

Polizeiliche Notrufkommunikation: eine Einzelfallstudie

Die vorliegende Studie steht in der Tradition qualitativ-empirischer Sozialforschung.¹ Es handelt sich um eine Einzelfallstudie, in der ein Praxisausschnitt der polizeilichen Alltagsarbeit – die Behandlung eingehender Telefonate über die Notrufleitung – analysiert werden soll. Das Forschungsinteresse zielt auf eine Untersuchung der kommunikativen Praktiken, die ein Polizeibeamter zur sprachlichen Bewältigung eines Notrufes einsetzt. Das hier analysierte Notrufgespräch habe ich im Rahmen einer mehrmonatigen qualitativen Polizeistudie von einem polizeilichen Tonbandgerät auf einen eigenen Tonträger überspielt und später transkribiert.² Es handelt sich bei dem Gespräch um ein Exemplar aus einem insgesamt 220 Fälle umfassenden Materialkorpus, in das alle Notrufe eingingen, die während meines Forschungsaufenthalts polizeilich aufgezeichnet worden waren. Kennzeichnend für die »analytische Mentalität«³, durch die diese Studie forschungspraktisch angeleitet wird, ist ein detailliertes Interesse an der Untersuchung von »talk-in-interaction as an analytically autonomous domain of social action«.⁴ Daraus resultiert, daß aus einem in der Praxis nur fünfundzwanzig Sekunden dauernden Gespräch eine längere Besprechung wurde.

Um das verschriftete Notrufgespräch sequentiell zu analysieren, operiere ich mit einem Strukturmuster, das ich in Anlehnung an konversationsanalytische Notrufstudien amerikanischer Autoren herausgearbeitet habe.⁵

Mit der vorliegenden Studie richte ich mein Augenmerk auf einen Bereich von »police work«⁶, der bislang in der deutschsprachigen Polizeisozio­logie in dieser Form nicht thematisiert wurde.⁷

1. Das Notruftranskript

Anmerkungen: Das P habe ich für den Polizeibeamten, den Buchstaben A für die Anruferin eingesetzt.⁸ Geschätztes Alter des Polizeibeamten: 30–40. Geschätztes Alter der Anruferin: 17–30.

01 P: Polizei (0.6)

2 A: Ja guten Tag hier ist [weiblicher Vorname, Nachname]=

03 =ich mach hier in [Ortsname] im Brückenturm Brückendienst (0.9)

04 jetzt bin ich hier ganz allein =

05 =jetzt war hier eben so en Mann vorne an der Tür ne =

06 = der hat die Hose aufgemacht und sein sein Ding da herausgeholt ne

07 P = Na bravo (0.6)

08 A: Was? [leise, die Stimme leicht anhebend]

09 P: In [Ortsname] an der Brücke?

10 A: = Ja hat sich einen runtergeholt =

11 = (da) hab ich nur (0.5) ö::b- =

12 = ich saß hier =

13 = ich (wußte) nicht was ich machen soll

14 P: Und wo iss⁹ der jetzt?

15 A: = O::b weiß ich nicht =

16 = Ich sitz hier immer noch dri::n,

17 ich geh jetzt auch nicht raus =

18 = wer weiß wo der (noch iss)

19 P: = Iss klar kommt en Auto vorbei

20 A: Ja iss gut

21 P: = Ja? = okay tschüss

22 A: Tschö [leise]

2. Das Strukturmuster

Nach dem Strukturmuster beginnen Polizeinotrufe mit einer Eröffnungs- bzw. Identifizierungssequenz, in der sich die Polizeibeamten mit einer »categorical self-identification«¹⁰ (Polizeinotruf) melden und die Anrufer – fallweise verschieden – ein »acknowledgement token«¹¹ (ja), eine Grußformel¹² (guten Tag/Abend) und/oder eine Einleitungsformulierung (hier ist) anschließen, sich gelegentlich namentlich vorstellen (Vorname und/oder Nachname) und zuweilen auch nach/vor einer erfolgten/erfolgenden namentlichen Vorstellung angeben, wo sie sich aufhalten (ich steh hier auf der Hauptstraße in [Ort]) oder von

wo aus sie anrufen (ich ruf hier aus [Ort, Straße, Hausnummer] an).

Auf diese erste Sequenz folgt dann (typischerweise im schnellen Anschluß und oftmals in enger Verzahnung mit Elementen aus der Eröffnungs- bzw. Identifizierungssequenz) die Anliegensequenz, in der die Anrufer der Polizei entweder

a) von Vorfällen berichten (ohne hieran explizite Einsatzersuchen zu koppeln);

b) unmittelbar oder

c) im Anschluß an Vorfalsschilderungen Einsatzersuchen an die Polizei adressieren.¹³

Danach folgt eine Abklärungssequenz, eine Fragen-Serie¹⁴, die von den Polizeibeamten initiiert wird, um die aus ihrer Sicht noch erforderlichen Falldetails zu erfragen, die zuvor in der Identifizierungs- und Anliegensequenz von den Anrufern noch nicht mitgeteilt wurden.¹⁵

Hieran schließt die Sequenz der Reaktionsmitteilung an, in der die Polizeibeamten den Anrufern mitteilen, ob und in welcher Form eine polizeiliche Reaktion erfolgen wird¹⁶, wobei die übliche Form der Einsatzzusage einen Hinweis auf personale Hilfe enthält (es kommt jemand vorbei).¹⁷

Die vorliegende Studie zielt auf eine Untersuchung polizeilicher Notrufkommunikation. Es handelt sich hier um eine sogenannte Einzelfalluntersuchung (single case study), in der detailliert untersucht wird, wie ein Polizeibeamter einen eingehenden Notruf eines weiblichen Sexualopfers sprachlich behandelte. Die Studie zielt auf eine Evaluation eines Bereichs von »police work« (Ainsworth/Pease 1987). Sie will dazu beitragen, einen polizeilichen Diskurs in Gang zu setzen, der sich thematisch mit der Professionalisierung von Polizeiarbeit befaßt. Untersuchungen des hier vorgelegten Typs wurden bisher überwiegend im amerikanischen Raum durchgeführt (Eglin/Wideman 1986; Whalen/Zimmerman 1987; Whalen/Zimmerman/Whalen 1988; Whalen/Zimmerman 1990), während es in der deutschsprachigen Polizeiforschung keine vergleichbaren Studien gibt.

