

Abschlussbericht

Kommunikation bei polizeilichen Routinetätigkeiten

eine empirische Studie¹

Max Hermanutz, Wolfgang Spöcker, Yasemin Cal, Julia Maloney

¹ Wir danken den 19 Studierenden des Jahrgangs 24 der Hochschule für Polizei in Villingen-Schwenningen sowie den Teilnehmern und Verantwortlichen der beteiligten Polizeidienststellen, die diese Studie unterstützt haben und tatkräftig mitgewirkt haben.

Zusammenfassung

Die Kommunikation bei polizeilichen Routinetätigkeiten wird in der Fachliteratur selten abgehandelt. Für die Aus- und Fortbildung steht zur Bewältigung von polizeilichen Standardsituationen der Leitfaden 371 Eigensicherung zur Verfügung. Dieser Leitfaden beinhaltet neben polizeitaktischen Gesichtspunkten auch psychologische Vorgehensweisen.

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

Mit dieser Studie sollen die Ursachen für solche Defizite genauer untersucht werden. Dazu wurden 104 reale Personen- und Fahrzeugkontrollen von Beamten der Polizei Baden-Württembergs durchgeführt. Diese Kontrollen wurden nicht durch äußere Anlässe wie z.B. Streitigkeiten ausgelöst, sondern erfolgten eigeninitiativ durch die Polizeibeamten. Sowohl die Beamten als auch die kontrollierten Bürger wurden beobachtet und ihr Verhalten eingeschätzt. Zusätzlich wurden beide Gruppen zur konkreten Kontrollsituation befragt.

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

Werden diese Empfehlungen nicht befolgt, beurteilen die kontrollierten Bürger das verbale und nonverbale Verhalten von Polizeibeamten negativ. Wird beispielsweise ein Polizeibeamter in einer solchen Standardsituation als bedrohlich und herablassend empfunden und beurteilt, hängt dies eindeutig mit der verbalen Kommunikation zusammen. Die Sachkompetenz des Beamten spielt dabei eine untergeordnete Rolle.

Die Höflichkeit der Kontrollbeamten wird hauptsächlich durch das äußere Erscheinungsbild des polizeilichen Gegenübers und weniger durch dessen tatsächliches Verhalten bestimmt. Diese Fehleinschätzung kann unnötige Stressreaktionen auf beiden Seiten bewirken.

Aufgrund dieser Ergebnisse, sollen in einer zukünftigen Studie verbale und nonverbale Kommunikationsstrategien zur Verbesserung des Kontrollverhaltens entwickelt und im Rahmen eines Trainings weiter untersucht und bewertet werden.

1. Einleitung

1.1 Ausgangslage

Für eine professionelle Kommunikation in der Polizei werden bisher in der Fachliteratur meistens nur Hinweise zu besonderen Anlässen oder schwierigen Situationen veröffentlicht. Zu diesen Themen gehören Suizidandrohungen, Gespräche mit traumatisierten Menschen (Dubbert, 2005), Umgang mit psychisch auffälligen Mitbürgern (Füllgrabe, 1992), psychisch Kranken (Hermanutz & Litzcke, 2004), Kommunikation mit Opfern (Buchmann, 2003), Lautsprecherdurchsagen (Eggers, 2001), Überbringung von Todesnachrichten (Kreysler, 1988) und Geiselnahmen (Schmalzl & Pfeiffer, 2001; Köthke, 2003). Darüber hinaus wird in Lehrbüchern (Stein, 2003; Hermanutz, Ludwig & Schmalzl, 2001) der schwierige Umgang mit verschiedenen Personengruppen abgehandelt. Die Vorschläge für professionelle polizeiliche Kommunikation orientieren sich dabei an allgemeinen psychologischen Kommunikationstheorien (Rogers, 1981; Schulz von Thun, 1999). Polizeibeamte beurteilen solche Kommunikationsstrategien als brauchbar. Systematische Überprüfungen zur Wirksamkeit im Polizeibereich fehlen aber weitgehend.

Kommunikationsstrategien und Verhaltensempfehlungen für Alltagsroutinetätigkeiten, wie Kontrollen werden selten in der Fachliteratur abgehandelt. Verhaltensanweisungen und Kommunikationsstrategien für die Bewältigung von polizeilichen Standardsituationen gibt es im Leitfaden 371 Eigensicherung und einem dazu gehörigen Lernprogramm, sowie die durch das Lehrteam des Bereitschaftspolizeipräsidiums in Baden-Württemberg aufgestellte Verhaltensempfehlung (VHE). Evaluationen dazu sind nicht weiter bekannt.

1.2 Leitfaden 371 Eigensicherung

Im Leitfaden 371 Eigensicherung wird dazu geraten, freundlich, sachlich und neutral aufzutreten, „professionelle, ständige und offene Kommunikation“ zu betreiben und „klare, verständliche und eindeutige Verhaltensanweisungen“ zu geben. Zum einen sollte der Beamte „aktiv die Gesprächsführung“ übernehmen, zum anderen sollte er dem polizeilichen Gegenüber ausreichend zuhören. Wichtig sei auch die nonverbale Kommunikation, beispielsweise Blickkontakt mit der kontrollierten Person zu halten, um deren Verhalten einschätzen zu können.

1.3 Verhaltensempfehlung Personenkontrolle

Batt und Dickhaut (2004) erwähnen in ihrer Diplomarbeit, basierend auf der VHE, dass Umfragen zu dem Verhältnis Bürger-Polizei ergeben haben, „dass den Bürger nichts mehr ärgert als Unfreundlichkeit, Ironie, emotionale Kälte und Aggressivität“ (Schmalzl, 2001). Was die Kommunikation mit dem polizeilichen Gegenüber, insbesondere mit Tatverdächtigen angeht, müsse „durch entschlossenes, konsequentes

und professionelles Handeln bereits in der Ansprache eines Tatverdächtigen dieser von vornherein davon überzeugt werden, dass ein Widerstand gegen polizeiliche Maßnahmen zwecklos ist“. Zu diesem Eindruck trage sowohl ein gepflegtes Äußeres, „beispielsweise die korrekt angelegte Uniform als Zeichen von Professionalität“, als auch „die klare Artikulation der Forderungen bzw. gegebenenfalls eine entsprechende Begründung der Maßnahme“ bei. Durch die Ansprache seitens der Beamten sollten auch „keinerlei Hassgefühle, Aggressionen oder falsche Signale an die zu kontrollierende Person gesendet werden“. Wichtig sei außerdem, dass der Beamte die kontrollierte Person objektiv behandelt und sich „auf die Gefühle und Möglichkeiten seines Gegenübers einlassen kann“.

Darüber hinaus erwähnen Batt & Dickhaut (2004), dass es sich vorteilhaft auf die Kommunikation innerhalb eines Streifenteams auswirke, wenn sich die Beamten kennen und untereinander bereits bestimmte Absprachen getroffen haben, so dass keine verbale Kommunikation mehr erforderlich ist.

1.4 Beurteilungen von Bürgern zum Umgang mit Polizeibeamten

Eine Befragung (Hermanutz, 1995) von 109 Bürgern (Durchschnittsalter 39,2 Jahre) nach einem Polizeikontakt zeigte, dass, unabhängig vom Anlass der Kontrolle, das Verhalten der kontrollierten Beamten von 2/3 der Befragten positiv beurteilt wurde. Von den befragten Bürgern waren 68% männlich und 32% weiblich, lediglich vier ausländische Mitbürger nahmen an der Befragung zu jener Zeit teil.

72% waren damals mit der Tätigkeit der Polizeibeamten zufrieden, 13% waren zum Teil zufrieden, während 16% unzufrieden waren. Die Beurteilung des Zufriedenheitsgrads war unabhängig vom Geschlecht, vom Alter und der Ausbildung der befragten Bürger, jedoch stark davon abhängig, inwieweit die betroffenen Bürger ihre Angelegenheit der Polizei ausführlich genug schildern konnten und inwieweit die Beamten sich um die Angelegenheit genügend gekümmert hatten. 80% waren der Meinung, dass sie ihre Angelegenheit ausführlich genug schildern konnten, während lediglich 73% den Eindruck hatten, dass die Beamten sich um ihre Angelegenheit genügend gekümmert hatten.

Wenn der Eindruck aufkam, dass die Sache der Polizei lästig war, wie das bei 8% der befragten Personen der Fall war, dann waren die Bürger eher unzufrieden.

Den positivsten Einfluss auf die Zufriedenheitsbeurteilung hatte der Eindruck, dass die Beamten menschlich, freundlich, korrekt und aufmerksam waren. Den negativsten Einfluss hatte dagegen der Eindruck, dass die Beamten kalt, ernst, aggressiv und ironisch waren. Damals hatte sich das Verhältnis durch den Polizeikontakt bei 23% verbessert und bei 10% verschlechtert, während es bei 66% gleich blieb.

Eine andere Befragung bei Bürgern, die Kontakte zur Polizei nach einem Wohnungseinbruch hatten (Hermanutz & Lasogga, 1998), zeigte ein ähnliches Bild. Dabei waren von den insgesamt 53 befragten Personen 30% männlich und 70% weiblich. Das Durchschnittsalter betrug hier 54,5 Jahre, wobei die jüngste Person 23 Jahre und die älteste Person 89 Jahre alt war. Positiv wurde von 53% der Personen beur-

Kommunikation bei polizeilichen Routinetätigkeiten

teilt, wenn sich die Polizeibeamten einfühlsam, hilfsbereit, freundlich und sachlich verhielten und einen guten Umgangston pflegten. 11% der Personen empfanden offensichtliche Routine verbunden mit Desinteresse und Gleichgültigkeit, sowie mangelnde Motivation negativ. Insgesamt wurde das Verhalten der Polizei überwiegend positiv empfunden (Durchschnitts-Schulnote: gut).

Alle Umfrageergebnisse bei Bürgern zeigen immer wieder dieselben Wünsche an das Verhalten und den Umgangston von Polizeibeamten. Die erwünschten Verhaltensweisen werden u. a. im Leitfaden 371 Eigensicherung für Beamte dargestellt und ausgeführt. Leider werden diese Verhaltens- und Kommunikationsregeln praktisch nicht von allen Beamten umgesetzt.

Gründe dafür suchten Batt und Dickhaut (2004). Sie konnten in einer Untersuchung nachweisen, dass solche Handreichungen nicht bei allen Polizeibeamten bekannt sind. Sie befragten im Rahmen ihrer Diplomarbeit 44 Studierende der Fachhochschule der Polizei in Villingen-Schwenningen zu ihren Kenntnissen über den Leitfaden 371 Eigensicherung.

