

Und sie kommunizieren doch!

Überlegungen zur deeskalierenden Kommunikation mit schweigenden Personen

Clemens Lorei & Rainer Bachmann

1 Einleitung

„Wenn man also akzeptiert, dass alles Verhalten in einer zwischenpersönlichen Situation Mitteilungscharakter hat, d. h. Kommunikation ist, so folgt daraus, dass man, wie immer man es auch versuchen mag, nicht nicht kommunizieren kann.“

1. Axiom der Kommunikation nach Watzlawick, Beavin & Jackson, 1969, 2000, S. 51.

„Da aber selbst Unsinn, Schweigen, Absonderung, Regungslosigkeit (Haltungsschweigen) oder irgendeine andere Form der Verneinung oder Vermeidung der Kommunikation selbst

Zusammenfassung

Bei Einsätzen geraten Polizeibeamte mitunter an Personen, welche die Kommunikation verweigern und alle Gesprächsversuche mit einem Schweigen beantworten oder stark verzögert oder eingeschränkt reagieren. Damit wird die Interaktion mit diesen Personen kommunikativ herausfordernd, doch keinesfalls unmöglich, denn wie das erste Axiom der Kommunikation nach Watzlawick, Beavin & Jackson besagt, kann man nicht nichtkommunizieren. Somit kann das Schweigen auch als Kommunikation angesehen werden. Im Beitrag werden zunächst kommunikationspsychologische Grundlagen vorgestellt, die im Zusammenhang mit schweigenden oder sehr eingeschränkt redenden Personen bedeutsam erscheinen. Dies sind insbesondere mögliche Folgen eines solchen Schweigens für den Interaktionspartner Polizei und den Situationsverlauf. Anschließend werden verschiedene Arten des Schweigens sowie mögliche Ursachen dafür erörtert. Auf dieser theoretischen Basis werden Ansätze im Zusammenhang mit dem Deeskalationsmodell KODIAK diskutiert, welche deeskalierend und kommunikativ solche Einsatzsituationen bewältigen können. Abschließend werden Szenarien beschrieben, welche helfen können, entsprechende Kompetenzen zu trainieren.

Deeskalation, Schweigen, KODIAK, Kommunikation, Polizei.

Abstract

During operations, police officers sometimes come across people who refuse to communicate and respond to all attempts at conversation with silence or a very delayed or limited reaction. This makes interaction with these people communicatively challenging, but by no means impossible, because as the first axiom of communication according to Watzlawick, Beavin & Jackson states, you cannot not communicate. Silence can therefore also be seen as communication. In this article, the basics of communication psychology are first presented, which appear significant in connection with silent or very limited speaking persons. In particular, these are the possible consequences of such silence for the police interaction partner and the course of the situation. Various types of silence and possible causes are then discussed. On this theoretical basis, approaches are discussed in connection with the KODIAK de-escalation model, which can deal with such operational situations in a de-escalating and communicative manner. Finally, scenarios are described which can help to train the relevant skills.

De-escalation, silence, KODIAK, communication, police.

Kommunikation ist, ...“ Watzlawick, Beavin & Jackson, 1969, 2000, S. 52.

Unter Kommunikation wird der Austausch von Informationen zwischen zwei Personen verstanden, wobei jeweils einer der Sender einer Nachricht und der andere Empfänger dieser ist (=Sender-Empfänger-Modell der Kommunikation von Shannon und Weaver, 1949). Dabei ist jeder Partner der Kommunikation stets gleichzeitig Sender und auch Empfänger, da stets Informationen in beide Richtungen dieser Kommunikationspartnerschaft fließen. Nach diesem Modell werden Inhalte vom Sender codiert und über verschiedene Kanäle zum Empfänger übertragen, dann vom Empfänger decodiert und in dessen Verständnis übersetzt (decodiert).

Folgt man dem Sender-Empfänger-Modell, dann kann man die Aspekte von Kommunikation wie folgt beschreiben:

- Sprache, die aus Worten und Sätzen besteht
- nichtsprachliche Informationsträger, d. h. nonverbale Elemente im weitesten Sinne, die sich in folgende zwei Gruppen unterteilen lassen:
 - nonverbale Informationen, die nicht mit sprachlicher Information verbunden sind: Mimik, Gestik, Blickverhalten, räumliche Distanz, Körperhaltung, Berührung, äußere Erscheinung,
 - paraverbale Informationen, die nicht aus Worten bestehen, die aber an Sprache und Lauterzeugung gekoppelt sind: Stimmhöhe, Lautstärke, Artikulation, Sprechpausen, Sprechgeschwindigkeit, Rhythmus, Betonung.

Treffen zwei Personen aufeinander, findet stets ein Austausch von Informationen statt und es herrscht somit Kommunikation. Dies ist es, was Watzlawick, Beavin & Jackson (1969) mit ihrem ersten Axiom meinen: Menschen kommunizieren stets miteinander, wenn ihre Entfernung zueinander eine Informationsübertragung über Sinneszellen zulässt. Dabei wird meist der Fokus auf die Kommunikation über den Audiokanal als Vermittler sprachlicher bzw. verbaler, aber auch paraverbaler Informationen gelegt. Darüber hinaus wird visuell u. a. via Mimik, Gestik, Haltung und Distanz nonverbal kommuniziert. Olfaktorisch können Gerüche Informationen vermitteln. Der Tastsinn lässt haptische (aktives Erfühlen bzw. ertasten eines Objekts) und taktile (passive Wahrnehmung von Berührungen) Wahrnehmung und damit ebenso Kommunikation zu.

Zweck der Kommunikation ist es jeweils, ein bestimmtes Ziel oder eine Wirkung zu erreichen. Dieser Zweck und das Ziel müssen nicht immer bewusst und absichtlich gewählt und verfolgt werden, sondern können auch eher automatisch ausgesucht werden und unbewusst sein. Entsprechend ist Kommunikation für einen Sender erfolgreich, wenn dieser mit seiner Nachricht dieses Ziel erreicht. Dies ist der Fall, wenn die andere Person durch die Nachricht zu einem bestimmten Verhalten bzw. einer beabsichtigten Reaktion veranlasst wird, so also die gewünschte und beabsichtigte Wirkung eintritt. In der Kommunikationstheorie von Schulz von Thun (1981) entspricht dies der Appellseite der Nachricht und seiner Umsetzung. Nicht erfolgreich bzw. gestört ist die Kommunikation, wenn die an einer Kommunikation beteiligten Personen ihre Ziele kommunikativ nicht erreichen und somit die gewünschte und beabsichtigte Wirkung ausbleibt. Dies ist insbesondere der Fall, wenn die Codierung und Dekodierung inkompatibel sind. Das meint, dass die beim Sender beabsichtigte Mitteilung beim Empfänger anders „ankommt“, d. h. anders verstanden wird, als dieser sie gemeint hat.

Nach den Ausführungen zuvor dürfte in fast jeder polizeilichen Einsatzsituation Kommunikation stattfinden. Da polizeiliches Handeln sich oft auf andere Personen bezieht, Täter, Zeugen, Opfer, hilfesuchende Personen, Verwandte von Betroffenen, Bürger usw. und diese regelmäßig zu einem polizeilich erwünschten Verhalten veranlasst werden sollen – eine Aussage machen, von einem Handeln ablassen, Informationen verstehen, einen Ort verlassen oder aufsuchen etc. – muss Polizei auch zielgerichtet mit diesen Personen kommunizieren. Mitunter kann es dabei vorkommen, dass Personen an einer solchen Kommunikation nicht (oder nur eingeschränkt) teilnehmen, sich ihr verweigern und unwillig sind, die verbale Kommunikation zu erwidern. Sie antworten also nicht und reagieren scheinbar nicht oder mehr oder minder nur minimal z. B. nonverbal auf Ansprache. Dabei darf man ein Schweigen als kommunikative Handlung nicht mit Stille als nicht-kommunikativem Zustand verwechseln (Lautenschläger, 2022). Hierbei liegen möglicherweise unterschiedliche Motivationen und Gründe vor. Ebenso scheint der Begriff der Pause (Schmitt, 2004) eine weitere Perspektive der Betrachtung von Schweigen bzw. Nicht-Kommunizieren etc. zu eröffnen. Solche stark begrenzten Sprech-Unterbrechungen bzw. relativ kurze Schweigephasen (Bergmann, 1982), die in vielen Alltagsgesprächen auftreten, sind im Nachfolgenden nicht im Fokus. Bei diesen geht es eher um eine kurzfristige Un-

klarheit beim potenziellen Wechsel der Sender-Rolle oder einem kurz unterbrochenen Redebeitrag mit dem Zweck des Nachdenkens oder des Einholens der Aufmerksamkeit des Empfängers bzw. zu rhetorischen Zwecken (Bergmann, 1982). Diese Pausen sind regelmäßig einfach „auszuhalten“, ihre Ursache zu klären und durch taktisches Zeitmanagement zu bearbeiten. Neben dem „echten“ Schweigen, also dem Totalausfall der verbalen Kommunikation, wird auch das Semi-Schweigen (also stark limitierte Kommunikation) hier betrachtet, da es einerseits Aspekte beinhaltet, die vergleichbar sind und andererseits sich mitunter nur leicht graduell von einem totalen Schweigen unterscheidet. Auf jeden Fall wird angenommen, dass beide Arten der Kommunikationsproblematik Verbindungen zueinander aufweisen, die hilfreich sind, um jeweils mit der anderen Art in Interaktionen umgehen zu können.

Das Axiom, dass man nicht nicht kommunizieren kann, muss in Momenten des (Semi-)Schweigens beachtet werden. Dies bedeutet, dass auch in solchen Situationen Kommunikation stattfindet. Mitunter findet die Kommunikation auf eher nonverbalen Kanälen z. B. durch Handlungen und Verhalten statt, die nicht primär als Kommunikation(-versuche) wahrgenommen werden, wie dies z. B. bei Hungerstreiks von Strafgefangenen der Fall ist, welche mitunter auch nicht als Suizidversuch, sondern als kommunikativer Akt angesehen werden (Brockman, 1999).

Zielgerichtete polizeiliche Kommunikation und vor allem auch Deeskalation wird dabei nicht aufgeben, das polizeiliche Ziel zu verfolgen oder nach einem kurzen Versuch verbal zu kommunizieren, die Kommunikation einschränken und zum Einsatz von Zwang wechseln, sondern weiter durch zielgerichtete Kommunikation versuchen, das Einsatzziel zu erreichen. Dieser Beitrag möchte helfen, solche Situationen besser zu verstehen und Ansätze aufzeigen, wie solche Kommunikation gestaltet und das Schweigen mitunter „gebrochen“ werden kann.

Allgemein wird im Nachfolgenden von Schweigen oder Semi-Schweigen gesprochen, wenn damit die Beschränkung oder das Einstellen der verbalen Kommunikation gemeint ist. Dabei wird dies unabhängig vom Prozess bzw. dem Verlauf der Interaktion eher allgemein gesehen. Denn streng genommen ist die Kommunikationsverweigerung vom Anfang einer Interaktion von einem Kommunikationsabbruch im Verlauf der Interaktion zu unterscheiden. Der Kommunikationsabbruch setzt eine

vorherige Kommunikation voraus, die dann – zumindest auf dem verbalen Kanal – eingestellt wird, was wiederum einen kommunikativen Charakter hat. Dies soll im Nachfolgenden jedoch nicht unterschieden werden.

2 Zur Bedeutung von Feedback in der Kommunikation

Der Sender einer Nachricht kommuniziert Botschaften an einen Empfänger und verfolgt damit ein Ziel (Appellseite einer Nachricht, zielgerichtete Kommunikation). Dabei erwartet der Sender meist ein Feedback auf sein Kommunikationshandeln, um feststellen zu können:

1. Empfang der Nachricht: ob seine Nachricht beim Empfänger angekommen ist,
2. Verständnis der Botschaft: um abschätzen zu können, ob seine Nachricht im Sinne der intendierten Botschaft decodiert und damit verstanden wurde und
3. Wirkung der Botschaft: um die Wirkung der Nachricht im (3a) Erleben und/oder (3b) Verhalten des Empfängers feststellen zu können.

Erfolgt ein Feedback auf einer höheren Stufe (z. B. 3), ergibt sich automatisch, dass nicht nur auf dieser Stufe (3) die Kommunikation gelungen ist, sondern auch darunter (1 und 2). Umgekehrt signalisiert Feedback auf einer niedrigeren Stufe (z. B. 1) nur, dass dort die Kommunikation effektiv war, lässt es aber offen, ob die Nachricht auch auf einer höheren Ebene (2 und 3) einen Effekt erzielt hat. So kann dies nur als Teilerfolg gewertet werden. Insbesondere aber, wenn es dem Sender sehr wichtig ist, einen Erlebens- oder Verhaltenseffekt mit seiner Nachricht zu erzielen, kann für ihn ein Feedback auf den Stufen 1 und 2 nicht ausreichend sein.

Üblicherweise zeigt der Empfänger bei gelingender Kommunikation Aufmerksamkeitsreaktionen und bestätigt u. a. durch Blickkontakt, körperliche Zuwendung, Nicken und Worte („Ja“, „Ok“, „Verstehe“, „Wirklich?“) und Laute („Oh“, „Ah“, „Mhm“), dass seine Aufmerksamkeit auf den Sender und dessen Nachricht gerichtet ist (vgl. Pfeiffer 2012). Bleiben solches nonverbales und/oder verbales Feedback aus, kann Unsicherheit bezüglich der Kommunikation und des Effektes aus der ersten Stufe (1) aufkommen und der Sender ist sich unsicher, ob seine Nachricht den Empfänger erreicht hat. Dies ist durch die Technik des aktiven Zuhörens bekannt (vgl. Hallenberger, 2014b).

Für das „Verstanden werden“ auf Stufe 2 sind regelmäßig entweder Reaktionen des Empfängers im Sinne der kommunizierten Botschaft erforderlich oder eine verbale Bestätigung im Sinne einer wörtlichen oder sinngemäßen Wiederholung des Gesagten bzw. des Aufgreifens des Inhaltes bzw. Bezugnehmens darauf im Rahmen einer eigenen Aussage. Auch dies ist Teil der Technik des aktiven Zuhörens (vgl. Hallenberger, 2014b).

Auf Stufe 3 kann ein Kommunikationseffekt beobachtet werden, wenn der Empfänger das Verhalten, das mit der Nachricht bzw. Botschaft beabsichtigt war, zeigt. Jedoch gilt dies nur für Verhaltenseffekte (3b). Sollte die Nachricht eine Wirkung auf das Erleben des Empfängers haben, also z. B. auf sein Denken oder seine Gefühle, muss dies vom Empfänger entweder verbalisiert werden oder durch Interpretation nonverbaler Signale erschlossen werden. Dabei bleibt Letzteres durch seine Subjektivität vage. An dieser Stelle sei vor voreiligen und unreflektierten Interpretationen gewarnt: Es sind stets die Fakten von ihrer (subjektiven) Interpretation zu unterscheiden und die Subjektivität der Interpretation und Bewertung zu bedenken. Eine ausführlichere Beschreibung findet sich unter Abschnitt 5.1, Stichwort „Technik der weißen Wand“.

