

KODIAK –

ein psychologisches Modell der kommunikativen Deeskalation in alltäglichen Konfliktsituationen

**Clemens Lorei, Kerstin Kocab, Tim Haini,
Kristina Menzel, Hermann Groß,
Rainer Bachmann + Thomas Greis**

Gewalt ist ein Teil alltäglicher polizeilicher Arbeit. Alltagseinsätze werden von Polizeibeamten ohne jegliche Spezialisierungen tagtäglich bearbeitet und beinhalten zum Beispiel das Bearbeiten von häuslicher Gewalt und Verkehrsunfällen bzw. -delikten sowie alle möglichen Arten von Streitschlichtungen. Hier wird die Polizei gerufen, um zu intervenieren oder die Strafverfolgung aufzunehmen, weil eine oder mehrere Personen Gewalt gegen eine oder mehrere andere Personen ausüben oder ausgeübt haben. Andererseits setzt Polizei selbst Gewalt ein, um polizeiliche Maßnahmen durchzusetzen oder die Sicherheit von Bürgern bzw. Polizeibeamten herzustellen. Diese Gewalt ist durch die Polizeigesetze legitimiert. Letztlich erfährt Polizei aber auch Gewalt, wenn Angriffe gegen sie selbst stattfinden.

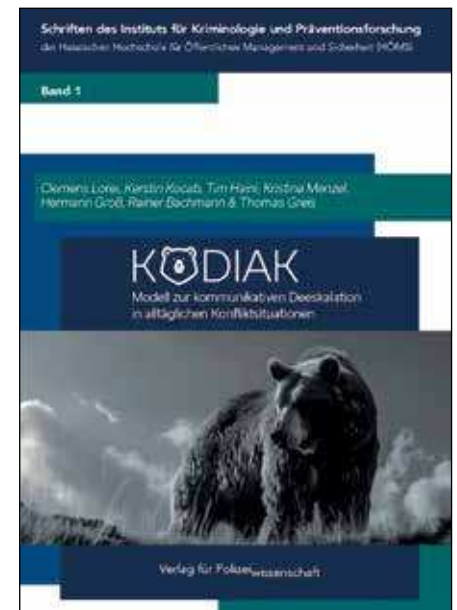
1 Einleitung

Sich zu verteidigen, Gefahren von anderen abzuwehren und Maßnahmen gegen den Widerstand von Bürgern durchzusetzen sind also alltägliche Polizeiaufgaben. Der Einsatz von Gewalt ist dabei legitimiert, kann aber eine Gratwanderung darstellen. Der Einsatz von zu wenig Gewalt kann zur Folge haben, dass Polizeibeamte selbst zu Opfern werden. Übermäßige Gewalt ist eine Straftat und der Polizeibeamte wird zum Täter. Die verantwortungsvolle dienstliche Ausübung von Gewalt erfordert deshalb viel und kann gravierende Folgen für Individuen wie auch für die Gesamtbevölkerung haben, wie die Ereignisse z. B. nach dem Tod von George Floyd in den USA, die anhaltenden Diskussionen nach den tödlichen Schüssen auf einen 16-Jährigen in Dortmund im Sommer 2022 und die Unruhen 2023 in Frankreich nach der Tötung eines 17-Jährigen durch die Polizei zeigten. Letztendlich scheint auch das Vertrauen in die Polizei davon abhängig, was dann zukünftige Begegnungen zwischen Bürgern und der Polizei prägen kann. Deshalb wird sowohl zur Verhinderung von Polizei-

gewalt als auch als Mittel zur Reduzierung von Gewalt gegen Einsatzkräften Deeskalation gefordert. Dies entspricht sowohl der deutschen Polizeidienstvorschrift 100 (PDV 100), dem Europäischen Kodex für die Polizeiethik als auch der Handlungsmaxime der Polizei in den USA. Deeskalation kann dabei als ein Verhalten definiert werden, welches Konflikte nicht in Richtung einer Gewaltsteigerung (Austragen des Konflikts mit Gewalt) anfeuert, sondern diese Entwicklung stagnieren lässt oder umkehrt. Damit sind alle Maßnahmen eingeschlossen, die dies erreichen (können). Dies umfasst dabei z.B. verbale, paraverbale und nonverbale Kommunikation, taktische Maßnahmen und einigeg mehr.

2 Wirksamkeit von Deeskalation und Deeskalationstrainings

Es existieren zahlreiche verschiedene Techniken und Taktiken, welche der Deeskalation dienen sollen. Wann und ob überhaupt diese erfolgreich sind, wurde bisher nur mit sehr wenigen Studien geprüft. Dennoch setzen Polizeibeamte diese Techniken jeden Tag ein.



Meist werden Bürger respektvoll behandelt, Maßnahmen transparent erklärt und die Worte so gewählt, dass sie gut verständlich sind. Auch Zuhören ist eine sehr verbreitete Strategie im Polizeialltag. Eher selten wird versucht, systematisch einen aufgeregten Bürger zur beruhigen und ihm Empathie zu zeigen. Werden solche deeskalierend wirkenden Techniken vernachlässigt, kann dies dann zu Eskalationen führen. Opfer polizeilicher Übergriffe geben an, dass sie von der Polizei respektlos und unhöflich behandelt worden seien und die polizeilichen Maßnahmen nicht ausreichend erklärt worden wären. Mitunter scheint die Wirkung von Deeskalationstechniken fraglich. Ähnliche Unsicherheiten bestehen bei der Wirksamkeit bestehen von Deeskalationsschulungen. Dabei waren die wenigen bisherigen Evaluationen meist methodisch schwach. Dabei sind diese Trainings meist nicht standardisiert und variieren hinsichtlich der Inhalte, des Umfangs, der Zielsetzung sowie der Pädagogik deutlich. Mitunter liegt der Effekt von solchen Trainings vor allem im Bereich des Wissens sowie der Änderung der persönlichen Ein-

stellung. So waren Teilnehmer eines kanadischen Trainings mit der Schulung sehr zufrieden und konnten sich auch sehr gut an die Inhalte erinnern. Ebenso waren sie sowohl überzeugt wie auch motiviert, die erlernten Fähigkeiten anzuwenden. In Einsatzsimulationen war dies auch festzustellen. Die Trainierten behielten jedoch auch viele verschiedene Verhaltensweisen bei und änderten in einigen Bereichen nicht ihre Gewohnheiten. Ein Transfereffekt des Trainings in die Polizeipraxis konnte dabei nicht nachgewiesen werden. Dies entspricht auch anderen Befunden. Es existieren aber auch Studien, die eine eindeutige Wirkung für die Polizeipraxis zeigen. Hier war eine Folge des Trainings, dass die Anzahl von Einsätzen abnahm, in welchen die Polizei Gewalt einsetzte.

