

2. Konflikte – Eskalation – Eskalationspotenzial im Einsatz

Das Konfliktverhalten der Polizeikräfte wird sowohl rechtlich als auch hinsichtlich einer sozialen, ethischen und emotional ausgewogenen Verhaltensweise bewertet.

Daher sind vertiefende Kenntnisse zu Konflikten und zum Eskalationspotenzial im Einsatz erforderlich.

2.1 Konflikte – Definitionen

Konflikte können zwischen Personen oder Gruppen und deren Interessen und Einstellungen bestehen (interpersonell). Sie bestehen allerdings auch in den Personen selbst (intrapersonell). Konflikte können sich situativ durch Gruppenprozesse gestalten und beschleunigen.

Konfliktspannungen können aber auch in gesellschaftlichen Entwicklungen, z. B. zum Wertewandel, in Generationenkonflikten, ihren Ursprung haben.

Definitionen:

Nach **allgemeinen Erklärungsansätzen** werden Konflikte als ein Aufeinandertreffen gegensätzlicher Interessen, Ziele und Absichten beschrieben. Diese Definitionen beschreiben das Normale einer sozialen Realität, nämlich das Vorhandensein von Gegensätzlichkeit, ohne Eskalationsfaktoren erkennen zu lassen.

Die Definition, dass **Konflikte eine soziale Spannungssituation beschreiben**,

- in der zwei oder mehr Personen, die voneinander unabhängig sind,
- **mit Nachdruck versuchen** (ggf. beruflich verpflichtet sind),
- **unvereinbare Handlungspläne zu verwirklichen** und
- man sich dabei der Gegensätzlichkeit bewusst ist,

entspricht weitgehend der Handlungssituation in einem Polizeieinsatz.

Mit dieser Definition wird auch das bestehende **Spannungsfeld** deutlich, wenn

- **für die Beteiligten unvereinbare Handlungspläne bestehen und**
- ein Beteiligter seine **Absichten durchzusetzen** versucht.

2.1.1 Einfluss von Konflikten auf das Verhalten

Gegensätzliche Auffassungen sind Normalität der Lebensrealität. Aber nicht jede Gegensätzlichkeit führt zur Eskalation. Kompromisse, Nachgeben, andere Ansichten akzeptieren, eigene Irrtümer für möglich halten sind dabei übliche Strategien zur Konfliktbeilegung.

Aber bei Einstellungen wie Recht haben oder nicht nachgeben wollen kann die Konfliktspannung nicht abgebaut werden. Bei fehlender deeskalativer Beeinflussung ist dann aggressives, gewaltsames Verhalten zu erwarten. Und in eskalierten Konflikten, insbesondere bei ungünstiger Emotionalität, sind Menschen rationalen Argumenten und ggf. einer deeskalativen Konfliktretorik oft nicht mehr zugänglich.

2.2 Eskalation – Definitionen

Kenntnisse über typische Konfliktspiralen oder Eskalationstrepfen können dazu beitragen, dass sich Problemaspekte nicht negativ entfalten können und Gewalt verhindert werden kann. Ebenso sind Kenntnisse zum deeskalierenden Einwirken auf Konflikte und insbesondere bei Eskalationen unabdingbar.

Mit diesbezüglichen Kenntnissen kann ein gewaltorientiertes Verhalten ggf. auch antizipatorisch erahnt werden. Die gedankliche Vorbereitung kann so die eigene Handlungsstabilität fördern, um die Beteiligten z.B. mit Konfliktretorik deeskalativ beeinflussen zu können.

Eine Eskalation ist in aller Regel von einem emotional legitimierten Reaktionsmuster geprägt. Wesentliches Merkmal ist eine **gegenseitige emotionale Aufschaukelung in Form von Personalisieren, Radikalisieren, Legitimieren**.

Im Polizeieinsatz bestehen zwischen Konflikten und Eskalation dann enge Beziehungen, wenn

- **gegensätzliche Auffassungen aufeinandertreffen,**
- **die Polizei wegen bestehender Rechtspflichten ihre Ansichten ggf. durchsetzen muss und**
- **die Betroffenen damit nicht einverstanden sind.**

Für die Polizei ergeben sich dann die Aufgaben,

- **Konflikte zwischen Gruppen,**
- **von Gruppen mit der Polizei oder**
- **eigene Konflikte**

nicht eskalieren zu lassen, sie zu beherrschen, damit sachlich umzugehen und Konfliktinterventionen mit normierten Handlungspflichten zu vereinbaren.

