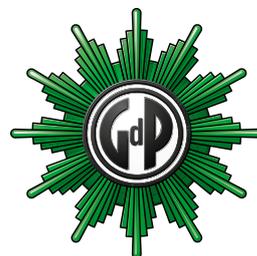


THEMA

# Organisations- und Vorgesetzten- verantwortung in Zeiten einer (medialen) Krise



**Gewerkschaft  
der Polizei**

Bundесvorstand

# Inhalt

<b>1. Auftrag des Bundeskongress</b>	<b>3</b>
<b>2. Untersuchungsgegenstand und Definitionen</b>	<b>3</b>
<b>3. Problembeschreibung</b>	<b>4</b>
<b>4. Szenarien / Falldarstellung</b>	<b>6</b>
4.1 Eine alltägliche Einsatzsituation (Hamburg)	6
4.2 Beispiel Einsatz in Berlin	7
<b>5. Schematische Darstellung von Krisenverläufen</b>	<b>8</b>
<b>6. Öffentlichkeitswirkung</b>	<b>10</b>
<b>7. Binnenwahrnehmung</b>	<b>12</b>
<b>8. Binnenwirkung von Krisen</b>	<b>13</b>
<b>9. Bewertung und Handlungsempfehlung</b>	<b>15</b>
<b>10. Fazit</b>	<b>16</b>
<b>Anlagen</b>	
Anlage 1: Flugblatt GdP LB HH	17
Anlage 2: Einsatz in Berlin	17
<b>Endnotenverzeichnis</b>	<b>18</b>

## Impressum

### Herausgeber:

Gewerkschaft der Polizei  
Bundesgeschäftsstelle Abt. III

### Verantwortlich:

Hans Jürgen Marker  
hansjuergen.marker@gdp.de  
Stromstr. 4, 10555 Berlin  
www.gdp.de

### Autor:

Björn Neureuter

### Stand:

März 2019

### Layout & Druck:

Wölfer, Druck + Media 42781 Haan

### Bilder:

Titel: zozzzzo, Adobe Stock  
Seite 8: momius, Adobe Stock

# 1. Auftrag des Bundeskongresses

Mit dem Beschluss E24/25 wurde der Bundesvorstand beauftragt, sich für die Einrichtung einer Arbeitsgruppe der GdP einzusetzen, die den Sachstand „Fehlendes Krisenmanagement der Polizeien und die Folgen für die Kräfte und die Organisation“ untersuchen soll. Der Antrag wurde vom Bundesfachausschuss Schutzpolizei seinerzeit eingebracht. Folgerichtig wurde im Anschluss an den Bundeskongress im Rahmen der konstituierenden Sitzung des BFA S am 23. und 24.04.2015 die Bitte an den BFA S herangetragen, sich dieser Materie anzunehmen.

**Grundlage**  
**Beschluss BK 2014**  
**E24/25**

Die Arbeitsgruppe selbst konstituierte sich dann erst mit der Sitzung am 01. und 02.03.2018 in Berlin. Maßgebend hierfür waren weitere Arbeitsaufträge, die ebenfalls abzuarbeiten waren.

**Vorgehen**

Die thematische Arbeit erfolgte im Rahmen der umlaufenden Textbearbeitung und einer Schlussredaktionssitzung am 25. und 26.09.2018 in Berlin.

Der Bericht konnte im Anschluss an die Sitzung dem GBV übermittelt werden.

## 2. Untersuchungsgegenstand und Definitionen

Nicht zuletzt der Amoklauf am 22.07.2016 in München zeigte, welche taktische Bedeutung einer professionellen Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (PÖA) in herausragenden Einsatzlagen zufällt. Die Länder reagierten und entwickelten bzw. überprüften Konzeptionen zum professionellen Umgang mit Krisensituationen. Dabei stand zumeist eine Neuausrichtung der klassischen PÖA im Vordergrund.

**BAO**

Aber noch viel häufiger stellt sich die Frage der professionellen Presse- und Öffentlichkeitsarbeit aus den Einsatzlagen des täglichen Dienstes heraus. Polizeikontrollen, Gewahrsamnahmen, Zwangsanwendungen, Unterstützungen von kommunalen Verwaltungen (Jugendämtern, Gerichtsvollziehern usw.) oder auch die tägliche Kommunikation mit dem Bürger, die (oft heimlich) gefilmt und ins Netz gestellt wird und einen Shitstorm auslöst.

**Täglicher Dienst**

Dieses Positionspapier untersucht vor allem die internen Wirkungen und Handlungserfordernisse und richtet den Fokus auf die Folgen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Polizei.

**Untersuchungsgegenstand**

Von besonderer Bedeutung sind hier die Kommunikationsverläufe in internetbasierten Kommunikationsplattformen (Shitstormereignisse)<sup>1</sup>.

Bereits 2008 hat das Bundesministerium des Innern (BMI) einen Leitfaden zum Krisenmanagement für Behörden und Unternehmen herausgegeben, der 2011 und 2014 fortgeschrieben wurde.

**Definition Krise**

Nunmehr beschreibt er unter dem Titel „Leitfaden Krisenkommunikation“ Standards eines professionellen Krisenmanagements.<sup>2</sup> In Teilen wird nachfolgend auf diesen Leitfaden reflektiert.

Eine Krise im Sinne der Definition, wie sie z.B. das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK)<sup>3</sup> vorschlägt, wird wie folgt definiert:

*Eine vom Normalzustand abweichende Situation mit dem Potenzial für oder mit bereits eingetretenen Schäden an Schutzgütern, die mit der normalen Ablauf- und Aufbauorganisation nicht mehr bewältigt werden kann, so dass eine Besondere Aufbauorganisation (BAO) erforderlich ist.<sup>4</sup>*

Demnach versteht man unter Krisenkommunikation den

*Austausch von Informationen und Meinungen während einer Krise zur Verhinderung oder Begrenzung von Schäden an einem Schutzgut.<sup>5</sup> Gemeint ist in diesem Sinne ausdrücklich die interne Kommunikation sowie die mit externen Bedarfsträgern.*

Dieses bedingt ein entsprechendes Krisenmanagement. Darunter versteht man

*alle Maßnahmen zur Vermeidung von, Vorbereitung auf, Erkennung und Bewältigung sowie Nachbereitung von Krisen.<sup>6</sup>*

Standards professionellen Krisenmanagements

Auch wenn sich „Krise“ sehr mächtig anhört: Wir dürfen nicht vergessen, dass es oft die kleinen – aus Sicht der Polizei völlig unspektakulären – Einsatzlagen sind (AAO), die eine oben beschriebene Situation auslösen können. Der Schutz der Kolleginnen und Kollegen der Polizeibehörden in einer Krise – egal ob aus der BAO, AAO oder aus ganz normalem Verwaltungshandeln heraus – ist untrennbar mit einem professionellen Krisenmanagement verbunden (vgl. hierzu „Leitfaden Krisenkommunikation“)

Der gewerkschaftliche Blick unterscheidet sich jedoch erheblich von den bloßen taktischen Anforderungen, die aus einer solchen Situation resultieren. Es ist zu fragen, mit welchen Belastungen die Kolleginnen und Kollegen dann konfrontiert werden.

Daraus erwachsen besondere Handlungserfordernisse für die Führungskräfte und die politischen Verantwortungsträger. Von besonderer Bedeutung sind drei Punkte:

- Interne wie externe Kommunikation
- Unterstützende Begleitung von den mit einem Shitstormereignis konfrontierten Kolleginnen und Kollegen
- Die Beratung der Kolleginnen und Kollegen, wenn die Einsatzmaßnahmen zu einer förmlichen Untersuchung führen oder Rechte der Kolleginnen und Kollegen verletzt wurden

## 3. Problembeschreibung

Polizeiliche Maßnahmen erregen immer das Interesse der Öffentlichkeit und bedürfen der Erklärung. In diesem Kontext können auch wenig bedeutende Ereignisse weitreichende Konsequenzen haben.

Missverständliche Formulierungen oder unpassende Redewendungen sind geeignet, für Unruhe in den Medien oder der Bevölkerung zu sorgen und unerwünschte Wirkungen hervorzurufen.

Dies kann die öffentliche Wahrnehmung der Behörde beeinträchtigen, eine Krise hervorrufen oder auch verschärfen.<sup>7</sup>

In den Organisationen arbeiten Menschen, die sich unter Umständen massiven Vorwürfen ausgesetzt sehen. Mit der zunehmenden Nutzung von Social Media Plattformen durch die Polizeien verstärkt sich die Gefahr.

**Krisenkommunikation**

**Krisenmanagement**

**Standards professionellen Krisenmanagements**

**Gewerkschaftlicher Blick auf Krise**

**Handlungserfordernis aus gewerkschaftlicher Sicht**

In diesem Zusammenhang ist die Frage zu klären, welcher Schaden aus einem Shitstormereignis erwachsen kann. Unternehmen können einen Schaden auf Grundlage des Absatzes „berechnen“.

Der Schaden für Verwaltungen ist ein immaterieller, jedoch nicht weniger bedeutender. Negative Berichterstattung geht mit einem Reputationsverlust einher. Im schlimmsten Fall verringert sich das Vertrauen der Bevölkerung in die Arbeit der Polizei. Auch wenn dieses Vertrauen seit Jahren konstant hoch ist<sup>8</sup>, heißt das nicht, dass sich dies nicht verändern kann.