3 Potenzielle Einflüsse auf Deeskalation

Techniken und Taktiken der Deeskalation wirken nicht pauschal immer und unabhängig von der Situation und den beteiligten Personen. Sie sind kein Algorithmus, der Konflikte sicher löst. Vielmehr sind sie eher eine Heuristik und Handlungsoption. Ihre Effektivität kann von verschiedenen Aspekten abhängig sein, welche im Nachfolgenden diskutiert werden.

3.1 Eigensicherung

Der Begriff der Deeskalation wird in der Polizei häufig missverstanden. Einige subsumieren darunter Maßnahmen, die passiv-ertragend sind oder sich darauf beschränken, die eigene Position zu schwächen. Entsprechend wird von Kritikern angeführt, dass Polizeibeamte einer erhöhten Gefahr ausgesetzt werden, wenn sie deeskalieren und nicht Gewalt einsetzen. Als Folge fürchten sie, dass die Gewalt gegen Polizisten ansteige. Doch Evaluationen von Deeskalation und Analysen von Angriffen auf Polizeibeamte zeigen das Gegenteil, nämlich dass Deeskalation eher die Sicherheit von Polizisten fördert. Nimmt man jedoch wie die Kritiker an, dass Deeskalation die Gefahr für Polizeibeamte erhöht, wird deeskalierendes Verhalten kaum akzeptiert und eher zurückhaltend versucht. Eigensicherung ist jedoch kein Widerspruch zu Deeskalation, sondern hat dabei höchste Bedeutung. Die persönliche Sicherheit wird als ein zentraler Aspekt angesehen, um zu deeskalieren.

3.2 Verhältnisse von Trainings

Polizeibeamte sind legitimiert und ausgebildet, Gewalt in verschiedener Form auszuüben, um die Sicherheit von Bürgern und sich selbst zu sichern sowie um polizeiliche Maßnahmen gegen Widerstand durchzusetzen.

Die Gewalt reicht von verbalen Maßnahmen und Androhungen über körperliche Aktionen und den Einsatz von Hilfsmitteln wie Pfefferspray und Schlagstock bis hin zum Schusswaffengebrauch. Damit der Einsatz dieser Gewalt effizient ist und dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit entspricht, muss die Polizei diesbezüglich aus- und fortgebildet werden. Daran ändert sich auch nichts, wenn man Deeskalation fördern möchte. Ebenso wie der Einsatz von Gewalt muss aber auch das Deeskalieren geübt werden. Es stellt sich die Frage, in welchem Verhältnis Trainings zur Vermeidung von Gewalt durch Deeskalation zueinanderstehen. Konkurrieren sie miteinander oder beeinflussen sie sich nicht? Nimmt man eine Konkurrenz an, dann ist darauf zu achten, dass kein massives Missverhältnis auftritt und dann Deeskalation in der Polizeipraxis deshalb seltener eingesetzt wird als es möglich erscheint. Dabei zeigt sich in Studien, dass im alltäglichen Einsatz Kommunikation und Deeskalation wesentlich häufiger stattfinden als der Einsatz von Gewalt. Eine kanadische Untersuchung ergab, dass in 98% aller Polizeinotrufe Deeskalation eingesetzt wurde und nur in 2% der Einsatz von Gewalt erforderlich war. Umgekehrt aber nimmt das Training zum Einsatz von Gewalt deutlich mehr Zeit und Raum in Aus- und Fortbildung ein als das Deeskalationstraining, wie Studien in Deutschland, Europa und den USA zeigen. In Analysen zeigt sich mitunter ein Verhältnis von ca. 9:1. Das schiefe Verhältnis der beiden Trainings scheint sich dann auch auf die Praxis auszuwirken, wie eine Studie zeigt, die einen positiven Zusammenhang zwischen Trainingsmenge und Gewalteininsatz feststellt.

3.3 Personenbezogene Einflüsse

Ob und wie Deeskalationstechniken eingesetzt werden, scheint auch von verschiedenen persönlichen Eigenschaften der Polizeibeamten abzuhängen. Ganz entscheidend kann hier die allgemeine Einstellung und Haltung sein. Wenn eine Abneigung gegenüber dem Deeskalieren vorhanden ist, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass eben in Einsätzen weniger Deeskalationstechniken angewendet werden und eher Gewalt eingesetzt wird. Weil aber einige Polizisten skeptisch bezüglich der Wirksamkeit von Deeskalationstechniken scheinen und sie befürchten, dass Deeskalieren sie in eine erhöhte Gefahr bringt, kann ihre Einstellung zur Deeskalation weniger positiv sein. Sie würden sich auch entsprechend weniger deeskalierend verhalten. Dies wird durch Studien belegt. Entsprechend müssen die Polizeibeamten von der Wirksamkeit von

Deeskalationsstrategien und -techniken in gefährlichen Einsätzen überzeugt werden, damit sie diese auch einsetzen.

3.4 Wann ist was einzusetzen?

Vielfach werden in Schulungen oder Hinweisen unterschiedlicher Techniken, Taktiken und Strategien einfach nur aufgezählt und ihr Einsatz entsprechend punktuell im Rahmen eines konflikthafter Verlaufes gesehen. Damit erscheint Deeskalation als Einzelmaßnahme und nicht als Prozess. Dies entspricht aber nicht einem Interaktionsprozess. Analog und als Erweiterung der Feststellung, dass man nicht nicht-kommunizieren kann, muss aber polizeiliche Interaktion als Prozess verstanden werden, der stets, d. h. von Anfang an, auch mit Eskalation und Deeskalation verbunden ist. Es gibt demnach kein kommunikatives Handeln eines Polizeibeamten, das nicht gleichzeitig auch den Konfliktverlauf tangiert. Es findet also stets Deeskalation oder aber Eskalation statt. Dies bedeutet, dass beim Kontakt mit dem Bürger bereits deeskalierend zu handeln ist und nicht erst im Laufe der Interaktion damit „begonnen“ werden kann. Dieses Verständnis ist fundamental und stellt möglicherweise einen Grund dar, warum manchmal Deeskalationstechniken nicht zu wirken scheinen. So kann eine Technik nicht wirken (z.B. Beruhigung) wenn der Polizeibeamte, der beruhigen möchte, selbst hektisch wirkt und schreit. Auch kann Empathie nicht glaubhaft sein, wenn der Polizeibeamte sich zuvor in einer Art verhalten hat, die keinen Respekt demonstriert oder Interesse am Bürger erahnen lässt. Deeskalationstechniken wirken nicht immer und bei jedem, sondern sind einerseits abhängig von der Zielperson und andererseits von der aktuellen Situation. Polizeibeamte scheinen dann auch ihr deeskalierendes Verhalten nach den Spezifika des polizeilichen Gegenübers zu richten. Aspekte der Situation sind aber mitunter weniger deutlich im Fokus. So stellt sich die Frage, ob Polizeibeamte in einer Situation genau die Technik nutzen, die auf Grund der Situation und dem kommunikativen Ziel adäquat ist, oder ob dies eher zufällig geschieht und nach der persönlichen Neigung und Gewohnheit. Diese Zufälligkeit wäre dann eine Erklärung für mal gefundene Wirksamkeit und mal beobachtete Wirkungslosigkeit von Deeskalation. Die würde dann auch die Unsicherheit der Polizeibeamten bezüglich der Effektivität erklären. Hier wäre eine Spezifikation und Strukturierung erforderlich, die es Polizeibeamten erlaubt, sich im Prozess der Deeskalation zu orientieren und entsprechend passende Techniken zur aktuellen Situation nahelegt. Dies würde auch ein zielge-

