

<b>Vorwort .....</b>	<b>8</b>
----------------------	----------

<b>1</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>10</b>
1.1	Auftrag .....	10
1.2	Begriffsbestimmung und Definition.....	12
1.2.1	Beschwerden .....	12
1.2.2	Körperverletzungen im Amt .....	14
1.3	Ablauf der internen Bearbeitung .....	14
1.3.1	Beschwerden .....	14
1.3.2	Körperverletzung im Amt .....	18
1.4	Literaturüberblick und Forschungsstand .....	19
1.4.1	Beschwerden .....	19
1.4.1.1	Bedeutung des Beschwerdewesens.....	19
1.4.1.2	Das Bild der Polizei in der Bevölkerung.....	20
1.4.1.3	Gradmesser für die Güte polizeilicher Arbeit .....	23
1.4.1.4	Polizei und Fehlerkultur .....	26
1.4.1.5	Beschwerden als Gegenstand wissenschaftlicher Untersuchungen.....	27
1.4.2	Körperverletzungen im Amt .....	29
1.4.2.1	Definition, Differenzierung und Quantifizierung .....	29
1.4.2.2	Theorie und Empirie.....	32
1.4.2.3	Interaktionsprozesse zwischen Polizei und Bürgern .....	35
1.4.2.4	Cop Culture und Empfehlungen zum Umgang mit dem Bürger ..	38
1.4.2.5	Justizielle Erledigung .....	41
1.5	Empirische Datengrundlagen .....	43

<b>2</b>	<b>Beschwerden</b>	
	<i>Veronika Schuster</i> .....	45
2.1	Grunddaten der Beschwerden.....	45
2.2	Ablauf der Bearbeitung .....	46
2.2.1	Adressat der Beschwerde.....	46
2.2.2	Sachbearbeitende Dienststelle .....	47

2.2.3	Beschwerdeweg.....	48
2.2.4	Eingangsbestätigungen und Sachstandsmitteilungen .....	48
2.2.5	Bearbeitungsdauer.....	50
2.2.6	Reaktionen der Petenten .....	50
2.3	Inhalt der Beschwerden .....	51
2.3.1	Bezug der Beschwerden.....	51
2.3.2	Anlass der Beschwerden .....	52
2.4	Beteiligte Personen .....	54
2.4.1	Petent.....	54
2.4.1.1	Betroffener polizeilichen Handelns .....	54
2.4.1.2	Geschlecht .....	56
2.4.1.3	Erfahrungen mit der Polizei.....	56
2.4.1.4	Mehrfachbeschwerer .....	58
2.4.2	Polizeivollzugsbeamte .....	58
2.4.2.1	Anzahl vor Ort .....	58
2.4.2.2	Geschlecht .....	59
2.4.2.3	Beteiligte .....	59
2.4.2.4	Bisherige Auffälligkeiten.....	62
2.4.3	Zeugen.....	63
2.4.3.1	Aussagen .....	63
2.4.3.2	Verhalten.....	65
2.5	Art und Umstände polizeilichen Handelns.....	66
2.5.1	Anwesenheitsgrund Polizeivollzugsbeamter .....	66
2.5.2	Art der polizeilichen Handlung .....	67
2.5.3	Merkmale der Interaktion .....	69
2.5.4	Alkohol und psychotrope Substanzen .....	72
2.5.5	Ereignisörtlichkeit.....	73
2.5.6	Ereigniszeit .....	74
2.6	Erledigung der Beschwerde .....	75
2.6.1	Gespräche .....	75
2.6.2	Stellungnahmen .....	75
2.6.3	Einstufung.....	76

2.6.4	Konsequenzen .....	78
2.7	Untersuchte Zusammenhänge .....	80
2.7.1	Zufriedener Petent .....	81
2.7.1.1	Persönliches Gespräch .....	81
2.7.1.2	Bearbeitungsdauer .....	82
2.7.1.3	Einstufung der Beschwerde .....	83
2.7.1.4	Weitere Aspekte (qualitative Analyse) .....	84
2.7.2	Begründete Beschwerden .....	91
2.7.2.1	Beschwerdegrund .....	91
2.7.2.2	Beschwerdeerstatter .....	91
2.7.2.3	Konsequenzen für den Polizeibeamten .....	92
2.7.2.4	Weitere Aspekte (qualitative Analyse) .....	93
2.7.3	Eskalationspotential .....	97
2.7.3.1	Merkmale potentieller Eskalation .....	99
2.7.3.2	Charakteristische Verläufe .....	101
2.7.3.3	Anmerkungen zur Methodik .....	103
2.8	Zusammenfassung wesentlicher Ergebnisse .....	104
<b>3</b>	<b>Körperverletzungen im Amt</b>	
	<i>Johannes Luff</i> .....	112
3.1	Polizeibeamte als Beschuldigte .....	112
3.1.1	Soziodemografische Angaben .....	112
3.1.2	Qualifikation und Funktionsbereich .....	114
3.1.3	Vorherige dienstliche Auffälligkeiten und Erfahrungen der Polizeibeamten .....	116
3.1.4	Verletzungsgrad des Polizeibeamten beim angezeigten Fall ....	117
3.1.5	Bekanntschaft zwischen Polizeibeamten und Opfer .....	118
3.2	Bürger als Opfer .....	119
3.2.1	Soziodemografische Angaben .....	119
3.2.2	Schulbildung und Beruf .....	125
3.2.3	Alkoholeinfluss .....	126
3.2.4	Vormalige Erfahrungen mit der Polizei .....	128

