

Vorwort	8
----------------	-------	----------

1	Einleitung	10
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
2	Beschwerden	
	Veronika Schuster.....	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 Sachstandsmittelungen	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

3 Körerverletzungen im Amt

	<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 Polizeibeamtem 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
4	Zusammenföhrung	
	<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
	Schlussfolgerungen aus der Untersuchung	261
	Abkürzungsverzeichnis	264
	Literaturverzeichnis	266
	Weitere Quellen	273
	Abbildungsverzeichnis	275
	Tabellenverzeichnis	278
	Anhang	280