richtetes Handeln von Polizeibeamten ermöglichen. Dies ist für andere polizeiliche Lagen üblich. Hier haben sich für die Verhandlungen z.B. bei Geiselnahmen, Verbarrikadieren und Suiziddrohungen verschiedene Modelle für die Spezialeinheiten mit geschulten Verhandlern etabliert. Für alltägliche Einsätze von Polizeibeamten ohne Spezialisierung kann deshalb angenommen werden, dass ein für sie konstruiertes Modell zur Deeskalation von alltäglichen Konflikten ebenso hilfreich sein kann und damit das Deeskalieren im Routine-Einsatz unterstützt. Dabei ist polizeiliches Einsatzhandeln häufig Teamarbeit. Dies gilt sicherlich ganz besonders für Situationen, die potenziell eskalieren können und bei denen Polizei mit mehreren Personen agiert (Verstärkung). Die Arbeitsteilung (z.B. eine Person sichert und die andere Person kommuniziert) erfordert aber Abstimmung unter den Teammitgliedern, da das Einsatzhandeln im Team koordiniert sein muss, damit es effektiv ist. In eskalierenden Situationen besteht aber wenig Möglichkeit, die Ziele und Zwischenziele sowie die Wege dorthin im Team explizit abzugleichen, um sie dann gemeinsam und koordiniert zu erreichen. Vielmehr erscheint hier ein gleiches Zielsystem oder ein gemeinsames mentales Modell der Situation (in der Wissenschaft als „shared mental model“ bezeichnet) und seiner potenziellen Lösung hilfreich. Damit kann dann Teamwork zielgerichtet, koordiniert und damit leistungsfähiger sein.

4 Das Modell kommunikativer Deeskalation in alltäglichen Konfliktsituationen (KODIAK)

Das Modell kommunikativer Deeskalation in alltäglichen Konfliktsituationen (KODIAK) hat als Ziel, Polizeibeamten eine Orientierung für das Deeskalieren in Konfliktsituationen zu bieten, damit sie systematisch und zielgerichtet handeln können und das polizeiliche Einsatzziel erreichen ohne die Eigensicherung zu vernachlässigen. Dabei wird versucht, die Vielzahl unterschiedlicher komplexer dynamischer Situationen auf das für das polizeiliche Handeln Wesentliche zu reduzieren und zu strukturieren. Hiermit soll einerseits die Überzeugung der Wirksamkeit von Deeskalation gesteigert werden (zu wissen, wann man was macht) sowie die Akzeptanz gefördert werden, da Deeskalation nicht zur Reduzierung von Sicherheit führt.

4.1 Grundlagen

Damit Deeskalation im polizeilichen Alltag eingesetzt wird und auch erfolgreich sein kann, erscheinen verschiedene Grundannahmen als allgemeinen Rahmenbedingungen

notwendig. Diese bilden ein axiomatisches Selbstverständnis sowie die Voraussetzung für gelingendes polizeiliches Handeln.

Ziel von Deeskalation ist es, den Einsatz von Gewalt zu vermeiden oder zumindest die Gewaltintensität so gering wie möglich zu halten (Gewaltminimalität), auch wenn dies einen Mehraufwand im Sinne von Anstrengung, Zeit oder Geduld bedeutet. Konflikte sind also immer gewaltfrei zu lösen, wenn dies möglich ist. Ist Gewalt unvermeidbar, soll nur so wenig wie möglich Gewalt eingesetzt werden. Das Selbstverständnis von KODIAK beinhaltet also auch, dass nicht alle Konflikte durch die Polizei gewaltfrei gelöst werden können. Die potenzielle Erforderlichkeit von Gewalt in entsprechenden Situationen ist Teil des Deeskalationskonzeptes, denn die maximal mögliche Gewaltfreiheit gilt für alle Beteiligten an einem Konflikt. Gewaltfreiheit oder Gewaltminimalität gilt also sowohl für den Bürger also auch für die Polizei, weshalb die Grundlage für jegliches deeskalierendes Verhalten der Polizei die Eigensicherung ist: Ohne ein akzeptables Maß an Sicherheit kann keine Deeskalation stattfinden.

Die Interaktion in einer Konfliktsituation ist stets als Prozess zu verstehen, in dem jede Handlung sich auf den weiteren Verlauf auswirken kann. Jegliche polizeiliche Interaktion ist damit auch eskalierend oder deeskalierend. Man kann in einer polizeilichen Interaktion also nicht erst nach einiger Zeit mit Deeskalation anfangen, sondern diese fängt stets mit der Kontaktaufnahme bereits an und findet während der gesamten Interaktion statt. Polizeiliche Kommunikation in konflikthaften Situationen muss deshalb immer auch von Anfang an deeskalierend ausgerichtet sein. Dies belegen auch Studien, in denen sich Eskalationsverläufe und Zwangsmaßnahmen allein schon durch die ersten Sätze eines Polizisten bei einer Fahrzeugkontrolle vorhersagen ließen, ohne dass dabei der Kontrollgrund eine Rolle gespielt hat. Waren diese ersten Worte eher befehlartige Verhaltensanweisungen, verlief die Kontrolle auch eskalierend. Ein frühes Einfordern von Gehorsam gegenüber der Autorität der Polizei hing ebenso mit einer Eskalation der Situation zusammen.

