

„Gewusst wie“

Zur Bekanntheit deeskalierender Kommunikationstechniken

Clemens Lorei, Christina Schut, Valentina Heil + Kristina Braun

1 Einführung

Das Deeskalieren von Konflikten in polizeilichen Einsätzen ist Handlungsziel einer bürgerorientierten und modernen Polizei. Polizeidienstvorschriften, Leitfäden und Leitbilder erachten den Einsatz der Sprache bzw. Kommunikation als primäres Einsatzmittel an. Aus- und Fortbildung sehen entsprechende Wissensvermittlung und Trainings vor (Lorei et al., 2023a, b). Dabei scheinen den verschiedenen Techniken sowohl in den Lehrveranstaltungen als auch in der Einsatzpraxis unterschiedliche Prioritäten zugesprochen zu werden (Todak & James, 2018; Lorei et al., 2023 a, b). Es ist bisher noch nicht betrachtet worden, welche Techniken des kommunikativen Deeskalierens Polizeibeamte am Ende des Studiums bekannt sind, zu welchen sie nur über theoretisches Wissen verfügen und von welchen sie glauben, dass sie diese auch anwenden können. Um dieses Wissen und Können zielgerichtet zur Deeskalation einsetzen zu können, erscheint es erforderlich, dass der Wirkmechanismus unterschiedlicher kommunikativer Techniken verstanden und sie kommunikativen Zielen zugeordnet werden können. Entsprechend ist es bedeutsam, diese Zuordnungen zu erheben. Nachfolgende Studie verfolgt genau diese Ziele.

2 Theoretischer Hintergrund

2.1 Definition von Deeskalation

Deeskalation bezeichnet ein Verhalten, welches in Konfliktsituationen eine Entwicklung in Richtung des Austragens dieses Konfliktes mit Gewalt stagnieren lässt oder umkehrt (Lorei, 2020, 2021, vgl. auch IACP, 2017, p. 2). Dieses Verhalten kann in verbaler, paraverbaler und nonverbaler Kommunikation oder in taktischen Maßnahmen bestehen und schließt insgesamt alle Maßnahmen ein, die dieses Ziel erreichen können. Somit kann auch die Präsentation von Stärke oder sogar der kontrollierte Einsatz von Gewalt zur Verhinderung noch massiverer Gewalt als Deeskalationsstrategie angesehen werden (Lorei, 2020, 2021).

2.2 Techniken der Deeskalation

Durchforstet man Literatur und Trainingsunterlagen zur Deeskalation und zum Konfliktmanagement, findet man eine scheinbar unüberschaubare Anzahl von Methoden, Techniken, Taktiken und Strategien zur Deeskalation. Meist wird dabei nicht zwischen Methoden, Techniken, Taktiken und Strategien unterschieden und einzelne Techniken zu Konglomeraten zusammengefasst (vgl. Lorei et al., 2024). Diese verschiedenen Ansätze für deeskalierendes Verhalten lassen sich aber kategorisieren und auf grundlegende Wirkmechanismen bzw. Ansatzpunkte reduzieren (siehe Tabelle 1; Lorei, 2020, 2021).

Diese Kategorien, die teilweise nicht klar voneinander abgrenzbar sind, sondern sich ergänzen, können als Techniken bezeichnet werden (vgl. Lorei et al., 2024). Viele dieser Techniken finden sich auch bei Betrachtung alltäglicher Polizeiarbeit explizit wieder (Todak & James, 2018; White et al., 2021; Todak & White, 2019; Lorei, 2020). So wird meist das polizeiliche Gegenüber in alltäglichen Polizeieinsätzen respektvoll behandelt, Maßnahmen transparent erklärt und eine angepasste Sprache verwendet (Todak & James, 2018). Auch das Zuhören ist eine sehr verbreitete Strategie im Polizeialltag (Todak & James, 2018). Eher selten sollen sich Beruhigungs-

Technik	Beispielhandlungen
Zielgerichtet handeln	Mentale Vorbereitung und Absprache mit Kollegen; eigene Handlungen bewusst planen
Stressmanagement	(Relativ) entspannt sein und Ruhe ausstrahlen; ruhig sprechen; sich Zeit nehmen; anderen Zeit lassen; Atementspannung; Entschleunigung der Situation; eigene Emotionen und Stresslevel regulieren.
Empathie	Verständnis für Emotion des Gegenübers haben und zeigen; Übernahme der Perspektive des Gegenübers
Interesse	Dem Gegenüber Interesse an seiner Situation signalisieren; auf Fragen des Gegenübers eingehen
Transparenz	Das eigene Verhalten und polizeiliche Vorgehensweisen soweit wie möglich erklären; Erwartungen an den anderen erklären und begründen; Maßnahmen ankündigen
Ernsthaftigkeit	Dem Gegenüber die Möglichkeit geben, sich selbst zu erklären
Eigensicherung	Grundsätze der Eigensicherung beachten; Blickkontakt aufrechterhalten, Distanz halten
Akzeptanz schaffen	Lösungsangebote machen; nach Lösungsvorschlägen des Gegenübers fragen, Lösungsalternativen anbieten
nonverbale Kommunikation	Bewusster Einsatz nonverbaler Kommunikation
Beziehungsarbeit	Aufbau einer kommunikativen Beziehung; Aufzeigen von Gemeinsamkeiten
Humor	Humor zeigen (keinen Sarkasmus/Ironie)
Respekt	Höflich sein; Respekt erweisen; ausreden lassen
Gesichtswahrung	Status des anderen beachten, anderen nicht bloßstellen
Geduld	Geduldig mit dem Gegenüber umgehen; sich Zeit nehmen; dem Gegenüber Zeit lassen
Zuhören	(Aktiv) Zuhören und ausreden lassen; nachfragen; Gesagtes in eigenen Worten wiederholen; Aufmerksamkeit signalisieren
Meta-Kommunikation	Über (Probleme und Schwierigkeiten in der) Kommunikation reden; kommunikative Situation verdeutlichen
Sachlichkeit	Wertungsfreie Ausdrucksweise; Vermeidung von Vorwürfen; professioneller Umgang mit Provokationen; Lösungsorientierung
Taktische Maßnahmen	Tausch der Interaktionspartner bei festgefahrener Kommunikation
Zielgruppen adäquate Kommunikation	Sprachniveau an das Gegenüber anpassen; kein Amtsdeutsch; geringe Informationsmenge; Zeit lassen

