

Sprech-Kontakte

Semester: WS 2007/2008

Thema: Die Sprechwelt der Polizei – reglementiert oder flexibel?

Termin: 15.11.2007

Dozentin: Susanna Deeken-Heusgen, Kriminalhauptkommissarin und Pressesprecherin am Landeskriminalamt NRW

Protokoll: Nadine Szymanski, E-Mail: n.szymanski@arcor.de

I. Vortrag

1. Zur Person

Frau Deeken-Heusgen stellt sich zunächst vor. Sie ist seit rund 20 Jahren im Dienst, ausgebildete Schutzpolizeibeamtin und zurzeit beim Landeskriminalamt NRW als Pressesprecherin tätig. Sie arbeitete weit über 10 Jahre beim Polizeipräsidium Düsseldorf. Dort war sie unter anderem in der Altstadtwache tätig, leitete den Einsatztrupp Jugend und war dreieinhalb Jahre Pressesprecherin in der Behörde.

2. Polizei im Einsatz – ein Fallbeispiel aus dem Alltag

Um näher auf die Opfer- und Vernehmungproblematik eingehen zu können, schildert Frau Deeken-Heusgen den typischen Ablauf eines Streifendienstes. Fallbeispiel: Spätdienst im Sommer, schönes Wetter. Acht Stunden im Streifenwagen stehen den zwei Polizeibeamten bevor.

Der erste Einsatz lässt nicht lange auf sich warten. In der Notruf-Leitstelle geht ein Anruf ein. Es ist ein Unfall passiert. Innerhalb kürzester Zeit muss der hierfür speziell ausgebildete Beamte an die erforderlichen Informationen kommen. Wo ist etwas passiert, wer ist beteiligt und was ist geschehen? Der Anrufer, der den Notfall meldet, ist unter Umständen so aufgeregt, dass es dem Polizisten schwer fällt, die notwendigen Fakten herauszufiltern. Unmittelbar nach dem Anruf erfolgt eine knappe Meldung an den Streifenwagen per Funkspruch. So kurz wie möglich und so präzise wie nötig. Hierfür hat die Polizei eine eigene Funksprache entwickelt, eine stark reduzierte Sprache, die mit Schlagwörtern und Wortkürzungen arbeitet (zum Beispiel steht die Kurzform „VU“ für Verkehrsunfall).

An Ort und Stelle erwartet das Streifen-Team eine große, schaulustige Menschenmasse. Der Unfall ereignete sich auf einer großen Kreuzung. Ein Kind ist unter die Straßenbahn geraten. Die Polizisten sehen sich mit dem schreienden Kind, der aufgeregten Mutter, dem verstörten Fahrer und zahlreichen Passanten konfrontiert. Ohne sich von den zahlreichen auf sie einstürmenden Eindrücken beeinflussen zu lassen, müssen die Polizisten ihre Arbeit erledigen. Sie melden die Sachlage per Funk an die Dienststelle weiter, halten den Unfall schriftlich fest, organisieren den Abtransport des Unfallopfers ins Krankenhaus. Stress und Emotionen dürfen die Beamten nicht an sich heranlassen. Obwohl das verängstigte Kind schreit, einige ungeduldige Bahn-Passagiere auf Weiterfahrt drängen, der Fahrer sich im Schockzustand befindet und die Mutter in heller Aufruhr ist. Nach etwa 1 ½ Stunden ist die Arbeit an der Unfallstelle für die Polizisten beendet.

Es folgt sogleich der zweite Einsatz. Eine alte Dame wird vermisst. Die Polizisten erreichen die Wohnung. Sie schellen und klopfen gegen die Tür, lauschen, ob sich in der Wohnung jemand rührt. Nachbarn werden befragt, wann die Dame zuletzt gesehen worden ist, man benachrichtigt den Schlüsseldienst und lässt die Wohnungstür öffnen. Durchdringender Leichengeruch. Meldung an die Kriminalwache. Betreten der Wohnung. Es folgt die Sicherung des möglichen Tatorts: Wer war in der Wohnung, hat vielleicht etwas bewegt? Die Angehörigen müssen informiert werden. Die einen reagieren geschockt, andere fallen in tiefe Trauer, manche werden aggressiv. Die Überbringung der Todesnachricht stellt besonders

hohe Anforderungen an die Polizisten. Um diese schwierige Situation in der Praxis besser bewältigen zu können, bietet die Polizei zum Thema Todesbenachrichtigung entsprechende Seminare an.

Bei dem dritten Einsatz an diesem Abend handelt es sich um einen Ladendiebstahl. Gefasst wurde eine Frau. Sie spricht kein Deutsch, man verständigt sich mit Händen und Füßen. Die Beamten müssen ihre Personalien erfassen. Unter Umständen hat die Dame keine Papiere dabei, sodass man mit ihr zum Wohnort fahren müsste. Die Frau weigert sich, weil sie nicht mit der Polizei nachhause kommen möchte. In ihrer Kultur ein Gesichtsverlust. Die Polizei muss dennoch einen Weg finden, um an die Personalien zu kommen.

