

Gefühlsarbeit im Polizeidienst – zu einer bisher vernachlässigten Dimension polizeilicher Arbeit

Peggy Szymenderski

1. Einleitend

Polizei ist allgegenwärtig. Gerade bei Großveranstaltungen steht insbesondere die Bereitschaftspolizei im Fokus. Sie sichern Fußballspiele und Demonstrationen ab, müssen mitunter auch rivalisierende Gruppen trennen und deeskalierend wirken. Ihre Arbeit wird vor allem dann wahrgenommen, wenn in der medialen Berichterstattung kritisiert wird, dass die Polizeibediensteten zu nachlässig oder zu gewaltsam in ihrem Handeln gewesen sind.

Die Streifenpolizei steht in einem engen Kontakt mit den meistens unfreiwillig in diese Situationen geratenen Bürgerinnen und Bürger. Sie führen Geschwindigkeits- und allgemeine Verkehrskontrollen durch, nehmen Unfälle auf, sie sind meist die ersten an Unfall- und Tatorten und sichern diese ab. Streifendienstpolizistinnen und -polizisten verkörpern durch ihre Uniformierung im besonderen Maße die Arbeit des staatlichen Gewaltmonopols.

Auch alltäglich präsent sind Kriminalpolizistinnen und -polizisten, allerdings wird deren Arbeit vor allem über Kriminalserien und -filme im Fernsehen wahrgenommen. Der sonntägliche Tatort ist in vielen Familien das letzte gemeinsame Ritual.¹ Die in Film und Fernsehen dargestellten Polizeibediensteten begegnen den zu bewältigenden Aufgaben meist mit Coolness und sie wirken abgebrüht. Realitätsnähe wird meist nicht angestrebt. Die Darstellung der ermittelnden Polizeibediensteten und Kommissare ist dabei sehr facettenreich – von kühl und humorlos (z.B. die „Tatort“-Kommissarin Lindholm) über übertrieben männlich und draufgängerisch („Schimanski“), neurotisch („Monk“) bis schusselig und naiv („Columbo“). Aber darüber, wie sie mit den sehr anspruchsvollen Fällen, die dem Zuschauer präsentiert werden, umgehen und wie sie ihren belastungsintensiven Beruf mit ihrem Leben verbinden, erfährt der Zuschauer wenig.

Die Kommissare und Ermittlerinnen in Kriminalromanen kann man hingegen schon etwas besser kennenlernen. Wehrich und Voß (2004) zeigen anhand des Commissario Guido Brunetti, des Kommissars Kurt Wallanders und die Privatdetektivin V.I. Warshawski wie diese Kriminalromanfiguren Arbeit und Leben verbinden. *„Nicht nur die Suche nach dem Mörder, sondern auch die ‚Arbeit des Alltags‘ (Jurczyk/Rerrich 1993) ist eine Herausforderung ...“* (Wehrich/Voß 2004: 5).

Aber insgesamt bleibt es dem Polizeipublikum, unabhängig von der Bühne des polizeilichen Geschehens, eher im Verborgenen, wie Polizeibedienstete mit den Anforderungen ihres Berufs umgehen. Nicht alle Polizeibediensteten haben eine hochintelligente und sich hingebungsvoll um die Familie kümmernde Ehefrau (oder Ehemann) wie Commissario Brunetti zu Hause, mit der sie über ihre Fälle diskutieren können. Die wenigsten Polizistinnen und Polizisten werden durch ihre Arbeit völlig absorbiert und verzichten daher wie Kurt Wallander gleich ganz auf ein Privatleben. Polizeibedienstete geraten ebenso wenig in andauernde körperliche

¹ Vgl. dazu <http://www.sueddeutsche.de/medien/wissenschaftliche-tagung-zum-tatort-wie-der-wagen-sonder-kommissar-1.1704018> (letzter Zugriff: 24.08.2015).

Auseinandersetzungen, so dass sie, wie die Privatdetektivin Warshawski, stets Blessuren mit nach Hause tragen (vgl. Wehrich/Voß 2004).

Wie ist es daher nun, Polizist bzw. Polizistin zu sein? Was erleben sie, wenn sie zu einem Amoklauf an einer Schule gerufen werden oder auf der Suche nach vermissten Kindern sind, Verkehrsunfälle aufnehmen oder den Tod einer Person aufklären müssen? Wie erleben sie diese dienstlichen Ereignisse im Zusammenhang mit ihrem eigenen Familien- und Privatleben? Wie gehen sie tatsächlich mit den beruflichen Anforderungen um und wie bewältigen sie die dabei entstehenden Gefühle?

Das Promotionsprojekt „Gefühlsarbeit im Polizeidienst“² hatte zum Ziel, Gefühlsarbeit als einen Kernbereich der Arbeit im Polizeidienst sichtbar zu machen. Drei zentrale Fragestellungen wurden dabei verfolgt: Worin liegen zu bewältigende emotionale Konfliktfelder in der polizeilichen Arbeit? Welche Formen des Umgangs mit diesen Gefühlskonflikten etablieren Polizeibedienstete? Und schließlich: Wie lassen sich Unterschiede bei der emotionalen Konfliktbearbeitung erklären?