Vertrauen ist die Währung einer guten Bürgerpolizei. Wissenschaftliche Untersuchungen belegen, dass die Kooperationsbereitschaft mit von dem Vertrauen abhängt, welches der Organisation entgegengebracht wird. „Richtet die Polizei in der öffentlichen Wahrnehmung ihr Handeln an Recht und Gesetz aus, so stärkt dies in der Bevölkerung die Bereitschaft, mit der Polizei zu kooperieren. Untersuchungsergebnisse zeigen, dass dieser Zusammenhang besonders stark bei Jugendlichen ausgeprägt ist.“<sup>9</sup>

Selbst routinemäßige polizeiliche Einsatzmaßnahmen bergen das Potential, von der Bevölkerung missverständlich wahrgenommen zu werden. Aus Unkenntnis oder interessengesteuert werden insbesondere Handyvideos solcher Einsatzmaßnahmen von Dritten kommentiert, deren Aussagegehalt einer neutralen Überprüfung oft nicht Stand halten könnte. Man spricht in diesem Zusammenhang auch von „konstruierten Wirklichkeiten“.

Ob ein Skandal dabei wirklich ein Skandal ist, ist unerheblich. Nimmt eine Öffentlichkeit etwas als „relevant“ wahr, ist es auch relevant. Dies folgt dem sogenannten Thomas-Theorem<sup>10</sup>: „Wenn die Menschen Situationen als wirklich definieren, sind sie in ihren Konsequenzen wirklich.“

Es hängt von der Wahrnehmung der Situation ab. Das stellt die Frage nach der „Wahrheit“.

Watzlawick spricht hier von der Wahrheit als Ergebnis eines Kommunikationsprozesses.

Er stellt fest, „daß der Glaube, es gäbe nur eine Wirklichkeit, die gefährlichste all dieser Selbsttäuschungen ist; daß es vielmehr zahllose Wirklichkeitsauffassungen gibt, die sehr widersprüchlich sein können, die alle das Ergebnis von Kommunikation und nicht der Widerschein ewiger, objektiver Wahrheiten sind.“<sup>11</sup>

Polizeiliche Einsatzstrategien und polizeiliche Zwangsanwendung sind in der Regel kaum „einfach verständlich“ zu erklären und für viele Bürger auch nicht nachvollziehbar.

Wenn „Polizei“ in einer Krisensituation schweigt, überlässt sie vermeintlichen „Polizeiexperten“ (im günstigsten Fall Dilettanten, oft leider Internet-Trollen oder interessengesteuerten Provokateuren<sup>12</sup>) das Feld. Dabei stehen einzelne Krisen für sich nicht alleine.

Ingenhoff stellt hierzu fest: „Je mehr Krisen eine Organisation in der Vergangenheit aufwies – und je ähnlicher sich diese Krisen sind – desto grösser ist der Reputationsschaden, da wiederholte Krisen ein tiefgreifendes Problem der Organisation implizieren.“<sup>13</sup> Dies ist ein Ansatzpunkt für solche Menschen und Organisationen, die von systemischen Problemen bei der Polizei ausgehen.

Nicht nur die Reputation der Polizeiorganisation wird hier unter Umständen beschädigt.

Im Zentrum der Kritik stehen – auch wenn über die Polizei berichtet wird – letztlich die Polizeibeschäftigten. Der Schutz der eingesetzten Polizeidienstkräfte vor einer ungerechtfertigten Verurteilung durch die (mediale) Öffentlichkeit ist ein

**Auswirkungen einer Krise:  
Unternehmen vs. Verwaltungen**

**Vertrauen in die Arbeit der Polizei ist  
die Währung der Bürgerpolizei**

**Polizeiarbeit folgt komplexen Mustern**

**Wahrnehmung ist relevant.  
Nicht unbedingt Wahrheit!**

**Konstruierte Wahrheit**

**Polizeiarbeit muss erklärt werden.**

**Krisenmanagement ist gelebte  
Fürsorgeverpflichtung**

Gebot der Fürsorgeverpflichtung. Man könnte auch sagen: „In einer Krise ist die erste Priorität der Schutz der Betroffenen und ihrer Angehörigen, die direkt in die Krise involviert sind.“<sup>14</sup> Die auf Videos oder Fotos oft identifizierbaren Einsatzkräfte werden in der Hochphase eines Shitstorms in einem belastenden Ausmaß mit Vorwürfen, Vorverurteilungen oder Misstrauen konfrontiert. Bundesweit sind Beispiele gegeben, in denen dies zu einem Belastungssyndrom führte oder dieses verfestigte.

Es ist festzustellen: Eine straf-, verwaltungs- oder dienstrechtliche Untersuchung, die dann nach Monaten zu einem entlastenden Ergebnis führt, schützt die Einsatzkräfte in der Situation des Shitstorms nicht und wird von einer (in der Vergangenheit interessierten) Bevölkerung nicht mehr zur Kenntnis genommen. Im Gegenteil stellen diese Untersuchungen in der Situation eine zusätzliche Belastung dar.

Kritische Vorfälle müssen untersucht werden. Entscheidend ist das Maß der Begleitung und Betreuung der betroffenen Beamtinnen und Beamten in der Situation, die den Unterschied zwischen Belastung und gelebter Fürsorgeverpflichtung ausmacht.

Zu betonen ist: Es geht nicht um die Unterstützung von rechtswidrigem Verhalten. Die nachfolgenden Aussagen dürfen nicht so interpretiert werden, dass falsches Verhalten schön geredet werden soll. Fehlverhalten muss untersucht, aufgeklärt und kommuniziert werden.

Vielmehr, geht es um die Frage, ob eine Beamtin / ein Beamter auch dann Anspruch auf eine gelebte Fürsorgeverpflichtung hat, selbst wenn das Handeln kritisch zu bewerten ist oder eindeutig falsch war.

## Krisenkommunikation

**Untersuchungen sind unverzichtbar aber: Untersuchungen belasten zusätzlich**

## Umgang mit rechtswidrigem Handeln

# 4. Szenarien / Falldarstellung

## 4.1 Eine alltägliche Einsatzsituation (Hamburg)

Im August 2017 wurden Polizeibeamte bei einem alltäglichen Einsatz anlässlich einer Ermittlung zu einem Verkehrsunfall mit Flucht gegen ihren Willen gefilmt.

Im Zuge einer Personenkontrolle kam es zu einem Wortwechsel zwischen den Einsatzkräften und den kontrollierten Personen aus der sog. Gangsta-Rapper-Szene. Das Video, das auch ein Mitglied der GdP-Hamburg bei seiner normalen Dienstausbildung zeigte, wurde auf YouTube und Instagram veröffentlicht, tausende Male angesehen und häufig mit beleidigenden Kommentaren versehen. Aufgrund des hohen Verbreitungsgrades wurden die betroffenen Kolleginnen und Kollegen bereits kurze Zeit später auch aus ihrem privaten Umfeld angesprochen und mit dem Video konfrontiert.

Die Veröffentlichung verletzte das Recht am eigenen Bild und die Persönlichkeitsrechte der Kolleginnen und Kollegen, weil es sie bei ihrer normalen Berufsausübung zeigte und nicht als „Personen der Zeitgeschichte“. Seitens des Dienstherren wurden keine Maßnahmen gegen die Veröffentlichung veranlasst.

Festgestellt werden muss, dass die Polizei Hamburg, wie alle Polizeien des Bundes und der Länder, professionell mit Krisensituationen ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter umgeht.

Hilfsangebote, von psychologischer Begleitung bis hin zu neu eingeführten „Gesundheitslotsen“ stehen bei Krisen zur Verfügung. Solche Mechanismen griffen aber nicht, als Kolleginnen und Kollegen plötzlich und unvorbereitet in der Öffentlichkeit standen und Unterstützung benötigten. Auch eine proaktive Pressearbeit durch die Behörde, zur Stärkung der betroffenen Einsatzkräfte, erfolgte nicht.

Nach einem persönlichen Gespräch zwischen den betroffenen Kollegen und der GdP Hamburg wurde umgehend ein renommierter Medienrechtsanwalt beauftragt, der die Löschung des Videos über eine einstweilige Verfügung des Landgerichtes Hamburg erwirkte. Zwischenzeitlich wurde der Täter vom Amtsgericht Hamburg (Az.: 233 DS 30/17) auch zu 120 Tagessätzen (mehrere tausend Euro) wegen des Verstoßes gegen das Kunsturheberrechtsgesetz verurteilt.

## 4.2 Beispiel Einsatz in Berlin

Am 21.05.2018 wurden Einsatzkräfte der Berliner Polizei zu einer Filiale eines Fastfood Restaurants gerufen. Das dortige Personal bat um Hilfe gegenüber randalierenden Personen. Diese hatten mit Essen um sich geworfen und das Personal „angepöbelt“. Bei den acht Personen handelte es sich um eine britische Gruppe.

Diese Gruppe wurde vor die Tür geleitet und eine Identitätsfeststellung durchgeführt. Soweit ein normaler Einsatz, wie er aus dem Streifendienst heraus – täglich über Deutschland verteilt – mehrfach zu bewältigen ist.<sup>15</sup>

Normal ist inzwischen auch, dass ein solcher Einsatz gefilmt und ins Netz gestellt wird. Flankiert wurde das Video hier mit Äußerungen zu einer mutmaßlich rassistischen Gesinnung der eingesetzten Beamten, da die Mitglieder der Gruppe eine dunkle Hautfarbe aufwiesen. Das Vorverhalten der Gruppe wurde (natürlich) nicht dokumentiert.

