

# Emotions(arbeit) im Polizeialltag und die Bedeutung von psychologischen Interventionsmaßnahmen für Polizist\*innen

## Emotional Labor in Everyday Police Life and the Importance of Psychological Interventions for Police Officers

Rina-Maria Dopfer, Natalie Rodax

### *Kurzzusammenfassung*

Die Studie geht der Frage nach, welche (emotionalen) Bedürfnisse aus dem Arbeitsalltag der Polizist\*innen expliziter diskutiert werden müssen, um gezielte psychologische Interventionen setzen zu können. Wir präsentieren eine qualitative Pilotstudie anhand von vier berufsbiographischen Experteninterviews mit deutschen, männlichen Polizisten zwischen 25 und 65 Jahren. Mittels der dokumentarischen Methode wird analysiert und aufgedeckt, wann und wie emotionale Bedürfnisse in der Polizeiarbeit zum Tragen kommen. Des Weiteren wird rekonstruiert, welche Formen der psychologischen Intervention auf emotionale Bedürfnisse adäquat eingehen können, und welche Desiderata aus inadäquater Aufarbeitung hervorgehen. Ziel des Beitrags ist es, die feinen Nuancen des Berufsalltags nachzuvollziehen und so das Verständnis für die Spezifität der Polizeiarbeit für Psycholog\*innen zu fördern.

### *Schlüsselwörter*

Emotionsarbeit, psychologische Interventionsmaßnahmen, Polizeialltag, berufsbiographische Interviews, dokumentarische Methode

### *Abstract*

The study explores which (emotional) needs from the everyday work of police officers need to be discussed more explicitly to be able to set up targeted psychological interventions. We present a qualitative pilot study utilizing four narrative expert interviews with German male police officers aged 25 to 65. Through documentary methods, the analysis reveals when and how emotional needs manifest in police work. Furthermore, we show forms of psychological intervention that can adequately address emotional needs and discuss which desiderata result from inadequate psychological intervention. The article aims at understanding the subtle nuances of everyday work life and to deepen psychologists' understanding of the specificity of police work.

### *keywords*

emotional labor, psychological interventions, everyday police life, career biographical interviews, documentary method

## *1. Einleitung*

Der Berufsalltag von Polizist\*innen geht in einem besonderen Maße mit Belastung einher (Klemisch, 2006, S. 18). Als staatliche Exekutive ist die Polizei dazu verpflichtet, unabhängig vom Einsatzrisiko, zum Wohle der Menschen zu handeln (Bernstein, 2020, VII). Durch die Aufgaben und Funktionen der Polizei ergeben sich zahlreiche Anforderungen und potenzielle Belastungen (Szymenderski, 2012, S. 35). Gründe für diese individuell erlebten Belastungen können beispielsweise Gewalterfahrungen, die Schichtarbeit, Suizide oder Verletzungen von Kolleg\*innen sowie die Bedrohung des eigenen Lebens sein (Weber, 2017, S. 391 ff).

Die aktuelle Forschung konzentriert sich bisweilen auf die Ursachen und Auswirkungen von Stress im Dienstalltag (Bernstein, 2020). In der Interventionsforschung steht eine Weiterentwicklung der Krisenbewältigung nach besonders belastenden Einsätzen im Fokus (Lasogga, 2017). Die Gefühlsarbeit im Polizeidienst und die emotionale Bewältigung dieser Anforderung wird von Szymenderski (2012) thematisiert. Dabei ist insbesondere das Spannungsfeld zwischen Arbeitsanforderungen und den Gefühlen im Polizeidienst Gegenstand der Untersuchung (Szymenderski, 2012). Bei der Durchsicht der bestehenden Fachliteratur zeigt sich, dass die Schnittstelle zwischen psychologischer Intervention und wissenschaftlichen Erkenntnissen bezüglich der Emotionsforschung bei Polizeieinsatzkräften wenig beleuchtet wurde. Der Emotionsarbeit – also der Arbeit, die im beruflichen Kontext geleistet werden muss, um mit Emotionen umzugehen, wurde in der Forschung bisher wenig Aufmerksamkeit geschenkt. Dieser Artikel untersucht daher, welche Belastungsfaktoren im polizeilichen Berufsalltag auftreten und welche psychologischen Interventionen in Erzählungen über den dortigen Berufsalltag relevant sind. Ebenso eruieren wir, welche emotionalen Bedürfnisse aus dem Arbeitsalltag expliziter diskutiert werden müssen. Im letzten Abschnitt wird das Ziel verfolgt, Erfolgsfaktoren zu ermitteln, die ein Gelingen psychologischer Interventionen im Umgang mit Emotionalität im Polizeiberuf erlauben.

Zunächst werden wir also auf das Konzept der Emotionsarbeit genauer eingehen. Anschließend präsentieren wir die Ergebnisse unserer qualitativen Untersuchung mittels vier berufsbiographischer Interviews mit deutschen, männlichen Polizisten zwischen 25 und 65 Jahren.

## *2. Zum Konzept der Emotionsarbeit im Feld der Polizei*

Die Rahmenbedingungen der Institution Polizei prägen den individuellen Umgang mit situativ aufkommenden Gefühlszuständen. Die Anforderung an die Polizeibeamt\*innen, die Überlegenheit der Exekutive zu wahren, erlauben keinerlei individuellen Emotionsausdruck in der Ausübung ihres Berufes. Dadurch können Polizist\*innen erlebte Gefühle wie beispielsweise Trauer oder Angst nicht ausdrücken. Bei Belastungssituationen findet oftmals eine Verschiebung ins Privatleben statt (Szymenderski, 2012, S. 54 f). Somit lässt sich sagen, dass Polizist\*innen auch Arbeit im Sinne der Emotionsregulation leisten müssen, die spezifisch für die jeweilige Dienstart ist. In der Untersuchung von Dienstleistungsberufen entwickelte Hochschild (1990) ebenfalls die These, dass nicht nur kognitive Fähigkeiten, sondern insbesondere auch emotionale und soziale Umgangsformen im Beruf abverlangt werden. Zapf (2000, S. 1) betont, dass auch die Regulation von Emotionen zu den Arbeitsanforderungen von Dienstleistungsberufen zählt. In diesem Zusammenhang etablierte Hochschild (1990) das Konzept der „Emotionsarbeit“ oder „emotional labor“. Emotionsarbeit wird hierbei im Kontext der Erwerbsarbeit als ein Faktor der Dienstleistung bezeichnet, bei dem allein durch Mimik, Gestik und Sprache dem Gegenüber ein bestimmtes Gefühl suggeriert wird (Zapf, 2000, S. 2). Dabei versucht die dienstleistende Person, unerwünschte Gefühle zu unterdrücken und erwünschte

Emotions(arbeit) im Polizeialltag und die Bedeutung von psychologischen Interventionsmaßnahmen für Polizist\*innen 49

Gefühle hervorzurufen, um im Job angemessen zu reagieren (Hochschild, 1979, S. 551). Diese Gefühle stimmen dementsprechend nicht mit den eigenen Empfindungen überein, sondern repräsentieren eine sozial erwünschte und beruflich vorgegebene Rolle. Dies tritt häufig in Dienstleistungsberufen auf, wie beispielsweise als Krankenpfleger\*in oder Erzieher\*in. In diesen Fällen muss die Arbeit den Anforderungen der Institution und der Patient\*innen entsprechen (Zapf, 2000, S. 2). Anknüpfend an diese These, wird die Divergenz zwischen den gezeigten Emotionen und der tatsächlichen Gefühlslage als Quelle von Stress verstanden (Zapf, 2000, S. 2). Natürlich unterscheidet sich der Dienstleistungssektor vom öffentlichen Dienst. Nichtsdestotrotz ist das Konzept, wie auch Szymenderski's (2012) Studie zeigt, passend für die Analyse des polizeilichen Diensts, denn der polizeiliche Dienstrahmen gibt vor, dass nicht ‚im Affekt‘ der Polizist\*innen gehandelt werden darf, sondern gerade Gefahrensituationen eine verstärkte Regulierung und eine Anpassung vom Emotionserleben erfordern. Diese können in Diskrepanz zum eigenen Erleben stehen oder einen Aufschub des Emotionsausdrucks erfordern. Deshalb wird hier der Frage nachgegangen, inwiefern in der Polizeiarbeit, neben den praktischen Kompetenzanforderungen, auch die Emotionsarbeit mit den einhergehenden Herausforderungen eine Rolle spielen.