Tabelle 1: Überblick über die verschiedenen Strategien zur Deeskalation (nach Lorei, 2020, 2021)

■ Praktisches Wissen

versuche und Empathie in Einsätzen zeigen (Todak & James, 2018). Allgemein scheint sich das deeskalierende Verhalten nach Spezifika des polizeilichen Gegenübers zu richten (Todak & James, 2018). Insgesamt zeigten sich individuelle Unterschiede in der Nutzung von Deeskalationstechniken zwischen den Polizeibeamten (Todak & James, 2018). Andere Techniken wie z.B. das taktische Zeitmanagement (Lorei et al. 2024) oder Maßnahmen zur Gesichtswahrung (Ting-Toomey, 2015) finden sich in Praxiserhebungen bisher eher selten. Umgekehrt zeigen Studien, welche Eskalation untersuchen, (Abdul-Rahman, Grau, Klaus & Singelstein, 2023) gegenteilige Verhaltensweisen. Inkludierte Personen, welche von polizeilichen Übergriffen berichten, bemängeln, dass sie Respektlosigkeit und Unhöflichkeit durch Polizeibeamte erfahren hätten und gedemütigt, gekränkt sowie beleidigt worden seien (Abdul-Rahman et al., 2023). Auch kritisierten sie die Intransparenz bei der Durchführung von Maßnahmen sowie eine nicht adressatengerechte Kommunikation (Abdul-Rahman et al., 2023).

2.3 Zielgerichtetes Handeln

Professionelles polizeiliches Handeln in Einsatzsituationen sollte zielgerichtet sein und nicht zufällig, planlos und dem umgangssprachlichen Versuch-und-Irrtums-Prinzip folgen (vgl. Lorei et al., 2024). In Einsätzen, zu denen die Polizei gerufen wird oder die sie selbst aktiv herstellt, hat die Polizei durch Gesetz und den gesellschaftlichen Auftrag vorgegebene sowie von der eigenen Organisation gesetzte Einsatzziele. Diese lassen sich in Zwischenziele im Sinne von Zwischenschritten unterteilen. Das polizeiliche Handeln verfolgt diese Ziele sowie Zwischenstationen. Das Modell der kommunikativen Deeskalation in alltäglichen Konfliktsituationen KODIAK propagiert deshalb als 4. Axiom oder als Axiom 4 des polizeilichen deeskalierenden Einsatzverhaltens, dass polizeiliches Handeln zielgerichtet ist und Polizeibeamte Einsatzziele verfolgen und ihr Handeln danach ausrichten, dass sie diese bzw. Zwischenziele erreichen (Lorei, et al., 2024).

Kommunikation ist ein wesentlicher Bestandteil des polizeilichen Handelns und nicht selten zentraler Erfolgsfaktor. Mit der Einsatzkommunikation werden entsprechend polizeiliche Handlungs-(zwischen-)ziele verfolgt und erreicht. Diese kommunikativen Ziele können zum Beispiel in der Informationsgewinnung oder der Beruhigung eines Bürgers bestehen oder im Versuch, das polizeiliche Gegenüber zu Handlungen zu veranlassen. Erfolgreiches Handeln in entsprechenden polizeilichen Situationen erfordert oft