Zur Beantwortung dieser Fragen wurden 43 erzählgenerierende, leitfadengestützte Interviews mit Polizistinnen (17) und Polizisten (26) eines ostdeutschen Bundeslandes durchgeführt. Sie stammen aus allen Hierarchieebenen (mittlerer, gehobener und höherer Dienst) sowie aus unterschiedlichen Bereichen polizeilicher Arbeit (Revierführung, Streifen- und Ermittlungsdienst, Verkehrs- und Kriminalpolizei). Der Zugang zum Feld erfolgte über Personalabteilungen, Gewerkschaftsvertreter sowie über an diesem Thema interessierte Polizeibedienstete.

Die Auswertung der Interviews erfolgte in Anlehnung an die Dokumentarische Methode (vgl. Bohnsack 2007). Diese ermöglicht es, die Komplexität des erhobenen Datenmaterials systematisch zu reduzieren, sich offen den vielfältigen emotionalen Erlebensprozessen und Handlungspraktiken der Polizeibediensteten anzunähern sowie diese über viele Auswertungsschritte hinweg zu rekonstruieren.

2. Gefühlskonflikte, Gefühlsbearbeitung, Gefühlsunterschiede – Emotionen im Polizeidienst

Um der Bedeutung von Emotionen im Rahmen von Polizeiarbeit auf die Spur zu kommen, ist es zunächst erforderlich, zu verdeutlichen, welche emotionalen Konfliktfelder Polizeibedienstete in ihrer täglichen Arbeit erleben.

2.1 Formen von Gefühlskonflikten in der Polizeiarbeit

Polizeibedienstete geraten bei ihrer Arbeit in emotional hoch anspruchsvolle Situationen. So können sie extreme Belastungen durch Einsatzsituationen erleben, die außerhalb der normalen Erfahrung liegen, heftige Emotionen auslösen und potenziell traumatisierend wirken können. Das kommt bspw. vor, wenn Kinder durch Misshandlungen zu Schaden kommen oder die Polizeibediensteten selbst in eine bedrohliche Einsatzsituation geraten. Hohe emotionale Anforderungen resultieren aber auch daraus, dass Polizeibedienstete in den Einsatzsituationen sich *widersprechenden Rollenanforderungen* gerecht werden müssen. So müssen sie als Vertreter des staatlichen Gewaltmonopols affektiv neutral handeln und die Einhaltung der Gesetze kontrollieren. Ihr polizeiliches Gegenüber erwartet in der *Interaktion* mit dem Polizeibediensteten demgegenüber vielleicht auch etwas Mitgefühl und Trost, bspw. bei der Aufnahme eines Verkehrsunfalls. Daraus resultiert, dass Polizeibedienstete in einem Spannungsfeld

² Vgl. dazu ausführlich Szymenderski (2012).

widersprüchlicher Interessen und damit verbundenen Verhaltenserwartungen von Polizeibehörde und Polizeipublikum arbeiten. Zudem bringen sie eigene Arbeitskraft- und Subjektinteressen (vgl. Schumann et al. 1982, S. 26) in die Arbeit ein. In der Verwaltungsforschung wird dieses Spannungsfeld als bürokratisches *Trilemma* bezeichnet (vgl. Treutner/Voß 1986, S. 59f).

Auf der emotionalen Ebene bedeutet das für die Polizeibediensteten, dass in diesen Belastungssituationen ihr persönliches Erleben in Widerspruch zur geforderten rationalen Logik polizeilichen Handelns geraten kann. Die Polizistinnen und Polizisten erleben einen Widerstreit zwischen ihrem tatsächlichen Erleben und der beruflich geforderten, emotionalen Selbstdarstellung. Arlie Russel Hochschild spricht hierbei von emotionalen Dissonanzen (Hochschild 1990). Aus den Interviews konnte rekonstruiert werden, welche Ausprägungen diese emotionalen Dissonanzen haben können.