### *3. Studiendesign und Sampling*

Im Rahmen unserer Studie haben wir Interviews mit vier männlichen Polizisten aus Deutschland geführt, die zum aktiven Polizeiaußendienst befragt wurden. In allen Fällen wurde auf eine End-To-End-Verschlüsselung geachtet und auf Kommunikationsformen die gemäß der europäischen Datenschutz-Grundverordnung als unsicher gelten, wie Zoom oder Skype, vollständig verzichtet. Alle Namen, Orte oder sonstigen personenbezogenen Daten wurden entsprechend der EU-Datenschutz Grundverordnung pseudonymisiert.

Für die Erhebung wurde das Experteninterview als Methode gewählt, da es den Zugang zu spezifischem Erfahrungswissen ermöglicht. Im Rahmen der Forschung lag ein Fokus auf dem persönlichen und kollektiven Stress- und Belastungserleben in der Einsatzgruppe sowie dem Umgang mit Schichtarbeit als möglichem Stressor. Zudem wurden vorbereitende Maßnahmen auf mögliche Belastungen während der Ausbildung, sowie psychologische Präventions- und Interventionsmaßnahmen im Einsatz erfragt. Abschließend eruierten wir die individuelle Einstellung zu psychologischen Interventionsmaßnahmen.

Zur Auswertung der Daten wurde die Dokumentarische Methode herangezogen, welche die Tiefenstrukturen subjektiven Erlebens und Handelns herausarbeiten kann. Hierbei handelt es sich um ein sozialwissenschaftliches, interpretatives Verfahren, das Erfahrungswissen innerhalb eines konjunktiven Erfahrungsraums rekonstruieren kann. Unter dem konjunktiven Erfahrungsraum versteht Mannheim (1980) all jenes Wissen, das Personen aufgrund einer gemeinsamen Praxis teilen. Zur Rekonstruktion der Orientierungen von Interviewpartner\*innen, unterscheidet die Dokumentarische Methode zwei Sinnebenen: den immanenten Sinngehalt und den Dokumentsinn (Nohl, 2009, S. 8). Die immanente Ebene expliziert den inhaltlichen Sinn einer Aussage – es handelt sich hierbei um allgemeingültiges Wissen. Die Ebene des Dokumentsinns umfasst all jenes handlungsleitende Wissen, das nicht explizit geäußert werden muss. Diesen beiden Sinnebenen entsprechen in der Methode zwei Interpretationsschritten (Bohnsack, Nentwig-Gesemann, & Nohl, 2013, S. 9): (1) Die formulierende Interpretation zielt auf den immanenten Sinngehalt ab und beantwortet die Frage ‚Was wird erzählt?‘. (2) Darauffolgend beschäftigt sich die reflektierende Interpretation mit dem Dokumentsinn (Pryzborski & Wohlrab-Sahr, 2014, S. 293 ff.), welche den

Dokumentsinn hervorhebt und nach dem ‚Wie?‘ fragt (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014, S. 297 ff). Zu beachten ist, dass die Interviewdaten bei der Analyse in ihrem Kontext belassen werden und daher Zeile für Zeile – sequenzanalytisch – vorgegangen wird (Nohl, 2009, S. 12). Erst dadurch lässt sich ein Orientierungsrahmen, welcher empirisch überprüfbar ist, herausarbeiten (Bohnsack, 2019, S. 16).

In Bezug auf das Sampling, behandelt unsere Analyse die folgenden Fälle:

1. Fall 1: zwischen 25 und 30 Jahren, Dienstgruppenleiter
2. Fall 2: zwischen 50 und 60 Jahre, Hauptkommissar
3. Fall 3: ca. 60 Jahre, Polizeiaußendienst
4. Fall 4: Mitte 60, gerade pensioniert, Polizeiaußendienst

Zugunsten der besseren Lesbarkeit und aufgrund der rein männlichen Stichprobe wird bei der Darstellung der Ergebnisse auf das Gendern verzichtet. Die Interviews wurden nach dem TiQ-System („Talk in Qualitative Social Research“), transkribiert, welches Intonationen berücksichtigt. Die relevantesten Transkriptionszeichen sind in einer Anmerkung am Ende des Artikels dargestellt.

In der folgenden Ergebnisdarstellung werden zunächst die am häufigsten erlebten Belastungen zusammengefasst, was damit vorrangig die inhaltliche Analyse, das heißt den ersten Interpretationsschritt der Dokumentarischen Methode darstellt. Anschließend folgt eine Präsentation der aussagekräftigsten Transkriptstellen, welche die Emotionsarbeit der Polizisten verdeutlichen. Hier werden Handlungsweisen im Umgang mit Emotionen rekonstruiert und offengelegt, was durch den zweiten Schritt der Dokumentarischen Methode – der reflektierenden Analyse – ermöglicht wird. Auch eine Darstellung der psychologischen Präventions- und Interventionsmaßnahmen wird im Weiteren vorgenommen.

## *4. Ergebnisse*

### *4.1 Erlebte Belastungen*

Anhand der erhobenen Experteninterviews konnten einige Belastungen aus den Erzählungen der Interviewpartner herausgearbeitet werden. Aus den Erzählungen der Polizeibeamten geht eine psychische Beeinträchtigung ebenso wie ein negativer Stresszustand hervor. Zwei der Interviewpartner beschrieben etwa den Einsatz bei einer Großdemonstration in einer bayerischen Gemeinde als sehr prägend. Dort erlitten Kolleg\*innen schwere Verletzungen, was eine große Belastung für die damals noch sehr jungen Polizisten darstellte (Fall 3):

wir mussten auch miterleben wie mehrere Kollegen schwer und schwerst verletzt, dann den Dienst quittieren mussten, weil für die war's besonders hart, weil die eben noch in der Ausbildung waren (Z. 18-20)

Interviewübergreifend konnte festgestellt werden, dass Verletzungen genauso wie Unfälle und Schusswechsel von Kollegen einen ebenso starken Belastungsfaktor darstellen, wie die eigene körperliche Bedrohung:

Emotions(arbeit) im Polizeialltag und die Bedeutung von psychologischen Interventionsmaßnahmen für Polizist\*innen 51  
aber wenn man in der Situation drinnen steckt, und nicht weiß (.) überlebt er es oder überlebt, er es nicht dann hat man schon paar unruhige Nächte. (2) und bei dem war es ja... wie gesagt schwerst verletzt (Fall 2, Z. 193-195)

Dies deckt sich mit Befunden einer quantitativen Umfrage von Klemisch, in der 86% der Befragten angaben, dass die schwere Verletzung eines Kollegen eine starke Belastung darstellte (2006, S. 54). Auch Gewalterfahrungen am eigenen Körper (Fall 1) und die verbale Konfrontation mit Pressemitteilungen (Fall 4) schienen die Interviewpartner sehr zu beschäftigen. Diese konnten sogar weitreichende Folgen haben und zusätzlich zum Berufsalltag den privaten Alltag beeinflussen (Fall 2). Bei den erlebten Einsätzen waren es insbesondere schwer Verletzte und Kinder, welche das Gefühl von Mitleid und Miterleben des Schmerzes bei einem der Interviewpartner hervorriefen. Auch der persönliche Vergleich mit Opfern oder Einsatzumständen scheint die Arbeit der Polizeibeamt\*innen zu beeinflussen. Einer der Polizisten erlebte einen Amoklauf:

Zwei (.) zwei Einsätze fallen mir sofort ein? weil das sind tatsächlich so die die ähm für mich krassesten gewesen. das ist einmal der Amoklauf am OEZ gewesen; 2016 war das genau (Fall 1, Z. 15 ff.)