Bleibt ein Verhaltenseffekt (3b) als unmittelbare Reaktion aus bzw. wird diese Wirkung der Botschaft des Senders von diesem nicht detektiert oder ein Erlebenseffekt (3b) nicht referiert, bedeutet dies nicht, dass die gesendeten Mitteilungen nicht ankommen sind und es ist auch kein Beleg dafür, dass sie keine Wirkung erzielen. Mitunter tritt die Wirkung von Kommunikation nicht unmittelbar, sondern zeitverzögert ein. Auch benötigt eine offensichtliche Wirkung manchmal mehrere Kommunikationswiederholungen und wird eher graduell und kumulierend erzeugt. So erzeugt z. B. Wiederholung erst den notwendigen Druck bzw. die erforderliche Motivation durch Demonstration der Ernsthaftigkeit oder der Geduld des Senders. Auch ändert sich im Verlauf der Zeit und/oder mit der Wiederholung bzw. Variation der Kommunikationsinhalte beim Empfänger der Motivationszustand und somit möglicherweise auch die Bereitschaft, Informationen zu empfangen, sich nach ihnen zu richten und auch entsprechende Antworten zu geben. Entsprechend sollte das Ausbleiben von Feedback auf Stufe 2 und 3 (z. B. beim Schweigen) nicht unmittelbar als Misserfolg der Kommunikation gewertet werden.

Auch ist zu berücksichtigen, dass Nachrichten nicht nur unmittelbar einen Verhaltenseffekt erzeugen, sondern

auch indirekt. Indirekt meint hier, dass die Botschaft eines Senders kognitive Prozesse beeinflussen kann, die sich wiederum auf andere auswirken, was dann in einem Erleben oder Verhalten des Empfängers resultiert. Dies zeigen u. a. Phänomene des Primings (vgl. Zemack-Rugar, Bettman & Fitzsimons, 2007), des Falschinformationseffektes (Zaragoza, Belli & Payment, 2007) und der Suggestivität von Fragen (Sharman & Danby, 2022). Hier stellt die Nachricht nur die Basis für eine Entwicklung und Bereitschaft her, die später in einem Verhaltenseffekt mündet. Vergleichbar wirken z. B. Transparenz und empathische Äußerungen indirekt, indem sie die Verbundenheit mit dem Kommunikationspartner auf der Beziehungsebene ansprechen und beweisen. Dies kann dann die Basis für Vertrauen darstellen, was dann wiederum sich kommunikativ auswirken kann. Umgekehrt kann das Unterlassen der kommunikativen Begleitung von Maßnahmen in einer polizeilichen Situation als Desinteresse am Interaktionspartner, Machdemonstration und Provokation interpretiert werden. Auch indirekt wirkt dabei, dass ein Nicht-Ankündigen und das Versäumen, Maßnahmen zu erklären, eventuell dann auch den Interaktionspartner überrascht. Diese Überraschung kann dann in einem Verhalten resultieren, was seinerseits die Einsatzkräfte überrascht. So muss der Empfänger einer Erklärung also auf eine Ankündigung einer polizeilichen Maßnahme nicht antworten (kein Feedback auf der Ebene 2), ist aber auch nicht von einer Maßnahme überrascht und reagiert dann nicht entsprechend irritiert (Effekt auf Ebene 3).

Es ist also festzuhalten, dass, wenn auch ein Feedback auf den verschiedenen Feedbackstufen oder -ebenen ausbleibt, weil der Interaktionspartner schweigt, dies nicht gleichzusetzen ist mit einer Wirkungslosigkeit der Kommunikation. Noch viel weniger soll dieses Schweigen Anlass dazu geben, selbst in Schweigen zu verfallen, da dennoch für viele Bereiche davon auszugehen ist, dass Kommunikation einen Effekt erzielt und mitunter sogar auch zwingend notwendig erscheint. Letztendlich stellt der Kommunikationsversuch trotz Schweigen des Interaktionspartners eine Verpflichtung der deeskalierenden Polizeibeamten nach dem 5. Axiom (polizeiliche Handlungsverantwortung) von KODIAK dar (Lorei et al. 2024). Demnach sollen Polizeibeamte versuchen, wiederholt mit Mitteln der Deeskalation initiativ Konflikte zu lösen und nicht reaktiv-passiv abwartend auf ein Einlenken hoffen. Dies gilt auch für verbale Kommunikation bei Schweigen. Hier folgt aus AXIOM 5, dass Polizeibeamte immer wieder geduldig versuchen sollen, verbal mit dem Interaktionspartner zu kommunizieren dies, nicht aufzugeben,

weil dieser nicht offensichtlich reagiert (Schweigen und kein oder beschränktes Feedback) oder Arten des Semi-Schweigens einsetzt.

3 Folgen des (Semi-)Schweigens

Schweigen scheint oft schwer zu ertragen zu sein – sowohl selbst schweigen zu müssen wie auch angeschwiegen zu werden. Dabei reduziert allein der Abbruch der nonverbalen Signale der Kommunikationsbereitschaft (Blickkontakt, körperliche Zuwendung) die Kommunikation und kann zur Beendigung der (verbalen) Kommunikation, also einem Kommunikationsabbruch führen (Forgas, 1999; Lorei & Litzcke, 2014). Dieser Abbruch hat selbst wiederum einen kommunikativen Charakter. Dabei erscheint die Botschaft jedoch nicht zwingend eindeutig, da diese Handlung (oder Nicht-Handlung) und ihr Grund unmittelbar nur der subjektiven Interpretation zugänglich ist. Meist bleibt dieser Prozess auch unbewusst und das Gespräch erlahmt, ohne dass die Gründe hierfür den Interaktionspartnern bewusst sind. Erst zeitverzögert kann dies objektiviert bzw. erfragt werden. Eine Ableitung der Botschaft ist mitunter nur aus dem Kontext oder sogar exklusiv in einer Kommunikation mit dem Interaktionspartner bestimmbar (Lautenschläger, 2022).

3.1 Emotional-kognitive Reaktionen

Mitunter verunsichert die Kommunikationsverweigerung durch einen Interaktionspartner, da man nicht nicht kommunizieren kann und das Ausbleiben einer verbalen Reaktion oder Antwort auf einen eigenen Kommunikationsversuch offen lässt, welche Botschaft durch das Schweigen transportiert werden soll. Der Empfänger dieser Schweige-Botschaft ist sich ungewiss, welche Motivation oder Ursache hierfür vorliegt, und sich dementsprechend auch nicht sicher, wie er selbst darauf reagieren soll. Diese Verunsicherung ist unangenehm und kann Ohnmachtsgefühlen gleichen. Personen, die sich an dem gesellschaftlichen Gebot der Höflichkeit orientieren, sehen oft darin einen Akt der Unhöflichkeit. Personen, deren eigene kommunikative Handlungen mit Selbstunsicherheit verbunden sind, können den Kommunikationsabbruch oder die Verweigerung sich selbst zuschreiben und sich schuldig fühlen. Wie auch immer erfolgt zwingend eine Interpretation des Schweigens und die Attribution der Ursache.

Die Attribution der Ursache von Schweigen bestimmt letztendlich die weitere Interaktionsmotivation. Wird das Schweigen als absichtsvoll und motiviert bewertet und

damit als Verweigerung interpretiert, kann es als feindselig und abwertend, aggressiv und negativ bewertet werden. Die Kommunikation kann dann reduziert stattfinden oder eher bedrohlich werden. Wird es als Ausdruck von Angst, Unfähigkeit und Scham bewertet, so kann es zu Unterstützung und Hilfe motivieren, was möglicherweise die Kommunikation fördert. Mitunter scheint hier die Interpretation naheliegend, welche durch die eigene Erwartungshaltung vorbereitet wurde und somit eine Self-Fulfilling-Prophecy (Merton, 1948) möglich: Negative Erwartungen führen hier eher zu einer Eskalation, von Neutralität oder sogar Fürsorge geprägte Haltungen eher zu Geduld (siehe auch Abschnitt 5.1, Technik der weißen Wand) und Nachsicht.

Aber auch auf den Dimensionen der Zeit und der Globalität scheint eine Attribution des Schweigens wichtig. Wird ein Schweigen als zeitlich limitiert angesehen, so kann abgewartet werden, bis das Schweigen selbständig gebrochen wird oder es werden selbständig weitere Kommunikationsanstrengungen und Versuche unternommen, da man mit einem baldigen Ende des Schweigens rechnet bzw. dieses beschleunigen will. In der Dimension der Globalität unterscheidet die Bewertung in Schweigen hinsichtlich eines spezifischen kommunikativen Aspektes (also z. B. ein bestimmtes Thema) oder eher allgemein, bei dem nicht ein bestimmtes Thema, sondern Kommunikation allgemein vermieden wird. Auch hier wirkt sich die vorgenommene Attribution auf die weiteren Anstrengungen aus. Je nach Portfolio der sozialen Kompetenz eines Kommunikators sind Wechsel der Kommunikationskanäle möglich oder aber nur die Wiederholung oder gar Intensivierung (z. B. lauter Sprechen) des bereits versuchten (vgl. „mehr desselben“ nach Watzlawick, 1983).

Das Bewerten und Attribuieren kann dabei von der eigenen Erwartung, der persönlichen Haltung, dem eigenen Anspruch sowie dem Selbstbild beeinflusst werden. Es ist deshalb zu empfehlen, dies Aspekte zu erfahren und zu reflektieren. Dysfunktionale Aspekte hierbei sollten modifiziert oder in einem Einsatz kompensiert werden.

3.2 Non- und paraverbale Reaktionen

Schweigen des Empfängers kann beim Sender nonverbale Reaktionen provozieren. Wenn dieser über das Schweigen erstaunt oder sogar verärgert ist, kann sich dies in Mimik (ungeduldiges Stirnrunzeln), Gestik (Schulterzucken, auffordernde Handhaltung), Blickverhalten (fragende Blicke oder Abwendung des Blickes), Körperhaltung (Abwenden) äußern. Paraverbal kann die Lautstärke er-

hört werden, die Artikulation deutlicher und die Betonung variieren. Mitunter nimmt die Stimme (paraverbal) einen bedrohlichen Unterton an. Diese Reaktionen erhöhen den Druck, das Schweigen zu brechen, können aber auch die Motivation zu schweigen erhöhen. Diese non- und paraverbalen Reaktionen wirken damit selbst wieder auf den weiteren Kommunikationsverlauf. Deshalb empfiehlt es sich – wie bereits an anderer Stelle erwähnt –, vorschnelle Interpretationen zu vermeiden, die Wahrnehmungen neutral aufzunehmen und gegebenenfalls eine Deutung unter Beteiligung des Interaktionspartners zu erarbeiten (durch aktives Zuhören mit Paraphrasieren, Verbalisieren, Nachfragen, Empathie etc.; siehe hierzu auch Abschnitt 5.1 und die Technik der weißen Wand).

3.3 Auswirkungen auf den Handlungsfluss

Schweigen kann auch den erwarteten Handlungsfluss unterbrechen. Neben möglicher Irritation, Unmut, Ärger, Unsicherheit und anderen Emotionen kann ein Nicht-Antworten auf eine Aussage den geplanten Ablauf von Handlungen gemäß eines impliziten oder expliziten Skriptes unterbrechen. So kann das zum Beispiel der Fall sein, wenn eine Zustimmung zu oder eine Ablehnung von einer angekündigten Handlung ausbleibt („Wir gehen jetzt mal zusammen darüber“) oder wenn für die nächsten Handlungen notwendige Informationen ausbleiben („Haben Sie etwas in den Hosentaschen, an dem ich mich verletzen könnte?“ „Was erwarten Sie jetzt von mir?“). Schweigen kann also den Handlungsfluss beeinträchtigen, ein Abweichen von der Planung und der Routine notwendig machen. Gregor (1998) beschreibt dies anhand die Begegnung mit Mutisten treffend: *„Gerade die Tatsache, daß ein Phänomen wie verbale Kommunikation üblicherweise tagtäglich gelingt, läßt eine gewisse Routine entstehen und wachsen. Der verbale Austausch ist vordergründig der Weg, anderen zu begegnen. Situationen, die aus dieser Üblichkeit herausfallen, werden dementsprechend als fremd, unsinnig, ja geradezu sinnlos erlebt – und einer Begegnung mit Schweigenden läßt sich vorerst einmal kein kommunikativer Sinn abgewinnen. Unsere Gesellschaft scheint keine Umgangsformen vorzusehen für das aus ihrer Sicht „Unsinnige“, und je routinierter mit Sprache umgegangen wird, desto unsinniger scheint das Nicht-Sprechen. Das Zusammentreffen mit Schweigenden fügt sich in keine der uns bekannten Kategorien ein. Auch wenn – im besten Falle – ehrliches Interesse am Aufbau einer kommunikativen Situation besteht, so wird zuerst einmal auf jene Handlungsmuster zurückgegriffen, die sich in einem lange erprobten Repertoire angesammelt haben. Doch „herkömmliche“, wenn auch in anderen Situationen durchaus erfolgreich einge-*

setzte „Schienen“ führen hier [bei Mutisten, Anmerkung der Verfasser] nicht zum erwünschten Ergebnis, dem verbalen Dialog, und das Wagnis, diese eingefahrenen „Schienen“ zu verlassen, sich auf neue, andere Möglichkeiten einzulassen, bereitet Mühe und erscheint oft der Anstrengung nicht wert: Abwendung und Ablehnung der „Andersheit“ sind die Folge, zumindest aber wird dieser „Absonderlichkeit“ ein gewisses Maß an Skepsis entgegengebracht.“

4 Warum (Semi-)Schweigen?

Mit anderen zu kommunizieren scheint alltäglich und üblich zu sein. Dennoch unterscheiden sich Menschen erheblich darin, wie sehr sie mit anderen kommunizieren wollen (McCroskey & Richmond, 1987). Diese Bereitschaft, mit anderen zu kommunizieren („willingness to communicate“) kann als Persönlichkeitseigenschaft angesehen werden (McCroskey & Richmond, 1987). Dabei ist der Wille, mit einer anderen Person in einer konkreten Situation zu kommunizieren, selbstverständlich auch von der Situation und den situativen Umständen abhängig (McCroskey & Richmond, 1987). Hier sind neben vielen anderen Faktoren u. a. Eigenschaften des Interaktionspartners, Nutzen und Kosten der Kommunikation sowie zeitliche Aspekte relevant.