- Vor allem das Erleben von Extrembelastungen ist vom Konflikt zwischen Macht und Ohnmacht begleitet. Polizeibedienstete erleben oftmals Grenzsituationen, die sie mit existenziellen Fragen konfrontieren sowie Hilflosigkeit und Entsetzen. Das kann die Handlungsfähigkeit beeinträchtigen und sogar zu Ohnmachtsgefühlen führen. Doch trotz der eigenen emotionalen Betroffenheit sind die Polizeibediensteten am Einsatzort gefordert, ihr berufliches Mandat zu erfüllen und professionell zu handeln.
- Ein weiterer Konflikt ist der zwischen Nähe und Distanz und resultiert aus dem Widerspruch zwischen mitfühlenden Impulsen einerseits sowie der Erfüllung bürokratischer Formalitäten andererseits. Das Mitfühlen der Polizeibediensteten, das insbesondere im Kontakt mit Betroffenen und bei extremen Einsatzsituationen entsteht, unterstützt zwar die Leidenschaft der Polizeibediensteten bei den Ermittlungen (vgl. Hahn 2008). Allerdings können daraus auch emotionale Verstrickungen resultieren, die die polizeiliche Ermittlungsarbeit beeinträchtigen. Polizeibedienstete sind daher gefordert, emotionale Distanz zu ihrer Arbeit herzustellen.
- Es kann auch ein Konflikt zwischen Insuffizienz- und Omnipotenzgefühlen auftreten. Polizeibedienstete können den Erfolg ihrer Arbeit, den sie oftmals an einer als gerecht empfundenen Verurteilung eines Straftäters festmachen, nicht direkt beeinflussen – ist doch die Rechtsprechung nicht Bestandteil polizeilicher Arbeit. Positive Selbstwirksamkeitserfahrungen sind jedoch daran geknüpft, inwiefern es den Polizistinnen und Polizisten gelingt, Recht und Ordnung in der Gesellschaft herzustellen. Die dadurch oftmals erlebte Wirkungslosigkeit des eigenen Handelns führt zu persönlicher Frustration und Verdrossenheit. Für Polizeibedienstete erweist es sich als besondere Schwierigkeit, zwar als Vertreterinnen und Vertreter des staatlichen Gewaltmonopols mit speziellen Rechten und Befugnissen ausgestattet zu sein, jedoch im polizeilichen Alltag immer wieder die beschränkte Wirkmächtigkeit des eigenen Handelns zu erfahren.
- Emotionale Konflikte resultieren darüber hinaus aus dem erfahrenen Widerspruch zwischen der emotionalen bzw. moralischen Bewertung eines Falles aufgrund von mitfühlenden Impulsen zum polizeilichen Gegenüber einerseits und der gesetzlichen Bewertung des Falles anhand objektiver Tatbestände andererseits. Dieses emotionale Spannungsfeld entsteht, wenn Polizeibedienstete ein und denselben Tatbestand aufgrund unterschiedlicher an die Person des Beschuldigten gekoppelter Begleitumstände unterschiedlich bewerten oder wenn aufgrund von Status- und Rollenähnlichkeiten ein hohes Einfühlungsvermögen vorhanden ist.

- Eine weitere Schwierigkeit ist schließlich der Konflikt zwischen Entscheidungsnotwendigkeiten und Abwägungserfordernissen, der zu einem Handeln in Unsicherheit führt. Polizeiliche Arbeit erfordert vor allem von Polizeibediensteten im Streifendienst aufgrund akuter Gefahrensituationen schnelle Entscheidungen und schnelles Handeln. In diesen Situationen bleibt wenig Zeit zum Nachdenken und zum Abwägen der nächsten Handlungsschritte. Polizeibedienstete können diese Situationen nicht immer beherrschen, und die geforderte sachlich-distanzierte Haltung der Polizeibediensteten kann durch eine starke emotionale Erregung überformt werden.

Die Polizeibediensteten erleben sehr vielfältige emotionale Konflikte, die den Arbeitsprozess beeinflussen können, weil die erlebten Gefühle nicht mit der beruflich geforderten emotionalen Selbstinszenierung zusammenpassen. Die Gefühle der Polizeibediensteten werden damit zu einer Bedingung im Arbeitshandeln (Dunkel 1988). Sie müssen bearbeitet werden und werden somit zum Ausgangspunkt für Gefühlsarbeit. Aber, wie machen die Polizeibediensteten das?

2.2 Der Umgang mit Gefühlskonflikten – eine Frage des Typs

Die Untersuchung hat gezeigt, dass der Umgang mit den im Dienst erlebten emotionalen Konflikten eine Frage des Typs ist. Vier Typen der Gefühlsbearbeitung wurden über viele Auswertungsschritte hinweg rekonstruiert.

Die Verlagerer

Der erste rekonstruierte Typ ist der Verlagerer, für den kennzeichnend ist, dass die Auseinandersetzung mit dem persönlichen Erleben aus der konkreten Einsatzsituation heraus und in den Privatbereich hinein verlagert wird. Die Arbeit an den eigenen Gefühlen zur Bewältigung der Belastung wird *privatisiert* und findet nachträglich statt. In der Einsatzsituation erfolgt lediglich eine äußerliche Anpassung an die geforderte emotionale Selbstdarstellung. Das dient der Stabilisierung des Arbeitsprozesses, denn negative Emotionen werden als Bedrohung für die eigene berufliche Handlungsfähigkeit erlebt.

