

Gesunde Kommunikation von und für Polizisten
-
**zur Vermeidung und Bewältigung von
Stress, Beziehungskrankheiten und
Erschöpfungssyndromen**

Auszug aus dem Kongressband der Tagung Polizei & Psychologie 2009,
Frankfurt, 27. Oktober 2009, Verlag für Polizeiwissenschaft, 417-432.



„WERKSTATT FÜR
KOMMUNIKATION“

Ralph Sandvoß

Dipl.Päd.; Dipl.Kfm.

Mediator

Röthenstrasse 19

97250 Erlabrunn

Tel.: 09364-813275

ralph.sandvoss@t-online.de

Abstract:

Die Berufssozialisation, das Erleben und die Kommunikation im Arbeitsalltag des Polizisten stehen den Prinzipien einer *gesunden Kommunikation* häufig gegenüber.

Polizisten sind in mehrfacher Hinsicht und in besonderem Maße gefordert, gesunde und effektive Formen der Kommunikation zu finden und zu entwickeln – wollen sie der Gefahr von Erschöpfungssyndromen und psychosomatischen Erkrankungen vorbeugend begegnen.

Die Methode der „Gewaltfreien Kommunikation“ von Marshall Rosenberg und sozial-kommunikative Methoden aus Coaching und Therapie bieten hier unterstützende Ansatzpunkte.

Gesunde Kommunikation von und für Polizisten

-

zur Vermeidung und Bewältigung von Stress, Beziehungskrankheiten und Erschöpfungssyndromen

1. Der Polizist als sozial-kommunikatives Wesen

Die Berufssozialisation, das Erleben und die Kommunikation im Arbeitsalltag des Polizisten stehen den Prinzipien einer *gesunden Kommunikation* häufig gegenüber.

Gesunde Kommunikation meint eine Art des Umgangs und der Sprache, die positive Impulse an Körper und Geist sendet, die den Menschen in seinem Selbstwert stärkt und in seinem Erleben von Selbstbestimmung stützt, die soziale Einbindung fördert und die Gewähr von Sicherheit in Form von Kooperation und Respekt bietet.

Es ist heute neurobiologisch nachweisbar, wie eine wohlwollende, wertschätzende, mitfühlende, konstruktive und kooperative Ansprache positive Impulse an unseren Organismus und unsere Psyche sendet. Andersherum führen persönliche Kritik, Gewaltandrohung, pessimistische Zukunftserwartungen und auch eine negative Selbstbewertungen oder eine resignative Haltung zur Ausschüttung entsprechend negativer Stresshormone.¹

Die Art und Weise wie wir miteinander kommunizieren und Beziehungen zu anderen Menschen erleben, beeinflusst also maßgeblich unserer Wohlbefinden und unsere Gesundheit. Zwischenmenschlicher Stress in Form von Konflikten, fehlender Wertschätzung oder unzureichender Zuwendung aktiviert unser körpereigenes Alarmsystem ebenso wie andere Situationen existentieller Bedrohung oder Gefahr. Mangelnde Kooperation und gestörte Beziehungen führen dauerhaft zum Absturz der menschlichen Motivationssysteme und münden nicht selten in psychosomatische Erkrankungen wie Depression oder Burnout.

2. Gesunde Kommunikation als Polizist ?

Betrachten wir uns grundlegende Bedürfnisse menschlicher Kommunikation, so werden wir feststellen, dass der Alltag eines Polizisten grundlegenden Bedürfnissen in menschlicher Kommunikation und Beziehungen oft nicht gerecht wird:

Grundlegende Bedürfnisse	
Unversehrtheit, Respekt, Autonomie, Authentizität	„Ich möchte so sein können und akzeptiert werden wie ich bin“
Klarheit, Verständnis, Sinn-Kohärenz,	„Ich möchte den Sinn meines Tuns erkennen und verstehen“

¹ Vgl. Joachim Bauer: Prinzip Menschlichkeit: Warum wir von Natur aus kooperieren, 2008.

