

# Zum Verhältnis von Polizei zum Bürger – oder Kunden?

Thomas Ley<sup>1</sup>

*„Alle vorwissenschaftliche Erkenntnis, ob tierisch oder menschlich, ist dogmatisch; und mit der Erfindung der nichtdogmatischen Methode, das heißt, der kritischen Methode, beginnt die Wissenschaft.*

*Die Erfindung der kritischen Methode setzt jedenfalls eine deskriptive menschliche Sprache voraus und eine Sprache, in der man kritische Argumente entwickeln kann. Mög-*

*licherweise setzt die kritische Methode sogar eine Schrift voraus. Denn die kritische Methode besteht im wesentlichen darin, daß unsere Lösungsversuche, unsere Theorien und unsere Hypothesen, uns, sprachlich formuliert, objektiv vorgelegt werden können, so daß sie zu Objekten einer bewußt kritischen Untersuchung gemacht werden können.“*

Karl R. Popper 2004: 22

<sup>1</sup> Unter Mitwirkung von Andreas Müller-Tucholski, dessen unveröffentlichtes Manuskript „Wider das Gerede von der Kundenorientierung der Polizei“ den Ausgangspunkt für meine Überlegungen darstellte.

## Zusammenfassung

Die These des vorliegenden Beitrages lautet, dass die Begrifflichkeit vom Kunden als polizeilichem Gegenüber zur Bestimmung dessen, was im Kern die Polizeiarbeit ausmacht, nämlich „die routinisierte Bearbeitung und Bewältigung von Krisen“ (Oevermann 2003: 5), am Wesen der Polizeiarbeit vorbeiführt, ja durch die Verwendung dieses Begriffes zentrale Aspekte der Polizeiarbeit nicht angemessen erfasst werden können und auch deswegen nicht unproblematisch ist, weil der Kundenbegriff auf der Wach- und Streifendienstebene der Polizeiorganisation ein tendenziell negativ gebrauchter Begriff ist, dessen Verwendung „in die Richtung jener Ironisierung (geht), die in der gebräuchlichen informellen Rede von mit Kontrollaufgaben befassten Amtsträgern über ihre ‚Pappenheimer‘ oder ihre Kundschaft‘ schon vorzufinden ist“ (Oevermann 2000: 58), und die Ironisierung die Stoßrichtung hat, innerhalb der Gemeinschaft der „street-level justice“- Akteure (vgl. Smith / Visher 1981) zu markieren, dass die ‚da oben‘ zwar schöne Rede schwingen, aber von der Realität keine Ahnung haben.

**Kundensemantik – Polizeiarbeit – Notfallintervention und -hilfe – Sequenzanalyse einer Rede eines ranghohen Polizeibeamten – Feldbeobachtungen über die polizeiliche Kommunikation über ihre ‚Kunden‘**

## Abstract

The thesis in this article is, that the term customer is not appropriate to designate what the core nature of police work is, namely the “experienced handling and coping with crisis” (Oevermann 2003:5).

Central aspects of police work cannot reasonably realized by the use of this term.

Therefore it is not without problem, especially because the term customer is ‘tendenziell’ a negative used term of the street-level protagonists of the police organisation.

The usage “tends in direction of irony, that has been already found in the conventional, informal speech of official bearer having supervisory functions and who ‘know what to expect from that lot’ or their ‘costumers’“ (Oevermann 2000:58).

Using irony moves in the direction to mark the “street-level justice” protagonists within the community (cf. Smith/Visher 1982), that the superiors talk big but do not have any idea of reality.

**customer semantics – police work – emergency intervention and -help - sequential analysis of a speech of a high rank officer – field observations of daily police conversations about ‚costumers‘**

## Einleitung

Nachdem die öffentliche Verwaltung zu Beginn der neunziger Jahre zunächst auf kommunaler Ebene (vgl. Bertelsmann Stiftung 1995, 2. Aufl.) im Zuge eines Reformprozesses dazu überging, von Kunden anstatt von Bürgern zur Bezeichnung derjenigen zu sprechen, mit denen sie es zu tun hat<sup>2</sup>, fanden der Kundenbegriff und damit einhergehende Bezeichnungen wie Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit auch seit etwa Mitte der neunziger Jahre in der Polizeiorganisation Verwendung, fand auch in der klassischen Eingriffsverwaltung die Orientierung an betriebswirtschaftlichen Vorstellungen (vgl. Hammermann 1997: 1) ihren sprachlichen Niederschlag in einer Kunden-Semantik, die die bis dahin gebräuchlichen Bezeichnungen des polizeilichen Gegenübers als Staatsbürger / Bürger ganz oder zumindest teilweise ersetzte.<sup>3</sup>

Nachfolgend soll gezeigt werden, dass die Begrifflichkeit vom Kunden als polizeilichem Gegenüber zur Bestimmung dessen, was im Kern die Polizeiarbeit ausmacht, nämlich „die routinisierte Bearbeitung und Bewältigung von Krisen“ (Oevermann 2003: 5), die „immer in die Spannung der beiden Pole: formal rationale Legalitätserfüllung und material rationale Krisenbewältigung eingespannt“ (ibid.) ist, am Wesen der Polizeiarbeit vorbeiführt, ja durch die Verwendung dieses Begriffes zentrale Aspekte der Polizeiarbeit nicht angemessen erfasst werden können.

Um diese These zu begründen, werde ich zunächst **(1.)** auf den Kundenbegriff eingehen.

Danach soll **(2.)** aufgezeigt werden, warum dieser Sprachgebrauch unangemessen und problematisch ist. Hier ist zu sehen, dass vom Kunden in der Polizeiorganisation in unter-

schiedlicher Weise (mal positiv = Polizeiführung, mal eher negativ = Wach- und Steifendienstebene) gesprochen wird.

In einem dritten Schritt **(3.)** wird der Frage nachgegangen, welcher Sprachgebrauch zur Bezeichnung des polizeilichen Gegenübers angemessen ist.

## 1. Zum Kundenbegriff

Etymologisch leitet sich der Kundenbegriff vom althochdeutschen „kund(e)o ‚Zeuge, Kündler‘; eigentlich ‚der Bekannte‘ zu kund“ ab“. Im Verlauf der frühhochdeutschen Zeit entstand seine heutige Hauptbedeutung (zunächst Wirtshaushausgast), die in sprachlicher Nähe zum Begriff „Kundschaft“ steht, der zunächst die Bedeutung die ‚Kunde, Nachricht‘, dann der ‚Kreis von Bekannten‘ und schließlich die Bedeutung ‚Käuferkreis‘ hatte (Kluge 1995: 493).

Sowohl der Hinweis auf Wirtshaushausgast als auch der auf Käufer eignen sich zur soziologischen Rekonstruktion dessen, was im Kern den Kundenbegriff ausmacht. So handelt es sich bei einem Wirtshaushausgast um jemanden, der ein Wirtshaus aufsucht und beim Wirt oder einer Bedienung ein Essen oder Getränke bestellt, für die er einen bestimmten Preis bezahlen muss.

Ein Käufer ist jemand, der eine bestimmte Ware von einem Anbieter kauft. Für diese Ware hat er einen Preis zu zahlen, wofür er im Gegenzug die Ware erhält.

Die Semantik des Kunden verweist folglich auf eine spezifische Form der sozialen Beziehung, auf ein Vertragsverhältnis zwischen mindestens zwei am Markt in Beziehung tretenden Rollenträgern. Dabei ist eine Grundbedingung eines solchen Vertragsverhältnisses, dass es auf formal freiwilliger Basis eingegangen wird. Diese Bedingung ist zentral für Vertragsverhältnisse, sodass dann, wenn sie verletzt wird, das Vertragsverhältnis als sittenwidrig und nicht zustande gekommen gilt.

Man kann also festhalten, dass für eine Beziehung, in der eine Seite als Kunde verstanden wird, die gegenseitige Freiwilligkeit des Eingehens dieser Beziehung konstitutiv ist und das Nicht-Vorliegen der Freiwilligkeit zwingend dazu führt, dass keiner der beiden Partner Kunde des anderen sein kann.

So kann man zutreffend von einem Wirtshauskunden sprechen, von einem Kunden eines Kaufhauses, dem Kunden einer Prostituierten, der Telekom oder der Bahn-AG.

2 Um den Dienstleistungscharakter der Verwaltung besser zum Ausdruck zu bringen. Vgl. hierzu Banner (1995: 7), der von der „Vision vom Dienstleistungsunternehmen Kommunalverwaltung“ spricht, „d.h. von einer Kommunalverwaltung, die sich sozusagen einem ‚Entbehördlichungsprozeß‘ unterzieht und mehr und mehr zum Dienstleistungsunternehmen wird, die also ihren heute noch häufig vordergründig auf Rechtsvorschriften und organisatorische Probleme innerhalb des Verwaltungsapparates fixierten Blick resolut umzulenken versucht, umzulenken hin auf den Bürger, der unser Auftraggeber und Kunde ist. Diese Kommunalverwaltung würde damit ein echtes Dienstleistungsunternehmen werden, das man mit privaten Unternehmen in ihrem Markt vergleichen könnte. Unser Markt ist ein politischer Markt, und der Bürger ist Wähler und Kunde. Dies bedeutet, daß eine Kommunalverwaltung sich viel mehr von ihrem Umfeld, von ihrem Markt, von ihren Bürgern steuern lassen muß, als das heute der Fall ist.“

3 So schrieb Tonis Hunold 1968 in seinem programmatischen Werk „Polizei in der Reform. Was Staatsbürger und Polizei voneinander erwarten dürfen“: „Bürger, der Polizeibeamte könnte irgendwann mal ‚dein Retter‘ sein. Der Polizeibeamte setzt täglich sein Leben ein, um Gefahren, die dem Bürger drohen, abzuwehren. In welchem anderen Beruf gibt es in Friedenszeiten im täglichen Dienst solch einen weitgehenden persönlichen Einsatz zum Schutze der bürgerlichen Gemeinschaft?“ ibid.: 85.