Die Antwortalternativen variierten von 1 = "sehr gut bekannt" bis 6 = "überhaupt nicht bekannt". Bei der Frage „Ist Ihnen der Inhalt des Leitfadens 371, Eigensicherung, geläufig?“ lag der Mittelwert der Antworten in der Trainingsgruppe bei 3,1 und in der Kontrollgruppe bei 3,2. Die Antworten auf die Frage „Kennen Sie die Verhaltensempfehlung zur Personenkontrolle?“ fielen ähnlich aus: In der Trainingsgruppe lag der Durchschnitt bei 3,1 und in der Kontrollgruppe bei 3,4.

Allerdings fielen die Einschätzungen hinsichtlich der Kenntnis des interaktiven Lernprogramms zum Leitfaden 371 Eigensicherung im Intranet wesentlich schlechter aus: Der Mittelwert betrug 5,4 in der Trainingsgruppe und 5,6 in der Kontrollgruppe. Am schlechtesten fielen die Antworten auf die Frage „Haben Sie mit dem Lernprogramm bereits gearbeitet?“ hin aus: Hierbei lag der Durchschnitt in der Trainingsgruppe bei 5,8 und in der Kontrollgruppe bei 6,0. Bei der Frage nach der Kenntnis des Lernprogramms haben einige befragte Personen vermutlich nur deshalb nicht die 6 angekreuzt, weil sie von der Existenz des Lernprogramms wussten.

1.5 Fragestellung dieses Projektes

Sollte das Verhalten von Polizeibeamten bei Standardmaßnahmen verbessert werden?

Gründe, die insbesondere von Polizeibeamten dagegen angeführt werden:

- Die Umfrageergebnisse sind zufriedenstellend, nur eine Minderheit der Maßnahmen wird negativ beurteilt.
- Repräsentative Umfragen zum Verhalten der Polizei spiegeln nur Einstellungen der Bevölkerung wider und beruhen nicht auf tatsächlichen Erfahrungen mit der Polizei.

Kommunikation bei polizeilichen Routinetätigkeiten

- Befragungen von kontrollierten Personen sind durch deren subjektives Empfinden geprägt, weniger durch das objektive Verhalten der Beamten.
- Bürger sind selbst der Auslöser für die negativen Verhaltensweisen der Beamten und lasten negative Verhaltensweisen bei einer Befragung den Beamten an.

Gründe, die für bessere Verhaltenstrainings sprechen:

- Es gibt Beamte, die unabhängig vom Bürger und Anlass des Kontaktes negative Verhaltensweisen an den Tag legen und damit das Image der Polizei beeinträchtigen. Über die Gründe dafür soll an dieser Stelle nicht spekuliert werden.

1.6 Ziele dieses Projektes

Mit der vorliegenden Untersuchung, bei der sowohl die Beamten als auch die kontrollierten Bürger bei den Kontrollen beobachtet (teilnehmende Beobachtungen) und beide Gruppen zusätzlich zu ihren subjektiven Eindrücken befragt werden, wollen wir diesen Fragen nachgehen.

Das konkrete Ziel der vorliegenden Untersuchung ist die Evaluation der Kommunikation von Polizeibeamten und kontrollierten Personen bei Personen- und Fahrzeugkontrollen. Die Ergebnisse sollen konkrete Anhaltspunkte für ein Verhaltenstraining liefern, das bei praktisch tätigen Beamten in Form einer Kurzintervention eine Verbesserung der Kommunikationsfähigkeit in Standardsituationen, wie z. B. bei Kontrollen, bewirken soll.

2. Methode

2.1 Begriffsdefinitionen

Wir verwenden folgende Begrifflichkeiten:

- a) **polizeiliches Gegenüber** - Personen die kontrolliert werden
- b) **Kontrollbeamte** – Polizeibeamte, die Personen- und Fahrzeugkontrollen durchführen
- c) Studierende beobachten und **schätzen** das Verhalten von a) und b) **ein**
- d) a) und b) **beurteilen** subjektiv die Kontrollsituation

2.2 Beobachtungs- und Befragungspersonen

Für die Verhaltensbeobachtungen und Befragungen wurden 19 Studierende der Hochschule für Polizei in Villingen-Schwenningen eingesetzt. Bis auf eine Ausnahme wurde die Untersuchung in Zweier-Teams in unterschiedlichen Polizeirevieren in Baden-Württemberg durchgeführt.

2.3 Entwicklung der Frage- und Verhaltensbeobachtungsbogen

Die Frage- und Verhaltensbeobachtungsbögen wurden im Schwerpunktstudium durch eine Zusammenarbeit der Studierenden und der Seminarleiter entwickelt und ausgearbeitet. Sie gliederten sich in fünf Teile (siehe Anhang 1):

1. Mit zwölf Fragen wurden die wichtigsten Informationen über die Kontrollsituation, die Kontrollbeamten und das polizeiliche Gegenüber erhoben.
2. Zusätzlich wurde das Verhalten der Kontrollbeamten anhand von 27 Skalen
3. sowie des polizeilichen Gegenübers anhand von 21 Skalen anhand von fünf Stufen durch die Studierenden eingeschätzt.
4. Außerdem gab es neun Fragen an die Kontrollbeamten
5. und 17 Fragen an das polizeiliche Gegenüber.

Die Frage- und Verhaltensbeobachtungsbögen wurden bei einer Voruntersuchung erprobt. Dazu führten die Studierenden in Zweier-Teams Beobachtungen von zwei simulierten Kontrollen durch, bei denen ehemalige Schwerpunktstudiums-Teilnehmer die Rolle der Beamten und des polizeilichen Gegenübers einnahmen. Da diese Voruntersuchung befriedigende Ergebnisse (Beurteilerübereinstimmungen und Handhabung) erbrachte, wurden bei den Frage- und Beobachtungsbögen nur noch geringfügige Korrekturen durchgeführt.

2.4 Organisatorische Vorbereitung der Kontrollen

Nachdem die Studenten sich in ihren Teams für ein Polizeirevier entschieden hatten, bei dem sie die Beobachtung durchführen wollten, nahmen die Seminarleiter Kontakt mit den entsprechenden Revierleitern/innen auf und informierten diese ausführlich über die geplante Untersuchung, auch unter Zusendung der Frage- und Beobachtungsbögen. Nach Rücksprache mit ihren vorgesetzten Stellen willigten alle Revier-

leiter in das Projekt ein. Daraufhin vereinbarten die Studierenden mit der Revierleitung und der Dienstgruppe Termine.

2.5 Ablauf der Kontrollen

Auf dem entsprechenden Revier begleiteten die in Zivil gekleideten Studierenden im Team je zwei Polizeibeamte auf ihrer Streifenfahrt und befragten und beobachteten diese hinsichtlich der in den Frage- und Beobachtungsbögen aufgeführten Variablen. Die Untersuchung fand nur bei Personen- und Fahrzeugkontrollen statt, die durch die Polizeibeamten selbst und nicht durch einen Auftrag oder eine Konfliktsituation veranlasst wurden.

Vor der Erhebung der Daten wurde sowohl den Beamten als auch dem polizeilichen Gegenüber versichert, dass ihre Angaben anonym bleiben werden. Nachdem das allgemeine Blatt ausgefüllt worden war, teilten sich die Studierenden so auf, dass einer den Kontrollbeamten zuerst beobachtete und dann befragte und der andere das gleiche mit dem polizeilichen Gegenüber durchführte.

2.6 Befragte und beobachtete Probanden

2.6.1 Polizeibeamte, die Kontrollen durchführten (Kontrollbeamte)

Es wurden bei insgesamt 104 Kontrollen Daten erhoben. Polizeibeamte, die Kontrollen durchführten hatten eine Dienstzeit von einem Jahr bis zu 32 Jahren. Da ein Streifenteam in der Regel mehrere Kontrollen durchgeführt hat, wurden manche Teams wiederholt beobachtet. Dies wirkte sich jedoch nicht negativ auf die Daten aus, da sich die Polizeibeamten in ihrer Position als Kontroll- und Sicherheitsbeamte abgewechselt haben und das polizeiliche Gegenüber wechselte. Von den Kontrollbeamten waren 84,6% männlich und 15,4% weiblich. Die durchschnittliche Dienstzeit der Kontrollbeamten betrug 15,8 Jahre. Es handelte sich also um erfahrenere Beamte.

36,5% der Kontrollbeamten hatten eine spezielle Ausbildung im Bereich Konflikt-handhabung, Kommunikation oder Einsatztraining hinter sich, bei den restlichen 63,5% war dies dagegen nicht der Fall. Um welche speziellen Ausbildungen es sich dabei handelte, kann Tabelle 3 im Anhang 2 entnommen werden. 87,5% der Kontrollbeamten gaben darüber hinaus an, dass ihr Kollege und sie als Streifenteam aufeinander eingestellt seien, während die übrigen 12,5% dies verneinten.

2.6.2 Personen, die kontrolliert wurden (polizeiliches Gegenüber)

Bei der anderen Gruppe der Probanden handelte es sich um kontrollierte Personen zwischen dreizehn und 64 Jahren, mit einem Durchschnittsalter von 32,5 Jahren. 78,8% der Probanden waren männlich und 17,3% weiblich. 74% der Probanden gaben an, schon einmal von der Polizei kontrolliert worden zu sein, 20,2% antworteten dagegen mit nein. Bei 25,2% der kontrollierten Personen handelte es sich um Ausländer, bei 4,9% um Personen ohne festen Wohnsitz und bei 3,9% um Drogenabhängige. Genauere Angaben zu den besonderen Charakteristika der kontrollierten Personen können der Tabelle 2 im Anhang 2 entnommen werden.

2.7 Datenauswertung

Es wurden deskriptive Statistiken in Form von Prozentangaben und Mittelwerten erstellt. Zusammenhänge zwischen den einzelnen Variablen wurden mit Korrelationsanalysen (Spearman) berechnet. Die Skalen der Verhaltensbeobachtungen wiesen teilweise signifikante Zusammenhänge auf. Zwecks Datenreduktion wurde eine Faktorenanalyse durchgeführt. Unterschiedshypothesen wurden inferenzstatistisch weiter untersucht. Hierzu wurden nonparametrische Tests (U-Test) und einfache Varianzanalysen gerechnet.