Das Video wurde innerhalb von vier Tagen 270.000 Mal angesehen. In den Kommentaren wurde die These vertreten, die Gruppe hätte das Restaurant nur wegen ihrer Hautfarbe verlassen müssen.

Die Polizei Berlin hat mit schnellen Presseerklärungen – auch über die Social Media – dagegeengehalten. Unter der Überschrift: „Polizeieinsatz bei KFC – Was wirklich geschah“<sup>16</sup>, wehrte sich die Polizei Berlin gegen die Rassismus-Vorwürfe und stellte sich auch in den Kommentaren der Diskussion.

Damit erfolgte eine klare Positionierung im Sinne der Kollegen.

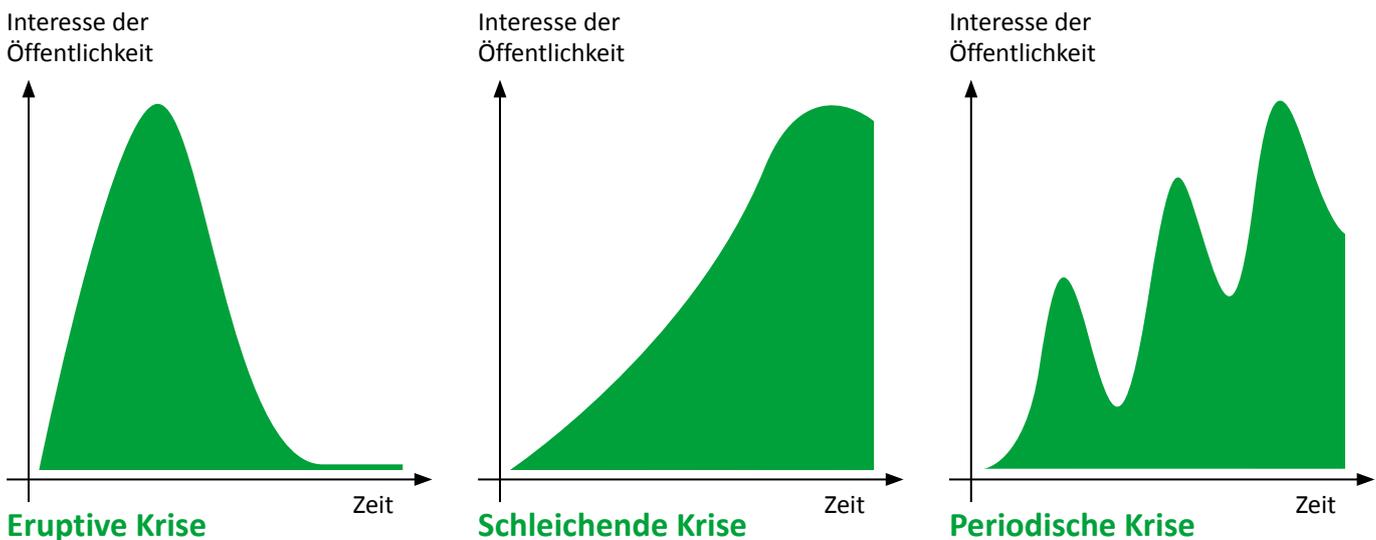


# 5. Schematische Darstellung von Krisenverläufen

Jede Krise ist einzigartig. Jedenfalls soweit es die konkrete Fallgestaltung angeht. Und doch lassen sich Gemeinsamkeiten feststellen, die sich aus den Krisentypen, den begangenen Fehlern oder der behördlichen bzw. unternehmerischen Aufstellung ergeben.

Töpfer unterscheidet drei Krisentypen: Die eruptive Krise, die schleichende Krise und die periodische Krise.<sup>17</sup>

## Drei Krisentypen



**Abbildung 1:** Krisentypologien (In Anlehnung an: Töpfer, A., „Plötzliche Unternehmenskrisen – Gefahr oder Chance?, Grundlagen des Krisenmanagement, Praxisfälle, Grundsätze zur Krisenvorsorge“, Neuwied/Kriftel 1999, S. 275)

Eruptive Krisen entstehen schlagartig. Hier kann es sich z.B. um eine kritisch wahrgenommene Einsatzhandlung einer Beamtin / eines Beamten handeln; z.B. die Zwangsanwendung im öffentlichen Raum, die von einer dritten Person mit dem Mobiltelefon aufgenommen und in das Internet hochgeladen wird.

## Eruptive Krise

Schleichende Krisen entwickeln sich in den betroffenen Organisationen langsam, bevor sie offen zu Tage treten. Die Ursachen einer schleichenden Krise können weit in der Vergangenheit liegen. So wurde z.B. die Entscheidung zur Verwendung einer Abschaltautomatik bei Dieselfahrzeugen bereits 2005 getroffen, 2007 warnte die Fa. Bosch in einem Schreiben und 2014 trat sie im Rahmen einer amerikanischen Studie zutage. Ab Mai 2014 muss der Vorstand offiziell von den Vorwürfen gewusst haben, die erst auf öffentlichen Druck im September 2015 auch eingräumt wurden. Spätestens ab diesem Zeitpunkt war VW mehr Getriebener denn Akteur.<sup>18</sup>

## Schleichende Krise

Bei der periodischen Krise kommt es wiederholt zu kritischen Vorfällen, die nicht zwingend einen Bezug zueinander haben müssen. Das öffentliche Interesse steigt mit den Ereignissen und flaut wieder ab.

## Periodische Krise

Insgesamt gesehen nimmt der Aufmerksamkeitslevel bezogen auf die betroffene Organisation jedoch zu.<sup>19</sup> Die Süddeutsche Zeitung titelt 2018 zu einer Abfolge von wiederholten Vorwürfen gegen die sächsische Polizei: „Sachsens Polizei – immer wieder auffällig“<sup>20</sup>. Hintergrund waren wiederholte Berichterstattungen zu Einsätzen im Zusammenhang mit Flüchtlingen und Demonstrationen oder auch dem Logo des SEK, die in einen konstruierten Zusammenhang gestellt wurden.

Bei periodischen Krisen steigt mit jedem Vorfall die Aufmerksamkeit der Bevölkerung und ab einem bestimmten Punkt scheint ein Muster erkennbar zu sein. Ob dieses den Tatsachen entspricht oder nicht ist zunächst ohne Belang. Auch hier greift wieder das Thomas-Theorem.<sup>21</sup>

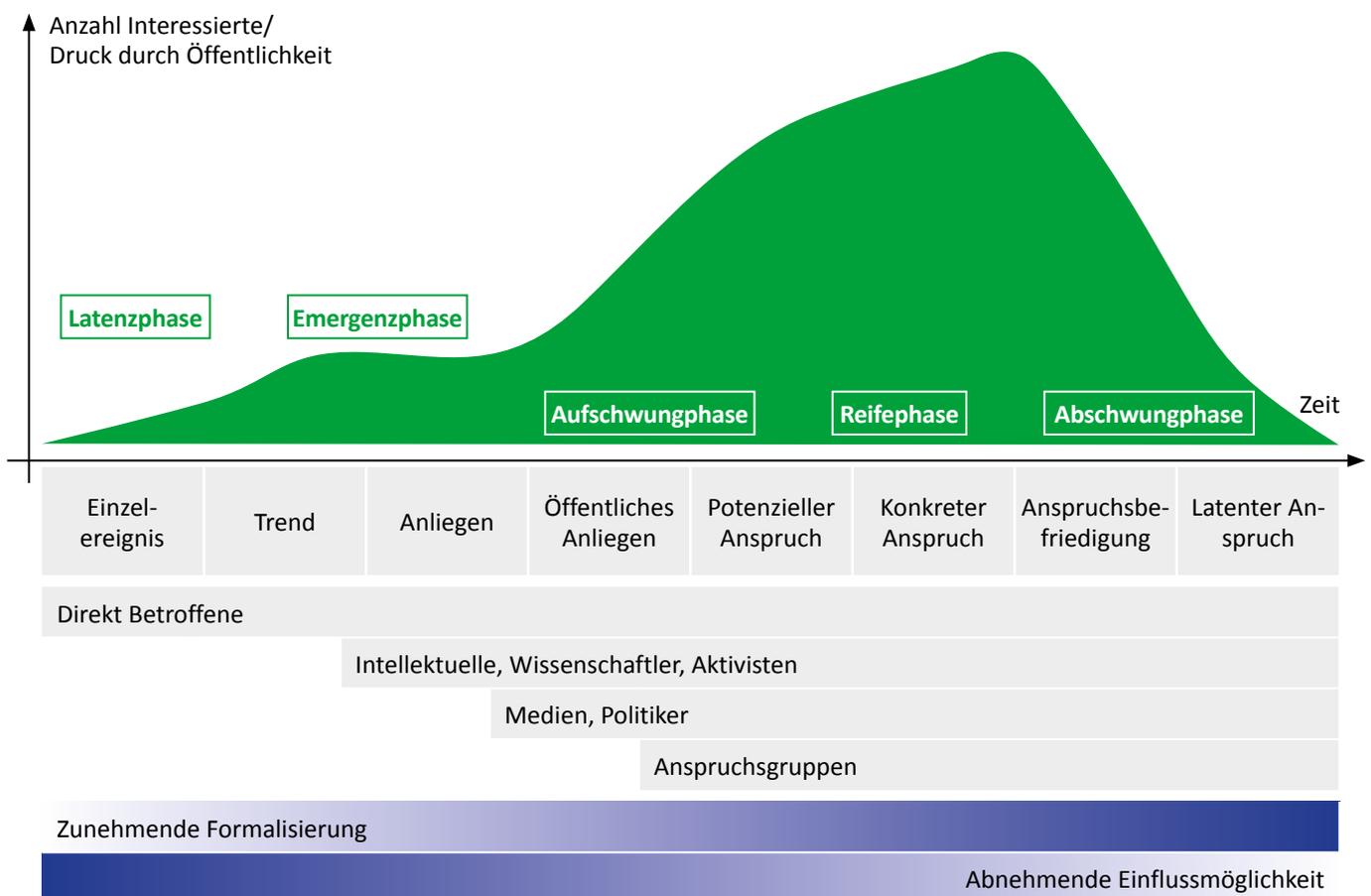
Krisen können einen rein internen Verlauf nehmen, also keine (relevante) Öffentlichkeitswirksamkeit entfalten. Aber eine Krise, die aus der Würdigung der Öffentlichkeit entsteht, entfaltet immer auch eine interne Wirkung.