Schweigen kann viele Gründe haben und sowohl als Tugend als auch als einen aggressiven Akt verstanden werden. Sprichwörtlich ist Reden Silber und Schweigen Gold. Auch kennt man die Redensart, dass es jemandem die Sprache verschlagen hat und dass er sprachlos ist. Auch würdigen wir eine Person herab, indem wir sagen, dass sie nichts zu sagen habe. Wir fragen uns fassungslos, was wir zu einem Ereignis sagen sollen. Uns bleiben die Worte im Halse stecken, wir machen nicht viel Worte um eine Sache, finden nicht die passenden Worte oder stellen fest, dass eigentlich alles gesagt ist. All dies drückt aus, dass ein Schweigen alles andere, also Nicht-Kommunizieren sein kann und nicht mit Kommunikationslosigkeit oder Stille verwechselt werden darf.

Schweigen dient in vielen religiösen Richtungen der Konzentration und soll Selbstdisziplin, Achtsamkeit und die innere Ruhe fördern. Es hilft, Ablenkungen zu widerstehen und gelassener auf die Anforderungen der modernen, hektischen Welt zu begegnen. Schweigen ist wesentlicher Teil des Zuhörens und macht ein solches erst möglich. In Tagen des Schweigens und Schweigeseminaren wollen Menschen den Alltag ausblenden und eine Auszeit aus den allgegenwärtigen Kommunikationsattacken der

modernen, elektronischen Welt nehmen. Nur Schweigen ermöglicht es, sich auf sich selbst zu besinnen und sich selbst wahrzunehmen.

Wie Schweigen im oben beschriebenen Sinne, kann auch die Kommunikationsverweigerung und der Wille, nicht (verbal) zu kommunizieren, viele verschiedene Ursachen haben und unterschiedliche Absichten verfolgen. In den nachfolgenden Abschnitten sollen diese verschiedenen Ursachen und Absichten skizziert werden. Anschließend sollen Ansätze aufgezeigt werden, wie man damit umgehen kann, um die Kommunikation aufrechtzuerhalten, das Schweigen vielleicht zu durchbrechen und vor allem ein Ziel dennoch kommunikativ zu erreichen. Dabei werden sich die Ziele am Deeskalationsmodell KODIAK orientieren. Zunächst ist zu überlegen, welche Gründe für die Ablehnung einer Verhandlung und von Kommunikation möglich und im Polizeidienst relevant erscheinen.

4.1 Semi-Schweigen und stark gestörte Kommunikation

Als Semi-Schweigen soll im Nachfolgenden ein kommunikatives Verhalten verstanden werden, bei dem die verbale Kommunikation nicht vollends verweigert wird. Vielmehr besteht eine Bereitschaft dazu, jedoch ist die Codierung und/oder Decodierung erheblich erschwert, es wird gegen die üblichen Kommunikationsnormen verstoßen oder die Kommunikationskanäle sind nicht leistungsfähig.

4.1.1 Reduzierte oder inkompatible Sprachkompetenz

Mit anderen verbal zu kommunizieren erfordert einerseits die Motivation zur kommunikativen Kommunikation, als auch andererseits die Fertigkeit dazu. Ist einer dieser beiden Faktoren gering, fällt die Wahrscheinlichkeit, dass eine verbale Kommunikation stattfindet. Insbesondere kann eine limitierte Fertigkeit z. B. aus Gründen einer reduzierten Sprachkompetenz Angst erzeugen, welche dann die verbale Kommunikation einschränkt oder sogar verhindert (Wu & Lin, 2014). So kann ein Schweigen sowohl aus Angst, sprachlich nicht dem Kommunikationsanspruch zu genügen, einem sprachlichen Unvermögen oder auch aus einer geringen Motivation, verbal zu kommunizieren, entstehen. Polizeibeamte müssen dabei regelmäßig auch mit Personen interagieren, die sprachlich inkompatibel zu ihnen sind (vgl. Beek, Kecke & Müller, 2022). Dabei scheint die Anwendung von Zwang aus der Notlage einer scheinbar nicht funktionierenden Kommunikation heraus stets präsent und wird auch praktiziert, kann aber mitunter als mindestens zweifelhaft bis rechtlich falsch bewertet werden (vgl. Beek, Kecke

& Müller, 2022). Dabei scheint eine sprachliche Hürde, welche mit Unverständnis des Interaktionspartners verbunden ist, von der Polizei mitunter negativ, unkooperativ oder gar als Provokation gedeutet werden und Polizei scheint sich dabei an „der Logik des Zwangs“ zu orientieren (Beek, Kecke & Müller, 2022, S. 718). Dabei scheint bei solchen Sprachbarrieren die verbale und auch nonverbale Kommunikation zunächst auf unterschiedlichen Wegen versucht zu werden, jedoch reduzieren sich die Versuche, wenn der Erfolg nicht umfänglich eintritt. Dann kann sich das mangelnde sprachliche Verständnis auch auf die Maßnahme ausweiten: Der Interaktionspartner fühlt sich dann wenig respektvoll behandelt und kann dem Handeln der Polizei nicht mehr oder nur beschränkt folgen (Beek, Kecke & Müller, 2022). Diese Kommunikationsreduktion macht eine Eskalation wahrscheinlicher (vgl. Beek, Kecke & Müller, 2022; Lorei et al. 2024). Unsicherheit bei diesem Unverständnis kann sich bei der Polizei dann nicht nur in einer reduzierten verbalen Kommunikation äußern, sondern auch in einem entsprechenden non- und paraverbalen Verhalten, welches mitunter vom Interaktionspartner als negativ, einschüchternd, unverhältnismäßig hart, gereizt usw. bewertet wird (Beek, Kecke & Müller, 2022) und somit die Beziehung zwischen den Interaktionspartnern belasten kann.

Hilfreich kann es dabei sein, statt die Kommunikation zu reduzieren, diese auf unterschiedlichen Kanälen zu probieren und zu intensivieren. So erscheint ein empathisches Kommunikationsverhalten mit kontrollierter para- und nonverbaler Kommunikation mit freundlicher Tonlage, langsamen und deutlichem Sprechen, Wiederholen des Gesagten, Unterstützung der verbalen Inhalte durch Mimik und Gestik, Einsatz eines digitalen Übersetzungsprogrammes usw. sinnvoll (Beek, Kecke & Müller, 2022). Dabei bleibt die Eigensicherung trotzdem gewahrt, insbesondere durch den Streifenpartner, obwohl die Konzentration auf die erschwerte, aber dennoch effektiv stattfindende Kommunikation besteht (Beek, Kecke & Müller, 2022). Dadurch ist es möglich, dem Interaktionspartner Wertschätzung, Geduld und Verständnis entgegenzubringen (Beek, Kecke & Müller, 2022).

4.1.2 Kommunikative Schwerfälligkeit

Schwerfälliges Kommunizieren stellt kein kontinuierliches oder ausgedehnt anhaltendes Schweigen dar, sondern manifestiert sich eher in einem trägen und reduzierten Redefluss. Es tritt u. a. bei Personen auf, die wenig Bereitschaft zur Kommunikation besitzen. Ursächlich kann hierfür sein, dass sie introvertiert sind, dass

sie sich den gesellschaftlich üblichen Konventionen der Kommunikation nur wenig unterwerfen bzw. einer (Sub-)Kultur entstammen, deren Kommunikationsverhalten sehr von der des Interaktionspartners abweicht, die kommunikativen Fertigkeiten sehr limitiert sind oder dass ihr geringes Selbstbewusstsein oder Sprechanxiety sie von Gesprächen abhält (McCroskey & Richmond, 1987). Letztendlich beteiligen sie sich an einem Gespräch kaum, nur sehr zeitverzögert und mit sehr knappen Redebeiträgen. Durch diese Trägheit fällt es schwer, die eigene Motivation, mit ihnen zu kommunizieren, aufrecht zu erhalten („Man muss ihnen alles aus der Nase ziehen“). Dennoch ist festzuhalten, dass sie verbal kommunizieren.

4.1.3 Stille aus Unaufmerksamkeit

Während Schweigen eine absichtliche Reaktion auf eine kommunikative Botschaft darstellt, kann Stille als nicht-beabsichtigte Nicht-Reaktion aus dem Umstand resultieren, dass der Empfänger einer kommunikativen Botschaft diese nicht wahrnimmt und somit auch nicht registriert, dass von ihm wiederum eine Antwort erwartet wird (Lautenschläger, 2022). Hier ist die Stille im Gegensatz zum Schweigen also weder (primär) kommunikativ noch intendiert (Lautenschläger, 2022). Personen, die hochkonzentriert sind und deren Aufmerksamkeitsfokus nicht auf einen potenziellen Interaktionspartner ausgerichtet ist, schweigen also nicht, sondern sind sich nicht bewusst, dass sie Teil einer Interaktion sind und sind deshalb still. Dies ist nicht immer zweifelsfrei für einen Sender erkennbar, da mitunter diese Fokussierung nonverbal z. B. durch Blickverhalten nicht eindeutig ist oder sogar täuschen kann. Dies ist zum Beispiel der Fall beim subjektiven Empfinden, dass durch jemanden hindurchgeschaut wird. Dies stellt zwar einen Blickkontakt dar, aber dieser ist inhaltlich nicht gegeben. Um Stille als Ursache einer Kommunikationslosigkeit auszuschließen, muss sichergestellt werden, dass die Kommunikationskanäle auch zur Übertragung eingerichtet sind: Die Aufmerksamkeit des Empfängers muss erlangt werden oder bereits gesichert sein. Dabei darf die Interpretation des Umstandes, dass diese Versicherung erfolgen muss, nicht bereits in Richtung Widerwillen oder Zurückweisung durch den Empfänger vorgenommen werden. Eine Erwartungshaltung, dass alle potenziellen Empfänger bereit sind, Botschaften vom Sender zu empfangen, wenn dieser auf einen potenziellen Empfänger trifft, zeugt von einem Beziehungsanspruch, der nicht zwingend erfüllt wird. Dieser Anspruch kann mitunter Dominanz demonstrieren (überspitzt und plakativ formuliert: „Wenn ich die Bühne betrete, haben alle sich für meine Befeh-

le bereitzuhalten“). Dies definiert nicht nur eine kommunikativ-fragwürdige Beziehung, sondern schafft auch eine Möglichkeit des Missverständnisses, das den weiteren (eskalierenden) Verlauf deutlich beeinträchtigt. Umgekehrt kann ein Empfänger, der einen Senderversuch wahrnimmt, diesen aber aufgrund seiner auf andere Dinge fokussierten Aufmerksamkeit nicht adäquat beantworten kann, dies verbalisieren und mitteilen statt einfach zu schweigen. Dies lässt die Reaktion der Kommunikationsverweigerung inhaltlich eindeutiger erscheinen als ein Schweigen, welches inhaltlich viel mehrdeutiger ist und damit missverständlich interpretiert werden kann.

4.1.4 Unzureichende nonverbale Signale der Kommunikationsabsicht

Komplementär zur Unaufmerksamkeit kann es sein, dass der Sender nur unzureichend nonverbale Signale der Kommunikationsabsicht wie Blickkontakt, körperliche Zuwendung zeigt und dadurch der vermeintliche Empfänger sich gar nicht angesprochen fühlt (Forgas, 1999; Lorei & Litzcke, 2014). Auch Verstöße gegen die konventionellen Regeln des Sprecherwechsels (z. B. ins Wort zu fallen oder falsche Betonung am Aussagenende; Forgas, 1999;) können zu einem Missverständnis führen und somit die Antwortwahrscheinlichkeit tangieren.

4.1.5 Stonewalling & Mauern

Dem Schweigen vergleichbar ist das Stonewalling oder zu Deutsch Mauern. Hierbei wird zwar eine verbale Antwort gegeben, diese besteht aber im Wesentlichen in der Verweigerung einer inhaltlichen Antwort, wohl aber mit einer Appell-Botschaft. Mauern findet statt, wenn Antworten extrem knapp und vage ausfallen, mitgeteilt wird, dass man sich weigert, Antworten zu geben („Kein Kommentar!“), nur mit Gegenfragen reagiert bzw. das Thema wechselt. Auch kann viel geredet werden, ohne dass etwas wirklich inhaltlich gesagt wird („Viele Worte um nichts“, „Um den heißen Brei reden“). Damit wird eine inhaltliche Antwort mindestens verzögert, der Interaktionspartner vermeidet die Auseinandersetzung und zieht sich aus einem Konflikt zurück. Mauern findet sich vorrangig im politischen und öffentlichen Kontext, bei Partnerschaften und bei rechtlichen Auseinandersetzungen. Tritt dieses Verhalten in partnerschaftlichen Beziehungen auf, kennzeichnet es die letzte Phase des Zerbrechens dieser Partnerschaft (Gottman, 1993). Auch in polizeilichen Kontexten scheint solches Verhalten regelmäßig vorzukommen, wenn z. B. Bürger sich durch die Polizei ertappt sehen, sie ihre wahre Motivation verschleiern wollen oder auch die Absichten (z. B. zu einem Suizid) tarnen möchten.

Wenn Interaktionspartner Techniken des Mauern einsetzen, so mindert dies ebenso das Sich-Zuhören und das (empathische) Verstehen der Position des Interaktionspartners. Damit verschlechtert sich die Beziehung zwischen den Interaktionsparteien und eine Konfliktlösung wird unwahrscheinlicher. Daneben fühlen sich die Empfänger dieser destruktiven Kommunikationstechnik mitunter respektlos behandelt und „für dumm verkauft“. Dies kann dazu führen, dass sie motiviert sind, diesen mangelnden Respekt einzufordern oder die Situation als Machtprobe anzusehen und entsprechend Macht zu demonstrieren versuchen. Ärger über eine scheinbar bewusst und demonstrativ verwehrt Antwort, wie es Mauern annehmen lässt, kann Konflikte eskalieren.

Mauern stellt ein hohes Risiko für die Beziehung zwischen Interaktionspartnern dar. Entsprechend muss hier an der Beziehung „gearbeitet“ werden, um eine Grundlage für eine Interaktion und Konfliktlösung zu schaffen. Dabei muss berücksichtigt werden, dass Interaktionspartner dieses Verhalten nicht immer bewusst und absichtlich wählen, sondern dies auch gezeigt wird, weil die Thematik dieser Person höchst unangenehm ist, sie nicht weiß wie sie die Interaktion gestalten soll und versucht, die Auseinandersetzung mit dem Konflikt zu vermeiden oder daraus zu flüchten. Mitunter fehlen ihnen Fähigkeiten und Ressourcen, sich entsprechend auf eine Auseinandersetzung mit dem Konflikt einzulassen. Ursache hierfür können u. a. mangelnde Fertigkeiten, Angst, Traumatisierung, Depression und ein hohes Stressniveau sein. Auch narzisstische Züge können solch ablenkendes Verhalten begünstigen, wenn sich die Konfliktthematik gegen das überhöhte Selbstbild richtet.