Es folgt dann die Abschlußsequenz¹⁸, die mit der Reaktion der Anruferin auf die mitgeteilte polizeiliche Reaktion eingeleitet und durch Verwendung von sogenannten »terminal particles«¹⁹ (wie Danksagungen und Verabschiedungsformeln²⁰) typischerweise schnell und komprimiert beendet wird.

3. Analytische Bedeutung des Strukturmusters

Die analytische Bedeutung des Strukturmusters besteht zunächst darin, daß es dem Leser einen schnellen Überblick über das Transkript ermöglicht. Der Leser kann mit dem Muster überprüfen, welche Sequenzen realisiert und welche nicht realisiert wurden. Es ermöglicht ihm mithin

a) eine strukturelle Grobdiagnose.

Die Annahme ist hierbei, daß Abweichungen von der typischen Verlaufsstruktur (etwa: Fehlen einer Sequenz) auf eine fallspezifische Besonderheit hinweisen, die genauer zu untersuchen ist, wenn man einem Fall als Einzelfall gerecht werden will.

Die analytische Bedeutung des Strukturmusters besteht b) darin, daß es eine Basis zur sequentiellen Besprechung eines Falles schafft.

So kann man vorher in der Grobdiagnose identifizierte (interessierende) Sequenzen (etwa: eine Abklärungssequenz) wiederum sequentiell analysieren, d. h. an die Grobanalyse eine Feinanalyse²¹ anschließen.

4. Anwendung des Strukturmusters: Grobgliederung(-diagnose)

Um das vorliegende Transkript zu gliedern, werde ich mich an dem Strukturmuster orientieren, das ich vorausgehend dargestellt habe.

Das Transkript beginnt in Zeile 01 mit einem Element der Identifizierungssequenz: der selbstidentifizierenden Nennung der angerufenen Institution durch einen Polizeibeamten. Ebenfalls zur Identifizierungssequenz zu zählen sind die Zeilen 02 und 03, wo die Anruferin auf die Eröffnung des Polizeibeamten zunächst

- a) ein »acknowledgement token« erwidert (Zeile 02), unmittelbar hieran
- b) eine Grußformel und eine Einleitungsformulierung anschließt (Zeile 02), sich dann
- c) namentlich (Vor- und Nachname) vorstellt (Zeile 02),
- d) Angaben zu ihrem Aufenthaltsort macht (Zeile 03) und
- e) implizit eine Legitimation für ihre Anwesenheit an diesem Ort nennt (Zeile 03).

An die Identifizierungssequenz schließen dann die Zeilen 04 – 06 an, die sich der Anliegenssequenz zuordnen lassen, da hier die Anruferin in verdichteter Form eine Beschreibung eines lokalen Vorfalls gibt. Zu dieser Beschreibung des Vorfalls gehören

- a) der Hinweis auf ihre aktuelle Situation (Zeile 04),
- b) der thematische Rekurs auf die vergangene Situation (Zeile 05) und
- c) die indexikalische²² Beschreibung der exhibitionistischen Praktiken eines Mannes (Zeile 06).

Es folgen dann die Zeilen 07 und 08, die sich nach dem Strukturmuster weder der Identifizierungssequenz (die bereits abgeschlossen ist) noch der hier an dieser Stelle nach dem Strukturmuster vorgesehenen Abklärungssequenz zuordnen lassen. Vielmehr bilden beide Zeilen eine vom Strukturmuster abweichende Sequenz, die entsprechend dem Sprachgebrauch

in der Konversationsanalyse als »insertion sequence«²³ (Einschub-²⁴ oder Zwischensequenz) bezeichnet werden soll.

Die Abklärungssequenz beginnt in Zeile 09 mit der ersten Abklärungsfrage, auf die dann in den Zeilen 10 – 13 eine Erwiderung der Anruferin folgt (zunächst ein Bestätigungstoken, dann die Fortsetzung der Situationsschilderung bis Zeile 13), und endet in Zeile 18, nachdem die Anruferin dem Polizeibeamten auf seine zweite Abklärungsfrage in Zeile 14 geantwortet hat.

In Zeile 19 folgt dann mit der Einsatzzusage die Realisierung der Reaktionsmittlungssequenz.

Ab Zeile 20 beginnt dann die Abschlußsequenz, in der die Anruferin zunächst ihr Einverständnis mit der Zusage signalisiert, worauf der Polizeibeamte mit einer Rückfrage anschließt und dann die Verabschiedung einleitet, die durch die Anruferin abgeschlossen wird.

Bevor im nächsten Abschnitt die Feinanalyse des Falles durchgeführt wird, soll die nachfolgende Abbildung noch einmal die zuvor beschriebene Einteilung des Transkripts in Sequenzen veranschaulichen:

<i>Sequenzierung des Transkripts</i>		
1. Sequenz: Identifizierung		Zeilen 01 – 03
2. Sequenz: Anliegen		
a) Vorfallsschilderung ohne explizite Einsatzzusage		Zeilen 04 – 06
<i>Insertion Sequence</i>		Zeilen 07 – 08
3. Sequenz: Abklärung		
Abklärung I:		Zeilen 9 – 13
Abklärung II:		Zeilen 14 – 18
4. Sequenz: Reaktionsmitteilung: Einsatzzusage		Zeile 19
5. Sequenz: Abschlußsequenz		Zeilen 20 – 22

5. Anwendung des Strukturmusters: Feinanalyse

Das vorliegende Gesprächstranskript weist folgende Besonderheiten auf:

1. Während auf dieser Dienststelle eingehende Polizeinotrufe typischerweise mit der Nennung »Polizeinotruf« eröffnet wurden, kam es in diesem konkreten Fall zu einer Abweichung von der typischen »Eröffnungsroutine«.²⁵

Faktisch bedeutete die Abweichung von der kommunikativen Routine, daß ein szenisches Arrangement²⁶, mit dem die Polizeibeamten auf die institutionell vorgesehene sprachliche Eröffnung eines eingehenden Notrufes vorbereitet werden sollten, in diesem Fall nicht wirksam war.