**Jede Krise hat interne Auswirkungen**

Interessant sind neben der groben Betrachtung des Aufmerksamkeitslevels weitere Faktoren, die sich bei Krisen ergeben.

**Krisenverlauf nach Ingenhoff**

Ingenhoff stellt dar, dass sich der Formalisierungsgrad, die Einflussmöglichkeiten, die Akteure und die Anspruchserwartung im zeitlichen Verlauf einer Krise verändern.



**Abbildung 2:** Krisenverlauf nach Ingenhoff, 2004, Seite 36

Wenn eine Behörde in der Krise nicht selbst aktiv wird, werden es Andere tun. Die Einflussmöglichkeiten als betroffene Organisation schwinden zunehmend und der Formalisierungsgrad steigt an. Betrachtet man die polizeiliche Praxis, sind die Mechanismen offenkundig.

Zu Beginn eines Ereignisses kann die Dienststellenleitung mit einer Presseerklärung reagieren. Tut sie dies nicht, fertigt das zuständige Präsidium ggf. einen Bericht, der über das Innenministerium / den Innensenat im Innenausschuss Erörterung findet. Ein polizeiliches Ereignis wird zu einem politischen.

**polizeiliche werden zu politischen Ereignissen**

Diese Mechanismen lassen sich jedoch beeinflussen. Gerade zu Beginn eines Einsatzes hat man noch vielfältige Möglichkeiten, die Wahrnehmung eines Ereignisses in der Öffentlichkeit entsprechend dem Organisationsinteresse zu steuern und zu beeinflussen. Negative Auswirkungen lassen sich aktiv minimieren. Hier bedarf es jedoch eines professionellen Krisenmanagements. Voraussetzung für ein professionelles Krisenmanagement ist es, sich in „Friedenszeiten“ entsprechend zu organisieren, Strukturen zu schaffen, Planentscheide zu erarbeiten und vorzuhalten. Wer sich in der Krise erfinden muss, hat bereits verloren. Und dies entfaltet Auswirkungen.

**Negative Auswirkungen lassen sich minimieren**

## 6. Öffentlichkeitswirkung

Polizeiliche Einsätze haben schon immer das Interesse der Öffentlichkeit auf sich gezogen. Inzwischen ist auch die von Karl Jaspers geforderte Abkehr vom obrigkeitstaatlichen Denken<sup>22</sup> lange vollzogen, sodass mit dem Interesse oft auch Kritik verbunden ist. Unter Kritik ist eine prüfende Beurteilung zu verstehen.<sup>23</sup> Dies ist nicht zuletzt auch Ausdruck einer pluralistischen Gesellschaft, die von Meinungsfreiheit und -vielfalt geprägt ist.

**Öffentliches Interesse: Ausdruck einer pluralistischen Gesellschaft**

Was sich jedoch vielfach in den sozialen Netzwerken findet, mutet eher als Wettbewerb der Suche nach der am stärksten polemisierenden, bewusst subjektiven Sichtweise an. Mit einer sachlichen, an Fakten orientierten Bewertung setzen sich viele Menschen nicht mehr auseinander. „Meinung ohne Ahnung“ ist Programm.

**Meinungsbildung über das Internet: Licht und Schatten**

Mit Wehmut mag man unter diesen Gegebenheiten auf den 1973 entwickelten Pressekodex<sup>24</sup> blicken, der z.B. journalistische Sorgfalt, Schutz von Persönlichkeitsrechten und der Menschenwürde oder den Verzicht auf „unangemessene sensationelle Darstellung von Gewalt, Brutalität und Leid“ als ethische Normen beschreibt. Seine Bedeutung ist als Messlatte für eine qualitativ hochwertige, journalistische Tätigkeit nicht zu bestreiten. Die breite Anerkennung in der „Netzgemeinde“ des Internets kann hingegen in Frage gestellt werden; den meisten „Bürgerjournalisten“ dürfte er nicht weiter bekannt sein.

**Beobachter zweiter Ordnung**

Soziale Netzwerke bedienen die Lust an der Beobachtung und bieten (zumindest vermeintlich) den Schutz einer größtmöglichen Anonymität. Die Polizei wird, wenn es um die Kommentierung von kritischen Vorgängen geht, mit tatsächlichen oder mittelbaren Beobachtern konfrontiert. Bei letzteren handelt es sich um „Beobachter zweiter Ordnung“<sup>25</sup>, also Menschen, die zu einem Vorgang nur die Aufzeichnungen Dritter, z.B. Videos, Fotos, Schriftstücke o.ä. wahrnehmen.

Bergmann/Pörksen sprechen auch vom „Voyeurismus zweiter Ordnung“. Der Beobachter nimmt für sich einen Akt der Aufklärung in Anspruch, der den möglichen Vorwurf des „Voyeurs“ von vorne herein für sich entkräftet.<sup>26</sup>

Beide Faktoren führen zur emotionalen Enthemmung. In sozialen Netzwerken entwickelt sich dies nicht selten zum Massenphänomen, welches am Ende einem „an den Pranger stellen“ gleicht.

Polizeiliche Einsatzmaßnahmen polarisieren und erzielen in den sozialen Netzwerken regelmäßig eine sehr breite Öffentlichkeit. Insbesondere Meldungen, die sich kritisch mit dem polizeilichen Handeln auseinandersetzen, sind sehr viral. Dies natürlich dann umso mehr, wenn politisch herausgehobene Verantwortungsträger oder sonstige Prominente des öffentlichen Lebens ein Thema aufgreifen und weiter verbreiten.

In mehrfacher Hinsicht ist eine solche Situation für die Polizei problematisch. Das Handeln der Polizei steht unmittelbar in der Kritik. Bevor die Situation hinreichend untersucht werden konnte, ist die Urteilsfindung der (Netz)Öffentlichkeit bereits abgeschlossen. Rechtsschutz stößt – bei Berücksichtigung der Gegebenheiten des Netzes – an seine Grenzen und wird immer zu spät greifen.

Die bestehenden Strukturen einer Dienststelle (Allgemeine Aufbauorganisation – AAO) sind kaum geeignet, solche Situationen zu bewältigen.

Die Erwartungen der Bevölkerung, der Medien und der eigenen Organisation sind hoch: Erwartet werden sowohl umfassende Informationen als auch eine objektive und an den Gesetzen orientierte Bewertung.

Die eigenen Kolleginnen und Kollegen erwarten gerade in solchen Situationen, dass sich die Behördenleitung schützend vor die Kollegenschaft stellt. Die Fürsorgeverpflichtung gewinnt dann an Bedeutung, wenn die Einsatzkräfte für Ihre Einsatzbereitschaft in der Kritik stehen. Entschlossenes Handeln, insbesondere durch die Bereitschaft, das Handeln der Einsatzkräfte / Organisation zu verteidigen, ist hier gelebte Fürsorgeverpflichtung.

Kritik kann man begegnen. In dieser Situation ist die Polizei jedoch in einer schwierigen Situation. Wenn sie die Situation „retten“ will, muss sie schnell handeln.

Sie muss zu einem Zeitpunkt an die Öffentlichkeit gehen, in der Abstimmungen mit vorgesetzten Stellen und mit den politisch Verantwortlichen nicht oder nicht vollständig möglich waren. Dies bedeutet, dass die Beamtin oder der Beamte, die sich zu einem kritischen Vorfall außerhalb der regulären Dienstzeit gegenüber der Presse äußert, ein hohes Maß an Verantwortung trägt.

Dabei müssen die Beamtinnen und Beamten mit einer Informationslage arbeiten, die noch nicht „durchermittelt“ ist. Hierfür werden vorbereitete Pressemeldungen vorausgesetzt, die mögliche Szenarien bereits antizipieren. Dennoch fordern solche Situationen Übung, denn auch auf kritische Fragen muss ad hoc eine professionelle Reaktion erfolgen, die sowohl den Bedürfnissen der Öffentlichkeit als auch denen der eigenen Organisation gerecht wird.

Hier sind Beamtinnen und Beamten gefordert, die wissen, dass eine schnelle und kompetente Öffentlichkeitsarbeit die Wahrnehmung der Polizei nach einem Einsatz positiv beeinflussen kann, die ein Handlungserfordernis an der jeweiligen Situation orientiert antizipieren und den Mut haben zu handeln. Öffentlichkeitsarbeit hat eine taktische Bedeutung, die von den Vorgesetzten zu oft nicht erkannt und in der konkreten Situation als nachrangig behandelt wird.

Voraussetzung für das Handeln dieser Beamten sind jedoch Vorgesetzte, die ihren Kolleginnen und Kollegen uneingeschränkt vertrauen und ihnen diese Handlungskompetenz zuweisen.