Polizeiliches Handeln ist nicht zufällig oder ausschließlich auf das Verhalten des Bürgers reagierend. Vielmehr sollen Polizeibeamte stets ein polizeiliches Ziel bzw. Zwischenziele auf dem Weg zum Einsatzziel verfolgen. Dabei haben Sie die Pflicht, wiederholt zu versuchen, mit Mitteln der Deeskalation und initiativ Konflikte zu lösen und nicht abwartend und ausschließlich reagie-

rend auf ein Einlenken des Gegenübers zu hoffen. Als die Berufsgruppe, welche genau für entsprechende Konflikte und Situationen installiert ist, sind sie verantwortlich für den Verlauf. Dies meint, dass sie verantwortungsvoll handeln und die Lage versuchen so zu steuern, dass sie möglichst gewaltfrei gelöst werden kann. Dies dient letztendlich auch der eigenen Sicherheit, da so nicht nur die Situation mehr oder weniger gelenkt werden kann, sondern auch Informationen über den Gemütszustand und die Bedürfnisse des Gegenübers gesammelt werden können, die das Eskalations- und Deeskalationspotenzial der Situation besser einschätzen lassen.

Die Polizeiorganisation hat dabei die Verpflichtung, Polizeibeamte durch Auswahl, Ausstattung und Aus- und Fortbildung in die Lage zu versetzen, nach den obigen Grundlagen zu handeln, wie es die Gesellschaft erwartet, welche die Polizei als Organisation eingerichtet hat. Da entsprechend professionelles polizeiliches Handeln kein angeborenes Talent ist, sondern erlernt und trainiert werden muss, hat die Organisation dafür zu sorgen, dass die Polizeibeamten über die entsprechenden Kompetenzen verfügen. Dies bedeutet, dass die Polizeiorganisation u.a. durch Aus- und Fortbildung im Bereich Deeskalation wie auch unmittelbarem Zwang (körperliche Gewalt, Einsatz von Hilfsmitteln der körperlichen Gewalt, Einsatz von Waffen) Polizeibeamte in höchstem Maße qualifiziert und umfassend trainieren müssen.

4.2 Das Stufenmodell KODIAK

Das KODIAK-Modell geht davon aus, dass beim Deeskalieren die fünf Stufen „Sicherheit“, „Beziehung“, „Beruhigung“, „Lageklärung“ und „Lösungssuche“ nacheinander erreicht werden müssen, um auf einer sechsten Stufe „Lösungsumsetzung“ dann eine polizeiliche Maßnahme umzusetzen (siehe Abbildung 1).

Auf jeder Stufe ist es erforderlich, die aktuelle Situation zu beurteilen. Kommt diese Beurteilung zu dem Schluss, dass eine niedrigere Stufe nicht ausreichend erfüllt ist, so muss zu dieser Stufe zurückgekehrt werden (siehe Abbildung 2). Wenn also während der Stufe „Beruhigung“ sich die Lage verändert und die „Sicherheit“ nicht mehr ausreichend gegeben ist, muss der handelnde Polizist erst wieder auf diese Stufe zurück und Maßnahmen der Eigensicherung treffen. Erst dann kann er wieder an der „Beziehung“ arbeiten und anschließend erneut auf die Stufe „Beruhigung“ zurückkehren.

Befindet sich die Interaktion auf der Stufe „Lösungssuche“ und regt sich das polizeiliche Gegenüber plötzlich wieder sehr auf,

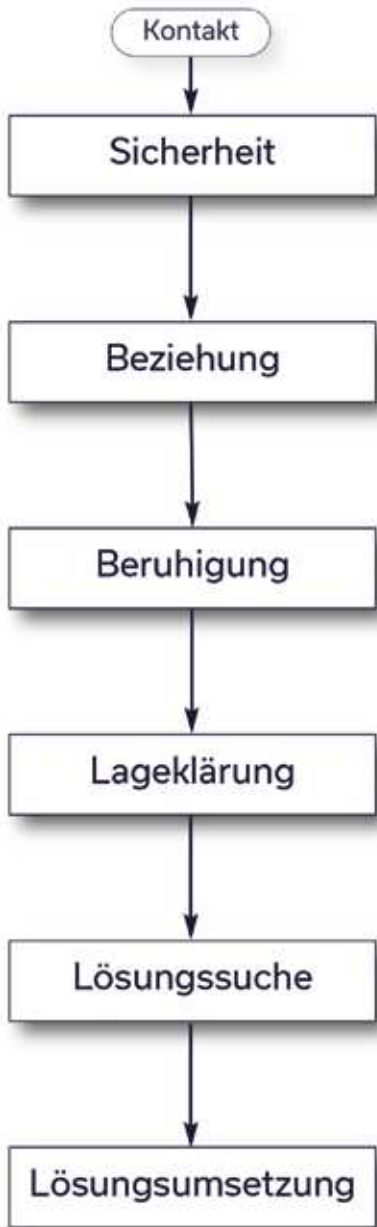


Abbildung 1: Stufenmodell KODIAK

muss auf die Stufe „Beruhigung“ zurückgekehrt werden, um zunächst das Gegenüber zu beruhigen, dann die Situation neu zu klären (Stufe „Lageklärung“) und wieder nach einem Lösungsweg (Stufe „Lösungssuche“) zu suchen. Im Verlauf eines Einsatzes wird sich also über die Stufen vorgearbeitet und notfalls wieder auf eine frühere Stufe zurückgekehrt (siehe Abbildung 3).

4.3 Die Stufen und ihre Techniken

In den folgenden Abschnitten werden die einzelnen Stufen beschrieben und begründet. Dabei wird auch eine Auswahl an zentral erscheinenden Deeskalationstechniken und -strategien beschrieben, die jeweils helfen sollen, die entsprechenden Stufen zu erreichen.

4.3.1 Stufe „Sicherheit“

Zentrales Ziel des Deeskalierens ist es, dass alle Beteiligten, also Polizei wie auch Bürger, ohne physischen wie auch psychischen Schaden den Einsatz überstehen. Auch wenn dies nicht immer möglich sein wird, ist es doch angestrebt. Deshalb ist die Sicherheit von höchster Priorität und Grundlage für weitere Deeskalation. Für die Sicherheit von Polizeibeamten sorgen Techniken der Eigensicherung. Die Eigensicherung startet aber nicht erst, wenn man auf die Person trifft, gegen die sich der Einsatz richtet, sondern bereits vor dem Kontakt mit dieser. Hier sind u. a. Absprachen mit dem Kollegen, die mentale Vorbereitung, das einsatzbereite Führen von Einsatzmitteln und eine aufmerksame Annäherung grundlegend für den Verlauf der Interaktion.