Aus einer ethnographischen Sicht ist anzumerken²⁷, daß die Realisierung des szenischen Arrangements auf der optischen und akustischen Wahrnehmungsebene erfolgte: so leuchtete bei Eingehen eines Notrufes

a) eine Taste am Wachtisch auf, die dem Polizeibeamten signalisierte, aus welchem Notrufbereich des Dienstbezirks das Telefonat erfolgte, und zeitgleich setzte

b) ein von einem »normalen« Telefonklingeln deutlich zu unterscheidendes Summen ein, das auch akustisch markierte, daß es sich hier um ein besonderes Telefonat handelte. Während das »normale« Telefonklingeln dem Polizeibeamten signalisierte, den grauen Telefonhörer zu nehmen, wies ihn der Summton akustisch an²⁸, den orangefarbenen Hörer zu ergreifen und das Telefonat mit »Polizeinotruf« zu eröffnen.²⁹

2. Der Polizeibeamte wich in Zeile 07 vom Strukturmuster ab. Er stellte im Anschluß an die Vorfallsschilderung der Anruferin keine Abklärungsfrage und begann somit nicht (wie es dem Strukturmuster entsprochen hätte) mit der Abklärungssequenz.

Vielmehr artikulierte er zwei Interjektionen (zwei Ausrufe- bzw. Empfindungsworte), die im Alltag funktional äquivalent mit den Formulierungen –

»na toll«

»na prima«

»na klasse«

– gebraucht werden, wobei

a) nicht zu erkennen war, ob ihre Verwendung bewußt oder unbewußt erfolgte;

und

b) aus dem Sprechkontext nicht hervorging, ob es sich hier

b.i) um eine affektiv-emotionale Kommentierung der eigenen Lage im Sinne von

»das hat heute noch gefehlt«

oder

»das auch noch«

b.ii) um eine emotionale Anspielung auf die Lage der Anruferin im Sinne von

»da ist Ihnen aber was passiert«

oder

b.iii) um eine floskelhafte Bemerkung handelte.

Wenngleich man nicht textgedeckt beobachten kann, wie die Äußerung motiviert war, so kann man konstatieren, daß es sich hier um eine höchst sonderbare (informelle) Kommunikation des Polizeibeamten handelte, die

a) riskant im Hinblick auf eine weitere geordnete Gesprächsführung

und zudem

b) nicht geeignet war, einen mitgeteilten Vorfall so abzuklären³⁰, um

b.i) seine Kollegen gezielt instruieren zu können;

b.ii) dem Opfer möglichst schnell Hilfe zukommen zu lassen.

Dabei ist es spekulativ, inwieweit es einen Zusammenhang zwischen der sonderbaren »utterance« (Äußerung) des Polizeibeamten in Zeile 07, seiner Abweichung von der Eröffnungsroutine in Zeile 01 und der eher verschlüsselten Vorfallschilderung der Anruferin in den Zeilen 02 – 06 gab.

Aus meiner Sicht gibt es zumindest zwei Erklärungen für die abweichende Gesprächseröffnung des Polizeibeamten:

a) Der Polizeibeamte kannte die übliche Eröffnungsformel nicht (was man sich damit erklären kann, daß es sich um einen praxisunerfahrenen Polizeibeamten handelte).

b) Der Polizeibeamte kannte die übliche Eröffnungsformel,

b.i) wich aber in seiner Aufregung (Hektik, Streß) davon ab;

b.ii) wich davon ab, weil dies seinem individuellen Kommunikationsstil entsprach, der möglicherweise mit seiner individuellen Berufsauffassung in ursächlichem Zusammenhang stand.

Während sich im Text keine Anhaltspunkte für das Zutreffen der Erklärungen a, b und b.i fanden, indizierte mir ein Vergleich von Tonbandaufnahmen, daß es sich bei der Abweichung von der Eröffnungsroutine um eine individuelle Kommunikationspraxis handelte (cf. b.ii), weil nur dieser Polizeibeamte in einem weiteren von insgesamt 220 Fällen von der typischen Eröffnungsroutine abgewichen war.³¹

Aus einsatztheoretischer Sicht ist anzumerken, daß es an dieser Stelle (nach Zeile 06) durchaus sinnvolle Fragen gab, die auch ein Polizeibeamter, –

a) der (offensichtlich) die indexikalische (durch die Verwendung des Wortes »Ding« eher vage³²) Tatschilderung der Anruferin im Hinblick auf den Tattyp verstanden; und

b) über ein bestimmtes (unterstellbares) lokales Wissen³³ verfügte (und für den somit hinreichend klar war, daß sich die Anruferin mit ihrer indexikalischen Aufenthaltsbeschreibung (Zeile 03) auf eine ganz bestimmte Brücke bezog),

– zur unmittelbaren Einleitung einer Fahndung hätte stellen können:

a) Der Polizeibeamte hätte täterbezogen fragen können; etwa: wie sah der Mann aus? Können Sie ihn beschreiben? Welche Farbe hatte die Hose? Haben Sie gesehen, in welche Richtung der Mann den Ort verließ?

b) Er hätte tatzeitbezogen fragen können; etwa: wie lange ist der Vorfall genau her?

c) Er hätte tatortbezogen fragen können; etwa: wo halten Sie sich genau auf? Wo werden Sie auf uns warten?

Statt dessen äußerte er sich in der oben skizzierten Weise, wobei zu sehen ist (ich hatte dies bereits angemerkt), daß die Äußerung riskant war im Hinblick auf eine weitere geordnete Gesprächsführung.