Im vierten Einsatz treffen die Polizisten auf einen Randalierer, um ihn herum seine zeternde Freundin und ein paar alkoholisierte Kameraden. Großes Aggressionspotential, aufgeheizte Stimmung, Beleidigungen. Die Polizisten müssen einer Eskalation vorbeugen. Es werden weitere Kollegen benötigt. Mit geschickter Gesprächsführung versuchen sie die Meute in Schach zu halten, bis die angeforderte Verstärkung kommt.

3. Kommunikation im Polizeiberuf

a) Vernehmungstaktik: Partnerorientierte Gesprächsführung

Frau Deeken-Heusgen hat die Schilderung des Streifentages beendet. Sie fragt, ob damit deutlich geworden ist, welchem Stress Polizeibeamten in ihrem Arbeitsalltag ausgesetzt sind. Was ihnen täglich zur Verfügung steht, ist ihre Sprache, ihre Fähigkeit zur Kommunikation. Die Kommunikationsweise variiert ständig und richtet sich nach dem jeweiligen Gesprächspartner. Verschiedene Altersgruppen beispielsweise erfordern unterschiedliche Kommunikationsweisen.

Während es bei Kindern gilt, eine Vertrauensbasis zu schaffen, ist bei Jugendlichen eine unbürokratische Sprache gefordert. Der Polizist muss sich mit dem Jugendlichen sprachlich auf die gleiche Ebene begeben.

Ältere Menschen sind mit der Vernehmungssituation häufig überfordert, nervlich angegriffen und übermäßig nervös. Außerdem stoßen Polizisten bei Senioren nicht selten auf große Selbstvorwürfe, die es abzuschwächen gilt.

Tatverdächtige können aggressiv, niedergeschlagen oder äußerst schweigsam sein. In machen Fällen sind sie froh über ihre Tat reden zu können.

Die Vernehmungstaktik des Polizisten: Emotionen außen vor lassen und eine Vertrauensbasis herstellen. Und das ungeachtet persönlicher Antipathien.

b) Fremdbild: Die Polizei im Zwielficht

Wie wird die Polizei von außen gesehen? Als Freund und Helfer? Nicht nur. Für denjenigen, der eine Straftat begangen hat, sich einer Kontrolle unterziehen muss, gerade vernommen wird, ist der Polizeibeamte erst einmal alles andere als ein Freund. Misstrauen kann dem Beamten zunächst einmal entgegenschlagen. Energisches Auftreten im Einsatz wird oft als Aggressivität verstanden. Das Handeln der Polizei wird in der Öffentlichkeit meist sehr kontrovers diskutiert.

Schwierig ist auch die Beziehung zwischen Polizei und Medien. Was will die Polizei, was will der Journalist? Die Polizei will ihre Behörde gut verkaufen, der Journalist will Skandal und Schwachstellen aufdecken. „Bad news are good news“ Das Verhältnis zu den Medien ist nicht einfach, kommen persönliche Antipathien hinzu, können negative Schlagzeilen das Ergebnis sein.

4. Fazit

Die kommunikativen Anforderungen an die Polizeibeamten sind hoch. Ein klares und sachliches Auftreten ist ebenso wichtig wie die Fähigkeit, persönliche Emotionen zurückzudrängen. Eine schwere Aufgabe. Denn „Polizisten sind auch nur Menschen“.

II. Diskussionsrunde

Frage 1: Werden Sie in der Ausbildung auf die kommunikativen Anforderungen ihres Berufes vorbereitet?

Deeken-Heusgen: Zu meiner Ausbildungszeit haben wir unter anderem ein vierwöchiges Seminar „Kommunikationstraining“ absolviert. Der Rest war „Learning by Doing“. Heute werden Gespräche trainiert, viele Seminare, wie Rhetorik, Kommunikation etc. angeboten. Trainings, wie Stressbewältigung können freiwillig in Anspruch genommen werden und werden gerne besucht.

Frage 2: Wie erlernen und verbessern Sie die „Kommandosprache“?

Deeken-Heusgen: Es handelt sich um eine knappe und prägnante Sprache. Die Kommandos muss jeder kennen. Das wird in der Ausbildung vermittelt.

Frage 3: Wie sieht es in der Ausbildung mit praxisnahen Übungen aus? Werden schwierige Situationen nachgestellt, um das entsprechend richtige Verhalten zu erlernen?

Deeken-Heusgen: Ich kann nur aus eigener Erfahrung sprechen. Vor 20 Jahren war es noch so, dass es ein Fach gab, das man „Polizeidienstkunde“ nannte. Nur in diesem Fach hatten wir die Möglichkeit, situationsgebundene Kommunikation zu üben – auf ganz einfache Weise, zum Beispiel „Guten Tag. Verkehrskontrolle. Geben Sie mir bitte Ihren Führerschein?“. In der Berufspraxis hat es am Anfang große Überwindung gekostet, Autorität auszustrahlen und sich deeskalierend zu verhalten. Heute ist man in diesen Dingen ausbildungstechnisch wesentlich weiter.

Frage 4: Hat es eine Polizistin schwerer, wenn es um Autorität und Maßregelung geht?