Die Empfehlung geht in Richtung „Handeln“ im Gegensatz zum „Ausharren“. Dies ist nicht gleichzusetzen mit „reflexartigem Schönreden oder negieren von falschem Verhalten“. In großen Organisationen passieren Fehler. Menschen machen Fehler. Dies sollte nicht verkannt werden. Gleichwohl belastet eine fehlende oder unprofessionelle Pressearbeit sowohl die Organisation wie auch die betroffenen Einsatzkräfte zusätzlich.

**Polizeiliches Handeln steht in der Kritik – ein Urteil der Netzgemeinde ist schnell gefällt**

**Erwartungen der Kolleginnen und Kollegen**

**Schnelles Handeln ist gefragt, trotz....**

**...fehlender Abstimmung und...**

**...unklarer Faktenlage!**

**Öffentlichkeitsarbeit:  
Taktische Bedeutung**

# 7. Binnenwahrnehmung

Krisen entfalten immer auch eine Binnenwirkung in die Organisation hinein. Selbst wer eine gute Krisenkommunikation in Richtung der externen Bedarfsträger gewährleistet, wird nur einen Teilerfolg zur Bewältigung der Krise erreichen, wenn keine Kommunikation mit den Kolleginnen und Kollegen stattfindet. Dies hat mehrere Ursachen:

- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der betroffenen Behörde stellen nach außen eine wichtige Informationsquelle dar. Sie verfügen über Informationen aus erster Hand, sind mit internen Handlungsabläufen vertraut und können daher berichten, was tatsächlich passiert ist bzw. von dem sie glauben, was passiert ist. Eine unverzügliche und kontinuierliche Information der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter minimiert den Raum für Gerüchte und Spekulationen aus der Organisation heraus, die ggf. die eigene Öffentlichkeitsarbeit unterlaufen würden.
- Organisationen müssen dafür werben, dass die eigene Belegschaft „auf ihrer Seite“ bleibt. Kaum etwas verunsichert Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mehr, als wenn sie erst aus den Medien von der Krisensituation erfahren. Die fehlende Information entfaltet eine Wahrnehmung, die die Mitarbeiterschaft gegen die Führung aufbringt, zeugt sie doch aus deren Sicht von geringerer Wertschätzung im Vergleich zu den erstinformierten externen Bedarfsträgern.
- Krisenzeiten sind Zeiten von Verunsicherung und Angst. Betroffene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können auf Grund berechtigter wie unberechtigter Vorwürfe aus dem Netz heraus Stressreaktionen entwickeln. Und dies unabhängig davon, ob sie unmittelbar oder nur mittelbar betroffen sind. Deshalb fordern Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowohl von polizeilicher wie politischer Führung Unterstützung ein. Es fällt leicht, sich anlässlich von positiven und unkritischen Anlässen (z.B. an Tagen der offenen Tür) an der Seite der Polizei zu zeigen. Wirklich registrieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jedoch, ob politische und polizeiliche Verantwortungsträger ihnen auch in stürmischen Zeiten zur Seite stehen.

Nicht ohne Grund fordert schon die „Muttervorschrift“ für den polizeilichen Einsatz, die Polizeidienstvorschrift (PDV) 100<sup>27</sup>, in ihren Führungsgrundsätzen: „Die Fürsorge für die Mitarbeiter sowie das Erhalten und Fördern ihrer Leistungsfähigkeit sind Führungsaufgaben. Dazu gehören insbesondere: (...) – psychosoziale Unterstützung(...)“

Und weiter: „Es ist Führungsaufgabe hieraus entstehende Überlastung rechtzeitig zu erkennen, diesen entgegenzuwirken und Betroffene bei der Bewältigung zu unterstützen und zu begleiten.“<sup>28</sup>

In wieweit diesem Grundsatz auch Rechnung getragen wird, ist sicherlich vom konkreten Fall und Vorgesetzten abhängig. Allerdings dürfte fast jede Polizeibeamtin und jeder Polizeibeamte Situationen kennen, in denen sie oder er sich wünschte, dass „die Führung“ auch öffentlich durch Gegendarstellungen, eigene Presseklärung oder zumindest intern, sich klar auf „Seiten der Polizei“ positioniert.

Die durchaus bekannte Aussage von Vorgesetzten: „man müsse da durch und könne nichts machen“, zeugt von unprofessioneller Hilflosigkeit und Ignoranz den eigenen Kolleginnen und Kollegen gegenüber. Sie ignoriert, dass es die eigenen Kolleginnen und Kollegen sind, die die Situation aushalten müssen.

Die vornehmliche Aufgabe in Krisenzeiten von Führungskräften besteht daher darin, den Mitarbeitern Halt, Orientierung und Sicherheit zu vermitteln.<sup>29</sup> Insbesondere transparente Kommunikation, Erteilen von klaren Aufträgen und der Koordination der zur Krise erforderlichen Maßnahmen vermittelt den Kolleginnen und Kollegen die notwendige Struktur. Die Vorgesetzten müssen den Kolleginnen und Kollegen gegenüber deutlich Rückhalt, Beratung bzw. Unterstützung signalisieren.

**Jede Krise entfaltet eine Binnenwirkung**

**PDV 100 und Fürsorgeverpflichtung**

**Vertrauen, Halt und Orientierung als entscheidendes Führungsinstrument**

Es ist besondere Sensibilität und Kommunikationskompetenz seitens der Führungskräfte gefordert. Das Treffen der richtigen Tonalität stellt eine der größten Herausforderungen im Krisenfall dar.<sup>30</sup> Eine offene Kommunikation nach innen schafft Transparenz im Führungshandeln, vermittelt Handlungssicherheit von Vorgesetzten und stärkt so das Vertrauen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Größtmögliche Transparenz über Krisensituation, Krisenentwicklung, Darstellung der behördlicherseits getroffenen (und angedachten) Maßnahmen, verbunden mit Verhaltenshinweisen und einem dienststellenübergreifenden einheitlichen Wording sorgt für ein geschlossenes Auftreten. Mithin unterstützt die Kommunikation nach innen die taktische Kommunikation im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit.

**Kommunikation nach innen entfaltet eine taktische Bedeutung**

## 8. Binnenwirkung von Krisen

Den unter „Öffentlichkeitswirkung“ beschriebenen Mechanismen sind die mittelbar und unmittelbar betroffenen Kolleginnen und Kollegen schonungslos ausgeliefert, eine persönliche Einwirkungsmöglichkeit besteht in nur sehr geringem Maße. Der Umfang und die Auswirkungen der Veröffentlichungen sind durch diese weder zu steuern noch sind sie überschaubar. Beschimpfungen, Abwertungen und Diffamierungen führen zur Beeinträchtigung des Selbstwertgefühls, sie fallen unter den virtuellen Gewaltbegriff.<sup>31</sup>

**Viktimisierung durch Voyeurismus zweiter Ordnung**

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die auf solche Situationen nicht vorbereitet sind, werden bis hin zum Trauma beeinträchtigt.

Das Trauma wird definiert als ein vitales Diskrepanzerlebnis zwischen bedrohlichen Situationsfaktoren und den individuellen Bewältigungsmöglichkeiten, das mit Gefühlen von Hilflosigkeit und schutzloser Preisgabe einhergeht und so eine dauerhafte Erschütterung von Selbst- und Weltverständnis bewirkt.<sup>32</sup> Die beschriebenen Situationen sind nicht nur geeignet eine Traumatisierung, sondern auch eine ständig wiederkehrende Retraumatisierung hervorzurufen, da das Internet nicht vergisst. Auch bereits gelöschte Inhalte können immer wieder auftauchen.<sup>33</sup>

**Gefahr der Traumatisierung**

Das Führungsverhalten hat sich als ein relevanter Einflussfaktor für die Mitarbeitergesundheit erwiesen. Zahlreiche Studien zeigen, dass die Mitarbeiterführung mit dem psychischen Befinden und der körperlichen Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zusammenhängt.

