

HÜCKER



Rhetorische Deeskalation

Deeskalatives Einsatzmanagement
Stress- und Konfliktmanagement im Polizeieinsatz

4. Auflage

 BOORBERG

Rhetorische Deeskalation

Deeskalatives Einsatzmanagement
Stress- und Konfliktmanagement im Polizeieinsatz

Fritz Hücker

Leitender Kriminaldirektor a.D.

Vormals Professor und

Rektor der Niedersächsischen Fachhochschule
für Verwaltung und Rechtspflege in Hildesheim
und Dekan Fachbereich Polizei

4., überarbeitete Auflage, 2017

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek | Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über www.dnb.de abrufbar.

4. Auflage, 2017

ISBN 978-3-415-05822-4

E-ISBN 978-3-415-05827-9

E-Book-Umsetzung: Datagroup int. SRL, Timisoara

© 1990 Richard Boorberg Verlag

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlages. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Titelfoto: © Volkmar Gorke – Fotolia | Satz: Dörr + Schiller GmbH,
Curiestraße 4, 70563 Stuttgart | Druck und Bindung: Laupp & Göbel,
Robert-Bosch-Straße 42, 72810 Gomaringen

Richard Boorberg Verlag GmbH & Co KG | Scharrstraße 2 | 70563 Stuttgart
Stuttgart | München | Hannover | Berlin | Weimar | Dresden
www.boorberg.de

Vorwort zur 4. Auflage

Der Bürger hat eine hohe Erwartungshaltung an den Staat entwickelt. Er erwartet, über die rechtlichen und fachlichen Kompetenzen hinaus, ein anspruchsvolles, angemessenes Handeln und eine ihm verträgliche (soziale) Art und Weise des Einschreitens.

Praktische Handlungskompetenzen, soziale Kompetenzen, Persönlichkeits- und Konfliktkompetenzen gelten als Schlüsselqualifikationen¹ für den Polizeiberuf. Hinzu kommt, dass für polizeiliches Handeln von der Rechtsprechung im Versammlungsbereich die Verpflichtung zum deeskalativen Verhalten entwickelt worden ist und darüber hinaus deeskalatives Verhalten auch beim Einschreiten der Polizeikräfte in anderen Aufgabenfeldern zur beruflichen Professionalität erwartet wird.

Deeskalation ist aber nicht als selbstständige Einsatzaufgabe zu verstehen, sondern immer im Zusammenhang mit Einsatzmaßnahmen zu praktizieren.

Neben **Kenntnissen**

- zu Konfliktfeldern, zum Verhalten von Menschen in unterschiedlichen Situationen, zum Entstehen von Eskalation, zur Wirkung von Stress,

sind als **persönliche Kompetenzen**

- insbesondere Einfühlungsvermögen, Kontrolle der Emotionen und Flexibilität im Verhalten, Toleranz, Kritikfähigkeit, Kompromissbereitschaft, Teamfähigkeit und Kooperationsfähigkeit zu entwickeln.

Mit diesem Buch wird für Einsatzkräfte eine Handlungsorientierung zur Ausbildung und insbesondere zur rhetorischen Deeskalation im Einsatz dargestellt.

Ein Schwerpunkt wird dabei auf rhetorische Fähigkeiten und Deeskalationskompetenzen gelegt.

1 Vgl. Hücker, Deutsches Polizeiblatt, Heft 1/2005.

Zum Aufbau des Werkes:

In den Kapiteln 1 und 2 werden grundlegende Erklärungsansätze zum menschlichen Verhalten sowie einsatzbezogene Kenntnisse zur Eskalation dargestellt.

Die Kapitel 3 und 4 beschreiben persönliche Kompetenzen und Teamkompetenzen für ein professionelles und deeskalatives Verhalten im Polizeieinsatz.

Die zur Förderung der Einsatz- und Konfliktkompetenzen für einen Polizeieinsatz sinnvollen Deeskalationskonzepte stellen die Kapitel 5, 6 und 7 vor.

In Kapitel 8 werden Ausbildungskonzepte zum Teamtraining empfohlen.