2.2.1 Zirkuläre Interaktion – Konfliktspiralen – Eskalationstreppe

In Interaktionsprozessen zwischen Bürger und Polizei können Konflikte eskalieren, wenn sich der Konflikt gegenseitig – zirkulär – aufschaukelt.

Das ist insbesondere dann der Fall, wenn ungünstige Emotionalität die Selbstaufschaukelung beschleunigt.

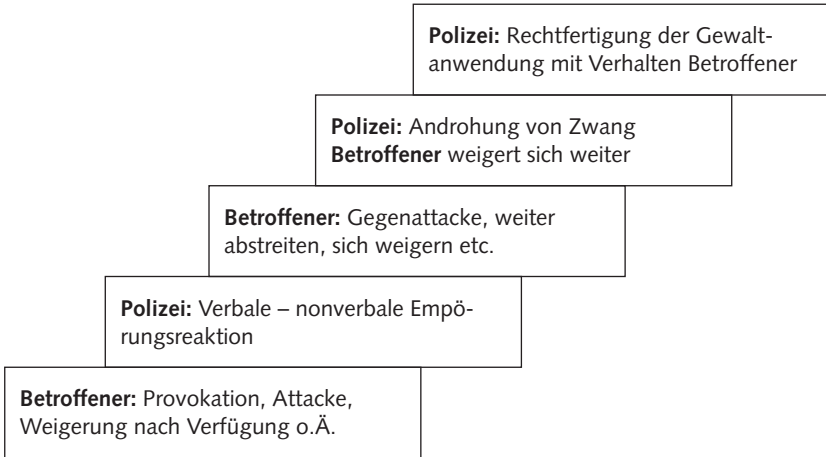
Der Prozess einer **zirkulären Interaktion** kann wie folgt beschrieben werden:

- **Eskalationstreppe:** Merkmal einer Eskalationstreppe ist, dass die Beteiligten sich gegenseitig stimulieren, jeder Schritt einer Seite wird beantwortet oder überboten. Reiz-Reaktions-Sequenzen sind die logische Folge (aufbauend) und eigenes Handeln orientiert sich dabei am Handeln des anderen, wird dadurch legitimiert.
- **Konfliktspirale:** Merkmal einer Konfliktspirale ist die Aufschaukelung. Den Aktionen einer Seite folgen konfliktsteigernde Reaktionen der anderen Seite.
- **Konflikt-Dynamik:** Eine Aufschaukelung wird immer dynamischer und der Konflikt gerät für die Beteiligten außer Kontrolle (Emotionalisierungsphase).
- **Konflikt-Ebenen:** Unterschiedliche Sichtweisen ergeben dabei eine differenzierte Rechtfertigung eigenen Handelns.
- **Konflikt-Beschleuniger:** Emotionale Potenziale verhindern die rationale und analytische Situationsbeherrschung. Aber auch Angst und Panik sind Beschleuniger, u.U. wirken auch Feindbilder und Vorurteile entsprechend. Typische Aspekte sind Schuldzuweisungen („Der hat angefangen!“), Rechtfertigung eigener Ziele sowie überlagernde Gefühle und Motive.

2.2.2 Modell einer gegenseitigen Aufschaukelung im Polizeieinsatz

Das Modell skizziert einen unbeeinflussten Eskalationsverlauf, bei dem die Konfliktpartner **gegenseitig** ihre Emotionen – eskalativ – hochschaukeln.

