

## **.SIAK-Journal – Zeitschrift für Polizeiwissenschaft und polizeiliche Praxis**



Ellrich, Karoline/Baier, Dirk (2015):  
**Einstellungen zur  
bürgerorientierten Polizeiarbeit.  
Ergebnisse einer Befragung  
von Einsatz- und  
Streifendienstbeamten**

SIAK-Journal – Zeitschrift für  
Polizeiwissenschaft und polizeiliche Praxis (4),  
39-54.

doi: 10.7396/2015\_4\_E

*Um auf diesen Artikel als Quelle zu verweisen, verwenden Sie bitte folgende Angaben:*

Ellrich, Karoline/Baier, Dirk (2015). Einstellungen zur bürgerorientierten Polizeiarbeit. Ergebnisse einer Befragung von Einsatz- und Streifendienstbeamten, SIAK-Journal – Zeitschrift für Polizeiwissenschaft und polizeiliche Praxis (4), 39-54, Online: [http://dx.doi.org/10.7396/2015\\_4\\_E](http://dx.doi.org/10.7396/2015_4_E).

© Bundesministerium für Inneres – Sicherheitsakademie / Verlag NWV, 2015

Hinweis: Die gedruckte Ausgabe des Artikels ist in der Print-Version des SIAK-Journals im Verlag NWV (<http://nwv.at>) erschienen.

Online publiziert: 3/2016

# Einstellungen zur bürgerorientierten Polizeiarbeit

## Ergebnisse einer Befragung von Einsatz- und Streifendienstbeamten

Bürgerorientierung stellt ein zentrales Kennzeichen des Leitbilds der deutschen Polizei dar. Bislang liegen jedoch kaum Befunde zu der Frage vor, in welchem Ausmaß sich dieses auch im individuellen Selbstverständnis der Polizeibeamten widerspiegelt. Ziel des Beitrages ist es, einerseits Erkenntnisse zur Verbreitung einer bürgerorientierten Einstellung zu generieren. Andererseits soll untersucht werden, welche Rolle hierbei verschiedene personen- und arbeitsbezogene Merkmale spielen. Zu diesem Zweck wurde ein Messinstrument zur bürgerorientierten Einstellung entwickelt und in einer Befragung von Einsatz- und Streifendienstbeamten aus Niedersachsen eingesetzt. Es zeigt sich, dass mit 91,4 % der Großteil der Beamten dem bürgerorientierten Leitbild zustimmt. Als wichtige Einflussfaktoren der Einstellung konnten zudem ein höheres Lebensalter, eine stärkere Verträglichkeit, eine niedrigere Ausprägung in der Depersonalisation sowie eine höhere persönliche Erfüllung identifiziert werden. Zusätzlich ist eine höhere Bürgerorientierung mit einer geringeren Gewaltviktimsierung verbunden. Die Befunde unterstreichen, dass es sich bei der Bürgerorientierung um ein relevantes Thema handelt, dem sich zukünftig stärker als bisher gewidmet werden sollte.

### 1. EINLEITUNG

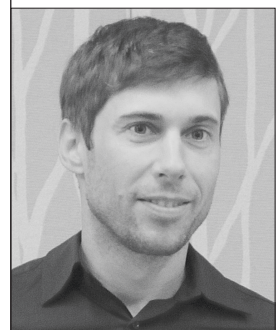
Die Vorstellungen zum Verhältnis von Polizei und Bürger haben sich in den letzten zwei Jahrzehnten stark gewandelt. Während der Bürger lange Zeit als „Herrschaftsunterworfenener“ (vgl. Behr 2013, 83) galt, der den Anweisungen der Polizei als staatlich legitimierter Autorität ohne Widerspruch Gehorsam zu leisten hatte, hat er heute „[...] als ‚Kunde polizeilicher Dienstleistungen‘ ein Recht darauf, dass seine Erwartungen ernst genommen werden“ (Sächsischer Staatsminister des Innern, siehe Wunderlich 2001, 9). Die Strategie 2020 der Polizei Niedersachsen<sup>1</sup> geht sogar noch einen Schritt weiter: Indem sie das „große WIR“ als zukünftiges

Ziel betont, wird die in der Polizeigemeinschaft vorherrschende klare Grenzziehung zum polizeilichen Gegenüber aufgehoben (siehe auch „Wir“ vs. „Sie“, Waddington 1999, 287).

Ausgangspunkt dieser Entwicklung bildet der aus den Vereinigten Staaten stammende Ansatz des Community Policing (vgl. Goldstein 1987; Greene 2000), welcher seit Anfang der 1990er Jahre auch in Deutschland unter dem Begriff der „gemeinwesensorientierten“, „bürgernahen“ oder „bürgerorientierten“ Polizeiarbeit diskutiert wurde (Püttner 1999a; ders. 1999b; Bässman/Vogt 1997; Posiege/Steinschulte-Leidig 1999; Dölling/Feltes 1993). Im Fokus steht dabei die Verbesse-



**KAROLINE ELLRICH,**  
*Diplompsychologin und  
Promotionsstipendiatin am  
Kriminologischen Forschungs-  
institut Niedersachsen.*



**DIRK BAIER,**  
*Diplomsoziologe und stv.  
Direktor am Kriminologischen  
Forschungsinstitut Niedersachsen.*

rung der Interaktion zwischen Polizei und Bürger, die sich langfristig in einem erhöhten subjektiven Sicherheitsgefühl der Bürger, einem gesteigerten Vertrauen in die Polizei und einer Reduktion der Kriminalität niederschlagen sollte. Hierfür bedarf es einerseits einer stärkeren Vernetzung und Kooperation von Polizei und Bürger, z.B. in Form von Nachbarschaftswachen, Präventionsräten oder dem Einsatz von Kontaktbeamten; andererseits ist dafür ein stärker an den Bedürfnissen und Erwartungen des Bürgers orientiertes Verhalten notwendig, das sich durch Freundlichkeit, Verständnis und Respekt kennzeichnet (s.a. Bürgerfreundlichkeit, Burgheim et al. 2002). Das im Sinne der Bürgernähe bzw. Bürgerorientierung veränderte Selbstverständnis der Polizei ist mittlerweile fest in den Leitbildern der verschiedenen Länderpolizeien sowie der Gewerkschaften verankert. Im Grundsatzprogramm des Bundes Deutscher Kriminalbeamter (BDK) aus dem Jahr 2009 heißt es bspw. „Die polizeilichen Maßnahmen müssen erkennbar, erklärbar und akzeptierbar sein. Der Bürger ist nicht Objekt staatlicher Machtausübung. Vielmehr soll seine Mitwirkungsmöglichkeit gestärkt werden. Bürgernähe ist kein einseitiger Vorgang, sondern beruht auf permanenter Kommunikation“ (Klumpp 2012, 1). Folglich wird der Bürger nicht mehr als passiver Rezipient polizeilicher Maßnahmen verstanden, der demütig den staatlichen Anweisungen folgt; vielmehr nimmt er eine aktive Rolle ein, im Rahmen derer er erwarten darf, dass man ihm auf Augenhöhe begegnet und ihm das polizeiliche Handeln verständlich macht. Die Akzeptanz der polizeilichen Maßnahmen wird über verstärkte Kommunikation der Beamten zu erreichen versucht. Die Drohung oder der Einsatz von Zwang stellen bei der bürgerorientierten Polizeiarbeit kein probates Vorgehen dar.

In den Leitbildern definiert die Polizei zunächst auf institutioneller Ebene das Verhältnis von Bürger und Polizei. In welchem Ausmaß diese Vorstellungen tatsächlich auch das Selbstbild der einzelnen Beamten prägen, bleibt hierbei offen. Dies ist jedoch zentral, insofern mit Blick auf die Einstellungsforschung (z.B. Kraus 1995) grundsätzlich anzunehmen ist, dass sich eine die bürgerorientierte Polizeiarbeit befürwortende oder ablehnende Haltung auch in entsprechenden Verhaltensweisen niederschlagen sollte. Dafür spricht bspw. eine Studie aus den Niederlanden, der zufolge Polizeibeamte, die sich stärker für den Einsatz sozialer Kompetenzen im Umgang mit den Bürgern aussprachen, selbst weniger Gewalt im Dienst ausübten (Kop/Euwema 2001). Umgekehrt berichteten Beamte, die gemäß dem traditionellen Rollenverständnis der Polizei Zwang und Gewalt gegenüber positiver eingestellt waren, häufiger davon, ein solches Verhalten auch gegenüber dem Bürger zu zeigen.