Ein Einzeltäter erschoss damals nahe eines Einkaufszentrums insgesamt neun Menschen, darunter Kinder wie auch Jugendliche (Bartmann, 2017, S. 1 f). Unser Interviewpartner erlebte dieses Ereignis als besonders einschneidend und schilderte die Stresserfahrungen, welche er als Einheitsführer an diesem Tag durchlebte (Fall 1):

das sind so die beiden Situationen, wo ich sagen würde das sind die mit Abstand prägendsten. (.) ich hab' dann noch n' paar Situationen; das war so Umgang mit Tod. Todesbenachrichtigungen. oder tödlicher Verkehrsunfall. solche Geschichten die mich auch beschäftigt (.) (Z. 282 ff.)

Im Bereich der Suizideinsätze stellen Suizide wie auch das Überbringen von Todesnachrichten teilweise extreme Belastungen für die Beamten dar:

Minuten. stehen ma da drinnen, und totalen Kloß im Hals. dacht mir schon (räuspert sich) fast boah was ist denn jetzt, ist doch in Anführungszeichen nur eine Todesbenachrichtigung, wie du's schon öfters gemacht hast (Fall 1, Z.126 ff.)

Dies hängt einerseits mit einer potenziellen Identifizierung mit dem Opfer zusammen, andererseits auch mit dem Mitgefühl mit den Familien.

Eine weitere Facette belastender Erfahrungen zeigt Fall 3: Die Versetzung in eine andere Dienststelle und dortige, grundlegend andere Arbeitsaufträge führten zu einem Burn-Out, wodurch der Polizist für eine geraume Zeit arbeitsunfähig war:

und diese was mi dann eigentlich wirklich fertig gemacht hat war einfach dieses Stumpfe Arbeiten in dem Zimmer da hockst halt allein in dem Zimmer ein Tag gleich wie der andere das war dann im August 2018 da hab ich dann echt am Mittag schon gemerkt dass mir dass ich irgendwie hohl dreh (Fall 3, Z. 163 ff.)

Ergänzend zu den teilweise sehr spezifischen Belastungserfahrungen lässt sich fallübergreifend feststellen, dass der Schichtdienst einen negativen Faktor für den persönlichen Schlafrythmus darstellt, da er auch die sozialen Kontakte außerhalb des Berufs einschränkt:

Immer so ein Grundbaustein, sag ich mal, an Belastung her, ist für mich vom Dienstplan her regulären Schichtdienst. Von vier Wochenenden heißt drei voll; oder zumindest teilweise arbeiten muss. Bleiben halt viele soziale Kontakte auf der Strecke. Oder eben die Familie. (Fall 2, Z. 8 ff.)

## *4.2 Orientierungsmuster in der Emotionsarbeit*

Im Folgenden präsentieren wir nun zwei Orientierungsmuster, die sich in den von uns analysierten Fällen im Umgang mit emotionalen Anforderungen im Berufsalltag zeigen, nämlich einerseits die Distanzierung und andererseits die Relativierung.

### *4.2.1 Emotionsarbeit im Modus der Distanzierung*

In Fall 1 berichtet der Interviewpartner von einem Einsatz, der ihn „emotional“ (Z. 462) beschäftigte. Dabei ging es um die Überbringung einer Todesnachricht, welche zu den üblichen Aufgaben eines Polizeialltags gehört. Er erklärte, dass die bisherige Überbringung derartiger Nachrichten ihn „kaum“ (Z. 466) beschäftigten obwohl sie teilweise „extrem“ (Z. 467) tragisch verlaufen seien:

oder eines der letzten die ich überbracht hab'. die war - wann muss das gewesen sein? - Anfang 2019, ähm das weiß ich noch ganz genau, die hat mich, also die davor haben mich kaum beschäftigt; auch wenn sie wirklich teilweise extrem tragisch waren (Fall 1, Z. 465)

In der Art und Weise wie er dies sagte zeigt sich eine Form der Distanzierung, denn Fall 1 scheint von einer grundsätzlich belastenden Situation zunächst wenig emotional berührt zu sein. Im Weiteren schildert der Interviewpartner den Hergang des Einsatzes, der ihn weitaus mehr beschäftigte: Während seiner Frühschicht ging ein Anruf eines „jungen Kerls“ (Z. 469) seines Alters ein. Diese Information ist für die anschließende Interpretation besonders wichtig, da sich Fall 1 später mit der Geschichte identifiziert. Der Anrufer berichtete, dass er sich derzeit im Pärchen-Urlaub befinde. Er fand die Person jedoch „tot neben ihm im Bett“ (Z. 472). Erneut betonte Fall 1 im Interview, dass das Alter des Verstorbenen mit „sechs/siebenundzwanzig“ (Z. 486 f.) eine zentrale Rolle für ihn spielte. Sobald eine amtliche Bestätigung des Todesfalls vorliegt, hat die Polizei, wie in diesem Fall 1, die Aufgabe, dies den Angehörigen mitzuteilen:

oh. okay. krass. das wird bestimmt nicht lustig. weil den Eltern zu sagen, dass ihr grade mal Mitte zwanzigjährige[s] [Kind], plötzlich. Herztod. wie auch immer; verstorben ist, wird nicht lustig. dann hab' ich gesagt gut, um meine Mitarbeiter da zu schützen, um denen das zu ersparen, ich mach das. ich hab dann meinen Stellvertreter, ich hatte zu dem Zeitpunkt, ganz frisch 'nen Stellvertreter, mit dem bin ich Streife gefahren, wir haben das zusammen gemacht, ähm (.) ham dann gleich noch das KIT das Kriseninterventionsteam, mitgenommen. sind dann da hingefahren. ham geklingelt. wie gesagt war ja nicht meine erste Todesbenachrichtigung; geklingelt. dann macht die M-Mutter die Tür auf. und ich hab' in dem Moment schon gemerkt, ich hab so 'nen Kloß im Hals. das hatte ich davor nie. bei den Todesnachrichten, ich hab' das immer professionell handhaben können, aber ich hatte plötzlich so 'nen Kloß im Hals. hab dann mit diesem Kloß im Hals trotzdem noch weiter abgespielt (Z. 513-522)

