

Rhetorische Deeskalation Stress- und Konfliktmanagement

von

Fritz Hücker

Leitender Kriminaldirektor a. D.

Vormals Professor und Rektor

der Niedersächsischen Fachhochschule

für Verwaltung und Rechtspflege in Hildesheim

und Dekan Fachbereich Polizei

2., überarbeitete Auflage, 2005



RICHARD BOORBERG VERLAG

Stuttgart · München

Hannover · Berlin · Weimar · Dresden

Inhaltsverzeichnis

	Vorwort zur 2 Auflage	11
1.	Deeskalationsaufgaben und Berufsbildaspekte	13
2.	Soziale Handlungskompetenz	15
2.1	Schlüsselqualifikation für den Polizeiberuf	15
2.2	Soziale Kompetenzen	16
2.3	Menschenkenntnis	18
2.3.1	Motive menschlichen Handelns verstehen	19
2.4	Selbstkompetenz – Berufliches Selbstvertrauen	22
2.4.1	Bürgerorientierte Standardkompetenz	22
2.5	Bildungskompetenzen – Recht und Berufsethik	23
2.5.1	Werteorientierung in Verfassung und Gesellschaft	23
2.5.2	Ethisch-kulturelle Bildungskompetenz – Toleranz	23
2.5.3	Interkulturelle Kompetenz – Kenntnisse und Verständnis	24
2.6	Soziale Fähigkeiten	25
2.6.1	Rationalisierung, Empathie und Perspektivenwechsel	25
2.6.2	Optimismus, Rollendistanz, Ambiguitätstoleranz	26
2.7	Emotionale Kompetenz	27
2.7.1	Emotionale Selbstbeherrschung	27
2.7.2	Selbstreflexion und Selbstkorrektur	28
2.7.3	Gefühlslage anderer erkennen	28
2.8	Konflikt-Kompetenz	29
2.9	Soziale und ethische Giftküche – Unsoziale und unethische Selektion	29

3.	Konflikte – Eskalation – Gewalt	31
3.1	Definitionen	31
3.2	Erklärungsansätze von Eskalationen	32
3.2.1	Erklärungsmodell aus sozialen Situationen	33
3.2.2	Selbsttäuschung im ersten Eindruck	34
3.3	Psychologische Eskalationsmuster	34
3.3.1	Stress – Ursachen und Folgen	35
3.3.2	Provokationen, Selbstzweifel, mangelnde Fertigkeiten	36
3.4	Zirkuläre Interaktion – Konfliktschnecken und Eskalationstreppe	36
3.5	Emotionale Selbstaufschaukelung	38
3.5.1	Personifizierung, Radikalisierung und Legitimierung	38
3.6	Eskalationsmerkmale bei Gruppenaktionen und Fan-Gruppen	39
3.6.1	Interaktionistische Missverständnisse bei Gruppenprozessen	40
3.7	Gewaltbegriff in der Sprache	41
3.8	Vorurteile als Eskalationsfaktoren	41
3.9	Einseitiges „law and order“-Denken	43
4.	Polizeiliche Deeskalation – Kompetenzen, Konzepte, Pflichten	45
4.1	Konfliktvermeidung, Konfliktintervention, Konfliktbegrenzung	45
4.2	Deeskalative Verhaltensstandards für ein Einsatzteam	46
4.2.1	Präventive deeskalative Kommunikation im Einsatzteam	46
4.2.2	Konfliktbeeinflussende Deeskalationsstandards	47
4.2.3	Deeskalatives Situationsmanagement – Taktik und kollegiale Intervention	48
4.3	Persönliche Deeskalationskompetenzen	49
4.3.1	Soziale Fähigkeiten und Leitbilder	49
4.4	Antizipation – auf Konflikte vorbereitet sein	50
4.4.1	Standard-Antizipation – emotionale Konfliktprognose	50
4.5	Intervention – Konflikte deeskalativ beeinflussen	51
4.6	Deeskalation bei Versammlungen	53