Das Verlagern von Gefühlen kann bewusst hergestellt sein, weil Polizeibedienstete einen/ eine Gesprächspartner/Gesprächspartnerin zu Hause haben, mit der oder dem sie das Erlebte besprechen können. Es kann aber auch unbewusst oder sogar zwangsläufig passieren, weil am Einsatzort keine Zeit bleibt, sich mit dem Erlebten auseinanderzusetzen. Polizeibedienstete aus höheren beruflichen Positionen haben zudem im Dienst keine Ansprechpartner „auf Augenhöhe“.

Beim Verlagern zeigt sich die besondere Bedeutung der Familie als eine wichtige Unterstützung zur expressiv-kommunikativen Bewältigung des Erlebten, vor allem wenn der/die Partner/in ebenso im Polizeidienst beschäftigt ist oder zumindest eine hohe „other-domain awareness“³ (Clark 2000, S. 762) besitzt. Die Familie ist ein wichtiger Rückzugsort, in der sich einige Polizeibedienstete auch passiv zurückziehen, um dort im Stillen ihren Gedanken nachzuhängen, das Erlebte Revue passieren zu lassen und kognitiv umzudeuten. Die Familie wird auch als positive Gegenwelt zur meist als negativ erlebten Welt „draußen“, die Polizeibedienstete im Dienst erleben, aufgebaut:

„[W]enn Du manchmal vor Ort bist, dann denkst Du, wo bist Du hier rein geraten, das ist wie im falschen Film. Und da bist Du manchmal froh, wenn Du nach Hause kommst [...] hast Du dann so Deine Familie [...], wo alles eigentlich seine geregelten Bahnen läuft und dass Du eigentlich

3 „Other domain awareness“ meint die Sensibilität und das Bewusstsein der anderen – den „domain members“ in den Lebensbereichen Familie und Erwerbsarbeit – für die Erfordernisse des jeweils anderen Lebensbereichs (Clark 2000).

keine Probleme zu Hause hast. [...] wo Ruhe ist erst mal. Und vielleicht das alles noch mal Revue passieren lassen.“ (Polizeimeister Seifert)

Die nachträgliche Bearbeitung des eigenen emotionalen Erlebens ist eine Umgangspraktik, die vor allem Männer anwenden.

Die Abwehrer

Abwehrer sind vor allem dort tätig, wo der berufliche Belastungsgrad als kontinuierlich hoch erlebt wird, wie in der Mordkommission oder bei der Unfallbereitschaft. Sie erarbeiten sich ihre Belastungsbewältigungsform durch ein beständiges Distanzieren, Entwerten und Verharmlosen der dienstlichen Erlebnisse. Das ermöglicht es ihnen, eine „dicke Haut“ zu akkumulieren und sich nicht immer wieder neu mit der Bewältigung der emotionalen Belastungen auseinandersetzen zu müssen. Sie *schotten sich ab*. Das wird erreicht durch Humor, Hierarchisieren, Depersonalisieren, durch einen entwertenden Sprachgebrauch sowie Selbstdistanz. Letztere ist vor allem eine Praktik der weiblichen Befragten im Umgang mit den als belastend empfundenen emotionalen Selbstinszenierungsanforderungen durch die männlichen Kollegen. Um ihre Arbeit professionell auszuüben und dem von den männlichen Polizeibeamten kreierten Image „wirklicher“ Polizeiarbeit, das sich über Gewaltanwendung, Verbrechensbekämpfung sowie „harte Kerle“ definiert (Martin 1999, S. 116), zu entsprechen, passen sich Polizistinnen den männlich geprägten Gefühlsregeln an, indem sie strikt zwischen ihrer professionellen Rolle als Polizistin und ihrem privaten Selbst trennen. Grenzziehungen sind insgesamt ein wichtiger Bestandteil des Sich-Abschottens.

„Also ich will hier weder ein emotionaler Mensch sein, noch ein besonders lieber Mensch, ich will hier als das anerkannt sein, was ich bin. Und ich will nicht sagen, ich verstelle mich [...], das gehört hier einfach nicht her. Hier bin ich die Oberkommissarin und zu Hause bin ich der Mensch.“ (Polizeihauptkommissarin Richter)

Depersonalisierungen und ein entwertender Sprachgebrauch helfen den Polizeibediensteten, sich von belastenden Emotionen zu distanzieren. Das Witzeln ist ein wichtiges Linderungsmittel, denn dadurch werden negative Erlebnisse neutralisiert. Beim Hierarchisieren werden subjektive Zuschreibungen vorgenommen, die das persönliche Belastungserleben verstärken oder abschwächen. Daraus bildet sich eine Delikthierarchie (vgl. Hahn 2008, S.159). Die emotionale Betroffenheit der Polizeibediensteten ist dann besonders groß, wenn ein Sachverhalt mit verletzten oder getöteten Personen (v.a. Kindern) nicht vorsätzlich verursacht wurde, sondern durch Fahrlässigkeit, einen Moment der Unachtsamkeit oder durch eine unglückliche Verkettung der Umstände zustande kam. Extreme Einsatzsituationen werden hingegen als weniger belastend gewertet, wenn eine Person ihren Tod selbst gewollt und herbeigeführt hat.

