 likten 27  
 Sexualstraftaten (s. Sexualdelikte)  
 Stuttgarter Opferbefragung 35  
 Supervision 147

## T

Täter-Opfer-Ausgleich 31  
 Theorie  
 – , anwendungsorientierte 7  
 – der Kommunikation 7  
 – , praxeologische 7  
 – Theoriendefizit der Viktimologie 38  
 Traumatisierung  
 – traumatisierendes Ereignis 21  
 – traumatisierte Opfer 6  
 Traumaverarbeitung 21

## U

Umgang  
 – mit Opfern/Geschädigten/Zeu-  
 gen 5, 6, 15 ff., 17, 20, 23, 25 ff., 28,  
 30, 31 ff., 43, 51, 52, 60, 82, 83,  
 141 ff., 146, 149, 150  
 – , opfergerechter V, VI, 141  
 – , professioneller mit Opfern 28, 54

## V

- Verarbeitung (einer Opferwerdung) 32
- Verarbeitungsprozess 31
  - , psychischer 33
- Vergewaltigung 27
- Verhältnis zw. Polizei und Opfer
  - , instrumentelles 10
  - , konsensuelles 10, 17
- Verletzungen
  - , physische 32
  - , psychische 32
- Vernehmung 17, 22, 26, 27, 34, 46
  - opferintegrierendes Vernehmungsverhalten 26
  - , opferorientierte 28
  - , polizeiliche 26
  - polizeiliche Vernehmungstätigkeit 25, 26
  - von Ausländern 25
- Vernehmungsdialoge 27
- Vernehmungssituation 10, 18, 20
- Vernehmungstechnik 20, 28, 35
- Vernehmungsverhalten 27

- Versorgungsamt Darmstadt 56
- Verwaltung, bürgernahe V, 6, 9 ff., 20, 22, 145
  - Transparenz 22
- Verwaltungsnähe 23, 149
- Verwaltungsreife (des Bürgers) 7
- Viktimisierung 31, 32, 33
  - Folgen bei den Opfern 31, 34
  - Prävention 31
  - Psychologische Konsequenzen 33
  - , sekundäre 6, 22, 33
  - Verlust an Kontrolle 33
- Viktimisierungsprozess 31, 32, 33
- Viktimisierungsraten 37
- Viktimisierungsrisiko 31

## Z

- Zufriedenheit 146, 147, 151
  - Reduktion von Unzufriedenheit 151
  - zufriedene Opfer / Zeugen 146
  - zweidimensionales Modell der Zufriedenheit 147