Neben der Sicherheit der Einsatzkräfte ist aber auch die Sicherheit des Bürgers zu bedenken. Auch diesem wird es schwerfallen, sich auf ein Gespräch zu konzentrieren oder einzulassen, wenn er sich in Gefahr wähnt. Mitunter werden die Sicherheit des Polizisten und die Sicherheit des Bürgers sich gegenläufig beeinflussen: Wenn der eine eine höhere Sicherheit hat, empfindet der andere diese für sich als niedriger. Im Falle einer solchen Abhängigkeit muss ein für beide akzeptabler Kompromiss gefunden werden. Wieviel Sicherheit ein Polizeibeamter dabei benötigt, ist seine subjektive Entscheidung. Diese Bewertung basiert auf dem eigenen Anspruch und den persönlichen Überzeugungen. Insbesondere wird hier die persönliche Kompetenzüberzeugung bezüglich der Eigensicherung und des Einsatzes von Gewalt eine Rolle spielen. Ist der Polizist überzeugt, dass er auch bei reduzierter Sicherheit durch seine hohe Kompetenz notfalls auch mit Gewalt die Situation sicher lösen kann, wird er ein geringeres Maß an eigener Sicherheit eher tolerieren können als ein Polizist, der befürchtet, dass er bei einer Eskalation die Situation nicht mehr in den Griff bekommen kann. Dies bedeutet, dass Einsatzkräfte, die deeskalieren sollen, auch über eine hohe Kompetenz der Eigensicherung und der Anwendung von Gewalt in Form des unmittelbaren Zwangs verfügen müssen. Nur wer sich entsprechend sicher fühlt, weil er sich auch auf gefährliche

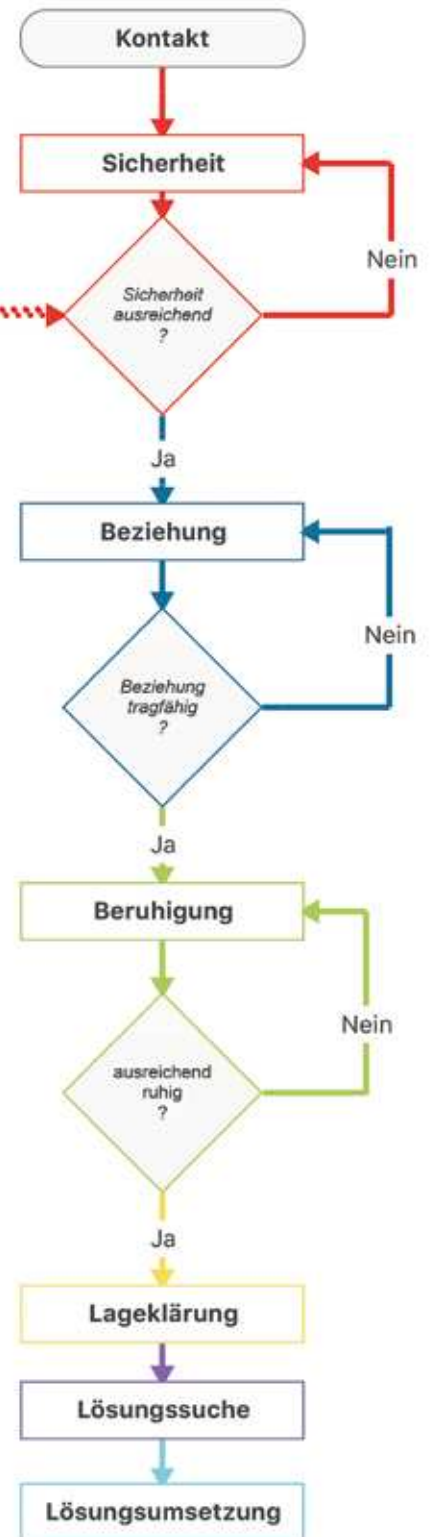


Abbildung 2: Bewertungen auf den verschiedenen Stufen (Rauten stellen die Bewertungsschritte auf den verschiedenen Stufen dar)

Situationen gut vorbereitet sieht, kann entspannt (aus einer Position der Stärke heraus) deeskalieren.

Beim Kontakt mit der Person, die der Grund für den Einsatz ist, muss die Situation „gescannt“ werden, das heißt es wird ein erster Überblick über die Lage eingeholt, der vor allem der Einschätzung der Sicherheit und dem Treffen von Eigensicherungsmaßnahmen gilt. Hierbei wird auch abgeglichen,

ob die bei der Auftragserteilung erhaltenen Informationen tatsächlich zutreffen und in wie weit die zuvor getroffene Lageeinschätzung zu modifizieren ist. Die Eigensicherung wird hergestellt durch das Beobachten der Person und die visuelle Kontrolle ihrer Hände. Dabei ist eine geeignete Position zu wählen, das Nutzen von Deckungsmöglichkeiten zu erwägen und eine adäquate Distanz zu halten. Gerade die Distanz sorgt nicht nur für die Sicherheit von Einsatzkräften, sondern auch für die der Person, mit der die Polizei interagiert. Dies ist insbesondere für psychisch kranke Personen besonders wichtig, für die eine Unterschreitung der Komfort-Distanz oftmals kritischer und handlungsauslösender ist als bei anderen Personen. Wenn mit diesen grundlegenden Techniken der Eigensicherung eine ausreichende Sicherheit für beide Interaktionspartner hergestellt ist, ist die Stufe „Sicherheit“ erreicht und der Polizeibeamte kann sein Handeln auf das Erreichen der nächsten Stufe ausrichten. Sieht der Polizeibeamte im weiteren Verlauf der Interaktion die Sicherheit nicht mehr als ausreichend gegeben an, so muss erst durch Maßnahmen der Eigensicherung wieder die Stufe „Sicherheit“ erreicht werden, bevor die nachfolgenden Stufen als Ziel angestrebt werden.

4.3.2 Stufe „Beziehung“

Die Basis für erfolgreiches Kommunizieren und eine Konfliktlösungen ist eine passende Beziehung zwischen den Interaktionspartnern. Diese sehen sowohl Kommunikationstheorien wie auch die Modelle für polizeiliche Verhandler als fundamental an. Aber auch bei alltäglichen Polizeieinsätzen ist die Beziehung zwischen Polizeibeamten und Bürgern zentral für jegliches Miteinander und damit sehr wichtig bei der Deeskalation. Grundlegende Techniken sind hier der respektvolle Umgang sowie Freundlichkeit und Höflichkeit. Respekt beinhaltet das Zeigen von Gleichheit, Wert-

schätzung und Interesse. Er zeigt sich auch, wenn man Rücksicht auf den anderen nimmt (z. B. auf Reaktionen geduldig wartet, Sätze wiederholt). Auch empathisch die Bedürfnisse und Probleme des anderen zu erfragen und als wichtig anzuerkennen, auf Fragen des Gegenübers einzugehen und zuzuhören wirkt deeskalierend. Damit ist Empathie zu zeigen eine wesentliche Deeskalationstechnik wie auch das (aktive) Zuhören. In der Taktik der persönlichen Verbundenheit wird eine kommunikative Beziehung durch Aufzeigen von Gemeinsamkeiten und Ähnlichkeiten der Interaktionspartner aufgebaut. Unter Umständen können auch gemeinsame Ziele und Interessen ausgetauscht werden, insbesondere auch für den aktuellen Einsatz. Dabei kann empathisches Verhalten diese Beziehung stärken. In die Richtung wirkt vielleicht auch die Zustimmung zu Aspekten des Gegenübers.