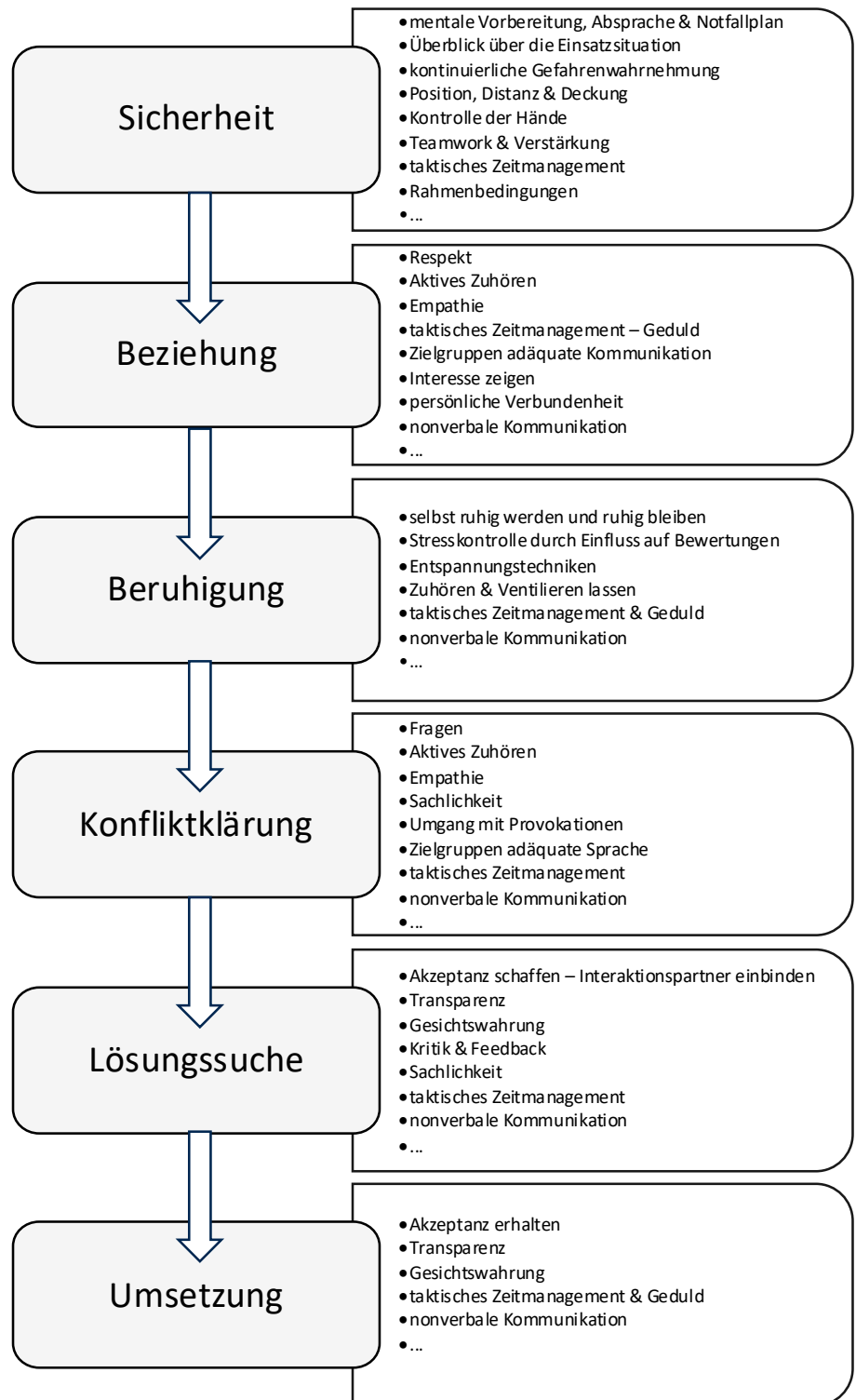


Abbildung 1: Stufenmodell KODIAK mit den zu den Stufen gehörigen Techniken

ein systematisches Setzen von (Zwischen-) Zielen sowie ein systematisches Verfolgen dieser. Um für diese Situationen, in denen Deeskalation polizeiliches Ziel ist, eine Orientierung für das Setzen von kommunikativen Zielen zu bieten, formuliert das Modell der kommunikativen Deeskalation in alltäglichen Konfliktsituationen KODIAK (Lorei, et al., 2024) eine Zielabfolge, welche Deeskalation und eine gewaltfreie oder gewaltarme Konfliktlösung polizeilicher Einsatzsituationen wahrscheinlicher machen soll. KODIAK geht davon aus, dass beim Deeskalieren die fünf Stufen „Sicherheit“, „Beziehung“, „Beru-

higung“, „Konfliktklärung“ und „Lösungssuche“ nacheinander erreicht werden müssen, um auf einer sechsten Stufe „Lösungsumsetzung“ dann eine polizeiliche Maßnahme umzusetzen. Dabei ordnet das Modell jeder Stufe passende kommunikative Deeskalationstechniken zu, die helfen sollen, die jeweilige Stufe zu erreichen (siehe Abbildung 1).

Die Bedeutung von solchen Zielen und Zwischenzielen ist für den Einsatzerfolg hoch. Achtziger und Gollwitzer (2010, S. 310) definieren Zielvorstellungen als grundlegend für Handlungen. Motivationstheorien wie das Rubikon-Modell (vgl. Heckhausen, Gollwit-

zer & Weinert, 1987) beschäftigen sich in der ersten Phase, bevor Umsetzung und Handeln einsetzen, ausführlich mit der Auswahl von Zielen. Damit kommt Zielen eine zentrale Rolle zu. Es kann angenommen werden, dass Ziele, wenn sie gesetzt sind, zu entsprechenden Planungen und Handlungen führen. Locke (1968) bzw. Locke und Latham (1984) bestimmen in ihrer Goal-Setting-Theory, wie solche Ziele zu formulieren sind, damit sie leistungsfördernd sind. Insbesondere sollen Leistungen dann besser sein, wenn Ziele spezifisch formuliert und konkret sind. Gemeint sind damit Ziele, die Handlungen nahelegen und nicht Zielzustände, welche eher das Ergebnis von Handlungen darstellen. Diese beiden erfolgsentscheidenden Eigenschaften von Zielen wurden durch zwei Metaanalysen von Tupps (1986) und Mento, Steel und Karren (1987) bestätigt.