Aus dem angeführten Transkriptausschnitt geht hervor, dass Fall 1 zunächst den dramatischen Sachverhalt relativierte, indem er das Unerträgliche sehr salopp als „nicht lustig“ (Z. 513) beschrieb. Gleichzeitig distanzierte er sich erneut von dem weiteren Diskursverlauf, indem er in die Perspektive des Teamleiters wechselt. Die Vorahnung, dass die Überbringung der Todesnachricht emotional werden könnte, spiegelte sich in der Entscheidung wider, den Einsatz selbst zu übernehmen. Fall 1 wollte seine Mitarbeiter „schützen“ (Z. 515) und ihnen den Auftrag „ersparen“ (Z. 515). Daraus geht hervor, dass Fall 1 die Belastungssituation durchaus erkennt, sie jedoch bevorzugt selbst bewältigt. Nach dem Eintreffen bei den Angehörigen traten schnell physische Begleiterscheinungen auf: „Ich habe so ‘nen Kloß im Hals“ (Z. 520). Dieses Erleben steht im Gegensatz zu den bisherigen Einsätzen bei Todesmeldungen, welche für Fall 1 kein Problem darstellten. Fall 1 beschrieb, dass er trotz der eigenen emotionalen Berührung „noch weiter abgespielt“ (Z. 522) hat. Aufgrund dieser Aussage kann davon ausgegangen werden, dass er nur unter der Drucksituation, welche er professionell bewältigen wollte und musste, andere Gefühle vorgab, als er eigentlich empfand. Diese Strategie deckt sich mit dem im theoretischen Teil beschriebenen Konzept der Emotionsarbeit in Dienstleistungsberufen. Der „totale Kloß“ (Z. 526) löst sich auch beim Betreten des Wohnraums nicht auf und führte zu einigen Gedanken wie „boah, was ist denn jetzt, ist doch in Anführungszeichen nur eine Todesbenachrichtigung, wie du’s schon öfters gemacht hast“ (Z.526 f) aus. Fall 1 versuchte durch Zureden eine Bewältigungsstrategie für die bevorstehende Situation zu entwickeln, welche ihn beruhigen sollte. Schließlich überbrachte er den Eltern des Verstorbenen „klipp und klar“ (Z. 528) die Nachricht:

aber ich hab’ gemerkt boah das beschäftigt mich brutal. ich hab’ das dann für mich selber so bisschen analysiert, warum hat’s mich beschäftigt? weil’s ein junges ... Pärchen war; und ich kurz davor ... auch im Urlaub war. und irgendwie wenn jetzt mein[e] [Person] ..., an irgendeinem schönen Urlaub Morgen, tot im Bett liegen würde, würde selbst ich abgebrühter Polizist wahrscheinlich völlig durchdrehen und ähm (Z. 531-535)

Deutlich wird, dass der Interviewpartner selbst den Fall reflektierte und negativ bewertete: „ich habe gemerkt boah das beschäftigt mich brutal“ (Z. 531 f.). Diese betonte Bewertung verdeutlicht, wie sehr dies Fall 1 belastete. Im Weiteren suchte er nach einer Erklärung für seine emotionale Betroffenheit und kommt zu dem Schluss, dass ein „persönlicher Vergleich“ (Z. 541) der Grund dafür sei. Kurz zuvor flog Fall 1 ebenfalls mit Partner in den Urlaub und verglich somit die Situation mit den eigenen privaten Umständen. Dadurch, dass sich Fall 1 in die Situation des jungen Paares hineinversetzte, spielte auch die Parallelität des Alters und des Urlaubs über die gesamte Erzählung hinweg eine tragende Rolle. Durch die Identifikation mit den Urlaubern verwendet er dies als Argumentation für seine emotionale Betroffenheit. Er hob hervor, dass er in der Situation des Anrufers vermutlich selbst als „abgebrühter Polizist völlig durchdrehen“ (Z. 535) würde. Interessant ist an dieser Stelle, dass er implizit anspricht, als Polizist grundsätzlich unempfindlich gegenüber Emotionalität sein zu müssen. Dies wird durch die Wortwahl „abgebrüht“ (Z. 535) hervorgehoben. Im Anschluss an seine Selbstreflexion bezeichnet er den Einsatz entschlossen als „abgehakt“ (Z. 536). Auch in dieser Bewertung zeigt sich eine Form der Distanzierung (der Fall wurde ‚ad acta‘ gelegt). In dem beschriebenen Fall 1 wird die Thematik der Emotionsarbeit deutlich sichtbar: Trotz der eigenen emotionalen Betroffenheit muss Fall 1 mittels Distanzierung gegenüber der betroffenen Familie die ihn berührende Todesnachricht „klipp und klar“ (Z. 528) überbringen. Er muss seine eigenen Emotionen regulieren, um der Familie emotionsneutral und professionell mitzuteilen, dass ihr Mitte 20-jähriger Sohn unerwartet im Urlaub verstorben ist. Von Fall 1 wird als Dienstgruppenleiter als auch als Polizist eine stabile Ausführung seiner Arbeit erwartet, welche er nur gewährleisten kann, indem er den Einsatz „abspielt“ (Z. 522) bzw. relativiert und somit in eine Rolle schlüpft, der er in diesem Moment eigentlich nicht entspricht.



Fall 2 berichtet von einem Einsatz wegen eines Suizids. Eine gerade volljährig gewordene junge Frau fand ihre Mutter tot im Badezimmer. Diese hatte sich dort erhängt. In dem Moment, als Fall 2 und seine Kollegen von der emotional aufgewühlten Tochter in Empfang genommen wurden, beschreibt Fall 2 bereits, wie er die Mutter sah:

offene Tür, ähh wie die Mutter, so halb mit 'nem Arm und 'nem Bein, so aus der Badezimmertür rausgehängt, (.) ist dann hab' ich mir gedacht, ouh des ist a skurriles Bild; also wie so 'ne Schaufensterpuppe, und weißt du dass 'n Mensch dahinter ist, ist ganz komisch irgendwie. und dann hatte die Tochter noch die Katze aus der Wohnung holen wollen. weil so wird logischerweise immer als Tat behandelt; da muss man immer erstmal schauen was los ist. und später dann auch Kripo bei toten Personen. und in dem Fall war es dann so? dass die Tochter noch schnell die Katze aus der Wohnung holen wollte, bevor die möglicherweise die Wohnung versiegeln, und die Katze war dann auch die hat gewusst, das irgendwas nicht in Ordnung ist, und ist dann da durch die Wohnung geschossen. und des war dann echt so also ich hab mit toten Personen echt kein Problem aber in dem Fall war des wirklich das die Katze da in der Wohnung umeinander geschossen ist, und das hat dann sowas von 'nem Gruselfilm gehabt, da hat's mir dann zu dem Zeitpunkt schon die Nackenhaare aufgestellt. (Z. 51-62)

Fall 2 vergegenwärtigt sich das Bild, welches sich ihm beim Betreten der Wohnung bot, indem er zunächst auf den Leichnam der Mutter einging, welcher „so halb mit 'nem Arm und 'nem Bein, so aus der Badezimmertür raushängt“ (Z. 51 f.). Er beschreibt den Anblick der suizidierten Person als „skurriles Bild“ (S. 52) und vergleicht diese mit einer „Schaufensterpuppe“ (Z. 53), obwohl er sich dessen bewusst ist, dass ein „Mensch dahinter“ (Z. 53) steht. Der regungslose Zustand der erhängten Frau wird abstrahiert, indem er mit dem Körper einer Schaufensterpuppe assoziiert wird. Dadurch findet eine metaphorische Distanzierung vom Geschehen statt.