2 Ralph Sandvoß, „Werkstatt für Kommunikation“, ralph.sandvoss@t-online.de

Kontakt, Verbindung, Kooperation, persönliche Nähe	„Ich brauche Verbindung“
Lernen, Entwicklung, Wertschätzung, Vertrauen	„Ich möchte gemeinsam zum Guten beitragen“
Etc.	

- Der Polizeieinsatz ist häufig geprägt durch Gefahr, Bedrohung, Gewalt und Eskalation. Aggression und Grenzüberschreitungen von allen Beteiligten ist keine Seltenheit. Die Kommunikation ist nicht selten provokativ, abwertend, beleidigend.

Der Beamte selbst steht unter extremer Selbstkontrolle. Er muss nicht zuletzt zum Selbstschutz Distanz halten, Dominanz oder Macht ausüben. Dies geschieht mitunter durch den Einsatz einer rigiden, auch aggressiven Befehls- oder Amtssprache – Stichwort: „Zero Tolerance“!

- Auch im System der Polizei lassen sich die Bedingungen und die Verhaltensweisen oft keineswegs im Sinne einer positiven gesundheitsförderlichen Kommunikation beschreiben.

Das Hierarchische System, in dem viele Kommunikationswege bereits fest vorstrukturiert sind, ist rigide, geprägt durch Formalismus und Bürokratiebetrieb. Der Dienstweg ist einzuhalten, Berichte zu verfassen, Beurteilungen abzuwarten, Bewertungen hinzunehmen. Persönliche Bedürfnisse und persönlicher Austausch und Verständigung kommen hier oft zu kurz.

Dazu kommen zahlreiche informelle Sub-Systeme im Kollegenkreis – hier muss man die spezifische Kommunikation überhaupt erst verstehen lernen – und sich ihr anpassen. Nicht selten herrscht massiver Normen- und Solidardruck in einzelnen Gruppen. Kränkungen, Ausgrenzungen oder das Erleben von Willkür steigend die Unsicherheit in den Kommunikationsbeziehungen, führen zu Zurückhaltung, Vorsicht und Misstrauen im zwischenmenschlichen Austausch.

Die sogenannte „Cop Culture“ und auch zu beobachtende Männlichkeitsrituale schlagen sich mitunter in einer derben, wenig achtsamen, wenig respektvollen und wenig mitfühlenden Sprache nieder – was gerade auch für Beamtinnen als Belastung erlebt wird.

Die beschriebenen Bedingungen und Verhaltensweisen sind dem Erleben einer verbindenden, gesunden Kommunikation an einigen Stellen nicht unbedingt förderlich. Es braucht eine unterstützende Kommunikationskultur in der Polizei, die wirklich Platz hat für Persönliches, für Individuelles und Belastendes, die das Auftreten vermeintlicher Schwächen nicht vermeidet, ausgrenzt, belächelt oder gar stigmatisiert, sondern sie als gemeinschaftlichen, systemischen Entwicklungsauftrag betrachtet. Es braucht eine Kultur der Offenheit, Transparenz und Wertschätzung.

- Ähnlich steht es bei vielen Beamten auch im Umgang mit sich selbst (Selbstkommunikation) und in privaten Beziehungen.

Viele Menschen, die den Polizeiberuf gewählt haben, folgen in ihrem Verhalten sogenannten „Sekundär-Tugenden“ wie Leistungswille, Verlässlichkeit, Pflichterfüllung etc.. Nicht selten sind sie geleitet von festen Glaubenssätze wie z.B. „Ich muss für Sicherheit und Kontrolle sorgen“ oder „Dass Du mir bloß keine Schande machst“ – Sätze, die wir alle aus Erfahrungen unserer Kindheit mitgenommen haben und die später unser Erleben im Beruf und die Gestaltung von Beziehungen bestimmen können.