Es hätte zu verschiedenen gedankenexperimentell vorstellbaren Folgen kommen können, wovon hier exemplarisch zwei genannt werden sollen:

a) Die Anruferin hätte die Äußerung des Polizeibeamten als taktlos, unsensibel und ohne Feingefühl für ein weibliches Sexualopfer werten und entsprechend gegen das von ihr als nicht situationsangemessen angesehene Gesprächsverhalten protestieren können.

b) Sie hätte resigniert reagieren und den Hörer auflegen können.³⁴

Während der Polizeibeamte im ersten Fall gezielte Reparaturversuche³⁵ hätte unternehmen müssen, um »die Situation zu retten«³⁶, wäre dies im zweiten Fall nicht mehr möglich gewesen. Hier wäre das Gespräch nach Zeile 07 (vor dem Einsetzen der Abklärungssequenz) mit dem Auflegen des Hörers abrupt beendet gewesen, und der Polizeibeamte hätte keine Möglichkeit mehr gehabt, von der Anruferin einsatznotwendige Informationen zu erhalten. Er hätte somit in diesem Fall auf der Basis der bis dahin erhaltenen Informationen entscheiden müssen, wie weiter operativ vorzugehen sei.

Wie man am Text nachverfolgen kann, reagierte die Anruferin auf die Äußerung in Zeile 07 mit dem Fragewort »was«, wobei die Art und Weise wie sie sprach, (leise, die Stimme nur leicht anhebend), indiziert, daß sie die vorhergehende Kommentierung des Polizeibeamten akustisch oder dem Sinn nach nicht verstanden hatte, weil sie (möglicherweise) in dieser Situation zu sehr gedanklich mit sich und ihrer aktuellen Situation beschäftigt war und deshalb den Ausführungen des Polizeibeamten nicht voll konzentriert gefolgt war.

3. Nur weil es zu keinen Komplikationen kam, war es dem Polizeibeamten möglich, bruchlos mit der Abklärung des Falles in Zeile 09 einzusetzen. Der Polizeibeamte fragte hier die Anruferin nach ihrem Aufenthaltsort, wobei seine Nachfrage im Vergleich zu der anfangs von der Anruferin gegebenen Aufenthaltsbeschreibung (Zeile 03) ungenau gestellt war, was zwei Deutungen ermöglicht:

a) Der Polizeibeamte hatte der Anruferin zuvor nicht konzentriert zugehört; denn diese hatte bereits zu Beginn des Telefonats gesagt, daß sie sich in einem Brückenturm (Zeile 03) befinde, während der Polizeibeamte in seiner Nachfrage eine andere Präposition (an statt im) verwendete und von »an der Brücke« statt von »im Brückenturm« sprach, was (wie ich durch Hinzuziehung von lokalem Wissen sagen kann) angesichts der Weiträumigkeit des Geländes zu gravierenden Einsatz-

schwierigkeiten (Finden der Anruferin) vor Ort hätte führen können;

b) der Polizeibeamte hatte der Anruferin konzentriert zugehört, setzte aber »an der Brücke« sprachlich (grammatikalisch falsch) mit »im Brückenturm« gleich.

Die Anruferin bestätigte die rückversichernde Frage nach dem Tatort trotz dieser sprachlichen Ungenauigkeit mit einem kurzen bestätigenden »ja« in Zeile 10 und komplettierte dann ihre in Zeile 04 begonnene und in Zeile 06 unterbrochene Vorgangsbeschreibung mit der Handlungsbeschreibung – hat sich einen runtergeholt.

Dabei kann man sich für die in Zeile 10 unterbliebene Korrektur des Polizeibeamten folgende Erklärungen denken:

a) Die Anruferin bemerkte den sprachlichen Unterschied (im/an der) nicht

b) Sie bemerkte den Unterschied,

b.i) die Fortsetzung der Schilderung war ihr aber wichtiger als die Korrektur des Polizeibeamten;

b.ii) die Korrektur schien ihr nicht notwendig zu sein, weil sie darauf vertraute, daß der Polizeibeamte aufgrund seines lokalen Wissens schon wissen werde, wo sie sich aufhalte.

Die Anruferin schloß an ihre Handlungsbeschreibung »hat sich einen runtergeholt« in den Zeilen 11 und 12 kurze, unvollständige und schnell gesprochene Sätzen an, die man als Ausdruck von Aufregung und Angst interpretieren kann, ehe sie dann in Zeile 13 explizit von ihrer Hilflosigkeit in der vergangenen Tatsituation sprach. Dabei indizierte die Interjektion ö::h in Zeile 11, daß sich die Anruferin »in situ« vor der von ihr beschriebenen sexuellen Praktik des Mannes geekelt hatte.

Der Polizeibeamte realisierte im unmittelbaren Anschluß hieran mit der Frage nach dem aktuellen Aufenthalt des Mannes (Zeile 14) seine zweite Abklärungsfrage.

Hierzu ist anzumerken, daß

a) die Anruferin bereits in Zeile 04 mitgeteilt hatte, daß sie aktuell (= jetzt) an diesem Ort (= hier) ganz allein sei.

b) die Anruferin von dem Geschehen (mehrfach) in der Vergangenheitsform berichtet hatte:

Zeile 05: jetzt war hier eben so en Mann vorne an der Tür ...

Zeile 12: ich saß hier

Zeile 13: ich (wußte) nicht was ich machen soll

c) die Anruferin mitgeteilt hatte, daß sie sich in einem Brückenturm (= Raum) aufhalte. Die Frage nach dem aktuellen Aufenthaltsort des Täters hätte die Anruferin nur beantworten können, wenn sie den Täter entweder

a) durch die von ihr erwähnte Tür oder durch ein (von ihr nicht erwähntes, möglicherweise aber vom Polizeibeamten imaginiertes) Fenster hätte sehen können – und/oder

b) hätte hören können (Raumaußengeräusche)

In diesen Fällen wäre es indes äußerst unwahrscheinlich gewesen, daß sie davon gesprochen hätte, an diesem Ort aktuell ganz allein zu sein.