#### *4.2.2 Emotionsarbeit im Modus der Relativierung*

In der zuvor zitierten Passage zeigt sich darüber hinaus ein zweites Orientierungsmuster in der Emotionsarbeit, nämlich das der Relativierung: Fall 2 verglich die Situation außerdem mit einem „Gruselfilm“ (Z. 61) wodurch deutlich wird, dass es sich um einen außergewöhnlichen und angsteinflößenden Einsatz handelte. Im gleichen Atemzug erwähnte er, dass er mit toten Personen „echt kein Problem“ (Z. 59) habe, was eine Relativierung darstellt. Diese Aussage steht im Kontrast zu dem sonst detailliert beschriebenen, sogar als gruselig bezeichneten Tatort, welcher an einen Hollywood Film erinnern lässt. Die Katze schien nun die physischen Symptome, das Aufstellen der „Nackenhaare“ (Z. 61), zu begünstigen und vervollständigte somit das offensichtliche Unwohlsein, welches Fall 2 während des Einsatzes verspürte. Eine weitere Schlüsselsituation während des Einsatzes ist der Versuch von Fall 2, die Leiche aus dem Türrahmen zu schieben, damit die Tochter „das ned sehen muss“ (Z. 63). Dies wird im weiteren Verlauf seiner Erzählung noch deutlicher:

und bevor die Tochter nei ist, wollte ich dann rein und diesen halben Arm, und dieses halbe Bein, aus der aus dem Türrahmen quasi rausdrücken, dass die Tochter das ned sehen muss. und irgendwie bin ich dann so geistig da so hingegangen, das ist wie so a Schaufensterpuppe, und da gehst halt dann schnell hin, und rückst die da mal weg, und machst die Tür zu, ja aber mei a Leiche wiegt halt mal trotzdem 50, 60, 70, Kilo; und die hat sich nicht einfach wegdrücken lassen. also da hab' ich mal richtig Kraft aufwenden müssen, dass ich die Tür zu gebracht hab, (Z. 63-67)

Aufgrund seiner Vorstellung, dass die tote Frau einer Schaufensterpuppe ähnelte, erwartete er auch beim Wegdrücken ein geringes Gewicht. Jedoch wiegt aber „a Leiche (...) trotzdem 50, 60, 70 Kilo“ (Z. 66) und ließ sich daher nicht so leicht aus dem Türrahmen schieben wie angenommen. Erneut stellten sich Fall 2 die „Nackenhaare auf“ (Z. 68) und er zieht einen Vergleich zu vorherigen, vergleichbaren Einsätzen. Diese waren zwar immer „irgendwie befremdlich“ (Z. 69), jedoch nie „spooky“ (Z. 69) und „schräg“ (Z. 73 f.). In der Erzählweise lässt sich eine Relativierung feststellen, da die gewählten Adjektive eher einer Gruselgeschichte als einer Tatortbeschreibung entsprechen. Nach der Einsatzschilderung ging Fall 2 zu den Nachwirkungen des Suizids über:

und wie gesagt die Leiche? die ist mir tatsächlich (.) ein paar Wochen lang, nicht aus dem Kopf gegangen. also wo ich da mal so sag da stellt es dir irgendwie so spontan, irgendwie die Nackenhaare auf. und das Ganze ist dann gegipfelt (.) paar Tage oder ich weiß es jetzt echt nicht mehr oder ein, zwei, drei, Wochen später? wach ich in der Nacht auf, dann liegt meine damalige Freundin; spätere Ehefrau, im gemeinsamen Bett quasi ziemlich weit bei mir herüber, und wie man das halt im Halbschlaf dann so macht, schiebt man halt mal so rüber, und dann rückt der andere schon, und ich hab dann gedrückt, und die ist ned gerutscht, und ich war dann geistig sofort wieder bei dieser Leiche, die so halb in dem Türrahmen drin hing, und die sich auch nicht bewegt, als ich sie gedrückt hab und war dann mit einem Schlag sofort wach, da haben sich dann die Nackenhaare aufgestellt? und dann hab' ich mir gedacht ouh die ist doch jetzt nicht tot, und dann hab ich sie bisschen fester angschubst, und dann hat sie geschnauft, und sich bewegt, und dann dacht ich mir boah: da ist mir ein richtiger Stein vom Herzen gefallen. und des ist des wo ich sage? die Leiche die ist mir tatsächlich noch a Zeitlang hinterher. war jetzt keine psychische Belastung, im eigenen Sinne (Z. 74-86)

Die Leiche ging ihm „tatsächlich“ (Z. 74) einige Wochen nicht aus dem Kopf, da sich ihm immer wieder spontan „die Nackenhaare“ (Z. 76) aufstellten. Durch die Betonung von „tatsächlich“ (Z. 74) schien es für Fall 2 ungewöhnlich zu sein, dass ein Einsatz im privaten Rahmen noch einmal auftaucht und erneut physische Symptome evozierte. Dies gibt einen Einblick in das mögliche Scheitern der Distanzierung, die in bisherigen Fällen scheinbar gelungen ist, doch diesmal „tatsächlich“ (Z. 74) nicht gelang. Eng verbunden mit dem Scheitern der Distanzierung ist auch hier die Relativierung. Dies hat dann in einem nächtlichen Erlebnis „gegipfelt“ (Z. 76). Der Erwähnung eines Gipfels beschreibt den Höhepunkt der nachträglichen Auseinandersetzung mit dem Einsatz. Dadurch findet eine Verlagerung der Emotionalität vom beruflichen in den privaten Kontext statt. Fall 2 schilderte, wie er einige Wochen später, nachts neben seiner damaligen Freundin im gemeinsamen Bett aufwachte und versuchte, seine Partnerin auf ihre Seite des Bettes zu drücken. Diese sei jedoch „ned gerutscht“ (Z. 80), wodurch Fall 2 den gleichen Widerstand wie bei der Leiche erfuhr. Gedanklich war er „sofort wieder bei dieser Leiche, die so halb in dem Türrahmen drin hing“ (Z. 81). Fall 2 erlebte in dieser Nacht ein Déjà-vu des Einsatzes, da sich ihm erneut die Nackenhaare aufstellten und er hoffte, dass seine Freundin nicht tot war. Das Déjà-vu stellt eine Form des Wiedererlebens einer bereits vergangenen Situation dar. Dies ist auch im Rahmen von Traumata bekannt und kann sich in Form von Intrusionen äußern. Während der Intrusion wird die betroffene Person (Fall 2) unwillkürlich an unangenehme Gefühle und Ereignisse erinnert. Als er mehr Kraft aufwendete, um seine Freundin beiseitezuschieben, gab sie lebhaftere Laute von sich und Fall 2 fiel in diesem Moment „ein richtiger Stein vom Herzen“ (Z. 85). Zwar unterstreicht Fall 2, dass ihn die Leiche noch eine Zeit lang beschäftigt hat, er würde es aber nicht als psychische Belastung bezeichnen. Gerade darin lässt sich eine Relativierung der Situation erkennen, da Fall 2 bereits schilderte, wie sehr die Erinnerung an den Einsatz in sein Privatleben vorgedrungen war, er dies jedoch nicht mit einer psychischen Belastung in Verbindung bringen kann.

## 5. Bezugnahme zu psychologischen Interventionen

In den Interviews wurden zu den bereits analysierten Modi der Emotionsarbeit im Berufsalltag auch die bestehenden Interventionsangebote im Rahmen von emotional besonders belastenden Einsätzen innerhalb der Polizei eruiert. Direkt anschließend wurde die persönliche Einstellung gegenüber psychologischen Interventionsmaßnahmen erfragt. Dazu gehörte auch die Frage, ob derartige Programme von den jeweiligen Interviewpartnern in Anspruch genommen werden würden.