3. Ergebnisse

3.1 Deskriptive Statistik

3.1.1 Verhaltenbeobachtungen bei Kontrollbeamten

Die Mittelwerte der Einschätzungen des Verhaltens bei Kontrollbeamten auf einer Skala von 1 bis 5 liegen zwischen 1,47 und 2,86 (Durchschnitt 1,96). Die positivsten Mittelwerte bei den Einschätzungen kamen der Auftretenssicherheit (selbstsicher vs. unsicher) mit 1,47, der Bewusstseinsklarheit (wach vs. schläfrig) mit 1,49, dem äußeren Erscheinungsbild (gepflegt vs. ungepflegt) mit 1,52, der Konzentration (konzentriert vs. ablenkbar) mit 1,56 sowie der Kommunikation mit dem polizeilichen Gegenüber (angemessen vs. unangemessen) mit 1,59 zu. Die negativsten Mittelwerte kamen dagegen der Statur (voluminös vs. zierlich) mit 2,86, der Sprache (Hochsprache vs. Umgangssprache) mit 2,62, der Stimme (laut vs. leise) mit 2,49, der Mimik (lebhaft vs. starr) mit 2,47, sowie der Kommunikation mit dem polizeilichen Gegenüber (nicht belehrend vs. belehrend) mit 2,40 zu.

3.1.2 Verhaltenbeobachtungen des polizeilichen Gegenübers

Die Mittelwerte der Einschätzungen des polizeilichen Gegenübers liegen zwischen 1,76 und 3,16 (Durchschnitt 2,51). Das polizeiliche Gegenüber wurde also insgesamt betrachtet nicht so positiv bewertet wie die Kontrollbeamten. Die positivsten Mittelwerte bei der Einschätzung kamen der Körperhaltung (unbedrohlich vs. bedrohlich) mit 1,76, der Bewusstseinsklarheit (wach vs. schläfrig) mit 2,02, dem Kontaktverhalten (kooperativ vs. unkooperativ) mit 2,03, dem Instruktionsverständnis (schnell vs. langsam) mit 2,13 sowie der Stimmung bei Abschluss der Kontrolle (ausgeglichen vs. schlecht) ebenfalls mit 2,13 zu. Die negativsten Mittelwerte kamen dagegen der Statur (voluminös vs. zierlich) mit 3,16, der Stimme 1 (laut vs. leise) mit 3,15, der Sprache 1 (Hochsprache vs. Umgangssprache) mit 3,07, der Stimme 2 (lebendig vs. monoton) mit 2,97 sowie der Mimik (lebhaft vs. starr) mit 2,89 zu. Bis auf eine Variable handelt es sich somit bei den negativsten Einschätzungen des Kontrollbeamten und des polizeilichen Gegenübers um die gleichen Variablen.

3.1.3 Beurteilungen der Kontrollbeamten

Sechs subjektive Beurteilungen der Kontrollbeamten zur Kontrollsituation sind in der Tabelle 5 im Anhang 2 dargestellt. Ergänzend sind elf subjektive Einschätzungen des polizeilichen Gegenübers zur Kontrollsituation in Tabelle 6 im Anhang 2 dargestellt.

Die subjektiven Beurteilungen der Kontrollbeamten zur Kontrollsituation fallen sehr positiv und optimistisch aus.

3.1.4 Beurteilungen des polizeilichen Gegenübers

Die Beurteilungen des polizeilichen Gegenübers bezüglich der Kontrollsituation fallen überwiegend positiv aus.

Nur in einem Fall wird das äußere Erscheinungsbild des Kontrollbeamten als unangemessen eingestuft, lediglich 2,9% fanden die Fragen und Erläuterungen des Kontrollbeamten nicht verständlich und 3,8% fanden die Art und Weise, wie der Kontroll-

beamte mit ihnen gesprochen hat, nicht angemessen. Darüber hinaus verneinten nur jeweils 5,8% die Fragen „Haben Sie den Eindruck, dass der Beamte Ihnen ernsthaft zugehört hat?“ und „Haben Sie den Eindruck, dass die Beamten professionell gehandelt haben?“.

3.2 Faktorenanalysen

3.2.1 Subjektive Beurteilungen des polizeilichen Gegenübers und Einschätzung des Verhaltens bei Kontrollbeamten durch die Studierenden

Um die Frage zu beantworten, welches beobachtete Verhalten der Kontrollbeamten die Urteile des polizeilichen Gegenübers beeinflusst, wurde zunächst eine Faktorenanalyse durchgeführt und anschließend wurden die Faktorenwerte von drei Faktoren Varianzanalysen unterzogen.

In die Faktorenanalyse gingen zunächst 27 beobachtete Verhaltensmerkmale der Kontrollbeamten als Variablen ein. Die Extraktion der Faktoren erfolgte mit der Hauptkomponentenanalyse, wobei die Korrelationsmatrix verwendet wurde. Die Anzahl der Faktoren wurde aufgrund der Interpretierbarkeit auf drei begrenzt. Um die Faktoren einfach interpretieren zu können, wurde die Varimax-Rotationsmethode ausgewählt, die dazu führt, dass die drei Faktoren voneinander unabhängig sind. Die sich daraus ergebenden Faktorenwerte sind normal verteilt. Mit drei Faktoren können 48% der Gesamtvarianz erklärt werden

Die rotierten Faktoren können folgendermaßen interpretiert werden:

Tabelle 1: Dargestellt werden die drei aus den Verhaltensmerkmalen der Kontrollbeamten ermittelten Faktoren und die ihnen untergeordneten Komponenten.

Faktor (Erklärte Varianz) Bezeichnung	Verhaltensbeobachtungen mit hohen Faktorenladungen bei Kontrollbeamten, welche die Faktoren hauptsächlich bestimmen.	
Faktor 1 (20%) verbale Kommunikation mit dem polizeilichen Gegenüber	<ul style="list-style-type: none"> • Körperhaltung • Kontaktverhalten • Stimmung 2 • Emotionsausdruck • Kommunikation mit dem polizeilichen Gegenüber 1 • Kommunikation mit dem polizeilichen Gegenüber 2 • Kommunikation mit dem polizeilichen Gegenüber 3 • Kommunikation mit dem polizeilichen Gegenüber 4 • Kommunikation mit dem 	<p>nicht bedrohlich – bedrohlich</p> <p>kooperativ – unkooperativ</p> <p>ausgeglichen – gereizt</p> <p>keine Emotionen – starke Emotionen</p> <p>angemessen – unangemessen</p> <p>freundlich – unfreundlich</p> <p>zuvorkommend – herablassend</p> <p>nicht belehrend – belehrend</p> <p>menschlich - bürokratisch</p>

Kommunikation bei polizeilichen Routinetätigkeiten

	polizeilichen Gegenüber 5	
Faktor 2 (18%) Auftrittensicherheit im Zusammenhang mit der Arbeitsweise (kognitive Fähigkeiten)	<ul style="list-style-type: none"> • Auftretenssicherheit • Bewusstseinsklarheit • Konzentration • Arbeitssorgfalt • Arbeitsweise 	selbstsicher – unsicher wach – schläfrig konzentriert – ablenkbar gründlich – nachlässig professionell - unprofessionell
Faktor 3 (10%) nonverbale Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Mimik • Stimme 1 • Stimme 2 	lebhaft – starr laut – leise lebendig - monoton

3.2.2 Positive und negative subjektive Beurteilungen der Kontrollsituation durch das polizeiliche Gegenüber in Abhängigkeit vom beobachteten Verhalten bei Kontrollbeamten

Mehrere Beurteilungen des polizeilichen Gegenübers waren überwiegend positiv. Nur sechs kontrollierte Personen waren der Ansicht, dass die Polizeibeamten nicht professionell gehandelt oder nicht ernsthaft zugehört haben, und nur vier Personen sind der Ansicht, die Kontrollbeamten hätten mit ihnen nicht angemessen gesprochen. Drei haben die Erläuterungen nicht verstanden und eine Person beurteilte das äußere Erscheinungsbild der Kontrollbeamten als nicht in Ordnung.

Die Vergleiche wurden auf diejenigen subjektiven Beurteilungen der Kontrollsituation beschränkt, bei denen mindestens 10% Negativurteile des polizeilichen Gegenübers vorhanden waren.

1. Dreizehn kontrollierte Personen waren mit den getroffenen Maßnahmen nicht einverstanden.
2. Vierzehn kontrollierte Personen waren der Ansicht, dass Ihnen die polizeiliche Maßnahme nicht ausreichend begründet wurde.
3. Zehn kontrollierte Personen fühlten sich von den Beamten herablassend behandelt
4. Elf kontrollierte Personen haben die Kontrolle als bedrohlich empfunden.
5. Bei 17% der kontrollierten Personen hat sich das Bild über die Polizei nach der Kontrolle positiv, bei 5% negativ verändert.

3.2.2.1 „Sind Sie mit den getroffenen Maßnahmen einverstanden?“

Im Folgenden wurde mit Varianzanalysen untersucht, welcher dieser drei Faktoren maßgeblich dafür verantwortlich ist, ob eine kontrollierte Person mit einer getroffenen Maßnahme einverstanden ist. Dazu wurden 80 zufriedenen Personen dreizehn Personen gegenübergestellt, die mit der Maßnahme nicht einverstanden waren. Abhängige Variablen waren die Faktorenwerte der drei extrahierten Faktoren.

Es zeigt sich ein signifikanter Unterschied zwischen positiver und negativer Beurteilung bei Faktor 1 ($F_{(1,91)}=4,09$; $p=0,046$). Den stärksten Gruppeneffekt erhält man bei Faktor 3 ($F_{(1,91)}=7,47$; $p=0,008$).

Bei Faktor 2 zeigt sich dagegen kein signifikanter Gruppenunterschied ($p=0,22$).

Dieses Ergebnis weist darauf hin, dass die nonverbale und verbale Kommunikation entscheidende Einflüsse auf das Urteil einer kontrollierten Person darüber hat, ob sie mit der getroffenen Maßnahme einverstanden ist oder nicht. Die Arbeits Sorgfalt und Fertigkeiten der Kontrollbeamten stehen dabei weniger im Vordergrund.

3.2.2.2 „Wurde Ihnen die polizeiliche Maßnahme ausreichend begründet?“

Die Vergleiche bei der Frage „Wurde Ihnen die polizeiliche Maßnahme ausreichend begründet?“, die 79% mit „ja“ beantworteten, zeigten einen signifikanten Unterschied zwischen den Gruppen mit positiver und negativer Beurteilung ($F_{(1,91)}=4,79$; $p=0,03$) bei Faktor 2 (Auftrittensicherheit im Zusammenhang mit der Arbeitsweise).

Faktor 1 ($p=0,98$) und Faktor 3 ($p=0,08$) zeigten dagegen keinen signifikanten Gruppenunterschied.