Die Stufen mit den dazugehörigen Techniken können motivationspsychologisch also förderlich für Vorsätze und damit zur Zielerreichung sein. Ein Vorsatz ist die Bestimmung einer bestimmten Situation als „Wenn-Bedingung“ für das Ausführen einer Handlung, welche die „Dann-Konsequenz“ zur Zielerreichung darstellt (Achtziger, & Gollwitzer, 2010). Dabei machen Vorsätze die Realisierung von Handlungen wahrscheinlicher (Gollwitzer & Sheeran, 2006), indem sie kognitiv verfügbarer sind und so die Aktivierungsbedingungen der Situation, welche für den Vorsatz ebenso formuliert sind, leichter erkannt werden (Achtziger, & Gollwitzer, 2010). Vorsätze führen also dazu, dass ein entsprechendes Verhalten eher ausgeführt wird, wenn die entsprechenden situativen Bedingungen vorliegen. Die Verbindung von kommunikativen Zielen mit kommunikativen Techniken, wie es KODIAK vorschlägt, kann also die Handlungsfähigkeit in eskalierenden Situationen stärken, da hier sowohl Bedingungen als auch Handlungen formuliert werden, die in Vorsätze einfließen können.

2.4 Fragestellung der Arbeit

Für ein zielgerichtetes Handeln im Unterschied zu einem eher zufälligen Agieren erscheint es wichtig, dass man Techniken kennt, mit denen man bestimmte Ziele erreichen oder gewünschte Wirkungen erzielen kann. Selbstverständlich kann man auch handeln und damit z.B. deeskalierend wirken, ohne dass einem bewusst ist, dass man eine kommunikative Technik eingesetzt hat. So verhält man sich in manchen Situationen aus Gewohnheit, ohne darüber nachzudenken. Dies entspricht jedoch mehr einem zufälligen Handeln als einem zielgerichteten; kann aber gleichwohl auch zu gewünschten Handlungser-

gebnissen führen. Im Rahmen dieser Studie wird davon ausgegangen, dass durch Aus- und Fortbildung ein zielgerichtetes Handeln bei Polizeibeamten erreicht werden soll. Damit erscheint es sinnvoll, zu bestimmen, welche Techniken Polizeibeamte kennen sollten, um die gewünschten Ziele oder Wirkungen zu erreichen. Dabei wird analog der Bloomschen Taxonomie (Bloom, 1972) zwischen dem „Kennen“ als ein Erinnern und dem (subjektiven) „Können“ im Sinne einer Anwendung unterschieden. Die erste Fragestellung dieser Studie ist:

Welche Deeskalationstechniken kennen (Erinnern) Polizeibeamte am Ende ihres Studiums und welche glauben sie, anwenden zu können (Anwenden)?

Das „Kennen“ und „Können“ sind notwendige Aspekte für zielgerichtetes Handeln. Es muss aber auch ein „Verstehen“ hinzukommen, für die Erreichung welcher Ziele die Technik nützlich ist. In dieser Arbeit wird das Verstehen nur im Hinblick auf die Zuordnung der Technik zu einem kommunikativen Ziel verstanden und nicht zwingend im Sinne des Verstehens, Analysierens oder Bewertens der Bloomschen Taxonomie (Bloom, 1972). Die zweite Fragestellung dieser Studie ist deshalb:

Wie ordnen Polizeibeamte am Ende ihres Studiums Deeskalationstechniken kommunikativen Zielen der Deeskalation zu?

Die sozial-kognitive Theorie (Bandura, 1991) beschreibt, wie willentliches und gezieltes Verhalten ausgeführt wird. Wesentliche Aspekte sind dabei sogenannte Handlungsergebnis- und Selbstwirksamkeitserwartungen. Diese scheinen von besonderer Wichtigkeit für Motivation und Volition zu sein und beeinflussen damit, ob ein bestimmtes Verhalten in einer spezifischen Situation gezeigt wird oder nicht (Scholz & Schwarzer, 2005). Die Handlungsergebniserwartungen setzen Verhaltensweisen mit den dadurch erzielten Wirkungen in Beziehung, also z.B. ob erwartet wird, dass empathisches Zuhören zu einer friedlichen Konfliktlösung beitragen kann. Die Selbstwirksamkeitserwartung hingegen ist ein Urteil darüber, ob eine Person es sich selbst zutraut, das Verhalten effektiv umsetzen zu können und einzusetzen, also ob sie glaubt, auch empathisch glaubhaft in konfliktreichen Situationen zuhören zu können. Die Handlungsergebniserwartung bezieht sich also auf die Effektivität einer Deeskalationstechnik, während die Selbstwirksamkeitserwartung sich auf das eigene Können und Wollen (Anstrengung) bezieht. Wenn man annimmt, dass mit zunehmender Bekanntheit von Deeskalationsmöglichkeiten auch

die Erwartung steigt, mit kommunikativen Techniken erfolgreich deeskalieren zu können, dann sollte zwischen der Bekanntheit von Techniken und Handlungsergebnis- und Selbstwirksamkeitserwartungen ein Zusammenhang bestehen. Die dritte Fragestellung dieser Studie ist deshalb:

Besteht zwischen der Bekanntheit von Deeskalationstechniken und der Handlungsergebniserwartung bzw. der Selbstwirksamkeitserwartung bezüglich des Deeskalierens ein Zusammenhang?