Insofern ist anzunehmen, dass der mit der Bürgerorientierung verbundene stärkere Einsatz von Kommunikation auch dazu führt, dass Polizeieinsätze friedlicher verlaufen. Zumindest werden kommunikativen Kompetenzen eine zentrale Rolle bei der Verhinderung von Konflikten bzw. bei der Deeskalation bereits bestehender kritischer Situationen zugesprochen (Hücker 2010). Die Erklärung des eigenen Vorgehens und ein respektvoller Umgang mit dem Bürger sollten deren Verständnis für die Durchführung bestimmter Maßnahmen erhöhen, was wiederum der Entstehung von Konflikten und Gewalt vorbeugt. Umgekehrt dürfte ein autoritäres Polizeiverständnis eher damit einhergehen, dass polizeiliche Maßnahmen ohne Rücksicht auf das Gegenüber durchgesetzt werden und dabei auch verstärkt auf physischen Zwang zurückgegriffen wird; Handgreiflichkeiten gegenüber dem Beamten sollten

unter diesen Bedingungen häufiger vorkommen.

Obgleich grundsätzlich von einer positiven Einstellung der Beamten zur bürgerorientierten Polizeiarbeit auszugehen ist (s.u.), dürften sich Beamtengruppen hinsichtlich der Ausprägung unterscheiden. So spricht die Bürgerorientierung mit Aspekten wie Kooperation, Verständnis oder Kommunikation Attribute an, die als eher weiblich gelten (vgl. Alfermann 2005; Rabe-Hemp 2008). Vor diesem Hintergrund wäre eine stärkere Befürwortung der Bürgerorientierung auf Seiten weiblicher Beamter zu erwarten. Eine größere Akzeptanz ist darüber hinaus für jüngere Polizeikohorten anzunehmen, die bereits mit dem Leitbild einer bürgernahen Polizei aufgewachsen sind, während ältere Beamte stärker von dem durch Autorität und Gehorsam gekennzeichneten traditionellen Polizei-Bürger-Verhältnis geprägt sein dürften. Zudem gelten ältere Personen allgemein durchschnittlich als konservativer bzw. autoritärer (Baier et al. 2011, 154 f).

Begreift man die Bürgerorientierung als eine spezifische arbeitsbezogene Einstellung, sind über sozio-demografische Unterschiede hinaus auch Einflussfaktoren aus anderen Bereichen zu vermuten. So legen Befunde bspw. zur organisationalen Verbundenheit auch Zusammenhänge mit Persönlichkeitsmerkmalen nahe (z.B. Kumar/Bakhshi 2010; Cropanzano et al. 1993). Ein etablierter Ansatz zur Beschreibung der Persönlichkeit stellt das Fünf-Faktoren-Modell dar (McCrae/John 1992; Borkenau/Ostendorf 2008), welches fünf stabile, voneinander weitestgehend unabhängige Persönlichkeitsdimensionen umfasst. Bei den auch unter dem Begriff „Big Five“ (Goldberg 1990) bekannten Merkmalen handelt es sich um Extraversion (vs. Introversion), Neurotizismus (vs. emotionale Stabilität), Verträglichkeit, Gewissenhaftigkeit und Offenheit

für Erfahrungen (vgl. Borkenau/Ostendorf 2008; McCrae/John 1992). Extravertierte Personen gelten als gesprächig, durchsetzungsfähig und gesellig. Sie zeichnen sich darüber hinaus durch Heiterkeit und Optimismus aus. Demgegenüber neigen Personen mit hohen Neurotizismuswerten zu negativen Affekten wie Ängstlichkeit, Nervosität, Unsicherheit und Traurigkeit. In Stresssituationen fällt es solchen Menschen besonders schwer, ihre Bedürfnisse zu kontrollieren und angemessen zu reagieren. Das Ausmaß an Verträglichkeit beschreibt das interpersonelle Verhalten von Menschen, wobei höhere Ausprägungen einen wohlwollenden, mitfühlenden, verständnisvollen und kooperativen Umgang kennzeichnen. Unter dem Merkmal Gewissenhaftigkeit werden Eigenschaften wie Zuverlässigkeit, Zielstrebigkeit und Disziplin subsumiert. Personen, die offen für neue Erfahrungen sind, gelten als intellektuell, wissbegierig und unabhängig in ihrem Urteil. Ein Zusammenhang zwischen der individuellen Bürgerorientierung und der Persönlichkeit des Beamten scheint besonders naheliegend für die Merkmale Extraversion, Verträglichkeit und Offenheit für neue Erfahrungen zu sein, wobei höhere Werte mit einer befürwortenden Haltung einhergehen sollten.

Wird die Bürgerorientierung als eine arbeitsbezogene Einstellung betrachtet, so ist ebenfalls davon auszugehen, dass die Arbeitsbedingungen relevante Einflussfaktoren darstellen können. In verschiedenen Studien (z.B. Noblet et al. 2009; Allen/Meyer 1996) ließen sich bspw. negative Effekte von arbeitsbezogenen Stressoren (wie Überlastung, Rollenkonflikte) auf das Ausmaß an organisationaler Verbundenheit oder Arbeitszufriedenheit nachweisen. Demgegenüber wirkten sich vorhandene Ressourcen etwa in Form von sozialer Unterstützung positiv auf diese Einstellungen aus (vgl. Brough/Frame

2004; Ng/Sorensen 2008). Entsprechende Zusammenhänge sind insofern auch für die Bürgerorientierung zu erwarten.

Eine befürwortende Haltung zur Bürgerorientierung setzt ein grundlegend positives Bild der Klienten voraus, da sie beinhaltet, dass man dem Bürger mit Freundlichkeit, Respekt und Verständnis begegnet. Bei Personen, die von Burnout betroffen sind, ist ein solch positives Bild nicht zu vermuten. Beim Burnout handelt es sich um eine Reaktion auf arbeitsbedingte Fehlbeanspruchung, die sich in den drei Komponenten der emotionalen Erschöpfung, der Depersonalisation und der reduzierten persönlichen Erfüllung widerspiegelt (Maslach/Jackson 1981; Maslach et al. 2001). Insbesondere das zweite Merkmal, die Depersonalisation, scheint für die Bürgerorientierung von besonderer Relevanz zu sein, insofern sich diese durch eine zynische, distanzierte und gefühllose Haltung gegenüber der Arbeit bzw. den Klienten am Arbeitsplatz bestimmt (ebd.). Wenn Kunden negative Emotionen auslösen und als unpersönliche Objekte betrachtet werden, dann dürfte sich das in einer reduzierten bürgerorientierten Einstellung niederschlagen.

Bislang liegen kaum empirische Untersuchungen zur Bürgerorientierung deutscher Polizeibeamter vor. Erste Hinweise zum polizeilichen Selbstverständnis ergeben sich aus einer Studie an niedersächsischen Polizeibeamten (Bosold et al. 2002). Die Befragten sollten anhand von zehn verschiedenen metaphorischen Bezeichnungen von Polizeibeamten (z.B. „Büttel“, „Freund und Helfer“) angeben, wie sie Polizisten in der heutigen Gesellschaft sehen. Dabei zeigt sich, dass Bildern wie „Dienstleister“ oder „professioneller Konfliktschlichter“, die die Idee der Bürgerorientierung widerspiegeln, stärker zugestimmt wird als eher traditionellen Bildern wie „Hüter des Gewaltmonopols“

oder „Crime fighter“ (Ohlemacher et al. 2002, 108). Vergleichbare Ergebnisse haben sich auch bei einer zehn Bundesländer umfassenden Befragung von Polizeibeamten aus dem Jahr 2010 ergeben (Baier/Ellrich 2014, 62). Die Befunde sprechen zunächst dafür, dass die Vorstellung einer bürgerorientierten Polizei das berufliche Selbstverständnis der Beamten stark prägt. Jenseits dieser Untersuchungen wurde sich der Einstellung von Polizeibeamten zur bürgerorientierter Polizeiarbeit bislang noch nicht gewidmet.

Im vorliegenden Beitrag soll deshalb ein Kurzinstrument zur Erfassung der Bürgerorientierung vorgestellt werden. Zudem werden die angesprochenen, vermuteten Zusammenhänge zwischen der Bürgerorientierung und den verschiedenen personen- und arbeitsbezogenen Merkmalen geprüft.