Inhaltsverzeichnis

Rhetorische Deeskalation im Polizeieinsatz	15
1. Erklärungsansätze für menschliches Verhalten	17
1.1 Erklärung mit Menschenkenntnis und wissenschaftlichen Theorien	17
1.2 Vorurteile – Populismus – Sündenböcke – Feindbilder	20
1.3 Erklärungsansätze von Aggression oder Gewalt im Einsatzgeschehen	23
1.3.1 Aggressions-Frustrations-Hypothese	23
1.3.2 Personen mit rationalen Störungen – Alkohol – Drogen – Geisteskrankheiten	23
1.4 Veranstaltungsbezogene Gruppenaktionen	24
1.4.1 Interaktionistische Missverständnisse bei Gruppenprozessen	24
1.5 Panik/Hysterie im Katastropheneinsatz	25
1.6 Kommunikationstheorien	25
1.6.1 Kommunikationsquadrat – Vier-Ohren-Modell	26
1.6.2 Kommunikationspsychologische Axiome von Watzlawick	28
2. Konflikte – Eskalation – Eskalationspotenzial im Einsatz	31
2.1 Konflikte – Definitionen	31
2.1.1 Einfluss von Konflikten auf das Verhalten	32
2.2 Eskalation – Definitionen	32
2.2.1 Zirkuläre Interaktion – Konfliktspiralen – Eskalationstrepfen	33
2.2.2 Modell einer gegenseitigen Aufschaukelung im Polizeieinsatz	33
2.3 Eskalationspotenzial im Einsatz	35
2.3.1 Verhaltensweisen Betroffener gegenüber Polizeikräften	35
2.3.2 Unprofessionelle Verhaltensweisen von Polizeikräften Betroffenen gegenüber	35
2.4 Emotionalität als Eskalationsfaktor	36
2.4.1 Ungünstige Emotionalität	36

2.4.2	Empörung über Betroffene und Personifizierung eines Konfliktes	37
2.4.2.1	Modell einer emotionalen Eskalation	37
2.5	Kommunikative Problemfelder mit Eskalationspotenzial.	38
2.5.1	Unbewusste emotionale Selbst- und Fremdaufschaukelung	39
2.5.2	Sympathie-/Antipathie-Effekte – Halo-Effekt.	39
2.5.3	Primacy- und Last-Effekt	40
2.5.4	Selbsterfüllende Prophezeiung.	41
2.6	Unsoziale und unethische Selbsttäuschung	41
2.6.1	Unsoziale Selbstdefinition des Erlaubten	41
2.6.2	Relativierung des Unerlaubten	42
2.7	Zur Konfliktlösung im Dienstbereich – Konflikt-/ Eskalationsmodell zum Verhalten von Konfliktbeteiligten	42
3.	Grundbefähigungen für Einsatzkräfte zum Umgang mit Menschen	45
3.1	Persönliche Grundbefähigungen	45
3.1.1	Berufliche Grundstabilität – Stabilisierendes Gedankenmanagement	45
3.1.2	Selbstkompetenz – berufliches Selbstvertrauen	46
3.1.3	Widersprüchliches ertragen können – Ambiguitätstoleranz	46
3.1.4	Leitgedanken zum Umgang mit Menschen	47
3.2	Soziale Fähigkeiten – Soziale Handlungskompetenz	47
3.2.1	Sensibilität anderen Menschen gegenüber	48
3.3	Empathie und Perspektivenwechsel – Einfühlungsvermögen	48
3.4	Kenntnisse zur Körpersprache und zur Wirkung des ersten Eindrucks	49
3.4.1	Zur Wirkung der Körpersprache	49
3.4.2	Zur Deutung der Körpersprache im Polizeieinsatz.	50
3.5	Kenntnisse zu Distanzzonen und Revieren	52
3.5.1	Vier allgemeine Distanzzonen	52
3.5.2	Reviere	53
3.5.3	Sinnvolle Distanzzonen im Polizeieinsatz	53
3.5.3.1	Gesprächsdistanz.	53
3.5.3.2	Trittdistanz in Konfliktkonstellationen	53
3.5.3.3	Steinwurf дистанz.	54
3.6	Rhetorische Grundbefähigungen.	54
3.6.1	Sach- und Gefühlsbotschaften – Wirkung der Sprache	54
3.6.2	Rhetorische Standards.	55