Reaktionen auf Stonewalling und Mauern sollten sich an der Ursache dafür ausrichten und nicht pauschal und generalisiert sein. So muss mitunter akzeptiert werden, dass der Interaktionspartner keine (inhaltliche) Antwort geben mag und dies auch sein freiheitliches oder sogar gesetzliches Recht ist. Erscheint eine Antwort jedoch zwingend erforderlich und verhältnismäßig gegenüber diesem Recht, kann dies inhaltlich thematisiert und erklärt werden, um eine „Einsicht“ zu erzielen und Aussagebereitschaft zu erhöhen. Dabei erscheinen Transparenz und flankierende Techniken zur Verbesserung der Beziehung sinnvoll. Eine Erhöhung des Drucks, indem man auf eine Antwort und Kommunikation besteht und eventuell sogar droht, kann den Drang, keine Antwort zu geben, zu flüchten und damit das Mauern verstärken. Einen eher unterstützenden Umgang mit dem mauernenden Interakti-

onspartner kann angebracht sein, wenn dieser eher konfliktscheu und ängstlich ist und aus solchen Gründen eine inhaltliche Antwort verweigert.

Nützlich zum Umgang mit diesem Verhalten kann es sein, dass man zunächst feststellt, dass Stonewalling stattfindet. Mitunter erscheint eine Beruhigung des mauernenden Interaktionspartners, aber auch der eigenen Person erforderlich. Hierzu können Pausen, Entspannung und Geduld hilfreich sein. Das mauernde kommunikative Verhalten kann beim Interaktionspartner angesprochen und mit ihm thematisiert werden (Metakommunikation). Neben der Beschreibung des Verhaltens kann die Wirkung und damit auch der mittel- bis langfristige Effekt transparent beschrieben werden. Dabei kann dem Mauernenden angeboten werden, die Gründe für sein Verhalten und die mit einer Antwort verbundenen Ängste offenzulegen oder diese empathisch „angeboten“ werden. Fragen und aktives Zuhören unterstützt dies. Dabei ist darauf zu achten, dass die durch das Stonewalling aufkommenden negativen Emotionen sich nicht nonverbal äußern und das Handeln kontrollieren, sondern man versucht, weiterhin konstruktiv an einer Konfliktlösung zu arbeiten, nonverbal dies unterstreicht und fürsorglich versucht, dem anderen eine Kommunikation zu ermöglichen. Entsprechend gilt es, Ruhe zu bewahren und sich selbst zu kontrollieren. Dies beinhaltet auch, dass man selbst offenbart, welche Bedürfnisse man in dieser Interaktion hat („Ich-Botschaften“ statt „Du-Botschaften“; vgl. Hallenberger, 2014a) und Wege aufzeigt, die Kommunikation nicht ausweichend zu gestalten.

4.1.6 Krankheitsbedingte Kommunikationsstörungen

Manche psychisch kranken Menschen sind durch ihre Krankheit in ihrem Denken, ihrem Erregungsniveau und/oder in ihrem Sozialverhalten gestört (Körber, Lutz, Lorei & Kocab, 2025, Beitrag in diesem Themenheft). Dies kann sich dann selbstverständlich mehr oder minder auch auf die Kommunikation auswirken. Im Zusammenhang mit (Semi-)Schweigen scheinen vor allem Symptome der schizophrenen Psychosen bedeutsam. Hier können Wahn und Halluzinationen die Aufmerksamkeit der kranken Person derart beanspruchen, dass es ihr schwerfällt oder unmöglich ist, sinnvoll und zielgerichtet zu kommunizieren. Auch durch eine Ansprache und Aufforderung, sich zu konzentrieren, kann sie dies nicht immer in einem üblichen und notwendigen Maße leisten. Ebenso kann es bei diesen Personen zu Denk- und Sprachstörungen kommen, bei dem Gedanken- und Sprechfluss beschleunigt oder verlangsamt sind oder ihre Redebeiträge inhaltlich

nicht zum Gespräch passen oder plötzlich abreißen und sie den „Faden verlieren“.

Auch können sich bei Personen Sprachprobleme offenbaren, wenn z. B. ein Schlaganfall oder eine Verletzung Teile der für Sprache und Sprechen notwendigen Hirnbereiche geschädigt hat (Middeldorf, 2024).

Bei der Angststörung des selektiven Mutismus sprechen Personen dauerhaft in bestimmten Situationen nicht, während sie in anderen durchaus in der Lage sind zu sprechen. Es liegt also keine allgemeine und generelle Unfähigkeit vor, sondern eine Störung im Sinne einer Sprechblockade in einer besonderen Situation oder mit spezifischen Menschen. Dabei können Mutisten dann nicht sprechen und kommunizieren, dann auch nonverbal nur reduziert, obwohl sie es vielleicht sogar möchten. Verallgemeinert sich dies zum totalen Mutismus, kann die Person mit niemanden und in keiner Situation mehr sprechen. Es liegt dann trotz vollzogenem Spracherwerb eine völlige Hemmung der Lautsprache bei erhaltenem Hör- und Sprechvermögen vor. Das heißt, es liegen – ebenso wie beim selektiven Mutismus – keine organischen Störungen vor (z. B. im Kehlkopf, an den Stimmbändern, Muskel- oder Nervenbahnen oder in den Sprachzentren des Gehirns). Eine Ursache für dieses tiefgreifende und umfassende Schweigen ist nicht bekannt. Eine Hypothese ist, dass eine sehr starke Überforderungssituation oder eine Reihe von langanhaltenden Überforderungssituationen einen Menschen mit selektivem Mutismus in den totalen Mutismus hineingeraten lassen könnte. Der totale Mutismus kann Kinder, Jugendliche und Erwachsene betreffen. Es ist nicht bekannt, wie häufig er vorkommt.

Beim Leiden an einer posttraumatischen Belastungsstörung kann der Erkrankte aufgrund des symptomatischen Vermeidungsverhaltens versuchen, Gespräche über Aspekte seines Traumas zu vermeiden. Auch dies kann in der Kommunikation auftreten und so in Form von Schweigen, Ausweichen, sprunghaftem Themenwechsel oder Ähnlichem an eine Kommunikationsstörung erinnern.

4.2 Schweigen

Nachfolgende Aspekte können ursächlich für ein mehr oder minder langes Schweigen sein. Die Länge kann dabei das totale Schweigen sein oder aber auch begrenzt auf einen gewissen Zeitraum. Was hier als Schweigen oder verzögerte Antwort wahrgenommen wird, unterliegt der persönlichen Interpretation. Dabei ist dies ein subjektiver

Eindruck, da bestimmte Antwortlatenzen als üblich angesehen werden (Stivers et al., 2009) und ein längerer Zeitraum für eine Antwort auffällt und dann häufig als Indiz für eine eher unehrliche Antwort wahrgenommen wird (Ziano & Wang, 2021).

4.2.1 Person, Zeit oder Ort passen nicht

Gerade wenn es um sehr persönliche Angelegenheiten geht, um Aspekte, die das Selbstwertgefühl tangieren, Themen, bei denen man das „Gesicht vor anderen“ riskiert, Themen, die mit Ängsten verbunden sind, oder schambesetzte Aspekte und Ähnliches betreffen, wird dies oftmals nicht offen mit jeder Person besprochen. So kann die Antwort einem Interaktionspartner verweigert, einem anderen aber möglicherweise eher gegeben werden. Auch ist der aktuelle Moment eventuell nicht der passende, vielleicht etwas später – mit mehr Ruhe, weniger Aufregung und nach nochmaligem Nachdenken – passt es besser. Oder der Ort verhindert eine Antwort, z. B. durch Publikum, durch Assoziationen oder andere Aspekte. So ist das Schweigen nur temporär und nicht pauschal. Diese Kommunikationshemmer können erfragt und modifiziert oder gar beseitigt werden.

4.2.2 Schweigen als notwendige Reaktionszeit

Mitunter unterschätzt man, welche Reaktionszeit für eine Antwort adäquat ist. So kann es von einem Sender als Kommunikationsverweigerung interpretiert werden, wenn ein anderer nicht unmittelbar antwortet. Dieser hingegen benötigt aber eine gewisse, für ihn erforderliche Reaktionszeit, um seine Antwort zu überlegen, zu formulieren und auszusprechen. Das Schweigen zeugt dann von einer Aufmerksamkeit und dem Nachdenken über vorher Passiertes, Gehörtes, das Treffen von Entscheidungen, Abwägen von Möglichkeiten etc. Somit ist das Schweigen keine Verweigerung, sondern im Gegenteil eine intensive Auseinandersetzung mit der Interaktion und deren Inhalte sowie deren Implikationen. Da dies jedoch nicht den üblichen Konventionen einer relativ schnellen Antwort entspricht (Stivers et al., 2009) oder der Sender ungeduldig eine schnellere Antwort erwartet, nimmt er das vermeintliche, weil subjektiv empfundene Zögern als Anzeichen für eine Antwortverweigerung oder dann als Anzeichen einer eher unehrlichen Antwort wahr (Ziano & Wang, 2021). Gerade aber bei schwerwiegenden bzw. bedeutsamen inhaltlichen Antworten und Antworten, die Abwägungen erfordern, kann sich die Reaktionszeit bis zur Antwort durchaus dehnen. Hier kann taktisches Zeitmanagement mit einer Entschleunigung

der Kommunikation und dem Anwenden von Geduld die Kommunikation optimieren.

4.2.3 Stress, Aufregung, Unsicherheit & Angst

Momente, in denen Personen mit der Polizei zu tun haben, sind für die Betroffenen oftmals auch von Stress geprägt. Dies gilt für Verbrechenopfer, welche z. B. gestresst und verängstigt sind wegen dem Erfahren von z. B. Gewalt ebenso wie für Täter, welche durch ihre eigene Tat Stress erfahren, wütend auf das Opfer oder ängstlich wegen der möglichen Konsequenzen ihrer Tat sind (Marth, 2003; Fecher, Leuschner & Lutz, 2023). Oder es handelt sich um eine aufgebrachte Person, die durch ihre Agitiertheit andere irritiert und ängstigt (Simpson, Sakai & Rylander, 2020), weshalb Betroffene oder Dritte die Polizei rufen, um diese Situation zu bewältigen.

Stress kann in solchen Situationen die kognitive Verarbeitungskapazität reduzieren und somit die Konzentration auf ein Gespräch beschränken, wodurch die Person Teile des Gesprächs nicht wahrnimmt (vgl. Ungerer, 2008, S. 116 ff.) oder nicht bemerkt, dass ein Sprecherwechsel zu ihr initiiert wurde. Hier kommt hinzu, dass Personen unter Stresseinfluss mitunter ihre Aufmerksamkeit von der eigentlichen Aufgabe auf sich selbst und ihre eigenen Kognitionen und Emotionen richten (Wine, 1971). Dem vergleichbar wird beim Aufkommen von Angst nach der Aufmerksamkeits-Kontroll-Theorie (Eyenck, Derakshan, Santos & Calvo, 2007) Aufmerksamkeit von der eigentlichen Aufgabe abgezogen und u. a. auf die Bedrohung und die eigenen Sorgen gerichtet, weshalb es dann verstärkt z. B. zum Grübeln über die eigene Situation kommen kann, weshalb Gespräche auch weniger konzentriert vollzogen und damit gestört ablaufen können.

Zu beachten gilt dabei auch, dass die Kommunikation selbst eine Quelle für Stress darstellen kann. So kann zu wenig Information oder eine akute Informationsüberlast (z. B. zu viele Reize wie allgemeiner Lärm, mehrere redende oder schreiende Personen etc.) massiv Stress erzeugen (Ungerer & Ungerer, 2008, S. 70). Ebenso kann durch einen Zeitdruck, zu antworten, Stress entstehen, welcher sich dann gegenteilig auf die Kommunikation auswirken kann.

Aber auch inhaltlich kann Angst zu Schweigen oder Kommunikationsbeeinträchtigungen führen. Besteht die Angst darin, dass man nichts sagen möchte, was einem später zum Nachteil gereicht, so kann Schweigen als ein (erster) Ausweg angesehen werden. Auch die Furcht vor

Rache und nach Drohungen für das, was man sagen möchte, aber nicht darf, kann Schweigen hervorrufen. Angst kann aber auch Schweigen als ein Vermeidungsverhalten produzieren, bei dem negatives Feedback, Kritik und Vorwürfe, Demütigungen, Kränkungen, die persönliche Ablehnung und Zurückweisung oder andere negative Emotionen befürchtet werden. Schweigen stellt dann also eine Flucht oder Vermeidung dar. Dies ist bei einem traumatischen Erlebnis sogar ein entsprechendes Symptom einer posttraumatischen Belastungsstörung. Der Aufbau von Druck und Bedrohung, um zu bewirken, dass hier dennoch kommuniziert wird, erhöht dann wahrscheinlich die Angst. Umgekehrt kann eine schützende Umgebung und vertrauensvolle, helfende Beziehung die Angst reduzieren und so Kommunikation fördern. Vergleichbar dazu sind auch Gefühle wie Scham oder Schuld, die ähnliche Aussagen hemmen können, die schambesetzt, unangenehm oder peinlich sind.

Bei Angst kann es wichtig sein, ein echtes Interesse am Interaktionspartner zu zeigen, einen verbalen Schutzraum zu gewähren, durch Empathie und Interpretationsangebote Verständnis und Interesse zu signalisieren. Durch Fragen kann versucht werden, Informationen zur Angst zu erhalten. Taktisches Zeitmanagement vor allem mit Geduld gibt Zeit, die Angst zu bewältigen, Mut zu fassen und zeigt dabei auch empathisch, dass man die Angst als Ursache respektiert. Das Gewähren der Freiheit, zu schweigen, zeigt, dass man dem Gegenüber auch in seiner Angst ernst nimmt und ihm zugesteht, entsprechend zu handeln. Dennoch sollte man die Kommunikation stets aufrechterhalten, um eine Antwort leichter zu machen. Denn es fällt wahrscheinlich leichter, in ein laufendes Gespräch einsteigen zu können, als eines initiieren zu müssen.

4.2.4 Hoffnungslosigkeit

Wenn Menschen wiederholt feststellen müssen, dass sie gewisse Erlebnisse nicht vermeiden oder kontrollieren und sie Ereignisse nicht beeinflussen können, kann es passieren, dass diese Personen diesbezüglich resignieren und keine Hoffnung haben, selbst etwas an solchen Situationen ändern zu können. Diese Hoffnungslosigkeit kann auch als erlernte Hilflosigkeit verstanden werden (vgl. Seligman, 1975). Dies kann sich auch auf Gespräche auswirken, wenn diese Personen die Erwartung haben, dass auch Reden eine Situation nicht ändern kann, nichts bewirkt und schon zu oft nicht geholfen hat oder dass das, was sie zu sagen haben, doch niemanden wirklich interessiert. So schweigen sie aus völliger Hoffnungslosigkeit.