3 Methode

3.1 Stichprobe

Im Rahmen der Erhebung wurden Studierende einer Länderpolizei in Deutschland befragt. Sie befanden sich in ihrem letzten Ausbildungsabschnitt kurz vor dem Berufseinstieg. Sie hatten somit die Ausbildung durchlaufen und verfügten zudem über unterschiedliche Praxiserfahrung. Die Probanden wurden mit einer Rundmail zur freiwilligen Teilnahme eingeladen. Der Einladung folgten 114 Personen, wovon 77 den Fragebogen bis zum Ende bearbeiteten. Die Stichprobe bestand zu 56,1% aus Männern und zu 43,9% aus Frauen (keine Nennung für divers, 0-mal keine Angabe, 7 fehlend, $n = 114$). Mehr als die Hälfte der Stichprobe (54,7 %) waren 25 Jahre oder jünger. 44,3% gaben an zwischen 26 und 35 Jahren alt zu sein. Älter als 35 waren nach eigenen Angaben 0,9% (8 fehlend, $n = 114$). Mehr als die Hälfte (67,0%) verfügte lediglich über Praxiserfahrung in der Polizei im Rahmen längerer Praktika im Studium bzw. der Ausbildung, während die anderen 33% eine mehrjährige Berufserfahrung in der Polizei nach der Ausbildung hatten und sich nun im Studium zum Aufstieg in den gehobenen Dienst befanden (8 fehlend, $n = 114$).

3.2 Instrument

Nach der Datenschutzbelehrung wurde den Teilnehmern per schriftlicher Information erläutert, dass es das Ziel der Studie sei herauszufinden, wie handlungssicher und wie gut vorbereitet auf eskalierende Einsätze sich die Teilnehmer fühlen. Die Daten wurden pseudonymisiert gespeichert. Der Fragebogen erfasste u.a. folgende Aspekte:

- Demografische Daten (Geschlecht, Alter, Praxiserfahrung)
- Handlungsergebniserwartung in Bezug auf die Deeskalation (Items in Anlehnung an Şeker & Çapri, 2022)
- Selbstwirksamkeit bzgl. Deeskalation (Items in Anlehnung an Wilhelm & Büsch, 2006; Rabe et al., 2012; Knispel et al., 2021)
- Bekanntheit von 18 Deeskalationstechni-

- ken (mit folgenden Antwortmöglichkeiten: „Kenne ich nicht“; „Kenne ich, kann sie nicht/kaum anwenden“, „Kenne ich und kann sie auch anwenden“)
- Fragen zur zielgerichteten Einsatzmöglichkeit von Deeskalationstechniken nach dem Deeskalationsmodell KODIAK (Lorei et al., 2024).

4 Ergebnis

4.1 Bekanntheit

Insgesamt gab mehr als ein Drittel an, alle 18 aufgeführten Techniken zu kennen und diese auch anwenden zu können (siehe Abbildung 2). Jeweils ungefähr jeder Zehnte gab an, fast alle Techniken zu kennen und diese nach eigener Angabe auch anwenden zu können (mit Ausnahme von 1, 2 oder 3 Techniken, die nicht gekannt werden).

Es zeigt sich, dass mindestens zwei Drittel der Teilnehmer der Befragung die Techniken zur Deeskalation kennen und angeben, sie auch anwenden zu können (siehe Tabelle 2). Für sehr viele Techniken geben dies fast alle Teilnehmer an. Nur wenige Techniken sind einem kleinen Teil der Befragten unbekannt. Techniken, die zwar überwiegend bekannt sind, aber für die angegeben wird, dass sie nicht angewendet werden können, sind vor allem Aspekte des taktischen Zeitmanagements (geduldig sein, sich Zeit nehmen, dem anderen Zeit lassen) sowie Techniken, die eine Bezogenheit auf den Interaktionspartner signalisieren (Empathie zeigen, Wertschätzung entgegenbringen, auf Fragen ausführlich antworten, Interesse an der Perspektive des anderen zeigen, das soziale Gesicht des anderen versuchen zu wahren). Auch geben einige an, dass es ihnen nicht gelingt, eine Transparenz (Maßnahmen erklären und begründen) herzustellen oder den eigenen Stress zu kontrollieren.

4.2 Zielorientierung

Die Teilnehmer sollten die Deeskalationstechniken kommunikativen Zielen zuordnen. Dabei waren sie aufgefordert, nur dann einen Zweck bzw. ein Ziel anzukreuzen, wenn sie sich einigermaßen sicher seien oder ihre Vermutung gut begründet wäre. Sie wurden gebeten, nicht zu raten, sondern in diesem Fall die Option „ich weiß nicht“ anzukreuzen. Es waren Mehrfachantworten möglich.

Die Antwortoption „ich weiß nicht“ wurde nur sehr vereinzelt gewählt (siehe Tabelle 3). Hier war nur die Technik „das soziale Gesicht des anderen wahren“ von fast 20% nicht zuordnungsbar. Auffällig ist, dass alle Techniken mehr oder minder oft der Studie „Sicher-