3.6.2.1	Grundbedingungen eines angenehmen Gesprächsklimas	55
3.6.2.2	Frage- und Antwort-Techniken	56
3.6.3	Diskursive Gesprächstechniken	57
3.6.4	Problemfelder einer Ich-Argumentation	59
3.6.5	Rhetorischer Giftschrank – rhetorische Todsünden	60
3.6.6	Rhetorische Sonderaspekte – Lautsprecher und Pressekontakte	60
3.7	Emotionale und ethische Grundstabilität.	62
3.7.1	Fördern der emotionalen Grundstabilität.	62
3.7.1.1	Selbststabilisierung mit Akzeptanzaspekten	62
3.7.1.2	Dienstliche Konzepte	63
3.7.2	Fördern der ethischen Grundstabilität	63
3.7.2.1	Ethisches Leitbild zum werteorientierten Verhalten und Handeln	64
3.7.2.2	Fördern einer ethischen Konfliktstabilität mit Sinnsprüchen	64
3.7.3	Toleranz – Intoleranz – Ethischer Giftschrank	65
3.7.4	Zur interkulturellen Kompetenz	66
3.8	Stressmanagement – Stressoren und Konzepte	66
3.8.1	Situatives Selbstmanagement für Einsatzkräfte	67
3.8.2	Konzepte für die Freizeit und zur längerfristigen Stressbeeinflussung	67
4.	Deeskalative Teambefähigung	69
4.1	Zur Teamorganisation – vorrangig eine Führungsaufgabe	70
4.2	Zur Teambildung – nicht nur eine Führungsaufgabe	70
4.3	Zur Teamarbeit – Anforderungen nach Einsatzphasen	72
4.4	Zum Teamklima – soziales und ethisches Teammanagement	72
4.5	Zur taktischen Organisation eines Einsatzteams: „L“-Stellung und Funktionsteilung	74
4.6	Eskalationspotenzial beim Teamhandeln	75
5.	Mentale Vorbereitung auf Einsätze	77
5.1	Mentale Vorbereitung auf Aufgaben im täglichen Dienst	78
5.1.1	Zur Streifenförmigkeit	78
5.1.2	Zur Aufnahme von Verkehrsunfällen	79
5.1.3	Kontrollmaßnahmen zur Verfolgung von Verkehrsordnungswidrigkeiten	82

5.1.4	Zu Verfolgungsfahrten – Zur Wiederergreifung nach Flucht	83
5.1.4.1	Zu Einsatzfahrten mit Blaulicht und Martinshorn . . .	84
5.1.5	Zur Festnahme und zur Durchsuchung Festgenommener	84
5.1.6	Gezogene Waffe zur Eigensicherung	85
5.1.7	Zur Vorbereitung auf Familienstreitigkeiten	85
5.2	Mentale Vorbereitung auf unfriedliche Demonstrationsereignisse	87
5.3	Mentale Vorbereitung auf Gewalt bei Fußballspielen	91
5.4	Mentale Vorbereitung auf Massenschlägereien – Diskothekenprügeleien	95
5.4.1	Rechtlicher Exkurs: Befugnisse privater Sicherheitskräfte – Türsteher vor Diskotheken	97
5.5	Mentale Vorbereitung auf Großveranstaltungen und Panikvorsorge	100
5.6	Zur Nachbereitung eines Einsatzes – Selbst- und Teamanalyse	102
6.	Deeskalation im Polizeieinsatz – Konzepte für Einsatzkräfte .	105
6.1	Antizipation – auf Konflikte und Eskalationen vorbereitet sein	105
6.1.1	Antizipationsprozesse im Einsatz	106
6.1.2	Eskalationspotenzial bei Antizipationsdefiziten	108
6.2	Emotionale Selbststabilisierung und Selbstbeherrschung	109
6.2.1	Selbstreflexion	109
6.2.1.1	Stresssignale des Körpers wahrnehmen	109
6.2.1.2	Erkennen von Denken in eskalationsfördernden Kategorien	110
6.2.1.3	Erkennen unethischer Emotionalität	110
6.2.2	Selbstkorrektur	111
6.2.2.1	Affektiv-psychische Selbstbeeinflussung	111
6.2.2.2	Selbstbeeinflussung mit „Auch wenn-Denken“	112
6.2.2.3	Dickes Fell – Überhören können – Gekonnt kontern	112
6.2.2.4	Rechtliche Stabilisierung und Korrektur	113
6.2.2.5	STOP-Akronym als handlungsleitende Selbstintervention	113
6.2.3	Konzeptionelles Handeln zum Fördern der Handlungsstabilität	113
6.3	Rhetorische Deeskalation – Konzepte	114
6.3.1	Rhetorikkonzepte für die Erstkontaktphase mit Betroffenen	114