Bei der Analyse stellte Fall 3 einen besonderen Fall dar, da dieser Interviewpartner während seiner Polizeiaufbahn an einer psychischen Erkrankung litt. Aufgrund eines Burnouts konnte er nicht mehr am Arbeitsalltag teilhaben. Die Erfahrung, selbst psychologische Unterstützung benötigt zu haben, spiegelt sich auch in seiner Einstellung gegenüber der Inanspruchnahme von Interventionsmöglichkeiten wider.

Fall 3: (5) ich selber würd'- ich selber finde es gut. das Problem war nur, wie ich damals das Burnout gehabt hab da bin ich auch zum psychologischen Dienst gegangen, weil der hat da der Personalrat hat gemeint man sollte alles ausschöpfen, was da ist. und nachdem ich ja mit meinem ersten Psychiater bisschen ins Klo gelangt hab', hab' ich gesagt, ich geh da mal hin, ich schau mir das an, und ich muss ganz ehrlich sagen das war eine solche Pfeife, die Kollegin. dass ich mir gedacht hab, also puhhh jetzt kann's bloß noch besser werden. es kommt immer drauf an, wen du da erwischst, also ich würd' die zum Beispiel **mit Sicherheit** ablehnen das nächste Mal; aber dafür hab ich dann zwei Kollegen kennengelernt, wo man genau weiß, (.) ja da kannst hingehen und äh ja.

Interviewerin: also hab' ichs so verstanden, ist schon optimierungsbedürftig, was da die psychologischen

Fall 3:

Ja

Interviewerin: Maßnahmen betreffen? (Z. 386-397)

Zunächst bejaht Fall 3 die Frage, ob er selbst psychologische Interventionsmaßnahmen annehmen würde: „ich selbst würd'- ich selber finde es gut.“ (Z. 386). Dies verdeutlicht zum einen, dass er psychologische Intervention annehmen würde und zum anderen, dass er dies auch „gut“ (Z. 386) findet. Im weiteren Verlauf beschreibt er gegensätzlich seine negativen, ersten Erfahrungen mit den zur Verfügung gestandenen Maßnahmen. Zunächst scheint er außerpolizeilich einen Psychiater aufgesucht zu haben, mit welchem er „ein bisschen ins Klo gelangt“ (Z. 389) hat. Aus der umgangssprachlichen Metapher „ein Griff ins Klo“ geht ein Misserfolg hervor, da Fall 3 den Psychiater weder fachlich kompetent einstuft noch eine menschliche Beziehung zu ihm aufbauen konnte. Aufgrund dessen empfahl ihm der Personalrat den polizeipsychologischen Dienst aufzusuchen. Dies ist ein Angebot der Polizei, welches bei Bedarf für die Mitarbeiter\*innen zur Verfügung steht. Erneut scheint Fall 3 mit seinen Ansprechpartner\*innen, die er eine negativ beschreibt, unzufrieden zu sein. „(E)ine solche Pfeife“ (Z. 390) sei die Kollegin gewesen. Schließlich gibt Fall 3 an, das erneute Aufsuchen des polizeipsychologischen Dienstes aufgrund der negativen Erfahrung „mit Sicherheit“ (Z. 392) abzulehnen. Dadurch deutet er eine klar ablehnende Haltung gegenüber den polizeilichen Interventionsmaßnahmen an, wobei er außerhalb der Polizei nach Unterstützung suchen würde und dabei auf zwei Kollegen stößt, bei welchen er sich gut aufgehoben fühlt. Daraus geht hervor, dass er

Emotions(arbeit) im Polizeialltag und die Bedeutung von psychologischen Interventionsmaßnahmen für Polizist\*innen 57  
einer Verbesserung des polizeipsychologischen Dienstes zustimmen würde und grundsätzlich Interventionsmöglichkeiten in Betracht ziehen würde.

Auch in Fall 2 wird primär der polizeiinterne psychologische Dienst thematisiert:

um das ganz klar sagen irgendeinen durch den psychologischen Dienst ins Haus holen wo ich dann sag puh: da sind ein paar Kollegen, die haben diese Ausbildung gemacht, um sich selbst zu heilen die haben dann hinterher mehr Scherben hinterlassen als wie wir vorher gehabt haben deswegen vertrau ich da lieber handelnden Personen also wenn ich da bei uns in der Arbeit ein Problem hätte mit manchen Leuten da geh ich vielleicht erstmal zu Kollegen wo ich mir denk die verstehen mich oder die wissen wie ich ticke oder oder oder die können mir vielleicht schneller helfen oder der psychologische Dienst (Fall 2, Z. 660 ff.).

Fall 2 vertritt die Ansicht, dass die dortigen „Kollegen“ (Z. 661) des psychologischen Dienstes selbst psychologische Betreuung bräuchten, wodurch sie als fachlich und sozial inkompetent dargestellt werden. Außerdem geht hervor, dass diejenigen, die beim psychologischen Dienst tätig sind, Polizist\*innen mit einer Zusatzausbildung sind. Dies würde bedeuten, dass diese kein vollständiges Psychologiestudium absolviert haben. Fall 2 untermauert seine abgeneigte Haltung mit folgender Aussage: „die haben dann hinterher mehr Scherben hinterlassen, als wie wir vorher gehabt haben“ (Z. 662). Die Metapher der „Scherben“ (Z. 662) deutet auf einen Bruch hin, welcher bereits bei den zu betreuenden Personen stattgefunden haben muss. Die unprofessionelle Behandlung habe die Situation zusätzlich verschlimmert. Dem Transkript ist zudem zu entnehmen, dass Fall 2 den Rat seiner Kollegen dem des psychologischen Dienstes vorzieht. Dies zeigt, dass er ein größeres Vertrauen in seine Kollegen als in psychologisch weitergebildetes Personal hat. Es zeigt sich, dass sich die hier vorgestellten Polizisten vom polizeipsychologischen Dienst aufgrund unzureichender Kompetenzen abwenden und sich die Betroffenen sowohl intern als auch extern durch (psychologische) Fachkräfte und Kollegen unterstützen lassen und diese Unterstützungen positiv bewerten.

Fall 4 reflektiert eine vergangene Situation, in der er keine Unterstützung in Anspruch genommen hat. Rückblickend kommt er zu folgendem Schluss: „Ich denk so im Nachhinein gesehen würde ich es schon in Anspruch nehmen“ (Z. 496). Dieser Wandel hinsichtlich der eigenen Einstellung resultiert aus den Nachwirkungen des Einsatzes und der jahrelangen Reflektion über psychologische Interventionsmaßnahmen. Denkbar ist eine stetige Weiterentwicklung hinsichtlich der psychologischen Interventionsmaßnahmen bei der Polizei, welche auch die Sichtweise von Fall 4 beeinflusste:

Ja, aus der jetzigen Sichtweise. also ich mein, das war damals nicht zur Diskussion gestanden. Also, weil ich hab' mir da keine Gedanken gemacht gehabt. im Gegenteil und hatte das aber auch nicht so als negativ Eindruck; bei mir auf dem Schirm. dass sich das so negativ festsetzt, dass sich das so im Unterbewusstsein festsetzt? davon bin ich damals nicht ausgegangen. aber das war von mir komplett eine positive Geschichte (.) also dieses Erlebnis, dass der da unten sein' Löffel weg schmeißt? war überhaupt ned einkalkuliert. (Fall 4, Z. 501- 506)