## 2. STICHPROBE

Für die Analysen wird auf eine Befragung von niedersächsischen Einsatz- und Streifenbeamten zurückgegriffen (vgl. Ellrich/Baier 2014), in der verschiedene Aussagen zur bürgerorientierten Polizeiarbeit erhoben wurden. Die Studie richtete sich an alle Beamten dieser Dienstgruppe in fünf der sechs niedersächsischen Polizeidirektionen (4.814 Personen). Dass sich auf Einsatz- und Streifenbeamte konzentriert wurde, ist mit dem Fokus der Befragung zu begründen, welcher auf der Erklärung der Gewaltviktimsierung lag. Da Einsatz- und Streifenbeamte auf Grund ihres Tätigkeitsprofils einem erhöhten Gewaltisiko ausgesetzt sind (vgl. Manzoni 2003), erschien diese Gruppe für die Untersuchung von Einflussfaktoren der Gewaltopferschaft besonders geeignet.

Die Befragung erfolgte im Zeitraum November 2012 bis März 2013. Die Fragebögen wurden über den Dienstweg verteilt. Zu Beginn der vierten Befragungswoche

erhielten alle Befragungsteilnehmer eine nicht personalisierte Erinnerungsmail. Nach der Datenaufbereitung lagen verwertbare Angaben von insgesamt 1.931 Einsatz- und Streifendienstbeamten vor, was einer Rücklaufquote von 40,1 % entspricht. Wie ein Vergleich mit der Grundgesamtheit zeigt, stellt die Stichprobe ein sehr gutes Abbild dieser dar (s. Ellrich/Baier 2014).

Mit Blick auf verschiedene sozio-demografische Merkmale lässt sich die Stichprobe wie folgt beschreiben: Von allen Befragten weisen 73,4 % ein männliches Geschlecht auf. Das Durchschnittsalter der Beamten beträgt 39,6 Jahre. Der Anteil Beamter mit Migrationshintergrund (d.h. mindestens ein leiblicher Elternteil stammt nicht aus Deutschland) beträgt insgesamt 3,3 %. Zu den am häufigsten genannten Herkunftsländern zählen Polen (16 Nennungen) und Länder der ehemaligen Sowjetunion (14 Nennungen). Daneben zeigt sich, dass Polizeibeamte recht häufig ein hohes Bildungsniveau aufweisen: 65,4 % der Befragten verfügen über ein Fachabitur oder Abitur.

### 3. SKALENKONSTRUKTION

Um die Einstellungen zur bürgerorientierten Polizeiarbeit zu erfassen, wurden sechs Aussagen formuliert und in den Fragebogen aufgenommen. Die Items stellen eine Eigenkonstruktion dar und wurden in einem Pretest mit 28 Beamten geprüft (Ellrich/Baier 2014, 39). Der Wortlaut der Items ist Tabelle 1 zu entnehmen; die Aussagen konnten von „1 – stimme überhaupt nicht zu“ bis „5 – stimme voll und ganz zu“ beantwortet werden. Tabelle 1 berichtet zudem die Ergebnisse einer explorativen Faktorenanalyse. Wie deutlich wird, laden die Items nicht auf einem Faktor, sondern repräsentieren zwei Dimensionen. Die ersten drei Items bilden im Wesentlichen die Einstellung zur „bürgerorientierten Poli-

zeiarbeit“ ab. Hier werden Offenheit gegenüber den Bürgern, ein gleichrangiges Verhältnis zwischen Polizei und Bürgern sowie die Zufriedenheit der Bürger als Maß der Bewertung der Polizeiarbeit angesprochen. Die restlichen Items messen dagegen eine Einstellung von polizeilicher Tätigkeit, die als „autoritäres Polizeiverständnis“ bezeichnet werden kann. Hierzu gehört bspw. die Ansicht, dass Polizeibeamte Autorität und Stärke im Kontakt mit dem Bürger zeigen müssen. Zugleich ergibt sich, dass solche Aussagen keinen Gegensatz zur bürgerorientierten Polizeiarbeit darstellen, insofern sie nicht negativ auf dem ersten Faktor landen. Beide Skalen erweisen sich in Teilen als unabhängig voneinander.

Quelle: Ellrich/Baier

	Faktor 1	Faktor 2
Polizeibeamte müssen immer ein offenes Ohr für die Belange der Bürger haben.	.76	
Für Polizeibeamte sind die Bürger in erster Linie Partner, nicht Gegner.	.62	
Für Polizeibeamte sollte auch die Zufriedenheit der Bürger mit der geleisteten Arbeit wichtig sein.	.72	
Polizisten müssen zupacken und dürfen sich nicht in Gesprächen verlieren.		.73
Die Polizei muss im direkten Kontakt mit dem Bürger Stärke und Autorität demonstrieren.		.80
Es ist nicht Aufgabe der Polizei, die Probleme der Bürger zu verstehen, sondern Recht und Ordnung durchzusetzen.		.60
<b>Erklärte Varianz in %</b>	<b>33,9</b>	<b>19,6</b>

**Tab. 1: Explorative Faktorenanalyse der Items zur bürgerorientierten Polizeiarbeit**

Die Reliabilitäten der beiden identifizierten Skalen können mit Blick auf die geringe Itemanzahl als ausreichend eingestuft werden. Die Skala „bürgerorientierte Polizeiarbeit“ weist bei drei Items ein Cronbachs Alpha<sup>2</sup> von .54 auf (Trennschärfen > .32), die Skala „autoritäres Polizeiverständnis“ ein Cronbachs Alpha von .56 (Trennschärfen > .34). Die Korrelation zwischen beiden Skalen beträgt  $r = -.28$ . Das heißt Befragte, die eine höhere Bür-

gerorientierung aufweisen, vertreten zugleich seltener ein autoritäres Polizeibild und umgekehrt.

**Exkurs: Polizeibeamte und Erwachsenenbevölkerung im Vergleich**

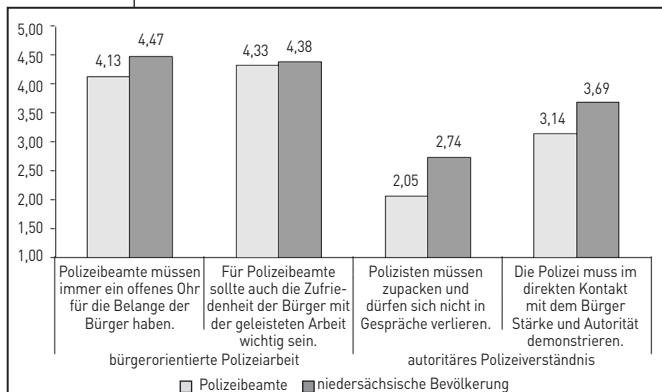
Da die Polizei ihre Legitimität aus der Gesellschaft erhält, ist es von Interesse, zu betrachten, welche Einstellungen die Bürger zur bürgerorientierten Polizeiarbeit haben. Es lassen sich nur vereinzelt Studien finden, die sich mit dieser Frage befasst haben (vgl. Klinger et al. 2009; Haake/Samulewicz 2011; Burgheim et al. 2002). Diesen Studien liegen Bürgerbefragungen zu Grunde, die mit Ausnahme der Forschungsreihe des Bundeskriminalamts zum Sicherheitsgefühl und der Kriminalitätsbewertung (z.B. Dörmann/Remmers 2000), meist selektive Stichproben einzelner Polizeireviere darstellen (s. auch Lederer 1999). Darüber hinaus erschwert der Einsatz unterschiedlicher Erhebungsinstrumente eine Vergleichbarkeit der Befunde. Nichtsdestotrotz weisen die Ergebnisse darauf hin, dass Bürgerorientierung von der Bevölkerung als positiv eingeschätzt wird.

Durch die Aufnahme von vier der genannten sechs Items in eine niedersachsenweit repräsentative Erwachsenenbefragung Anfang des Jahres 2014 (Ellrich/Baier

2015), ist es möglich, die Einstellungen zwischen beiden Gruppen miteinander zu vergleichen. Die Rücklaufquote der Erwachsenenbefragung betrug 62,5 %; dabei konnten 5.866 Personen erreicht werden. Die Stichprobe unterscheidet sich hinsichtlich zentraler sozio-demografischer Merkmale von der Stichprobe der Polizeibeamten. Niedersächsische Erwachsene sind häufiger weiblich, durchschnittlich älter, haben häufiger einen Migrationshintergrund und verfügen seltener über einen hohen Bildungsabschluss.

