Rezension

Elisa Szulganik

Mit Routine gegen die Krise

Empirische Analysen zu gesprächsstrukturierenden Mechanismen in polizeilichen Notrufen

Schriftenreihe: Polizei & Wissenschaft, Verlag für Polizeiwissenschaft, Frankfurt 2011, 87 Seiten, ISBN 978-3-86676-188-9

Preis: 19.80 EUR

Elisa Szulganik beschäftigt sich im vorliegenden Beitrag mit einer besonderen Form der Krisenkommunikation: dem Notruf.

Die Einleitung beginnt treffend mit dem Zitat von Niklas Luhmann (2004): "Was immer in der Gesellschaft geschieht, ist Kommunikation".

Die Autorin verfolgt im wesentlichen die Fragestellung, "...ob und warum Kommunikation in Notrufen erfolgreich bzw. nicht erfolgreich ist" (S.9).

Inhalt und Aufbau der vorliegenden Arbeit

Inklusive der Einleitung (Kapitel eins) besteht die vorliegende Arbeit aus 10 Kapiteln. Kapitel zwei stellt bestehende empirische und fundierte Konzepte zur Gesprächsstruktur von Notrufen vor. Hier wird herausgestellt, dass ein normales Telefonat grundsätzlich in sechs Gesprächssequenzen eingeteilt ist, während eine Gesprächsstruktur in Notrufen völlig anders verläuft. Es kommt zu einer Verdichtung der Kommunikation in Notrufen auf die elementarsten Bestandteile, um die nötigen Informationen austauschen zu können (S.13). Kapitel drei beschreibt das methodische Vorgehen, dass die Grundlage für die vorliegende Arbeit darstellt. Die Datengenerierung erfolgte mit einem qualitativen Erhebungs- und Auswertungsansatz. Weiterhin wurde für die vorgestellten Untersuchungsergebnisse die objektive Hermeneutik sowie die Grounded Theory als zentrale Auswertungsmethoden verwendet. Kapitel vier beschreibt die Datenbasis, auf der die Untersuchungsergebnisse beruhen. Daran schließt sich Kapitel fünf an. Hier werden bestehende Strukturkonzepte der Notrufkommunikation validiert und ein Zwischenfazit gezogen. In Kapitel sechs wird die Erwartungspartizipation der Anrufer im Verlauf polizeilicher Notrufe behandelt. Auch dieses Kapitel schließt mit einem Zwischenfazit ab. Die Darstellung strukturierender Mechanismen polizeilicher Notrufe wird im Kapitel sieben behandelt. Ausgehend von den bisherigen Untersuchungsergebnissen werden in diesem Kapitel die gegenseitigen Faktoren beschrieben, die eine Notrufkommunikation beeinflussen. Die Ergebnisse werden wie in Kapitel fünf und sechs mit einem Zwischenfazit zusammengefasst. Kapitel acht fasst alle gewonnenen Untersuchungsergebnisse zusammen.

Fazit zur vorliegenden Arbeit

Empfehlenswert ist die Lektüre für Beamte oder Angestellte, die in einer Einsatzleitstelle tätig sind und etwas mehr über die spezielle Problematik und Dynamik in einer Notrufkommunikation verstehen wollen.

Gesamturteil: Für den oben genannten Leserkreis empfehlenswert.

Christian Pundt (M.A.), Juni 2012