Die Oszillierer

Oszillierer reagieren im Umgang mit den beruflichen Anforderungen nicht mit einer distanzierenden Ablehnung. Vielmehr *tarieren* sie beständig zwischen den Arbeitsanforderungen in der konkreten Einsatzsituation und der Notwendigkeit der Bearbeitung der eigenen Gefühle aus. Dies ist eine sehr anspruchsvolle Umgangsweise und vor allem in Bereichen polizeilicher Tätigkeit zu finden, in denen die Interaktion mit dem polizeilichen Gegenüber anforderungsreich und für den Erfolg polizeilicher (Ermittlungs-)Arbeit essenziell ist (z.B. im Bereich Sexualdelikte).

Das Austarieren geht mit dem Versuch einher, die sich widersprechenden Interessen und Ansprüche der Polizeibehörde, des polizeilichen Gegenübers und des Polizeibediensteten selbst miteinander in Einklang zu bringen. Je nach situativem Erfordernis werden eigene Emotionen zum Teil unterdrückt, aber auch zum Teil zugelassen. Es wird Trost gespendet, sich in die Situation des Opfers eingefühlt oder sogar Verständnis für Täter aufgebracht, um eine Aussagebereitschaft des

polizeilichen Gegenübers herzustellen und so einen Ermittlungserfolg herbeizuführen. Das Handeln der Polizeibediensteten in der konkreten Einsatzsituation ist also weder darauf ausgerichtet, sich von den emotionalen Anforderungen selbstschützend zu distanzieren, noch sich zu stark mit dem polizeilichen Gegenüber zu identifizieren:

„Ich habe immer versucht [...] eine menschliche Beziehung herzustellen zu den Leuten [...]. Trotzdem habe ich immer versucht meine Emotionen soweit zurück zu halten, dass ich eben nicht angefangen habe zu weinen z.B. wenn jemand geweint hat. [...] man [...] muss mit sich selber arbeiten, um seine Gefühle in den Griff zu bekommen.“ (Kriminalhauptkommissarin Zander)

Oszillierer erarbeiten sich ihre Umgangsweise in einer beständigen Auseinandersetzung um ein vertretbares Maß zwischen emotionaler Anteilnahme und professioneller Distanz. Die beruflichen Anforderungen werden situativ, also in jeder Situation neu mit dem persönlichen Erleben in Einklang gebracht. Die damit einhergehenden Gefühlsprobleme werden im Laufe der beruflichen Erfahrungen als Bestandteil der beruflichen Identität akzeptiert.

Die Stoiker

Die Gefühlsarbeitspraktik der Stoiker liegt auf einer anderen Ebene als die der Verlagerer, Abwehler und Oszillierer. Stoiker setzen sich bereits vor dem Erleben einer konkreten Belastungssituation mit den potenziellen Belastungen des Berufs auseinander. Mit Übernahme ihres beruflichen Mandats haben sie sich auch für die damit einhergehenden Belastungen entschieden; sie bezeichnen diese als Berufsrisiko. Dadurch lassen sich die belastenden Emotionen leichter *wegstecken*, denn Gefühlskonflikte entstehen so gar nicht erst:

„Also es kommt nicht plötzlich und unverhofft. [...] auf den Straßen kracht es halt. [...] So, da stellen wir uns auch drauf ein. Das müssen wir dann auch und da kann uns in jeder Schicht ein Unfall treffen, dass ein Motorradfahrer in die Leitplanke gerast ist und schwer verletzt ist, also das haben wir als Berufsrisiko, sage ich mal, Risiko in Anführungszeichen, aber ist halt, gehört zur täglichen Arbeit. Ja und wenn das dann so weit ist, dann fahren wir eben auch dort hin und da haben wir dann auch keine Probleme, ich zumindest nicht.“ (Polizeiobermeister Beyer)

Stoiker weisen eine gewisse Widerständigkeit und emotionale Härte auf, die diese Polizeibediensteten in ihre berufliche Arbeit einbringen. Zentral ist zudem ein hohes Anpassungsvermögen an die Anforderungen des Berufs. Diese Form der Gefühlsbearbeitung ist vor allem bei Polizistinnen und Polizisten im Streifendienst zu finden, die sehr häufig extremen Belastungen ausgesetzt sind.

Aufgrund von Status- und Rollenähnlichkeiten kann das antizipative Wegstecken belastender Emotionen jedoch misslingen. In Konfrontation mit dem belastenden Ereignis wird dann durch eine quasi-juristische Bewertung der Einsatzsituation, gleichsam durch Richten (vgl. Hahn 2008, S. 135), nach Erklärungen gesucht, die Schuldzuschreibungen und damit eine emotionale Entlastung ermöglichen. Dabei werden keine moralischen Bewertungsmaßstäbe zugrunde gelegt, sondern allein Fakten. Das Richten führt zu einer Gewichtung, bei der die Emotionen auslösenden Aspekte in den Hintergrund geschoben und die für die Ermittlungen wichtigen Fakten in den Vordergrund gestellt werden. Das erleichtert das Wegstecken belastender Emotionen.