**Führungsverhalten als Einflussfaktor der Mitarbeitergesundheit**

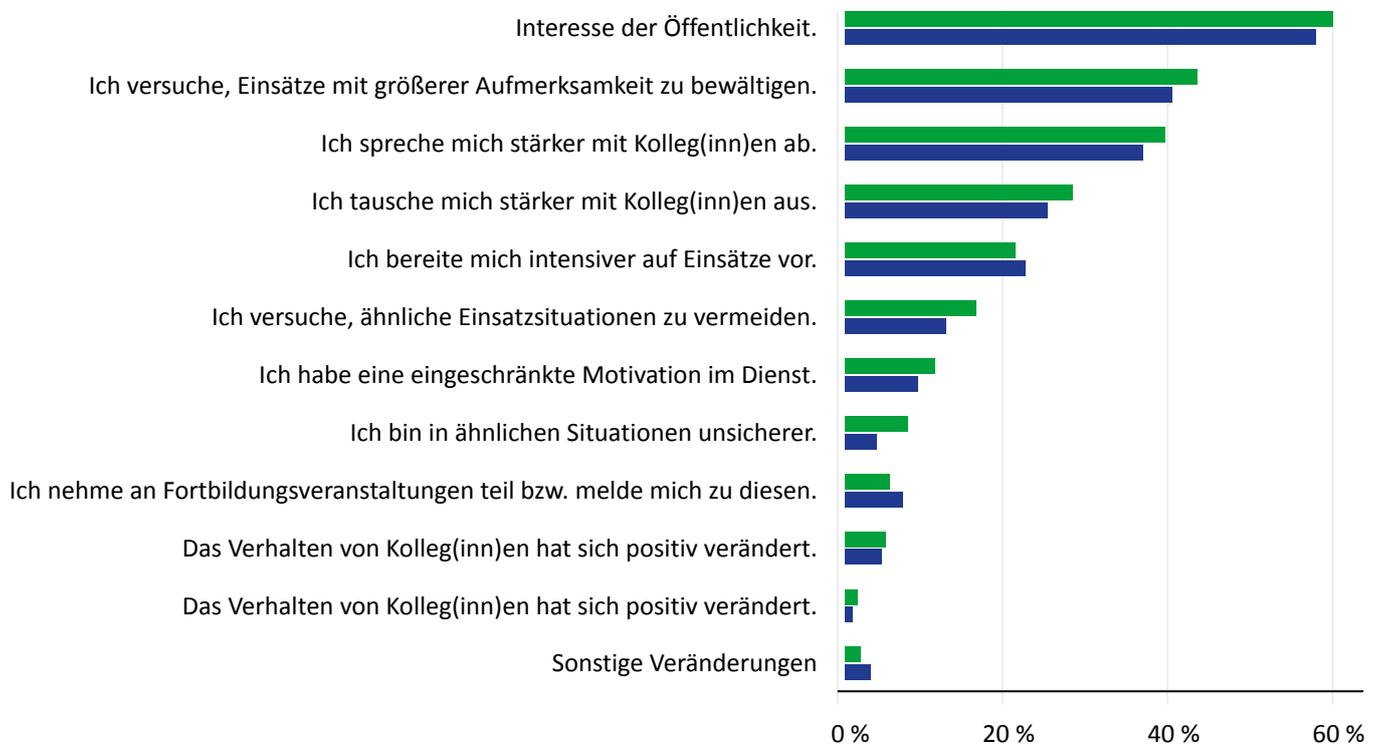
Sie kann darüber hinaus auch die Arbeitszufriedenheit und Arbeitsfähigkeit beeinflussen. Wichtige gesundheitsförderliche Führungsmerkmale sind zum Beispiel soziale Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Gewährung von Mitbestimmungs- und Beteiligungsmöglichkeiten sowie Anerkennung und Wertschätzung (Gregersen et al., 2011; Badura et al., 2011).<sup>34</sup>

Die Folge einer ausbleibenden Unterstützung von betroffenen Kolleginnen und Kollegen ist im schlimmsten Fall eine Erkrankung. Häufiger hat das Erleben jedoch negative Auswirkungen auf die Einsatzmotivation im täglichen Dienst.

**Fehlende Unterstützung reduziert Einsatzfähigkeit der Polizei insgesamt**

## Veränderungen nach dem einzigen bzw. schwerwiegendsten tätlichen Angriff

■ vorübergehend (n = 7.327) ■ vorübergehend (n = 7.279)



**Abbildung 3:** Janine JAGER / Thimna KLATT / Thomas BLIESENER, Institut für Psychologie, Christian-Albrechts-Universität zu Kiel, NRW-Studie, Gewalt gegen Polizeibeamtinnen und Polizeibeamte, Abbildung 10, Kiel, 2013 Vermeidungsverhalten 11,6 % (dauerhaft) / 12,9 % (vorübergehend); eingeschränkte Motivation 10,3 % (dauerhaft) / 12,2 % (vorübergehend); Die Daten wurden durch die Autoren zur Verfügung gestellt.

Dieser Umstand wird von der GdP vor Ort erkannt und eingefordert. Es war die GdP, die den Kolleginnen und Kollegen in Hamburg Rechtsschutz gewährte, als gegen ihren Willen ein Video einer Polizeikontrolle in ein Netzwerk hochgeladen wurde. Die kontrollierten Personen (Angehörige der Gangsta-Rapper-Szene) haben dieses Video als Instrument der „Imagepflege“ angesehen. Die GdP Hamburg hat ganz konkret mehr Unterstützung der Beamtinnen und Beamten eingefordert, um diesem Phänomen zu begegnen.<sup>35</sup>

Trotz der oben beschriebenen destruktiven Wirkung einer Krise erwachsen aus ihrer positiven Bewältigung Chancen. Eine gelungene interne Krisenkommunikation bindet die Mitarbeiter enger an ihre Organisationen, die Loyalität zur Organisationseinheit wächst. Funktionierende Teams erzielen bessere Arbeitsleistungen, die Arbeitszufriedenheit steigt. Überwundene Krisen wirken sich zudem positiv auf die persönliche Resilienz der Mitarbeiter aus; die Stressresistenz steigt.

### Krise als Chance

# 9. Bewertung und Handlungsempfehlung

Aus den bisherigen Ausführungen lassen sich folgende Hauptproblembereiche beschreiben:

- 1.) Die Maßnahmen in einer Krisensituation werden zu sehr auf die klassische Öffentlichkeitsarbeit reduziert.
- 2.) Das Erfordernis der internen Kommunikation wird nicht gesehen oder deren Bedeutung verkannt. Zudem werden die vielfältigen Möglichkeiten der internen Maßnahmen nicht wahrgenommen. Der internen Kommunikation fällt die gleiche Bedeutung zu wie der externen Öffentlichkeitsarbeit. Sie dient der Stärkung der betroffenen (und verunsicherten) Mitarbeiterschaft.
- 3.) Die Möglichkeiten der externen Öffentlichkeitsarbeit werden mit Blick auf die Richtlinien für das Strafverfahren und das Bußgeldverfahren (RiStBV) oder wegen einer „politischen Dimension“ nicht gesehen. Und das, obwohl in der konkreten Situation zumeist sehr enge Kontakte zwischen der Staatsanwaltschaft und politisch verantwortlichen Stellen gegeben sind.
- 4.) Eine strukturelle Vorbereitung der Organisation auf eine Krise ist nicht oder nicht hinreichend gegeben und wird zu wenig geübt.
- 5.) Die Beratung und Betreuung der unmittelbar betroffenen Mitarbeiterschaft ist Ausdruck einer gelebten Fürsorgeverpflichtung. Wer eine handlungsfähige Organisation erhalten will, muss die Polizeibeamtinnen und Polizeibeamten, die entschlossen handeln, gerade dann stärken, betreuen oder beraten, wenn deren (rechtmäßiges, aber auch rechtswidriges) Handeln in der Öffentlichkeit kritisiert wird.
- 6.) Eine offensivere Unterstützung der Polizei von Seiten der politischen und der höchsten polizeilichen Verantwortungsträger ist insbesondere auch dann zwingend, wenn politisch hochumstrittene Entscheidungen polizeiliche Einsatzmaßnahmen erfordern (Durchsuchungen in Reizobjekten, Räumungsmaßnahmen, Schutz kritischer Versammlungslagen oder z.B. Schutzmaßnahmen umstrittener Staatsgäste).
- 7.) Eine Öffentlichkeitsarbeit erfolgt tendenziell erst dann, wenn ein Ermittlungs oder Verwaltungsverfahren abgeschlossen ist bzw. die Faktenlage gesichert und intern (also auch unter Einbeziehung politischer Verantwortungsträger) eine Positionierung abgestimmt ist. Damit kommt sie regelmäßig zu spät.

Im Ergebnis erfolgt oft weder eine zureichende interne noch eine externe Öffentlichkeitsarbeit. Die Polizei steht (oft ungerechtfertigt) in der Kritik und wird gezwungen, diese über sich ergehen zu lassen. Hierdurch verliert die Organisation leichtfertig Chancen, die Wahrnehmung in der Bevölkerung aktiv zu lenken und wirkt überdies sehr wenig selbstbewusst. Selbstbewusstsein – das Auftreten als starker und kompetenter Partner – sollte jedoch der Anspruch der Polizei sein.

Praktisch bedeutet dies, dass im schlimmsten Fall Vorgesetzte auf eine Weisung der nächst höheren Instanz warten, politische Verantwortungsträger abtauchen oder die eigene Polizei ohne Beachtung der Folgewirkungen kritisieren und die für die Polizeiorganisation handelnden Polizeibeamtinnen / Polizeibeamten alleine gelassen werden.

Will man diesen Problembereichen begegnen, müssen die Polizeien des Bundes und der Länder für ihren Bereich

- Strukturen schaffen, denen die Aufgabe zufällt, zentral herausragende (mediale) Ereignisse zu bewältigen. AAO-Strukturen im Hauptamt sind denen von BAO-Strukturen oder solchen, die nur im Nebenamt wahrgenommen werden, vorzuziehen.
- Die geschaffenen Strukturen müssen in der Lage sein, eigenständig zu agieren, um in der ersten Stunde einer Krise handlungsfähig zu bleiben bzw. zu werden.

**Fokus auf klassische PÖA reduziert**

**Erfordernis interner Kommunikation wird nicht gesehen**

**Zuständigkeitsfrage oder -zweifel**

**Krisenmanagement und Übung**

**Erfordernis gelebter Fürsorgeverpflichtung**

**Politische Verantwortung leben**

**Kritische Zeitdimension**

**Maßnahmenansatz**

**Strukturen schaffen**

- Da die Polizei häufig auch an der Schnittstelle zur politischen Relevanz agiert, sind Abstimmungen bezogen auf die Maßnahmen der ersten Stunde zu treffen.
- Auf Grundlage einer Risikoanalyse (szenarisches Denken: Was könnte passieren) sind Planentscheide zu verfassen und Reaktionsmuster vorzubereiten, in denen klar geregelt ist, wer, in welcher Situation, was, wem gegenüber, über welches Medium kommuniziert.
- Reaktionsmuster müssen dabei die Zielgruppen im Blick behalten und die relevanten Kanäle nutzen. Ein zu konservatives Denken behindert hier eine professionelle Arbeit.
- Maßnahmenansätze neben der Öffentlichkeitsarbeit müssen im Vorhinein beschrieben sein. Darunter ist die Kommunikation, Betreuung und Beratung zur Wahrung der Rechte betroffener Einsatzkräfte zu verstehen.
- Unverzichtbar ist die Schaffung eines Monitoring-Systems, um „im Netz“ frühzeitig Diskussionsverläufe / aufkommende Krisen zu identifizieren.