Die Frau reagierte auf die an sie gestellte Frage, wie man dies angesichts ihrer vorherigen Schilderungen erwarten konnte: sie äußerte zunächst, daß sie nicht wisse, wo der Mann sei, wobei die Intonation des Anrufewortes »o::h« in Kombination mit der Äußerung »weiß ich nicht« indiziert, daß ihre Verängstigung durch die an sie gestellte Frage eher zu- als abgenommen hatte.

Auch ihre nachfolgenden Äußerungen passen zum Bild eines verängstigten, hilflesuchenden Opfers. Entsprechend teilte die Anruferin in Zeile 16 expressiv mit, immer noch an Ort und Stelle zu sitzen, betonte dann in Zeile 17, den Raum nicht zu verlassen, was sie in Zeile 18 argumentativ damit begründete,

daß man nicht wissen könne, wo sich der Mann noch aufhalte. Der Polizeibeamte gab dann nach einer kurzen, dialektal eingefärbten Verstehensfloskel³⁷ –

18 P: Iss klar

– die Einsatzzusage –

19 P: ... kommt en Auto vorbei,

– wobei an der Zusage (neben der dialektalen Einfärbung) zwei Details auffallen:

a) Sie enthielt keinen Hinweis auf personale Hilfe;

b) Sie enthielt keinen Hinweis auf den Zeitpunkt der polizeilichen Reaktion.

Im Unterschied zu der praktizierten Vorgehensweise des Polizeibeamten hätte ein professionelles Krisenmanagement anders aussehen können:

Der Polizeibeamte hätte

a) der Anruferin zunächst mitteilen können, unmittelbar eine Streifenwagenbesatzung vor Ort zu schicken;

b) die Anruferin im unmittelbaren Anschluß an die Einsatzzusage bitten können, am Telefon zu bleiben, um mit ihr bis zum Eintreffen der Polizeibeamten weiter sprechen zu können.

Der Polizeibeamte hätte folglich

a) der Anruferin ein therapeutisches »Gesprächsangebot«³⁸ eröffnen können, um ihr in der Situation das Gefühl zu vermitteln, nicht allein auf sich gestellt zu sein;

b) spätestens hier weitere Details erfragen können, um seinen Kollegen gezielt (von Angesicht zu Angesicht oder über Funk³⁹) instruieren zu können.

Die im unmittelbaren Anschluß an die Einsatzzusage von der Anruferin gegebene Antwort »ja iss gut« indiziert, daß sie mit der gegebenen Einsatzzusage einverstanden war.⁴⁰

Nachdem der Polizeibeamte dann in Zeile 21 noch einmal auf das »ja iss gut« äußerst kurz mit einem »ja?« nachfragte, was man im Sinne einer rückversichernden Frage an die Anruferin hinsichtlich der von ihm vorgeschlagenen Vorgehensweise interpretieren kann, fügte er in einer interaktiv hochverdichteten Form zunächst eine Bestätigungsformulierung und unmittelbar darauf ein dialektales Verabschiedungswort an, auf das die Anruferin in reziproker Weise mit einem in der Region ebenfalls gebräuchlichen Verabschiedungswort antwortete. Es kam also im vorliegenden Fall zu einer komprimierten wechselseitigen Verabschiedung, die durch einen reziproken Austausch von »terminal remarks«⁴¹ realisiert wurde.

6. Zusammenfassende Fallbewertung

Der Polizeibeamte, der den Notruf entgegennahm, handelte für einen Polizeibeamten, dessen »business« situativ in der Durchführung dieser »crucial communicative activity«⁴² bestand, in einer höchst eigentümlichen Weise:

a) Dies begann bereits in der ersten Zeile, wo der Polizeibeamte von der typischen »Eröffnungsroutine«⁴³ abwich.

b) Dies setzte sich mit seiner informellen Äußerung in Zeile 07 fort, die

b.i) im Hinblick auf eine weitere geordnete Gesprächsführung riskant und

b.ii) nicht geeignet war, eine Abklärung des Vorfalles zu erreichen, um

b.ii.a) die Kollegen gezielt instruieren zu können;

b.ii.b) dem Opfer möglichst schnell (ohne Zeitverlust) Hilfe zukommen zu lassen.

c) Dies zeigte sich weiter an der Art und Weise, wie er in der Abklärungssequenz fragte:

c.i) Die erste Abklärungsfrage nach dem Tatort war ungenau gestellt.

c.ii) Die zweite Abklärungsfrage nach dem aktuellen Aufenthaltsort des Mannes war aus psychologischer Sicht problematisch (da potentiell angsterregend).

d) Dies zeigte sich abschließend auch an der Form der Einsetzungszusage, in der dem Opfer –

d.i) weder eine Zusicherung auf Entsendung personaler Hilfe;

d.ii) noch ein Hinweis auf den Zeitpunkt der polizeilichen Reaktion

– gegeben wurde.

Fragt man nun aus einer konversationsanalytischen Theorieperspektive, wie es zu dieser Äußerung des Polizeibeamten in Zeile 07 kommen konnte, ist zu sehen, daß sie in einem interaktiven Kontext erfolgte, in dem die Anruferin im Anschluß an die Gesprächseröffnung von einem vergangenen Vorfall berichtete, ohne zu explizieren, welches konkrete Anliegen sie hatte. Sie erzählte von einem vergangenen Vorfall, und der Polizeibeamte wurde zum Zuhörer einer Geschichte, die er dann in Zeile 07 als Geschichtenzuhörer – und nicht als Krisenmanager – mit einem »na bravo« kommentierte. Diese informelle Form einer möglicherweise emphatisch intendierten – wenngleich sprachlich verunglückten – Kommunikation wäre nicht sinnlich möglich gewesen, wenn die Anruferin im Kontext ihrer Vorfallschilderung explizit Hilfe gefordert hätte (etwa: »Hilfe, ich benötige Polizei!« – »Zu Hilfe! Zu Hilfe! Polizei!« – oder: »Ich benötige Hilfe, ich weiß nicht, wie ich mich verhalten soll!«). Da sie aber abweichend hiervon kommunizierte, eröffnete sie dem Polizeibeamten (der möglicherweise situativ überfordert war) die Option zu der Äußerung in Zeile 07.

