

Teil 4:

Vom Notruf zur Einsatzmobilisierung

4.1. Rekonfigurationen polizeilicher Wissensobjekte

Bislang wurde die Notrufbearbeitung in umfassende Transformationen der österreichischen Un/Sicherheitsproduktion eingebettet und die Konfiguration ihrer Medientechnik beschrieben. In einem Paradigmenwechsel gewannen die Aktivierung der Bevölkerung, mobile Straßenpräsenz und Ressourceneffizienz an Bedeutung. Der organisationale Medienwandel war durch Konfigurationspraktiken gekennzeichnet, die durch Trennung und Transfer medientechnische Artefakte und Bewertungen produzieren, zirkulieren und (de-)stabilisieren. Die fortlaufenden Rekonfigurationen betrafen neben der Kommunikationstechnik auch die Kompetenzen der Leitstellenmitarbeiter:innen. Im Implementierungsprojekt entstand ein intermediärer Organisationsraum, der die wechselseitigen Adaptionen und Auseinandersetzungen um die Gestaltung der Medientechnik miteinander in Bezug setzt.

Es hat sich bereits herausgestellt, dass die Mobilisierung und Kontrolle von ziviler Wachsamkeit und polizeilicher Intervention das zentrale Bezugsproblem der polizeilichen Notrufbearbeitung darstellen, das über historische Wandlungsprozesse hinweg relativ stabil bleibt. Die moralischen Ökonomien des sparsamen Managements, der Grundversorgung, der Katastrophe und der Diskriminierungs- und Stigmatisierungskritik, die die diskursiven Auseinandersetzungen um den Notruf dynamisierten, bezogen sich auf die eine oder andere Weise auf diese Problemstellung und verschoben die Angemessenheitskriterien des Polizeinotrufs. Die Notrufzeit wurde normalisiert und der evidente Notfall rückte teilweise aus dem Fokus.

Der Notruf wurde bislang vorwiegend hinsichtlich seiner Außenbeziehungen untersucht und in die gesellschaftliche Formation der Un/Sicherheitsproduktion eingebettet. Nun begeben wir uns in das »Herz der Polizei« (Behr 2000a, 224, FN 29), um uns den situiereten Prozessen zuzuwenden, in denen aus den Aufforderungen der Anrufer:innen Polizeieinsätze gemacht werden. Damit wird auf die Frage eingegangen, welche Rekonfigurationen auf dem Weg eines Notrufs von der Anrufannahme über die Einsatzdisposition bis hin zu seiner Dokumentation auftreten. Die praxisformanalytische Herangehens-

weise an die Ethnografie erlaubt es dabei nicht nur, einzelne Prozesse mikroanalytisch zu sezieren, wie es die Ethnomethodologie detailliert getan hat, sondern auch Spannungsverhältnisse von lokalen Vollzügen und übergreifenden Stabilisierungen aufzuzeigen. In den bewertenden Antworten und normativen Korrekturen werden singuläre Ereignisse so bearbeitet, dass sie in den Verweiszusammenhang der Praxisform Notruf integriert werden. Auf diesem Weg reproduziert sich die Form und die Ereignisse erhalten umgekehrt ihre formspezifische Bedeutung.

Klassifizieren, Lokalisieren und Verräumlichen, Vermitteln, Dokumentieren und das Mobilisieren von Polizeieinheiten sind dabei Praktikenkomplexe, die Sach- und Vollzugsprobleme der Mobilisierung und Kontrolle von Wachsamkeit und Interventionen bearbeiten. Die folgenden Abschnitte behandeln diese Wissenspraktiken der Reihe nach und weisen auf wechselseitige Bezüge und Verweise auf die moralischen Ökonomien hin, die bereits im zweiten Teil vorgestellt wurden. Für jede Praktik werden jeweils entscheidende Fähigkeiten und die Rolle von Medientechnik dargestellt. Die Wissenspraktiken beziehen je unterschiedliche Module der Technik in ihren Vollzug ein. Sie kommt in ihnen nie als Ganze zur Geltung, wenngleich sie nur als Ganze funktioniert. Die unterschiedlichen Interfaces und Features, die konkret in Gebrauch sind, werden durch eine technische Architektur integriert, die die Medientechnik zum Kreuzungspunkt der Praxisform macht. Zudem sind ihre Elemente selbst Produkte von Wandlungs- und Aneignungsprozessen. Daher beschreibe ich in den jeweiligen Abschnitten auch, wie sie durch den rezenten Wandel modifiziert wurden und welche praktischen Folgen das hat.

Um die Prozesse in der Leitzentrale für die Leser:innen anschaulich zu machen, wird im folgenden Abschnitt 4.2. zunächst ein Überblick über den Notrufprozess gegeben. Abschnitt 4.3. legt dar, dass im Kontext der Notrufbearbeitung unter einem Polizeieinsatz ein Wissensobjekt bzw. epistemisches Un/Sicherheitsobjekt zu verstehen ist. Nach diesen Vorbemerkungen gehe ich auf die konkreten Praktiken ein. Die Tabelle 7 gibt einen Überblick über den Fortgang dieses Studienteils und listet die jeweiligen Praktiken und ihre Bezugsprobleme auf.