Im Umgang mit uns selbst ergibt sich daraus häufig eine zu beobachtende Härte. Perfektionsansprüche und Leistungsmerkmale dominieren die Selbstbewertung, Die Kommunikation mit sich selbst ist geprägt durch einen scharfen „inneren Richter“. Selbstempathie, gerade nach erlebten schwierigen Belastungssituationen oder bei einem Scheitern oder Kritik im Beruf, findet wenig statt.

Therapeuten, die in der psychosomatischen Fachklinik Heiligenfeld mit Polizisten als Patienten arbeiten, berichten: „Wenn einer unserer Polizisten in unserer Gruppentherapie von ihren extremen Erlebnissen erzählen, stockt uns Zuhörern fast der Atem. In eher kurzen, knappen, manchmal fast leichtfertig erscheinenden Sätzen, schildern sie unglaubliche Erlebnisse, die alle Zuhörenden schockiert und betroffen macht – nur der Erzählende selbst wirkt fast unberührt. – Wir wissen natürlich, dass diese Art bereits Ausdruck einer Abspaltung von Gefühlen sein kann. Wir kennen dies von Erschöpfungsdepressionen ebenso wie auch aus Traumatisierungen. Diese distanzierte Haltung und der fehlende Zugang zu eigenen Emotionen scheint aber bei vielen auch bereits in ihrer Persönlichkeit fester verankert.“²

Dieses Kommunikationsverhalten führt auch in Partner-Beziehungen nicht selten zu Konflikten. Ist wirklich ein Mitfühlen, eine emotionale Offenheit, eine Thematisierung von Gefühlen gefragt, ziehen sich nicht wenige Menschen schnell zurück, was immer wieder auch in Beziehungsabbrüchen mündet.

Um der Belastung aus gestörten Kommunikationsbeziehungen und in der Folge einer psychosomatischen Erkrankung („Beziehungs Krankheit“) zu begegnen, sind Polizisten m.E. also in mehrfacher Hinsicht und in besonderem Maße gefordert, gesunde und effektive Formen der Kommunikation zu finden und zu entwickeln.

Neue Formen einer gesunden Kommunikation scheinen insbesondere in folgenden Bereichen für Polizisten gefragt:

- 1.) Verbesserte Selbstfürsorge und –vorsorge
- 2.) Effektives emotionsregulierendes Stress-Management: Selbstempathie, Selbstreflexion, Selbstklärung, Selbststeuerung (auch zur Neubewertung traumatischer Erlebnisse)
- 3.) Kollegiale Unterstützung in belastenden Situationen
- 4.) Grundhaltung und Arbeitsprinzip, Kommunikationskultur: Kooperation, Verbindung, Unterstützung, Wertschätzung
- 5.) Konfliktstrategie in Beziehung zu Bürgern und Klienten
- 6.) Befriedigung von elementaren menschlichen Bedürfnissen

3. Gesunde Formen der Kommunikation

Bezüglich oben beschriebener kommunikativer Ziele hat sich die „Gewaltfreie Kommunikation“ von Marshall Rosenberg als eine effektive und gut erlernbare Methode bewährt, die den Prinzipien von Respekt, Wertschätzung, Verbindung, Kooperation und damit grundlegenden Bedürfnissen in der menschlichen Kommunikation folgt.

Sie zeigt sich zur Förderung der Selbstempathie genauso geeignet wie zur kollegialen Unterstützung oder zur Konfliktregulierung.

² Ralph Sandvoß: Interviews zur therapeutischen Arbeit mit Polizisten in der Parkklinik Heiligenfeld in Bad Kissingen, Sommer 2009.

Diese Methode soll im Folgenden kurz skizziert werden.