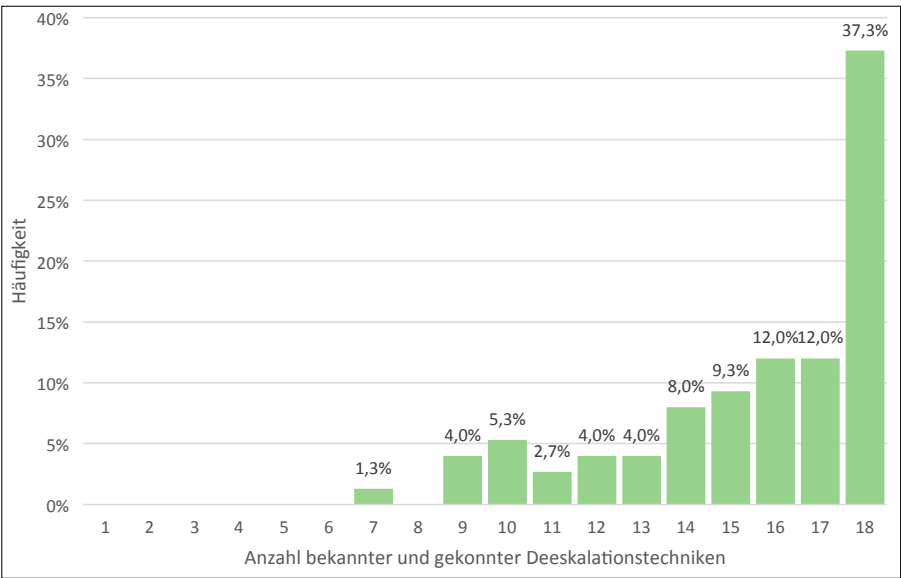


Abbildung 2: Verteilung der Anzahl bekannter und gekannter Techniken je Person

	kenne ich nicht	kenne ich, kann sie nicht/kaum anwenden	kenne ich und kann sie auch anwenden
Zuhören		2,6	97,4
aktiv zuhören		5,3	94,7
ausreden lassen		2,7	97,3
respektvoll behandeln			100
Ruhe ausstrahlen		7,9	92,1
Empathie zeigen		13,3	86,7
Wertschätzung entgegenbringen		14,7	85,3
Geduldig sein		21,3	78,7
Fragen stellen	1,3	4,0	94,7
Maßnahmen ankündigen	1,3	6,6	92,1
Maßnahmen erklären	1,3	10,5	88,2
Maßnahmen begründen	1,3	15,8	82,9
sich Zeit nehmen		17,3	82,7
dem anderen Zeit lassen		20,0	80,0
Auf Fragen ausführlich antworten	3,9	22,4	73,7
soziales Gesicht wahren	10,7	18,7	70,7
Interesse an der Perspektive des anderen zeigen	4,0	28,0	68,0
eigenen Stress kontrollieren	1,3	19,7	78,9

Tabelle 2: Verteilung der Antworten auf die Frage „Welche der nachfolgenden Techniken zur Deeskalation kennen Sie und können Sie?“ (Angaben in Prozent; n = 75 bzw. 76)

heit“ zugeordnet wurden, obwohl, keine dieser Techniken im Schwerpunkt der Eigensicherung dient. Auch ansonsten erscheint die Zuordnung der Techniken zu den kommunikativen Zielen sehr breit, nämlich stets über alle Ziele zu streuen. Ziele bzw. Stufen zeigen nur vereinzelt einen Schwerpunkt der Zuordnung mit mehr als 60% der Teilnehmer. Dies sind die Techniken des Zuhörens und Ausreden-lassens (mit 63,6-79,2%) sowie

des Respektvoll-Behandelns (70.1%) mit einer Zuordnung auf das Ziel „Beziehungsaufbau“. Die Techniken dem anderen Zeit lassen (64.9%) und Ruhe ausstrahlen (79,2%) werden im Schwerpunkt der Stufe „Beruhigung“ zugeordnet sowie das Fragen stellen (63,6%) der „Lösungssuche“. Die Techniken der Transparenz (Maßnahmen ankündigen 81,8%, erklären 79,2% und begründen 67,5%) fokussieren auf die „Umsetzung“.

4.3 Zusammenhänge

Tabelle 4 zeigt die Ergebnisse der Korrelationsanalysen. Es zeigt sich, dass mit größer werdender Anzahl an Techniken, die nur bekannt sind, aber nicht gekannt

Anzahl		Handlungsergebniserwartung	Selbstwirksamkeitserwartung
unbekannte Techniken	Korrelationskoeffizient	-.005	.091
	Signifikanz (1-seitig)	.481	.177
	N	75	73
nur bekannte Techniken	Korrelationskoeffizient	-.160*	-.178*
	Signifikanz (1-seitig)	.038	.023
	N	75	73
gekannte Techniken	Korrelationskoeffizient	.141	.133
	Signifikanz (1-seitig)	.058	.068
	N	75	73

Tabelle 4: Statistische Zusammenhänge der Handlungsergebniserwartung und der Selbstwirksamkeitserwartung mit der Anzahl an unbekannten, nur bekannten oder bekannt und auch gekannten Techniken (Kendall-Tau-b)