Der Unterschied bei Faktor 2 zeichnete sich allerdings in eine der Erwartung entgegengesetzten Richtung ab. Erstaunlicherweise beurteilten diejenigen, die angaben, dass ihnen die polizeiliche Maßnahme ausreichend begründet wurde, den Kontrollbeamten auf den Komponenten des Faktors 2 negativer als die Gruppe, die den Eindruck hatte, dass ihnen die Maßnahme nicht ausreichend begründet wurde. Signifikant war dieser Unterschied nur bei den Komponenten „Arbeits sorgfalt“ ($p=0,008$) und „Arbeitsweise“ ($p=0,02$). Dies lässt sich darauf zurückführen, dass es sich bei 26,7% der Personen, die angaben, dass ihnen die Maßnahme nicht ausreichend begründet wurde, um Ausländer, bei 20% um Personen ohne festen Wohnsitz und bei 13,3% um Drogenabhängige handelte. Aus dieser Gruppe wurden 28,6% als der deutschen Sprache „mächtig“ eingestuft, während 71,4% dieser „eher nicht mächtig“ beurteilt wurden. Dagegen wurden in der Gruppe derjenigen, die angaben, die Maßnahme sei ihnen ausreichend begründet worden, 68,8% der deutschen Sprache „mächtig“ eingestuft und lediglich 31,3% dieser „eher nicht mächtig“ beurteilt.

3.2.2.3 „Haben Sie den Eindruck, dass der Beamte sich Ihnen gegenüber herablassend verhalten hat?“

Die Gruppenvergleiche zwischen positiver und negativer Beurteilung bei der Frage "Haben Sie den Eindruck, dass der Beamte sich Ihnen gegenüber herablassend verhalten hat?", die zehn von 83 mit "ja" beantworteten, zeigten einen signifikanten Unterschied zwischen den Gruppen mit positiver und negativer Beurteilung ($F_{(1,91)}=7,65$; $p=0,007$) bei Faktor 1 (verbale Kommunikation).

Bei Faktor 2 ergab sich kein signifikanter Gruppenunterschied ($p=0,07$). Auch Faktor 3 trug nicht zu einem Gruppenunterschied bei ($p=0,35$).

Zusammenfassend heißt das, dass die verbale Kommunikation einen entscheidenden Einfluss darauf hat, ob eine Person den Eindruck hat, dass sich jemand ihr gegenüber herablassend verhält. Überraschenderweise hat das nonverbale Verhalten darauf keinen Einfluss.

3.2.2.4 „Haben Sie das Auftreten der Beamten während der Kontrolle bedrohlich empfunden?“

Die folgende Analyse zeigt, welche Faktoren einen entscheidenden Einfluss darauf haben, ob das Auftreten der Beamten während der Kontrolle bedrohlich empfunden wird. Elf von 83 kontrollierten Personen haben das Verhalten bedrohlich empfunden.

Faktor 1 (verbale Kommunikation) zeigte einen signifikanten Gruppenunterschied zwischen positiver und negativer Beurteilung ($F_{(1,91)}=4,28$; $p=0,04$).

Bei Faktor 2 ergab sich kein signifikanter Gruppenunterschied ($p=0,88$). Auch Faktor 3 wies keinen signifikanten Gruppenunterschied auf ($p=0,84$).

Dieses Ergebnis weist darauf hin, dass Bedrohungsgefühle ausschließlich durch verbales Verhalten ausgelöst werden.

3.2.2.5 „Hat sich Ihr Bild über die Polizei nach dieser Kontrolle verändert?“

Die folgende Analyse zeigt, welche Faktoren einen entscheidenden Einfluss darauf haben, ob sich das Bild des polizeilichen Gegenübers über die Polizei nach der Kontrolle verändert hat. 17% gaben an, dass sich ihr Bild positiv verändert hat, während nur 5% von einer negativen Veränderung berichteten. Dagegen blieb das Bild bei 71% gleich.

Faktor 3 (nonverbale Kommunikation) zeigte einen signifikanten Gruppenunterschied ($F_{(2,90)}=13,07$; $p=0,00$).

Dagegen wiesen Faktor 1 ($p=0,74$) und Faktor 2 ($p=0,24$) keinen signifikanten Gruppenunterschied auf.

Es ergeben sich bei der Gruppe, die von einer negativen Veränderung ihres Bildes über die Polizei berichtet, schlechtere Bewertungen bezüglich Mimik und Stimme des Kontrollbeamten als bei der Gruppe, die von einer positiven Veränderung ihres Bildes über die Polizei berichtet.

Daraus könnte man ableiten, dass die Entstehung eines positiven oder negativen Bildes über die Polizei maßgeblich von diesen Faktoren abhängt. Aus diesem Grund scheint es sinnvoll zu sein, in der Praxis hier anzusetzen, was sich z. B. durch Rhetoriktrainings realisieren ließe.

3.2.3 Subjektive Beurteilungen der Kontrollbeamten zur Kontrollsituation und Verhaltenseinschätzungen des polizeilichen Gegenübers durch die Studierenden

Als nächstes wurde die Frage untersucht, inwieweit die Urteile der Kontrollbeamten mit den beobachteten Verhaltensweisen des polizeilichen Gegenübers übereinstimmen. Zur Datenreduktion wurde wiederum eine Faktorenanalyse berechnet. Es gingen 21 Variablen bzw. Verhaltensmerkmale des polizeilichen Gegenübers in die Analyse ein. Ansonsten wurde verfahren wie oben. Die Anzahl der rotierten Hauptkomponenten wurde auf 4 reduziert. Diese erklären insgesamt 59 % der Varianz.

Tabelle 2: Dargestellt werden die vier aus den Verhaltensmerkmalen des polizeilichen Gegenübers ermittelten Faktoren und die ihnen untergeordneten Komponenten.

Kommunikation bei polizeilichen Routinetätigkeiten

Faktor (Erklärte Varianz) Bezeichnung	Verhaltensbeobachtungen mit hohen Faktorenladungen beim polizeilichen Gegenüber, welche die Faktoren hauptsächlich bestimmen	
Faktor 1 (19.5%) Emotionalität	<ul style="list-style-type: none"> • Körperhaltung • Kontaktverhalten • Stimmung 2 • Emotionsausdruck • Stimmung bei Abschluss der Kontrolle 	unbedrohlich - bedrohlich kooperativ - unkooperativ ausgeglichen – gereizt keine Emotionen – starke Emotionen ausgeglichen – schlecht
Faktor 2 (14.4%) Kognitive Fähigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Auftretenssicherheit • Bewusstseinsklarheit • Instruktionsverständnis • Konzentration 	selbstsicher – unsicher wach – schläfrig schnell – langsam konzentriert - ablenkbar
Faktor 3 (12.8%) Äußeres Erscheinungsbild	<ul style="list-style-type: none"> • Äußeres Erscheinungsbild • Persönliche Hygiene 	unauffällig – auffällig gepflegt - ungepflegt
Faktor 4 (12.8%) Nonverbale Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Stimme 1 • Stimme 2 	laut – leise lebendig - monoton

3.2.4 Positive und negative subjektive Beurteilungen der Kontrollsituation durch die Kontrollbeamten in Abhängigkeit vom beobachteten Verhalten des polizeilichen Gegenübers

3.2.4.1 Faktor 1 „Emotionalität“

Faktor 1 drückt die „Emotionen des polizeilichen Gegenübers“ aus. Er erklärt 19,5 % der Varianz.

Mit Varianzanalysen wurden für diesen Faktor Unterschiede zwischen den Beurteilungen der Kontrollbeamten anhand der Faktorenwerte berechnet. Der Emotionalitätsfaktor des Bürgers hat nur einen signifikanten Einfluss auf die Beurteilung der Kontrollbeamten, ob der Bürger ihrer Meinung nach die Kontrolle als höflich empfunden hat. Hier zeigt sich ein signifikanter Effekt ($F_{(1,85)}=13,78$; $p=0,000$).

Dieses Ergebnis zeigt, dass die nonverbale Kommunikation im Bereich der Emotionalität des Bürgers die Einschätzung des Kontrollbeamten stark beeinflusst. Wirkt das polizeiliche Gegenüber ausgeglichen, emotional freundlich, vermutet der Kontrollbeamte, dass sein Verhalten bei der Kontrolle vom Bürger als höflich empfunden wurde (vergleiche auch Faktor 3). Die folgende Tabelle veranschaulicht diesen Zusammenhang anhand der Variablen „ausgeglichen versus gereizte“ Stimmung.

Kommunikation bei polizeilichen Routinetätigkeiten

Tabelle 3: Dargestellt wird die Meinung der Kontrollbeamten darüber, ob der Bürger sie als höflich empfunden hat oder nicht, in Abhängigkeit von der Stimmung des polizeilichen Gegenübers.

Stimmung des polizeilichen Gegenübers 2 * Hat der Bürger Sie Ihrer Meinung nach als höflich empfunden? Kreuztabelle

Anzahl		Hat der Bürger Sie Ihrer Meinung nach als höflich empfunden?		Gesamt
		ja	nein	
Stimmung des polizeilichen Gegenübers 2	ausgeglichen	19		19
	eher ausgeglichen	37		37
	mittel	30	4	34
	eher gereizt	5	4	9
	gereizt	1		1
Gesamt		92	8	100

3.2.4.2 Faktor 2 „Kognitive Fähigkeit“

Faktor 2 erklärt 14,4 % der Gesamtvarianz, dieser Faktor kann als „kognitive Fähigkeit“ bezeichnet werden. Die Bewusstseinsklarheit, Konzentration, das Instruktionsverständnis, sowie die Auftretenssicherheit des polizeilichen Gegenübers bestimmen diesen Faktor hauptsächlich. Diese Fähigkeiten wirken sich auf die Beurteilungen der Kontrollbeamten nicht signifikant aus.

3.2.4.3 Faktor 3 „Äußeres Erscheinungsbild“

Faktor 3 erklärt 12,8 % der Gesamtvarianz. Dieser Faktor wird hauptsächlich durch das äußere Erscheinungsbild, sowie die persönliche Hygiene des polizeilichen Gegenübers bestimmt. Hier zeigt sich wiederum nur ein signifikanter Effekt zwischen der Beurteilung der Kontrollbeamten, ob der Bürger die Kontrolle als höflich empfunden hat, und diesem Faktor ($F_{(1,85)}=4,97$; $p=0,027$). Beurteilt der Kontrollbeamte das äußere Erscheinungsbild positiv, ist er der Meinung, dass sein Verhalten vom polizeilichen Gegenüber als höflich empfunden wurde. Die folgende Kreuztabelle veranschaulicht dieses Ergebnis anhand eines Beispiels.

Tabelle 4: Dargestellt wird die Meinung der Kontrollbeamten darüber, ob der Bürger sie als höflich empfunden hat oder nicht, in Abhängigkeit vom äußeren Erscheinungsbild des polizeilichen Gegenübers.