4.6.1	Strategische Deeskalation – Deeskalative Einsatzleitlinien	55
4.6.2	Öffentlichkeitsarbeit – Gespräche – Anti-Konflikt-Teams	55
4.6.3	Rechtsakzeptanz im Hinblick auf den Gewaltbegriff bei Blockaden	56
4.7	Verständigung und Verhandeln – Möglichkeiten und Probleme	57
4.8	Grundsätze zur polizeilichen Deeskalation	59
5.	Rhetorische Deeskalation – Kommunikative und rhetorische Kompetenzen	61
5.1	Kommunikation – Grundlagen	62
5.2.	Kommunikative Standard-Techniken	63
5.2.1	Höflichkeits- und Sachlichkeits-Rhetorik	63
5.2.2	Argumentation auf der „Ich“- bzw. „Wir“-Ebene	64
5.2.3	Kollegiale Kommunikation – Teamkommunikation	65
5.2.4	Kommunikative Akzeptanzbedingungen	66
5.3	Rhetorische Standard-Techniken	67
5.3.1	Rhetorische Standards für Gespräche	68
5.3.2	Frage- und Antwort-Techniken	68
5.3.3	Diskussions-Techniken	72
5.4	Empathie-Rhetorik – Technik des einfühlsamen Verstehens	72
5.5	Konflikt-Rhetorik	73
5.5.1	„W“-Frage-Technik – Versachlichung	74
5.5.2	Nachgeben und kritische Fragen stellen – Moderatoren-Technik	75
5.6	Maßnahmenbegleitende Rhetorik	76
5.7	Rhetorische Trenn-Techniken	77
5.8	Rhetorische Sonderaspekte – Lautsprecher und Pressekontakte	78
5.9	Rhetorischer Giftschränk – rhetorische Todsünden	80
6.	Stress- und Konfliktmanagement für Einsatzkräfte	83
6.1	Rationales Selbstmanagement	83
6.2.1	Wirkung der Körpersprache nutzen	84
6.2	Antizipation – Verhaltens- und Gefahrenprognose	84
6.2.1	Gefahrenprognose aus sozialer Situation und der Körpersprache	85

6.3	Emotionale Selbstbeherrschung	86
6.3.1	Dickes Fell und hohe Frustrationsschwelle	86
6.3.2	Widersprüchliches ertragen können – Ambiguitäts- toleranz stärken	87
6.4	Selbstreflexion und Selbstkorrektur	88
6.5	Werteorientiertes Denken und Verhalten – Ethische und kulturelle Kompetenz	89
6.5.1	„Auch wenn“-Denken zum Fördern sozial-ethischer Stabilität	90
6.6	Emotionalität anderer Personen deeskalativ beein- flussen – Rhetorik-Modelle	91
6.7	Soziales und ethisches Teammanagement	92
7.	Exemplarische Kasuistik – Konfliktfelder	95
7.1	Standardkonflikte bei Einsatzaufgaben	95
7.2	Einsatzspezifische Stress- und Konfliktkonstellatio- nen	96
7.2.1	Erster Angriff und Sofortlagen	96
7.2.2	Kontrollmaßnahmen	97
7.2.3	Stoppen und „Erwischen“ nach Verfolgung	98
7.3	Konflikte bei gewaltorientierten Auseinandersetzun- gen	99
7.3.1	Schlägereien – Krawalle – Diskotheken	100
7.3.2	Fan-Gruppen und Hooligans	102
7.3.3	Weigerung und Widerstand	104
7.4	Konflikte im geschlossenen Einsatz – Schutz von Versammlungen	105
7.4.1	Gespräche mit Teilnehmern von Veranstaltungen	107
7.5	Konflikte bei Ermittlungsaufgaben	108
7.5.1	Sachbearbeitung und Vernehmung	108
7.6	Konflikte bei Führungsaufgaben	111
7.6.1	Mitarbeiter- und Beschwerdegespräche	114
7.6.2	Tabu-Konfliktlösungen	118
8.	Aus- und Fortbildung – Exemplarische Trainings	119
8.1.	Strukturen – Methoden – Modelle	119
8.2	Thematische Bildung – Wertediskussion und Toleranz	121
8.2.1	Wertediskussion – Fördern ethischer Handlungs- orientierungen	121
8.2.2	Politische Bildung – Migration – Religionen	123

8.3	Fördern von Einzelkompetenzen	124
8.3.1	Fördern sozialer und ethischer Kompetenz/Toleranz	124
8.3.2	Fördern emotionaler Kompetenz – Selbstbeherr- schung	124
8.3.3	Fördern der kommunikativen und rhetorischen Kompetenz	125
8.3.4	Fördern deeskalativer Teamkompetenz – Situations- management	126
8.4	Exemplarische Trainings für die berufliche Praxis .	126
8.4.1	Rollenspiele	128
8.4.1.1	Rollenaspekte für Standardmaßnahmen	128
8.4.2	Szenarien	129
8.4.2.1	Ermittlungshandlungen im Ersten Angriff	130
8.4.2.2	Geschlossener Einsatz – Gespräche mit Teilnehmern	131
8.4.2.3	Führungsaufgaben – Mitarbeitergespräche	132
8.5	Konflikttrainings – Konzeptionelle Selbstbeherr- schung	133
8.6	Ethisches Argumentationstraining – Stammtisch für Toleranz	134
8.7	Fördern von Nachhaltigkeit	135
	Ausblick	137
	Literaturverzeichnis	139
	Stichwortverzeichnis	141