Dies erscheint in Einsatzsituationen mit suizidalen Personen von besonderer Bedeutung zu sein und ist dort zwingend zu bedenken.

4.2.5 Schlechte Erfahrungen

Während bei den meisten Personen ein Kontakt mit der Polizei eher eine Ausnahme darstellt und sehr selten ist, sind andere eher regelmäßig Ziel oder Teil von polizeilichen Maßnahmen. Mitunter erleben sie diese Interaktionen mit der Polizei als eher negativ und empfinden diese Kontakte aversiv. Solche subjektiv schlechten Erfahrungen mit Einsatzkräften können wiederum eine eher schon feindselige und durch Ablehnung geprägte Haltung der Polizei gegenüber entstehen lassen. Schlechte Erfahrungen mit einem Interaktionspartner bzw. einem Vertreter dessen Gruppe kann dabei auch das Vertrauen massiv beeinträchtigen und damit die Interaktion bestimmen (Hancock et al., 2023). Dies kann auch Gespräche in die Richtung beeinflussen, dass man mit der Polizei entsprechend nicht oder nur das Notwendigste spricht. Hier lässt sich Kommunikation nur anregen durch Geduld und dem Aufzeigen, dass man der Erwartung dessen, der schlechte Erfahrungen gemacht hat, nicht entspricht. Authentisches Interesse und empathisches Vorgehen kann eine Beziehung ermöglichen, die dann die Beschränkung oder Verweigerung der Kommunikation aufweichen kann.

4.2.6 Test

In einer Interaktion den anderen anzuschweigen und das Gespräch dadurch zu stören, kann provozierend wirken: Einerseits kann der Interaktionspartner das Gespräch aufgeben, da er keine Antwort erhält und glaubt, dass sich das auch nicht ändert oder er in irgendeiner Form verärgert ist. Andererseits kann er emotional reagieren und mit Nachdruck, ausgedrückter Verärgerung oder drohenden Forderungen auf eine Antwort drängen. Beides trägt zu einer Verschlechterung der Beziehung zwischen den beiden Interaktionspartnern bei. Und genau dies versucht der schweigende Interaktionspartner vielleicht zu provozieren, um zu testen, welche Beziehung zwischen den Interaktionspartnern besteht und wie belastbar diese ist. Dies kann in polizeilichen Interaktionen z. B. dann der Fall sein, wenn der Interaktionspartner an den empathisch oder fürsorglich wirkenden Aussagen der Polizei zweifelt und dies für einen Trick hält. Auch kann er aufgrund schlechter Erfahrung Zweifel daran haben, dass „es dieses Mal anders läuft“ und er deshalb die Interaktion auf die Probe stellt. Solch einen Test kann man nur durch authentische und geduldige Kommunikation bestehen.

4.2.7 Schweigen als Widerstand, passiv-aggressiver Akt oder als Provokation

Das bewusste Ignorieren oder Falsch-Verstehen von kommunikativen Inhalten kann als passiv-aggressives Verhalten angesehen werden (Pferdorf, 2019). Es wird gezeigt, um sich gegen Appelle anderer zu wehren, sie zu bestrafen und sie zu verunsichern, ohne scheinbar dabei selbst eine aktive und offensichtliche Handlung durchzuführen. Schweigen ähnelt dabei dem sarkastisch-ironischen Antworten, dem simulierten Missverständnis und der Schuldverschiebung (vgl. Pferdorf, 2019). Mit diesem passiv-aggressiven Akt des Empfängers wird der Sender provoziert, selbst aggressiv zu handeln und somit die Interaktion auf ein Eskalationsniveau zu heben. Dies wird eigentlich vom Empfänger beabsichtigt bzw. das Reaktionsverhalten des Interaktionspartners geprüft (siehe 4.2.6). Durch den passiv-aggressiven Akt des Schweigens jedoch versucht er, die Schuld für die Eskalation von sich auf den Sender abzuschieben. Entsprechend kann die eher deeskalierende Antwort auf solch ein Verhalten sein, die Kommunikation weiterhin ruhig, bewusst und rational-zielgerichtet zu versuchen (Pferdorf, 2019). Hilfreich kann es auch sein, diese Kommunikationsverweigerung als Taktik zu entlarven und anzusprechen und dabei die eigenen Absichten und Handlungen weiterhin deutlich und transparent zu machen (Pferdorf, 2019). Dies kann dann auch ohne eine Antwort für den Interaktionspartner sowie Dritte als Zeugen Verständnis erzeugen. Kooperative Lösungen unter Wahrung des Gesichtes des Interaktionspartners, also Maßnahmen, die für beide Seiten akzeptabel erscheinen, können hier einen deeskalierenden Ausweg darstellen (Pferdorf, 2019).

4.2.8 Schweigen als Machtspiel und -demonstration

Der Kommunikationsbeitrag eines Senders enthält nach Schulz von Thun (1981) stets auch einen Appell. Ebenso ist mit der Nachricht eine Kommunikationsaufforderung für ein Feedback verbunden. Dieses Feedback sollte wenigstens im Sinne einer nonverbalen minimalen Reaktion zeigen, dass diese Botschaft angekommen ist und auch verstanden wurde. Wird also eine Wirkung, eine Aussage oder die Verstanden-Reaktion verweigert, demonstriert der andere Macht, denn er zeigt dadurch, dass er sich dieser Norm und damit dem Einfluss des anderen entzieht und nicht verpflichtet fühlt. Dies kann ebenso der Fall sein, wenn die Reaktion nicht umfassend, sondern reduziert ist und aus einem einfachen Ja oder Nein, oder einer nonverbalen knappen Reaktion besteht, obwohl eine umfassendere Antwort erforderlich oder zu erwarten gewesen wäre. Da solch eine Reaktion mitunter

auch nicht eindeutig zu interpretieren ist, bringt solch eine knappe oder gar ausgeliebene Reaktion den Interaktionspartner auch in eine Unsicherheit darüber, was diese Nicht-Antwort zu bedeuten hat. Auch hier wird Macht demonstriert, indem man andere verunsichert. Solch ein Schweigen kann auch die Aussage beinhalten, dass man mit dem anderen nicht verhandelt, ihn als nicht gleichberechtigt ansieht und ihm nicht das Recht zugesteht, Fragen zu stellen. Dabei wird gleichzeitig demonstriert, dass man selbst das Recht und die Macht hat, dies so zu entscheiden.

4.2.9 Besänftigendes Schweigen

Eher subjektiv schwer von den beiden zuvor genannten Aspekten des Schweigens zu unterscheiden ist ein eigentlich wohlwollendes Schweigen, welches zur Beruhigung beitragen soll. Dies wird angewendet, wenn ein Interaktionspartner emotional sehr heftig agiert und tobt. Der wohlwollende Interaktionspartner versucht dann, den anderen reden zu lassen und ihn so zu beruhigen. Dies ähnelt im Wesentlichen der Technik des Ventilierens (Hallenberger, Thielgen, Dornbach & Frick, 2020).

5 Tipps zum Umgang mit Schweigen

Es ist zentral für mögliche Interventionen bei (semi-)schweigenden Interaktionspartnern, ob deren Redeverweigerung eher auf stabilen und situationsübergreifenden Gründen, wie zum Beispiel einer Persönlichkeitseigenschaft, Krankheiten oder Unfähigkeiten, beruht, oder aber von situativen Faktoren abhängt, die variabel und kurzfristig beeinflussbar sind. Letztere sind in Interaktionssituationen mitunter relativ einfach zu manipulieren und zu ändern und damit das Schweigen zu brechen. Stabile und globale Faktoren hingegen erfordern in einer Situation eher eine Anpassung des Interaktionsprozesses und weniger die Modifikation der Umstände und Motivation des Interaktionspartners. Letztendlich muss wahrscheinlich eine hohe Flexibilität mit einem großen Portfolio an Interventionsansätzen zwischen Anpassung der Kommunikation, Motivation des Interaktionspartners und situativen Modifikationen zum Einsatz kommen.

5.1 Grundsätzliche Haltung

Ein Aspekt der grundsätzlichen Haltung sollte sein, dass jeder das Recht hat zu schweigen, soweit dies das Gesetz nicht einschränkt. Dies gilt nicht nur nach § 136 Absatz 1 Satz 2 StPO für Beschuldigte („Dem Beschuldigten steht es frei, sich zu der Beschuldigung zu äußern oder nicht zur Sache auszusagen“), sondern es sollte eine Haltung

sein. Dabei wird dies nicht primär aufgrund der Rechtslage empfohlen, sondern aus wissenschaftlichen Studien zu Vernehmungen gefolgert. Alison und Kollegen (2013, 2014, 2021) untersuchten Vernehmungen von Terroristen und Schweregewalttätern und fanden Bedingungen, unter welchen diese eher zu Aussagen bereit waren (ihr Schweigen brachen) und nützliche Inhalte verraten haben. Diese Aussagen wurden nicht durch Folterandrohung oder vergleichbaren Druck erreicht, welche mitunter auch zu Aussagen führen, die aber inhaltlich weniger relevant und zutreffend sind. Vielmehr waren die zentralen Aspekte für eine Aussagebereitschaft die Beziehung zwischen Vernehmer und zu vernehmender Person. Dabei waren das Aufbauen von Vertrauen u. a. durch Ehrlichkeit, empathische Kommunikation zum gegenseitigen Verstehen, eine nicht wertende Haltung des Vernehmers sowie das Gewähren von umfassender Entscheidungsfreiheit zentral. Es wurden den zu vernehmenden Personen ausdrücklich zugebilligt, nicht auszusagen. Dadurch konnten mehr relevante Information entlockt werden, als wenn diese Bedingungen nicht realisiert wurden (Alison, et al., 2013), wobei auch weniger systematische Gegenwehr gegen die Vernehmungen zu beobachten war (Alison, et al., 2014). Es scheinen also nicht Druck und Angst die Kommunikation selbst in solchen extremen Vernehmungen zu ermöglichen, sondern eine adäquate Beziehung und ein respektvoller Umgang miteinander. Dies erfordert aber eine entsprechende Haltung, um authentischer zu wirken.

Warum ist diese Haltung wichtig? Nach dem Sender-Empfänger-Modell fließen Informationen von jedem der beiden Interaktionspartner zum anderen. Jeder ist also immer gleichzeitig Sender wie auch Empfänger. Dabei signalisiert die Reaktion des Empfängers das Feedback mit den Faktoren der Aufmerksamkeit auf das Gesagte sowie eine emotionale Reaktion darauf. Dieses Feedback des Zuhörens und der emotionalen Reaktionen bzw. Wirkung des Kommunizierten wiederum motiviert die weitere Kommunikation. Bleibt diese aus, reduziert sich die Motivation zu kommunizieren (siehe Wirkweise aktives Zuhören; vgl. Hallenberger, 2014b). Auch frustriert, dass man eine beabsichtigte Wirkung nicht erzielt und beim Interaktionspartner kein Interesse an den gesendeten Inhalten besteht. Die Attribution der Ursache für das Schweigen ist dann entscheidend für die weitere Motivation zu kommunizieren. Eine eher negative oder gar feindselige Attribution lässt Kommunikationsversuche erlahmen. Eine nachsichtige und helfende Attribution erhält die Motivation. Entsprechend hilft eine Haltung, die dem Interakti-

onspartner auch ein Schweigen gewährt und geduldig mit diesem ist, die Kommunikation trotz dieser anstrengenden und zunächst nicht effektiv erscheinenden Interaktion aufrechtzuerhalten. Dass dies eine Frage der Haltung ist, kann dadurch gezeigt werden, dass solch eine Geduld und Nachsichtigkeit mitunter in spezifischen Situationen im Polizeidienst aufgebracht wird, wenn der Interaktionspartner eher ein Opfer darstellt und Hilfe offensichtlich benötigt. Ähnlich erscheint dies auch in Situationen geleistet zu werden, bei der Polizeibeamte eine Todesnachricht überbringen. Auch hier muss mitunter nach dem Aussprechen der Mitteilung geschwiegen werden oder es müssen die aufkommenden Emotionen des Empfängers dieser schrecklichen Nachricht ertragen werden, ohne Trost spenden zu können. Auch hier scheint die Attribution zu helfen, dass die Empfänger hilfsbedürftig sind und das Recht auf Geduld mit ihnen haben.

Bedacht werden kann auch, dass an anderer Stelle kommuniziert wird, ohne dass dies unmittelbar und direkt effektiv erscheint. So wird immer wieder diskutiert und auch empfohlen, mit bewusstlosen und auch komatösen Patienten intensiv zu reden (Meghani & Punjani, 2014; La Puma, Schiedermayer, Gulyas & Siegler, 1988; Lawrence, Ramirez, Bauer, 2023; Zech & Hansen, 2024; Hansen, 2024). Dieser Ansatz geht davon aus, dass die verbale Kommunikation mitunter doch zu den bewusstlosen Personen durchdringt und Wirkung hat. Dies ist jedoch nur nach einem enormen Zeitintervall und mitunter auch nur indirekt feststellbar. In der Kommunikationssituation reagiert der Patient weder verbal noch nonverbal. Damit stellt dies die extremste Form des ausbleibenden Feedbacks bzw. der nicht unmittelbar feststellbaren Wirkung von Kommunikation dar. Sicherlich fällt damit die Kommunikation mit diesen Personen schwer, aber unter dem Gesichtspunkt des Helfens ist dies dennoch vielen Personen möglich. Entscheidend kann hier die Attribution sein, dass der Patient die Kommunikation nicht bewusst verweigert, sondern hilfsbedürftig ist. Somit scheint die subjektive Bewertung hier entscheidender als die objektive Situation.

Grundsätzlich muss eine adäquate Haltung auch realisieren, dass für eine funktionierende Kommunikation nicht der Empfänger alleine verantwortlich ist, sondern auch der Sender. Die Schuld des Schweigens oder allgemeiner einer Kommunikationsstörung alleine beim Empfänger zu verorten, löst nicht die Kommunikationsproblematik, sondern verfestigt diese (vgl. auch Gregor, 1998). Nicht der Interaktionspartner ist schuld an der in-

effektiven Kommunikation, sondern der Prozess ist gestört. Bildlich gesprochen kann gesagt werden, dass um verstanden zu werden, man sich auch verständlich ausdrücken muss. Dies stellt eine Abkehr von einem egozentrischen Weltbild dar, bei dem das eigene Verhalten als normal und deshalb auch von anderen erwartbar darstellt. Es wird also eingefordert, dass andere sich kompatibel zu einem selbst verhalten sollen. Eine eigene Anpassung an andere wird als besonderes Verhalten definiert, die Anpassung der anderen an einen selbst aber als einforderbar und normal angesehen. Die vielleicht einfluss- und erfolgreichste Managementtrainerin Vera F. Birkenbihl sieht dies als problematisch an, wenn sie feststellt: *„Der größte Fehler im Umgang mit anderen Menschen besteht darin, zu glauben, dass sie denken wie du!“* Wenn man dem Zitat glauben mag, dann erfordert der Umgang mit anderen Menschen, dass man seine eigene Perspektive verlassen und die Perspektive anderer Menschen kennenlernen und verstehen muss. Dieser Perspektivenwechsel erscheint zwingend. Erst die Erkenntnis, dass andere Menschen nicht falsch in ihrer Sicht liegen, sondern tatsächlich anders leben und dies auch richtig ist – richtig für sie ist – ermöglicht einen zivilisierten sozialen Umgang miteinander. Damit ist auch die Grundlage geschaffen, sein eigenes Verhalten so anzupassen, dass Prozesse selbst zwischen sehr unterschiedlichen Personen funktionieren können. Dies gilt vor allem auch für Kommunikation, bei der schon allein die unterschiedlichen Sprachen dies deutlich beweisen.