Aus der Passage geht genauer hervor, warum Fall 4 zum damaligen Zeitpunkt Interventionen hinsichtlich seines erlebten Einsatzes abgelehnt hätte. Fall 4 beschreibt, dass Unterstützungsangebote „damals nicht zur Diskussion gestanden“ (Z. 501 f) hätten. Diese Aussage deutet darauf hin, dass vor einigen Jahren wahrscheinlich noch keine Interventionsmaßnahmen zur Verfügung standen. Gleichzeitig beteuert der Interviewpartner auch, dass er sich über Negativefolgen „keine Gedanken

gemacht“ (Z. 502) hat. Dies unterstreicht, dass die verrichtete Emotionsarbeit während des Einsatzes weder wahrgenommen noch negativ konnotiert wurde. Bestätigt wird dies, als er erklärt keinen „Negativ-Eindruck“ (Z. 503) zum Einsatz gehabt habe. Gleichzeitig hebt Fall 4 das Geschehene auf eine kognitiv-emotionale Ebene. Dadurch, dass er von einer „negativ“ (Z. 504) festgesetzten Komponente im „Unterbewusstsein“ (Z. 504) spricht, wird deutlich, wie belastend der Einsatz für Fall 4 gewesen sein muss. Wiedererwartend hinterließ das Erlebte seine Spuren. Eine „komplett (...) positive Geschichte“ (Z. 505) entspricht rückblickend einer Belastung. Durch die Schilderungen von Fall 4 wird deutlich, dass sich eine positive, nicht verarbeitete Erinnerung aus dem Polizeidienst negativ im Unterbewusstsein festsetzen kann. Daraus hervorgehend bezieht er deutlich Stellung: „Es bringt was man redet. (...) bringt was, wenn man sich jemand anvertraut (...)“ (Z. 513). Auch bei Fall 1 gibt es interessante Hinweise in Bezug auf psychologische Intervention im Polizeidienst: Auf die Nachfrage der Interviewerin, ob Fall 1 psychologische Intervention in Anspruch nehmen würde, lenkte dieser die Aufmerksamkeit auf eine vergangene Situation. Er erzählte, dass er nach einem Einsatz, bei dem vier bis fünf Kolleg\*innen verletzt wurden, Debriefing für die Gruppe organisiert habe. Das Debriefing ist eine Maßnahme, welches in Gruppen- oder Einzelgesprächen nach einem Ereignis eingesetzt werden kann und durch speziell qualifizierte Personen angeleitet wird. Im Anschluss daran werden oftmals längere Therapien oder Aus- und Fortbildungen im Rahmen der Polizei genannt (Ruland, 2017, S. 548). Fall 1 ergriff die Initiative: „Ich hab’ gesagt das wäre gut wenn wir uns das mal anschauen. Ich hab’s jetzt nicht so verkauft als wir haben das nötig sondern lasst uns das mal anschauen“ (Z. 781 f.).

Fall 1 durfte als Teamleiter selbst nicht an dem Debriefing teilnehmen, er berichtet folglich aus zweiter Hand. Im Folgenden beschreibt er die psychologische Fachkraft:

ist glaub ich schon 15 Jahre beim psychologischen Dienst gewesen und war selber völlig aus dem Häuschen wie es in diesem Einsatz abging das hat der sich scheinbar nie so vorstellen können und das war für die Kollegen ein bisschen ernüchtern ähm weil die Kollegen das ist auch glaub’ ich immer so ein kleines Polizei äh: eh Polizeieigenheit die wollen sich immer verstanden fühlen von fachkundigen also von Kollegen die am besten selber in solchen Situationen war’n die das selber einschätzen können weil wir als Polizisten halt doch oft in der öffentlichen Kritik stehen ohne dass die Leute genau wissen über was sie da reden deswegen sind meiner Erfahrung nach viele Polizisten da sehr skeptisch wenn jemand der der nicht weiß worüber er reden ähm dann am Polizisten was erzählen will mehr (Fall 1, Z. 790- 798)

Was die psychologische Fachkraft so „aus dem Häuschen“ (Z. 790) brachte, waren die gezeigten Aufzeichnungen der Bodycams, die den Hergang der Verletzungen protokollierten. Im Gegensatz zu US-amerikanischer Bodycams, welche das Verhalten der Polizeibeamt\*innen nachweisbar machen sollen, werden die Kameras in Deutschland als Deeskalationsmethode eingesetzt. Die Polizist\*innen entscheiden hierbei selbst, wann sie die Bodycam aktivieren, um das Verhalten der Bürger\*innen aufzuzeichnen (Lehmann, 2020, S. 25 ff.). Während des Debriefings wurden die Inhalte der Videos dem zuständigen Psychologen des psychologischen Dienstes vorgestellt, wodurch dieser „selber völlig aus dem Häuschen war, wie es in dem Einsatz abging“ (Z. 790 f.). Die Reaktion indiziert eine mangelnde Vorstellungskraft für das Erleben der Einsatzkräfte und lässt keinen professionellen Umgang mit dem Erlebten der Beamt\*innen vermuten. Da der Zuständige des psychologischen Dienstes seine Überraschung über den Tatvorgang offen kundtat, fühlten sich die beteiligten Kolleg\*innen wenig „verstanden“ (Z. 793) und „ernüchtert“ (Z. 792). Dies entspringt dem zugrundeliegenden Bedürfnis nach fachkundigem Verständnis, welches nur durch Kolleg\*innen mit ähnlichen Erfahrungen gegeben wäre. Daraus ergibt sich der Wunsch einer Betreuung aus den eigenen Reihen, wodurch die

Emotions(arbeit) im Polizeialltag und die Bedeutung von psychologischen Interventionsmaßnahmen für Polizist\*innen 59  
Nachvollziehbarkeit in jedem Fall gewährleistet wäre. Aufgrund dieses Erlebnisses betrachtete die Einsatzgruppe das Debriefing mit Skepsis und erklärte bei einem „vergleichbaren Fall“ (Z. 801) eine solche Interventionsmaßnahme „nicht mehr in Anspruch“ (Z. 801) zu nehmen.

## *6. Schlussfolgerungen*

Zusammenfassend lässt sich also feststellen, dass die berichteten Belastungen mit denen in der Literatur (Klemisch, 2006) übereinstimmen, und darüber hinaus jeder der befragten Polizisten aufgrund der Vielfalt der Einsätze individuelle Belastungssituationen erfährt, welche viel Emotionsarbeit erfordern. In den Erzählungen lassen sich Strategien der Emotionsarbeit finden. Diese werden jedoch nicht explizit als solche benannt, sondern sind vorrangig durch die Erzählweise erkennbar. Dass Emotionsarbeit insgesamt einen zentralen Stellenwert in der Arbeit ausmacht, deckt sich mit den Ergebnissen der Fachliteratur. Dort wird betont, dass eine präzise Emotionsregulation für Polizeiarbeit notwendig ist (Szymenderski, 2012, S. 54 f.). In unserer Analyse wird dies anhand der explizierten Orientierungsmuster der Distanzierung und Relativierung ausdifferenziert.

Die Akzeptanz von psychologischen Interventionsmaßnahmen ist fallübergreifend gegeben, jedoch mangelt es laut den Interviewpartnern an der Umsetzung.