6.3.1.1	Höfliche Begrüßung als deeskalative Einstiegskommunikation	114
6.3.1.2	Deeskalativ wirkende Sachrhetorik	115
6.3.2	Konfliktrhetorik – Konzepte	116
6.3.2.1	„W-Frage-Technik“ und „Alle?“-Gegenfrage	116
6.3.2.2	Empathie-Rhetorik – Technik des einfühlsamen Verstehens	117
6.3.2.3	Vernunftappell	118
6.3.2.4	Maßnahmenbegleitende Rhetorik – Offenheit	118
6.3.2.5	Rhetorische Trenn-Techniken	119
6.3.2.6	Verständigung – Verhandeln – Kompromiss – Möglichkeiten und Probleme	120
6.4	Zur „Übergrißsgefahr“ im Polizeieinsatz	121
6.4.1	Probleme für Einsatzkräfte	122
6.4.2	Zur Missdeutungsgefahr des Störerverhaltens	122
6.4.3	Zur Gefahr eines emotionalen Gegenschlags	125
6.4.4	Zur Gefahr einer „härteren Gangart“	125
7.	Konzeptionelles Handeln – Handlungs- und Gesprächsführungskonzepte kompakt	127
7.1	Zum konzeptionellen Handeln	128
7.1.1	Konzeptionelles Handeln ist auch eine Kompetenzbotschaft	128
7.1.2	Gefühlsbotschaften sind mitentscheidend	128
7.1.3	Grundmodell für konzeptionelles Handeln.	129
7.2	START-Konzept – für die Erstkontaktphase mit Betroffenen.	129
7.2.1	3-W-Fragen-Konzept zur rechtlichen Versachlichung und Stabilisierung	130
7.2.2	Zur Höflichkeitsrhetorik	131
7.2.3	Zur Antizipation möglicher Verhaltensweisen Betroffener	131
7.2.4	Zur deeskalativen Erstrhetorik in der Anhaltephase	132
7.2.5	Zu Verständnissignalen	132
7.2.6	Gefährliche Schlichtkonzepte	133
7.2.6.1	Probleme durch undifferenziertes Duzen.	133
7.2.6.2	Selektion vom Äußeren – soziale und ethische Giftküche	133
7.3	KORREKT-Konzept für Kontrollmaßnahmen	134
7.3.1	Zu konzeptionellen Kontrollstandards	134
7.3.2	Zur Orientierung an sozialen und ethischen Menschenbildern	135

7.3.3	Zu den Rhetorikkonzepten	135
7.3.4	Zu den rechtlichen Anforderungen	135
7.3.5	Zur emotionalen Selbstbeeinflussung	136
7.3.6	Zu kommunikativen – nonverbalen – Aspekten	136
7.3.7	Gesichtsverlustaspekte bei Kontrollmaßnahmen kennen	136
7.3.8	Zur höflichen Verabschiedung	136
7.4	TEAM-Konzept – Deeskalative Handlungs- und Interventionskonzepte für ein Einsatzteam	137
7.4.1	Taktische Regelungen – Konzepte für das Zusammenwirken	137
7.4.2	Entscheidungskompetenzen	138
7.4.3	Auf Konfliktstellationen mental und antizipatorisch vorbereitet sein	140
7.4.4	Kollegiale Intervention bei einer „Übergriﬀsgefahr“ im Teameinsatz	140
7.5	Cool und CLEVER-Konzept – für Gesprächskonstellationen mit Eskalationspotenzial	142
7.5.1	Streitgesprächskonzepte – Rhetorik beim Abstreiten, Relativieren	143
7.5.2	Verhaltenskonzept und Rhetorik bei Provokationen und Beleidigungen	145
7.5.3	Verhaltenskonzept und Rhetorik bei Wiederergreifen nach Flucht	147
7.5.4	Verhaltenskonzept und Rhetorik bei Weigerungshaltungen	147
7.5.5	Verhaltenskonzept und Rhetorik bei Angriffen, aktivem Widerstand oder Gewalt	148
7.5.6	Eigenes Verhalten nach dem Ankündigen einer Beschwerde	149
8.	Ausbildung – Exemplarische Trainings.	151
8.1	Fördern von Basiskompetenzen	151
8.2	Fördern der Einsatz- und Konfliktkompetenzen für ein Einsatzteam – Exemplarische Einsatztrainings	153
8.2.1	Ansprechen eines Verkehrsteilnehmers nach selbst festgestellter OWi	153
8.2.2	Streit um die Zeche in einer Gastwirtschaft	153
8.2.3	Vom Kaufhausdetektiv festgehaltener Ladendieb	154
8.2.4	Einsatztrainings im Teameinsatz zur Rechtmäßigkeit von Zwangsmaßnahmen	155