3.1 Gewaltfreie Kommunikation (GfK) nach Marshall Rosenberg³

3.1.1. Die Methode

Die Methode und Haltung der Gewaltfreien Kommunikation zielt darauf ab, mit uns Selbst und mit anderen Menschen in einen verbindenden, konstruktiven Kontakt zu kommen. Dies geschieht in erster Linie dadurch, dass wir die eigenen und die Bedürfnisse des jeweils Anderen wahrnehmen, ihnen Beachtung schenken, respektieren und formulieren.

Vor über 30 Jahren von Marshall B. Rosenberg, Schüler von Carl Rogers, entwickelt, wird die Methode heute in über 40 Ländern in allen gesellschaftlichen Bereichen vor allem zur Konfliktbearbeitung und Mediation eingesetzt, auch in Trainings der Polizei und Justiz.

Die Wirkung dieser Haltung und Methode im Bereich der Justiz beschreibt Susanne Pourroy-Assmann, Rechtsanwältin, Mediatorin und Leiterin eines Forschungsprojektes zur „Gewaltfreien Kommunikation in der Justiz“⁴:

- Versachlichung und Deeskalation gerade in hochemotionalen und „aussichtslosen“ oder „uferlosen“ Verfahren, mehr Einfluss auf das Verfahrensgeschehen
- höhere Arbeitszufriedenheit, weniger Gefühle von Frustration und Ohnmacht
- Zeitersparnis und Schonung des Nervenkostüms, weniger Ärger
- grössere Übereinstimmung meines Rollenverständnisses mit meiner persönlichen ethischen Einstellung zu diesem Beruf, dadurch mehr Authentizität
- leichtere und aufrichtigere Verbindung zu den Mandanten und den übrigen Prozeßbeteiligten
- Abbau von Feindbildern
- Durchbrechen von destruktiven erlernten bzw. herkömmlichen (anwaltlichen) Reaktionsmustern
- Vermeidung kostenintensiver gerichtlicher Verfahren
- mehr Einfluss auf das Konfliktverhalten der Mandanten
- kostenneutrales und autarkes Qualitätsmanagement, Intervision, konstruktive Selbstreflexion
- bessere „Work-Life-Balance“.

Die Methode lässt sich durch folgende Elemente kennzeichnen:

1. Mitfühlende, respektvolle Haltung
2. Wahrnehmung des Anderen, Zuhören, freie Aufmerksamkeit schenken
3. Gefühle zulassen und integrieren
4. Gegenseitige Bedürfnisse wahrnehmen und deren Erfüllung verfolgen
5. Verbindender Sprachgebrauch
6. Bestätigung, Konsequenz, Handlungsaufforderung

Besonders zu unterstreichen sind der ausdrückliche Einbezug von Emotionen und Gefühlen und die Transparenz der Bedürfnislage aller Beteiligten.

³ Vgl. Marshall B. Rosenberg: Gewaltfreie Kommunikation, Eine Sprache des Lebens, Paderborn 2004; <http://www.gewaltfrei.de/> ; <http://www.cnvc.org/>

⁴ Susanne Pourroy-Assmann: GfK in der Justiz, <http://www.rechtundmediation.net/4.html>

5 Ralph Sandvoß, „Werkstatt für Kommunikation“, ralph.sandvoss@t-online.de

Gefühle werden insbesondere deshalb einbezogen und auf der Sprachebene expliziert, da ...

- ... nicht ausgedrückte Gefühle Interpretationsspielräume schaffen, quasi eine zweite, verdeckte Kommunikationsebene, die Unsicherheit und Anspannung, mitunter Misstrauen, Vorsicht oder gar Aggression auslösen kann,
- ... ausgedrückte Gefühle andersherum das Erleben von Sicherheit, Verbundenheit, Lebendigkeit, Mitgefühl fördern,
- ... Gefühle auf wichtige erfüllte oder unerfüllte Bedürfnisse hinweisen.

Fühlt sich ein Mensch in seinen elementaren Bedürfnisse nach z.B. Autonomie, Sicherheit, Respekt, Verbindung im Mangel, so äußert sich dies in Gefühlen von Ärger, Wut, Schuld, Scham, Hilflosigkeit etc..

