



Forum KI am 18./19. Juni 2008 in Wiesbaden

**Erfolgreiche Kommunikationsstrategien  
gegenüber Bürgern bei polizeilichen  
Standardmaßnahmen**



*Max Hermanutz & Wolfgang Spöcker*

*Hochschule für Polizei  
Villingen-Schwenningen*



Die Kommunikation bei polizeilichen Routinetätigkeiten wird in der Fachliteratur selten abgehandelt. Die Zufriedenheit der Bürger im Umgang mit der Polizei manifestiert sich in solchen polizeilichen Standardsituationen. Befragungen zur Zufriedenheit lassen Defizite in diesem Bereich erkennen.

Mit einer Studie wurden die Ursachen für solche Defizite genauer untersucht. Dazu wurden 104 reale Personen- und Fahrzeugkontrollen von Beamten der Polizei Baden-Württembergs durchgeführt. Diese Kontrollen wurden nicht durch äußere Anlässe wie z.B. Streitigkeiten ausgelöst, sondern erfolgten eigeninitiativ durch die Polizeibeamten. Sowohl die Beamten als auch die kontrollierten Bürger wurden beobachtet und ihr Verhalten eingeschätzt. Zusätzlich wurden sowohl die Polizeibeamten als auch die Bürger zur konkreten Kontrollsituation befragt.

Nicht alle Kontrollen verliefen für beide Seiten zufriedenstellend. Jeder fünfte Kontakt war für beide Seiten verbesserungsbedürftig.

Wurden die Empfehlungen zur Personenkontrolle des Leitfadens 371 nicht befolgt, beurteilten die kontrollierten Bürger das verbale und nonverbale Verhalten von Polizeibeamten negativ. Wir konnten nachweisen, dass, wenn beispielsweise ein Polizeibeamter bedrohlich und herablassend empfunden wurde, dies an dessen verbaler Kommunikation lag. Die Sachkompetenz des Beamten spielte dabei eine untergeordnete Rolle. Die Höflichkeit der Kontrollbeamten wurde auch stark durch das äußere Erscheinungsbild des polizeilichen Gegenübers bestimmt.

Von der Polizei wird bürgerfreundliches Verhalten gefordert. Die Verhaltensweisen von Polizeibeamten wurden mehrfach untersucht. Die Rolle des Bürgers hingegen wurde bisher nicht beleuchtet. Wir haben erhoben, welche provokanten Aussprüche bei Kontrollen von Bürgern gemacht werden und wie Polizeibeamte darauf reagieren. Die Erhebungen zeigen, dass Polizeibeamte mit einer Vielzahl von provokanten Aussprüchen konfrontiert werden. Die Antworten der Polizeibeamten sind unterschiedlich und orientieren sich nicht immer an den Vorgaben des Leitfadens 371, der Verhaltensregeln für polizeiliche Maßnahmen beinhaltet.

Wir gehen davon aus, dass es für die Polizei möglich wäre, diese automatisierten Reizreaktionsketten durch gezielte Trainingsmaßnahmen zu unterbrechen, damit die Zufriedenheit bei den Bürgern bei Routinekontrollen zu erhöhen und gleichzeitig das Stresserleben der Beamten zu reduzieren.

Untersucht wurden in einer weiteren Studie Personen- und Fahrzeugkontrollen, bei denen die Bürger provokante Formulierungen aussprechen. Fragestellungen:

1. Welche Antworten von Polizeibeamten werden bei polizeilichen Standardmaßnahmen von Bürgern positiv bzw. negativ bewertet?
2. Wird das Verhalten von Polizeibeamten, die nach einem Training erklärende Antworten geben, im Vergleich zu untrainierten Beamten, die spontan antworten, von den Bürgern besser bewertet?

942 Mal wurden Antworten von Polizeibeamten bewertet. Zum einen wurden unterschiedliche Antworten auf provokante Äußerungen und zum anderen Videos von trainierten und untrainierten Polizeibeamten, die Personenkontrollen

durchführen, ausgewertet. Die trainierten Beamten reagierten auf Provokationen mit erklärenden Antworten, die Untrainierten spontan.

Bei den Bewertungen unterschiedlicher Antworten konnte festgestellt werden, dass erklärende Antworten am besten bewertet wurden. Die Ergebnisse zeigen, dass die trainierten Beamten bessere Noten erhielten als die Beamten, die spontan auf provozierende Äußerungen reagieren mussten. Die Ergebnisse der Studie beweisen zudem, dass dieses von den Bürgern bevorzugte Verhalten trainiert werden kann.

Hermanutz, M. & Spöcker, W. (2007). Erfolgreiche Kommunikationsstrategien gegenüber Bürgern bei polizeilichen Standardmaßnahmen. *Polizei & Wissenschaft*, 4, 35-50.

Hermanutz, M., Spöcker, W., Böttcher, H. & Wachenheim, P. (2008). Reaktionen von Beamten auf verbale Provokationen von Bürgern bei Routinekontrollen. *Die Polizei* (im Druck).

Hermanutz, M., Spöcker, W., Cal, Y., Maloney, J. (2005). Kommunikation bei polizeilichen Routinetätigkeiten. *Polizei & Wissenschaft*, 3, 19-39.

***Kontaktdaten:***

*Prof. Dr. Max Hermanutz  
Hochschule für Polizei Villingen-Schwenningen  
Sturmbühlstraße 250  
78054 Villingen-Schwenningen  
MaxHermanutz@fhpol-vs.de*

*EPHK Wolfgang Spöcker  
Hochschule für Polizei Villingen-Schwenningen  
Sturmbühlstraße 250  
78054 Villingen-Schwenningen  
WolfgangSpoecker@fhpol-vs.de*