Technik	weiß nicht	Zuordnung zu den Stufen von KODIAK					
		Sicherheit	Beziehungs-aufbau	Beruhigung	Konflikt-klärung	Lösungs-suche	Umsetzung
zuhören	3,9	15,6	63,6	28,6	50,6	50,6	19,5
aktiv zuhören	2,6	15,6	79,2	32,5	40,3	41,6	19,5
ausreden lassen	1,3	16,9	64,9	48,1	48,1	41,6	15,6
respektvoll behandeln	2,6	32,5	70,1	49,4	28,6	35,1	22,1
Ruhe ausstrahlen	1,3	41,6	24,7	79,2	22,1	23,4	18,2
empathisch sein	1,3	18,2	58,4	49,4	39,0	42,9	18,2
Wertschätzung	5,2	20,8	57,1	45,5	27,3	27,3	18,2
geduldig sein	3,9	23,4	39,0	48,1	33,8	42,9	22,1
Fragen stellen	2,6	22,1	49,4	20,8	49,4	63,6	24,7
Maßnahmen ankündigen	1,3	42,9	15,9	23,4	22,1	19,5	81,8
Maßnahmen erklären	1,4	36,4	24,7	33,8	27,3	26,0	79,2
Maßnahmen begründen	3,9	31,2	26,0	29,9	29,9	20,8	67,5
sich Zeit nehmen	7,8	29,9	42,9	44,2	37,7	45,5	29,9
dem anderen Zeit lassen	5,2	23,4	33,8	64,9	29,9	31,2	19,5
auf Fragen ausführlich antworten	10,4	14,3	41,6	40,3	40,3	39,0	29,9
soziales Gesicht wahren	19,5	32,5	39,0	46,8	24,7	23,4	20,8
Interesse an der Perspektive des anderen zeigen	7,8	16,9	54,5	40,3	33,8	39,0	19,5
eigenen Stress kontrollieren	2,6	71,4	18,2	39,0	26,0	22,1	29,9

Anmerkung: hellgrün hinterlegte Zellen stellen den primären Fokus und das Hauptanwendungsgebiet der Technik dar. Hier wird die Technik zielgerichtet zum Erreichen eines kommunikativen Ziels (Stufe von KODIAK) eingesetzt. Der Einsatz der Technik in den anderen Stufen stellt keinen Fehler dar, ist aber im Sinne von KODIAK nicht zwingend zielgerichtet.

Tabelle 3: Verteilung der Zuordnung der Deeskalationstechniken zu kommunikativen Zielen nach KODIAK (Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent; n = 77)

werden, die Erwartungen abnehmen, dass diese auch unter widrigen Umständen eingesetzt werden können (Selbstwirksamkeitserwartung) bzw. zum Ziel führen (Handlungsergebniserwartung). Umgekehrt, aber statistisch nicht signifikant zeigt sich ein positiver Zusammenhang zwischen der Anzahl bekannter und gekannter Techniken und der Handlungsergebniserwartung sowie der Selbstwirksamkeitserwartung. Tendenziell steigen mit zunehmender Anzahl subjektiv gekannter Techniken also auch die Handlungsergebniserwartung sowie die Selbstwirksamkeitserwartung. Dabei besteht zwischen den Handlungsergebniserwartung und der Selbstwirksamkeitserwartung kein statistisch signifikanter Unterschied (Wilcoxon-Test mit $Z = -.035$, Asymp-Sig. (2-seitig) $p = .972$, $N = 75$).

5 Diskussion

5.1 Einschränkungen

Es ist zu bedenken, dass die Studie einen explorativen Charakter hat. Insgesamt ist die Anzahl der Teilnehmer mit $n = 77$ für

viele Items gering und nicht repräsentativ. Dies dürfte sich insbesondere für die Bestimmung statistischer Zusammenhänge beschränkend ausgewirkt haben. So sind zwei Korrelationen bei einseitiger Betrachtung (die Hypothese war gerichtet formuliert) mit $p = .058$ und $p = .068$ nur tendenziell signifikant. Es kann angenommen werden, dass die Korrelationen bei einem größeren Stichprobenumfang signifikant geworden wären. Die Größe der statistischen Zusammenhänge fällt eher gering aus (nach Cohen, 1988). Dies kann auf einen Deckeneffekt zurückgeführt werden. So ist die Verteilung der Anzahl bekannter und gekannter Techniken je Person (siehe Abbildung 2) rechtssteil. Darüber hinaus zeigt sich eine nur über ungefähr die Hälfte der möglichen Stufen streuende Verteilung (= eingeschränkte Varianz). Die Interpretation der Ergebnisse muss an dieser Stelle mit Vorsicht erfolgen, da sie nur korrelativer Natur sind. Somit lässt sich nicht sagen, welche Wirkrichtungen zwischen der Bekanntheit von Techniken und der Handlungsergebniserwartung bzw. Selbstwirksamkeitserwartung vorliegen.

Die Teilnehmer wurden aufgefordert anzugeben, welche Techniken ihnen bekannt sind und sie anwenden können („Welche der nachfolgenden Techniken zur Deeskalation kennen Sie und können Sie?“). Als Antwortmöglichkeit standen die Antworten „Technik kenne ich nicht“, „Die Technik kenne ich, aber ich kann sie nicht oder nur kaum anwenden“ und „Die Technik kenne ich und kann sie auch anwenden“ zur Verfügung. Inwieweit diese Antworten auch einem „Kennen“ und „Können“ auf kognitiver sowie Verhaltensebene entsprechen, bleibt offen, da es sich um eine subjektive Einschätzung der eigenen Fähigkeiten handelt. Auch ist nicht klar, ob Antworttendenzen wie soziale Erwünschtheit oder die Ja-Sage-Tendenz die Aussagekraft limitieren.