Indes wäre es aufgrund der fehlenden formalen Freiwilligkeit unangemessen, von einem Kunden der Gebühreneinzugszentrale der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten<sup>4</sup>, des Finanzamtes oder der Arbeitsagentur<sup>5</sup> zu sprechen. Und auch derjenige, der sich in einer existentiellen sozialen Notlage<sup>6</sup> befindet und in dieser Situation die Sozialverwaltung aufsucht, um Hilfe zu erlangen, ist kein Kunde der Sozialverwaltung, zumal er dann ja für diese Dienstleistung bezahlen müsste, was er aber in seiner Situation ökonomisch nicht kann (vgl. Oevermann 2000: 58).

## 2. Warum der Sprachgebrauch vom Kunden im Verhältnis Polizei-Gegenüber unangemessen ist

Wenden wir uns nun der Polizei im Verhältnis zu ihrem Gegenüber zu, ist offensichtlich, dass von Freiwilligkeit innerhalb dieser Beziehung nur in Ausnahmefällen die Rede sein.<sup>7</sup>

Dies hängt naturgemäß mit der Funktion der Polizei zusammen. Die Polizei ist die Instanz der legitimen Ausübung unmittelbaren Zwangs zur Durchsetzung des Gewaltmonopols des Staates.

Sie muss im Zuge ihrer Aufgabenerfüllung u.a. Kriminelle festnehmen, diese am Begehen von Straftaten hindern oder sie während der Begehung vom weiteren Begehen abbringen. Alles Aufgaben, bei denen die Polizei unmittelbar Zwang ausübt und in der Regel nicht auf die Freiwilligkeit ihres Gegenüber vertrauen kann.

In allen Fällen, in denen die Polizei im Vollzug ihrer hoheitlichen Aufgabe ihrem Gegenüber entgegentritt, um diesen zu bestimmten Handlungen zu zwingen oder zu verpflichten, kann nicht von einem Kunden als Gegenüber gesprochen werden. Aber selbst in den Fällen, in denen die Polizei von ihrem Gegenüber um eine Hilfe gebeten wird oder über für sie relevante Tatsachen informiert wird, also alle Fälle, in denen der Kontakt nicht von der Polizei, sondern von ihrem Gegenüber initiiert wird (z. B. Polizeinotruf), ist die Verwendung des Begriffs Kunde unangemessen. So interveniert die Polizei, die von jemandem verständigt wird, weil eine Ruhestörung begangen wird, nicht als Agent des in seiner Ruhe gestörten Bürgers, sondern als Institution der durch die Ruhestörung verletzten Allgemeinheit, denn die Ruhestörung ist eine Ordnungswidrigkeit, die ein allgemeines Prinzip verletzt (z. B. das der gegenseitigen Rücksichtnahme), und diese Verletzung ist der Gegenstand der polizeilichen Maßnahme und nicht die private Beeinträchtigung des Geschädigten. Diese ist nur insoweit relevant, als sich in ihr die Verletzung des allgemeinen Prinzips manifestiert. Dasselbe gilt erst recht bei der Anzeige von Straftaten, denn im Strafverfahren wird nicht die private Rache des Geschädigten verhandelt, sondern die Restitution des Rechts (Hegel), das durch die Straftat verletzt wurde. Die Polizei handelt also in diesen Fällen nicht als Agent des Geschädigten und vollstreckt für diesen die Durchsetzung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung, sondern dies macht sie als Organ des Staates, also im modernen, demokratischen Nationalstaat als Institution des Volkssouveräns. Hoheitliche Maßnahmen können nur im Namen einer Vergemeinschaftung vollzogen werden und nicht in der Logik einer Vertragsbeziehung. So kann auch im Rahmen einer Vertragsbeziehung kein unmittelbarer Zwang ausgeübt werden, sondern ist dies den Staatsorganen und hier zu aller erst der Polizei anvertraut. Ein Vermieter, der seinen Mieter aus der Wohnung prügelt, macht sich strafbar, selbst wenn der Mieter seit einem Jahr keine Miete gezahlt hat. Unmittelbarer Zwang berührt immer die ganze Person und kann folglich auch nur von einer Vergemeinschaftung durchgesetzt werden, die legitim einen allgemeinen Anspruch erheben kann, für alle ihrer Gewalt Unterworfenen verbindlich Recht zu setzen und durchzusetzen, und das ist heute der demokratische Nationalstaat.

Weder ist dieser Staat oder Volkssouverän Kunde der Polizei, noch sind die Bürger des Staates und die anderen seiner Macht Unterworfenen Kunden der Polizei, denn die Polizei ist als Institution ein Teil der Verkörperung des Volkssouveräns im Staat und vollzieht ihre Aufgaben im

4 Denn diese sind gesetzlich gezwungen, eine steuerartige Gebühr zu entrichten, die sich nur am Besitz von Rundfunk- und Fernsehgeräten ausrichtet, unabhängig davon, ob man sie zum Empfang öffentlich-rechtlicher Sendungen benutzt oder nicht.

5 Wie Behrend / Sondermann / Ludwig-Mayrhofer (o. J.) herausgearbeitet haben, werden ALG-I-Empfänger von der Arbeitsagentur entweder als Beratungs-, Markt- oder Betreuungskunden klassifiziert. Ich halte den Begriff des Kunden in diesem Verwendungszusammenhang generell für unangemessen, ja zynisch. Angemessen wäre es, bei Arbeitssuchenden von Klienten zu sprechen, die „aus der Konkrektion einer existentiellen Lage heraus eine spezifische Dienstleistung (benötigten) oder (nachfragen).“ Oevermann 2000: 58. Dies erfordert von den Mitarbeitern der Arbeitsagentur Fingerspitzengefühl, Empathie und Verständnis für die konkrete Lage der Klienten.

6 Zum Begriff der Not (damals noch „noth“ geschrieben) s. Grimm / Grimm (1984), Sp. 905: „die noth ist zunächst und im allgemeinen das drängende, beengende und hemmende, sowie der (hilfsbedürftige) zustand des gedrängten, beengten und gehemmen.“

7 Wie bei Auskunftersuchen oder bei der kriminalpolizeilichen Beratung zur Sicherung von Wohnungen, Fenstern und Haustüren, und es sich selbst in diesen Fällen nicht um Kundenverhältnisse handelt, weil die polizeiliche Auskunft und Beratung kostenlos erfolgt, mithin kein Preis für die polizeiliche Leistung bezahlt werden muss.

Namen dieses Volkssouveräns. Und diese Tätigkeit ist etwas ganz anderes als ein Operieren am Markt.

Dass die Polizei kein am Markt operierendes Unternehmen ist und folglich auch keine Kunden hat, kann man am Beispiel der Institution des Polizeinotrufs verdeutlichen. So muss jemand, der sich telefonisch über die dafür vorgesehene Telefonnummer mit einem Notruf an die Polizei wendet, keine Zahlung an die Polizei leisten, um deren Hilfe zu erhalten. Sogar die Wahl der Notrufnummer ist kostenfrei.

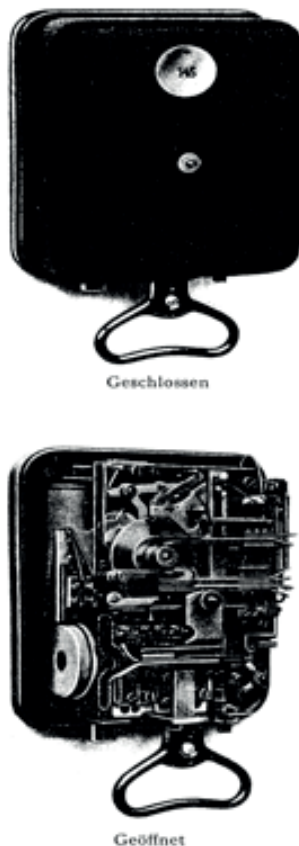
Während seit den fünfziger Jahren auch für diejenigen, die nicht über ein privates Telefon verfügen, die Möglichkeit besteht, in Notfällen von öffentlichen Telefonzellen aus die Polizei zu alarmieren, war die technische Notfallalarmierung der Polizei in den zwanziger Jahren des zurücklie-

genden Jahrhunderts an den Besitz eines Polizei-Notruf-Privat-Hauptmelders gebunden.

Diese Technik musste von entsprechend zahlungskräftigen Privatpersonen von Firmen wie Siemens & Halske oder Telefonbau & Normalzeit gemietet werden; diese mussten folglich ein Vertragsverhältnis zu einer diese Technik anbietenden Firma eingehen. In diesem Sinne waren die Privatpersonen Kunden dieser Firmen. Für den Polizeieinsatz mussten sie aber nicht bezahlen. Es bestand folglich keine Kundenbeziehung.