In Verbindung mit aggressiven Verhaltensweisen Betroffener, z.B. Aggression bei Anhalte- und Kontrollmaßnahmen, lässt sich eine typische Eskalationstreppe – in Kurzform – als **vereinfachtes Eskalationsschemata** (von unten nach oben aufbauend) wie folgt skizzieren:



Wesentliche Erläuterungen:

Die Eskalationstreppe kann beim Einschreiten damit erklärt werden,

- dass einer Person eine polizeiliche Maßnahme nicht gefällt, sie sich ärgert oder empört ist,
- den Eskalationsfaktor nicht beseitigt, d. h. z. B. eine Weigerungshaltung nicht aufgibt und
- die Polizei ebenfalls empört ist und ggf. auch mit rechtlich zulässigem „Drohpotenzial“ (Weisung etc.) diese Weigerungshaltung vergeblich zu beseitigen versucht.

Letztlich wird das eigene eskalative Verhalten dann mit dem Verhalten des anderen gerechtfertigt. Im Wesentlichen handelt es sich dabei um eine wechselseitige emotionale Aufschaukelung der Konfliktpartner. Dabei gelten – wechselseitig – Gesichtsverlustaspekte, Ärger, Empörung, Ängste, Wut, Rache als Konfliktbeschleuniger.

Für einen Polizeieinsatz kann das wie folgt verdeutlicht werden:

- **Empörung:** Das Verhalten eines Betroffenen – Provokation, Weigerung, Beleidigungen, Abstreiten des Tatvorwurfs u. Ä. – wird von den Einsatzkräften als „unerhört“, „nicht hinnehmbar“ bzw. gegen die eigene Person gerichtet bewertet.
- **Emotionale Stresssignale beachten:** Insbesondere dann, wenn eine – auch rechtlich gebotene – Unterlassungsaufforderung nicht erfüllt wird, kann bei nicht deeskalativ beeinflussten Gedanken die eigene Emotionalität handlungsleitend werden. Typische Eskalationssignale in diesem

Sinne sind Stresssignale des eigenen Körpers (wie hoher Puls, Stottern, hektische Röte im Gesicht) und sprachliche Signale. Als sicheres Anzeichen erhöhter ungünstiger Emotionalität gilt die Formulierung „**Obwohl ich ...**“, z. B.: „**Obwohl ich** das gesagt habe, macht der/die das nicht oder schon wieder.“

- **Emotionale Rechtfertigung:** Das eigene – eskalationsträchtige – Verhalten und die entsprechenden Gedanken werden mit dem Verhalten des Betroffenen begründet. Formulierungen wie „Der/die hat selber schuld, hätte das ja sein lassen können, hat angefangen.“ etc. gelten als typische Anzeichen für emotional gerechtfertigtes Verhalten.

2.3 Eskalationspotenzial im Einsatz

Das Verhalten Betroffener sowie unprofessionelle Verhaltensaspekte der Polizeikräfte können – insbesondere wechselseitig – Eskalation fördern. Zudem können auch Verhaltensaspekte Dritter, von Gruppenmitgliedern, Beifahrern oder Schaulustigen Eskalationswirkungen erzeugen.

2.3.1 Verhaltensweisen Betroffener gegenüber Polizeikräften

Folgende Verhaltensweisen können z. B. einen Eskalationsfaktor darstellen:

- Weigerungshaltung, Abstreiten, Flucht.
- Ankündigen einer Beschwerde.

Bei folgenden Verhaltensweisen kann von einem erhöhten Eskalationspotenzial ausgegangen werden:

- Aggressivität,
- Andauernde Provokationen und Beleidigungen,
- Verbale und körperliche Attacken auf Polizeikräfte,
- Verletzungen von Polizeikräften.

2.3.2 Unprofessionelle Verhaltensweisen von Polizeikräften Betroffenen gegenüber

Folgende Verhaltensweisen können einem unprofessionellem Verhalten zugerechnet werden:

- Martialisches Gehabe,
- betont lässiges und überhebliches Auftreten,
- im Wort vergreifen,
- unreflektiertes Duzen,
- rhetorisch ungeschicktes Verhalten.

Das kann bei Betroffenen ungünstige Emotionalität erzeugen und damit verbundene Reaktionen auslösen.

2.4 Emotionalität als Eskalationsfaktor

Für Polizeikräfte birgt eine auf ungünstiger Emotionalität beruhende Fehleinschätzung des Verhaltens Betroffener ein hohes Eskalationspotenzial in sich. Unkorrektes oder überzogenes Verhalten kann häufig auf den Einfluss ungünstiger Emotionalität zurückgeführt werden.