Diese Emotionen stimulieren zum einen negativ wirkende psychische und körperliche Prozesse, sie machen uns labil, sie sind in diesem Sinne auf Dauer gesundheitsschädlich.

Zum anderen hindern uns solche Gefühle an der Bereitschaft und Fähigkeit zur Verständigung mit meinem Gegenüber. Erst mit eigener emotionaler Klarheit und Stabilität bin ich in der Lage anderen Menschen Mitgefühl und Verständnis gegenüber aufzubringen.

Mit anderen Worten: Werden elementare Bedürfnisse wie Autonomie, Sicherheit, Respekt, Verbindung u.a. in einer Kommunikationsbeziehung verletzt, so ist der weitere Verständigungsprozess blockiert und einer Eskalation den Weg bereitet.

Die Ausrichtung auf die Wahrnehmung und Erfüllung von Gefühlen und gegenseitiger Bedürfnisse steht daher im Fokus der „Gewaltfreien Kommunikation“.

3.1.2 Die Schritte

Die vier Schritte der GfK beschreiben den verbindenden und vermittelnden Kommunikationsprozess in der gewaltfreien Kommunikation. Dieses Vorgehen ist gleichwohl im Inneren als Prozess der Selbstklärung (Selbstreflexion“) und Handlungsvorbereitung anzuwenden, als Methode der Supervision oder zur kollegialen Unterstützung als auch als sprachliches Kommunikationsmuster in Konfliktgesprächen oder hoch eskalativen Situationen. Das Vorgehen sorgt für Entspannung und Entlastung in schwierigen Situationen und Begegnungen.

1. Vorliegende Situation und **Beobachtungen** genau beschreiben, ohne Bewertungen, Interpretationen, Urteilen, Vorurteilen, Schuldzuweisungen, Anklagen



1. Ausdruck der reaktiven Emotionen, **Gefühle** mitteilen



1. Formulierung der **Bedürfnisse**, die in dieser Situation tangiert sind



1. Ausdruck einer Handlungsoption oder **Bitte**

- Dieses Vorgehen spiegelt trotz seiner Einfachheit einen zutiefst empathischen Prozess wieder – zeigt man sich doch bereit, sich mit den aktuellen menschlichen Bedürfnissen des Gegenübers auseinanderzusetzen und diesen gerecht zu werden – bei gleichzeitigem Versuch, auch meinen eigenen Bedürfnissen (und Aufgaben) zu folgen.
- Zu dem zeigt dieser Kommunikationsprozess eine klare, nachvollziehbare Struktur, die wiederum zur Klärung und Sicherheit in der Kommunikationsbeziehung beiträgt. Sicherlich ein wichtiger Aspekt in der Kommunikation im Polizeieinsatz.
- Jede Kommunikationssequenz schließt mit einer klaren Bitte oder Frage ab, die die Bereitschaft auf Verständigung und gemeinsame Lösungsfindung signalisiert.

3.1.3 Beispiele und Reflexion

Mit einem realen Beispiel soll ein Vorgehen im Sinne der GfK und die Wirkweise illustriert werden. Ein Bürger berichtet:

Ich werde nachts mit meinem alten Wohnmobil auf der Heimfahrt von einer Polizeistreife angehalten. „Routinekontrolle: Führerschein, Fahrzeugpapiere, Warndreieck, Verbandskasten bitte !“

„Schikane, Diskriminierung“, denke ich. „Mitten in der Nacht - nur weil ich längere Haare habe und einen alten Bus fahre, bin ich schon potentieller Drogendealer oder was ?“

Während ich langsam in meinem dunklen Bus nach hinten krabbele, um die erforderlichen Dinge herauszukramen, wächst innerlich Ärger und Aggression. Ich bin geneigt, die Polizisten zu provozieren, zu beleidigen, zu behindern ...