Eine Kundenbeziehung bestand allerdings zwischen den Firmen und – was Berlin betrifft – dem Preußischen Staat, wobei die Firmen Kunden des Staates waren. Denn dieser verlangte von den Firmen zur Gewährleistung von Polizei-

Abb. 1: Polizei-Notruf-Privat-Hauptmelder



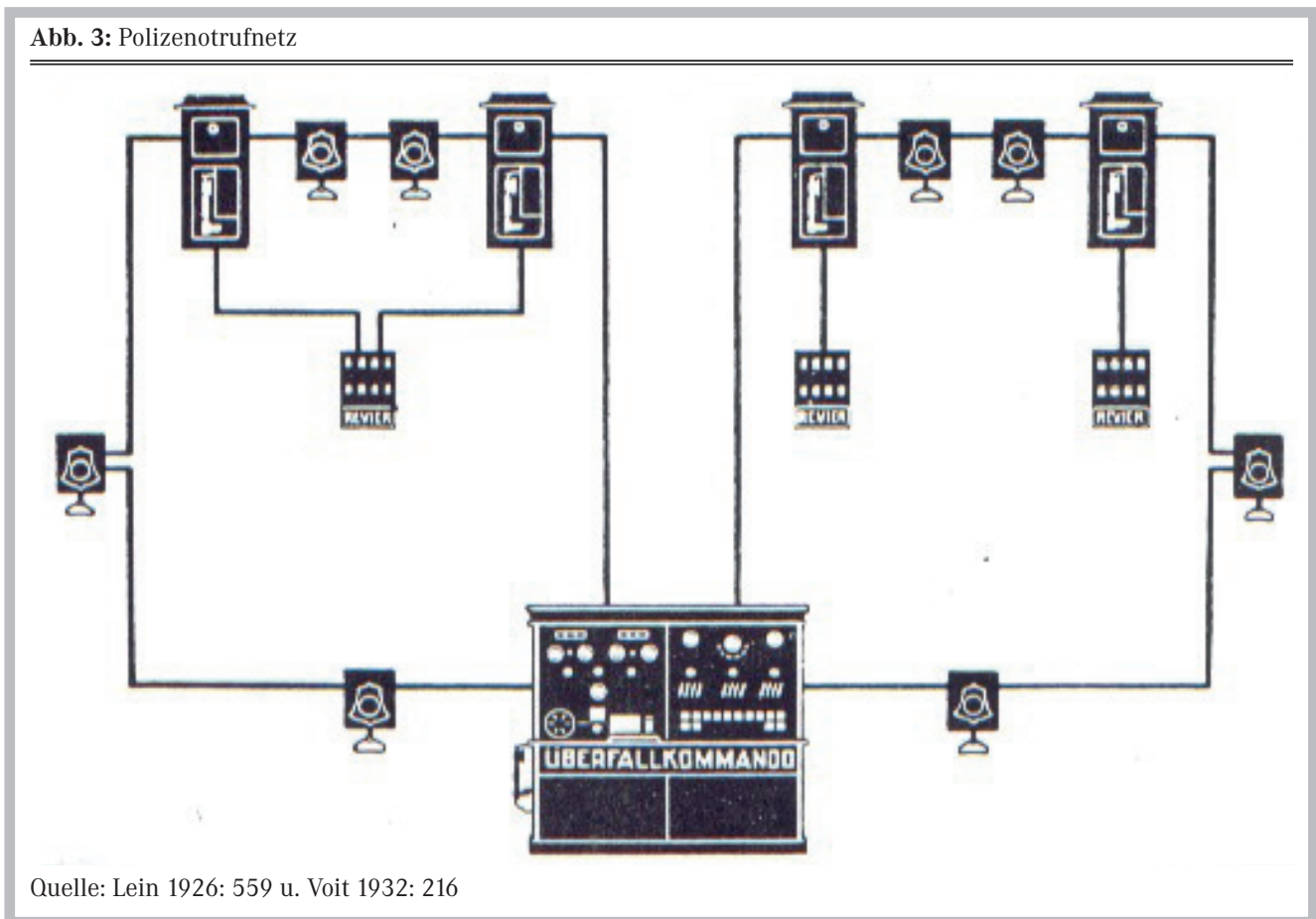
Quelle: Voit 1932: 216

Abb.21: Polizeistraßen-Melder



Quelle: Die Polizei, 1926, 19, letzte Seite

Abb. 3: Polizeinotrufnetz



Quelle: Lein 1926: 559 u. Voit 1932: 216

einsätzen bei Notrufalarmierung eine bestimmte Anzahl von Polizeistraßen-Meldern, die ausschließlich der Polizei vorbehalten sein sollten.<sup>8</sup>

So entstand in Berlin ein Polizeinotrufnetz, bestehend aus Polizei-Notruf-Privatmeldern (in Abbildung 3 kleine Kästchen) und Polizei-Straßenmeldern (in Abbildung 3 große Kästchen), zu dem Polizeioberst Voit im Jahr 1932 bemerkte:

„Das Polizeinotrufnetz in Berlin dürfte das größte sein, welches zur Zeit in Betrieb ist. Bisher sind auf 17 Über-

8 „Für die ersten 20, von da ab für je weitere 10 Rufanlagen hat die Firma unentgeltlich einen öffentlichen Straßenmelder aufzustellen, der lediglich von Beamten der Polizei genutzt werden darf“, heißt es im Runderlass des Ministerium des Innern vom 23.7.1926 (II M 16 Nr. 15, 721)  
Im Bereich der Beschaffung kann man noch heute noch von Kundenbeziehungen zwischen Polizei und Wirtschaft sprechen. So müssen Funkgeräte, Fahrzeuge, Waffen, Computer, Handys und andere für die Polizeiarbeit benötigte Ressourcen, systemtheoretisch formuliert, von der Umwelt der Organisation bezogen werden und wird die Polizeiorganisation im Beschaffungsfall zum Kunden der Wirtschaft.

fallkommandos mehr als 850 Anlagen für das Publikum angeschlossen worden. Mehr als 80 Polizei-Straßenmelder stehen zur Verfügung. Der Umfang und die Größe der gesamten Anlage spricht für ihren Wert und die ihr zufallenden Aufgaben: ‚Schutz des Lebens und Eigentums‘.“  
Voit 1932 : 218

Dass es sich bei der Beziehung zwischen Bevölkerung und Polizei nicht um eine Kundenbeziehung handelt, kann man sich auch an den seit den fünfziger Jahren im öffentlichen Raum aufgestellten Polizeirufsäulen<sup>9</sup> verdeutlichen, die den Zweck hatten, dass sich der „Bürger ... in allen Anliegen - seien es Hilfeersuchen, allgemeine Auskünfte oder sachdienliche Hinweise - direkt an die Polizei ... wenden“ (Hoffmann 1959: 96) konnte. So war „jede Frage, auch die nach einer Hausnummer oder Sehenswürdigkeit, zugelassen.“ (Gramatte 1978: 243)

9 Auch Polizeirufanlagen und im Volksmund „Eiserner Schutzmann“ genannt.

Abb. 4: Polizeirufsäule (PRS)



Quelle: Gramatte 1978: 246

Die Rufanlagen waren „dazu bestimmt, das ausführliche Gespräch mit der Polizei in allen den Staatsbürger bedrückenden Fragen zu führen, um Auskunft und Hilfe zu erlangen.“ (Gramatte 1978: 243) Die Nutzung der Rufsäulen war kostenfrei.

Da, wie vorgehend gezeigt, es sich beim Verhältnis von Polizei zum Gegenüber nicht um ein Kundenverhältnis handelt, ist auffällig, dass dennoch von Kommunal- und Innenpolitikern und polizeilichen Führungskräften von Kunden und der Bedeutung von polizeilicher Kundenorientierung und -zufriedenheit gesprochen wird.<sup>10</sup>

<sup>10</sup> Vgl. Füssel 2004: 2: Die Qualität polizeilicher Arbeit soll untersucht werden und dort, wo es nötig ist, verbessert werden und zwar im umfassenden Sinn, das heißt die Qualitätsbetrachtung richtet sich sowohl nach innen (Binnenklima) als auch nach außen (Kundenorientierung).“

Offensichtlich geschieht dies, wie man u.a. bei Festansprachen sehen kann, um mit diesem Sprachgebrauch zu betonen, dass die Polizei auf ihr Gegenüber genauso zugehen soll, wie dies ein am Markt operierendes Unternehmen mit einem Kunden tun muss.<sup>11</sup>

Welche Folge die Rede vom Kunden als Bürger zur Folge haben kann, wenn sie im Sinne einer Marketing-Logik zur Bezeichnung des Premiumkunden gesteigert wird<sup>12</sup>, soll der nachfolgend sequenzanalytisch rekonstruierte Textauszug aus einer Rede eines bayerischen Oberbürgermeisters (eines ehemaligen Polizeibeamten) anlässlich der Verabschiedung eines Polizeichefs und der Amtseinführung seines Nachfolgers zeigen:

„... aus eigener Erfahrung möchte ich appellieren: Premium-Kunde der Polizei ist nicht der Straftäter, sondern der unbescholtene, rechtstreuere Bürger, der in einer für ihn meist erstmalig erlebten Situation Hilfe und Unterstützung braucht!“

1. Wie man der Formulierung „aus eigener Erfahrung möchte ich appellieren“ entnehmen kann, handelt es sich hier nach Searle um einen illokutionären Sprechakt. Der Sprecher richtet aus der Perspektive eines aus eigener Erfahrung Sprechenden einen nicht näher adressierten Appell an die Anwesenden.
2. Der Redner setzt seine Rede nach einem Doppelpunkt, der im Kontext der Rede als Sprechpause zu interpretieren ist, mit „Premium-Kunde...“ fort.