Grundlegend ist eine Haltung, welche einem schweigenden Interaktionspartner erst einmal eher eine situative Sprachlosigkeit und nicht gleich eine Böswilligkeit unterstellt. Als Ursache für das Schweigen wird angenommen, dass dem Interaktionspartner situativ bedingt aktuell einfach das sprachliche Mittel fehlt, um das mitzuteilen, was er empfindet bzw. was ihn beschäftigt. Was wiederum bedeutet, dass es sich lohnt, denjenigen anzusprechen und diese Hemmung oder Störung herauszufinden im Sinne „Ich habe dein Schweigen bemerkt und weiß nicht, warum du gerade nicht mit mir redest. Mich beschäftigt das und ich würde gerne etwas tun, damit wir miteinander reden können. Was ist es, was dich davon abhält und was kann ich tun, dass es dir leichter fällt?“

Neben dieser helfend-orientierten Haltung ist Geduld entscheidend. Mitunter wird nicht der erste Versuch, die Kommunikationsstörung oder Beschränkung aufzulösen umfassend, bereits zu einem umfänglichen Erfolg führen. Es ist dann wichtig, nicht gleich beim ersten Versuch auf-

zugeben. Je nachdem, wie intensiv die Hemmung ausgeprägt ist, kann der andere sich auf das Angebot (noch) nicht einlassen. Entsprechend ist eine anhaltende Verweigerung kein Grund für Demotivation oder gar Ärger und Wut.

Ebenso fällt in diesen Bereich, dass man versuchen sollte, unvoreingenommen zu sein und Beobachtungen (Fakten) von Bewertungen (Interpretationen) zu trennen. Alle Wahrnehmungen sollten zunächst nicht interpretiert werden bzw. man sollte sich selbst darüber bewusst werden, dass und wie man diese spontan interpretiert. Denn diese Interpretationen sind meist Spekulationen ohne zwingende faktische Basis. Diese Interpretation und Deutung des Schweigens, z. B. als Bösartigkeit, Dummheit, Provokation oder Ähnliches, kann die Beziehung sowie den weiteren Interaktionsverlauf massiv beeinträchtigen und stören. Während man bei einem Gespräch die Aussagen des Gegenübers oft schon interpretiert, bevor man „alles“ gehört hat, steigt der subjektive Druck zur Interpretation des Verhaltens des Gegenübers, wenn dieser schweigt und der meist für besonders wichtig erachtete verbale Kanal ausschaltet ist. Hier kommen dann eigene Erwartungen, Einstellungen und Erfahrungen ins Spiel und übernehmen die Deutung dessen, was wahrgenommen – hier also das Schweigen – wurde. Deshalb ist es von primärer Bedeutung, sich dessen bewusst zu sein und noch viel sensibler die eigenen Wahrnehmungen zu beurteilen und zu bewerten. Das Verhalten und damit auch das Schweigen des Interaktionspartners sollten zunächst neutral wahrgenommen werden. Im weiteren Verlauf der Interaktion kann man gemeinsam mit der Person versuchen zu klären, welche Gründe dem Schweigen zugrunde liegen und wie man damit umzugehen hat. Dies ist als „Technik der weißen Wand“ mitunter bekannt: Man stelle sich dabei eine Wand vor, auf die ein Beamer oder anderer Projektor ein Bild projiziert. Ist die Wand weiß und glatt, erscheint ein klares, deutliches Bild mit vielen Details und einem guten Kontrast der Farben. So färbt eine neutrale also weiße Wand nichts, was auf ihr ist: Keine Farbe eines Bildes oder Schattens wird durch den weißen Hintergrund in seiner Wirkung auf die Wahrnehmung beeinflusst.

Ist die Wand aber nicht weiß, sondern farbig, leuchtend bunt sogar gemustert, verändert sich die Projektion optisch enorm. So könnte ein Bild mit dezenten Farben als schon fast farblos wahrgenommen werden. Wäre die Wand rot, würde die Haut von Menschen mitunter blass wirken. Eine gemusterte Wand oder Objekte vor ihr (Bil-

der, Regale etc.) würden dazu führen, dass Details der Projektion nicht wahrgenommen werden könnten, diese unscharf oder verzerrt würden. Jede Farbe der Wand würde also den Eindruck eines auf sie projizierten Bildes beeinflussen. So sollte also die Haltung gegenüber einer schweigenden Person auch neutral und offen sein.

5.2 Allgemein übliche Verhaltensweisen in Schweigephasen

Schweigen findet im Alltag statt und Interaktionspartner reagieren darauf, wobei dies meist eher intuitiv denn zielgerichtete und eindeutig lösungsorientierte Strategien beinhaltet. Bergmann (1982, S. 167 ff.) findet bei seiner Analyse von zahlreichen Gesprächen allgemeine und üblich praktizierte Strategien in Schweigephasen, die hier explizit nicht als Lösungsansätze zu verstehen sind, sondern das alltägliche Verhalten bei Schweigen beschreiben. Diese umfassen im Wesentlichen folgende vier Handlungen:

- Wiederholung des Gesagten mit möglicherweise Intensivierung der Lautstärke und Variation der Artikulation und Betonung. Dies ist insbesondere der Fall, wenn als Grund eine Unaufmerksamkeit oder Ablenkung vermutet wurde oder als Betonung der Ernsthaftigkeit der kommunikativen Handlung.
- Selbstkorrigierende Intervention im Sinne einer Um- bzw. Reformulierung u. a. mit Vereinfachung des Inhaltes. Dies kommt insbesondere zum Einsatz, wenn in der kommunikativen Handlung eine Formulierung als Ursache für das Schweigen vermutet wird und mit der Reformulierung die Hoffnung verbunden wird, dieses Missverständnis überwinden zu können.
- Korrekturinitiierende Intervention als Fokussierungsaufforderung mit verkürzten Aussagen wie „Hm?“, „Hallo?“ oder Nennung des Namens des Interaktionspartners. Dies wird insbesondere dann gemacht, wenn der Sender der Ansicht ist, dass die nicht auf ihn fokussierte Aufmerksamkeit des Empfängers der Grund für das entstandene Schweigen ist und durch eine Fokussierungsaufforderung eine Korrektur des Orientierungszustandes des Rezipienten zu erreichen versucht.
- Explizite Formulierung der Interpretation des Schweigens, zum Beispiel durch das Vorwegnehmen von Interpretationen. Für das Nicht-Reagieren werden entsprechend verständnisvolle Erklärungsversuche vorgeschlagen: „Wissen Sie jetzt nicht, was ich von Ihnen will?“ „Habe ich Sie jetzt überrascht oder irritiert?“

Lautenschläger (2022) ergänzt diese allgemeinen Strategien um das „Zurück-Schweigen“. Es wird also das Schweigen mit Schweigen beantwortet.

Eindeutig zeigen diese Reaktionen auf ein Schweigen, dass sie aufgrund von – mitunter vorschnellen und dysfunktionalen - Interpretationen und Attributionen des Schweigens stattfinden. Dabei decken diese fünf Arten nicht alle die in Abschnitt 4 beschriebenen Ursachen ab und können auch eher eskalierend wirken, da sie von vorschnellen und auch falschen Interpretationen des Schweigens ausgehen können. Sie stellen damit mitunter keine adäquate und das Schweigen auflösende Aufforderung dar.

5.3 Eigensicherung

Sicherheit ist die Basis von Deeskalation (vgl. Lorei, et al., 2024).

5.3.1 Kommunikation als Vitalparameter

Kommunikation kann als Vitalparameter sowie als Diagnosehilfe angesehen werden. So ist davon auszugehen, dass ein Interaktionspartner weder bewusstlos ist, noch sich in einem noch schlimmeren Zustand befindet, wenn er strukturiert und sinnvoll an einem Gespräch teilnimmt. Kommunikative Auffälligkeiten können Hinweise auf Zustände von Personen sein, die sehr relevant für die Eigensicherung erscheinen (siehe hierzu Körber & Lorei, 2025, Beitrag in diesem Themenheft).

Dies gilt ganz besonders in Situationen, in denen die Gefahr eines lagebedingten Erstickungstodes (siehe Feltes & Mallach, 2024) bedacht werden muss. Hier sollte stets versucht werden, mit dem Festgenommenen zu kommunizieren und durch sein Antwortverhalten zu prüfen, ob die Gefahr eines lagebedingten Erstickungstodes besteht.

5.3.2 Mediale Eigensicherung

In einer medialen Welt, in dem jedes Mobiltelefon über die Möglichkeit audio-visueller Aufnahmen verfügt und Dritte Polizeiaktionen fast schon automatisch filmen, besteht die Gefahr des Missbrauchs dieser Aufnahmen. Aus dem Zusammenhang gerissen und nach Darstellungsziel geschnitten stellen solche Dokumentationen oft die Basis von sehr emotionalen Diskussionen dar. Sind die eingesetzten Beamten dabei auch selbst stumm, u. a. weil das polizeiliche Gegenüber selbst schweigt und nicht antwortet, so ermöglicht dies dem Zuschauer die Interpretation der Handlungen und deren Hintergründe. Kommuniziert jedoch die Polizei dabei intensiver, werden die Möglich-

keiten der Interpretation regelmäßig beschränkt, weil die Polizei eine Perspektive dieser anbietet. Damit besitzt sie im gewissen Umfang die Deutungshoheit bzw. Definitionsmacht. Die Kommunikation richtet sich also nicht (nur) an die Interaktionspartner der Polizeimaßnahme, sondern an alle anderen, die diese zeitgleich oder verzögert wahrnehmen. Somit kann hier die Kommunikation aufrechtzuerhalten obwohl der Interaktionspartner schweigt, als eine Art der medialen Eigensicherung angesehen werden.

5.4 Beziehung

Der Beziehungsaufbau zu einer anderen Person geht immer über Kommunikation. Somit dient die Aufrechterhaltung systematischer und zielgerichteter Kommunikation immer auch dem Aufbau und Erhalt einer Beziehung, während die Reduktion der Kommunikation stets auch mit der Gefahr eines Abbaus oder sogar Abbruchs der Beziehung zum Interaktionspartner darstellt. Da aber Polizei hier die Verantwortung für die Interaktion trägt (siehe Axiom 5 von KODIAK), sind Polizeibeamte von Amts wegen zur Kommunikation quasi verpflichtet.

Besonders bei Interaktionspartnern, deren Schweigen mit der Beziehung zwischen den Interaktionspartnern verbunden ist oder welche aus Angst die Kommunikation verweigern, scheint eine intensive Beziehungsarbeit mit dem Aufbau von Vertrauen sinnvoll. Vertrauen ist dabei oft die Grundlage für eine Interaktion (Hancock et al., 2023). Vertrauen kennzeichnet die bewusste Bereitschaft, sich dem Risiko auszusetzen, durch die Handlungen eines anderen psychisch oder physisch verletzt zu werden (Hancock et al., 2023). Da Kommunikation nach Schulz von Thun (2001) stets auch einen Aspekt der Selbstoffenbarung beinhaltet und damit Kommunikation auch den Selbstwert gefährden kann, erfordert es in manchen Situationen auch Vertrauen zum Interaktionspartner, um mit diesem zu kommunizieren. Das Vertrauen zwischen den Interaktionspartnern basiert dabei auf Eigenschaften der Interaktionspartner, der Wahrnehmung des anderen und auch Aspekten der Situation (Hancock et al., 2023). Die Einschätzung der Vertrauenswürdigkeit einer Person wird durch das von ihr gezeigte Verhalten beeinflusst und dabei ist insbesondere die Transparenz, Zuverlässigkeit und Vorhersehbarkeit des Verhaltens zentral (Hancock et al., 2023). Auch spielen Ähnlichkeiten zwischen den Interaktionspartnern eine Rolle, während Verschiedenheit das Vertrauen eher geringer werden lässt (Hancock et al., 2023). Entsprechend erscheint es wichtig, in der Interaktion Ähnlichkeiten zu betonen und Unterschiede weniger

bedeutsam erscheinen zu lassen, um eine Vertrauensbasis herzustellen. Kommunikation miteinander scheint ein wichtiger Aspekt für den Aufbau von Vertrauen zu sein (Hancock et al., 2023). Dabei ist stets zu bedenken, dass eine Selbstoffenbarung eine Gratwanderung darstellen kann und die dabei offenbarten Aspekte vom Interaktionspartner auch gegen den Selbstoffenbarer manipulierend verwendet und eskalierend eingesetzt werden können. Dies sollte man bedenken, wenn man z. B. eigene vielleicht noch nicht ausreichend bewältigte Erlebnisse und belastende Ereignisse preisgibt.

5.5 Beruhigung

Das Schweigen des Interaktionspartners kann zur eigenen Verunsicherung oder auch Ärger und Wut führen. Diesen Stressor gilt es, in der Situation zu kontrollieren. Hier bieten sich entsprechende Bewertungen, Selbstinstruktionen, Atemtechniken und spontane Entspannung an.

Schweigen kann – wie oben bereits erwähnt – auch den erwarteten Handlungsfluss unterbrechen. Gerade in Situationen, die durch Unsicherheit, Emotionalität oder auch Gefahr geprägt sind und man deshalb schnell zu einer „Lösung“ kommen möchte, den in der Polizei sogenannten „Status quo“ herstellen will oder die man einfach nur zu beenden oder verlassen beabsichtigt, erhöht diese Unterbrechung den Zeit- und Lösungsdruck. Dies erzeugt Stress. Um nun nicht dem Stress und seinen Folgen (vgl. Lorei, 2014) zu erliegen oder vorschnell auf eine deeska-

lierende Lösung zu verzichten und Gewalt einzusetzen, ist Beruhigung und Stresskontrolle erforderlich.