Da wendet sich einer der beiden Beamte freundlich an mich: „Entschuldigen Sie bitte – ich möchte Sie bitten, zuerst die Seitentür aufzumachen und das Licht anzumachen. Sie können sich vielleicht vorstellen, dass einem da etwas mulmig werden kann, wenn da jemand im Dunkeln in irgendwelchen Kisten kramt – der könnte ja jetzt alles Mögliche da heraus holen.“

Schlagartig wird mir klar: Dieser Mensch macht gerade einen überaus riskanten und auch wichtigen Job. Er setzt sein Leben auf's Spiel, um seiner Aufgabe, der er sich verschrieben hat und die uns allen dient, gerecht zu werden. Und er hat Angst dabei, fühlt sich unsicher. Und jetzt gibt er mir gerade mit einer klaren, höflichen Bitte zu verstehen, dass er bemüht ist, für seine eigene Sicherheit und Unversehrtheit zu sorgen – und für die seines Kollegens.

Das berührt mich. So wie ich die Gefühle des Beamten wahrnehme, spüre ich jetzt auch mein Mitgefühl, möchte den Beamten jetzt Unterstützung bieten, es ihnen leicht machen.

So zeige auch ich mich freundlich, zeige mich kooperativ und formuliere den Beamten gegenüber mein Verständnis zu den Risiken ihrer riskanten Arbeit...

Man kann sich leicht vorstellen, dass eine solche Situation in vielen Fällen anders verläuft: Gegenseitige Geringschätzung, Verachtung, subtile Beleidigungen, Blockieren der Vorgänge, Provokationen, Machtspiele – in Gesten und Sprache. Die Folgen sind innerer Ärger, Anspannung, Aggression, Wut, Hilflosigkeit, Ausgeliefertsein usw.

Der Beamte in unserem Beispiel hat vielleicht intuitiv im Sinne der GfK kommuniziert und damit jeglicher Eskalation in der Begegnung vorgebeugt und eine wertschätzende, kooperierende Beziehung möglich gemacht. Idealtypisch in den Schritten der GfK konnte man seine Worte folgendermaßen einordnen:

Beobachtung	<i>Entschuldigen Sie ! Wenn ich Sie dahinten im Dunkeln in irgendwelchen Kisten kramen sehe, ...</i>
Gefühl	<i>...macht mich das etwas unruhig und nervös. Ich weiß nicht abzuschätzen, was da vor sich geht und das fühlt sich etwas gefährlich an.</i>
Bedürfnis	<i>Um sicher zu sein (um mich sicher zu fühlen) ...</i>
Bitte	<i>... bitte ich Sie, die Seitentür aufzumachen und das Licht anzumachen.</i>
(Bekräftigung)	<i>(Nehmen Sie es nicht persönlich – ich Sorge nur für die Sicherheit für mich und meinen Kollegen.)</i>

Der Beamte hat seine Gefühle klar wahrnehmbar zum Ausdruck gebracht, seine Bedürfnisse waren deutlich zu erkennen, auch wenn er diese nicht explizit verbalisiert hat. Mit einer freundlichen Bitte, die in klarem Zusammenhang mit seiner Beobachtung und seinen Bedürfnissen steht, hat er einen praktikablen Lösungsvorschlag zur Befriedigung seiner Bedürfnisse eingebracht.

Mit seiner Art der Ansprache und seinen Formulierungen sorgte der Beamte außerdem auch in diesem ja grundsätzlich unangenehmen Setting dafür, dass auch Bedürfnisse seines Klienten nach Freundlichkeit, Respekt, Sinnerkennung und Verbindung erfüllt wurden. In dieser ganzen Klarheit und Offenheit hat er damit Bereitschaft zur Kooperation und zum Verständnis induziert.