Spekulativ muß bleiben, ob sich die Anruferin kommunikativ anders – nämlich: ihre Hilflosigkeit drastischer thematisierend oder die Polizei explizit anfordernd – verhalten hätte, wenn der Polizeibeamte das Gespräch mit »Polizeinotruf« eröffnet hätte, wobei hiergegen das von Anruferin in Zeile 02 gebrauchte »acknowledgement token« »ja« spricht, das indiziert, daß sie sich mit der richtigen (zuvor von ihr angewählten) Stelle verbunden sah.

7. Schulungsanregungen

Die Behandlung von Notrufen ist eine (vorwiegend) sprachliche Aktivität.⁴⁴ Von daher ist es entscheidend, was und wie was am Telefon gesagt oder nicht gesagt wird.⁴⁵

Aus Sicht eines professionellen Notrufmanagements sollte Polizeibeamten in Schulungen vermittelt werden, daß es bedeutsam ist,

b) Anrufern präzise (konzentriert) zuzuhören,

c) Ausführungen von Anrufern sensitiv zu kommentieren und

d) Anrufer präzise und psychologisch einfühlsam zu befragen.

Um Polizeibeamte im Hinblick auf die genannten Aspekte zu schulen, böte es sich an,

a) Notruftranskripte (wie das vorliegende) unter sozialwissenschaftlicher Anleitung zusammen mit Polizeipraktikern zu analysieren und diskursiv zu besprechen⁴⁶;

b) »telefonische Fall-Simulationen«⁴⁷ durchzuführen und die in diesem Übungsrahmen gefertigten tontechnischen und/oder audiovisuellen Aufnahmen gemeinsam von Sozialwissenschaftlern und polizeilichen Simulationsteilnehmern auszuwerten, um den Polizeibeamten auf diese Weise die Möglichkeiten zu

bieten, »ihr Gesprächsverhalten zu überdenken und auch zu modifizieren.«⁴⁸

Literaturverzeichnis

- Ainsworth, Peter/Ken Pease: *Police Work. Psychology in Action*, London 1987.
- Baumann, Gisela: »Sprech ich JETZ endlich mit der TeleFON-seelsorge?« Beobachtungen und Überlegungen zur Simulationsinteraktion, in: Bliesener, Thomas/Ruth Brons-Albert (Hg.): *Rollenspiele in Kommunikations- und Verhaltenstrainings*, Opladen 1994: 141 – 154.
- Bercal, Thomas E.: *Calls for Police Assistance. Consumer Demands for Governmental Service*, in: *American Behavioral Scientist*, Jg. 32, Hefte 5 – 6/1970: 681 – 691.
- Bergmann, Jörg R.: *Alarmiertes Verstehen. Kommunikation in Feuerwehrrufen*, Gießen 1990 (Manuskript); inzwischen erschienen in: Jung, Thomas/Stefan Müller-Dohm: »Wirklichkeit« im Deutungsprozess. *Verstehen und Methoden in den Kultur- und Sozialwissenschaften*, Frankfurt am Main 1993: 283 – 328.
- Bliesener, Thomas: *Ausbildung von Aidsberatern mit Telefonsimulationen und Gesprächsanalysen*, in: Ehlich, Konrad/Koerfer, Armin/Redder, Angelika Rüdiger Weingarten (Hg.): *Medizinische und therapeutische Kommunikation. Diskursanalytische Untersuchungen*, Opladen 1990: 256 – 273.
- Dierel, Alfred: *Neue Ansätze zur weiteren Professionalisierung der Polizeiarbeit*, in: *Die Polizei*, Jg. 77, Heft 11/1986: 381 – 383.
- Eglin, Peter/Doug Wideman: *Inequality in Professional Service Encounters. Verbal Strategies of Control versus Task Performance in Calls to the Police*, in: *Zeitschrift für Soziologie*, Jg. 15, Heft 5/1986: 341 – 362.
- Feltes, Thomas: *Polizeiliches Alltagshandeln. Ergebnisse einer Analyse von Notrufen und Funkstreifenwageneinsätzen*, Heidelberg 1990 (Manuskript)
- Fielding, Nigel: *Police socialization and police competence*, in: *The British Journal of Sociology*, Jg. 35, Heft 4/1984: 568 – 590.
- Garfinkel, Harold/Harvey Sacks: *On Formal Structures of Practical Actions*, in: McKinney, John C./Edward A. Tiryakin (Hg.): *Theoretical Sociology. Perspectives and Developments*, New York 1971: 337 – 366.
- Garfinkel, Harold/Harvey Sacks: *Zum Phänomen der Indexikalität*, in: *Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen (Hg.): Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit*, Opladen 1981, 5. Auflage: 210 – 214.
- Garz, Detlef/Klaus Kraimer (Hg.): *Qualitativ-empirische Sozialforschung. Konzepte, Methoden, Analysen*, Opladen 1991.
- Goffman, Erving: *Erwiderungen und Reaktionen*, in: Kurt Hammerich/Michael Klein (Hg.), *Materialien zur Soziologie des Alltags*, Opladen 1978: 120 – 176.
- Hanak, Gerhard: *Polizeinotruf – Intervention über Aufforderung. Ergebnisse einer empirischen Untersuchung zum Polizeinotruf in Wien*, Holzkirchen 1991.
- Handel, Warren: *Ethnomethodology. How People Make Sense*, Prentice Hall/Englewood Cliffs/New Jersey 1982.
- Heinze, Thomas: *Qualitative Sozialforschung. Erfahrungen, Probleme und Perspektiven*, Opladen 1992, 2. erw. Aufl.
- Hoffmeyer-Zlotnik, Jürgen H. P. (Hg.): *Analyse verbaler Daten. Über den Umgang mit qualitativen Daten*, Opladen 1992
- Kreissl, Reinhard: *Polizeiforschung*, in: Uwe Flick/Ernst von Kardorff/Heiner Keupp/Lutz von Rosenstiel/Stephan Wolff (Hg.): *Handbuch Qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen*, München 1991: 375 – 378.
- Lipold, Günter: *Am Telephon: der Täter. Möglichkeiten der linguistischen Sprecheridentifizierung*, in: Günter Grewendorf (Hg.): *Rechtskultur als Sprachkultur. Zur forensischen Funktion der Sprachanalyse*, Frankfurt am Main 1992: 207 – 229.
- Oevermann, Ulrich: *Sprache und soziale Herkunft. Ein Beitrag zur Analyse schichtenspezifischer Sozialisationsprozesse und ihrer Bedeutung für den Schulerfolg*, Frankfurt am Main 1972.
- Schegloff, Emanuel/Jefferson, Gail/Harvey Sacks: *The preference for self-correction in the organization of repair in conversation*, in: *Language*, Jg. 53, Heft 2/1977: 361 – 382.
- Schenkein, Jim: *Letzte Bemerkungen zur Ethnomethodologie*, in: Weingarten, Elmar/Sack, Fritz Jim Schenkein (Hg.): *Ethnomethodologie. Beiträge zu einer Soziologie des Alltagshandelns*, Frankfurt am Main 1979, 2. Aufl.: 416 – 424.
- Soeffner, Hans-Georg: *Handlung – Szene – Inszenierung. Zur Problematik des »Rahmen«-Konzeptes bei der Analyse von*