Kommunikation allgemein vermittelt Informationen und kann so Orientierung bieten und Angst nehmen. Damit können Personen, die aus Angst oder Verwirrung schweigen, beruhigt werden (vgl. Meghani & Punjani, 2014). Andererseits kann Schweigen dem Interaktionspartner die Möglichkeit zur Selbstberuhigung und vor allem der Entschleunigung bieten. Damit dies auch als Gelegenheit zur Stressbewältigung aufgefasst werden kann und nicht als Desinteresse am Status des Interaktionspartners fehlgedeutet wird, scheint es sinnvoll, das in diesem Sinne zielgerichtete Schweigen anzukündigen und zu erklären. Insgesamt erscheint es ratsam, Themen und Aspekte zum Mittelpunkt der Kommunikation zu machen, welche auf die aktuellen Bedürfnisse des Interaktionspartners eingehen und somit die Stressoren in ihrer Wirkung mildern (siehe Tabelle 1).

5.6 Konfliktklärung und Lösungssuche

Wird man durch das Schweigen des anderen nicht nur verunsichert, sondern hilft dies auch nicht, die Lage zu klären und adäquate Lösungen für einen Konflikt zu finden, kann dies thematisiert werden. Dabei kann dann auch die eigene Verunsicherung durch das Schweigen thematisiert und versucht werden, durch Fragen und Aufforderungen dies zu klären.

Tabelle 1: Kommunikationsthemen in Abhängigkeit von aktuellen Bedürfnissen (nach Hansen, 2024, S. 8)

Psychologisches Bedürfnis	Stressor	Kommunikationsaspekte und Themen
Zugehörigkeit	Einsamkeit, Alleinsein, sich verlassen fühlen	anwesend sein, für jemanden da sein, verantwortlich sein, Kontakt haben, Fürsorge
Wohlgefühl, Schmerzfreiheit	Schmerz, Leid	Hilfe, Wohlbefinden, positive Gedanken
Orientierung, Kontrolle	Chaos, Überforderung, Sinnlosigkeit, sich ausgeliefert fühlen, Hoffnungslosigkeit	Informationen, Vertrauen, Kontrolle, Anleitung, Ordnung
Selbstwert, Sicherheit	Demütigung, Geringschätzung, Bedrohung	Respekt, Wertschätzung, Sicherheit

5.7 Maßnahmen-Umsetzung

Die Transparenz von Maßnahmen erfordert es, dass Maßnahmen demjenigen angekündigt und mitgeteilt werden, den diese betreffen. Dies kann in einer klassischen Kommunikation mit Richtung auf den Interaktionspartner geschehen oder aber auch als scheinbares Selbstgespräch bzw. Autokommunikation (Ziel der Kommunikation ist das eigene Selbst). So werden die beabsichtigten Maßnahmen verbalisiert, ohne zwingend eine Reaktion von einer anderen Person zu erwarten. Die kann im Sinne der medialen Eigensicherung (siehe 5.3.2) nützlich sein, erreicht aber auch die meisten Interaktionspartner, selbst wenn dieser keine verbale Reaktion zeigt. Damit kann auch die Transparenzfunktion erfüllt sein.

Letztendlich kann dies auch der Selbststeuerung im Sinne der Selbstinstruktion dienen (Meichenbaum, 2003; Hatzigeorgiadis et al. 2011; Senay et al. 2010). Dabei erfüllt dies einerseits Orientierungs- und Transparenzzwecke und unterstützt auch die Stressbewältigung. Letztendlich wirkt diese Autokommunikation auch auf den Sender selbst zurück zur Stabilisierung seiner Zielgerichtetheit und Führungsfunktion (Neuberger, 1985). Das autokommunikative Aussprechen von Maßnahmen bestätigt den Sender in seinem eigenen Handeln. Somit sind solche scheinbaren Selbstgespräche nicht pathologisch, ziellos und unnütz, sondern können als taktisches zielgerichtetes Kommunizieren angesehen werden, um eigenes Verhalten zu optimieren (Hatzigeorgiadis et al. 2011; Senay et al. 2010). Ebenso unterstützen solche Selbstgespräche die Selbstkontrolle (Tullett & Inzlicht, 2010).

6 Fazit

Das Schweigen eines Interaktionspartners in einer polizeilichen Maßnahme kann viele Ursachen haben und darf nicht dazu führen, dass die Polizei selbst ihre verbale Kommunikation einstellt. Vielmehr sollte diese unter verschiedenen Gesichtspunkten aufrechterhalten werden. Dabei hilft es, Schweigen grundsätzlich als akzeptabel anzusehen, viele verschiedene Gründe für ein Schweigen in Betracht zu ziehen und die eigene verbale Kommunikation zielgerichtet und unabhängig von einem ausbleibenden Feedback des Interaktionspartners zu gestalten.

7 Trainingsszenarien

7.1 Privat Paula¹

Lern- bzw. Übungsziele:

- Schweigen ertragen,
- Grund für Schweigen herausfinden.

Anlass:

Meister eines Schreinereibetriebs hat Polizei gerufen, weil Lehrling „Paula“ bedrohlich auf andere wirkt; auf Nachfragen erklärt der Anrufer, dass „Paula“ andere Lehrlinge im Ausbildungsbetrieb geschubst und deren Werkstücke beschädigt hat.

Ort:

Auf dem Parkplatz vor der Schreinerei mit umherstehenden und die Szene beobachtenden Lehrlingen.

Hintergrund:

Lehrling „Paula“ heißt eigentlich Michael Waldheim. Er wird von den anderen Lehrlingen und auch dem Meister gemobbt, weil er ein Einzelgänger ist und sich handwerklich eher ungeschickt anstellt. „Paula“ wird er spottend genannt, weil er sich nicht gegen das Mobbing wehrt und man ihn mit einem Mädchennamen provozieren will.

Verhalten „Paula“:

- Antwortet nicht auf Fragen der Polizei,
- reagiert nur nach wiederholter Ansprache und nur sehr verzögert,
- reagiert widerwillig und mürrisch, wenn er sehr dominant und aggressiv angegangen wird,
- wird zornig, wenn man ihm Vorwürfe macht,
- nimmt drohende Haltung ein, wenn er Verhalten der anderen Lehrlinge sieht: fletscht Zähne, ballt die Faust, starrt an etc.,
- entspannt sich und die Lage, wenn empathisch vorgegangen und sein wahrer Name verwendet wird.

Verhalten andere Lehrlinge:

- Beobachten „Paula“,
- lachen über „Paula“,
- ahmen ihn nonverbal nach,
- provozieren und machen Späße über Paula.

¹ Angelehnt an „Private Leonard Lawrence“ aus dem Kriegsfilm „Full Metal Jacket“ aus dem Jahr 1987, der verspottend „Private Paula“ genannt wurde und nach einem schweren Nervenzusammenbruch sich und andere bedrohte. Markant ist in der entsprechenden Szene das Schweigen mit einem bedrohlichen Gesichtsausdruck.

Lösung:

- Geduld haben (taktisches Zeitmanagement),
- aktiv zuhören,
- Empathie zeigen,
- Person aus dem Umfeld entfernen (sozialen Einfluss verringern),
- Wut als Ausdruck von Angst erkennen, Mobbing herausfinden, Hilfe anbieten,
- Schutz und Sicherheit in der Situation gewähren,
- Namen herausfinden und mit echtem Namen ansprechen.

7.2 Mangelnde Sprachkompetenz

Lern- bzw. Übungsziele:

- Alternative Kommunikationskanäle ausprobieren:
- andere Sprachen,
- Handyübersetzer,
- nonverbal kommunizieren,
- Übersetzer bei Dienststelle anfordern,
- langsam kommunizieren,
- Geduld,
- nicht selbst schweigen,
- Vermeiden von leichtem Zwang.

Anlass:

Allgemeine Fahrzeugkontrolle.

Ort:

Verbindungsstraße zwischen zwei Ortschaften.

Hintergrund:

Angehaltener ist aus einem weit entfernten Land zu Besuch in Deutschland und spricht weder Deutsch noch Englisch. Da er Fahranfänger und fremd in Deutschland ist, ist er verängstigt und fürchtet massive Sanktionen durch die Polizei für ein Fehlverhalten, das ihm nicht bewusst ist.

Verhalten Autofahrer:

Versucht in einer fremden Sprache (für Übungszwecke notfalls eine Phantasiesprache) zu kommunizieren. Dabei versucht er zu erklären, dass er nichts falsch gemacht hat. Regelmäßig antwortet er nicht und reagiert falsch auf verbale Aussagen, Anweisungen und Fragen, weil er nicht versteht, dass er zu einer Handlung aufgefordert oder etwas gefragt wurde bzw. denkt, er soll etwas machen.

Setzen die übenden Polizisten einfache körperliche Gewalt ein (z. B. am Arm festhalten, Abstand durch leichten Handballenstoß), reagiert er mal verängstigt, mal ärger-

lich, mal erschrocken. Wenn er angefasst wird, schweigt er und macht nichts mehr. Wenn Polizisten länger schweigen und nur handeln, ergreift er die Initiative und läuft umher, holt Sachen aus dem Auto, fängt an zu telefonieren oder redet intensiv auf einen der Polizisten ein.

Auf gute nonverbale/pantomimische Kommunikation reagiert er und ist kooperativ. Auch Geduld mit ihm wird durch kooperatives Verhalten belohnt.

Lösung:

- Alternative Kommunikationskanäle ausprobieren (andere Sprachen, Handyübersetzer, nonverbal kommunizieren, Übersetzer bei Dienststelle anfordern, langsam kommunizieren),
- Geduld,
- nicht selbst schweigen,
- sich nicht zu einfachem Zwang als vermeintlich schnelle Lösung hinreißen lassen.

7.3 Mauern

Lern- bzw. Übungsziele:

- Empathisch versuchen aufzulösen.

Anlass:

Anruf von Bewohnern eines Mehrfamilienhauses wegen Ruhestörung bzw. eskalierendem Streit zwischen zwei Personen in einer anderen Wohnung des Hauses. Wohnungsbesitzer wird grob beschrieben (vermutliche Größe, Alter und Bekleidung).

Ort:

Im Eingangsbereich des Hauses trifft die Streife auf eine Person, auf die die Beschreibung zutrifft.

Hintergrund:

Person ist hoffnungslos und völlig verzweifelt wegen bevorstehender Entlassung, welche zur Existenzangst führt. Dabei quält ihn auch noch die Angst, deshalb vom Partner verlassen zu werden. Ein mögliches zusätzliches Strafverfahren (wegen des Streites) steigert Angst und Verzweiflung. Person ist völlig verzweifelt mit Suizidgedanken.

Verhalten:

- Sieht keine Lösung mehr,
- ist in sich gekehrt und am Boden zerstört, weshalb er ständig abwesend wirkt und kaum auf Ansprache reagiert,
- Aufmerksamkeit ist sehr schlecht und er bekommt wenig von seiner Umwelt mit, während er sich in den eigenen Gedanken und Ängsten verliert,

- fühlt sich ertappt bzgl. des Streitiges und will diesen nicht wahrhaben,
- schämt sich,
- will nicht moralisch belehrt werden.

Lösung:

- Offene neutrale Kommunikation „weiße Wand“ (keine Vorverurteilung),
- Motivation detektieren,
- Geduld,
- Empathie,
- Geschädigte thematisieren ohne zu moralisieren.

7.4 Im audiovisuellen Fokus

Lern- bzw. Übungsziele:

Verbale Eigensicherung bei filmenden und solidarischen umherstehenden Passanten.

Anlass:

Anlassunabhängige Personenkontrolle.

Ort:

Fußgängerzone bzw. Bahnhofsumgebung.

Hintergrund:

- Kontrollierter macht den Vorwurf der Willkür und rassistischer Motivation („racial profiling“),
- wird regelmäßig von der Polizei kontrolliert,
- hat negative Erfahrung mit der Polizei gemacht.

Verhalten Kontrollierter:

- Wirft der Polizei zunächst lautstark Willkür und Rassismus vor,
- danach antwortet er nicht auf Fragen der Polizei,
- nach einiger Zeit reagiert er nur nach wiederholter Ansprache und nur sehr verzögert,
- reagiert widerwillig und mürrisch, wenn er sehr dominant und aggressiv angegangen wird,
- wird er angefasst, ohne dass dies als Maßnahme angekündigt und transparent erklärt wird, schreit er „Polizeigewalt!!!“ und schlägt Hände weg und leistet Widerstand.

Verhalten umherstehender Personen:

- Personen beobachten die Kontrolle,
- bei eskalierender Kontrolle solidarisieren sie sich mit dem Kontrollierten,
- sie äußern solidarische Bemerkungen zur Kontrolle,
- filmen der Szene, Handyaufnahme wird nach Aufforderung gestoppt, aber wenig später wieder gestartet,

- wenn sie weggeschickt werden, interpretieren sie dies als Beweis für illegale Kontrolle,
- sie entfernen sich nur nach wiederholtem Platzverweis bzw. wenn Polizei transparent mit dem Kontrollierten redet.

Lösung:

- Intensive verbale Kommunikation,
- Erklären der Maßnahme,
- Erklären der Situation der eigenen Wahrnehmung,
- verbale Eigensicherung.

7.5 Macht nix

Lern- bzw. Übungsziele:

- Nicht auf Machtspiel eingehen,
- nicht provozieren lassen,
- Maßnahmen transparent machen.

Anlass:

Fahrzeugkontrolle wegen des Verdachtes des Nicht-Anschnallens (wird vermutet, da beim Überholen des Fahrzeuges Gurt nicht gesehen wurde) bzw. der unerlaubten Handynutzung (wird vermutet durch auffällige Fahrweise).

Ort:

Anhaltestelle auf einer Landstraße.

Hintergrund:

- Überhebliche und herablassende Grundhaltung,
- übertriebener Stolz auf teuren Sportwagen, schicke Klamotten und exklusiven Beruf,
- hält sich für etwas Besonderes.

Verhalten Fahrer:

- Non-/paraverbale Missachtung/Abwertung der Polizei,
- keine Antworten, hält Kommunikation mit Polizei für nicht erforderlich,
- verzögerte Herausgabe von Ausweisdokumenten,
- will durch Ignorieren der Polizei, nicht Antworten etc. die Polizisten provozieren,
- als Eskalationsfaktor wirken die persönliche gesellschaftliche Stellung und eine weitere Person im Fahrzeug.

Lösung:

- Rechtliche Würdigung der Maßnahme,
- Erklärung der Maßnahme (Transparenz),
- Beschreibung der eigenen Wahrnehmung (unter Einbeziehung der Fzg.-Insassen),

- nicht provozieren lassen.

7.6 *Stumm vor Angst*

Lern- bzw. Übungsziele:

- Angst erkennen,
- schützende Atmosphäre herstellen.

Anlass:

Meldung eines Jugendlichen als Schwarzfahrer oder Kaufhausdieb.

Ort:

Im Supermarkt oder am Bahnsteig.

Hintergrund:

Jugendlicher aus gutem Hause macht Mutprobe, will mit Freunden „mithalten“ und befürchtet Ärger zu Hause.