So selbstverständlich dem einen oder anderen dieses Vorgehen erscheinen mag - nur allzu oft erleben wir Begegnungen von Gewalt und Eskalation, die sich mit einer entsprechenden verbindenden Kommunikation vermeiden ließen. Es gibt talentierte Menschen, die eine solche Kommunikation anscheinend in die Wiege gelegt bekamen, die meisten von uns und die meisten der Polizeibeamten könnten jedoch von einem gezielten Lernen und einer systematischen Anwendung dieser Methode profitieren.

Aus Polizeitrainings kennen wir das detaillierte „Screening“ einer Person oder einer Personengruppe. Hier wird die Wahrnehmung und die Sensibilisierung für kleinste Indikatoren trainiert, die auf eine zu erwartende Eskalation, auf Gewalt oder auf Waffengebrauch hinweisen. Spezielle Körperhaltung, Gestik, Mimik, Sprache, Bewegung, Kleidung, Position ... - jedes Merkmale kann ein Hinweis auf ein Bedrohungspotential bedeuten. Ist ein solches Gefahrenpotential in einer Situation erkannt, wird diesem mit klaren Handlungen oder Anweisungen begegnet – die Muster von Verteidigung, Rückzug oder Angriff greifen.

Meines Erachtens wäre es hier im Sinne der GfK sinnvoll, solche Trainings um ein „Bedürfnis-Screening“ zu erweitern. Im Fokus stehen dabei die Bedürfnisse aller Beteiligten: Was braucht hier jetzt jeder Einzelne, um in Entspannung und Kooperationsbereitschaft zu kommen, um sich beachtet und geachtet zu fühlen ?

Die GfK trainiert uns, sorgfältig zu beobachten und die Verhaltensweisen und Umstände, die uns stören, genau zu bestimmen und induzierende Bedürfnisse zu identifizieren und zu benennen. Damit können stereotype individuelle oder kollektive Strategien von Verteidigung, Rückzug oder Angriff vermieden werden, die eine Verbindung und Verständigung nahezu unmöglich machen.

Wir nutzen unser Potential an Einfühlungsvermögen, um Widerstand, Abwehr und gewalttätige Reaktionen auf ein Minimum zu reduzieren.

In der Kürze der Darstellung könnte der Eindruck einer romantisch-verklärten Sichtweise von Kommunikation und Beziehungsgestaltung entstehen, die für den Polizeiberuf ungeeignet und unrealistisch erscheint. „Gefühlsduselei“ im Polizeieinsatz ? Das ist damit keineswegs gemeint.

Kern dieser Methode ist vielmehr: Der Polizeibeamte zeigt sich als Mensch – mit seinen menschlichen Gefühlen und Bedürfnissen ! Er begegnet anderen Menschen als Mensch !

Genau damit kann auch in schwierigen, eskalativen Situationen Kontakt und Verbindung zwischen den Konfliktparteien hergestellt werden.⁵ Der Beamte teilt sich mit, mit seinen Gefühlen und Bedürfnissen, er signalisiert Interesse und Respekt für die Bedürfnisse des Anderen. Mensch begegnet Mensch ! (Auch als Kollege, auch als Partner !).

In dieser Art wird der Beamte nicht nur als „*verlängerter Arm eines dominanten Polizeistaates*“ wahrgenommen, er ist nicht nur Erfüllungsgehilfe einer unbekannten Kraft und anonymes Feindbild, er ist nicht nur „*Repräsentant von Willkür oder Macht*“ – vielmehr ist er Mensch, wie Du und Ich – mit Gedanken, Befürchtungen, Mitgefühl. Einer solchen Person begegnet man anders, mitmenschlicher. Die Lage entspannt sich !

In ähnlicher beispielhafter Weise könnten wir auch Gespräche, Begegnungen, Konflikte unter Kollegen, mit Vorgesetzten oder mit Partnern, Hausbesetzungsszenen betrachten. Das Prinzip bliebe dasselbe.