Der Redner spricht zunächst von einem Premium-Kunden. Er spricht mithin von einem besonderen Kundentyp. Der Begriff des Premiumkunden stammt aus dem Verkaufsmarketing, aus dem Bereich der Wirtschaft.

Ein Premiumkunde ist ein privilegierter Kunde, der durch seine Registrierung als solcher in den Genuss von Rabat-

<sup>11</sup> Vgl. hierzu Volkmann 1998: 293: „Damit Bürgernähe und Bürgerorientierung (...) nicht zu unverbindlichen Forderungen und zu Schlagworten für Festtagsreden verkümmern, müssen sie inhaltlich gefüllt und mit Handlungsorientierungen verbunden werden. Dabei kann eine Ausrichtung am übergeordneten Begriff der Kundenorientierung [Hervorhebung im Original, T. L.], wie er im Produkt- und Dienstleistungsmarketing schon seit längerem eingeführt ist, hilfreich sein. (...) Ohne hier die Unterschiede zwischen der Polizei und gewerblichen Unternehmen verwischen zu wollen, so kann doch die polizeiliche Tätigkeit als Erbringen von Dienstleistungen verstanden werden, die dann eine hohe Akzeptanz bei den Bürgern („Kundenbindung“) finden, wenn sie das Kriterium der Bürgerorientierung („Kundenorientierung“) erfüllen.“

<sup>12</sup> Rede von Oberbürgermeister Bosse ... [www.kaufbeuren.de/rathaus/ob/verabschiedung-polizei.asp](http://www.kaufbeuren.de/rathaus/ob/verabschiedung-polizei.asp) (14.10.2006)

ten, Preisvorteilen, besonderen Serviceangeboten kommen kann. So ist auf der Internetseite von „Horst Becker Reisewelt“ zu lesen:

*„100 % Urlaubsvorzüge!*

*Das können Sie als Premiumkunde von horst becker touristik künftig bei allen Urlaubstouren haben. Denn auf Sie warten jede Menge Vorteile. Als Premiumkunde sammeln Sie bei jeder Tour wertvolle Punkte. Das lohnt sich. Denn die gesammelten Punkte werden Ihnen bei Ihrem nächsten Traumurlaub mit horst becker touristik gutgeschrieben. So sparen Sie ganz nebenbei bares Geld für noch mehr Urlaubsspaß. Und außerdem erhalten Sie viermal im Jahr unsere Offline-Ausgabe der Reisewelt mit exklusiven Spitzenangeboten.*

*Werden sie also noch heute Premiumkunde und profitieren Sie gleich doppelt!*

*Urlaub mit Spargarantie.<sup>43</sup>*

Er setzt dann fort mit: „[Premiumkunde] der Polizei ist nicht der Straftäter,...“

Damit wird suggeriert, dass es sich beim Straftäter auch um einen Kunden handelt (wenn auch nicht um einen Premiumkunden). Einen Straftäter als Kunden zu bezeichnen geht erkennbar in die Richtung jener Logik der Ironisierung, in der man in der Polizeipraxis über amtsbekannte Personen spricht. Was die Deutung nahe legt, dass der Redner zum Ausdruck bringen will, dass er die Polizeipraxis kennt, dass er ihre Sprache spricht und ihren informellen ‚Witz‘ kennt und versteht.

An dieser Stelle stellt sich nun die Frage, wer mit dem Premiumkunden gemeint ist. Eine positive Bestimmung müsste im nächsten turn erfolgen.

3. „...sondern der unbescholtene, rechtstreu Bürger,...“

Premiumkunde ist der moralisch und rechtlich integre Bürger, während, so kann man zwingend schließen, die Bürger, die diesem Güte- oder Qualitätsmaßstab nicht entsprechen, nur ‚Bürger zweiter Klasse‘ und damit keine Premiumkunden sind.

4. „...der in einer von ihm meist erstmalig erlebten Situation polizeiliche Unterstützung und Hilfe braucht!“

<sup>13</sup> www.becker-touristik.de (4.1.2007)

Es erfolgt noch eine weitere Einschränkung, Premiumkunden sind die integren Bürger, die in einer von ihnen zumeist erstmaligen Situation polizeiliche Unterstützung und Hilfe brauchen. Die Formulierung lässt nun nicht erkennen, wer hier den Hilfe- und Unterstützungsbedarf definiert. Die Polizei oder die Premiumkunden? Beide Lesarten sind möglich. Problematisch wäre die zweite Lesart. Denn dann wäre Voraussetzung für den Anspruch des Premiumkunden auf polizeiliche Hilfe und Unterstützung sein subjektives Erleben einer Situation, sein Krisenerleben. Dieses wäre der Maßstab, wonach sich polizeiliches Handeln zu richten hat. Was immer auch tatsächlich der Fall ist.

Was das bedeutet, kann man sich klar machen, wenn die Polizei danach beim Polizeinotruf handeln müsste. Sie hätte dann nach der Pfeife der Premiumnotrufrkunden zu tanzen<sup>14</sup>, während alle anderen ‚Kunden‘ zusehen müssten, wie sie sich in einer Krisensituation selber helfen. Dass ein solches Modell nicht vereinbar ist mit dem Gleichheitsgrundsatz des Grundgesetzes, liegt auf der Hand.

Während man nun sagen könnte, dass die hier vorgenommene Analyse die Worte zu sehr auf die Goldwaage lege<sup>15</sup>, dass die Rede von den Zuhörern als gelungen empfunden worden sei, ist hierzu anzumerken, dass man aus objektiv hermeneutischer Sicht strikt zwischen dem subjektivem Empfinden von Rederezipienten und der objektiven Bedeutungsstruktur eines Redetextes unterscheiden muss, und dass die Worte erst recht bedacht und präzise gewählt werden müssen, wenn es sich um eine schriftlich veröffentlichte Rede handelt, die nachlesbar ist.<sup>16</sup>

<sup>14</sup> Gegen eine solche Praxis ist einzuwenden, dass es die Polizei sein muss, die darüber entscheidet, was der Fall ist und welche Maßnahmen einzuleiten sind. Von zentraler Bedeutung bei der Notrufentgegennahme ist, dass der Polizeibeamte habituell bis zum Beweis des Gegenteils von der Annahme ausgeht, dass ein emergency case vorliegt, der eine schnelle polizeiliche Intervention erfordert.

<sup>15</sup> „Das Prinzip der Wörtlichkeit verpflichtet die Interpretation, den Text ‚auf die Goldwaage zu legen‘ in einer Weise, die uns in alltäglichen Verstehenskontexten als inadäquat und kleinlich erscheinen würde.“ Wernet 20062: 24. Das Prinzip der Wörtlichkeit steht somit im scharfen Gegensatz zum principle of charity.

<sup>16</sup> Und damit als Protokoll vorliegt, das – wie hier geschehen – objektiv-hermeneutisch auswertbar ist. Zur methodischen Bedeutung von Protokollen formuliert Oevermann: „Protokolle setzen immer eine protokollierte Wirklichkeit voraus. ... Es existiert zwar fraglos eine protokollierte Wirklichkeit, aber sie läßt sich für den analysierenden Dritten beziehungsweise für den methodisch kontrollierten, intersubjektiv nachprüfbaren Zugriff immer nur in Gestalt von Protokollen erfassen. Methodologisch läßt sich die durch Protokolle bezeichnete Grenze nicht überschreiten auf das Terrain der protokollierten Wirklichkeit, die nicht selbst ein Protokoll ist.“ Oevermann 1993: 258; angewandt auf psychoanalytische Traumdeutung heißt dies: „Will man die protokollierte Wirklichkeit des Ergebnisses der Traumarbeit methodisch überprüfbar bearbeiten, dann ist man auf das Protokoll dieses Traum Inhaltes aus dem Wachzustand angewiesen. Methodologisch zählt nur dieses.“ Ibid.: 260.

An der Verwendung der Kundensemantik durch Führungskräfte, nicht zuletzt auch in Folge der Einsozialisation in einen an der Polizei-Führungsakademie geführten betriebswirtschaftlichen Diskurs über Neue Steuerungsmodelle in der öffentlichen Verwaltung und Qualitätsmanagement, die in vollem Ernst und nicht in ironisierender oder zynischer Absicht geschieht, auch wenn der Kundenbegriff zur Bezeichnung der realen Verhältnisse unangemessen ist, weil die Polizei als nicht am Markt operierendes Unternehmen keine Kunden hat<sup>17</sup>, kann man sich klar machen, dass es soziologisch zu unterscheiden gilt zwischen dem subjektiv gemeinten Sinn einer Begriffsverwendung und dessen objektiver oder latenter Sinnstruktur, ja dass letztere „eine logisch von der Intentionalität und den psychischen Repräsentanzen der je konkret handelnden Subjekte unabhängige und entsprechend auch nicht notwendigerweise aktuell psychisch repräsentierte Realität“ (Oevermann 2000, S. 9) ist, die „auf das Operieren algorithmischer Regeln zurückzuführen ist.“ (ibid. S. 9)

Es wäre nun zu überlegen, ob das von der Polizeiführung beabsichtigte Ziel einer qualitativ hochwertigen Polizeiarbeit nicht besser dadurch erreicht würde, dass eine Haltung innerhalb der Polizei gefördert wird, in der das Selbstverständnis einer Polizei in einem demokratischen Staat zum Ausdruck kommt (vgl. Denninger 1978), dass man eine hoheitliche Aufgabe für den Volkssouverän wahrnimmt, anstatt von Kundenorientierung zu sprechen. Denn die Polizei operiert nicht an einem Markt, sondern setzt den Willen eines Volkssouveräns durch. Dass sie dabei ihrem Gegenüber mit Achtung und Respekt begegnet, wird nicht durch die Rede von Kundenorientierung erreicht. Statt dessen sollte die Polizeiführung denjenigen, die an der „sozialen Front“ (Luhmann) operieren, glaubhaft zu verstehen geben, dass die verantwortungsethische Wahrnehmung ihrer hoheitlichen Aufgabe von zentraler Bedeutung für Staat und Gesellschaft ist und keine andere gesellschaftliche Institution eine so umfängliche Aufgabe und Verantwortung für die Bewältigung alltäglicher Krisen hat wie die Polizei, indem „sie Hilfe leistet, Konflikte de-eskaliert, Krisen beseitigt, die sonst aus dem Ruder gelaufen wären“ (Oevermann 2003: 6), auch wenn dies vielfach nicht gesehen oder gewürdigt wird.