- Interaktionsprozessen, in: ders.: Auslegung des Alltags – Der Alltag der Auslegung, Zur wissenschaftlichen Konzeption einer sozialwissenschaftlichen Hermeneutik, Frankfurt am Main 1989: 140 – 158.
- Weingarten, Elmar/Fritz Sack: Ethnomethodologie. Die methodische Konstruktion von Realität, in: Weingarten, Elmar/Sack, Fritz Jim Schenkein (Hg.): Ethnomethodologie. Beiträge zu einer Soziologie des Alltagshandelns, Frankfurt am Main 1979, 2. Aufl.: 7 – 26.
- Whalen, Marilyn R./Don H. Zimmerman: Sequential and Institutional Contexts in Calls for Help, in: Social Psychology Quarterly, Jg. 50, Heft 2/1987: 172 – 185.
- Whalen, Jack/Don H. Zimmerman/Marylin R. Whalen: When Words Fail. A Single Case Analysis, in: Social Problems, Jg. 35, Heft 4/1988: 335 – 362.
- Whalen, Marilyn R./Don H. Zimmerman: Describing trouble: Practical epistemology in citizen calls to the police, in: Language in Society, Jg. 19, Heft 4/1990: 465 – 492.
- Whiting, Norman: Selecting and Training Volunteers For Suicide Prevention, in: Crisis. The Journal of Crisis Intervention and Suicide Prevention, Jg. 15, Heft 1/1994: 4 – 6.
- 1 Zum aktuellen Forschungsstand auf dem Gebiet der qualitativen Sozialforschung siehe Garz/Kraimer 1991; Hoffmeyer-Zlotnik 1992.
 - 2 Die Studie führte ich im Jahr 1990 in Rheinland-Pfalz durch. Die Polizeinotrufaufzeichnungen stammen aus dem Zeitraum September bis November 1990.
 - 3 Schenkein 1979: 419 f.; cf. hierzu auch Weingarten/Sack 1976: 9.
 - 4 Whalen/Zimmermann 1990: 467.
 - 5 Ich möchte an dieser Stelle Jörg R. Bergmann danken, der mich auf die Arbeiten von Whalen/Zimmermann 1987, Whalen/Zimmermann/Whalen 1988 und Whalen/Zimmermann 1990 hinwies und mir sein Manuskript über die Kommunikation in Feuerwehrnotrufen (cf. Bergmann 1990) zugänglich machte.
 - 6 Cf. Ainsworth/Pease 1987.
 - 7 Dieser Befund gilt trotz der Notrufstudien von Feltes 1990 und Hanak 1991, da in beiden Studien die sprachliche Dimension des Notrufmanagements nicht untersucht wurde; zu einem aktuellen Überblick über den Stand der deutschen Polizeiforschung cf. Kreissl 1991: 375 – 378.
 - 8 Zur Transkription habe ich folgende Symbolik verwendet:
(das) in () Klammern stehen nicht eindeutig verstehbare Textteile
= schneller Sprechenschluß
ja: Dehnung eines Vokals
[] in [] Klammern stehen alle anonymisierten Daten und alle Anmerkungen des Verschrifters
? markiert eine Frage
(0.3) Pause in Sekunden; ab 0.3 Sekunden als Pause markiert
 - 9 Bei diesem Wort wie auch bei dem in Zeile 19 vorkommenden Wort »en« handelt es sich um dialektale (rheinische) Sprachelemente, die standardsprachlich mit »ist« und »ein« zu übersetzen sind.
 - 10 Whalen/Zimmerman/Whalen 1988: 342; desw. Whalen/Zimmerman 1987: 175 und Whalen/Zimmerman 1990: 469.
 - 11 Whalen/Zimmerman/Whalen 1988: 342; desw. Whalen/Zimmerman 1987: 175 und Whalen/Zimmerman 1990: 469.
 - 12 Nach Sichtung meines Datenkorpus weiche ich von Whalen/Zimmerman 1987: 175 ab, die das Fehlen einer »greeting sequence« als charakteristisch für Polizeinotrufe ansehen.
 - 13 Cf. hierzu Whalen/Zimmerman 1987: 174/187; desw. Whalen/Zimmerman/Whalen 1988: 342; beide Varianten gibt es auch bei der Alarmierung der Feuerwehr; cf. Bergmann 1990: 15.
 - 14 Cf. Whalen/Zimmerman/Whalen 1988: 343; desw. Whalen/Zimmerman 1987: 175; Eglin/Wideman 1986: 355; Whalen/Zimmerman 1990: 470.
 - 15 Eglin/Wideman (1986: 348) sprechen hier von »gathering information ... through questions«.
 - 16 Bercal (1970: 682) schreibt: »Upon receipt of a call, a police complaint operator must make the following decisions: whether or not to dispatch a car in response to the call; how to respond to those calls in which a patrol car is not dispatched«; cf. desw. Whalen/Zimmerman 1987: 143.
 - 17 Cf. Eglin/Wideman 1986: 344.
 - 18 Cf. hierzu auch Eglin/Wideman 1986: 355.
 - 19 Cf. Whalen/Zimmerman/Whalen 1988: 344.