3.3	Anwesende als Zeugen .....	128
3.3.1	Anzahl, Verhaltensweisen und Aussageverhalten polizeilicher Zeugen .....	130
3.3.2	Anzahl, Verhaltensweisen und Aussageverhalten ziviler Zeugen.....	135
3.4	Umstände der Straftat.....	142
3.4.1	Tatörtlichkeit.....	142
3.4.2	Tattage und Tatzeiten .....	144
3.4.3	Anzeigeerstattung .....	146
3.5	Einsatzsituation.....	149
3.5.1	Einsatzvorbereitung .....	149
3.5.2	Anwesenheitsgrund und Anzahl der Polizeibeamten am Tatort	149
3.5.3	Anlass des polizeilichen Einschreitens .....	151
3.6	Verlauf und Art der Eskalation .....	153
3.6.1	Erste Ebene: angekündigte/getroffene polizeiliche Handlung ...	154
3.6.2	Erste Ebene: Reaktion des Bürgers .....	159
3.6.2.1	Einflussfaktoren auf Seiten des Bürgers.....	161
3.6.2.2	Einflussfaktoren auf Seiten der Polizei .....	166
3.6.3	Zweite Ebene: vollzogene polizeiliche Handlung.....	170
3.6.4	Zweite Ebene: Reaktion des Bürgers .....	178
3.6.4.1	Einflussfaktoren auf Seiten des Bürgers.....	180
3.6.4.2	Einflussfaktoren auf Seiten der Polizei .....	186
3.6.5	Dritte Ebene: weitere polizeiliche Handlung .....	190
3.6.6	Dritte Ebene: Reaktion des Bürgers .....	193
3.6.7	Anzahl der Ebenen und Art der Eskalation .....	195
3.6.8	Der Eskalationsverlauf im Längsschnitt.....	205
3.6.9	Eskalierende und deeskalierende Faktoren .....	212
3.6.9.1	Eskalierende Faktoren.....	212
3.6.9.2	Deeskalierende Faktoren .....	219
3.7	Durchsetzung der polizeilichen Maßnahme .....	221
3.8	Dem Polizeibeamten zur Last gelegte Aggression.....	223
3.9	Verletzungen der Opfer .....	225

3.9.1	Verletzungsgrade und ärztliche Bestätigung .....	225
3.9.2	Konkrete Verletzungen und betroffene Körperbereiche .....	230
3.10	Justizielle Erledigungen und dienstrechtliche Konsequenzen...	231
3.11	Zusammenfassung wesentlicher Ergebnisse .....	233
<b>4</b>	<b>Zusammenführung</b>	
	<i>Claudia Röhm</i> .....	239
4.1	Quantitativer Vergleich gemeinsamer Variablen .....	239
4.1.1	Beteiligte Personen .....	240
4.1.1.1	Petent/Opfer.....	240
4.1.1.2	Polizeivollzugsbeamte .....	240
4.1.1.3	Zeugen .....	244
4.1.2	Weitere Variablen .....	244
4.1.3	Zusammenfassung des quantitativen Vergleichs der Variablen	251
4.2	Qualitativer Vergleich ausgewählter Fälle .....	252
4.2.1	Methodisches Vorgehen .....	252
4.2.2	Darstellung und Diskussion von Fällen.....	253
4.2.3	Zusammenfassung des qualitativen Vergleichs .....	257
4.3	Diskussion der Ergebnisse .....	258
	<b>Schlussfolgerungen aus der Untersuchung .....</b>	<b>261</b>
	Abkürzungsverzeichnis.....	264
	Literaturverzeichnis.....	266
	Weitere Quellen .....	273
	Abbildungsverzeichnis .....	275
	Tabellenverzeichnis .....	278
	Anhang .....	280