17 Auch die im Sinne von TQM gebräuchliche Rede von internen Kunden ist unangemessen. Denn wenn Organisationsmitglieder Kunden wären, müssten sie die Organisation dafür bezahlen, als Mitglied der Organisation arbeiten zu dürfen. Und dies ist nun doch ein erkennbar merkwürdiges Modell. Im Übrigen habe ich im Verwaltungsalltag wiederholt beobachtet, dass der Begriff des Kunden in Gesprächen von Mitarbeitern Mitarbeiter pejorativ benutzt wird (z. B. „Du bist mir aber ein Kunde“).

Während, wie ausgeführt, auf der Ebene der Polizeiführung vom Kunden im positiven Sinne als dem polizeilichen Gegenüber gesprochen wird, der von der Polizei eine Dienstleistung erwartet, der es polizeilich zu entsprechen gilt, ist dieser Begriff auf der Wach- und Streifendienstebene ein tendenziell pejorativ gebrauchter Begriff, wobei die Verwendung dieser Semantik „in die Richtung jener Ironisierung (geht), die in der gebräuchlichen informellen Rede von mit Kontrollaufgaben befassten Amtsträgern über ihre ‚Pappenheimer‘ oder ihre Kundschaft‘ schon vorzufinden ist“ (Oevermann 2000: 58), und die Ironisierung die Stoßrichtung hat, innerhalb der Gemeinschaft der „street-level justice“- Akteure<sup>18</sup> (vgl. Smith / Visser 1981) zu markieren, dass die ‚da oben‘ zwar schöne Rede schwingen, aber von der Realität keine Ahnung haben.

Um einmal anschaulich zu machen, wie die Polizeibeamten in ihrem Berufsalltag über ihre Kunden sprachen, werde ich nachfolgend verschiedene beschreibende Protokolle (vgl. Oevermann 2000b: 87) in Form von in sich abgeschlossenen Beispielen anführen.<sup>19</sup>

**Beispiel 1:** 6.58 Uhr Anruf auf der Wache. Im Anschluss daran der Dienstgruppenleiter an die Adresse der in der Wache anwesenden Polizeibeamten: „Da sind drei besoffen im Bahnhof. Pöbeln die Leute an. Wer hat Lust?“ Kommentar eines Polizeibeamten auf der Fahrt zum Bahnhof im Streifenwagen: „Dat ist immer dasselbe, die stehen da an dem Kiosk rum, krischst ja och wat zu saufen (-) so: en Flachmännchen da“.

**Beispiel 2:** 12.30 Uhr Funkspruch vom Wachhabenden an Streifenwagenbesatzung (die gerade zur Pommes-Bude fahren wollten): „Fahren Sie mal zum Marktplatz, dort hat sich der Club der Obdachlosen (Ironie kann schon am Tonfall erkennen, T.L.). Die würden dort grölen. Anrufer war der (Nachname) von der Stadtverwaltung, doch die haben ihn nicht akzeptiert. Daraufhin ein Polizeibeamter: „Die werden da jetzt weiter machen, die haben die Nacht über gesoffen. Die werden jetzt die Reste leer saufen. Der Nachtdienst war schon da.“

18 Das sind diejenigen, denen „die direkte physische Aufgabe (zufällt), den Zweck einer Organisation zu verwirklichen“. Simon 1955: 2. Und das sind vor allem diejenigen, die „auf der untersten Stufe der Verwaltungshierarchie stehen.“ Ibid. „Ein Schadenfeuer wird nicht vom Feuerwehrchef, sondern von den Wehrmännern gelöscht, die den Wasserstrahl auf die Flammen richten.“ Ibid.

19 Ich rekurriere zu diesem Zweck auf meine Tagebuchaufzeichnungen, die ich im Jahr 1990 während meines Feldaufenthaltes bei einer Dienstgruppe der Schutzpolizei eines Bundeslandes erstellte.



**Beispiel 3:** 6.45 Uhr Ich begleite einen Polizeibeamten, der mit mir das Dienstgebiet abfährt. Auf der Fahrt, die durch mehrere Orte geht, macht er mich wie ein Reiseführer auf polizeilich bekannte Adressen aufmerksam:

- „Lindenstraße, Demel, Anlaufadresse für Familienstreitigkeiten. Die lüften selten, es sei denn, die Scheiben sind kaputt.“<sup>20</sup>
- „Dort hat ne Drückerkolonne, Berber, en Haus gemietet. 1.200-1.500 DM.“
- Auf ein Gebäude zeigend: „ Da ist öfters was gebacken. Asoziale Wohngegend. Der Vermieter will die Anwohner da raus haben. Die haben öfters kein Strom.“
- Auf einen Rasthof an einer Bundesstraße hinweisend: „ Dort trifft sich alles, was Rang und Namen hat. Verbotener Alkoholausschank.“
- An einem Haus vorbeifahrend: „Sieht von außen ganz gut aus, aber wenn man rein geht, sieht man die demolierte Türen. Hier ist an jedem Auto was dran.“
- Auf eine Kneipe sich beziehend, an der wir vorbeifahren: „Leute dort sind ziemlich aggressiv“
- Durch eine Wohnsiedlung fahrend, hierbei auf die Satellitenschüsseln auf den Balkonen und Dächern zeigend: „Jeder hat eine Schüssel, damit sie was zu tun haben.“ Und wenig später: „dort lebte ein drogenabhängiger Mann, der war in der Resozialisierung ... ich hatte bei einem Einsatz Angst vor einer Infektion: HIV ... lebt Gott sei Dank nicht mehr hier.“
- „Dort, im Fährhaus, dort wohnen Asylanten, Ghane:::sen. Vermieter kassiert gut ab für ein kleines Zimmer.“

**Beispiel 4:** 16.05 Uhr Beifahrer im Streifenwagen sieht eine Frau (schwarzer Rock, schwarz-weiß punktierte Bluse) und sagt zu mir: „Ach Thomas, die hättest Du mal mitbekommen sollen. Da hinten geht die alte Müller, eine alte Alkoholikerin. Die hat vor Jahren dem Manfred (Schichtkollege) mal auf die Finger gekotzt.“

Im Polizeialltag kommt Eigennamen und Ortsbezeichnungen eine bedeutsame Orientierungs-, Fallerkennungs- und -erschließungsfunktion zu. Die Kenntnis im Dienstbereich relevanter Orts- und Straßenbezeichnungen, Vornamen, Spitznamen oder Nachnamen gehört zum stock of knowledge eines erfahrenen Polizeibeamten.

<sup>20</sup> Ortsangaben und Familiennamen wurden maskiert.

**Erste Beschreibung:** 13.25 Uhr Nachdem der Wachhabende ein zuvor geführtes Telefonat beendet hatte, bemerkte er expressiv: „Oh, jetzt hab ich nicht gefragt, wo das ist? ... Wagen zugeparkt. Blick heißt die Frau.“ Worauf ihm ein auf der Wache anwesender Polizeibeamter antwortete: „Weiß ich, wer das ist. Orts- und Personenkenntnisse sind das (lächelnd). Oh, da ist ewig Palaver, mal gucken, was da Sache ist.“

**Zweite Beschreibung:** Es war gegen 21 Uhr. Ich hielt mich auf der Wache auf, als ich wahrnahm, dass der einen Notruf entgegennehmende wachhabende Dienstgruppenleiter nach wenigen Sekunden die Vergewisserungsfrage stellte „Sie heißen also Frau Müller?“ mitbekam. Man muss dazu sagen, dass der Dienstgruppenleiter erst seit kurzer Zeit seinen Dienst auf dieser Dienststelle verrichtete. Mitaneisend war zum Zeitpunkt des Anrufes ein seit Jahren auf der Dienststelle arbeitender Polizeibeamter, der wie ich den Dienstgruppenleiter beim Telefonieren beobachtete. Es kam zu folgendem Gespräch, das ich durch Zugriff auf das technisch aufgezeichnete Notrufgespräch hier recht genau wiedergeben kann.<sup>21</sup>

040 D Kommt der denn, kommt der den öfter ?

041 A Ach nä, (anversicht) nur wenn die, nur wenn (der) betrunken iss

042 und (such) schon mal seine Frau, und seine Frau hat aber Angst,

043 die hat gesacht, Mama, sach net, wo ich bin‘,

044 der iss, iss in (K-Dorf) bei meiner andere Tochter,

045 da hab ich noch zwei Töchter (dort wohnen)

<sup>21</sup> In diesem Fall hatte ich somit Zugriff auf ein technisch aufgezeichnetes Protokoll, „das unabhängig von der Datensammlung zu Forschungszwecken“ (Overmann 2000b: 87f.) ein Protokoll hinterlassen hätte. Ich verfügte mithin über ein technisches Protokoll einer naturwüchsig protokollierten Wirklichkeit. Ibid.: 84. Bei meinen Einsatzbegleitungen setzte ich zur Protokollierung der Wirklichkeit zu Beginn auf eine handschriftliche Protokollierung der Wirklichkeit in Form von Notizen und Forschungstagebucheinträgen, merkte dann aber bald, dass es zur genauen Protokollierung der Wirklichkeit unabdingbar ist, ergänzend ein Tonaufzeichnungsgerät einzusetzen. Von daher halte ich wenig davon, aus prinzipiellen Gründen auf den Einsatz von Aufzeichnungstechnik bei der ethnographischen oder ethnologischen Arbeit zu verzichten, wenn man diese Technik hat. „Das 19. Jahrhundert war gezwungenermaßen wissenschaftlich das Zeitalter der ethnographischen Beschreibung. Heute aber können wir die Beschreibung fast immer durch foto-, film- oder tontechnische Aufzeichnungen ersetzen ...“ Overmann 2000: 35. Mit Nachdruck hat auch der Humanethologe Eibl-Eibesfeldt (1976: 10) auf die Bedeutung der Aufzeichnungstechnik als Mittel hingewiesen, um Verhaltensweisen zu beobachten.