2.3 Ursachen für Unterschiede im Umgang mit Gefühlskonflikten – Bedingungen von Gefühlsarbeit

Abschließend werden die Ursachen für Differenzierungen in den herausgearbeiteten Gefühlsarbeitsformen dargestellt. Die Untersuchung zur Gefühlsarbeit im Polizeidienst zeigt, dass spezifische Gemengelagen ganz unterschiedlicher Faktoren zu den rekonstruierten Handlungspraktiken und individuellen Differenzen führen. Drei Gruppen von moderierenden Faktoren konnten identifiziert werden:

- Strukturelle Rahmenbedingungen, insbesondere der spezifische Tätigkeitsbereich, damit verbundene Handlungs- und Interaktionsspielräume, die Stellung in der polizeiinternen Hierarchie und daran gekoppelte Gefühlsregeln beeinflussen die Möglichkeiten der Bearbeitung des eigenen emotionalen Erlebens.
- Familien- und genderbezogene Kontextbedingungen moderieren ebenso die Etablierung der jeweiligen Gefühlsarbeitspraktik. Vor allem Polizeibeamtinnen stehen sehr häufig unter dem Druck, sich männlichen Normen und Verhaltensweisen anzupassen. Sie befinden sich oftmals in einem Konflikt zwischen Berufsrolle und Geschlechterrolle (vgl. Martin 1979, S. 314ff). Bei Männern zeigen sich ebenso Konflikte zwischen den mit der Berufsrolle verbundenen Gefühlsnormen und der persönlichen Art und Weise des Umgangs mit Gefühlen. Sie lösen diese Konflikte vor allem durch einen Rückzug in den Privatbereich, was teilweise durch eine hohe „other-domain awareness“ der anderen Familienmitglieder begünstigt wird.
- Auch Persönlichkeitseigenschaften der Polizeibediensteten haben einen Einfluss auf die individuellen Gefühlsarbeitsformen. Hier spielen vor allem die emotionale Subjektivität, Interessenorientierungen, die individuelle Widerständigkeit sowie emotionale Kompetenzen eine wichtige Rolle. Subjektive Deutungen und die affektive Bewertung der emotionalen Arbeitsanforderungen sind zudem ausschlaggebend für die individuelle Verarbeitung der Belastungssituation.

Die individuelle Gefühlsarbeitspraktik entsteht im *komplexen Ineinanderwirken* struktureller Rahmenbedingungen mit den familien- und geschlechtsbezogenen Kontextfaktoren sowie individuellen Dispositionen. Dabei zeigt sich, dass die Polizeibediensteten strukturellen Rahmenbedingungen nicht nur passiv ausgeliefert sind, ihr Handeln jedoch auch nicht nur durch ihre je emotionalen Eigenheiten bestimmt ist.

Das *Austarieren* ergibt sich aus der Notwendigkeit empathischer Nähe zum polizeilichen Gegenüber aufgrund des Tätigkeitsbereichs und der zu erfüllenden Arbeitsaufgabe (z.B. Vernehmungsarbeit im Bereich Sexualdelikte) in Kombination mit einem spezifischen beruflichen Selbstverständnis im Umgang mit dem Polizeipublikum und der Fähigkeit, unter Berücksichtigung der eigenen emotionalen Verfassung, zwischen einem Zuviel an emotionaler Nähe und Abgrenzung zum Fall zu oszillieren. Die zu leistende Beziehungsarbeit zwischen Polizeibedienstetem und polizeilichem Gegenüber erfordert eine anforderungsreiche Gefühlsarbeitspraktik. Das *Wegstecken* ergibt sich hingegen aus einer hohen Arbeitsdichte und schnellen Wechseln von ganz unterschiedlichen Einsatzsituationen, die mit viel geringeren Interaktionsspielräumen einhergehen (v.a. im Streifendienst). Die Herstellung eines spezifischen emotionalen Klimas ist für die Arbeit im Streifendienst nicht erforderlich. Persönlichkeitseigenschaften wie Widerstandsfähigkeit, Härte und Rationalität, die der männlich geprägten innerpolizeilichen Gefühlskultur entsprechen, korrespondieren mit dieser Form des Umgangs mit den Belastungen des Polizeiberufs. Die Gefühlsarbeitsform des *Privatisierens* wird genutzt, weil (auch männliche) Polizeibedienstete unter