Die Diskussion hat bereits begonnen. So hat die GdP des Landes RP mit dem Programm 2026 erstmals genau dieses professionelle Krisenmanagement mit Blick auf die aufgezeigte Problematik gefordert und beschrieben.<sup>36</sup>

Gewerkschaftlich ist es erforderlich, dass die Gewerkschaften – insbesondere über die Personalvertretungen – im konkreten Ereignisfall ein aktives Handeln der verantwortlichen Stellen (Dienststellen- oder Behördenleitung, Innenministerien bzw. Senate) im Interesse der betroffenen Kolleginnen und Kollegen fordern. Als wichtig wird es angesehen, eine „Nichtreaktion“ oder „Nichtunterstützung“ in diesem Sinne zu hinterfragen.

Abschließend sei betont, dass im gleichen Maße der gewerkschaftlichen Betreuung und der Begleitung durch Personalvertretungen eine ähnlich wichtige Rolle zufällt, wie die durch die vorgesetzten Stellen. Sie wurde in diesem Papier nicht extra hervorgehoben. Aber wesentliche Aussagen betreffen gleichermaßen uns selbst, die wir uns als Partner der Kolleginnen und Kollegen verstehen.

**Handlungsfähigkeit**

**Eigenständigkeit**

**Szenarisches Denken und Planen**

**Monitoring Systeme installieren**

**Bedeutung der Gewerkschaften  
Bedeutung der Personalvertretungen**

## 10. Fazit

### Gewerkschaftlich fordern wir:

**1. Eine persönliche Betreuung der Kolleginnen und Kollegen.**

**2. Die Gewährleistung einer umfassenderen rechtlichen Beratung und Information.**

**3. Die öffentliche Rückendeckung von polizeilichen und politischen Verantwortungsträgern an der Seite der Kolleginnen und Kollegen.**

**3. Den Verzicht auf vorschnelle Verurteilungen durch polizeiliche und politische Verantwortungsträger, auch dann, wenn das Handeln der Kolleginnen und Kollegen kritisch zu hinterfragen ist.**

# Anlagen

## Anlage 1: Flugblatt GdP LB HH

### Wir sind kein Freiwild!



### Gewerkschaft der Polizei Hamburg

#### Videoaufzeichnungen - Wann kommt der Schutz des Dienstherrn?

Im vergangenen August wurden Polizeibeamte gegen ihren Willen gefilmt und das Video wurde auf **YouTube und Instagram** veröffentlicht. Das Video zeigte u.a. ein Mitglied der GdP -Hamburg bei seiner **normalen Dienstausbübung**. Im Zuge einer Personenkontrolle kam es zu einem Wortwechsel zwischen den Einsatzkräften und den kontrollierten Personen, welche aus der **sog. Gangsta-Rapper-Szene** stammten. Hierbei entstand ein Handy-Video. Dieses Handy-Video wurde umgehend auf einem Instagram-Account für jedermann abrufbar eingestellt und wurde diverse Male angesehen und teilweise mit **beleidigenden Kommentaren** versehen. Die Veröffentlichung verletzte das **Recht am eigenen Bild** und die allgemeinen Persönlichkeitsrechte. Festzustellen ist, dass es nicht um ein Bildnis aus dem Bereich der Zeitgeschichte handelte. Das Video zeigte den Kollegen bei seiner **normalen Berufsausübung**.

**Kein Polizeibeamter muss es hinnehmen, dass sein Bildnis ohne seine Einwilligung gegenüber einem Millionen-Publikum verbreitet wird und es auch noch zu beleidigenden Kommentaren kommt.**

Aufgrund unseres **Rechtsschutzes** konnte umgehend ein renommierter Medienrechtsanwalt beauftragt werden, der die **Löschung des Videos** erreichte.

Die einstweilige Verfügung des Landgerichtes Hamburg wurde von der Gegenseite umgehend akzeptiert.

Zwischenzeitlich wurde der Täter vom Amtsgericht Hamburg auch zu **120 Tagessätzen** verurteilt, was unsere **Rechtsauffassung zur Strafbarkeit bestätigte**.

Wir werden weiterhin unmittelbar und schnell für die Rechte unserer Mitglieder kämpfen und keinen Konflikt scheuen.

Der Rechtsschutz der GdP ist ein Teil der Eigensicherung.

Wir erwarten nun von der Dienststelle, dass sie sich diesem neuen Phänomen annimmt und sich hier schützend hinter die Kolleginnen und Kollegen stellt. Die GdP Hamburg hat vorgemacht, wie Fürsorge in Zeiten der neuen Medien aussehen kann. Wir erwarten, dass die Dienststelle die entsprechenden Strafverfahren von sich aus einleitet. Bei Körperverletzungen und Beleidigungen ist diese Praxis bereits verbrieft. Die GdP erwartet, dass das Kunsturheberrecht und das Recht am vertraulich gesprochenen Wort ebenfalls in diesen Katalog aufgenommen werden.

Gewerkschaft der Polizei, 12.03.2018  
Landesbezirk Hamburg, Hindenburgstr. 40, 22297 Hamburg [www.gdp.de/hamburg](http://www.gdp.de/hamburg)

## Anlage 2: Einsatz in Berlin

Der Tagesspiegel (Tsp), 25.05.2018 (12:21), „Touristen erheben Rassismus-Vorwürfe gegen Fastfood-Kette KFC“  
Abgerufen: 11.06.2018, Link: <https://www.tagesspiegel.de/berlin/nach-rauswurf-aus-filiale-in-berlin-touristen-erheben-rassismus-vorwurfe-gegen-fastfood-kette-kfc/22602108.html>

Nach Rauswurf aus Filiale in Berlin UPDATE 25.05.2018, 12:21 Uhr

### Touristen erheben Rassismus-Vorwürfe gegen Fastfood-Kette KFC

„Mit Essen um sich geworfen“: Am Pfingstmontag warf KFC acht dunkelhäutige Briten aus ihrer Filiale am Berliner Alexanderplatz. Die erheben Rassismus-Vorwürfe – jetzt reagiert die Fast-Food-Kette.

Der Besuch einer britischen Touristengruppe in der **KFC-Filiale am Alexanderplatz** ist am Pfingstmontag eskaliert und hat zu einer erregten Debatte im Internet geführt.

Nach Angaben der Polizei wurde am Montagmittag von einem KFC-Mitarbeiter eine Gruppe randalierender Personen in dem Restaurant gemeldet. Acht Besucher hätten „mit Essen um sich geworfen und das Personal volgepöbelt“. Daraufhin habe er die Polizei alarmiert.

Die Beamten hätten der sich „lautstark unterhaltenden“ Gruppe auf Englisch und „in ruhiger und verständlicher Art und Weise erklärt, dass der Verantwortliche der Filiale von seinem Hausrecht Gebrauch macht und darauf besteht, dass die Gruppe den Laden verlässt.“ Dem kamen die Besucher widerwillig nach. Vor der Filiale begann die Polizei dann, ihre Personalien zu überprüfen. Als der Filialleiter erklärte, auf eine Strafanzeige zu verzichten, habe die Polizei die Gruppe entlassen.

Eine der Betroffenen veröffentlichte ein Video des Polizeieinsatzes auf Facebook, bis Donnerstagmittag wurde es knapp 270.000 Mal geklickt. „Racial treatment“, schreibt sie, auch in den Kommentaren wurden mit Bezug auf die dunkle Hautfarbe der Briten Rassismus-Vorwürfe erhoben.

„Den Vorwurf des Rassismus weisen die Beamten entschieden zurück“, sagt dazu die Polizei. Und ergänzt, dass das Veröffentlichung dieser Videos „das Recht auf informationelle Selbstbestimmung verletzt und somit einen Verstoß darstellt.“ Daher seien nun Strafanträge erstattet worden.

Auch KFC Deutschland wies den Vorwurf des Rassismus scharf zurück. „Unsere Mitarbeiter gehören den unterschiedlichsten Kulturen und Religionen an. Als internationales Unternehmen distanzieren wir uns von jeglicher Form von Rassismus.“ hieß es. Selbstverständlich sei jeder Gast willkommen, unabhängig von Herkunft, Religion oder Hautfarbe.

Die Polizei sei gerufen worden, „da sich andere Gäste durch das Verhalten einzelner Personen beunruhigt gefühlt hatten“. Die dann des Lokals verwiesenen Kunden seien „durch ihr unverhältnismäßig lautes und unangemessenes Verhalten aufgefallen“. Der Verantwortliche im Restaurant habe mehrfach versucht, die Situation friedlich zu klären. Erst als dies nicht angenommen wurde, sei die Polizei verständigt worden. (Tsp)

Facebook@PolizeiBerlin, 24.05.2018, „Polizeieinsatz bei KFC“  
Abgerufen: 17.04.2019, Link: <https://www.facebook.com/PolizeiBerlin/posts/seit-einigen-tagen-erreichen-uns-%C3%BCber-verschiedene-kan%C3%A4le-nachfragen-zu-einem-ha/872711539579618/>



Seit einigen Tagen erreichen uns über verschiedene Kanäle Nachfragen zu einem Handy-Video, das einen Polizeieinsatz bei #KFC am Berliner #Alexanderplatz zeigt. Bei dem Einsatz wurde eine ausländische Personengruppe von Polizisten aus dem Restaurant gebeten und anschließend Personalien überprüft. Im Text zum Originalvideo, das auf Facebook gepostet wurde, werden unseren Kollegen rassistische Beweggründe unterstellt.