8.2.5	Konflikt-Trainings: Ankündigen einer Beschwerde durch den Betroffenen	157
8.2.6	Zu den Trainingsstrukturen und methodischen Aspekten	157
8.2.6.1	Rollenspiele und Szenarien	158
8.2.6.2	Beobachtungs- und Bewertungsbögen.	159
8.3	Toleranz-Trainings.	161
8.3.1	Ethisches Argumentationstraining – Stammtisch für Toleranz	161
8.3.2	Historische Vergewisserung und Inakzeptanz antisemitischer Attacken	162
8.4	Fördern von Nachhaltigkeit	162
9.	Ausblick	163
	Literaturverzeichnis	165
	Stichwortverzeichnis	167

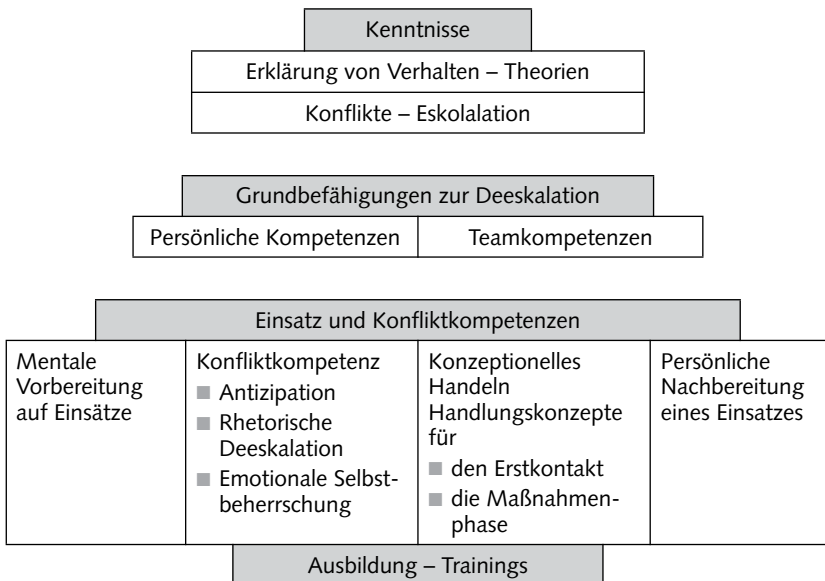
Rhetorische Deeskalation im Polizeieinsatz

Eine deeskalative Einsatzkompetenz realisiert sich in aller Regel in der Gesprächsführung mit Betroffenen. Aber mit einer rhetorischen Kompetenz allein ist eine deeskalative Wirkung nicht zu erreichen.

Für ein deeskalatives Handeln der Einsatzkräfte sind die nachfolgenden Kompetenzen erforderlich:

- Kenntnisse zum Verhalten und zu Konflikten mit Eskalationspotenzial.
- Persönliche und teambezogene deeskalative Grundbefähigungen.
- Deeskalative Einsatzkompetenzen zur mentalen Vorbereitung auf Einsätze.
- Konflikt- und Einsatzkompetenzen zur Antizipation, rhetorischen Deeskalation und zur emotionalen Selbstbeherrschung.

Deeskalationskompetenzen – Übersicht:



- Konzeptionelles Handeln im Hinblick auf Gesprächsführungskonzepte für den Erstkontakt mit Betroffenen und in der Maßnahmenphase eines Einsatzes.
- Persönliche Einsatznachbereitung im Hinblick auf eigenes Einsatzverhalten.
- Diesbezügliche Ausbildung und Trainings.

1. Erklärungsansätze für menschliches Verhalten

Polizeiliches Handeln ist im Wesentlichen geprägt von Kontakten mit Menschen. Dabei darf sich der Blick aber nicht verengen auf Kontakte mit Straftätern und deren Verhaltensweisen. Es gibt auch Kontakte mit einer Vielzahl anderer Personen und deren differenzierten Handlungsweisen, wie z. B. Zeugen, Opfer von Straftaten, Beteiligte an Verkehrsunfällen oder Hilfesuchende, die wiederum ein fachlich differenziertes Handeln der Polizeikräfte bedingen.

