

Deeskalation in alltäglichen Polizeieinsätzen

von Prof. Dr. Clemens Lorei, Prof. Dr. Kerstin Kocab & Thomas Greis

Hochschule für öffentliches Management und Sicherheit (HöMS) & Sicherheitsakademie Wien (SIAK)

Hintergrund

Kommunikation stellt ein Standardeinsatzmittel der Polizei dar. Kommunikation und dabei insbesondere Deeskalation werden als besonders wichtige und erstrebenswerte Lösungswege für polizeiliche Situationen und Interaktionsprobleme angesehen.

Aber nicht nur im Polizeieinsatz, sondern auch in der allgemeinen Verwaltung, der Pflege, der Sicherheitswirtschaft und bei Einsatzkräften des Rettungsdienstes spielt deeskalierende Kommunikation eine große Rolle, wenn es zu Konflikten und womöglich auch Angriffen auf eingesetztes Personal kommt.

Theoretische Überlegungen wie empirische Forschung zeigen zahlreiche kommunikative Maßnahmen und Strategien, die in solchen (alltäglichen) Einsatzsituationen effektiv eingesetzt werden konnten und können, um ein polizeiliches Einsatzziel zu erreichen, ohne auf Gewalt zurückgreifen zu müssen.

Hier auf dem Poster werden verschiedene Deeskalationsansätze dargestellt und echte Fallbeispiele geboten, wie Polizeibeamte diese in der Praxis anwenden.

Fallbeispiele

Fall Krankenhaus

Als einer jungen, drogenabhängigen Mutter bei einem stationären Krankenhausaufenthalt ihr wenige Wochen altes Baby vom Jugendamt entzogen werden soll, eskaliert die Situation, und die jungen Eltern toben und drohen. Daraufhin wird die Polizei zur Säuglingsstation gerufen. Eine Streife trifft ein, nachdem sich der Vater entfernt hat. Plötzlich kehrt der Vater zur Station zurück und randaliert aggressiv. Mit Verständnis für die äußerst tragische Situation fragt eine der beiden Polizeibeamten ihren Kollegen nach seinen Zigaretten. Damit geht sie zur verriegelten Glasstür und zeigt dem Aggressor die Zigaretten. Sichtlich verwirrt über die Situation wird dieser jedoch plötzlich ruhiger. Er zeigt sich zwar wütend und sichtlich verzweifelt, ist aber für die angebotenen Zigaretten zugänglich. Er zögert nicht lange und kommt auf die Polizeibeamtin zu. Diese sagt genau in diesem Moment „Ich verstehe dich – ich würde wahrscheinlich auch durchdrehen!“ Nach diesem Satz in Kombination mit der Zigarette beginnt der noch zuvor tobende Vater zu weinen, schreit herum, erzählt, wie schlecht es ihm gehe und wie gerne er ein anderes Leben hätte, um für seinen Sohn ein guter Vater zu sein. Die Verzweiflung und die Wut auf sich selbst hätten in diesem Moment nicht größer sein können. Emotionsgeladen wechselt sein Gemütszustand immer wieder. Die Polizeibeamten hören ihm nur zu und zeigen Verständnis für seine Gefühle. Nach einiger Zeit kommt ein ruhiges und sachliches Gespräch zustande. Die jungen Eltern verabschieden sich am Ende in Ruhe von ihrem Kind und verlassen trauernd das Gebäude.



Fall randalierender Rocker

Eine Streife wird zu einem Streit mit Sachbeschädigung in einer Bar gerufen. Der sehr aggressive Täter sollte dabei noch vor Ort sein. Beim Eintreffen am Einsatzort tritt der mutmaßliche Täter, augenscheinlich ein Rocker, direkt auf die eintreffende Streife zu und schreit diese an: „Ihr seid schon da, ihr könnt mich sofort erschießen, erschießt mich doch gleich!“ Unter Beachtung der Eigensicherung fragt der eine Polizist den Tobenden mit ruhiger Stimme, was ihm passiert sei, was ihn so wütend mache und sagte, er höre ihm zu. Daraufhin geht der Aggressor weiter auf den Polizeibeamten zu und wiederholt, dass man ihn erschießen solle. Der angeschrieene Polizeibeamte bleibt ruhig, sieht ihm in die Augen und wiederholt seine Aufforderung: „Sag mir bitte, was dich so wütend macht, was dich so sehr ärgert, ich schieße dir sicher nicht in den Kopf, ich höre dir zu.“ Der zuvor noch tobende Rocker bleibt daraufhin ruhig stehen, sieht den Polizisten an und ist sichtlich erstaunt. Er blickt kurz zur Seite zum anderen Polizeibeamten, der sein Pfefferspray versteckt in der Hand hält. Als der Rocker den Polizeibeamten wieder ansieht, fragt dieser nochmals ganz ruhig: „Also, sag schon, was oder wer hat dich so geärgert, dass du so wütend bist?“ Darauf sagt dieser: „Du hast schon Mut, Bulle, kommst so gemächlich daher, ich hab sonst immer Probleme mit euch Bullen und schlage mich mit euch. Immer bin ich schuld, wenn ihr kommt, und immer werde ich festgenommen. Mir hat noch nie ein Bulle zugehört und ich wollte auf dich losgehen. Aber so einer wie du ist mir noch nie untergekommen.“ Im Anschluss daran entwickelt sich ein Gespräch über den Vorfall und es kann eine Lösung vereinbart werden. Der mehrfach einschlägig bekannte Rocker erklärt sich bereit, mit zur Dienststelle zu fahren, um eine Aussage zu machen.