Insbesondere das Angebot der psychologischen Intervention scheint dazu beizutragen, dass die Beamten negative Erfahrungen machten und sich deshalb extern um psychologische Unterstützung bemühten und/oder eine erneute Inanspruchnahme der psychologischen Fachkraft ausschließen. Wie unser Material zeigt, ist hier insbesondere die fehlende „konjunktive Erfahrung“, also das fehlende berufspraktische Wissen von Psycholog\*innen ein Problem. Die von uns interviewten Polizeibeamt\*innen fühlen sich in ihrer Berufserfahrung von externen Betreuer\*innen wenig verstanden und äußern den Wunsch nach psychologisch kompetenter wie auch polizeilich informierter Betreuung. Dies deutet auf eine Ambivalenz hinsichtlich der berufsinternen Struktur hin, da einerseits echtes Verstehen nur durch polizeiliche Expertise gegeben ist, andererseits aber die psychologisch fundierte Ausbildung zur Akzeptanz ebenso beiträgt. Zusammenfassend ergibt sich, dass explizit die psychologische Betreuung, wie sie in unseren Interviewdaten beschrieben wird, Mängel aufweist.

Es zeigt sich deutlich, dass Psycholog\*innen polizeidienstlich geschult werden sollten. Aus den Interviews geht hervor, dass sich die Polizisten eine geeignete Fachkraft aus den eigenen Reihen wünschen. Dabei wird zum einen das psychologisch fundierte Fachwissen und zum anderen die Polizeierfahrung miteinander verwoben. Dies führt langfristig zu einem besseren Verständnis seitens des zuständigen Psychologen und zu mehr Akzeptanz bei den Beamt\*innen. Hinzu kommt der Aspekt der Emotionsarbeit, welcher auch außerhalb der Sozialpsychologie, im öffentlichen Diskurs anerkannt und Polizist\*innen vertraut gemacht werden sollte. Es empfiehlt sich dahingehend entsprechende psychoedukative Seminare zur Emotionsarbeit anzubieten. Auch die kritische Auseinandersetzung mit Relativierungs- und Distanzierungsstrategien gegenüber Belastungssituationen wird – so legen es unsere Daten nahe – in Zukunft den Umgang mit Stress bei außergewöhnlichen Einsätzen erleichtern.

### **Anmerkungen**

<sup>1</sup> Dies ist eine Erklärung der wichtigsten Transkriptionszeichen:

(.) Pause unter 1 Sekunde während des Gesprächs

(1), (2), (3) etc.	Pause von 1,2,3 etc. Sekunden während dem Gespräch
( )	unverständlicher Wortlaut
(Wort)	vermuteter Ausdruck
<u>Wort</u>	Betonung des Wortes
°Wort°	Leise gesprochenes Wort
<b>Wort</b>	Laut gesprochenes Wort
Wo:rt	Dehnung des Wortes
Wor-	Abbruch des Wortes
Wort = Wort	Verschleifung des Wortes
,	leicht steigende Intonation (leichte Hebung der Stimme)
?	stark steigende Intonation (starke Hebung der Stimme)
;	leicht sinkende Intonation (leichte Senkung der Stimme)
.	stark sinkende Intonation (starke Senkung der Stimme)
[ ]	Zur Anonymisierung markierte Orte, Namen etc.
└	Überlappungen zwischen Sprecher und Interviewerin

## Literatur

- Bartmann, M. (2017, 22. Juli). *Als der Schrecken nach München kam*. Br. Abgerufen am 14. April 2021 von <https://www.br.de/nachricht/oberbayern/inhalt/amoklauf-oez-jahrestag-rueckblick100.html>
- Bernstein, N. (2020). *Der Anti-Stress Trainer für Polizisten* (1. Aufl.). Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-12475-5>
- Bohnsack, R., Nentwig-Gesemann, I. & Nohl, A.-M. (Hrsg.). (2013). *Die dokumentarische Methode und ihre Forschungspraxis. Grundlagen qualitativer Sozialforschung* (3. Aufl.). Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-19895-8>
- Bohnsack, R. (2019). *Rekonstruktive Sozialforschung: Einführung in qualitative Methoden* (11. Aufl.). UTB.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules and social structure. *The American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575. <https://doi.org/10.1086/227049>
- Hochschild, A. R. (1990). *The managed heart: Commercialization of human feeling* (2nd ed.). University of California Press.
- Klemisch, D. (2006). *Psychosoziale Belastungen und Belastungsverarbeitung von Polizeibeamten* [Dissertation]. Wilhelms-Universität Münster.
- Lasogga, F. (2017). Krisenbewältigung und Möglichkeiten der Prävention bei Einsatzkräften. In B. Badura, A. Ducki, H. Schröder, J. Klose & M. Meyer (Hrsg.), *Fehlzeiten-Report* (S.77-86). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-662-54632-1\\_7](https://doi.org/10.1007/978-3-662-54632-1_7)
- Lehmann, L. (2020). Bodycam – Argumentationslinien in Deutschland. In D. Hunold & A. Ruch (Hrsg.), *Polizeiarbeit zwischen Praxishandeln und Rechtsordnung* (S.23-37). Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-30727-1>

Mannheim, K. (1980). *Strukturen des Denkens*. Suhrkamp.

Nohl, A-M. (2009). *Interview und dokumentarische Methode* (3. Aufl.). Verlag für Sozialwissenschaften.

Przyborski, A. & Wohlrab-Sahr, M. (2014). *Qualitative Sozialforschung: Ein Arbeitsbuch* (4. Aufl.) Oldenbourg.

Ruland, I. (2017). Von der Ilias nach Bad Aibling – oder: Warum ein Vorgesetzter etwas von Psychotraumatologie verstehen sollte. In J. Stierle, D. Wehe, & H. Siller (Hrsg.), *Handbuch Polizeimanagement* (S. 535-573). Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-08926-9>

Szymenderski, P. (2012). *Gefühlsarbeit im Polizeidienst. Wie Polizeibedienstete die emotionalen Anforderungen ihres Berufs bewältigen*. Transkript.

Weber, P. (2017). Coaching bei der Polizei. In J. Stierle, D. Wehe, & H. Siller (Hrsg.), *Handbuch Polizeimanagement* (S. 391-403). Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-08926-9>

Zapf, D., Seifert, S., Mertini, H., Voigt, C., Holz, M., Vondran, E., Isić, A., & Schmutte, B. (2000). Emotionsarbeit in Organisationen und psychische Gesundheit. In H.-P. Musahl, H.-P. & T. Eisenhauer (Hrsg.), *Psychologie der Arbeitssicherheit. Beiträge zur Förderung von Sicherheit und Gesundheit in Arbeitssystemen* (S. 99–106). Asanger.

### *Angaben zu den Autor:innen*

Rina-Maria Dopfer, BSc. Msc.

Adresse: Freudplatz 1, 1020 Wien

Tel.: +49 15732540488

E-Mail: rina.dopfer@gmail.com

**Rina-Maria Dopfer** ist Psychologin. Derzeit befindet sie sich in der Ausbildung zur klinischen Psychologin. Sie schloss ihr Masterstudium an der Sigmund Freud PrivatUniversität im September 2023 ab und arbeitet aktuell im Rahmen ihrer Ausbildung bei den Psychosozialen Diensten Wien.

Natalie Rodax, PhD

Adresse: Freudplatz 1, 1020 Wien

Tel.: +43 (1) 798 40 98 612

E-Mail: natalie.rodax@sfu.ac.at

**Natalie Rodax** ist Psychologin, Studiengangleiterin Bachelor Psychologie und lehrt an der Fakultät für Psychologie an der Sigmund Freud PrivatUniversität Wien in den Bereichen Forschungsmethoden der Psychologie, Sozialpsychologie und allgemeine Psychologie. In ihrer Dissertation beschäftigte sie sich mit epistemologischen Fragen zu den Produktionsbedingungen introspektiver Forschung im 19. und 20. Jahrhundert und deren aktueller Relevanz.