5.2 Bekanntheit

Die Befragung zeigt, dass die meisten kommunikativen Techniken, welche deeskalierend in polizeilichen Einsätzen wirken sollen, den meisten Polizeibeamten am Ende ihres Studiums bekannt sind und sie denken, dass sie in der Lage sind, diese einzusetzen. Leichte Einschränkungen zeigen sich in Bezug auf Techniken des taktischen Zeitmanagements, Techniken, welche eine Bezogenheit auf den Interaktionspartner umfassen, und Techniken der Transparenz. Auch die persönliche Stresskontrolle wird von einem Teil der Befragten als problematisch in der Anwendung beschrieben. Dies bestätigt die bei Todak & James (2018) gefundenen individuellen

Unterschiede in der Nutzung von Deeskalationstechniken. Es bestätigt aber auch, dass die in Praxiserhebungen bisher eher selten erwähnten Techniken des taktischen Zeitmanagements (Lorei et al. 2024) oder Maßnahmen zur Gesichtswahrung (Ting-Toomey, 2015) noch nicht bei allen Polizeibeamten im Verhaltensrepertoire Eingang gefunden haben. Eine Abweichung zeigt sich hinsichtlich der Bekanntheit auch bei der Transparenz. Diese wird bei Todak & James (2018) als alltägliches Verhalten bezeichnet. Insgesamt erscheint aber eine gute Bekanntheit und auch Können – zumindest nach eigenen Aussagen der Teilnehmer – vorzuliegen. Die erste Fragestellung dieser Studie, welche Deeskalationstechniken Polizeibeamte am Ende ihres Studiums kennen (Erinnern) und glauben anwenden zu können (Anwenden) kann wie folgt beantwortet werden: Fast alle Teilnehmer geben an, fast alle grundlegenden Techniken zu kennen. Sie glauben zum größten Teil zudem, diese auch anwenden zu können. An dieser Stelle muss jedoch offen bleiben, inwieweit diese Überzeugungen auch tatsächlich zutreffen und die Berufsanfänger die kommunikativen Verhaltensweisen beherrschen.

5.3 Zielorientierung

Es geben häufig nur etwa die Hälfte der Teilnehmer diese Ziele an. Weiterhin ist zu berücksichtigen, dass auch viele Zuordnungen nicht den Stufen entsprechen. Ebenso geben einige als kommunikatives Ziel von Techniken die Stufe Sicherheit an. Diese wird aber bei KODIAK eher durch klassische Techniken der Eigensicherung verfolgt. Es bleibt hierbei unklar, ob die Teilnehmer mit ihrer Zuordnung zur Sicherheit eher allgemein einen gewaltfreien Verlauf durch Deeskalation und damit einen risikoärmeren Verlauf (= sicherer) meinten und nicht das engere Ziel der Eigensicherung. Insgesamt drängt sich die Frage auf, wie zielgerichtet die Befragten tatsächlich die Techniken einsetzen können und ob sie diese allgemein und global verwenden würden. Hierzu können nachfolgende Studien mehr Aufschluss geben. Die zweite Fragestellung dieser Studie, wie Polizeibeamte am Ende ihres Studiums Deeskalationstechniken kommunikativen Zielen der Deeskalation zuordnen, muss zurückhaltend beantwortet werden. Es liegt die Vermutung nahe, dass sie die Techniken eher breit und allgemein der Deeskalation zuordnen und nur zum Teil einem bestimmten und spezifischen Kommunikationsziel zuschreiben. Es bleibt deshalb fraglich, ob die Techniken dann auch zielgerichtet angewendet werden (können).

5.4 Zusammenhänge

Auch wenn sich nur geringe Zusammenhänge bzw. tendenziell statistische Zusammenhänge zwischen dem „Kennen“ und (subjektiven) „Können“ und der Handlungsergebniserwartung sowie der Selbstwirksamkeitserwartung zeigten, unterstreichen die Ergebnisse dieser Studie jedoch die Bedeutung von einem umfangreichen Verhaltensrepertoire im Bereich Deeskalation. So erhöht die umfassende Verfügbarkeit von entsprechenden Techniken die Handlungsergebniserwartung sowie die Selbstwirksamkeitserwartung und macht damit den Einsatz von Deeskalation wahrscheinlicher. Dies trägt zur Deeskalation bei, stellt dieses Verhalten jedoch nicht sicher, da noch weitere Aspekte wie Einstellungen und sozialer Einfluss zur Anwendungsmotivation beitragen. Der dritten Fragestellung dieser Studie folgend, kann das Bestehen eines Zusammenhanges zwischen der Bekanntheit von Deeskalationstechniken und der Handlungsergebniserwartung bzw. der Selbstwirksamkeitserwartung bezüglich des Deeskalierens bestätigt werden.

6 Fazit

Die Erhebung zeigt, dass fast alle Polizeibeamte am Ende ihres Studiums die wesentlichen Deeskalationstechniken kennen und glauben, diese anwenden zu können. Hinsichtlich einiger weniger Techniken kann die Bekanntheit optimiert und die subjektive Kompetenz verstärkt werden. Die Studie kann hingegen keine Auskunft dazu liefern, ob die Polizeibeamten diese Techniken auch zielgerichtet anwenden, sondern lässt vermuten, dass viele diese eher allgemein mit dem Zweck der Deeskalation verbinden. Dies ist durch nachfolgende Studien aufzuklären. Die Zusammenhänge zwischen der Bekanntheit der Techniken und der Handlungs- und Selbstwirksamkeitserwartungen lässt vermuten, dass ein breites Portfolio an Techniken die Wahrscheinlichkeit steigern kann, dass Deeskalation auch Anwendung findet.

Literaturverzeichnis:

Die Liste zu diesem Beitrag kann in der Redaktion angefordert werden.

**Prof. Dr. Clemens Lorei,
Christina Schut, Valentina Heil +
Kristina Braun**

Hessische Hochschule für öffentliches Management und Sicherheit
Wiesbaden

E-Mail: autor@pvtweb.de