Kommunikation bei polizeilichen Routinetätigkeiten

Äußeres Erscheinungsbild des polizeilichen Gegenübers * Hat der Bürger Sie Ihrer Meinung nach als höflich empfunden? Kreuztabelle

Anzahl		Hat der Bürger Sie Ihrer Meinung nach als höflich empfunden?		Gesamt
		ja	nein	
Außeres Erscheinungsbild des polizeilichen Gegenübers	unauffällig	29		29
	eher unauffällig	25		25
	mittel	15	4	19
	eher auffällig	17	3	20
	auffällig	6	1	7
Gesamt		92	8	100

3.2.4.4 Faktor „Nonverbale Kommunikation“

Faktor 4 erklärt 12,8 % der Gesamtvarianz. Dieser Faktor wird vorwiegend durch die Stimme des polizeilichen Gegenübers bestimmt, ob sie laut oder leise, lebendig oder monoton ist. Auf die Beurteilung der Kontrollbeamten hat dieser Faktor Stimme keine signifikanten Auswirkungen.

3.3 Wirkung von negativ und positiv eingeschätzten Kontrollbeamten durch die Studierenden auf das polizeiliche Gegenüber

Summiert man alle Verhaltensbeobachtungen bei den Kontrollbeamten auf, erhält man eine Rangreihe von negativen bis positiven Gesamteinschätzungen. Die positiv eingeschätzten unterscheiden sich signifikant (U-Test; $p=.04$) von den negativ eingeschätzten Kontrollbeamten, wenn das polizeiliche Gegenüber ein Urteil darüber abgibt, ob der Beamte angemessen mit ihnen gesprochen hat.

Zwischen allen übrigen Beurteilungen der Bürger und den Einschätzungen der Kontrollbeamten durch die Studierenden lässt sich kein Zusammenhang nachweisen.

Somit kann man die Schlussfolgerung ziehen, dass der Bürger das Verhalten der Beamten korrekt beurteilt. Sie bewerten es nur dann negativ, wenn auch die Einschätzung der Studierenden negativ ausfällt. Daraus folgt, dass das Verhalten der entsprechenden Beamten objektiv betrachtet, unangemessen ist und sich die negative Beurteilung damit nicht nur auf subjektive Eindrücke der Bürger zurückführen lässt.

3.4 Geschlecht der kontrollierten Person

Das Geschlecht des polizeilichen Gegenübers hat keinen signifikanten Einfluss auf die Urteile der Kontrollbeamten.

Hat das Geschlecht des Kontrollbeamten einen Einfluss auf die Beurteilungen der kontrollierten Personen? Insgesamt waren 15 Kontrollbeamte weiblich. Es zeigen sich keine signifikanten Geschlechtseffekte, d.h. die Beurteilungen des polizeilichen Gegenübers unterscheiden sich nicht, wenn die Kontrollbeamten weiblich oder

Kommunikation bei polizeilichen Routinetätigkeiten

männlich sind. Dieser Negativeffekt scheint dadurch bedingt zu sein, dass selten von den kontrollierten Personen Negativurteile abgegeben wurden

4. Diskussion und Ausblick

Personen- und Fahrzeugkontrollen laufen in acht von zehn Fällen für Polizeibeamte und polizeiliches Gegenüber zufriedenstellend ab. Die gegenseitigen Beurteilungen zwischen polizeilichem Gegenüber und Kontrollbeamten basieren auf drei bis vier Verhaltensfaktoren. Wir konnten durch Fremdbeurteilungen nonverbale Faktoren, verbale Faktoren und Fähigkeitsfaktoren bei beiden Gruppen ausfindig machen, die letztendlich die negativen oder positiven Urteile des anderen mitbestimmen.

Unsere empirischen Ergebnisse belegen auch, dass konfliktfreies Verhalten für Polizeibeamten anschaulich und korrekt im Leitfaden 371 Eigensicherung beschrieben ist. Würden solche Verhaltensanweisungen immer befolgt, gäbe es in Standardsituationen keine Beanstandungen.

4.1 Beurteilung des Verhaltens der Kontrollbeamten durch die Bürger

Die Bürger beurteilen das Verhalten der Polizeibeamten generell korrekt. In früheren Untersuchungen konnten wir zeigen, dass positive oder negative Beurteilungen bei Beamten durch das polizeiliche Gegenüber sogar unabhängig vom Anlass eines Kontaktes waren. Somit stimmt die einfache Annahme nicht, dass negative Anlässe oder Einstellungen immer negative Verhaltensurteile auslösen. Beispielsweise empfinden sieben kontrollierte Personen, die ein positives Bild von der Polizei haben, den kontrollierenden Beamten als herablassend, fünf als bedrohlich. Bemerkenswert ist, dass diese negativen Verhaltensweisen hier in unproblematischen Kontrollen auftreten. Wir schließen daraus, dass einige Polizeibeamte durch ihr wenig sensibles Verhalten mit herablassender Kommunikation und bedrohlich wirkendem Verhalten das Bild der Polizei negativ prägen können. Ihr Verhalten scheint nicht vom polizeilichen Gegenüber ausgelöst zu werden, es sind eher negative Verhaltens- und Eigenschaftsmuster der Polizeibeamten, die hierbei Einfluss haben.

4.2 Gegenseitige Beurteilungen

Beurteilungen der Kontrollbeamten sind korrekt, sie stimmen mit den Beurteilungen des polizeilichen Gegenübers überein, was das folgende Beispiel dokumentiert.

Hatten die Beamten den Eindruck, dass ihr Anliegen gleich verstanden wurde, gaben die Bürger ebenfalls an, dass die Fragen und Erläuterungen der Beamten für sie verständlich waren. Dieses Ergebnis weist darauf hin, dass die Beurteilungen der Beamten beinahe hundertprozentig richtig war.

Tabelle 5: Dargestellt wird die Aussage des polizeilichen Gegenübers darüber, ob die Fragen und Erläuterungen des Beamten für sie verständlich waren oder nicht, in Abhängigkeit von der Einschätzung der Kontrollbeamten darüber, ob die Bürger ihr Anliegen gleich verstanden haben oder nicht.

Kreuztabelle

Anzahl		Waren die Fragen und Erläuterungen des Beamten für Sie verständlich?		Gesamt
		ja	nein	
Hat der Bürger Ihr Anliegen gleich verstanden?	ja	90	1	91
	nein	4	2	6
Gesamt		94	3	97

4.3 Äußeres Erscheinungsbild des polizeilichen Gegenübers und Emotionalität

Die Bürger lösen durch ihr äußeres Erscheinungsbild und ihr emotionales Verhalten Reaktionen bei Polizeibeamten aus.

Bei der Beurteilung des polizeilichen Gegenübers durch Polizeibeamte hat sich ein besonderer Faktor herauskristallisiert, der mit dem äußeren Erscheinungsbild und der Hygiene des polizeilichen Gegenübers in Zusammenhang steht. Dieser Faktor konnte auf der anderen Seite bei Polizeibeamten nicht extrahiert werden, weil sie in der Regel durch die Uniform bedingt, einheitlich positiv beurteilt werden.

4.4 Die Reiz-Reaktionskette – kaum zu verändern?

Das Verhalten und die Selbsteinschätzung von Polizeibeamten hängt mit dem äußeren Erscheinungsbild und der Emotionalität des polizeilichen Gegenübers zusammen. Werden das äußere Erscheinungsbild und die Emotionalität des polizeilichen Gegenübers negativ beurteilt, schätzt sich der Polizeibeamte selbst weniger höflich ein, als wenn das polizeiliche Gegenüber gepflegt wirkt und positive Emotionen ausstrahlt. Um diesen Selbstläufer zu verändern, müsste der Kontrollbeamte über seinen eigenen Schatten springen und gleich höflich reagieren wie bei gepflegten, freundlichen Menschen. Solche Verhaltensweisen widersprechen im ersten Moment zwar unserem Alltagshandeln, hat sich aber längst bei Polizeieinsätzen, Verhandlungen und Beschwerdeentgegennahmen durchgesetzt.

In Verhaltenstrainings an der Fachhochschule der Polizei kann bei manchen Teilnehmern beobachtet werden, dass sogar hier unter Beobachtung negative Verhaltensweisen der kontrollierten Person negative Reaktionen bei dem Kontrollbeamten auslösen. Flapsige Worte lösen ähnliche Antworten aus. Herumschreien löst lautes Brüllen aus, etc.

Ähnliche Effekte beobachten wir bei falsch gelernten taktischen Verhaltensweisen, beispielsweise, wenn bei Kontrollen von zwei Personen plötzlich eine die Flucht er-

greift. Ein Beamter verfolgt den Flüchtigen alleine, trotz vorheriger Aufklärung über die Gefahren für sich und den Kollegen.

4.5 Problem der Sprache / Verständigung

Der Grund dafür, warum Polizeibeamte, die eine Kontrolle vornehmen, bei bestimmten Personengruppen (vgl. Tabelle 2 im Anhang 2) ihre Polizeimaßnahme weniger ausreichend begründen konnten als bei anderen Personen, liegt vermutlich darin, dass diese die Maßnahmen aufgrund unzureichender Sprachkenntnisse schlechter verstehen. Polizeibeamte müssten sich mehr auf diese Gruppe einstellen, die einen Großteil der Vorkommnisse ausmachen und eventuell andere Maßnahmen zur Verständlichmachung anwenden.

4.6 Eingespieltes Streifenteam

Überprüft wurde auch, inwieweit es sich auf die Kontrolle auswirkt, ob ein Streifenteam aufeinander eingestellt ist oder nicht. Auf die Urteile der kontrollierten Personen hat diese Vertrautheit des Streifenteams keine signifikanten Einflüsse.

4.7 Einfluss von Aus- und Fortbildung auf die Kontrollsituation

Eine spezielle Ausbildung der Kontrollbeamten im Bereich Konflikt-handhabung, Kommunikation oder Einsatztraining (vgl. Tabelle 3 Anhang 2) hat keinen Einfluss auf die Beurteilung bzw. die Einschätzung der kontrollierten Person, wenn sie beurteilen musste, ob die Beamten professionell gehandelt haben, ob die Erläuterungen der Beamten verständlich waren, ob sie zugehört haben oder sich herablassend verhalten haben.

Tabelle 6: Dargestellt wird der Eindruck des polizeilichen Gegenübers darüber, ob die Beamten professionell gehandelt haben oder nicht, in Abhängigkeit davon, ob die Kontrollbeamten eine spezielle Ausbildung im Bereich Konflikt-handhabung, Kommunikation oder Einsatztraining hinter sich haben.