2.4.1 Ungünstige Emotionalität

Als ungünstige Emotionalität gelten insbesondere folgende Formen:

- Schlechte Laune (beruflich oder privat begründet).
- Empörung (= ärgern: „Das ist unerhört.“ – „Das kann ich mir nicht gefallen lassen“.).
- Wut (= spontane – meist aggressive – Gegenreaktion).
- Rache (= „Das zahle ich dem heim!“).
- Angst (= insbesondere vor Verletzungen).

Dabei wird die Ratio negativ beeinflusst, d. h. es wird aus unterschiedlichen Gründen emotional – ohne rationale Überlegung (Vernunft) – reagiert.

Ungünstige Emotionalität kann sich insbesondere in eskalationsträchtigen Interaktionsprozessen in Form einer Selbstaufschaukelung bilden. Vorurteile und Stress können hierbei als Konfliktbeschleuniger wirken.

Das ist z. B. dann der Fall, wenn man selbst betroffen ist. Hierbei besteht die Gefahr, in Form einer emotionalen Eskalation die eigene Selbstbeherrschung zu verlieren. Dabei wirkt eine Personalisierung (Ich – Du – Der – Die u. a.) des Konflikts besonders eskalationsträchtig.

Das kann darin begründet sein, dass ein Betroffener die (i. d. S. meine) dienstlichen Verfügungen, Bitten nicht beachtet. Da die dienstlichen und persönlichen Erwartungen nicht erfüllt worden sind, gerät man quasi in eine Handlungspflicht zum Erfüllen der eigenen Vorgaben. Dazu sieht man sich ggf. sogar aufgrund rechtlicher Handlungspflichten verpflichtet oder zur Überwindung der Gegenwehr berechtigt.

2.4.2 Empörung über Betroffene und Personifizierung eines Konfliktes

Empörung über das Verhalten Betroffener und eine Personifizierung des Konflikts müssen als eine wesentliche Eskalationsbedingung gesehen werden. Das geht häufig einher mit **einer Empörungsreaktion**.

Dabei entlädt sich der eigene Ärger dann ggf. mit

- **kommunikativen Ablehnungs- oder Bedrohungssignalen**, z.B. abwertende Gestik, Mimik oder Blickfixierung dem Betroffenen gegenüber oder unreflektiertes „Duzen“ des Betroffenen,
- **rhetorischen Ablehnungssignalen**, z.B. mit **aggressiven Gegenfragen** wie: „Was soll das?“ – „Was wollen Sie damit sagen?“ und
- **positionierender Personifizierung des Konflikts**: „**Ich** kann das nicht zulassen.“ – „Sie werden schon sehen, was Sie davon haben.“
- Es sind auch Kombinationen mit Drohungssignalen anzutreffen, wie: „Wenn Sie nicht ..., dann!“

Zur Personalisierung des Konflikts:

- In Konfliktkonstellationen ist **Ich – Du – Sie am Anfang eines Satzes immer problematisch**, da dann häufig ein negativ wirkendes Verlangen geäußert wird oder sogar eine Beleidigung folgt = „Ich will ...“ – „Der soll ...“ oder „Sie sind ein...“ (Schimpfwort).
Dagegen ist bei einer Verständnisrhetorik das Ich am Anfang sehr sinnvoll, um die eigene Einfühlung zu verdeutlichen = „Ich kann mir vorstellen, dass ...“