Um es mit den Worten Marshall Rosenbergs auszudrücken: „Die GfK gründet sich auf sprachliche und kommunikative Fähigkeiten, die unsere Möglichkeiten erweitern, selbst unter herausfordernden Umständen menschlich zu bleiben.“⁶

4. Fazit: Gesunde Kommunikation für Gesunde Polizisten !

Die Belastung und Erkrankung von Polizisten hängt nicht unwesentlich mit dem Erleben unkonstruktiver Kommunikation zusammen. Damit verbunden ist ein chronischer Mangel bezüglich grundlegender menschlicher Bedürfnisse: Verbundenheit, Respekt, Wertschätzung, Autonomie, Authentizität u.v.m. Psychische und körperliche Störungen sind häufig die Folge.

Empathie und konkret der Zugang zu und der Ausdruck von Gefühlen und Bedürfnissen sind als wesentliches Merkmal gesunder Kommunikation zu verstehen. Dies schafft Verbindung, Entspannung, Klarheit und mobilisiert verlorengegangene Lebendigkeit und Ressourcen.

Eine solche gesunde Kommunikation wird gelernt durch Wissen und Erfahrung.

⁵ (Ein Bericht von Marshall Rosenberg zeigt, wie in den USA mit diesem Training die Häufigkeit des Schusswaffengebrauchs nachweislich reduziert werden konnte.)

⁶ Marshall B. Rosenberg: Gewaltfreie Kommunikation, Eine Sprache des Lebens, Paderborn 2004, S. 22.

9 Ralph Sandvoß, „Werkstatt für Kommunikation“, ralph.sandvoss@t-online.de

Die „Gewaltfreie Kommunikation“ zeigt sich als strukturierte Methode äußerst geeignet, diesen Kriterien an eine gesunde Kommunikation gerecht zu werden. Diese Methode und Haltung kann gut erlernt werden und trägt schnell ihre Früchte in allen Lebensbereichen.

Zur persönlichen Unterstützung des Einzelnen ist ein Erlernen bei verschiedenen Trainern oder Instituten in Deutschland möglich und zu empfehlen. Ebenso führen einzelne Trainer auch Fortbildungen für Abteilungen durch, um eine konstruktive Kommunikationskultur zu befördern oder bieten auch Fortbildungen z.B. zum Thema „Umgang mit Bürgern und schwierigen Klienten“. (Kontakt über den Autor.)

Wer sich selbst auf den Weg machen will, dem sei das Grundlagenwerk von Marshall Rosenberg wärmstens empfohlen (siehe Literaturhinweis).

Ansonsten: Lauschen Sie Ihren Bedürfnissen ! Und den Bedürfnissen Ihrer Mitmenschen !

Danke für Ihre Aufmerksamkeit.

Ralph Sandvoß

Kontakte und Literatur:

Gewaltfreie Kommunikation -> Trainings, Coaching, Fortbildungen	Ralph Sandvoß Werkstatt für Kommunikation, Röthenstrasse 19 97250 Erlabrunn bei Würzburg Tel.: 09364-813275 ralph.sandvoss@t-online.de
	Zentrum Gewaltfreie Kommunikation Steyerberg e.V. Ginsterweg 3 31595 Steyerberg Telefon: 0 57 64 / 94 14 32 Fax: 0 57 64 / 25 78 E-Mail: info@gewaltfrei-steyerberg.de
Gewaltfreie Kommunikation -> Literatur	Marshall B. Rosenberg: Gewaltfreie Kommunikation, Eine Sprache des Lebens, Paderborn 2004; www.gewaltfrei.de www.cnvc.org/
Ganzheitliches Behandlungsangebot für Polizisten mit psychosomatischen Erkrankungen	Parkklinik Heiligenfeld Fachklinik für Psychosomatik Chefarzt Erwin Schmitt Bismarckstrasse 40 97688 Bad Kissingen Tel.: 0971-84-0 www.heiligenfeld.de