- 046 die eine Tochter hat jetz en Kind ( ) bei mir  
 047 jetz fäng er mit mir an Krach mache  
 048 D Mhm, mhm  
 049 Ich bin doch och allein, eine Tochter, die ander,  
 050 ja, die iss hochschwanger  
 (Gestikulieren des anderen Polizeibeamten, ihm  
 den Hörer zu geben)  
 051 D Mhm, mhm, mhm  
 052 A Die krischt en Kind, die kann sich och net uffre:ge  
 053 D Ja, wat machen der ihr Männer?  
 054 A Jo wat machen die (wimmernd, leise),  
 055 die sitzen da jetz die Männer  
 056 D Moment, ich geb ihnen mal en Kolle:sch  
 057 P Frau Müller  
 058 A Ja  
 059 P Wat is denn wieder Sache da o:ve ?  
 060 A Ja, ich mache ja nischt, dat wissen se ja  
 061 P Ja, Mi:nsche, geben se, ihr seid en gute Frau  
 062 A Du kreist gleich Mi:nsche (erheitert)  
 063 P Hahahaha  
 064 A Mi:nnsche sö:t er zu mir (aufgeheitert)  
 065 P Joa (-) (wohlwollend)  
 066 A Ja, der Jupp sa:t uch immer Mi:nnsche un der Uli  
 067 P En le:ver Kerl  
 068 A Gel, pass et upp Herr Wachtmeister  
 069 P Ja

Wie man hier nachvollziehen kann, tat sich der Dienstgruppenleiter ziemlich schwer, das Gespräch ‚nach vorne zu bringen‘, fand er irgendwie keinen Ansatz, um herauszufinden, worum es der Frau wirklich ging. Diese kannte er nämlich nicht und damit auch nicht ihre problematischen Familienverhältnisse, die wiederholt dazu führten, dass die Polizei intervenieren musste oder zur Intervention gedrängt wurde. Als ein im Wachraum ebenfalls anwesender Polizeibeamter bemerkte, dass sein Vorgesetzter, zu dem er eine kumpelhafte Beziehung hatte, nicht weiter kam, gestikuliert er ihm, er solle ihm doch den Hörer zu geben, weil er erkannt hatte, dass es sich um eine ihm aus vergangenen Polizeieinsätzen bekannte Person handelt (vgl. Z. 059). Durch seine strukturierende Frage und sein Wissen, wie die Frau abgekürzt mit ihrem Vornamen hieß (nämlich Mi:nsche – sprich Mine – eine Kurzform von Hermine), erreichte er, dass die Frau für einen Augenblick lachen konnte und nachfolgend dazu überging, etwas genauer darzustellen, was der Fall war, auch wenn es ihr bedingt durch ihren restringierten Code (Bernstein 1971: 99ff.) nicht gelang, den Fall in wenigen Worten auf den

Punkt zu bringen.<sup>22</sup> Das Telefonat ging entsprechend einige Minuten weiter, ehe der Polizeibeamte sie bat, noch einmal anzurufen, wenn ihr Schwiegersohn vorbeikomme und seine Drohung wahr machen wolle, sie zu schlagen.

**Dritte Beschreibung:** 21.42 Uhr Eingehender Notruf auf der Dienststelle. Der Dienstgruppenleiter nahm das Telefonat entgegen. Da ich mich zu diesem Zeitpunkt auf der Wache aufhielt, konnte ich einige Fragmente verstehen, die der Polizeibeamte äußerte: „Welsch ist ihr Name, wie alt ist ihr Sohn dann? Und ihr Mann kriegt den net beruhigt? Ach so! Und wie heißt ihr Sohn? Und jetzt ist er draußen auf der Straße oder wo?“ Als ich den Namen Welsch im Zusammenhang mit den anderen Informationen hörte, konnte ich mir zusammenreimen, worum es ging. Es handelte sich um den Fall einer in Auflösung befindlichen Familie, bei der es in den vorangegangenen zwei Wochen bereits zu zwei Polizeieinsätzen gekommen war, an denen ich als Beobachter teilgenommen hatte. Die Frau hatte ihren Mann, der nach ihren Worten nicht arbeite, sondern nur saufe, und ihren Sohn wiederholt der Wohnung verwiesen. Was beide (die zusammen in einem Nachbarort wohnten) nicht akzeptieren wollten. Der Mann aus Eifersucht auf den neuen Freund seiner Frau (angeblich einen „türkischen Asylanten“, der keine Berechtigung habe, sich in diesem Gebiet aufzuhalten). Der sich in der Adoleszenz befindende Sohn, weil er bei seiner Mutter leben wollte und dagegen rebellierte, dass seine Mutter ihn nicht bei sich haben wollte, weil sie in ihm den „Spion“ ihres Mannes sah. Ein Polizeibeamter, der sich wie ich im Wachraum aufhielt, kommentierte die Äußerungen des Polizeibeamten mit „Wir richten demnächst ne Wache für die ein. Wenn ich den Namen schon hör. Da ist immer so ein Zirkus.“

22 Um zu erklären, wie es zu den Darstellungsproblemen in solchen Fällen kommt, kann man auf Bernstein rekurren. Dieser unterscheidet „zwischen den verbalen und extraverbalen Komponenten einer Botschaft.“ (1971: 103). Während der verbale Kanal nach Bernstein nur auf die Übermittlung von Wörtern verweist, enthalten die extraverbalen Kanäle Botschaften, die durch expressive Haltungen (Betonungen etc.) und Botschaften, die durch Gesten, physische Vorgänge und Gesichtsausdrücke übermittelt werden. Ibid.

Da es sich bei Telefonkommunikation um eine Kommunikation zwischen mindestens zwei Seiten handelt, die in der Regel eben keine Botschaften über Gesten (im Bernsteinschen Sinne), physische Vorgänge und Gesichtsausdrücke übermitteln können, sind beide auf den verbalen Kanal und expressive Haltungen angewiesen. Wenn nun aber, wie für den restringierten Code kennzeichnend, ein Sprecher nur über sehr eingeschränkte verbale Mittel verfügt, sind Darstellungsprobleme zu erwarten, zumal abstraktere Übermittlungen, wie Vorgangsbeschreibungen oder Wegbeschreibungen, nicht durch den Gebrauch expressiver Haltungen geleistet werden können. Hierzu braucht man die deskriptive menschliche Sprache.

Als wir vor Ort eintrafen, hatte der Sohn diesen schon verlassen. Woraufhin einer der Polizeibeamten sagte: „Es ist ein gutes Zeichen, wenn der abdampft, wenn er hört, dass Polizei gerufen wird. Wenigstens ein Zeichen dafür, dass er keine Randalen sucht. Mit uns auf jeden Fall nicht.“

Wie man den Beschreibungen entnehmen kann, war die Sprache, in der die Polizeibeamten kommunizierten, nicht die Sprache der formalen Organisation oder eine Verwaltungs- oder Rechtssprache.<sup>23</sup> Vielmehr handelte es sich um eine dialektal-kolloquiale, informale Sprache, die die Polizeibeamten in nicht seltenen Fällen kaum von ihrem Klientel unterschied, mit dem sie alltäglich zu tun hatten.<sup>24</sup>

Im gewissen Sinne passten sich die Polizeibeamten ihrem Milieu sprachlich an<sup>25</sup>, was dann allerdings problematisch sein konnte, wenn sie mit Bildungsbürgern oder Studenten zu tun bekamen oder wenn sie gefordert waren, gegenüber ihren höheren Vorgesetzten formal korrekt zu sprechen. Dieses code switching (Bernstein) gelang nicht allen.<sup>26</sup> Entsprechend hatten diejenigen, denen dies nicht gelang, auch große Probleme bei der angemessenen Darstellung der eigenen Leistung.<sup>27</sup>

23 „Als Strukturmerkmale der Verwaltungssprache können ein nominaler, abstrakter und unpersönlicher Stil, Streben nach Genauigkeit, Klarheit und Objektivität der Aussage, Verzicht auf Ausschmückungen und der Gebrauch von Formeln und formelhaften Wendungen hervorgehoben werden.“ Wagener, zit. nach Boretzky / Heinrich 1994: 136.