Zur Konfliktvermeidung sind deshalb

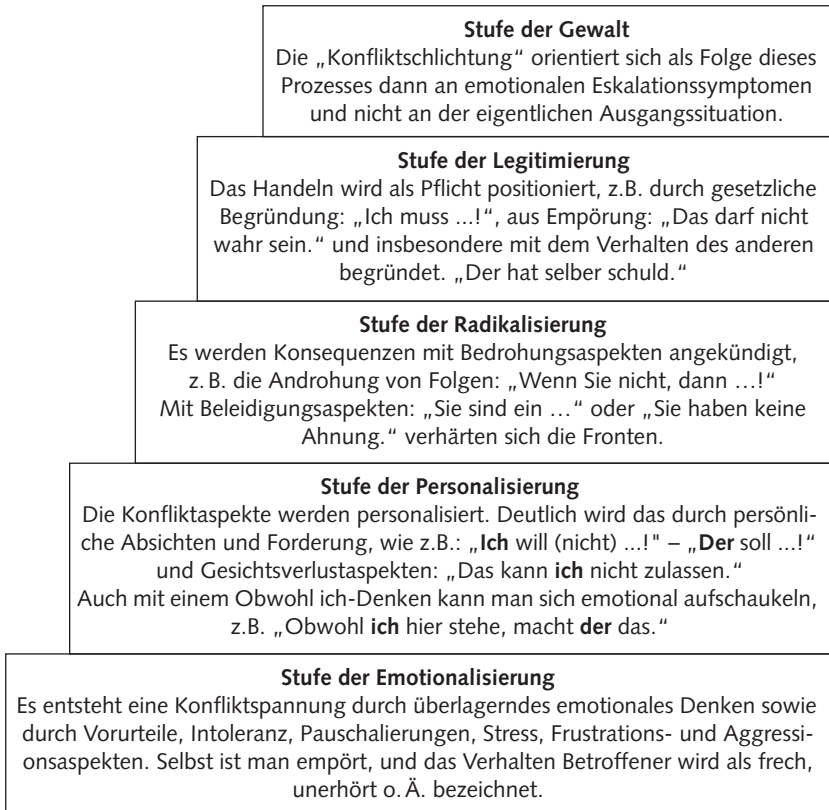
- **eine Wir-Argumentation** und der **Konjunktiv** zweckmäßig = „Wir sollten ...“ und
- **eine sachliche Entpersonalisierung des Konflikts geboten**, z. B.:
 - statt der Kritik der Person („**Sie** sind ...“)
 - die sachliche Korrektur des Verhaltens („**Es** ist ...“).

2.4.2.1 Modell einer emotionalen Eskalation

Im nachfolgenden Modell wird (von unten nach oben aufbauend) skizziert, wie sich eine Eskalation – allein – mit ungünstiger Emotionalität bei Polizeikräften entwickeln kann.

Die emotionale Eskalation basiert typischerweise auf einer Verfehlung eines Betroffenen und dessen verbalen Weigerungshaltungen, polizeiliche Hinweise oder eine Verfügung zu befolgen. Hierbei kann, ausgehend von Empörungsdenken, Personalisieren, Radikalisieren, eine emotionale Legiti-

mierung des eigenen Verhaltens erzeugt werden, d. h., rationale Aspekte werden über- oder ausgeblendet.



2.5 Kommunikative Problemfelder mit Eskalationspotenzial

Mit folgenden Aspekten kann in einem Kommunikationsprozess eine vorwiegend unbewusste eskalative Selbstbeeinflussung erklärt werden:

2.5.1 Unbewusste emotionale Selbst- und Fremdaufschaukelung

Bei einer emotionalen – meist unbewussten – Aufschaukelung kann sich die eigene Emotionalität vorverurteilend aufschaukeln und damit auf den Gesprächspartner die entsprechende Wirkung erzeugt werden.

Besonders kritisch sind:

- **Wörter oder Begriffe, die eine negative Assoziation** (Verknüpfung) **auslösen und damit eine emotionale Selbstaufschaukelung herbeiführen können**. Hierzu zählen z.B. Wörter wie „Penner“ (statt Obdachloser), Nörgler und so genannte „...ant“-**Wörter** wie Simulant, Asylant (statt Asylbewerber).
- **Kritik** an einer Person mit **Substantiven**, z. B. Versager, Lügner. Substantive wirken dann negativ verstärkend!
- **Bewertungen eines Verhaltens- oder Sachumstandes als falsch – statt als nicht richtig** – bezeichnen. Die Formulierung „nicht richtig“ wirkt i. a. R. weniger emotional aufheizend oder abwertend.
- Sogenannte **Ohrfeigenwörter**, die dem rhetorischen Giftschränk zuzuordnen sind. Sie setzen den Gesprächspartner in der Wertigkeit herab oder beleidigen ihn. Gleichzeitig setzt man dadurch auch die eigene emotionale Spannung negativ in Bewegung. Deshalb
 - keine **Gegen-Beleidigungen** als emotionalen Gegenschlag,
 - keine **Besserwisserei**: „Ich weiß das besser!“ Das bedeutet, der Andere ist dumm,
 - keine **Schlicht-Rhetorik**, wie z.B. mit einem aufgesetzt wirkenden: „Ich verstehe Sie!“
 - Nicht **mit Logik** argumentieren. Das ist ebenfalls wenig geeignet, Konfliktspannungen bei anderen Personen abzubauen.