Abbildung 1 stellt die Mittelwerte der Items in beiden Stichproben dar. Dass in der Befragung der niedersächsischen Bevölkerung nur vier statt der sechs Aussagen verwendet wurden, ist auf den begrenzten Platz im Fragebogen zurückzuführen. Auf Basis der Polizeibefragung wurden daher die vier Items mit den höchsten Faktorladungen berücksichtigt. Hinsichtlich der Items zur bürgerorientierten Polizeiarbeit ergeben sich eher geringe Unterschiede zwischen den Befragten Gruppen. Wie sich zeigt, stimmt die niedersächsische Bevölkerung etwas häufiger den Aussagen zu. Deutliche Diskrepanzen finden sich demgegenüber mit Blick auf die beiden Items des autoritären Polizeiverständnisses: Die Aussagen werden von der niedersächsischen Bevölkerung in weit stärkerem Ausmaß befürwortet als von den Polizeibeamten.

Quelle: Ellrich/Baier



**Abb. 1: Vergleich der Zustimmung zu vier Items (Mittelwerte)**

Eine Annahme könnte sein, dass die höhere Zustimmung zum autoritären Polizeiverständnis in der niedersächsischen Bevölkerung auf das höhere Durchschnittsalter zurückzuführen ist. Wie erwähnt gelten ältere Personen durchschnittlich als konservativer bzw. autoritärer (Baier et al. 2011, 154 f) und dürften daher diesem Verständnis eher zustimmen. Die Auswertungen wurden deshalb noch einmal separat für die Gruppe der 30- bis 49-Jährigen

durchgeführt. Die Unterschiede bleiben jedoch bestehen: Der Mittelwert zur Aussage, dass Polizisten zupacken müssen, beträgt in der Bevölkerungsstichprobe 2,61 (Polizei: 2,10), der Mittelwert zur Aussage, dass die Polizei Stärke demonstrieren muss 3,64 (Polizei: 3,16). Zusammengefasst deckt sich das Verständnis von Polizei und Bevölkerung mit Blick auf die Bürgerorientierung recht gut. Demgegenüber erwartet die Bevölkerung durchaus ein autoritäres Auftreten der Polizei, während Polizeibeamte diesem Bild in geringerem Maße zustimmen.

#### 4. ERGEBNISSE

##### 4.1 Häufigkeitsverteilung

Für die Skala bürgerorientierte Polizeiarbeit ergibt sich in der Beamtenstichprobe ein Mittelwert von 4,09, für die Skala autoritäres Polizeiverständnis ein Mittelwert von 2,47. Berücksichtigt man, dass der theoretische Mittelwert bei einer Antwortskala, die von eins bis fünf reicht, bei 3,0 liegt, kann festgehalten werden, dass die Mehrheit der Beamten einem bürgerorientierten Polizeibild zustimmt. Dies bestätigt auch folgende Auswertung: Die Beamten wurden anhand ihres Mittelwerts in zwei Gruppen eingeteilt; als ablehnend wurden dabei Befragte mit Mittelwerten von 1,0 bis 3,0 klassifiziert, als zustimmend Befragte mit Mittelwerten über 3,0. Ein bürgerorientiertes Polizeibild befürworten demnach 91,4 % aller Beamten, ein autoritäres Polizeibild dagegen nur 17,2 %. Werden beide Einschätzungen kombiniert betrachtet, so zeigt sich, dass 77,2 % aller Beamten bürgerorientiert und nicht autoritär eingestellt sind; 3,0 % der Beamten stimmen dem autoritären Bild zu und lehnen die Bürgerorientierung ab. 5,6 % aller Befragten äußern sich zu beiden Polizeibildern ablehnend; 14,3 % der Beamten stimmen beiden Bildern zu.

##### 4.2 Vergleich sozio-demografischer Gruppen

Um Unterschiede zwischen verschiedenen Befragtengruppen hinsichtlich der Zustimmung zu den beiden Skalen zu untersuchen, wurden zwei OLS-Regressionen durchgeführt, deren Ergebnisse in Tabelle 2 abgebildet sind. Durch diese Methode ist es möglich, den Effekt eines Merkmals auf die abhängige Variable unter Kontrolle aller anderen in der Analyse berücksichtigten Variablen zu ermitteln (vgl. Rudolf/Müller 2004). Zugleich kann die Stärke und Richtung des Zusammenhangs anhand des standardisierten Regressionskoeffizienten  $\beta$  abgelesen werden: Dabei gilt, je näher der Koeffizient an +1 oder -1 heranreicht, desto enger ist der Zusammenhang; während das Vorzeichen „+“ für einen positiven Zusammenhang (je höher x, desto höher y) und das Vorzeichen „-“ für einen negativen Zusammenhang (je höher x, desto geringer y) steht.

Hinsichtlich des Geschlechts ergibt sich ein signifikanter Effekt für die Skala bürgerorientierte Polizeiarbeit: Weibliche Befragte stimmen diesem Polizeibild entgegen der Annahme seltener zu als männliche Befragte. Daneben findet sich ein stärkerer Effekt des Alters: Ältere Einsatz- und Streifendienstbeamte äußern sich wiederum nicht erwartungskonform häufiger bürgerorientiert und vertreten seltener ein autoritäres Polizeiverständnis. Keine signifikanten Unterschiede lassen sich demgegenüber für den Schulabschluss, den Migrationshintergrund sowie den Leitungsstatus (erfasst über die Frage, ob die Beamten eine Leitungsfunktion innehaben; Antwortvorgaben: nein vs. ja) nachweisen.

Zudem stellen die Polizeidirektionen keinen relevanten Einflussfaktor dar. In Polizeidirektion 1 stimmen die Beamten seltener einem bürgerorientierten Polizeibild zu, während sie die autoritäre Polizei-



arbeit stärker befürworten; die Differenzen zu den anderen Direktionen sind aber zu vernachlässigen. Dagegen ergibt sich ein Effekt der Gebietszugehörigkeit: In städtischen Gebieten sind die Beamten etwas seltener bürgerorientiert eingestellt als in ländlichen Gebieten. Signifikant unterscheiden sich die Befragten aus mittel-/großstädtischen Gebieten (ab 100.000 Einwohner) von Befragten aus ländlichen Gebieten (unter 20.000 Einwohner).

Quelle: Ellrich/Baier

	bürgerorientierte Polizeiarbeit	autoritäres Polizeiverständnis
Geschlecht: weiblich	-.11 ***	-.05
Alter	.15 ***	-.21 ***
Schulabschluss: Abitur	.01	-.05
Migrationshintergrund	.03	.04
Leitungsfunktion	.00	-.05
Polizeidirektion 1	Referenz	Referenz
Polizeidirektion 2	.03	-.03
Polizeidirektion 3	.03	-.03
Polizeidirektion 4	.02	-.01
Polizeidirektion 5	.02	-.03
ländliches Gebiet	Referenz	Referenz
städtisches Gebiet	-.05	.04
mittel-/großstädtisches Gebiet	-.10 ***	.03
<b>korr. R<sup>2</sup></b>	<b>.054</b>	<b>.037</b>
<b>N</b>	<b>1867</b>	<b>1867</b>
*** p < .001		

**Tab. 2: Einflussfaktoren bürgerorientierter Polizeiarbeit (OLS-Regressionen; Beta)**

**4.3. Persönlichkeit, Arbeitsbedingungen und Burnout als Einflussfaktoren**

Im Folgenden wird geprüft, ob die vermuteten Zusammenhänge zwischen einer bürgerorientierten Einstellung und den Big Five, den Arbeitsbedingungen sowie dem Burnout in den Daten nachzuweisen sind. Für jeden der drei Bereiche wurden verschiedene OLS-Regressionen berechnet, deren Ergebnisse sich in Tabelle 3 (siehe Seite 47) wiederfinden.

Die fünf grundlegenden Persönlichkeitsmerkmale wurden mittels einer Kurzform des Big-Five-Inventary von Rammstedt

u.a. (Rammstedt et al. 2004) erfasst. Über jeweils vier bzw. im Falle der Offenheit für Erfahrungen fünf Items wird das Ausmaß an Neurotizismus, Extraversion, Verträglichkeit und Gewissenhaftigkeit ermittelt (für den Wortlaut der Items s. Ellrich/Baier 2014, 55). Wie mit Blick auf Tabelle 3 deutlich wird, fallen die Zusammenhänge mit den beiden Einstellungsskalen moderat bis niedrig aus. Extraversion steht entgegen der Vermutung mit keiner der beiden Skalen in Beziehung. Demgegenüber stimmen offene, gewissenhafte und verträgliche Befragte signifikant häufiger einer bürgerorientierten Polizeiarbeit zu und weisen signifikant seltener ein autoritäres Polizeiverständnis auf. Unterschiede ergeben sich auch für die Skala Neurotizismus, wobei Beamte mit höheren Werten signifikant seltener der Ansicht sind, dass die Polizeiarbeit bürgerorientiert erfolgen soll.