dem Druck von männlich geprägten innerpolizeilichen Gefühlsnormen leiden und diese dem persönlichen Umgang mit Gefühlen entgegenstehen. Sie dient dem Stuserhalt „Mann“ (vgl. Martin 1999, S. 116). Aber auch der Tätigkeitsbereich (Streifendienst, Ermittlungsdienst der Autobahnpolizei, Revierführung), die berufliche Position, die Bedeutung der Familie als Unterstützungs- und Erholungsraum sowie die von den Polizeibediensteten praktizierte Verknüpfung des Dienstes mit dem familialen Bereich beeinflussen die Nutzung dieser Gefühlsarbeitsform. Das *Sich-Abschotten* geht dagegen mit einer strikt praktizierten Trennung zwischen den Sphären Polizeidienst und Privatleben und damit verbundenen sozialen Rollen einher, die der Anpassung insbesondere weiblicher Polizeibediensteter in höheren beruflichen Positionen an die Gefühlsregeln der Männerdomäne Polizei dient. Die innerpolizeiliche Kultur fordert, den Ausdruck von Gefühlen zu begrenzen. Erfüllen Polizeibedienstete diese Anforderung nicht, gelten sie als weich und nicht geeignet für den Beruf.

3. Fazit – Aufwertung von Gefühlsarbeit im Polizeidienst erforderlich

Die Bedeutung von Gefühlsarbeit und damit verbundenen Kompetenzen wurde in den Forschungen zur Polizei bisher nicht hinreichend beachtet. Dies liegt vor allem darin begründet, wie Polizeiarbeit definiert wird – meist steht die Kriminalitätsbekämpfung im Vordergrund – und weil die Polizei als Männerdomäne gilt (vgl. Martin 1999). Die hier zugrunde liegende Untersuchung konnte jedoch zeigen, dass viele Aktivitäten der Polizeibediensteten den Umgang insbesondere auch mit den eigenen Gefühlen berühren und Emotionen somit eine zentrale Ebene der Arbeit im Polizeidienst sind. Polizeibedienstete sind gefordert, sich auf intensive Weise ihren Emotionen zuzuwenden, um die konkreten Einsatzsituationen und die mitunter extremen Belastungen ihres Berufs zu bewältigen. Polizeiliche Arbeit ist zwar vordergründig von bürokratischen Regeln und gesetzlichen Vorgaben bestimmt, die ein rationales und sachliches Handeln verlangen, doch erweist sich der meist unsichtbare Umgang mit Gefühlen als zentrale Anforderung und basale Ressource bei der Arbeit im Polizeidienst.

Dieser Unsichtbarkeit von Gefühlsarbeit ist es jedoch geschuldet, dass die Komplexität und Vielschichtigkeit der Arbeitsleistungen sowie der umfassende Zugriff auf die Emotionen der Polizistinnen und Polizisten nicht erkannt wird. Es wird übersehen, was die Beamtinnen und Beamten leisten, um die Arbeitsprozesse aufrecht zu erhalten und zu stabilisieren. Stattdessen werden den Polizeibediensteten immer vielfältigere Aufgaben übertragen bei gleichzeitiger Reduktion des Personals. Zudem muss die Polizei verstärkt dort einspringen, wo politische Probleme ungelöst bleiben - bspw. wie in der Vergangenheit bei „Stuttgart 21“, den Castor-Transporten oder, ganz aktuell, beim Schutz von Asylbewerberinnen und -bewerbern in den zahlreichen Notunterkünften. Der Umgang damit ist nicht einfach, denn das Polizeipersonal darf nicht zu viel Härte zeigen, allerdings darf es auch nicht zu nachlässig sein. Gleichzeitig unterliegt die Polizei als Träger des staatlichen Gewaltmonopols einer umfassenden öffentlichen Kontrolle. Polizeiliches Handeln wird im zunehmenden Maße kritisch beleuchtet. Es ist für die Beamtinnen und Beamten daher schwer, richtig zu handeln und das „richtige“ Maß bei der Durchsetzung von Interessen zu finden. Damit steigen die Widersprüchlichkeiten polizeilicher Arbeit und krank machende Faktoren nehmen zu.

Vor diesem Hintergrund ist zu fragen, wie lang die Polizistinnen und Polizisten noch in der Lage sind, die Belastungen ihres Berufs selbst aufzufangen und individuell zu bewältigen. Es ist anzunehmen, dass die Selbstständigkeit des Polizeipersonals im Umgang mit den emotionalen Arbeitsanforderungen prekär wird, wenn die Arbeitsdichte weiter steigt und der Arbeitsdruck

zunimmt.⁴ Andere Studien zeigen, dass der Anteil ausgebrannter Beschäftigter in der Polizei besonders hoch ist (bspw. Beerlage et al. 2009). Eine Ursache liegt darin, dass Gefühle zwar eine entscheidende, aber auch eine endliche und erschöpfliche Ressource sind. Das führt zu der beobachteten und zunehmenden emotionalen Erschöpfung von Polizistinnen und Polizisten.

