

Inhalt

1 Einleitung	7
2 Theoretischer Hintergrund	9
2.1 Polizei & Gewalt	9
2.2 Kommunikation	13
2.2.1 Sender-Empfänger Modell	13
2.2.2 Watzlawik	14
2.2.3 Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun	17
2.2.4 Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg	19
2.2.5 Aktives Zuhören nach Rogers	20
2.3 Deeskalation	21
2.3.1 Deeskalation als Anti-Aggressions-Ansatz	23
2.3.2 Massenkommunikation	24
2.3.3 Beziehungsarbeit	25
2.3.4 Zuhören	25
2.3.5 Transparenz schaffen	26
2.3.6 Gesichtswahrung	28
2.3.7 In Entscheidungen einbeziehen	28
2.3.8 Umgang mit Provokationen	29
2.3.9 Nicht-kommunikative Aspekte der Deeskalation	30
3 Methode	33
3.1 Befragte Personen	33
3.2 Erhebung	33
3.3 Auswertung	34
3.3.1 Zusammensetzung der Jury	34
3.3.2 Auswertung der Bewertungen durch die Jury	35
4 Ergebnisse	37
4.1 Kategorie Kommunikation	37
4.1.1 Prämierung	37
4.1.2 Eingesetzte Kommunikationstechniken	38
4.1.3 Weitere Kommunikationstechniken und kommunikative Aspekte in den nicht prämierten Fällen	43

4.1.4 Fazit eingesetzte Kommunikationstechniken und kommunikative Aspekte .	44
4.2 Kategorie Alternativen	45
4.2.1 Prämierung	45
4.2.2 Eingesetzte Taktiken	46
4.2.3 Weitere Taktiken in den nicht prämierten Fällen	48
4.3 Metaergebnisse	49
4.3.1 Rücklauf	49
4.3.2 Heterogenität der Bewertungen	51
5 Fazit	61
5.1 Polizeiliche deeskalierende Kommunikation	61
5.2 Kriterien „guter polizeilicher Kommunikation“ bzw. „guter Einsatzlösungen“ ...	61
5.3 Aus- und Fortbildung	62
5.4 Methodik	63
6 Literatur	65
7 Anhang	73