Zur Messung des Burnouts als einer spezifischen arbeitsbedingten Fehlbeanspruchung wurde in der Befragung auf die revidierte deutsche Version des MBI-D (Büssing/Perrar 1992) zurückgegriffen.<sup>3</sup> Mit insgesamt 21 Items werden die drei Subskalen emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und (fehlende) persönliche Erfüllung erfasst (für den Wortlaut der Items s. Ellrich/Baier 2014, 74). Wie mit Blick auf Tabelle 3 deutlich wird, finden sich differenzielle Zusammenhänge der drei Burnoutkomponenten mit der Bürgerorientierung bzw. dem autoritären Polizeiverständnis. Demnach übt das Ausmaß an emotionaler Erschöpfung nur einen schwachen Einfluss auf die beiden Einstellungsskalen aus, während die Effekte ausgehend von der Depersonalisation und der fehlenden persönlichen Erfüllung als bedeutsam einzustufen sind: Eine negative, abwertende Haltung gegenüber den Bürgern schlägt sich wie erwartet in einer geringen Bürgerorientierung nieder

und geht zugleich mit einem autoritäreren Verständnis einher. Gleiches lässt sich auch im Falle der fehlenden persönlichen Erfüllung festhalten, welche sich auf eine negative Wahrnehmung bzgl. der eigenen Kompetenz und Leistungsfähigkeit in der Arbeit bezieht.

Im Vergleich der drei betrachteten Bereiche weist der Bereich der Arbeitsbedingungen die durchschnittlich geringsten Zusammenhänge mit den Einstellungen auf, was sich u.a. an der erklärten Varianz der Modelle ablesen lässt. Zur Erfassung der arbeitsbezogenen Stressoren orientierte man sich an den Vorschlägen von Klemisch (Klemisch 2006), Prümper u.a. (Prümper et al. 1995) und Steinbauer u.a. (Steinbauer et al. 2002). Auf Basis von Faktorenanalysen konnten drei Subskalen identifiziert werden (Ellrich/Baier 2014, 86 f): Allgemeine organisationale Anforderungen umfassen bspw. Zeitdruck, Zusatzdienstleistungen, z.B. Nachtdienste und operative Anforderungen, den Umgang mit Opfern von Verbrechen oder Unfällen. Ein schwacher Effekt ergibt sich lediglich für die Zusatzdienstleistungen, welche das Ausmaß an Bürgerorientierung reduzieren. Die anderen Stressoren wirken sich nicht auf die Einstellungen aus. Um das Ausmaß an sozialer Unterstützung zu messen, wurde die gleichnamige Fünf-Item-Skala von Frese (Frese 1989) einmal mit Bezug auf den direkten Vorgesetzten und einmal mit Bezug auf die Kollegen eingesetzt (vgl. Ellrich/Baier 2014, 89). Signifikante Zusammenhänge finden sich für beide Einstellungen mit der sozialen Unterstützung durch den direkten Vorgesetzten: Ist diese stärker ausgeprägt, wird häufiger der Bürgerorientierung zugestimmt und seltener ein autoritäres Verständnis bejaht. Vergleichbare, aber geringere Effekte ergeben sich für die Unterstützung durch die Kollegen.

Quelle: Ellrich/Baier

		bürgerorientierte Polizeiarbeit	autoritäres Polizeiverständnis
Modelle Persönlichkeit	Extraversion	-.01	-.03
	Offenheit für neue Erfahrungen	.12 ***	-.06 **
	Neurotizismus	-.06 **	.03
	Gewissenhaftigkeit	.09 ***	-.05 *
	Verträglichkeit	.16 ***	-.15 ***
	korr. R <sup>2</sup>	.111	.072
	N	1915	1915
Modelle Burnout	Emotionale Erschöpfung	.07 **	-.04
	Depersonalisation	-.17 ***	.29 ***
	Fehlende persönliche Erfüllung	-.36 ***	.10 ***
	korr. R <sup>2</sup>	.233	.139
	N	1922	1922
Modelle Arbeits- bedingungen	soziale Unterstützung Vorgesetzter	.07 **	-.09 ***
	soziale Unterstützung Kollegen	.06 *	-.02
	allgemeine organisa- tionale Anforderungen	.04	-.03
	Zusatzdienst- anforderungen	-.06 *	.02
	operative Anforderungen	-.03	.05
	korr. R <sup>2</sup>	.062	.042
	N	1885	1885
* p < .05, ** p < .01, *** p < .001			

Tab. 3: Personen- und arbeitsbezogene Einflussfaktoren bürgerorientierter Polizeiarbeit (OLS-Regressionen; Beta)<sup>4</sup>

#### 4.4 Gewalterfahrungen im Dienst als mögliche Folge

Wie ausgeführt wurde, ist zu vermuten, dass eine stärker ausgeprägte Bürgerorientierung das Risiko einer Opfererfahrung für den Beamten im Einsatz senken kann. Im Rahmen der Befragung wurden gewalttätige Übergriffe auf den Beamten auf zwei unterschiedlichen Wegen erhoben. Zum einen sollten die Beamten angeben, wie häufig sie in den letzten zwölf Monaten im Rahmen ihrer Dienstausbung a) körperliche Gewalt mit geringem Verletzungsrisiko (z.B. schubsen, festhalten, rangeln) und b) körperliche Gewalt mit höherem Verletzungsrisiko (z.B. schlagen, treten, würgen) erlebt haben. Diese Operationalisierung ist mit dem Problem

behaftet, dass ein längerer Zeitraum in den Blick genommen wird. Dadurch ist prinzipiell auch eine Umkehrung des Kausalverhältnisses möglich: Befragte, die im letzten Jahr vermehrt angegriffen wurden, könnten in Folge dessen möglicherweise ihre Einstellungen verändert haben, weg von der Bürgerorientierung und hin zum autoritären Polizeiverständnis. Diesem Problem wurde versucht, über eine zweite Erfassung von Gewalterfahrungen zu begegnen. Hierfür sollten die Befragten ihren jeweils letzten Einsatz wegen erstens häuslicher Streitigkeiten/Schlägereien, zweitens nicht häuslicher Streitigkeiten/Schlägereien und drittens Überprüfungen verdächtiger Personen schildern und angeben, ob sie im Rahmen dieser Einsätze körperlich angegriffen wurden (wiederum körperliche Gewalt mit geringem bzw. mit höherem Verletzungsrisiko). Da die Einsätze häufig nur wenige Tage bzw. Wochen zurücklagen, ist kein starker Einfluss der Erfahrungen auf die Einstellungen zu

erwarten; vielmehr dürften die Einstellungen einen Effekt darauf haben, wie die Einsatzsituationen bewältigt wurden. Die drei Einsatztypen wurden ausgewählt, da sie ein überdurchschnittliches Risiko gewalttätiger Auseinandersetzungen bergen (z.B. Manzoni 2003). Für die nachfolgenden Auswertungen wurden die Beamten in zwei Gruppen eingeteilt: Beamte, die in den letzten zwölf Monaten bzw. in den letzten drei Einsätzen keine körperliche Gewalt erlebt haben, sowie Beamte, die in den letzten zwölf Monaten bzw. in den letzten drei Einsätzen angegriffen wurden.

Um die Zusammenhänge mit den beiden Einstellungsskalen zu prüfen, wurde ein Strukturgleichungsmodell mit dem Programm Mplus 6.11 berechnet. Die Ergebnisse sind in Abbildung 2 dargestellt. Dabei ergeben sich zwei signifikante Zusammenhänge: Beamte, die eine höhere Bürgerorientierung aufweisen, berichten signifikant seltener davon, in den letzten zwölf Monaten viktimisiert worden zu sein. Demgegenüber gilt, dass Beamte, die ein eher autoritäres Polizeiverständnis vertreten, häufiger Gewalt in den letzten drei Einsätzen erlebten. Ein fast identisch starker, dennoch nicht signifikanter Zusammenhang besteht mit den Gewalterfahrungen innerhalb der letzten zwölf Monate.