Deeken-Heusgen: Ja, das kann ich bestätigen. Damals waren in unserer Lehrgruppe lediglich 12 von insgesamt 100 Anwärtern Frauen. Auf Streife ist es der Wurf ins kalte Wasser gewesen – mit der Zeit wurde man sicherer und selbstbewusster. Eine hohe Frauenstimme kann problematisch sein. Körpergröße, Stimmlage und Auftreten beeinflussen die Autoritätswirkung. Aber letztendlich müssen sich alle - Männer, wie Frauen - behaupten.

Frage 5: Ist denn die Stimmbildung ein Aspekt in der Polizeiausbildung?

Deeken-Heusgen: Nein.

Frage 6: Die momentane Stimmung in der Presse zeigt, dass das Bild von der Polizei sich gewandelt hat. Jugendliche wünschen sich, Polizist/in zu werden. Wie erklären Sie sich das?

Deeken-Heusgen: Die Polizei hat sich in den letzten Jahren verstärkt geöffnet. Wir wollen bürgernah arbeiten, unsere Maßnahmen sollen für den Bürger nachvollziehbar und transparent sein.

Frage 7: Sie wollen Freund und Helfer sein, tragen neue und schönere Uniformen, wollen Bürgernähe, gehen zum Beispiel in Schulklassen im Rahmen von Anti-Gewalt-Aktionen. Aus eigener Erfahrung als Mutter kann ich sagen, dass die Schüler dem Polizisten, der ihre Klasse besucht hat, sehr respektlos entgegengetreten sind. Bei aller Freundlichkeit und Bürgernähe, wo bleibt die Autorität?

Deeken-Heusgen: Sie sprechen hier einen Einzelfall an, zu dem ich nichts sagen kann. Sie sollten den Kollegen auf ihr Problem ansprechen und ihm ihre Eindrücke schildern.

Frage 8: Im Bereich der Fernsehunterhaltung werden bestimmte Vorstellungen und Vorurteile über die Polizei vermittelt. Wie stehen Sie zum Beispiel zur Sendung „Toto und Harry“? Hat das etwas mit der Realität zu tun?

Deeken-Heusgen: Die Sendung finde ich persönlich nicht so gut. Flapsig sein und Witze reißen gehört zwar zum Alltag - alleine schon, um das Erlebte distanzierter zu sehen und besser verarbeiten zu können. Ich schaue mir zum Beispiel gern „CSI“ an.

Frage 9: Wie knackt man die Nuss im Verhör? Gibt es da eine spezielle Sprache?

Deeken-Heusgen: Für diesen Bereich gibt es bestimmte Schulungen. Vernehmungstechniken werden erlernt. Dazu gehört unter anderem eine Gesprächsbasis zu finden, Lügen zu erkennen etc..

Frage 10: Thema Gesprächserziehung und Ich-Botschaften. Wie weit ist das subjektiv erlernt? Gibt es dafür Maßnahmen?

Deeken-Heusgen: Es werden unterschiedliche Kommunikations-Trainings angeboten. Wir trainieren zum Beispiel Kritikgespräche, Mitarbeitergespräche, Einsatzsituationen.

Frage 11: Wie sieht es mit der Persönlichkeit eines Polizisten aus? Es gibt Personen mit hohem Aggressionspotential, aber auch besonders feinfühlig Menschen. Gibt es den typischen Polizistencharakter?

Deeken-Heusgen: Alle Persönlichkeiten sind vertreten. Unsere Berufsgruppe stellt ebenfalls einen Querschnitt der Bevölkerung dar. Die Uniform kann eine Person für einen gewissen Zeitraum verändern.

Frage 12: Wird bei der Polizei die Persönlichkeitsentwicklung gefördert? Gibt es Maßnahmen zur Persönlichkeitsschulung?

Deeken-Heusgen: Als Führungskraft muss man seine Mitarbeiter genau beobachten, um deren persönliche Krisen besser auffangen zu können. Treten Schwierigkeiten auf, kann der Mitarbeiter für eine gewisse Zeit im Büro bleiben und muss nicht auf Streife gehen. Polizeiärzte und -Psychologen sind da, um dem betroffenen Kollegen zu helfen.

Frage 13: Was ist das Schöne am Polizeiberuf?

Deeken-Heusgen: Wir haben ein unheimlich breites Tätigkeitsspektrum und viele Veränderungsmöglichkeiten. Wir können auf Streife gehen, im Büro arbeiten oder im Pressedienst tätig werden, in den Ausbildungsbereich gehen oder in den Führungskreis aufsteigen. Die Tätigkeit ist immer abwechslungsreich. Außerdem ist die Arbeit eine persönliche Herausforderung. Natürlich muss man von seiner Persönlichkeit her zum Berufsbild passen. Aber das harte Auswahlverfahren filtert schon diejenigen heraus, die für den Beruf nicht geeignet sind.

Frage 14: Was sind innerhalb ihrer beruflichen Kommunikation die größten Probleme?

Deeken-Heusgen: Die Bandbreite der kommunikativen Anforderungen ist sehr groß, ebenso wie die menschlichen. Niemand ist frei von Emotionen – bei uns sollten sie aber im Hintergrund bleiben, was nicht immer leicht ist.