

# Inhaltsverzeichnis

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

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

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

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

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

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

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