Die Ergebnisse des Strukturgleichungsmodells zeigen daneben, dass die Faktorladungen der Items der beiden Einstellungsskalen zufriedenstellend sind. Insofern unterstreicht diese Auswertung noch einmal die Reliabilität der Eigenkonstruktion. Hinsichtlich der Skala des autoritären Polizeiverständnisses ergeben sich jedoch zwei Einschränkungen: Erstens weist das Item „Stärke demonstrieren“ die geringste Faktorladung auf. Zweitens lässt sich eine Fehlerkorrelation zwischen dem ersten und dem zweiten Item feststellen.

Quelle: Ellrich/Baier

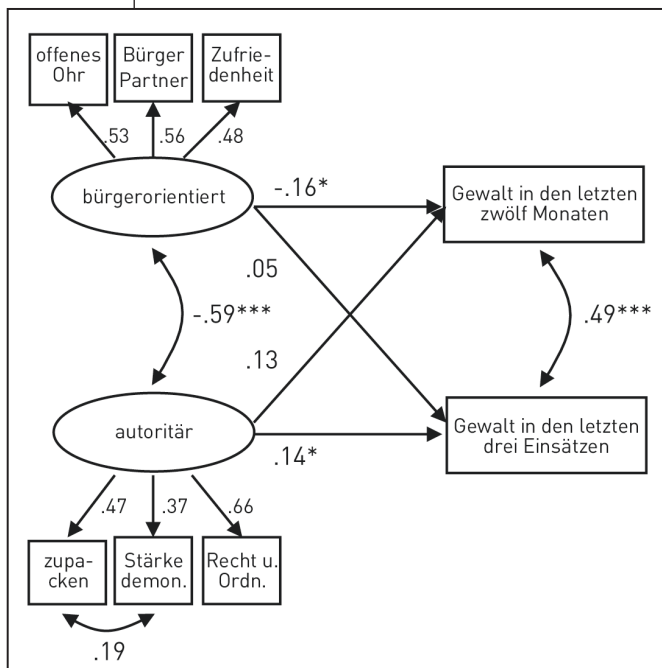


Abb. 2: Bürgerorientierte Polizeiarbeit als Einflussfaktor der Gewaltopferschaft (standardisierte Koeffizienten)<sup>5</sup>

Die Beantwortung der Items hängt also von einem gemeinsamen Faktor ab, der nicht das autoritäre Polizeiverständnis umfasst. Dies ist möglicherweise darauf zurückzuführen, dass in beiden Items explizit ein physisches Moment angesprochen wird („Zupacken“, „Stärke demonstrieren“).

## 5. ZUSAMMENFASSUNG

Obleich die Bürgerorientierung ein zentrales Leitbild der Polizei darstellt, liegen bislang kaum Befunde dazu vor, inwieweit dieses auch das Selbstverständnis der Polizeibeamten prägt. Deshalb wurde ein Instrument zur Erfassung der Einstellung zu bürgerorientierter Polizeiarbeit entwickelt und anhand einer Stichprobe von niedersächsischen Einsatz- und Streifen dienstbeamten auf seine Eignung geprüft. Die sechs formulierten Items landen dabei nicht auf einer Dimension mit den Polen Bürgerorientierung vs. autoritäres Polizeiverständnis. Sie bilden stattdessen zwei Dimensionen ab, die in mittlerer Höhe negativ miteinander korrelieren. Vergleichbare Befunde ergeben sich bspw. in einer Studie niederländischer Polizeibeamter: Kop und Euwema (Kop/Euwema 2001) berichten einen moderaten negativen Zusammenhang zwischen der Einstellung zum Einsatz sozialer Kompetenzen und dem Einsatz von Zwang und Gewalt im Umgang mit dem Bürger.

Die Reliabilitäten der beiden Skalen sind mit Blick auf die geringe Itemanzahl (jeweils drei Items) als ausreichend einzustufen. Gleichwohl liegen die Faktorladungen nicht derart hoch, dass das Instrument als ausgereift gelten kann. Wünschenswert wäre es, die Skalen um zusätzliche Aspekte zu ergänzen und dadurch weitere Facetten der Einstellungen (z.B. auch emotionale Komponenten) zu erfassen. Mit Blick auf die Bürgerorientierung könnten in Anlehnung an Burgheim u.a. (Burgheim et al. 2002) auch Merkmale des äußeren

Erscheinungsbildes (z.B. gepflegtes Äußeres), des kommunikativen Verhaltens (z.B. verständliche Sprache) oder der sozialen Kompetenz in Form von Geduld oder Einfühlungsvermögen berücksichtigt werden.

Auf Basis des verwendeten Instruments kann gefolgert werden, dass die Bürgerorientierung unter Polizeibeamten recht weit verbreitet ist: 91,4 % der Beamten stimmen diesem Bild zu, einem autoritären Polizeibild dagegen nur 17,2 %. Werden beide Einschätzungen kombiniert, so zeigt sich, dass 77,2 % aller Beamten bürgerorientiert und nicht autoritär eingestellt sind. Insofern liefern die Befunde einen Hinweis darauf, dass sich die Bemühungen seitens der Polizeiorganisation, eine stärkere Bürgernähe zu implementieren, zumindest in den Einstellungen der Beamten widerspiegeln. Inwiefern diese in Einsatzsituationen tatsächlich handlungsleitend sind, sollte in zukünftigen Studien näher betrachtet werden. Dass es sich hierbei um ein wichtiges Thema handelt, legen bereits die berichteten Befunde zum Zusammenhang mit Gewalterfahrungen nahe, denen zufolge die Befürwortung einer bürgerorientierten Polizeiarbeit mit einem reduzierten Viktimisierungsrisiko verbunden ist.

Die Auswertungen zu den Einflussfaktoren der betrachteten Einstellungen lassen ebenfalls den Schluss zu, dass weitere Forschung zur Bürgerorientierung notwendig ist. Stärkere Effekte fanden sich lediglich für vier Variablen: Ältere Beamte, verträglichere Beamte und Beamte mit niedrigeren Ausprägungen in der Depersonalisation bzw. höherer persönlicher Erfüllung sind eher bürgerorientiert eingestellt und stimmen seltener einem autoritären Polizeiverständnis zu. Diese Variablen klären zugleich nur einen eher kleinen Varianzanteil auf, so dass die Analyse weiterer Einflussfaktoren auf die Einstellungen daher angebracht erscheint. Insgesamt konnten die für die verschiedenen personen- und

arbeitsbezogenen Bereiche postulierten Zusammenhänge mit der bürgerorientierten Einstellung weitestgehend bestätigt werden, was als Hinweis auf die Validität der Skala zu werten ist.

An dieser Stelle sind zugleich drei Befunde hervorzuheben: Erstens ist der gefundene Einfluss des Alters unerwartet. Ältere Beamte weisen entgegen der ursprünglichen Annahme ein weniger autoritäres und stärker bürgerorientiertes Polizeiverständnis auf. Vor dem Hintergrund, dass die Vorstellung von Bürgerorientierung und Bürgernähe erst in den letzten zwei Jahrzehnten verstärkt zum Leitbild der polizeilichen Tätigkeit geworden ist, wäre eine stärkere Identifikation mit diesem Konzept bei jüngeren Kohorten zu erwarten gewesen. Ein ähnlicher Befund wird zugleich in der Studie von Kop und Euwema (Kop/Euwema 2001) berichtet. Auch hier nimmt die Befürwortung des Einsatzes sozialer Kompetenzen im Umgang mit dem Bürger mit steigendem Dienstalter der niederländischen Beamten zu, während die Zustimmung zur Verwendung von Zwang und Gewalt sinkt. Auch die Befunde einer Untersuchung zum individuellen Strafbedürfnis sprechen für einen spezifischen Alterseffekt in der Gruppe der Polizeibeamten (Ellrich 2012). In dieser hatte sich gezeigt, dass ältere Beamte im Gegensatz zur Allgemeinbevölkerung weniger punitiv eingestellt sind als jüngere Beamte. Eine mögliche Erklärung sieht Ellrich (ebd.) in der größeren Dienst Erfahrung älterer Beamter, die dazu führen könnte, dass die Effektivität von Bestrafung als geeignetes Mittel zur Verhinderung zukünftiger Straftaten eher in Frage gestellt wird. Analog mögen auch die älteren Polizeibeamten in der vorliegenden Befragung die Erfahrung gemacht haben, dass das Beharren auf staatlicher Autorität oder der Einsatz von Zwang und Gewalt die Situationen für beide Parteien

erschwert und einer friedlichen Lösung im Wege steht.