4.3.3 Stufe „Beruhigung“

In polizeilichen Einsätzen, in denen Gewalt eine Rolle spielt, sind alle Beteiligten oft aufgeregt und sehr emotional. Dies gilt für beide Seiten der Interaktion, also Bürger und auch Polizei. Der Polizist kann z.B. angespannt sein wegen der Unklarheit der Lage und der Gefahr eines Angriffes. Das Opfer von Gewalt empfindet hohen Stress und ist verängstigt wegen der Gewalterfahrung. Der Gewalttäter bzw. die Person, wegen der die Polizei gerufen wurde, ist z.B. wütend auf das Opfer oder ängstlich wegen der Konsequenzen seiner bzw. ihrer Tat. Oder es handelt sich um eine aufgebrauchte Person, die durch ihre Agitiertheit andere irritiert und ängstigt, weshalb die Polizei gerufen wird. Damit befinden sich die Interaktionspartner auf einem erhöhten Stressniveau. Ein erhöhtes Stressniveau kann dann die Leistungsfähigkeit und das Handeln beeinträchtigen. Um dies auszuschließen und um weniger emotional und eher rational zu agieren, ist es notwendig, alle Beteiligten zu

beruhigen und den Stress zu kontrollieren, was dann als Basis für Verhandlungen dienen kann. Wichtig ist einerseits die Beruhigung dieser Personen wie auch andererseits die eigene Stress- bzw. Emotionsregulation des Polizeibeamten. Beruhigung im Sinne der Kontrolle und Reduzierung des Stresslevels ist ein wesentliches Deeskalationsziel. Techniken zur Kontrolle des eigenen Stressniveaus während einer Hochstressphase können zum Beispiel Atemtechniken und die positive Selbstinstruktion sein. Um andere zu beruhigen, reicht es nicht aus und es kann sogar kontraproduktiv sein, diesen das zu sagen: Aussagen wie „Jetzt beruhigen Sie sich doch mal!“ und „Seien sie doch vernünftig!“ senken nicht die Aufregung, sondern steigern diese mitunter. Wichtig erscheint zunächst, dass die Einsatzkraft selbst Ruhe und Gelassenheit ausstrahlt, was aber nicht mit Gleichgültigkeit und Überheblichkeit verwechselt werden darf. Umgekehrt darf der Polizeibeamte keine Anzeichen von hohem Stress zeigen, weil dies eher ansteckend und somit stressfördernd wirkt. Wichtig ist es auch, sich Zeit zu nehmen und der Person Zeit zu geben, sich zu beruhigen oder auch Entscheidungen zu treffen (taktisches Zeitmanagement), denn den Zeitdruck zu reduzieren vermindert Stress. Somit dienen Geduld und Gelassenheit sowohl der eigenen wie auch der Stressregulation des Gegenübers und stellt eine weitere sehr wichtige Deeskalationstechnik dar.

4.3.4 Stufe „Lageklärung“

Nachdem die Situation relativ sicher ist, eine Beziehung für das Miteinander hergestellt wurde und die Aufregung und der Stress aller beteiligten Personen gesenkt wurden, kann angefangen werden, am Konflikt selbst zu arbeiten. Dafür ist es zunächst notwendig, Informationen zu sammeln, um zu verstehen, welche Situation vorliegt, was passiert ist, wer in welcher Rolle beteiligt ist und

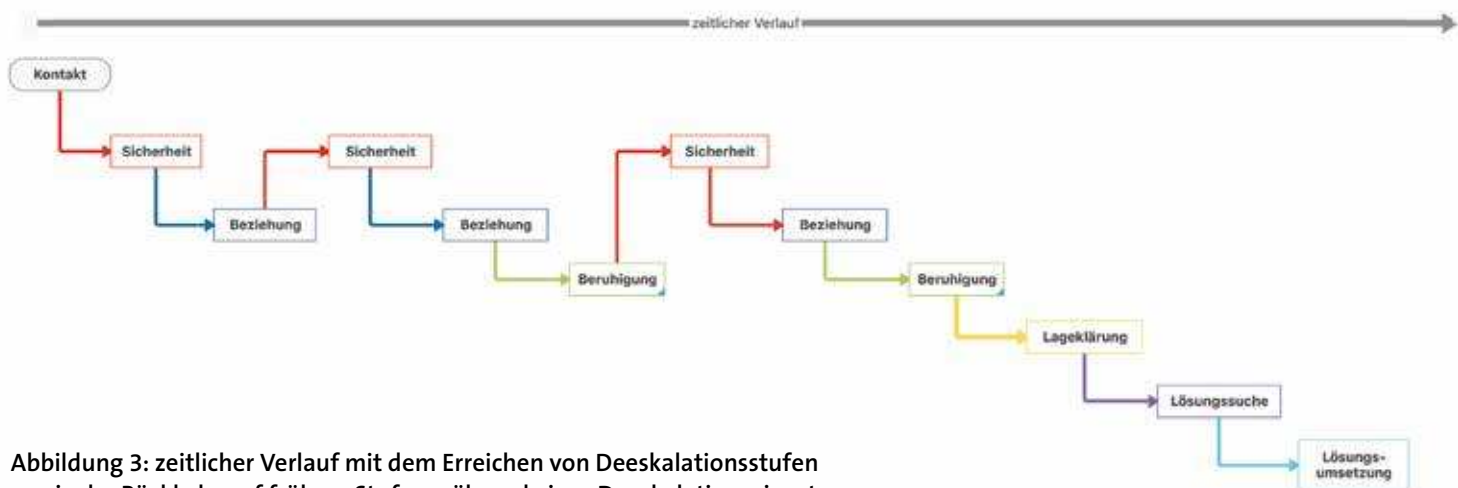


Abbildung 3: zeitlicher Verlauf mit dem Erreichen von Deeskalationsstufen sowie der Rückkehr auf frühere Stufen während eines Deeskalationseinsatzes

■ Praktisches Wissen

was zu tun ist. Zentrale Technik zur Informationsgewinnung sind das Fragenstellen und (aktive) Zuhören. Diese helfen nicht nur dabei, die Lage zu klären, sondern wirken deeskalierend. Auch hier kann wieder empathisches Verhalten deeskalieren und es festigt die Beziehung. Außerdem können hier auch Informationen aus vorigen Stufen, etwa des Beziehungsaufbaus genutzt werden. In diesem Zusammenhang hilft auch, wenn dem Bürger die Möglichkeit gegeben wird, sich selbst zu erklären und seine Position darzulegen. Ebenso wichtig ist es, für den Bürger verständlich zu reden, ihn sprachlich nicht zu überfordern und keine polizeiliche Fachsprache zu benutzen.