Verhalten Jugendlicher:

- Antwortet nicht auf Fragen der Polizei,
- reagiert nur nach wiederholter Ansprache und nur sehr verzögert,
- reagiert widerwillig und mürrisch, wenn er sehr dominant und aggressiv angegangen wird,
- auf Bagatellisierung der „Tat“ bzw. der Folgen davon zunächst verstummen, dann aggressiv vorwurfsvoll werden, dann verängstigt und verzweifelt reagieren.

Lösung:

- „Visuell abschirmen“ vor anderen Personen,
- Situation anhand der eigenen Wahrnehmung erklären,
- die Angst des Jugendlichen erkennen und empathisch reagieren.

7.7 *Totales Schweigen*

Lern- bzw. Übungsziele:

- Schweigen: aushalten,
- Kommunikation aufrechterhalten,
- kontinuierliche Kommunikationsversuche,
- transparent bleiben.

Anlass:

Bei einer Fußstreife wird zufällig eine verzweifelt wirkende Person an einer sehr gefährlichen Position angetroffen. Es ergibt sich ein Verdacht auf Suizidabsicht und Polizei ist Zufallssprecher.

Ort:

Auf einem Brückengeländer oder am Rand einer Fläche mit Abgrund (Person ist dabei nicht direkt erreichbar

bzw. kann nur erreicht werden nach aufwändigem Überwinden von Hindernissen).

Hintergrund:

Partner mit zwei Kindern hat sich von Person getrennt und will mit den Kindern weit wegziehen.

Verhalten potenzieller Suizidant:

- Hat den Polizisten den Rücken zugedreht,
- zeigt (fast) keinerlei Reaktion auf die Polizei,
- richtet nur selten und sporadisch Blick an Polizeibeamte.

Lösung:

- Empathie zeigen,
- eigene Wahrnehmungen und Emotionen beschreiben,
- versuchen psychologische Sicherheit und Hilfe anzubieten,
- externe Eskalationsfaktoren („Bühne“) ausschalten,
- kontinuierlich kommunizieren.

LITERATUR

- Alison, L. J., Alison, E. K., Shortland, N. D., & Surmon-Böhr, F. (2021). *Orbit: The Science of Rapport-Based Interviewing for Law Enforcement, Security, and Military*. Oxford: Oxford University Press.
- Alison, L., Alison, E., Noone, G., Elntib, S., Waring, S., & Christiansen, P. (2014). The efficacy of rapport-based techniques for minimizing counter-interrogation tactics amongst a field sample of terrorists. *Psychology, Public Policy, and Law*, 20(4), pp. 421 - 430. <https://doi.org/10.1037/law0000021>.
- Alison, L., Noone, G., Elntib, S., & Christiansen, P. (2013). Why tough tactics fail and rapport gets results: Observing Rapport-Based Interpersonal Techniques (ORBIT) to generate useful information from terrorists. *Psychology, Public Policy and Law*, 19(4), pp. 411 - 431.
- Beek, J., Kecke, A. & Müller, M. (2022). Sprach- und Gewaltkompetenz im Einsatztraining. In: M. Staller & S. Koerner (Hrsg.): *Handbuch polizeiliches Einsatztraining* (S. 713 - 731). Springer Gabler, Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-34158-938>.
- Behr, R. (2009). Warum Polizisten oft schweigen, wenn sie reden sollten. Ein Essay zur Frage des Korpsgeistes in der deutschen Polizei. In T. Feltes (Hrsg.): *Neue Wege, neue Ziele. Polizieren und Polizeiwissenschaft im Diskurs* (S. 25 - 43). Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Bergmann, J. R. (1982). Schweigephasen im Gespräch - Aspekte ihrer interaktiven Organisation. In H.-G. Soeffner (Hrsg.), *Beiträge zu einer empirischen Sprachsoziologie*. (S. 143 - 184). Narr.
- Brockman, B. (1999). Food refusal in prisoners: a communication or a method of self-killing? The role of the psychiatrist and resulting ethical challenges. *Journal of Medical Ethics*, 25, (6), pp. 451 - 456.
- Fecher, L., Leuschner, F. & Lutz, P. (2023). Eskalationsfaktoren bei Gewalt gegen Mitarbeitende von helfenden und normdurchsetzenden Berufsgruppen aus der Perspektive der Angreifenden. *Polizei & Wissenschaft*, 1/2023, S. 41 - 54.
- Feltes, T. & Mallach, W. (2024). Der lagebedingte Ersti-ckungstod. Ein bekanntes, aber unterschätztes Problem. *Polizei & Wissenschaft*, 3/2024, S. 39 - 51.
- Forgas, J. P. (1999). Soziale Interaktion und Kommunikation. Eine Einführung in die Sozialpsychologie (4. Auflage). Weinheim: Psychologie Verlags Union.
- Fuchs, T. (2004). Zur Phänomenologie des Schweigens. *Phänomenologische Forschungen*, S. 151 - 167. <http://www.jstor.org/stable/24360642>.
- Gottman, J. M. (1993). A Theory of Marital Dissolution and Stability. *Journal of Family Psychology*, 7 (1), pp. 57 - 75.
- Gregor, I. (1998). Schweigen - eine Fremdsprache? Nachdenken über den mutistischen Rückzug. *Der Sprachheilpädagoge*, 4, S. 1 - 29.
- Hallenberger, F. (2014a). Ich-Botschaften. In F. Hallenberger & C. Lorei (Hrsg.): *Grundwissen Kommunikation* (S. 139 - 152). Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Hallenberger, F. (2014b). Aktives Zuhören. In F. Hallenberger & C. Lorei (Hrsg.): *Grundwissen Kommunikation* (S. 155 - 161). Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Hallenberger, F., Thielgen, M. M., Dornbach, F. & Frick, S. (2020). Die Wirkung der Kommunikationstaktiken „Tit for Tat“ und „Ventilierenlassen“ oder wie es in den Wald schallt, schallt es nicht heraus. In: C. Lorei & B. Körber (Hrsg.), *Psychologie im Polizeieinsatz. Festschrift für Hans Peter Schmalzl* (S. 171 - 213). Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Hancock, P. A., Kessler, T. T., Kaplan, A. D., Stowers, K., Brill, J. C., Billings, D. R., Schaefer, K. E., & Szalma, J. L. (2023). How and why humans trust: A meta-analysis and elaborated model. *Frontiers in psychology*, 14, 1081086. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1081086>.
- Hansen E. (2024). Touching the unconscious in the unconscious - hypnotic communication with unconscious patients. *Frontiers in psychology*, 15, 1389449. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1389449>.
- Hatzigeorgiadis, A., Zourbanos, N., Galanis, E., & Theodorakis, Y. (2011). Self-Talk and Sports Performance: A Meta-Analysis. *Perspectives on Psychological Science*, 6(4), pp. 348 - 356. <https://doi.org/10.1177/1745691611413136>.
- Körber, B. & Lorei, C. (2025). Deeskalierender Umgang mit Personen in psychischen Ausnahmesituationen. Spezifische Anwendung des Deeskalationsmodells KODIAK in polizeilichen Einsätzen mit psychisch auffälligen Bürgern. *Polizei & Wissenschaft*, 3/2025, S. 41 - 71.
- La Puma, J., Schiedermayer, D. L., Gulyas, A. E., & Siegler, M. (1988). Talking to comatose patients. *Archives of neurology*, 45(1), pp. 20 - 22. <https://doi.org/10.1001/archneur.1988.00520250026012>.
- Lautenschläger, S. (2022). Schweigen in einer digitalen Welt, Sprechen & Kommunikation, S. 19 - 36.
- Lawrence, M. M., Ramirez, R. P., Bauer, P. (2023). Communicating With Unconscious Patients: An Overview.

- Dimensions of Critical Care Nursing 42 (1) : pp. 3 - 11. DOI: 10.1097/DCC.0000000000000561.
- Lorei, C. (2014). Stress & Leistung. In F. Hallenberger & C. Lorei (Hrsg.): Grundwissen Stress (S. 87 - 146). Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Lorei, C. & Litzcke, S. (2014). Nonverbale Kommunikation. In C. Lorei & F. Hallenberger (Hrsg.): Grundwissen Kommunikation (S. 47 - 84). Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- MacIntyre, P. D., Babin, P. A., & Clement, R. (1999). Willingness to communicate: Antecedents & consequences. *Communication Quarterly*, 47(2), pp. 215 - 229. <https://doi.org/10.1080/01463379909370135>.
- Marth, D. (2003). Geiselnahme. Erleben und Handeln von Tätern und Opfern (BKA: Polizei + Forschung, Bd. 23). Neuwied: Luchterhand.
- McCroskey, J. C., & Richmond, V. P. (1990). Willingness to communicate: A cognitive view. *Journal of Social Behavior & Personality*, 5(2), pp. 19 - 37.
- McCroskey, J. C., & Richmond, V. P. (1987). Willingness to communicate. In J. C. McCroskey, & J. A. Daly (Eds.), *Personality and interpersonal communication* (pp. 119 - 131). Newbury Park, CA: Sage.
- Meghani, S. T., & Punjani, N. S. (2014). Does Communication Really a Matter of Concern in Unconscious Patients?. *i-manager's Journal on Nursing*, 4(3), pp. 16 - 19. <https://doi.org/10.26634/jnur.4.3.2880>.
- Meichenbaum, D. (2003). Intervention bei Stress. Anwendung und Wirkung des Stressimpfungstrainings. 2. Auflage. Bern: Huber.
- Merton, R. K. (1948). The self-fulfilling prophecy. *The Antioch Review*, 8(2), pp. 193 - 210.
- Middeldorf, V. (2024). Wege aus dem Schweigen – nach Schlaganfall, Hirnschädigung, Schädelhirntrauma: Perspektivische Überlegungen zum Neu-Erwerb von Sprache bei Aphasie. *tribution*.
- Neuberger, O. (1985) Im Reden verzaubern wir uns selbst. *Autokommunikation. Psychologie heute* 12 (11), S. 32 - 35.
- Pfeiffer, P. (2012). Einsatzkommunikation. In C. Lorei & J. Sohnemann (Hrsg.): Grundwissen zur Eigensicherung, S. 85 - 108. Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Pferdorff, S. (2019). Passiv-aggressiv? Psychologie nach Zahlen: Fünf Erkenntnisse über passiv-aggressives Verhalten – und wie man ihm begegnen kann. *Psychologie Heute*, 2019 (4). URL: <https://www.psychologie-heute.de/gesellschaft/artikel-detailansicht/39814-passiv-aggressiv.html>.
- Schmitt, R. (2004). Die Gesprächspause: Verbale „Auszeiten“ aus multimodaler Perspektive. *Deutsche Sprache* 32 (1), S. 56 - 84.
- Schulz von Thun, F. (1981). *Miteinander Reden: 1 Störungen und Klärungen*. Reinbek: Rowolth.
- Seligman, M. E. P. (1975). *Helplessness. On Depression, Development and Death*. San Francisco: Freeman and Comp.
- Senay, I., Albarracín, D., & Noguchi, K. (2010). Motivating Goal-Directed Behavior Through Introspective Self-Talk: The Role of the Interrogative Form of Simple Future Tense. *Psychological Science*, 21(4), pp. 499 - 504. <https://doi.org/10.1177/0956797610364751>.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. University of Illinois Press.
- Sharman, S. J., & Danby, M. C. (2022). Suggestive questions reduce the accuracy of adults' reports about one episode of a repeated event. *Psychology, Crime & Law*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1080/1068316X.2022.2132247>.
- Simpson, S. A., Sakai, J., & Rylander, M. (2020). A Free Online Video Series Teaching Verbal De-escalation for Agitated Patients. *Academic psychiatry: the journal of the American Association of Directors of Psychiatric Residency Training and the Association for Academic Psychiatry*, 44(2), pp. 208 - 211. <https://doi.org/10.1007/s40596-019-01155-2>.
- T. Stivers, N. J. Enfield, P. Brown, C. Englert, M. Hayashi, T. Heinemann, G. Hoymann, F. Rossano, J. P. de Ruiter, K. Yoon, & S. C. Levinson (2009). Universals and cultural variation in turn-taking in conversation, *Proc. Natl. Acad. Sci. U.S.A.* 106 (26) pp. 10587 - 10592, <https://doi.org/10.1073/pnas.0903616106> (2009).
- Tullett, A. M., & Inzlicht, M. (2010). The voice of self-control: blocking the inner voice increases impulsive responding. *Acta psychologica*, 135(2), pp. 252 - 256. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2010.07.008>.
- Ungerer, D. (2008). Belastungen im Fahrzeug-Cockpit. In S. Schwentuchowski & M. Herrnkind (Hrsg.): *Einsatz- und Verfolgungsfahrten. Erkenntnisse und Impulse einer Veranstaltungsreihe der Fachinspektion Fortbildung in der Polizeidirektion für Aus- und Fortbildung und der Bereitschaftspolizei in Schleswig-Holstein* (S. 103 - 125). Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Ungerer, D. & Ungerer, J. (2008). *Lebensgefährliche Situationen als polizeiliche Herausforderungen. Entstehung - Bewältigung - Ausbildung*. Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft.

- Watzlawick, P. (1983). Anleitung zum Unglücklichsein. München: Piper.
- Watzlawick, P., Beavin, J. H. & Jackson, D. D. (1969). Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien. Bern: Huber.
- Wu, C.-P., & Lin, H.-J. (2014). Anxiety about Speaking a Foreign Language as a Mediator of the Relation between Motivation and Willingness to Communicate. *Perceptual and Motor Skills*, 119(3), pp. 785 - 798. <https://doi.org/10.2466/22.PMS.119c32z7>.
- Zaragoza, M. S., Belli, R. F., & Payment, K. E. (2007). Misinformation Effects and the Suggestibility of Eyewitness Memory. In M. Garry & H. Hayne (Eds.), *Do justice and let the sky fall: Elizabeth Loftus and her contributions to science, law, and academic freedom* (pp. 35 - 63). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Zech, N. & Hansen, E. (2024). Reden mit Bewusstlosen? *Anesthesiologie, Intensivmedizin, Notfallmedizin, Schmerztherapie: AINS*, 59(10), S. 610 - 615. <https://doi.org/10.1055/a-2046-4466>.
- Zemack-Rugar, Y., Bettman, J. R., & Fitzsimons, G. J. (2007). The effects of nonconsciously priming emotion concepts on behavior. *Journal of personality and social psychology*, 93(6), pp. 927 - 939. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.93.6.927>.
- Ziano, I., & Wang, D. (2021). Slow lies: Response delays promote perceptions of insincerity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 120(6), pp. 1457 - 1479. <https://doi.org/10.1037/pspa0000250>.

Kontakt

Prof. Dr. Clemens Lorei
Hessische Hochschule für öffentliches Management
und Sicherheit

E-Mail: Clemens.lorei@hoems.hessen.de