 - 20 Diese Closing-Elemente nennt Bergmann 1990: 17.
 - 21 Ich meine hiermit nicht das Verfahren der Analyse (8-Ebenen-Modell), das von Oevermann entwickelt wurde. Cf. hierzu Heinze 1992: 190 – 194.
 - 22 Zum Begriff der Indexikalität cf. Garfinkel/Sacks 1971: 338 – 341; (deutsch) Garfinkel/Sacks 1981: 210 – 214; desw. Weingarten/Sack 1976: 14 ff.; Handel 1982: 41.
 - 23 Cf. hierzu Whalen/Zimmerman 1987: 175.; Whalen/Zimmerman 1990: 470.
 - 24 Cf. Bergmann 1990: 20.
 - 25 Baumann 1994: 147. Nur in einem weiteren der insgesamt 220 Fälle wich ein Polizeibeamter von der typischen Eröffnungsroutine ab.
 - 26 Zu diesem Begriff cf. Soeffner 1989: 153.
 - 27 Ich beziehe zur Illustration des szenischen Arrangements Wissen ein, das aus meiner (eingangs erwähnten) qualitativen Polizeistudie stammt.
 - 28 Zur praktischen Relevanz dieser akustischen Unterscheidbarkeit cf. Whalen/Zimmerman 1987: 180.
 - 29 Im Unterschied zu »normalen« Telefonaten über die Amtsleitung wurden Notrufe automatisch tontechnisch aufgezeichnet. Die Bänder wurden allerdings nicht archiviert, sondern nach kurzer Zeit wieder überspielt.
 - 30 Eglin/Wideman (1986: 346) sprechen hier von »clarification«.
 - 31 Dies zeigte mir ein akustischer Vergleich von Tonbandaufnahmen (Identität der Stimmen). Cf. hierzu Lipold 1992: 208 f.
 - 32 Weniger vage wären Worte wie Penis, Schwanz oder Schwengel gewesen. Aus soziologischer Sicht liegt die Erklärung nahe, daß ein im Laufe der Sozialisation internalisiertes Schammotiv ursächlich für die vage Wortverwendung war. Zum Zusammenhang zwischen Sprache und Sozialisation cf. Oevermann 1972. Spekulativ muß indes bleiben, inwieweit die Anruferin in dieser Situation mit einer Polizeibeamtin in direkterer Weise gesprochen hätte.
 - 33 Cf. Fielding 1984: 575.
 - 34 Cf. hierzu Whalen/Zimmerman 1990: 486.
 - 35 Ich formuliere hier in Anlehnung an einen Ausdruck aus der ethnomethodologisch orientierten Konversationsanalyse. Cf. Schegloff/Jefferson & Sacks 1977.
 - 36 Goffman 1978: 135.
 - 37 Zum Begriff der Floskel siehe Goffman 1978: 124.
 - 38 Diesen Begriff verwendet Baumann 1994: 143; um therapeutisch kommunizieren zu können, müßten Polizeibeamte gezielt geschult werden. Cf. hierzu die Ausführungen zur Ausbildung von Aids-Telefonberatern von Bliesener 1990: 256 – 272.
 - 39 Hierzu Whalen/Zimmerman 1987: 173.
 - 40 Was nicht unbedingt heißen muß, daß sie sich als Opfer durch den Polizeibeamten optimal behandelt fühlte. Um Forschungen, die sich für (subjektive) Fragen dieser Art interessieren, durchzuführen, wären zusätzliche Interviews mit Opfern ins Forschungsdesign aufzunehmen.
 - 41 Cf. Handel 1982: 136; Whalen/Zimmerman/Whalen (1988: 344) sprechen hier von »terminal particle/s«.
 - 42 Cf. Whalen/Zimmerman/Whalen 1988: 335.
 - 43 Baumann 1994: 147.
 - 44 Cf. Whalen/Zimmerman/Whalen 1988: 335.
 - 45 Cf. Whalen/Zimmerman/Whalen 1988: 336.
 - 46 Cf. hierzu die Ausführungen von Bliesener (1990: 268) zur Bedeutung einer »Diskursgemeinschaft« bei Gesprächsanalysen; zum Ausbildungsnutzen von Fallstudiendiskussionen in Gruppen cf. Whiting 1994: 6.
 - 47 Bliesener 1990: 264. Wie dies im übrigen bereits bei der Schulung von telefonischen Aids-Beratern praktiziert wird.
 - 48 Baumann 1994: 141. Zur Bedeutung der »Ausbildung der kommunikativen Fähigkeiten von Polizeibeamten« und der »Verbesserung (ihres) Kommunikationsvermögens« cf. Diemel 1986: 382.
- * Thomas Ley, von 1978 – 1980 Polizeibeamter des Landes Rheinland-Pfalz, danach Abitur; ab 1982 Studium der Soziologie an der Universität Bielefeld, 1987 Diplomierung (Diplom-Soziologe), 1992 Promotion bei Prof. Luhmann. Thema der Dissertation: »Polizeioperationen und Polizeiberichte« (unveröffentlicht). Akadem. Titel: Dr. rer. soc. Seit 1993 Dozent für Sozialwissenschaften an der Thüringer Verwaltungsfachhochschule, Fachbereich Polizei.