Auch in Bezug auf das Geschlecht ergibt sich zweitens ein der Vermutung entgegengesetzter Effekt. So ist eine bürgerorientierte Einstellung bei weiblichen Beamten nicht stärker ausgeprägt als bei männlichen Beamten; im Gegenteil: Polizistinnen stimmen diesem Polizeibild sogar seltener zu. Im Einklang damit steht ein Befund von Ellrich und Baier (Ellrich/Baier 2015) mit Blick auf die soziale Kompetenz der Selbstkontrolle. Während sich Frauen aus der Allgemeinbevölkerung durch eine höhere Selbstkontrolle von Männern unterscheiden, weisen Polizeibeamtinnen einen deutlich niedrigeren Wert als ihre männlichen Kollegen auf. Ergebnisse aus anderen Studien belegen ebenfalls, dass sich Frauen in der Polizei zumindest in einigen Merkmalen durchaus von Frauen aus der Allgemeinbevölkerung unterscheiden (z.B. Lilly et al. 2009). Dies dürfte nicht zuletzt das Resultat von Selektions- und Sozialisationswirkungen sein. Den Polizeiberuf ergreifen möglicherweise gerade solche Frauen, die nicht als „stereotypisch“ weiblich einzuordnen sind. Darüber hinaus sind Frauen gerade in männerdominierten Berufen besonderen Sozialisationszwängen ausgesetzt, insofern an sie unterschiedliche, sich teils widersprechende Rollenerwartungen herangetragen werden (vgl. Martin 1979; Rabe-Hemp 2008).

Der dritte zu diskutierende Befund betrifft den Vergleich von Polizeibeamten und Allgemeinbevölkerung. Hinsichtlich der Bürgerorientierung sind sich beide Gruppen einig: Die deutliche Mehrheit erachtet eine bürgerorientierte Polizeiarbeit als wichtig. Diskrepanzen zeigen sich demgegenüber beim autoritären Polizeibild. Die Bevölkerung ist häufiger der Ansicht, dass Polizeibeamte in dieser Form handeln sollten; Beamte hingegen distanzieren sich

mehrheitlich von einem solchen Bild. Auch in früheren Untersuchungen erfuhren eher traditionelle Polizeibilder eine stärkere Zustimmung in der Bevölkerung als in der Polizei selbst (s. Ohlemacher et al. 2002; Baier/Ellrich 2014). Die geringere Identifikation mit der autoritären Polizeirolle auf Seiten der Beamten könnte Folge des von der Polizeiorganisation postulierten Leitbilds der Bürgernähe sein, das die Gewalt- und Zwangsthematik ausklammert (s. auch Behr 2013). Die Diskrepanz zwischen der Polizei und der Bevölkerung hinsichtlich des autoritären Polizeibilds könnte im Alltag eine Quelle von Missverständnissen und Irritationen sein. Möglicherweise wird in bestimmten Situationen ein anderes Vorgehen von der Bevölkerung erwartet als die Polizei es letztlich zeigt.

Zuletzt soll auf einige Einschränkungen der Studie hingewiesen werden, die bei der Interpretation der Befunde zu berücksichtigen sind. Zum einen wurden nur Selbstauskünfte der Befragten erfasst, welche anfällig für Antwortverzerrungen sind. Bei der Bürgerorientierung handelt es sich um ein von der Organisation er-

wünschtes Leitbild. Insofern ist zu erwarten, dass die Beamten in stärkerem Maße solche Einstellungen befürworten. Das Thema Zwang und Gewalt stellt vor dem Hintergrund öffentlich diskutierter Fälle übermäßiger Polizeigewalt dagegen ein negativ besetztes Thema dar. Sinnvoll könnte die Messung der Einstellungen über implizite Testverfahren sein, die von sozial erwünschten Antworttendenzen unbeeinflusst bleiben. Zum anderen handelt es sich bei der Befragung um eine Querschnittsstudie, welche keine kausalen Schlussfolgerungen erlaubt. Allerdings legt die Datenstruktur zumindest mit Blick auf die Viktimisierungserfahrungen innerhalb der letzten drei Einsätze eine zeitliche Verursachungsrichtung nahe. Da sich die Untersuchung ausschließlich an niedersächsische Einsatz- und Streifendienstbeamte richtete, sind die Befunde zuletzt nicht ohne weiteres auf andere Gruppen in der Polizei (z.B. Hundertschaften) sowie andere Bundesländer übertragbar. Generell wäre eine Replikation der Ergebnisse daher wünschenswert.

<sup>1</sup> Polizei Niedersachsen Strategie 2020 (Artikel Information vom 08.10.2014), Online: [https://www.polizei.niedersachsen.de/wir\\_ueber\\_uns/strategie\\_2020/strategie-2020-110382.html](https://www.polizei.niedersachsen.de/wir_ueber_uns/strategie_2020/strategie-2020-110382.html) (15.05.2015).

<sup>2</sup> Cronbachs Alpha auch als „interne Konsistenz“ bezeichnet, zeigt an, wie stark die einzelnen Items eines Test miteinander zusammenhängen. Der Koeffizient kann Werte zwischen 0 und 1 annehmen (Bortz/Döring 2005, 199).

<sup>3</sup> Dieses bislang noch nicht veröffentlichte Erhebungsinstrument wurde uns im Rahmen einer Forschungs Kooperation von Herrn Jürgen Glaser dankenswerter Weise zur Verfügung gestellt.

<sup>4</sup> In den Analysen wurde zusätzlich der Einfluss von Alter und Geschlecht kontrolliert.

<sup>5</sup>  $N = 1787$ ;  $WLSMV$ ;  $\chi^2 = 82.180$ ,  $df = 15$ ,  $RMSEA = 0.050$ ,  $CFI = 0.948$ ,  $TLI = 0.903$ ; \*  $p < .05$ , \*\*\*  $p < .001$ .

### Quellenangaben

Alfermann, Dorothee (2005). Geschlechterunterschiede, in: Weber, Hannelore/Rammsayer, Thomas (Hg.) *Handbuch der Persönlichkeitspsychologie und der Differentiellen Psychologie*, Göttingen, 305–317.

Allen, Natalie J./Meyer, John P. (1996). *Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity*, *Journal of Vocational Behavior* (49), 252–276.

Baier, Dirk/Ellrich, Karoline (2014). *Vertrauen in die Polizei im Spiegel verschiedener Befragungsstudien*, in: Ellrich, Karoline/Baier, Dirk (Hg.) *Polizeibeamte als Opfer von Gewalt. Ergebnisse einer Mixed-Method-Studie*, Frankfurt a.M., 43–90.

Baier, Dirk et al. (2011). *Kriminalitätsfurcht, Strafbedürfnisse und wahrgenommene Kriminalitätsentwicklung. Ergebnisse von bevölkerungsrepräsentativen*

*Befragungen aus den Jahren 2004, 2006 und 2010*, KFN-Forschungsbericht Nr. 117, Hannover.

Bässmann, Jörg/Vogt, Sabine (1997). *Community Policing*, BKA-Forschung, Wiesbaden.

Behr, Rafael (2013). *Polizei. Kultur. Gewalt. Die Bedeutung von Organisationskultur für den Gewaltdiskurs und die Menschenrechtsfrage in der Polizei*, *SIAK-Journal – Zeitschrift für Polizeiwissenschaft und polizeiliche Praxis* (1), 81–93, Online: [http://dx.doi.org/10.7396/2013\\_1\\_H](http://dx.doi.org/10.7396/2013_1_H).

Borkenau, Peter/Ostendorf, Fritz (2008). *NEO-Fünf-Faktoren Inventar nach Costa und McCrae*, Göttingen.

Bortz, Jürgen/Döring, Nicola (1995). *Forschungsmethoden und Evaluation*, Berlin.

Bosold, Christiane et al. (2002). *Polizei im Wandel. Das Erhebungsinstrument der standardisierten Befragung der Vollzugsbeamtinnen und -beamten der niedersächsischen Polizei 2001*, KFN-Forschungsbericht Nr. 86, Hannover.

Brough, Paula/Frame, Rachael (2004). *Predicting police job satisfaction and turnover intentions: The role of social support and police organisational variables*, *New Zealand Journal of Psychology* (33), 8–16.

Burgheim, Joachim et al. (2002). *Bürgerfreundlichkeit der Polizei. Ergebnisse empirischer Untersuchungen*, in: Sterbling, Anton (Hg.) *Qualitätsmessung und Qualitätssicherung. Bürgerfreundlichkeit der Polizei & Evaluation der Hochschulausbildung*, Rothenburg/Oberlausitz, 37–99.

Büssing, André/Perrar, Klaus M. (1992). *Die Messung von Burnout. Untersuchung einer Deutschen Fassung des Maslach Burnout Inventory (MBI-D)*, *Diagnostica* (38), 328–353.