Haben Sie eine spezielle Ausbildung im Bereich Konflikt-handhabung, Kommunikation oder Einsatztraining hinter sich? * Haben Sie den Eindruck, dass die Beamten professionell gehandelt haben? Kreuztabelle

Anzahl		Haben Sie den Eindruck, dass die Beamten professionell gehandelt haben?		Gesamt
		ja	nein	
Haben Sie eine spezielle Ausbildung im Bereich Konflikt-handhabung, Kommunikation oder Einsatztraining hinter sich?	ja	30	2	32
	nein	57	4	61
Gesamt		87	6	93

Kommunikation bei polizeilichen Routinetätigkeiten

Wir leiten daraus ab, dass herkömmliche Fortbildungen keine positiven Auswirkungen auf die Bewältigung von Standardsituationen haben.

Eine Kurzintervention in Form eines Verhaltenstrainings sollte konkrete Fragen und Antworten (Formulierung!) sowie nonverbale Kommunikationsstrategien zum Einüben bereitstellen.

Das heißt über ein Verhaltenstraining und entsprechende Übungen kommt es zur Automatisierung

Bsp.: „Müssen Sie mich denn jetzt kontrollieren, ich habe keine Zeit.“

Antwortmöglichkeit: „Okay, Sie können gleich weiter... die Kontrolle ist schnell vorbei... sie dient auch Ihrer Sicherheit...“

5. Begleitumstände des Projektes

5.1 Reaktion der Dienststelle / der Kontrollbeamten

Was die Reaktion der Dienststelle und der Kollegen angeht, so gaben alle Befragungspersonen an, dass das Projekt grundsätzlich auf Akzeptanz und Interesse gestoßen ist. Allerdings berichten fünf Teams, dass die Kollegen dem Vorhaben zuerst skeptisch gegenüber standen. Dem ließ sich aber meistens durch schonungslose Ehrlichkeit und Offenheit gegenüber den Kollegen entgegenwirken. Nachdem diese den Sinn und Zweck der Erhebung erklärt bekommen hatten und sich selbst vom Inhalt der Erhebungsbogen überzeugen konnten, zerstreuten sich die anfänglichen Bedenken in der Regel sehr schnell. Vier Befragungsteams waren der Meinung, dass sich die Beamten trotz der Anwesenheit der Studierenden natürlich verhalten haben und es sich bei ihnen nicht um eine so genannte „Vorzeigeschicht“ handelte.

Allerdings stießen die Studierenden bei der Durchführung auch auf einige Schwierigkeiten. Drei Teams hatten den Eindruck, dass die Kollegen sich beobachtet fühlten und anfänglich nicht ihr natürliches Verhalten zeigten, was sich negativ auf die Authentizität der erhobenen Daten ausgewirkt haben könnte. Darüber hinaus kritisierten zwei Teams, dass mehrere Kontrollen, die sie beobachteten, von denselben Beamten durchgeführt wurden, da ihnen dies als empirisch wenig sinnvoll erschien. Außerdem ist noch zu erwähnen, dass ein Streifenteam sich weigerte, am Projekt teilzunehmen, dies allerdings erst auf Nachfrage äußerte, als sie bereits im Dienst unterwegs waren.

5.2 Reaktion der Bürger

Was die Reaktion des polizeilichen Gegenübers betrifft, so berichteten sechs Befragungsteams, dass sie auf Akzeptanz stießen, und vier Teams waren der Ansicht, dass sich die Bürger natürlich verhalten haben. Drei Teams wiesen allerdings auch darauf hin, dass der Großteil der kontrollierten Personen der Befragung zu Beginn etwas skeptisch und verwirrt gegenüber stand, vermutlich aufgrund der ungewohnten Situation, auf Polizisten in Zivil zu stoßen.

Allerdings stießen die Studierenden auch hier wieder auf einige Schwierigkeiten. So berichten zwei Befragungsteams, dass sie den Eindruck hatten, dass die Bürger sich beobachtet fühlten und anfänglich nicht ihr natürliches Verhalten zeigten. In einem Fall war die Befragung des polizeilichen Gegenübers nicht möglich, da es der deutschen Sprache nicht mächtig war. Darüber hinaus wies eine Gruppe darauf hin, dass sie von den kontrollierten Personen als „Polizisten in Zivil“ behandelt wurden.

5.3 Probleme mit dem Fragebogen

Was die praktische Verwendung der Fragebögen angeht, so bemängelten drei Befragungsteams, dass bei den Beobachtungsbögen die Fülle der zu erfassenden Informationen in ihren einzelnen Abstufungen in der Kürze der Zeit oft nicht lückenlos aufzunehmen war. Eine weitere Gruppe kritisierte, dass beim Beobachtungsbogen des Kontrollbeamten die Rasterung im Bezug auf das Kommunikationsverhalten zu

detailliert sei. Darüber hinaus wurde von einem Team erwähnt, dass in dem Bogen mit den Fragen an das polizeiliche Gegenüber die Fragen Nr. 65–70 inhaltlich sehr ähnlich sind. Ein weiteres Team wurde durch mehrere Kontrollbeamte darauf hingewiesen, dass das in den Fragen an den Kontrollbeamten Nr. 39 („Halten Sie eine Fortbildung im Bereich der Einsatzkommunikation für notwendig?“) verwendete Wort „notwendig“ verändert werden sollte.

5.4 Sonstige Probleme

Ein Team wies auf die Schwierigkeit hin, die Personen genau einzuschätzen. Oftmals veränderte sich das Verhalten der Personen (sowohl der Beamten als auch des polizeilichen Gegenübers) im Laufe der Kontrolle, so dass einzelne Punkte bestenfalls nur noch Durchschnittswerte beschreiben konnten. Von einer weiteren Gruppe wurde betont, dass es nicht einfach war, den richtigen räumlichen Abstand zu finden, um einerseits den jeweiligen Probanden beobachten zu können und andererseits nicht im Weg zu stehen oder sich gar einer möglichen Gefährdung auszusetzen. Darüber hinaus erwähnte ein anderes Team, dass Kontrollen von mehreren Personen ein Problem darstellten.

5.5 Weitere Anregungen

Über die oben genannten Probleme hinaus lassen sich noch zwei weitere Anregungen von Seiten der Studierenden erwähnen. Zum einen wurde der Vorschlag gemacht, dass man die skalierten Fragen mit definierten Antwortmöglichkeiten ausstatten könnte, z. B. in der Form des Bewertungskatalogs der „Verwaltungsvorschrift zum Beurteilungsverfahren“. Dies hätte den Vorteil, dass die subjektive Beurteilungsschwankung, ob das jeweilige Verhalten z. B. eine „2“ oder „3“ darstellt, entfielen. Zum anderen wies eine Gruppe darauf hin, dass es in ihrem Fall wünschenswert gewesen wäre, wenn man sie vorher über den Umstand informiert hätte, dass die betreffende Dienstgruppe im vereinbarten Zeitraum personell nicht in der Lage sei, die begleitende Beobachtung durch eine Besatzung zu unterstützen.

Insgesamt kamen einige Studierende zu dem Ergebnis, dass die Untersuchung sich als Projekt mit hoher Praxiswertigkeit darstellte, neue dienstliche Kontakte ergab und für eine Erweiterung des dienstlichen Fortbildungshorizonts sorgte.

5.8 Problemlösungsmöglichkeiten / Ausblick

Es wird schwierig sein, diejenigen Beamten zu finden und zu trainieren, die negative Verhaltensweisen in polizeilichen Standardsituationen praktizieren. Einfacher wird es sein, die Polizeianfänger mit besseren Verhaltensweisen auf die Straße zu schicken.

Um die gegenseitigen Einschätzungen positiv zu beeinflussen, müssen sowohl die verbalen als auch die nonverbalen Fähigkeiten bei Polizeibeamten verbessert werden.

Dazu gehört auch, dass die psychologischen Wirkungen des äußeren Erscheinungsbildes des polizeilichen Gegenübers bewusst gemacht werden.

Kommunikation bei polizeilichen Routinetätigkeiten

Literatur

Batt, R. & Dickhaut, S. (2004). Verhaltensempfehlung Personenkontrolle zum Leitfaden 371. Diplomarbeit (FH).

Buchmann, K. E. (2003). „Das Management von Krisen und größeren Menschenansammlungen“. In F. Stein (Hrsg.), Grundlagen der Polizeipsychologie (S. 61-70). Göttingen: Hogrefe.

Dubbert, G. (2005). Professionelle Kommunikation in besonderen Situationen. Kriminalistik, 2, 96-102.

Eggers, R. (2001). In M. Hermanutz, C. Ludwig & H. P. Schmalzl (Hrsg.), Moderne Polizeipsychologie in Schlüsselbegriffen (S. 103-109). Stuttgart: Boorberg.

Füllgrabe, U. (1992). Psychologie für Polizeibeamte (Bd. 8). Der psychisch auffällige Mitbürger. Stuttgart: Boorberg.

Hermanutz, M. (1995). Prügelknaben der Nation oder Freund und Helfer? Die Zufriedenheit von Bürgern mit den Umgangsformen der Polizei nach einem persönlichen Polizeikontakt - eine empirische Untersuchung. Die Polizei, 10, 281-287.

Hermanutz, M. & Lasogga, F. (1998). Einbruchdiebstahl. Wohnungseinbrüche - nicht nur ein materieller Schaden. Kriminalistik, 3, 171-179.

Hermanutz, M. & Litzcke, S.M. (2004). Standards für den Umgang mit psychisch Kranken im polizeilichen Alltag. Polizei & Wissenschaft, 3, 40-48.

Hermanutz, M., Ludwig, C. & Schmalzl, H. P. (2001). Moderne Polizeipsychologie in Schlüsselbegriffen. Stuttgart: Boorberg.

Köthke (2003). „Geiselnahme“. In F. Stein (Hrsg.), Grundlagen der Polizeipsychologie (S. 124-137). Göttingen: Hogrefe.

Kreysler, D. (1988). Psychologie für Polizeibeamte (Bd. 6). Überbringung einer Todesnachricht. Stuttgart: Boorberg.

Rogers, C. R. (1981). Der neue Mensch. Stuttgart: Klett-Cotta.

Schmalzl, H. P. (2001). Schusswaffengebrauch. In M. Hermanutz, C. Ludwig & H. P. Schmalzl (Hrsg.), Moderne Polizeipsychologie in Schlüsselbegriffen (S. 154-162). Stuttgart: Boorberg.

Kommunikation bei polizeilichen Routinetätigkeiten

Schmalzl, H. P. & Pfeiffer, M. (2001). Geiselnahme. In M. Hermanutz, C. Ludwig & H. P. Schmalzl (Hrsg.), *Moderne Polizeipsychologie in Schlüsselbegriffen* (S. 68-75). Stuttgart: Boorberg.