24 Dass sie diese Sprache gebrauchten, war den formelhaften Polizeiberichten kaum zu entnehmen. D. h., durch die Form der Anfassung der Bericht war weitgehend sicher gestellt, dass die diese Wirklichkeit der Beobachtbarkeit entzogen blieb. Vgl. Murck 1976: 59.

25 Vgl. hierzu Bernstein 1971: 101: „Indem das Kind seine Sprechweise, oder, in unserer Terminologie, den spezifischen Code, der seine verbalen Handlungen regelt, erlernt, erlernt es gleichzeitig die Erfordernisse seiner sozialen Struktur. Die soziale Struktur wird zum Substrat seiner Erfahrung und zwar wesentlich geprägt durch die Inhalte des linguistischen Prozesses. Die Identität der sozialen Struktur wird dem Kind hauptsächlich übermittelt durch die Implikationen des linguistischen Codes, der seinerseits von der sozialen Struktur selbst erzeugt worden ist. Aus diesem Blickwinkel wird jedes Mal, wenn das Kind spricht und zuhört, die soziale Struktur, zu der es gehört, verstärkt und ihm so die soziale Identität aufgezwungen. Die soziale Struktur erhält so für das heranwachsende Kind psychologische Realität dadurch, dass sie eine Sprechweise formt.“ Was Bernstein mit Blick auf die sprachliche Entwicklung von Kindern formuliert, kann man m. E. auch auf den Spracherwerb Erwachsener beziehen. Zum Beispiel von Polizeibeamten, die an der sozialen „Front (Luhmann 1983: 279) operieren und „ein sehr konkretes, milieubezogenes Kontaktverständnis“ (ibid.: 297) haben.

26 Ich beobachtete in einigen Fällen (so in der Kommunikation mit einem Bankdirektor und einem Hotelier), dass es dann zu einem Phänomen kam, das in der Literaturwissenschaft „Hyperkorrektur“ genannt wird (vgl. Bußmann 1990: 316). Eine gekünstelt wirkende sprachliche Anpassung an das Sprachverhalten der hochdeutsch sprechenden Gesprächspartner.

27 Oevermann sprach einmal im Zusammenhang mit der Bedeutung von Polizeiberichten davon, dass die Karriere bei der Polizei eine „Deutschnotenkarriere“ sei. Ergänzend sei dem hinzugefügt: sie ist auch und nicht zuletzt eine Karriere einer angemessenen Selbstpräsentation.

### 3. Überlegungen zum Klienten-, Bürger- und Kundenbegriff

Während aus dem Vorangegangenen klar geworden sein müsste, dass ich den Kundensprachgebrauch im Verhältnis von Polizei zu ihrem Gegenüber für unangemessen halte, stellt sich abschließend noch die Frage, wie man diejenigen sprachlich bezeichnen kann, die in einer existentiellen Not- oder Zwangslage polizeiliche Hilfe und Unterstützung brauchen und deswegen die Polizei alarmieren? Dass hier der Kundenbegriff unangemessen ist, hatte ich ausgeführt. Aber welcher Begriff ist dann angemessen? Ich schlage vor, in diesem Fall von Klienten zu sprechen<sup>28</sup>, d. h. von Personen, die in einer Krisensituation, in der sie in ihrer Handlungsfähigkeit eingeschränkt sind, sich der Polizei anvertrauen und diese um eine stellvertretende Krisenintervention ersuchen.

Wie in folgendem Fall<sup>29</sup> –

- 01 P    Polizeinotruf (-)  
 02 Ain    Ja, komm Sie bitte schnell [Sänger, Grabenweg 7]  
           (‘)  
 03        Der bringt mich um (‘)  
 04        Hilfe (‘) [fast schreiend]  
 –        Ende des Auszugs

–, in dem sich eine Frau in einer akuten Krise telefonisch an die Polizei wandte.

Von einem Klienten der Polizei würde ich analog zu einem Menschen, der sich in einer sozialen Notlage an die Sozialverwaltung wendet, weil „er sich in einer von ihm selbst nicht mehr eigenständig lösbaren Krise befindet“ (Oevermann 2000: 58), und von ihr Hilfe „nach gesetzlich vorgegebenen Kriterien der Berechtigung“ (ibid.) erhält, auch bei jemandem sprechen, der sich in einer Krisensituation für einen anderen, der sich nicht helfen kann, weil er schwer verletzt ist, wie bei einem schweren Verkehrsunfall, oder gerade angegriffen wird, wie bei einer Schlägerei, oder sein

28 Zur Etymologie des Wortes „Klient“ heißt es im Kluge 1995: 449: „Entlehnt aus cli ns (-entis) ‚Schutzbefohlener‘. Der Klient ist ursprünglich eine landlose oder landarme Person, die in einem Abhängigkeitsverhältnis zu einem Patron steht. Er gehört dessen Geschlechterverband an und hat bestimmte, genau festgelegte Rechte und Pflichten. Unter anderem gehört dazu auch der Rechtsschutz durch den Patron; mit der Veränderung der Sozialordnung und der Entwicklung anderer Formen der Rechtsvertretung verändert sich die Bedeutung: ‚unter dem Schutz eines Anwalts stehend‘ – ‚Unter dem Schutz eines Arztes stehend‘, dann ‚derjenige, der sich einem Anwalt, Arzt usw. anvertraut.“

29 Transkriptionszeichen: P Polizeibeamter, Ain Anruferin, [ ] alle anonymisierten Daten, Pseudonyme und Anmerkungen des Verschrifters, (-) Stimmhöhe gleichbleibend, (‘) steigende Stimmhöhe

Eigentum nicht schützen kann, weil er zur Tatzeit nicht zu Hause ist, an die Polizei wendet. Denn auch hier läge eine Krise vor, in der sich derjenige eben offensichtlich nicht mehr anders zu helfen weiß, als die Polizei zu verständigen. Und auch hier wäre die Polizei nach gesetzlichen Kriterien verpflichtet, Hilfe zu leisten.

Vor dem Hintergrund meiner Kritik an der Verwendung des Bürger- und Kundenbegriffs zur sprachlichen Bezeichnung des polizeilichen Gegenübers<sup>30</sup>, vermag es wohl kaum zu überraschen, dass ich auch die Formulierung Bürger-/Kundenorientierung<sup>31</sup> für keine überzeugende Semantik halte, um die Beziehungen zwischen Polizei und „Policierten“ (vgl. Grimm / Grimm ...) zu kennzeichnen.<sup>32</sup>

Wie schwierig eine präzise Abgrenzung zwischen Kunden- und Bürgerbeziehung für Organisationen des öffentlichen Sektors ist, kann man dem vom Bundesministerium des Innern (2002) herausgegebenen Papier COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK (CAF) entnehmen, in dem es um die Möglichkeit der „Verbesserung der Organisation durch Selbstbewertung“ im europäischen Maßstab geht:

*„Organisationen des öffentlichen Sektors stehen in einer komplexen Beziehung zur Öffentlichkeit, die in manchen Fällen als Kundenbeziehung beschrieben werden kann (öffentliche Verwaltungen als direkte Dienstleister) und in anderen Fällen als Bürgerbeziehung bezeichnet werden muss, bei der die öffentliche Verwaltung an der Gestaltung und Bedingungen mitwirkt, unter denen sich das wirtschaftliche und soziale Leben abspielt. Da die Grenze zwischen diesen beiden Fällen nicht immer leicht zu ziehen ist, wird diese komplexe Beziehung als Bürger/Kunden-Beziehung bezeichnet.“*

(Bundesministerium des Innern 2004: 27, Hervorhebung durch T. L.)

30 Da man die hier gemachte Unterscheidung von Bürgern und Ausländern als Resentiment gegen Ausländer missverstehen könnte, möchte ich vorsorglich darauf hinweisen, dass sich Höflichkeit gegenüber und respektvoller Umgang mit Ausländern nicht einfach daraus ergeben, dass man sie im „Jargon der verwalteten Welt“ (Adorno) als „Bürger“ klassifiziert. Entscheidend ist vielmehr, dass man sie wie selbstverständlich als Menschen behandelt.

31 Zum Begriff der „Bürger- und Kundenorientierung“ siehe Behrens / Münch 2003: 332 und Melz 2005: 5

32 „Bürger- und Kundenzufriedenheit“ war eines von vier Zielen der „Polizeistrukturreform“ in Brandenburg. Vgl. Umlauf 2004: 1. Auf S. 10 findet sich dann ein Hinweis auf die „Zielkriterien“ von Bürger- und Kundenzufriedenheit. Sie lauten: „rund um die Uhr verfügbar, Einsehbarkeit des Raumes (auf der Polizeiwache, T.L.) durch andere, Wartemöglichkeiten, Sanitäranlagen.“ Zu diesem Begriffspaar siehe auch Melz 2005: S. 9

Wenngleich hier das Unterscheidungsproblem in der Komplexität der Beziehungen gesehen wird, scheint mir dieses eher darin begründet zu sein, dass hier ein Modell Pate gestanden hat, wonach direkte Dienstleistung als Kundenbeziehung gedacht wird. Dies ist nun aber im Fall der öffentlichen Verwaltung weder bei der Sozialverwaltung noch bei der Polizei als klassischer Eingriffsverwaltung der Fall. Beide haben keine Kunden. Die Sozialverwaltung hat es mit Klienten zu tun, die Polizei zusätzlich mit Delinquenten. In beiden Fällen muss es sich nicht um deutsche Staatsbürger handeln, weshalb auch die Rede von einer bürgerorientierten Polizei nicht unproblematisch ist.<sup>33</sup>

Eine gekürzte Fassung dieses Beitrags erschien 2007 in der Zeitschrift „Kriminalistik“.