Mit grundlegenden Erklärungen zum Verhalten von Menschen kann für polizeiliche Standardaufgaben eine gewisse Vorhersehbarkeit von Verhaltensaspekten ermöglicht und damit eine grundlegende Einsatzstabilität der Einsatzkräfte gewährleistet werden.

Die nachfolgenden Erklärungen zum Verhalten von Menschen werden hierzu unter dem Aspekt einer polizeilichen Relevanz und insbesondere hinsichtlich möglicher Eskalationsaspekte im Polizeieinsatz skizziert.

1.1 Erklärung mit Menschenkenntnis und wissenschaftlichen Theorien

Zum grundsätzlichen Verständnis für das Verhalten von Menschen werden Erläuterungen zur Menschenkenntnis und in Kurzform wissenschaftliche Erklärungsansätze vorangestellt. Daran anknüpfend bzw. damit verbunden werden die für einen Polizeieinsatz bedeutsamen Verhaltensweisen hinsichtlich von Eskalationspotenzial und Gewalthandlungen erläutert.

Es gibt aber keine Patentrezepte, um Verhalten vorherzusagen; so können z. B. Betrunkene sich sowohl aggressiv als auch höflich verhalten, Jugendliche können durchaus wie Erwachsene handeln und Erwachsene wie Jugendliche.

Menschenkenntnis:

Zur Erklärung des Verhaltens von Menschen ist – allgemein formuliert – **Menschenkenntnis** erforderlich. Hierunter wird die Fähigkeit verstanden, das Verhalten von Menschen einschätzen zu können. Im Polizeieinsatz wird diesbezüglich eine objektive Verhaltens- bzw. Gefahrenprognose erforderlich.

Aber Alltagsweisheiten sind hierzu untauglich, denn im Hinblick auf eine professionelle Handlungskompetenz ist es nicht akzeptabel, sich ein Urteil über Personen mit Alltagsweisheiten oder Verallgemeinerungen zu bilden. Ebenfalls ist es nicht ausreichend, sich lediglich auf seine Intuition zu verlassen. Kritisch zu sehen sind in diesem Sinne auch vorgefasste Meinungen zu bestimmten Personen oder Gruppen. Derartige Bewertungsaspekte sind subjektiv, lückenhaft und beinhalten häufig Fehleinschätzungen.

Grundlegend ist festzustellen, dass Menschen sich in konkreten Situationen wegen einer individuellen anlage- oder entwicklungsbedingten Persönlichkeit sehr unterschiedlich verhalten können. Das Verhalten kann auch, abhängig vom jeweiligen Anlass, auf unterschiedlichen Motiven beruhen und von der jeweiligen Situation, z. B. aus Gesichtsverlustaspekten, beeinflusst werden. So können Menschen in vergleichbaren Situationen z. B. beherrscht sein, uneinsichtig argumentieren oder aggressiv handeln.

Für Einsatzaufgaben ist es ebenso wenig hilfreich, sich an verallgemeinern oder charakterisierenden Typisierungen, wie egoistisch, cholerisch, hilfsbereit, weltoffen etc., zu orientieren. Auch eine Selektion vom Äußeren verbietet sich, zum einen wegen der Irrtumsmöglichkeit, zum anderen wegen der damit verbundenen Gefahr einer unsozialen oder unethischen Fremdeinschätzung.

Zum Erklären von Verhalten sind daher über allgemeine Menschenkenntnis hinausgehende Kenntnisse erforderlich. Dazu ist eine eigene Werteorientierung sowie eine objektive Beobachtung und Bewertung unerlässlich. In diesem Sinne kann auch ein mögliches Verhalten aufgrund von Erfahrungen erahnt werden.

Wissenschaftliche Theorien:

Menschliche Verhaltensformen lassen sich grundlegend mit wissenschaftlichen Theorien, z. B. aus dem jeweiligen Entwicklungsstand, erklären. Folgende Theorien sind zu nennen:

■ **Kriminologische Theorien:**

Diese können abweichendes Verhalten (Kriminalität) erklärbar machen. Diese Erkenntnisse sind insbesondere für die Ermittlungsarbeit und die Prävention von Bedeutung.

■ **Tiefenpsychologie und Motivationstheorie:**

Zur grundlegenden Erklärung menschlichen Verhaltens können insbesondere tiefenpsychologische Theorien und die Motivationstheorie beitragen.

■ **Tiefenpsychologische Theorien:** Wichtige Erkenntnisse über den Aufbau der Person, **Triebe, Gefühle, Verstand**, beruhen auf Theorien von Plato