Schulz von Thun, F. (1999). *Miteinander reden* (Bd. 3). Das "Innere Team" und situationgerechte Kommunikation. Reinbek: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Stein, F. (2003). *Grundlagen der Polizeipsychologie*. Göttingen: Hogrefe.

Adressen

Yasemin Cal
Fachbereich Psychologie
Philipps-Universität Marburg
Gutenbergstr. 18
35037 Marburg

(Praktikum an der Fachschule Villingen-Schwenningen, Hochschule für Polizei, vom 01.10.2004 bis zum 31.03.2005)

Prof. Dr. Max Hermanutz
Fachschule Villingen-Schwenningen
Hochschule für Polizei
Sturmbühlstraße 250
78054 Villingen-Schwenningen

Julia Maloney
Fachbereich Psychologie
Philipps-Universität Marburg
Gutenbergstr. 18
35037 Marburg

(Praktikum an der Fachschule Villingen-Schwenningen, Hochschule für Polizei, vom 01.10.2004 bis zum 31.03.2005)

EPHK Wolfgang Spöcker
Fachschule Villingen-Schwenningen
Hochschule für Polizei
Sturmbühlstraße 250
78054 Villingen-Schwenningen

Anhang 1

Fragebogen und Ergebnisse zu 104 Personen-/Fahrzeugkontrollen, die durch die Polizeibeamten selbst und nicht durch einen Auftrag/eine Konfliktsituation veranlasst wurde

1. Anlass der Kontrolle/Rechtsgrundlage	<input type="checkbox"/> Personenkontrolle 46 Fälle <input type="checkbox"/> Fahrzeugkontrolle 58 Fälle
2. Ort der Kontrolle	siehe Tabelle 1 im Anhang
3. Wochentag/Uhrzeit/Witterung	Mo: 21,2% Di: 0% <input type="checkbox"/> sonnig 16,3% Mi: 11,5% Do: 14,4% <input type="checkbox"/> bedeckt 42,3% Fr: 49% Sa: 3,8% <input type="checkbox"/> dunkel 5,8% So: 0% <input type="checkbox"/> regnerisch 26% <input type="checkbox"/> trocken, winterlich 9,6%
4. Anzahl der zu kontrollierenden Personen (polizeiliches Gegenüber)	1 Person: 55,8% 2 Personen: 32,7% 3 oder mehr Personen: 11,5%
5. Geschlecht der zu kontrollierenden Personen (polizeiliches Gegenüber)	<input type="checkbox"/> männlich 76,9% <input type="checkbox"/> weiblich 14,4% <input type="checkbox"/> männlich und weiblich 8,7%
6. Besondere Charakteristika der zu kontrollierenden Personen (z.B. OfW, Ausländer)	siehe Tabelle 2 im Anhang
7. Revierbereich	<input type="checkbox"/> städtisch (S, MA, KA, FR, UL,HN, HD) 36,5% <input type="checkbox"/> ländlich 63,5%
8. Geschlecht des Kontrollbeamten	<input type="checkbox"/> männlich 84,6% <input type="checkbox"/> weiblich 15,4%
9. Geschlecht des Sicherheitsbeamten	<input type="checkbox"/> männlich 79,8% <input type="checkbox"/> weiblich 20,2%
10. Polizeidienstzeit des Kontrollbeamten	Durchschnitt: 15,8 Spannweite: 1-32 Jahre
11. Polizeidienstzeit des Sicherheitsbeamten	Durchschnitt: 14,5 Spannweite: 1-32 Jahre
12. Greift der Sicherheitsbeamte ohne Grund in das Geschehen ein?	<input type="checkbox"/> ja 4,8% <input type="checkbox"/> nein 95,2%

Beobachten und schätzen Sie den Kontrollbeamten ein

Merkmal	Beispiele	Mittelwerte	Beispiel
13. Äußeres Erscheinungsbild	gepflegt	1 – 2 – 3 – 4 – 5 1,52	ungepflegt
14. Mimik	lebhaft	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,47	starr
15. Gestik	ruhig	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,00	unruhig
16. Statur	voluminös	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,86	zierlich
17. Körperhaltung	nicht bedrohlich	1 – 2 – 3 – 4 – 5 1,72	bedrohlich
18. Auftretenssicherheit	selbstsicher	1 – 2 – 3 – 4 – 5 1,47	unsicher
19. Körperbewegungen	geschickt	1 – 2 – 3 – 4 – 5 1,91	ungeschickt
20. Sprache	Hochsprache	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,62	Umgangssprache
21. Stimme	laut	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,49	leise
	lebendig	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,36	monoton
22. Sprechweise	kurz und präzise	1 – 2 – 3 – 4 – 5 1,84	weitschweifig
	natürlich	1 – 2 – 3 – 4 – 5 1,85	künstlich
23. Kontaktverhalten	kooperativ	1 – 2 – 3 – 4 – 5 1,88	unkooperativ
24. Stimmung	fröhlich	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,27	niedergeschlagen
	ausgeglichen	1 – 2 – 3 – 4 – 5 1,98	gereizt
25. Bewusstseinsklarheit	wach	1 – 2 – 3 – 4 – 5 1,49	schläfrig
26. Emotionsausdruck	keine Emotionen	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,13	starke Emotionen
27. Konzentration	konzentriert	1 – 2 – 3 – 4 – 5 1,56	ablenkbar
28. Arbeitssorgfalt	gründlich	1 – 2 – 3 – 4 – 5 1,68	nachlässig
29. Arbeitsweise	professionell	1 – 2 – 3 – 4 – 5 1,62	unprofessionell
30. Kommunikation mit dem Kollegen	angemessen	1 – 2 – 3 – 4 – 5 1,88	unangemessen
31. Kommunikation mit dem polizeilichen Gegenüber	angemessen	1 – 2 – 3 – 4 – 5 1,59	unangemessen
	freundlich	1 – 2 – 3 – 4 – 5 1,79	unfreundlich
	zuvorkommend	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,04	herablassend
	nicht belehrend	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,40	belehrend
	menschlich	1 – 2 – 3 – 4 – 5 1,78	bürokratisch
	bestimmt	1 – 2 – 3 – 4 – 5 1,61	unbestimmt

Fragen an den Kontrollbeamten und deren Ergebnisse

<p>32. Haben Sie eine spezielle Ausbildung im Bereich Konflikt-handhabung, Kommunikation oder Einsatztraining hinter sich?</p> <p>Wenn ja: Welche?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja 36,5%</p> <p><input type="checkbox"/> nein 63,5%</p> <p>siehe Tabelle 3 im Anhang</p>
<p>33. Sind Sie als Streifenteam aufeinander eingestellt?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja 87,5%</p> <p><input type="checkbox"/> nein 12,5%</p>
<p>34. Hat der Bürger Ihr Anliegen gleich verstanden?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja 93,3%</p> <p><input type="checkbox"/> nein 5,8%</p>
<p>35. Hatten Sie Ihrer Meinung nach die Situation unter Kontrolle?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja 99%</p> <p><input type="checkbox"/> nein 0%</p>
<p>36. Hat der Bürger Sie Ihrer Meinung nach als höflich empfunden?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja 88,5%</p> <p><input type="checkbox"/> nein 7,7%</p>
<p>37. Wie hat sich Ihre Kommunikation Ihrer Meinung nach auf die Kontrolle ausgewirkt?</p>	<p>sehr gut 1 – 2 – 3 – 4 – 5 sehr schlecht</p> <p style="text-align: center;">Mittelwert: 1,88</p>
<p>38. Wie gut schätzen Sie Ihre Kommunikation mit dem polizeilichen Gegenüber ein?</p>	<p>sehr gut 1 – 2 – 3 – 4 – 5 sehr schlecht</p> <p style="text-align: center;">Mittelwert: 1,88</p>
<p>39. Halten Sie eine Fortbildung im Bereich der Einsatzkommunikation für notwendig?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja 54,8%</p> <p><input type="checkbox"/> nein 43,3%</p>

Beobachten und schätzen Sie das polizeiliche Gegenüber ein

Merkmal	Beispiele	Mittelwerte	Beispiele
40. Äußeres Erscheinungsbild	unauffällig	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,54	auffällig (z.B. Kleidung, Frisur)
41. Persönliche Hygiene	gepflegt	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,44	ungepflegt
42. Mimik	lebhaft	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,89	starr
43. Gestik	ruhig	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,50	unruhig
44. Statur	voluminös	1 – 2 – 3 – 4 – 5 3,16	zierlich
45. Körperhaltung	unbedrohlich	1 – 2 – 3 – 4 – 5 1,76	bedrohlich
46. Auftretenssicherheit	selbstsicher	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,59	unsicher
47. Körperbewegungen	geschickt	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,64	ungeschickt
48. Sprache	Hochsprache	1 – 2 – 3 – 4 – 5 3,07	Umgangssprache
	spricht gut Deutsch	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,25	spricht gebrochen Deutsch
49. Stimme	laut	1 – 2 – 3 – 4 – 5 3,15	leise
	lebendig	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,97	monoton
50. Sprechweise	kurz und präzise	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,35	weitschweifig
51. Kontaktverhalten	kooperativ	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,03	unkooperativ
52. Stimmung	fröhlich	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,76	niedergeschlagen
	ausgeglichen	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,35	gereizt
53. Bewusstseinsklarheit	wach	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,02	schläfrig
54. Emotionsausdruck	keine Emotionen	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,60	starke Emotionen
55. Instruktionsverständnis	schnell	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,13	langsam
56. Konzentration	konzentriert	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,31	ablenkbar
57. Stimmung bei Abschluss der Kontrolle	ausgeglichen	1 – 2 – 3 – 4 – 5 2,13	schlecht