Cropanzano, Russell et al. (1993). *Dispositional affectivity as a predictor of work*

*attitudes and job performance*, *Journal of Organizational Behavior* (14), 595–606.

Dölling, Dieter/Feltes, Thomas (Hg.) (1993). *Community policing: Comparative aspects of community oriented police work*, Holzkirchen.

Dörmann, Uwe/Remmers, Martin (2000). *Sicherheitsgefühl und Kriminalitätsbewertung*, BKA-Forschung, Wiesbaden.

Ellrich, Karoline (2012). *Punitivität bei Polizeibeamten. Ein Vergleich mit der Allgemeinbevölkerung*, in: Ohlemacher, Thomas/Werner, Jochen-Thomas (Hg.) *Empirische Polizeiforschung XIV: Polizei und Gewalt. Interdisziplinäre Analysen zu Gewalt gegen und durch Polizeibeamte*, Frankfurt a.M., 83–105.

Ellrich, Karoline/Baier, Dirk (2014). *Gewalt gegen niedersächsische Beamtinnen und Beamte aus dem Einsatz- und Streifendienst. Zum Einfluss von personen-, arbeits- und situationsbezogenen Merkmalen auf das Gewaltopferisiko*, KFN-Forschungsbericht Nr. 123, Hannover.

Ellrich, Karoline/Baier, Dirk (2015). *Die Polizei – ein Spiegel der Gesellschaft? Ein Vergleich von Personenmerkmalen und Wohlbefinden zwischen Einsatz- und Streifendienstbeamten und der Allgemeinbevölkerung in Niedersachsen*, *Polizei & Wissenschaft* (2), 48–62.

Frese, Michael (1989). *Gütekriterien der Operationalisierung von sozialer Unterstützung am Arbeitsplatz*, *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft* (43), 112–121.

Goldstein, Herman (1987). *Toward community-oriented policing: Potential, basic requirements, and threshold questions*, *Crime & Delinquency* (33), 6–30.

Greene, Jack R. (2000). *Community policing in America: Changing the nature, structure, and function of the police*, *Criminal Justice* (3), 299–370.

Haacke, Kirstin/Samulewicz, Olivia (2011). *Respekt und Akzeptanz der Bürger als Resonanz des Auftretens der*

- Berliner Polizei, in: Jaschke, Hans-Gerd (Hg.) *Polizei und Öffentlichkeit – Öffentlichkeitsarbeit bei der Polizei*, Berlin, 39–59.
- Hücker, Fritz (2010). *Rhetorische Deeskalation: Deeskalatives Einsatzmanagement, Stress- und Konfliktmanagement im Polizeieinsatz*, Stuttgart.
- Klemisch, Dagmar (2006). *Psychosoziale Belastungen und Belastungsverarbeitung von Polizeibeamten*. Inauguraldissertation der Medizinischen Fakultät der Westfälischen Wilhelmsuniversität Münster, Online: [d-nb.info/991147251/34](http://d-nb.info/991147251/34).
- Klinger, Janina et al. (2009). *Bürger als Kunden von Behörden am Beispiel der Polizei*, in: Braun, Ottmar L./Müssigmann, Michael J. (Hg.) *Kundenbefragungen. Eine Sammlung von Fallstudien*, Lengerich/Berlin, 147–161.
- Klump, Manfred (2012). *Leitbild bürgernahe Polizei. Redebeitrag des baden-württembergischen BDK-Vorsitzenden auf der Fachtagung der Landtagsfraktion von Bündnis 90/Die Grünen am 24.03.2012*, Online: <https://www.bdk.de/lv/baden-wuerttemberg/fachthemen/Strukturreform/leitbild-buergernahe-polizei>.
- Kop, Nicolien/Euwema, Martin C. (2001). *Occupational stress and the use of force by Dutch police officers*, *Criminal Justice and Behavior* (28), 631–652.
- Kraus, Stephen J. (1995). *Attitudes and the prediction of behavior: A meta-analysis of the empirical literature*, *Personality and Social Psychology Bulletin* (21), 58–75.
- Kumar, Kuldeep/Bakhshi, Arti (2010). *The five-factor model of personality and organizational commitment: Is there any relationship*, *Humanity & Social Sciences Journal* (5), 25–34.
- Lederer, Anja (1999). *Polizeiliche BürgerInnenbefragungen*, *Bürgerrechte & Polizei/CLIP* (64), 40–48.
- Lilly, Michelle M. et al. (2009). *Gender and PTSD: What can we learn from female police officers?* *Journal of Anxiety Disorders* (23), 767–774.
- Manzoni, Patrik (2003). *Gewalt zwischen Polizei und Bevölkerung. Einflüsse von Arbeitsbelastungen, Arbeitszufriedenheit und Burnout auf polizeiliche Gewaltausübung und Opfererfahrungen*, Zürich.
- Martin, Susan E. (1979). *Policewomen and policewomen: Occupational role dilemmas and choices of female officers*, *Journal of Police Science and Administration* (7), 314–23.
- Maslach, Christina/Jackson, Susan E. (1981). *The measurement of experienced burnout*, *Journal of Organizational Behavior* (2), 99–113.
- Maslach, Christina et al. (2001). *Job burnout*, *Annual Review of Psychology* (1), 397–422.
- McCrae, Robert R./John, Oliver P. (1992). *An introduction to the five-factor model and its applications*, *Journal of Personality* (60), 175–215.
- Ng, Thomas W./Sorensen, Kelly L. (2008). *Toward a further understanding of the relationship between perceptions of support and work attitudes*, *Group & Organization Management* (33), 243–268.
- Noblet, Andrew et al. (2009). *Job stress in the law enforcement sector; Comparing linear, non-linear and interaction effects of working conditions*, *Stress and Health* (25), 111–120.
- Ohlemacher, Thomas et al. (2002). *Polizei im Wandel. Abschlussbericht der standardisierten Befragung der Vollzugsbeamtinnen und -beamten der niedersächsischen Polizei 2001 sowie erste Ergebnisse der Gruppendiskussion 2002*, KFN-Forschungsbericht Nr. 87, Hannover.
- Posiege, Petra/Steinschulte-Leidig, Brigitta (1999). *Bürgernahe Polizeiarbeit in Deutschland. Darstellung von Konzepten und Modellen*, BKA-Forschung, Wiesbaden.
- Prümper, Jochen et al. (1995). *KFZA. Kurz-Fragebogen zur Arbeitsanalyse*, *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie* (39), 125–131.
- Püttner, Norbert (1999a). *Bürgerorientierte Polizeiarbeit in Deutschland*, *Bürgerrechte & Polizei/CLIP* (64), 28–39.
- Püttner, Norbert (1999b). *Community Policing: Eine Alternative?* *Bürgerrechte & Polizei/CLIP* (64), 6–15.
- Rabe-Hemp, Cara E. (2008). *Female officers and the ethic of care: Does officer gender impact police behaviors?* *Journal of Criminal Justice* (36), 426–434.
- Rammstedt, Beatrice et al. (2004). *Entwicklung und Validierung einer Kurzskala für die Mes-*



sung der Big-Five-Persönlichkeitsdimensionen in Umfragen, *ZUMA Nachrichten* (28), 5–28, Online: [http://www.gesis.org/fileadmin/upload/forschung/publikationen/zeitschriften/zuma\\_nachrichten/zn\\_55.pdf](http://www.gesis.org/fileadmin/upload/forschung/publikationen/zeitschriften/zuma_nachrichten/zn_55.pdf).

Rudolf, Matthias/Müller, Johannes (2004). *Multivariate Verfahren: Eine praxisorientierte Einführung mit Anwendungsbeispielen in SPSS*, Göttingen.

Steinbauer, Martina et al. (2002). *Stress im Polizeiberuf. Verarbeitung belastender Ereignisse im Dienst*, Frankfurt a.M.

Waddington, Peter A. (1999). *Police (canteen) sub-culture. An appreciation*, *British Journal of Criminology* (39), 287–309.

Wunderlich, Carol (2001). *Qualität der Polizeiarbeit. Preisverleihung für das bürgerfreundlichste Polizeirevier Sachsens*, *Zeitschrift für die Sächsische Polizei* (5), 9.

#### **Weiterführende Literatur und Links**

Ellrich, Karoline et al. (2012). *Polizeibeamte als Opfer von Gewalt: Ergebnisse einer Befragung von Polizeibeamten in zehn Bundesländern*, Baden-Baden.