33 Bürger ist man immer nur als Staatsbürger eines konkreten Staates. Beim Bürger handelt es sich um den politisch und sozial vollberechtigten Einwohner eines Staates, der die Staatsbürgerschaft durch Geburt oder Naturalisation erwirbt. Vgl. Meyers Enzyklopädisches Lexikon 1972, Bd. 7: 147.

## LITERATUR

- Bertelsmann Stiftung (Hrsg. 1995, 2. Aufl.): Neue Steuerungsmodelle und die Rolle der Politik. Dokumentation eines Symposiums. Gütersloh.
- Banner, Gerhard (1995): Einführung in das Thema. In: Bertelsmann Stiftung (Hrsg. 1995): Neue Steuerungsmodelle und die Rolle der Politik. Dokumentation eines Symposiums. Gütersloh, S. 7-18.
- Behrend, Olaf / Sondermann, Ariadne / Ludwig-Mayrhofer, Wolfgang (o. J.): „...das geht zu Lasten eigener Emotionalität“ – Instrumente zur „Kundensteuerung“ in der Arbeitsverwaltung aus Sicht der Arbeitsvermittler. Vortrag für den Kongress der DGS in Kassel, Ad-Hoc-Gruppe 27, Die Natur des Klienten (Kunden). Ms.
- Behrens, Fritz / Münch, Peter (2003): Zukunft des öffentlichen Dienstes – öffentlicher Dienst der Zukunft. In: Zeitschrift für Rechtspolitik 9, S. 329-332.
- Bernstein, Basil (1971): Elaborierte und restringierte Codes. In: ders.: Soziale Struktur, Sozialisation und Sprachverhalten. Aufsätze 1958-1970. Amsterdam, S. 99.
- Bundesministerium des Innern (2002): Verbesserung der Organisation durch Selbstbewertung. COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK (CAF). Ein Gemeinsames Europäisches Qualitätsbewertungssystem. Berlin.
- Bußmann, Hadumod (1990, 2. Aufl.): Lexikon der Sprachwissenschaften. Stuttgart.
- Denninger, Erhard (1978): Polizei in der freiheitlichen Demokratie. In: Denninger, E. / Lüderssen, K. (Hrsg.): Polizei und Strafprozeß im demokratischen Rechtsstaat. Frankfurt am Main, S. 102-126.
- Eibl-Eibesfeldt, Irenäus (1976): Menschenforschung auf neuen Wegen. Die naturwissenschaftliche Betrachtung kultureller Verhaltensweisen. Wien / München / Zürich.
- Füssel, Achim (2004): Kommission Innere Führung. In: Polizeikurier Rheinland-Pfalz, April, S. 2.
- Geertz, Clifford (1987): Dichte Beschreibung. Beiträge zum Verstehen kultureller Systeme. Frankfurt am Main.
- Gramatte, Walter (1978): Notmeldesysteme – Geschichte – Dokumentation – Richtigstellung. In: Polizei Technik Verkehr 6, S. 242-248.
- Grimm, Jacob / Grimm, Wilhelm: Deutsches Wörterbuch. Band 7 (N,o,p,q). Nachdruck München 1984 (Bd. 7 des Nachdrucks = Band 13 des Originals aus dem Jahre 1889, Leipzig, Verlag von S. Hirzel).
- Hammermann, Günter (Polizeidirektor a.D., 1997): Neue Steuerungsmodelle für die öffentliche Verwaltung. Möglichkeiten und Grenzen der Anwendung auf den Bereich „Innere Sicherheit“. [http://www.ibz.gimborn.de/97\\_p08.htm](http://www.ibz.gimborn.de/97_p08.htm) (01.09.2006).
- Hoffmann (1959): Die Polizeirufsäule – Helfer für Bürger und Polizei. In: Sonderausgabe V der Fachzeitschrift Polizei Technik Verkehr. Ein Beitrag zum 2. Internationalen Verkehrspolizei-Kongreß, hrsg. von der Landespolizeischule für Technik und Verkehr Essen.
- Hunold, Tonis (1968): Polizei in der Reform. Was Staatsbürger und Polizei voneinander erwarten können. Düsseldorf.
- Kluge, Friedrich (1995, 23. Aufl.): Etymologisches Wörterbuch der deutschen Sprache. Berlin / New York.
- Küpper (2001): Einführung von TQM in der Polizei des Landes Brandenburg. I. Kongress zur Verwaltungsmodernisierung der Landesverwaltung Brandenburg am 19. Oktober 2001. Forum IV Qualitätsmanagement. Ms.
- Lein, Fritz (1926): Polizeimelderanlagen mit Anschlußmöglichkeit für das Privatpublikum. In: Die Polizei 23, 19, S. 559-561.
- Ley, Thomas (2004): Objektive Hermeneutik in der Polizeiausbildung. Zur sozialwissenschaftlichen Grundlegung eines Curriculums. Berlin.
- Luhmann, Niklas (1983, 2. Aufl.): Rechtssoziologie. Opladen.
- Mayntz, Renate (1985, 3. Aufl.): Soziologie der öffentlichen Verwaltung. Heidelberg.
- Melz, D. (2005): Personalentwicklung im Kontext von Veränderungsprozessen. Seminararbeit für das Seminar Personal- und Organisationsentwicklung an der Polizei-Führungsakademie. Münster-Hiltrup.
- Meyers Enzyklopädisches Lexikon (1972): Band 5. Mannheim / Wien / Zürich.
- Ministerial-Blatt für die Preußische innere Verwaltung (1926), hrsg. im Preußischen Ministerium des Innern. Berlin.
- Murck, Manfred (1976): Demokratisierung in Organisationen. Soziologische und kriminalpolitische Probleme einer Reform der Polizei. München.
- Oevermann, Ulrich (1993): Struktureigenschaften supervisorischer Praxis. Exemplarische Sequenzanalyse des Sitzungsprotokolls der Supervision eines psychoanalytisch orientierten Therapie-Teams im Methodenmodell der objektiven Hermeneutik. In: Bardé, B. / Mattke, D. (Hrsg.): Therapeutische Teams. Theorie – Empirie – Klinik. Göttingen / Zürich, S. 141-269.
- (2000): Dienstleistung der Sozialbürokratie aus professionalisierungstheoretischer Sicht. In: v. Harrach, E.-M. / Loer, Th. / Schmidtke, O. (Hrsg.): Verwaltung des Sozialen. Formen der subjektiven Bewältigung eines Strukturkonflikts. Konstanz, S. 57-77.
  - (2000a): Die Struktur sozialer Deutungsmuster. Versuch einer Aktualisierung. Ms.
  - (2000b): Die Methode der Fallrekonstruktion in der

- Grundlagenforschung sowie der klinischen und pädagogischen Praxis. In: Kraimer, K. (Hg.): Die Fallrekonstruktion. Sinnverstehen in der sozialwissenschaftlichen Forschung. Frankfurt am Main, S. 58-156.
- (2003): Der Beitrag der Sozialwissenschaften zur Polizeiausbildung. Ms. (8. Juli 2003)
- Popper, Karl R. (2004, 8. Aufl.): Alles Leben ist Problemlösen. Über Erkenntnis, Geschichte, Politik. München / Zürich.
- Rede von Oberbürgermeister Bosse anlässlich der Verabschiedung von Polizeichef EPHK Endres und zur Amtseinführung seines Nachfolgers EPHK Maier. [www.kaufbeuren.de/rathaus/ob/verabschiedung-polizei.asp](http://www.kaufbeuren.de/rathaus/ob/verabschiedung-polizei.asp) (14.10.2006).
- Simon, Herbert A. (1955): Das Verwaltungshandeln. Eine Untersuchung der Entscheidungsvorgänge in Behörden und privaten Unternehmen. Stuttgart.
- Smith, Douglas A. / Visher, Christy A. (1981): Street-Level Justice. Situational Determinants of Police Arrest Decisions. In: Social Problems 29, 2, S. 167-176.
- Umlauf, Dieter (2004) Gestaltung von Veränderungsprozessen mit Hilfe des Instrumentes einer Dienststellenberatung. Ms.
- Voit, L. (1932): Die Polizei-Straßenmelder- und Polizeinotrufanlage der Polizeiverwaltung Berlin. In: Telegraphen- und Fernsprech-Technik, 21, 8, S. 214-218.
- Volkman, H.-R. (1998): Bürgerbefragungen. Ein Weg zu einer bürgernahen Polizei. Inhaltliche und methodische Anmerkungen zur Nutzung eines sozialwissenschaftlichen Instruments. In: Die Polizei, 10, S. 293 ff.
- Weber, Max (1985): Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriss der Verstehenden Soziologie. Studienausgabe. Tübingen.
- Wernet, Andreas (2006, 2. Aufl.): Einführung in die Interpretationstechnik der Objektiven Hermeneutik. Wiesbaden.

## Kontakt

*Prof. Dr. habil. Thomas Ley*  
*amt. Leiter des Fachbereichs Polizei der Thüringer FH*  
*für öffentliche Verwaltung,*  
*apl. Prof. für Soziologie an der Johann Wolfgang Goethe-*  
*Universität Frankfurt am Main*

*Tel.: 036 93 - 850 400*

*Email: [thomas.ley@polizei.thueringen.de](mailto:thomas.ley@polizei.thueringen.de)*