Einsatz häusliche Gewalt

Eine zur Unterstützung zu einem Fall von häuslicher Gewalt gerufene Streife übernimmt beim Eintreffen am Einsatzort nach der Lageeinweisung die Kommunikation zu einem hoch aggressiven, stark alkoholisierten Aggressor. Unter Wahrung der Eigensicherung erfährt der nun kommunizierende Polizist, dass der tobende Mann meine, dass seine Freundin nicht normal sein könne. Er erklärt ebenfalls seinen Wohnungsanspruch in aggressiver Weise. Dabei kommt es wiederholt zu Bitten und Ermahnungen, sein aggressives Verhalten einzustellen. Dann gebt sich der sprechende Polizist buchstäblich auf das zum Zeitpunkt bestehende Niveau des Aggressors und sagt mit starkem Dialekt: „Komm, lass uns rüber in ein anderes Zimmer gehen. Sprechen wir von Mann zu Mann, der Schwachsinn hat so keinen Sinn. So wie du aussiehst, kann man sicherlich vernünftig miteinander reden.“ Im gleichen Tonfall wie zuvor gibt er ihm zu verstehen, dass er den Frust des Mannes durchaus verstehen könne und meine, dass Frauen sowieso nie wissen würden, was sie wollen, und Männer besser unter sich bleiben sollten. Der Randalierer gibt ihm da recht und lenkt mit den Worten ein, dass er froh sei, endlich einen Polizisten vor sich zu haben, der ihn verstehe. Im weiteren Verlauf des Gespräches kann der Polizist das Vertrauen des Mannes weiter gewinnen. Schließlich äußert der Mann, dass er seine Freundin noch immer gern habe, aber immer wieder Streitigkeiten entstehen würden. Ebenso kommt sein Alkoholproblem zur Sprache und diverses anderes. Der Polizist gibt dann zu verstehen: „Ich verstehe dich. Ich wäre auch nicht froh, wenn ich Probleme mit meiner Frau hätte und die Polizei ankäme und sich wichtig machen würde. Aber wir sind jetzt da und eine Lösung muss her. Ich bin mir sicher, wenn du wieder mit einem meiner Kollegen sprichst, kommt es zum Streit. Du kannst dir auch vorstellen, dass wir nicht einfach so wieder gehen können und ich nicht will, dass die Situation wegen einem dummen Streit eskaliert. Darum schlage ich Folgendes vor: Schlaf heute Nacht bei einem Freund oder Verwandten und sprich morgen nüchtern und in aller Ruhe mit deiner Freundin. Jetzt kommt ihr sowieso zu keiner Lösung mehr.“ Daraufhin lenkt der Mann ein, packt ein paar Sachen und verlässt die Wohnung.



Definition

Deeskalation

Deeskalation ist ein Verhalten (verbale und nonverbale Kommunikation, taktische Maßnahmen etc.), das Konflikte nicht in Richtung einer Gewaltsteigerung (Austragen des Konfliktes mit Gewalt) anfeuert, sondern diese Entwicklung stagnieren lässt oder mindert. Damit sind alle Maßnahmen eingeschlossen, die dies erreichen (können).