Aber die eigenen Emotionen können – auch unbewusst – **mit Stammtischgerede** beeinflusst werden, z. B. mit populistischen sowie selbstdarstellerischen Untertönen, wie unerhört, nicht hinnehmbar, mit Verallgemeinerungen = alle sind ...(meist folgt dann eine negative Aussage) sowie mit **Rollenklischees**, z. B. der typische Beamte, typisch Frau.

2.5.2 Sympathie-/Antipathie-Effekte – Halo-Effekt

Zur Sympathie oder Antipathie:

Sympathie oder Antipathie gelten als normale Orientierung im Alltag. So werden z.B. auch Freundschaften begründet. D.h., dass Sympathie oder Antipathie allein nicht als Problemfaktor gelten. Diese Orientierung nutzt, ohne Anderen zu schaden. Aber eine Antipathie, die z. B. mit sozialen, ethnischen oder religiösen Merkmalen begründet wird, gehört in den kommu-

nikativen oder ethischen Giftschränk. Für einen Polizeieinsatz sind derartige Gedanken abzuwehren und ggf. zu korrigieren.

Zum Halo-Effekt:

Hiermit wird aufgrund von Einzelmerkmalen zu einer Person gedanklich ein Gesamteindruck „gebildet“. Dieser „überstrahlt“ (**Halo⁶-Effekt**) sozusagen das reale Bild und es entsteht entweder ein **positiver sympathischer** oder **negativer nicht sympathischer** Gesamteindruck.

Von diesem können dann im Wesentlichen folgende Erkenntnisse oder Bewertungen der Person abgeleitet werden:

- **Positiv:** Als **sympathisch empfundene** Menschen werden für intelligenter, kompetenter und vor allem vertrauenswürdiger gehalten.
- **Negativ:** Wenn man als unhöflich, inkompetent oder sogar aggressiv empfunden wird, wird die Reaktion auch entsprechend ausfallen.

Fazit: Durch den Halo-Effekt ist es für attraktive – sympathisch wirkende – Menschen leichter, andere zu beeinflussen. Das Lächeln erhält hierbei einen besonderen Stellenwert.

Das heißt, dass die zu negativen Beurteilungen bzw. Einschätzungen geeigneten Verhaltensweisen Betroffenen gegenüber zu vermeiden sind.

Dazu zählen insbesondere:

- Fehlende Begrüßung mit der Tageszeit,
- verbale oder nonverbale Unhöflichkeit in der Kommunikation, z.B. ins Wort fallen, abwertende Gestik mit der Hand, undifferenziertes Duzen,
- martialische Redewendungen sowie Unhöflichkeit im Auftreten und Nachlässigkeiten in der Bekleidung, z.B. selbstdarstellende „Sprüche“, Hände in Hosen- oder Jackentasche.

In Verbindung mit der Wirkung des ersten Eindrucks kann im Polizeieinsatz so ein fachlich und persönlich kompetenter Eindruck erzeugt werden.

2.5.3 Primacy- und Last-Effekt

Nach dem sogenannten **Primacy-Effekt**⁷ wirkt die zuerst übermittelte Information, insbesondere wenn sie **provokativ** oder beleidigend ist, nachhaltig

6 Psychol. Begriff: Der Halo-Effekt (griechisch: Lichthof) gilt als ein Beurteilungsfehler bzw. Wahrnehmungseffekt. Einzelne Eigenschaften einer Person „erzeugen“ dabei den Gesamteindruck, der die weitere Wahrnehmung der Person „überstrahlt“. <http://www.spektrum.de/lexikon/psychologie/halo-effekt/6232>

7 Primacy = Vorrang z.B. in der Bedeutung bzw. in der Wirkung.