Hier mal die ganze Geschichte:

Am 21. Mai 2018 gegen 13:30 Uhr wurden Kollegen zu KFC gegen „randalierenden Personen“ alarmiert. Der Mitarbeiter erklärte unseren eintreffenden Kollegen, dass die Gruppe von acht Personen gebeten wurde, das Lokal zu verlassen, woraufhin diese das Personal volgepöbelt und mit Essen um sich geworfen habe. Daraufhin wurde die Polizei alarmiert.

Erst hier beginnt das Handy-Video.

Die Personengruppe verließ nach einigen Diskussionen mit unseren Kollegen das Restaurant. Vor dem Lokal wurden die Personalien der Personen überprüft, um ggf. Strafanzeigen wegen Hausfriedensbruchs schreiben zu können. Nachdem ein Vertreter von KFC jedoch erklärte, von einer Anzeige abzusehen, wurde auf das weitere Notieren der Personalien verzichtet und die Gruppe gebeten, sich zu entfernen.

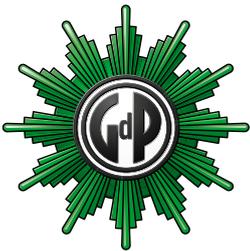
Da der Einsatz mit Handy gefilmt und anschließend im Netz veröffentlicht wurde, haben unsere Kollegen Strafanzeige erstattet – schließlich werden damit ihre Persönlichkeitsrechte verletzt. Wer das Video weiter verbreitet, kann sich strafbar machen.

Und im Übrigen weisen unsere Kollegen und wir den Vorwurf des Rassismus entschieden zurück.

# Endnotenverzeichnis

- 1) Hier wird die Definition des „Dudens“ herangezogen: „Sturm der Entrüstung in einem Kommunikationsmedium des Internets, der zum Teil mit beleidigenden Äußerungen einhergeht.“, Duden, Stichwort: „Shitstorm“, <http://bit.ly/2paXmdw>, (Abgerufen 06.03.2018)
- 2) MI, Leitfaden Krisenkommunikation, Berlin, 2014, <https://bit.ly/2CrHk8h> (abgerufen 05.03.2018)
- 3) BBK-Glossar, Ausgewählte zentrale Begriffe des Bevölkerungsschutzes, Stand 2011, Stichwort „Krise“, Seite 17, <http://bit.ly/2HuKx56>, (abgerufen am 05.03.2018)
- 4) wie vor, Stichwort „Krise“
- 5) wie vor, Stichwort „Krisenkommunikation“
- 6) wie vor, Stichwort „Krisenmanagement“
- 7) Leitfaden Krisenkommunikation, (2014), Seite 6
- 8) Nach dem aktuellen Vertrauens-Ranking in Berufsgruppen von Forsa belegt die Polizei erneut einen Spitzenplatz mit 83 % und konnte gegenüber dem Vorjahr 6 % zulegen. Quelle: ntv.de, Wem die Deutschen am meisten vertrauen, 02.01.2018, <http://bit.ly/2FL3fs6> (abgerufen am 06.03.2018)
- 9) Murphy, Kristina: Does procedural justice matter to youth? Comparing adults' and youths' willingness to collaborate with police, Policing and Society: An International Journal of Research and Policy, 25, 1, 2015, S.53-76
- 10) W.I. Thomas und D.S. Thomas: „The Child in America“ (1928: 572)
- 11) Watzlawick, Paul: „Wie wirklich ist die Wirklichkeit. Wahn, Täuschung, Verstehen“, Piper Verlag: München, 2003, Seite 6
- 12) Gemeint sind hier Postings von „Polizeikritikern“, die durch bewusst unsachliche Kommentare Hetze gegen die Organisation Polizei betreiben.
- 13) Ingenhoff, Diane, (2016): Krisenkommunikation in der öffentlichen Verwaltung. In: Bermann, A.; Giaouque, D.; Kettiger, D.; Lienhard, A.; Nagel, E.; Ritz, A. & Steiner, R. (eds.): Praxishandbuch Public Management. WEKA. Zürich, Kissing, Paris, Amsterdam, Wien, Seiten 267-283.
- 14) Ingenhoff, D. (2016)
- 15) Der Tagesspiegel (Tsp), 25.05.2018 (12.21), „Touristen erheben Rassismus-Vorwürfe gegen Fastfood-Kette KFC“, <https://bit.ly/2JMu9Sg>, (abgerufen: 11.06.2018)
- 16) Polizei Berlin, „Polizeieinsatz beim KFC Was wirklich geschah“, <https://bit.ly/2JJCEO0>, 24.05.2018, 18.18, (Abgerufen: 11.06.2018)
- 17) Töpfer, Armin, (1999), „Plötzliche Unternehmenskrisen – Gefahr oder Chance? Grundlagen des Krisenmanagements, Praxisfälle, Grundsätze zur Krisenvorsorge“, Neuwied, Luchterhand.
- 18) Zur Chronologie der Ereignisse: NDR.de (01.03.2018), „Die VW-Abgas-Affäre: Eine Chronologie“, <http://bit.ly/2rH01ju>, (Abgerufen: 13.03.2018)
- 19) Töpfer, A. (1999)
- 20) Antonie Rietzschel, Süddeutsche Zeitung, 20.08.2018, „Sachsens Polizei – immer wieder auffällig“, <https://bit.ly/2wgBQHH>, (Abgerufen 25.09.2018)
- 21) W.I. Thomas und D.S. Thomas, (1928)
- 22) Kurt SALAMUN, Karl Jaspers – Eine Einführung in sein Denken. Zweite, verbesserte und erweiterte Auflage. Königshausen & Neumann, Würzburg, 2006, S. 79
- 23) Seite „Kritik“. In: Wikipedia, Die freie Enzyklopädie. Bearbeitungsstand: 16. Februar 2018, 16:02 UTC. URL: <https://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Kritik&oldid=174083319> (Abgerufen: 27. März 2018, 10:11 UTC)
- 24) Deutscher Presserat, Publizistische Grundsätze (Pressekodex), Richtlinien für die publizistische Arbeit nach den Empfehlungen des Deutschen Presserates – Beschwerdeordnung, Berlin, 22.03.2017
- 25) Gerhard Herb, „Vertrauen bilden – eine Notwendigkeit in der Krise“, Quelle: <http://bit.ly/2FS0dZd>, (abgerufen am 16.03.2018)
- 26) Jens Bergmann und Bernhard Pörksen (2009: 25) „Skandal! Die Macht öffentlicher Empörung“; Herbert von Halem Verlag; Auflage: 1 (Februar 2009), Seite 24 f.
- 27) PDV 100, Ausgabe 2012, Stand 04/2017, Ziffer 1.5.3.5, Seiten 21-22
- 28) PDV 100, ebenda
- 29) Gerhard Herb, „Vertrauen bilden – eine Notwendigkeit in der Krise“, Quelle: <http://bit.ly/2FS0dZd>, (abgerufen am 16.03.2018)
- 30) Interne Kommunikation in der Krise; Am Wendepunkt: In die Katastrophe oder zurück auf Kurs? Ein Projekt des Masterstudiengangs Kommunikationsmanagement (Jahrgang 2013/2014) der Universität Hohenheim, Seite 52
- 31) Daniel Ritter, Formen virtueller Gewaltausübung, Magisterarbeit zur Erlangung des Grades Magister Artium der Philosophischen Fakultät der Heinrich Heine Universität Düsseldorf, Diplomica Verlag, 2011, Kapitel 4.1
- 32) Gottfried Fischer, Peter Riedesser: Lehrbuch der Psychotraumatologie. E. Reinhardt, München 1998, ISBN 978-3-8252-8165-6 (worldcat.org).
- 33) Ein geradezu klassisches Beispiel stellt die Reportage von Agostini, Daniela ARD, 5.12.2014, „Polizei: Gewalt und Videos – Wenn Einsätze aus dem Ruder laufen“ dar. Im Rahmen der TV-Reportage wurden selbst umfassend von der Staatsanwaltschaft untersuchte und letztlich für rechtmäßig befundene Einsatzsituationen in den Kontext der rechtswidrigen Gewaltanwendung durch Polizeibeamte gestellt. Und dies Jahre nach den eigentlichen Einsätzen.
- 34) A. Lohmann-Haislah, BA für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Stressreport Deutschland 2012, Dortmund, Seite 123
- 35) GdP Landesbezirk Hamburg, 12.03.2018, „Wir sind kein Freiwild! Videoaufzeichnung - Wann kommt der Schutz des Dienstherren?“, Siehe Anlage
- 36) GdP, Landesbezirk Rheinland-Pfalz, Programm 2026, Mainz, 2014, Seite 17 ff.





# Gewerkschaft der Polizei

---

Bundesvorstand

Gewerkschaft der Polizei  
Stromstr. 4  
10555 Berlin  
[www.gdp.de](http://www.gdp.de)