Strategien zur Deeskalation

- Zielgerichtet handeln:** eigene Handlungen bewusst planen; sich auf das Wesentliche konzentrieren; das eigentliche Ziel verfolgen; professioneller Umgang mit Provokationen; mentale Vorbereitung; Absprache mit Kollegen; sich Ziele und Teilziele setzen
- Stressmanagement:** (relativ) entspannt sein in einer angespannten, stressigen Situation; Ausstrahlen von Ruhe; ruhig mit dem Gegenüber sprechen; anderen Raum und Zeit für emotionale Erleichterung geben (z. B. schreien lassen); sich Zeit nehmen; Atementspannung; Entschleunigung der Situation; Stressoren ausschalten
- Empathie:** Verständnis für Emotion des Gegenübers haben; dem anderen Mitleid zeigen bzw. ihm Trost spenden; Übernahme der Perspektive des Gegenübers; Verständnis für das Gegenüber bzw. seine Lage zeigen; eigene Betroffenheit schildern
- Interesse:** dem Gegenüber Interesse an seiner Situation signalisieren; nonverbal Offenheit signalisieren; sich bewusst für kommunikative Lösung entscheiden; gewaltfreie Lösung präferieren; Nachfragen; den anderen sich erklären lassen; auf Fragen des Gegenübers eingehen
- Transparenz:** erklären und begründen, welche Verhaltensweisen man vom anderen erwartet; dem anderen das eigene Verhalten erklären; Konsequenzen/Maßnahmen aufzeigen (nicht androhen!); auf Fragen des Gegenübers eingehen
- Ernsthaftigkeit:** dem Gegenüber Interesse an seiner Situation signalisieren; dem Gegenüber die Möglichkeit geben, sich selbst zu erklären; Selbstbewusstsein ausstrahlen
- Eigensicherung:** Eigensicherung beachten; Blickkontakt aufrechterhalten; Selbstbewusstsein ausstrahlen
- Akzeptanz schaffen:** Lösungsangebote machen; durch Fragen nach Lösungsvorschlägen des Gegenübers Akzeptanz für Lösungen schaffen; Auswahl an Lösungsalternativen bieten; auf Fragen des Gegenübers eingehen
- nonverbale Kommunikation:** bewusster Einsatz nonverbaler Kommunikation
- Beziehungsarbeit:** Aufbau einer kommunikativen Beziehung durch Aufzeigen von Gemeinsamkeiten und Ähnlichkeit der Interaktionspartner; Blickkontakt aufrechterhalten; Smalltalk; Fragen stellen
- Humor:** Humor zeigen, aber keinen Sarkasmus oder Ironie
- Respekt:** höflich sein und Respekt zeigen; auf Fragen des Gegenübers eingehen; ausreden lassen; am anderen und an seiner Situation interessiert sein
- Gesichtswahrung:** dem Gegenüber die Möglichkeit zur "Gesichtswahrung" lassen
- Geduld:** geduldig mit dem Gegenüber umgehen; sich Zeit nehmen
- Zuhören:** dem Gegenüber (aktiv) zuhören; nachfragen; Gesagtes in eigenen Worten wiederholen; Aufmerksamkeit signalisieren; auf Aussagen des anderen eingehen
- Meta-Kommunikation:** über Kommunikation reden; kommunikative Situation verdeutlichen
- Sachlichkeit:** wertungsfreie Ausdrucksweise; Vermeidung von Vorwürfen; professioneller Umgang mit Provokationen; keine Schuldzuweisungen; Lösungsorientierung
- taktische Maßnahmen:** Tausch der Interaktionspartner bei festgefahrener Kommunikation; Kommunikationskanäle optimieren; Zeit verschaffen; Nutzen der Gruppenstruktur des Gegenübers; die Kooperation herstellen bzw. Konflikte selbst regeln und deeskalieren
- zielgruppenadäquate Kommunikation:** Sprachniveau entsprechend wählen; Ähnlichkeit der Konfliktparteien betonen

Weiterführende Literatur:

Lorei, C. (Hrsg.). (2020). Kommunikation statt Gewalt (2., erweiterte Auflage). Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft. Lorei, C. & Hallenberger, F. (Hrsg.) (2014). Grundwissen Kommunikation. Frankfurt am Main: Verlag für Polizeiwissenschaft. Hermanutz, M. & Spöcker, W. (2007). Erfolgreiche Kommunikationsstrategien gegenüber Bürgern bei polizeilichen Standardmaßnahmen. Polizei & Wissenschaft 4/2007, S. 35 - 50. Hallenberger, F. & Schruff, L. (2017). Polizeiliche Kommunikation bei Einsätzen anlässlich häuslicher Gewalt. Polizei & Wissenschaft, 2/2017, S. 45 - 60. Hücker, F. (2017). Rhetorische Deeskalation. Deeskalatives Einsatzmanagement. Stress- und Konfliktmanagement im Polizeieinsatz (4. Auflage). Stuttgart: Boorberg. Remke, S. (2011). Ausgewählte Ansatzpunkte zur polizeilichen Deeskalation bei Demonstrationen. Professionelles Handeln von Einsatzseinheiten. Deutsches Polizeiblatt für die Aus- und Fortbildung, 5, S. 15 - 17. Pfeiffer, P. (2012). Einsatzkommunikation. In C. Lorei & J. Sohnemann (Hrsg.): Grundwissen zur Eigensicherung (S. 85 - 108). Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft.

Ohne Gewähr! Jeder Einzelfall ist vom Handelnden eigenverantwortlich taktisch & rechtlich zu prüfen! Dieses Poster kann und will eine intensive Ausbildung und Beschäftigung mit Einsätzen dieser Art nicht ersetzen. Nehmen Sie an Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen teil!

weitere Infos:

