

## Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	5
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	11
<b>Einführung</b> .....	14
<b>Teil 1: Theoretische Rahmenbedingungen einer professionellen polizeilichen Gesprächskultur</b> .....	
<b>Gesprächskultur</b> .....	17
<b>1 Wozu braucht es Kompetenzmodelle für polizeiliches Handeln?</b> .....	17
<b>2 Welche sozialwissenschaftlichen Modelle können für die professionelle polizeiliche Gesprächsführung herangezogen werden?</b> .....	19
2.1 Sozialwissenschaftliche Hilfskonzepte.....	20
2.1.1 Erziehung.....	20
2.1.2 Psychotherapie.....	20
2.1.3 Beratung als sozialwissenschaftliches Hilfskonzept .....	21
2.1.4 Begleitung .....	21
2.1.5 Soziale Kontrolle.....	22
2.2 Soziale Kontrolle und Begleitung als wesentliche Hilfskonzepte für polizeiliches Handeln.....	23
<b>3 Was sind die wichtigen Leitlinien der polizeilichen Kommunikation?</b> .....	27
3.1 Kommunikation ist kontextgebunden .....	29
3.2 Kommunikation ist unvermeidlich.....	29
3.3 Beziehungs- und Inhaltsebene .....	29
3.4 Intimität und Dominanz in der Kommunikation.....	30
3.5 Höflichkeit und Imagepflege.....	31
3.6 Anerkennung und Respekt.....	31
<b>4 Welche Bedeutung haben Kompetenzen für das polizeiliche Handeln?</b> .....	34
4.1 Welche Kompetenzmodelle gestalten die Grundlagen der polizeilichen Praxis? ....	36
4.2 Welchen Stellenwert haben die sozialen Kompetenzen für das polizeiliche Handeln?.....	37
4.3 Worin zeigen sich polizeiliche Handlungskompetenzen?.....	38
4.4 Worin zeigt sich die Professionalität im polizeilichen Handeln? .....	39
4.5 Wieso sind Bürgernähe und Deeskalationsgebot bedeutende Merkmale für Professionalität im polizeilichen Handeln? .....	42
<b>5 Wie passt die professionelle polizeiliche Gesprächsführung in die polizeiliche Lagebewältigung?</b> .....	45
5.1 Neues Modell der professionellen Gesprächsführung für die Polizei.....	46

5.1.1	Was- und Wie-Entscheidungen .....	46
5.1.2	Was sind Ziele und Maßnahmen der Gesprächsführung? .....	47
5.1.3	Wie gelingt die angemessene Beziehungsplanung für die polizeiliche Lage? .....	49
5.2	Was tun bei hoher Komplexität in der polizeilichen Lagebewältigung? .....	52
<b>Teil 2: Das neue Modell der professionellen polizeilichen Gesprächsführung .....</b>		<b>58</b>
<b>1</b>	<b>Welche Merkmale kennzeichnen das neue Modell der professionellen polizeilichen Gesprächsführung? .....</b>	<b>58</b>
1.1	Wie gelingen Vorbereitung und Zieldefinition? .....	61
1.2	Wie gelingt die Einstiegsphase oder der erste Eindruck? .....	65
1.2.1	Erster Eindruck bei hilflosen, unsicheren, ängstlichen Personen.....	66
1.2.2	Erster Eindruck bei aggressiven, gewaltbereiten Personen .....	67
1.2.3	Erster Eindruck bei aufgeregten Personen .....	68
1.3	Was prägt den ersten Eindruck in der polizeilichen Gesprächsführung?.....	69
1.3.1	Sympathie .....	70
1.3.2	Sozialer Status .....	70
1.3.3	Wie gelingt die Gestaltung einer komplementären Beziehungsstruktur? .....	71
1.4	Was versteht man unter Transparenz der Lage? .....	74
1.5	Wie gelingt die Maßnahmenphase? .....	74
1.6	Wie gelingt die Abschlussphase? .....	76
1.7	Wie gestaltet sich die Nachbereitung der polizeilichen Lage? .....	77
1.8	Zusammenfassung wichtiger Merkmale im neuen Modell der professionellen polizeilichen Gesprächsführung .....	78
<b>2</b>	<b>Mit welchen Kompetenzen gelingt die Deeskalation in der Gesprächsführung? ..</b>	<b>80</b>
2.1	Konfliktvermeidung.....	83
2.2	Konfliktintervention und Konfliktbegrenzung .....	84
2.3	Die Kompetenz, konstruktiven Druck aufbauen zu können.....	87
<b>3</b>	<b>Welche Gesprächstechniken lassen sich in der professionellen polizeilichen Gesprächsführung noch anwenden? .....</b>	<b>89</b>
3.1	Wie gelingt das aktive Zuhören in der Gesprächsführung? .....	89
3.2	Wie zeigen sich Bürgernähe und Empathie in der Gesprächsführung?.....	91
3.2.1	Kognitive Empathie .....	91
3.2.2	Soziale Empathie .....	91
3.3	Was ist bei der psychologischen Verhältnismäßigkeit zu beachten? .....	92
<b>4</b>	<b>Warum ist das Verhältnis von Nähe und Distanz in sozialen Interaktionen wichtig? .....</b>	<b>93</b>
4.1	Professionelle Distanz .....	94
4.2	Rollendistanz .....	94

4.3	Psychologische Distanz .....	95
4.4	Grenzverletzungen.....	95
<b>5</b>	<b>Welche Herausforderungen kennzeichnen die polizeiliche Kommunikation mit Bürgern und Bürgerinnen im Spannungsfeld zwischen Aggression, Gewalt und psychischen Auffälligkeiten?</b> .....	<b>96</b>
5.1	Hat die Gewalt gegen die Polizei zugenommen? .....	98
5.2	Was kennzeichnet die Dynamik des Einsatzgeschehens? .....	101
5.3	Wie gelingt die Risikoeinschätzung für Eskalationen? .....	102
<b>Teil 3: Gewalt und Traumata.....</b>		<b>106</b>
<b>1</b>	<b>Was kennzeichnet Aggression und Gewalt?</b> .....	<b>106</b>
<b>2</b>	<b>Von der Grenzverletzung zu Aggression und Gewalt</b> .....	<b>107</b>
2.1	Selbstbehauptung .....	107
2.2	Aggressionen.....	108
<b>3</b>	<b>Welche Merkmale zeigen sich bei Gewalthandeln?</b> .....	<b>108</b>
3.1	Merkmale beim Kampf .....	108
3.2	Merkmale von Macht .....	109
3.3	Welche Stufen zeigen sich in der Dynamik von Gewalthandeln? .....	109
3.4	Welche Merkmale kennzeichnen den Tunnel der Gewalt? .....	110
3.5	Welche Folgen haben Grenzverletzungen für Angreifer und Opfer?.....	111
4	Wie zeigt sich die Gewaltkompetenz? .....	112
4.1	Welche Strategien setzen Angreifer ein?.....	113
4.2	Stabilisierende Täterstrategien nach Gewalthandlungen .....	114
4.3	Welche professionellen polizeilichen Interventionen gibt es bei Aggression und Gewalt? .....	115
4.4	Zusammenfassung .....	118
<b>5</b>	<b>Was sind Traumata und wie sehen die Folgen für Opfer nach Gewalt aus?</b> .....	<b>118</b>
5.1	Welche Erscheinungsformen gibt es bei Traumata? .....	119
5.2	Woran lassen sich die individualpsychologischen Folgen bei Traumata erkennen? .....	121
5.3	Woran lassen sich die sozialpsychologischen Folgen von Traumata erkennen?.....	122
5.4	Welche Phasen durchlaufen die traumatischen Reaktionen? .....	122
5.5	Welche pathologischen Folgen haben traumatische Ereignisse? .....	124
5.5.1	Die Übererregung .....	124
5.5.2	Das ständige Wiedererleben der traumatischen Situation .....	124
5.5.3	Die Vermeidung .....	125
5.6	Zusammenfassung .....	127

<b>6</b>	<b>Was versteht man unter psychischen Störungen und psychischen Auffälligkeiten?</b> .....	127
6.1	Welche polizeilichen Erstmaßnahmen braucht es bei psychischen Störungen? ....	129
6.2	Welche Eskalationsgefahren bestehen in der polizeilichen Gesprächsführung mit psychisch auffälligen Personen? .....	131
6.3	Welche auffälligen Merkmale und Interaktionsstile zeigen die polizeilich relevanten psychischen Störungsbilder? .....	132
6.4	Worauf ist im polizeilichen Umgang mit psychisch auffälligen und aggressiven Menschen zu achten? .....	136
6.5	Wie begegnet die Polizei den Gefahren mit einem modernen Bedrohungs-Management? .....	141
<b>Teil 4: Praktische Anwendungen und exemplarische polizeiliche Gesprächsführungen</b> .....		<b>144</b>
<b>1</b>	<b>Einführung</b> .....	<b>144</b>
<b>2</b>	<b>Die deeskalierende Gesprächsführung mit gewaltbereiten Personen</b> .....	<b>146</b>
2.1	Ziele, Maßnahmen, Kompetenzen, Haltungen .....	148
2.2	Lage .....	148
2.3	Schema .....	149
2.4	Gefahren und Ergänzungen für die Lage .....	152
<b>3</b>	<b>Professionelle polizeiliche Gesprächsführung mit Opfern von Gewalt, von Unfällen und Katastrophen: Erste-Hilfe-Kommunikation</b> .....	<b>155</b>
3.1	Erste-Hilfe-Kommunikation der Polizei mit Traumatisierten oder Opfern .....	156
3.2	Gefahren für den Umgang mit traumatisierten Personen .....	159
3.3	Ziele, Maßnahmen, Kompetenzen, Haltungen.....	160
3.4	Lage .....	161
3.5	Schema .....	162
<b>4</b>	<b>Professionelle polizeiliche Gesprächsführung mit suizidgefährdeten Personen</b> .....	<b>165</b>
4.1	Anzeichen im polizeilichen Umgang .....	166
4.2	Ziele, Maßnahmen, Kompetenzen, Haltungen.....	168
4.3	Lage .....	168
4.4	Schema .....	169
4.5	Gefahren und Ergänzungen für die Gesprächsführung .....	175
<b>5</b>	<b>Professionelle polizeiliche Gesprächsführung für die Überbringung von Todesnachrichten</b> .....	<b>179</b>
5.1	Lage .....	181
5.2	Ziele, Maßnahmen, Kompetenzen, Haltungen.....	181
5.3	Schema .....	182
5.4	Gefahren bei der Überbringung der Todesnachricht .....	188

<b>6</b>	<b>Professionelle polizeiliche Gesprächsführung mit Personen mit Anzeichen einer psychotischen Erkrankung</b> .....	189
6.1	Merkmale des Wahnerlebens.....	190
6.2	Merkmale des Erlebens von Halluzinationen.....	190
6.3	Anzeichen einer Schizophrenie.....	191
6.4	Psychische Erkrankung und Gewalt- oder Delikt-Risiko .....	192
6.5	Anzeichen im polizeilichen Umgang .....	193
6.6	Ziele, Maßnahmen, Kompetenzen, Haltungen.....	195
6.7	Lage .....	196
6.8	Schema .....	196
6.9	Gefahren in der Gesprächsführung .....	200
<b>7</b>	<b>Professionelle polizeiliche Gesprächsführung mit Personen mit Anzeichen für eine Demenz</b> .....	200
7.1	Anzeichen im polizeilichen Umgang .....	201
7.2	Ziele, Maßnahmen, Kompetenzen, Haltungen.....	202
7.3	Lage .....	202
7.4	Schema .....	203
<b>8</b>	<b>Professionelle polizeiliche Gesprächsführung mit Personen mit Anzeichen einer antisozialen oder dissozialen Persönlichkeitsstörung</b> .....	206
8.1	Anzeichen im polizeilichen Umgang .....	207
8.2	Ziele, Maßnahmen, Kompetenzen, Haltungen.....	209
8.3	Lage .....	209
8.4	Schema .....	210
<b>9</b>	<b>Professionelle polizeiliche Gesprächsführung mit einem suchterkrankten Kollegen</b> .....	212
9.1	Anzeichen im polizeilichen Umgang .....	214
9.2	Ziele, Maßnahmen, Kompetenzen, Haltungen.....	216
9.3	Schema .....	217
9.4	Gefahren in der Gesprächsführung .....	221
<b>10</b>	<b>Gestaltung von Trainingseinheiten zur professionellen polizeilichen Gesprächsführung</b> .....	221
<b>11</b>	<b>Zusammenfassung</b> .....	223
	<b>Literaturverzeichnis</b> .....	225
	<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	231