4.3.5 Stufe „Lösungssuche“

Nachdem auf der Stufe zuvor die wesentlichen Informationen erhoben worden sind und vorliegen, kann hier gemeinsam mit dem polizeilichen Gegenüber versucht werden, den weiteren Verlauf des Einsatzes zu gestalten. Liegen für die Polizeibeamten ein Handlungszwang und keinerlei Spielraum vor, so kann hier wenigstens die Umsetzung zusammen mit dem Bürger erarbeitet werden. Ist das polizeiliche Handeln nicht zwingend an eine Maßnahme gebunden, kann aber auch gemeinsam mit dem Gegenüber diskutiert werden, was zu tun ist. Durch die Beteiligung des Gegenübers kann die Akzeptanz für die Maßnahme erhöht werden, Widerstand wird unwahrscheinlicher und die Zusammenarbeit wirkt deeskalierend. Hier können auch

gemeinsame Teilziele erörtert werden, etwa die Maßnahme schnell zu beenden. Ebenso verhindert oder reduziert dies Reaktanz. Auch können durch das gemeinsame Suchen nach Umsetzungswegen mögliche Hindernisse und Probleme bereits erkannt werden, bevor sie auftreten, und so Überraschungen vermieden werden. Daneben ist es auch wichtig, die polizeilichen Maßnahmen anzukündigen, zu erklären und zu begründen. Diese Transparenz für polizeiliches Handeln ist zentral für die Deeskalation. Auf der Suche nach Konfliktlösungen können dann die typischen Strategien des Konfliktmanagements oder Aspekte der Modelle für Verhandlungen eingesetzt werden. Bei allen Lösungsansätzen sollte versucht werden, dass das polizeiliche Gegenüber sein Gesicht wahren kann und möglichst kein Statusverlust droht. Gesichtswahrung meint, dass das Selbstwertgefühl, das Selbstbild, die soziale Identität und damit das „Gesicht“ nicht attackiert werden. Dies umfasst auch das „soziale Gesicht“, also den sozialen Status und das Ansehen vor anderen. Das Erleben von Kränkungen oder Demütigung insbesondere auch vor sozial bedeutsamen dritten Personen (Peers, Partner, Kinder) kann Auslöser und Teil der Begründung für Übergriffe sein. Der Erhalt des Selbstwertgefühls beim Gegenüber ist wesentlich für die weitere Deeskalation.

4.3.6 Stufe „Lösungsumsetzung“

In dieser Stufe geht es letztendlich darum, die beschlossenen polizeilichen Maßnahmen

umzusetzen. Um auch während der Umsetzung der Konfliktlösung bzw. der polizeilichen Maßnahmen deeskalierend zu handeln, sollte weiterhin für Transparenz über die polizeilichen Handlungen gesorgt werden (vgl. die sogenannte einsatzbegleitende Kommunikation). So können Umsetzungsschritte erwähnt oder angekündigt werden. Ebenso ist es weiterhin wichtig, darauf zu achten, dass der Bürger sein (soziales) „Gesicht“ nicht verliert. Auch hier ist Geduld erforderlich und hilf bei der Deeskalation.

4.4 Wechsel zum Einsatz von Gewalt

Der Einsatz von Gewalt in Form des unmittelbaren Zwangs kann im Einsatz insbesondere aus zwei Gründen geschehen. Einerseits dient Gewalt z. B. in Form von körperlichen Techniken oder in Form des Einsatzes von Hilfsmitteln bzw. von Waffen dazu, Gefahren von sich oder anderen abzuwehren und so einen sicheren Zustand herzustellen (siehe Abbildung 4). Andererseits kann Gewalt erforderlich sein, eine polizeiliche Maßnahme gegen den Widerstand eines Bürgers durchzusetzen. Dabei muss jeweils der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit (Legitimer Zweck der Maßnahme, Geeignetheit der Maßnahme zur Erreichung des Zwecks der Maßnahme, Erforderlichkeit und Angemessenheit) gewahrt werden. Auch wenn Deeskalation stets versucht, den Einsatz von Gewalt zu vermeiden, so wird dies nicht immer gelingen. Da aber eine akzeptable Sicherheit die Grundvoraussetzung