Fragen an das polizeiliche Gegenüber und deren Ergebnisse

58. Geschlecht	<input type="checkbox"/> männlich 78,8% <input type="checkbox"/> weiblich 17,3%
59. Alter	Durchschnitt: 32,49 Spannweite: 13-64 Jahre
60. Wurden Sie schon einmal von der Polizei kontrolliert? Falls ja: Wie oft? Durchschnitt: 10,05 mal	<input type="checkbox"/> ja 74% <input type="checkbox"/> nein 20,2%
61. Haben Sie im Allgemeinen ein positives Bild von der Polizei?	<input type="checkbox"/> ja 76% <input type="checkbox"/> nein 9,6%
62. Wurde Ihnen die polizeiliche Maßnahme ausreichend begründet?	<input type="checkbox"/> ja 78,8% <input type="checkbox"/> nein 14,4%
63. Sind Sie mit den getroffenen Maßnahmen einverstanden?	<input type="checkbox"/> ja 79,8% <input type="checkbox"/> nein 13,5%
64. War das äußere Erscheinungsbild des Beamten in Ordnung?	<input type="checkbox"/> ja 91,3% <input type="checkbox"/> nein 1%
65. Waren die Fragen und Erläuterungen des Beamten für Sie verständlich?	<input type="checkbox"/> ja 90,4% <input type="checkbox"/> nein 2,9%
66. Fanden Sie die Art und Weise, wie der Beamte mit Ihnen gesprochen hat, angemessen? Wenn nein: Warum nicht? <ul style="list-style-type: none"> • Besserwisser (1%) • Fand ich nicht o.k., dass sie mich gefragt hat, ob ich trinke (1%) • sagte Überflüssiges (Sicherungsbeamter) (1%) • unfreundlich (1%) 	<input type="checkbox"/> ja 89,4% <input type="checkbox"/> nein 3,8%
67. Haben Sie den Eindruck, dass der Beamte Ihnen ernsthaft zugehört hat?	<input type="checkbox"/> ja 85,6% <input type="checkbox"/> nein 5,8%
68. Haben Sie den Eindruck, dass der Beamte sich Ihnen gegenüber als herablassend verhalten hat?	<input type="checkbox"/> ja 9,6% <input type="checkbox"/> nein 82,7%
69. Haben Sie den Eindruck, dass die Beamten professionell gehandelt haben?	<input type="checkbox"/> ja 83,7% <input type="checkbox"/> nein 5,8%
70. Haben Sie das Auftreten der Beamten während der Kontrolle als bedrohlich empfunden?	<input type="checkbox"/> ja 10,6% <input type="checkbox"/> nein 83,7%
71. Hat sich Ihr Bild über die Polizei nach dieser Kontrolle verändert?	<input type="checkbox"/> ja, positiv 17,3% <input type="checkbox"/> ja, negativ 4,8% <input type="checkbox"/> nein 71,2%
72. Was könnten die Beamten besser machen? Haben Sie Vorschläge?	siehe Tabelle 4 im Anhang

Anhang 2

Tabelle 1: Dargestellt wird der Ort, an dem die Kontrolle durchgeführt wurde.

Ort der Kontrolle	Häufigkeit	Prozentsatz
Bahnhof	9	10,7
Fußgängerzone	7	8,3
Grünanlage	2	2,4
Industriegebiet	7	8,3
Kontrollstelle	3	3,6
Parkhaus	3	3,6
Parkplatz	10	11,9
Stadtgebiet	19	22,6
Straße	24	28,6
Gesamt	84	100,0

Tabelle 2: Dargestellt werden die besonderen Charakteristika der kontrollierten Personen, die sich aus der Beurteilung der Studierenden ergaben, sofern diese etwas als erwähnenswert erachteten.

Charakteristikum	Häufigkeit	Prozentsatz
Alkoholeinwirkung im Straßenverkehr	2	5,4
Ausländer	26	70,3
Drogenabhängige oder Drogenkonsumenten	4	10,8
Personen ohne festen Wohnsitz	5	13,5
Gesamt	37	100,0

Kommunikation bei polizeilichen Routinetätigkeiten

Tabelle 3: Dargestellt wird die Art der Ausbildung der Kontrollbeamten, die angeben, eine Zusatzausbildung im Bereich Konflikt-handhabung, Kommunikation oder Einsatz-training absolviert zu haben.

Art der Ausbildung	Häufigkeit	Prozentsatz
Ausbildung Bereitschaftspolizei	4	8,5
AZT-Trainer	1	2,1
Einsatztraining	9	19,1
Einweisung in Notrufannahme	4	8,5
Gruppenführerausbildung	1	2,1
Kommunikationstraining	4	8,5
Konflikt-handhabungstraining	14	29,8
Personenschutz	2	4,3
Praxisausbilderlehrgang	3	6,4
Schwerpunktstudium FH Pol	1	2,1
Studium Sozialpädagogik	2	4,3
SVHT	2	4,3
Gesamt	47	100,0

Kommunikation bei polizeilichen Routinetätigkeiten

Tabelle 4: Dargestellt werden die Verbesserungsvorschläge der kontrollierten Personen bezüglich der Durchführung von Personen- und Fahrzeugkontrollen.

Was könnten die Beamten besser machen? Haben Sie Vorschläge?					
		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	-	1	1,0	1,0	1,0
		76	73,1	73,1	74,0
	"alles OK"	1	1,0	1,0	75,0
	"Aufklären über Rechte"	1	1,0	1,0	76,0
	"Fehler beim ersten Mal vergessen"	1	1,0	1,0	76,9
	"Manche Dinge wie hier nicht zu eng sehen"	1	1,0	1,0	77,9
	"mehr Kontrollen generell"	1	1,0	1,0	78,8
	"Nicht am Kontrollort stehen, sollten wichtigeren Dingen nachgehen, fühle mich sonst in Stgt sicher-> Lob an Polizei, will mit Respekt behandelt werden."	1	1,0	1,0	79,8
	"nix"	1	1,0	1,0	80,8
	"Strafe zurück nehmen"	1	1,0	1,0	81,7
	"war OK"	1	1,0	1,0	82,7
	andere Kontrollschwerpunkte	1	1,0	1,0	83,7
	Er hätte freundlicher Schauen können	1	1,0	1,0	84,6
	höflich sein und zuhören; mehr Interesse zeigen; sich mehr in den Bürger versetzen	1	1,0	1,0	85,6
	ja: öfters/mehr Kontrollen im Verkehr	1	1,0	1,0	86,5
	keine	1	1,0	1,0	87,5
	Leute, die es verdient haben sollten kontrolliert werden	1	1,0	1,0	88,5
	Mehr Kontrollen, vor allem Jugendl.	1	1,0	1,0	89,4
	mehr kontrollieren	1	1,0	1,0	90,4
	Mit Namen vorstellen.	1	1,0	1,0	91,3
	nein	1	1,0	1,0	92,3
	nicht auf gut Glück die Leute kontrollieren; lieber abseits	1	1,0	1,0	93,3
	nicht in der Öffentlichkeit kontrollieren	1	1,0	1,0	94,2
	nicht mitten in der Stadt, überhaupt immer uns zu kontrollieren	2	1,9	1,9	96,2
	sich um wichtigere Dinger kümmern.	1	1,0	1,0	97,1
	Sollen besser bzw. schärfer kontrollieren/sichern.	1	1,0	1,0	98,1
	Mehr Personal bei Kontrollen einsetzen, insbesondere bei größeren Personengruppen.	1	1,0	1,0	99,0
	Sollen netter sein	1	1,0	1,0	100,0
	Sollen nicht so oft auf Türken losgehen!	1	1,0	1,0	100,0
	Gesamt	104	100,0	100,0	

Kommunikation bei polizeilichen Routinetätigkeiten

Tabelle 5: Dargestellt werden sechs subjektive Beurteilungen der Kontrollbeamten zur Kontrollsituation.

34. Hat der Bürger Ihr Anliegen gleich verstanden?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	93,3% ² 5,8%	
35. Hatten Sie Ihrer Meinung nach die Situation unter Kontrolle?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	99% 0%	
36. Hat der Bürger Sie Ihrer Meinung nach als höflich empfunden?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	88,5% 7,7%	
37. Wie hat sich Ihre Kommunikation Ihrer Meinung nach auf die Kontrolle ausgewirkt?	sehr gut	1 – 2 – 3 – 4 – 5 Mittelwert: 1,88	sehr schlecht
38. Wie gut schätzen Sie Ihre Kommunikation mit dem polizeilichen Gegenüber ein?	sehr gut	1 – 2 – 3 – 4 – 5 Mittelwert: 1,88	sehr schlecht
39. Halten Sie eine Fortbildung im Bereich der Einsatzkommunikation für notwendig?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	54,8% 43,3%	

² es wurden teilweise keine Angaben gemacht, deshalb ergänzen sich die Prozentzahlen nicht auf 100%.

Kommunikation bei polizeilichen Routinetätigkeiten

Tabelle 6: Dargestellt werden elf subjektive Beurteilungen des polizeilichen Gegenübers zur Kontrollsituation.

61. Haben Sie im Allgemeinen ein positives Bild von der Polizei?	<input type="checkbox"/> ja 76%
	<input type="checkbox"/> nein 9,6%
62. Wurde Ihnen die polizeiliche Maßnahme ausreichend begründet?	<input type="checkbox"/> ja 78,8%
	<input type="checkbox"/> nein 14,4%
63. Sind Sie mit den getroffenen Maßnahmen einverstanden?	<input type="checkbox"/> ja 79,8%
	<input type="checkbox"/> nein 13,5%
64. War das äußere Erscheinungsbild des Beamten in Ordnung?	<input type="checkbox"/> ja 91,3%
	<input type="checkbox"/> nein 1%
65. Waren die Fragen und Erläuterungen des Beamten für Sie verständlich?	<input type="checkbox"/> ja 90,4%
	<input type="checkbox"/> nein 2,9%
66. Fanden Sie die Art und Weise, wie der Beamte mit Ihnen gesprochen hat, angemessen?	<input type="checkbox"/> ja 89,4%
	<input type="checkbox"/> nein 3,8%
Wenn nein: Warum nicht?	
• Besserwisser (n=1)	
• Fand ich nicht o. k., dass sie mich gefragt hat, ob ich trinke (n=1)	
• sagte Überflüssiges (Sicherungsbeamter) (n=1)	
• unfreundlich (n=1)	
67. Haben Sie den Eindruck, dass der Beamte Ihnen ernsthaft zugehört hat?	<input type="checkbox"/> ja 85,6%
	<input type="checkbox"/> nein 5,8%
68. Haben Sie den Eindruck, dass der Beamte sich Ihnen gegenüber als herablassend verhalten hat?	<input type="checkbox"/> ja 9,6%
	<input type="checkbox"/> nein 82,7%
69. Haben Sie den Eindruck, dass die Beamten professionell gehandelt haben?	<input type="checkbox"/> ja 83,7%
	<input type="checkbox"/> nein 5,8%
70. Haben Sie das Auftreten der Beamten während der Kontrolle als bedrohlich empfunden?	<input type="checkbox"/> ja 10,6%
	<input type="checkbox"/> nein 83,7%
71. Hat sich Ihr Bild über die Polizei nach dieser Kontrolle verändert?	<input type="checkbox"/> ja, positiv 17,3%
	<input type="checkbox"/> ja, negativ 4,8%
	<input type="checkbox"/> nein 71,2%