Es müssen daher Rahmenbedingungen geschaffen werden, die die Polizeibediensteten im individuellen Umgang mit den emotionalen Arbeitsanforderungen entlasten und sie vor einer wachsenden Überlastung schützen. Wesentlich ist auch eine stärkere als bisher erfolgte In-Wertsetzung von Gefühlen im Arbeitsprozess. Beispielsweise müssen emotionale Kompetenzen als Schlüsselqualifikation anerkannt werden. Gefühle sind kein bloßes Merkmal der Persönlichkeit, sondern eine wesentliche Qualifikationsanforderung. Die emotionale Intelligenz ist aufzuwerten (insbesondere bei der Personalgewinnung). Und, es muss eine innerpolizeiliche Kultur etabliert werden, in der das Sprechen über Gefühle und Belastungen nicht als Schwäche, sondern als Stärke begriffen wird, die die Polizeibediensteten in ihrer Berufsausübung, Leistungsfähigkeit und Gesundheit unterstützt.

4. Literatur

- Beerlage, I., Arndt, D., Hering, T. & S. Springer 2009: Arbeitsbedingungen und Organisationsprofile als Determinanten von Gesundheit, Einsatzfähigkeit sowie von haupt- und ehrenamtlichen Engagement bei Einsatzkräften in Einsatzorganisationen des Bevölkerungsschutzes. Endbericht September 2009. Magdeburg: Fachhochschule Magdeburg-Stendal. (Onlineresource: http://www.gesundheit-im-einsatzwesen.de/02Dokumente/Berichte/090-302_Bericht_Public.pdf vom 28.09.2011).
- Bohnsack, R. 2003: Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden. Opladen: Leske + Budrich.
- Clark, S. C. 2000: Work/Family Border Theory: A new Theory of Work/Family Balance. *Human Relations* 53: 747-770.
- Dunkel, W. 1988: Wenn Gefühle zum Arbeitsgegenstand werden. *Gefühlsarbeit im Rahmen personenbezogener Dienstleistungstätigkeiten*. *Soziale Welt*, 39: 66-85.
- Hahn, A. 2008: Grenzjongleure. Der Umgang mit der Extrembelastung in einem Landeskriminalamt – eine qualitative Untersuchung. Dissertation. (Onlineresource: http://www.diss.fu-berlin.de/diss/servlets/MCRFileNodeServlet/FUDISS_derivate_000000004647/Grenzjongleure.pdf;jsessionid=0A92-34DCA16F09B17B4511AADC0217E0?hosts= vom 23.05.2010).
- Hochschild, A. R. 1990: Das gekaufte Herz. Zur Kommerzialisierung der Gefühle. Frankfurt a.M., New York: Campus.
- Jurczyk, Karin & M. S. Rerrich 1993: Einführung: Alltägliche Lebensführung: der Ort, wo „alles zusammenkommt“. S. 11-45 in: K. Jurczyk & M. S. Rerrich (Hrsg.), *Die Arbeit des Alltags*. Beiträge zu einer Soziologie der alltäglichen Lebensführung. Freiburg: Lambertus.
- Martin, S. E. 1999: Police Force or Police Service? Gender and Emotional Labor. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561: 111-126.
- Schumann, M., Einemann, E., Siebel-Rebell, C. & K. P. Wittemann 1982: *Rationalisierung, Krise, Arbeiter. Eine empirische Untersuchung der Industrialisierung auf der Werft*. Frankfurt a.M.: Europäische Verlagsanstalt.
- Szymenderski, P. 2012: *Gefühlsarbeit im Polizeidienst. Wie Polizeibedienstete die emotionalen Anforderungen ihres Berufs bewältigen*. Bielefeld: transcript.

4 In der Diskussion um die Folgen des Subjektivierungsprozesses diagnostiziert Voß (2010: 34f) eine prekäre Selbstständigkeit der Subjekte in vielen gesellschaftlichen Bereichen. Die Vielfalt und Freiheit des Handelns hat sich unter immer prekäreren Lebensbedingungen zu einem Zwang zur Selbstständigkeit entwickelt, die zu einer wachsenden Überlastung der Menschen führt. Vor dem Hintergrund der Zunahme psychischer Probleme in der Gesellschaft spricht er von einer psychosozialen Verelendung, nicht nur am unteren Rand, sondern auch in der Mitte der Gesellschaft.

- Treutner, Erhard & G. G. Voß 1986: Bedingungen innovativer Verwaltungsarbeit. S. 15-73 in: T. Lau, E. Treutner, G. G. Voß & G.-U. Watzlawczik (Hrsg.), Innovative Verwaltungsarbeit. Frankfurt a.M., New York: Campus.
- Voß, G. G. 2010: Auf dem Weg zu einer neuen Verelendung? Psychosoziale Folgen der Entgrenzung und Subjektivierung von Arbeit. Vorgänge. Zeitschrift für Bürgerrechte und Gesellschaftspolitik, 49: 27-37.
- Weirich, Margit & G. G. Voß 2004: Alltägliche Lebensführung und soziale Ordnung im Kriminalroman. Onlineresource: <http://www.arbeitenundleben.de/downloads/WeirichVoss-KrimiGesdiagnose.pdf> (letzter Zugriff: 04.04.2015).