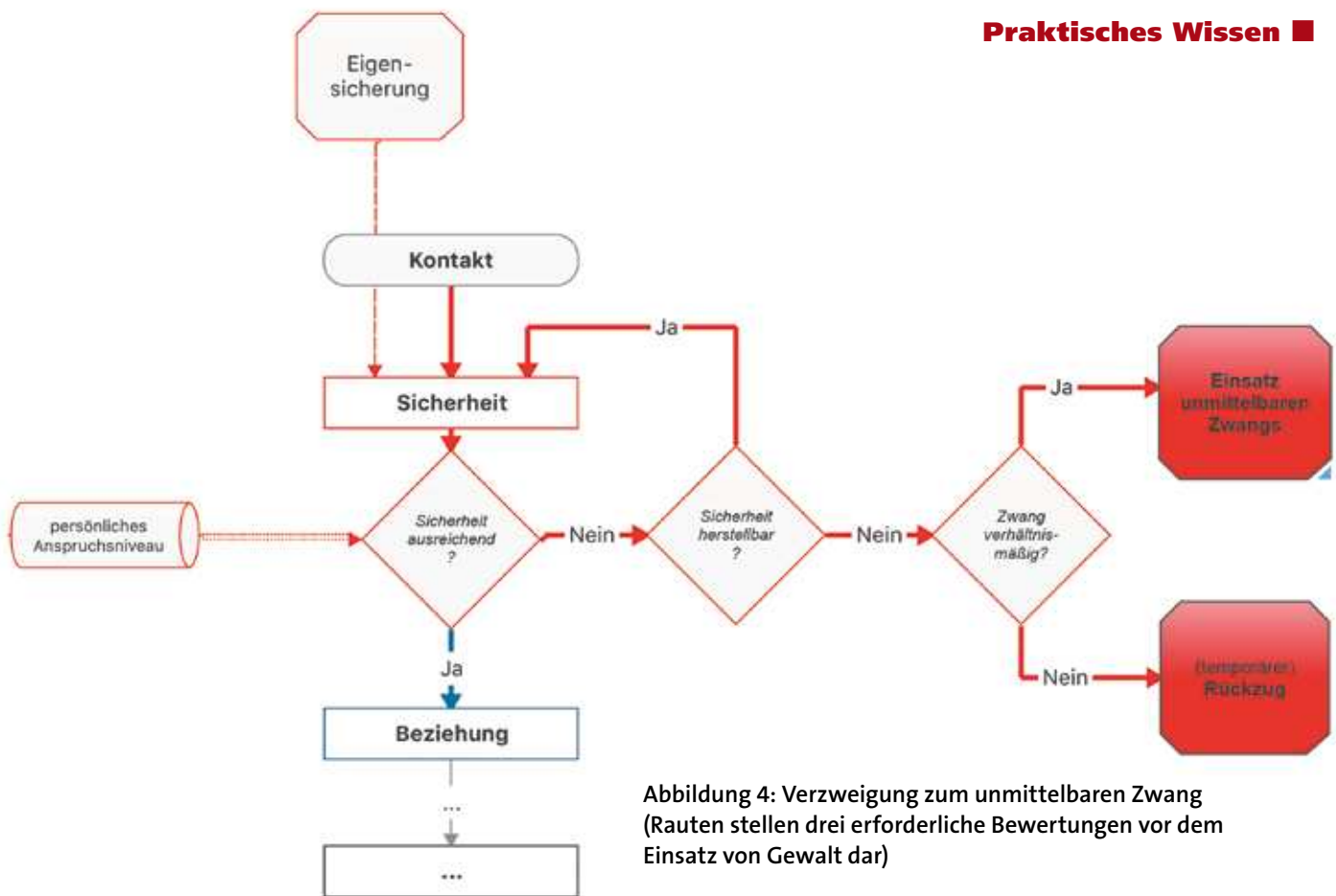


Abbildung 4: Verzweigung zum unmittelbaren Zwang (Rauten stellen drei erforderliche Bewertungen vor dem Einsatz von Gewalt dar)

und deshalb die erste Stufe des Deeskalationsmodells ist, kann es sein, dass Gewalt in einem bestimmten Umfang eingesetzt werden muss. Ist das Maß der (subjektiven) Sicherheit nicht hinreichend erfüllt und erscheint sie auch nicht herstellbar, weil z. B. mehrere Versuche, die Situation sicherer zu machen, nicht zum Erfolg führten (z. B. Aufforderungen an das Gegenüber, einen gefährlichen Gegenstand abzulegen und den erforderlichen Abstand einzuhalten), wird die Verhältnismäßigkeit des Gewalteinsatzes geprüft. Die drei diesbezüglichen Bewertungen liegen also vor einem Gewalteinsatz auf der Stufe „Sicherheit“. Die Kriterien für die jeweiligen Bewertungen sind dabei mehr oder minder subjektiv, aber keinesfalls willkürlich. Es müssen je nach Rechtslage Tatsachen und Informationen (und nicht Emotionen, „Bauchgefühl“ oder Rachedgedanken) diese Bewertung rechtfertigen. Ebenso wie die Bewertung der Sicherheit so ist auch die Prognose bzgl. der Sicherheitsentwicklung (also die Frage nach der Herstellbarkeit der Sicherheit) herausfordernd. Sie wird sicher nicht auf einer umfangreichen Erwägung basieren und nicht perfekt zutreffen. Doch lässt sich Gewalt sicher nicht rechtfertigen, wenn die Sicherheit sehr leicht auch ohne den Einsatz von Gewalt erreichbar gewesen wäre (z.B. indem der Polizist eine Deckung nutzt oder die Distanz zum Bürger vergrößert). So erfordert dies mitunter auch, dass die Androhung von Gewalt wiederholt wird. Erscheint die Sicherheit massiv gefähr-

det und ist die Verhältnismäßigkeit nicht gegeben, kann ein (temporärer) Rückzug erwogen werden.

Auf den Stufen Lösungssuche und Lösungs-umsetzungen werden, wie bereits beschrieben, mögliche Lösungen für die Situationen und die potenziellen Konflikte gesucht. Wider- setzt sich dabei das polizeiliche Gegenüber allen möglichen Maßnahmen und Lösungs- versuchen, kann entsprechend der Rechts- lage auch hier der Einsatz von Gewalt zur Durchsetzung einer polizeilichen erforderlichen Maßnahme erwogen und gegebenenfalls durchgeführt werden. Auf der Basis, dass kein Lösungsweg gefunden werden kann, der vom polizeilichen Gegenüber akzeptiert wird oder dieses sich explizit dagegen widersetzt, wird dann Gewalt eingesetzt.

Auch wenn hier die Komplexität der Ent- scheidung zum Gewalteinsatz nur angeris- sen und die taktischen, ethischen und rechtlichen Aspekte der Lagebewertung nur ansatz- weise skizziert wurden, sollte doch damit klar geworden sein, dass der Einsatz von Gewalt im KODIAK-Modell integraler Bestandteil und vor allem kein Widerspruch dazu ist.

5 Fazit

Um den Einsatz von deeskalierenden Ver- haltensweisen zu fördern und den Einsatz von Gewalt zu reduzieren, müssen Polizei- beamtete von der Wirksamkeit von Tech- niken bei gleichzeitiger Sicherheit über- zeugt werden. In diesem Zusammenhang

ist auch die positive Einstellung zu deeska- lierendem Verhalten zu fördern. Letztend- lich müssen Polizeibeamtete eine Orientie- rung haben, wann welche Technik erfolg- reich sein kann. Genau mit diesem Ziel wurde das Modell kommunikativer Deeska- lation in alltäglichen Konfliktsituationen (KODIAK) konstruiert. KODIAK ermöglicht es Einsatzkräften, systematisch und ziel- gerichtet zu handeln, und das polizeiliche Einsatzziel erreichen zu können ohne die Eigensicherung zu vernachlässigen.

Für wissenschaftliche Verweise und Belege wird auf die umfassende Darstel- lung des Modells im Buch zu KODIAK ver- wiesen (Lorei et al. 2024 KODIAK – Modell zur kommunikativen Deeskalation in alltäglichen Konfliktsituationen. Frankfurt am Main: Verlag für Polizeiwissenschaft. ISBN: 978-3-86676-860-4). Weitere Hinweise sowie Mate- rialien für das Training finden sich unter www.kodiak-revier.de

Clemens Lorei, Kerstin Kocab, Tim Haini, Kristina Menzel, Hermann Groß, Rainer Bachmann & Thomas Greis
 Hessische Hochschule für öffentliches Management und Sicherheit (HöMS)
 Wiesbaden
 E-Mail: autor@pvtweb.de