All diese im Grunde in vielen Praxisformen vorfindbaren Praktiken erlangen ihre spezifische Bedeutung erst durch die Verknüpfung in der Notrufbearbeitung. Sie sorgen für fortlaufende Neubewertungen und damit Rekonfigurationen von Einsätzen. Da zentrale Argumente im Durchgang durch die Analyse immer wieder zusammengefasst werden, verzichte ich auf ein abschließendes Fazit und verdichte die Ergebnisse am Ende auf das polizeiliche »Gespür« (Abschnitt 4.9.), das bereits zuvor immer wieder anklingen wird.

Tabelle 7: Übersicht Wissenspraktiken der Notrufbearbeitung

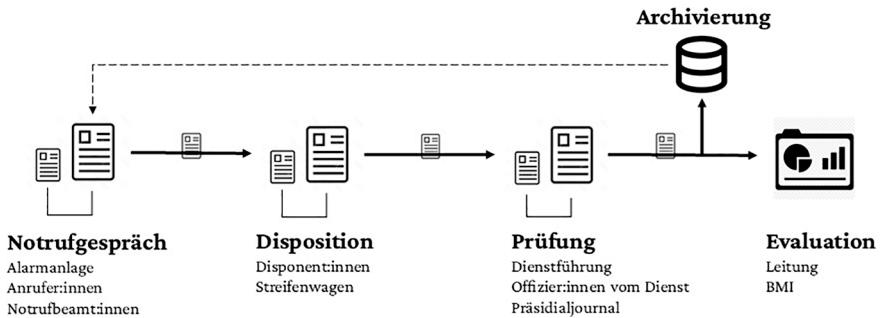
Abschnitt	Wissenspraktiken	Bezugsprobleme der Praktiken	Bezugsprobleme der Praxisform
4.4.	Ereignisdarstellung und Gesprächsführung	Notrufgespräche ordnen, um Wissen der Anrufenden zu nutzen	Mobilisierung und Kontrolle von ziviler Wachsamkeit und mobiler polizeilicher Intervention
4.5.	epistemisches Profiling	Glaubwürdigkeit gegenüber Wissensquellen differenziell zuschreiben oder entziehen	
	Individuation von Einsätzen	Einzelfallbearbeitung sicherstellen	
	Grenzklassifikation	Selektion von »irrelevanten« und »unechten« Anrufen	
	Einsatzklassifikation	sachliche Einordnung und Priorisierung	
4.6.	Verorten und Ver-räumlichen	versicherheitlichende Ortsbewertung und Raumkontrolle	
4.7.	Hörpraktiken und Einsatzdokumentation	Öffentlichkeit für Wissensobjekte herstellen und wechselseitige Kontrolle	
4.8.	Einsatzmobilisierung	Einheiten des Streifendienstes für Wissensobjekte gewinnen	

4.2. Überblick über den Notrufprozess

Um den Überblick über die folgenden Analysen zu wahren, veranschaulicht die Abbildung 7 den Prozess der Notrufbearbeitung. Die Vermittlung zwischen Notrufgespräch, Disposition, Prüfung der Einsätze und Evaluation wird durch digitale Formulare, Listen, Karten, Datenbanken und Interfaces des Einsatzleit- und Kommunikationssystems gewährleistet und organisiert.

Dieser Prozess kann schematisch wie folgt beschrieben werden. Zuerst wird auf Basis der Notrufgespräche oder technischen Alarme ein Einsatz von Notrufbeamt:innen erstellt oder der Anruf als nicht polizeirelevant abgewiesen. Die Polizist:innen protokollieren die Gespräche im Einsatzformular in wenigen Worten. Sie bestimmen einen Einsatzort. Meist am Ende der Notrufgespräche klassifizieren sie den Einsatz gemäß einer formalen Einsatztaxonomie. Je nach Bedarf werden andere Einsatzorganisationen wie Rettungsdienste, die Feuerwehr oder Verwaltungsbehörden verständigt. Danach wird das Einsatzformular mit den Gesprächsinformationen an die wenige Meter entfernte Disposition bzw. den »Funk« gesendet.

Abbildung 7: Übersicht Notrufprozess



Quelle: Eigene Darstellung

Die Disponent:innen verständigen Einheiten und protokollieren deren Berichte im selben Formular. Sie betreuen und koordinieren den Einsatz bis zu seinem Abschluss, wenn alle notwendigen Maßnahmen beendet sind und ein zuständiger Streifenwagen einen Abschlussbericht gegeben hat. Nachdem die Disponent:innen den Einsatz beendet haben, überträgt das Einsatzleitsystem das Protokoll automatisch in die Prüfliste der Dienstführung bzw. Schichtleitung. Wenn dem Einsatz eine hohe Priorität zugewiesen wurde, wird das Protokoll parallel an einen Offizier vom Dienst und einen Vertreter des Polizeipräsidenten (Präsidialjournal) gesendet. Wenn diese den Einsatz als »korrekt« bearbeitet bewerten, wird er in einer Datenbank gespeichert und für etwaige Überprüfungen in der Einsatzdatenbank archiviert (z.B. bei Beschwerden, Ermittlungen, Gerichtsverfahren). Die Datenbank ist wiederum mit dem Einsatzleitsystem operativ verknüpft. So kann bei zukünftigen Einsätzen wieder auf den Datensatz zugegriffen werden (etwa als »Anruferhistorie«). Die folgenden Beschreibungen und Analysen beschränken sich weitgehend auf die Notrufannahme und die Disposition, die die Kernepisoden der Prozesse bilden. Die Prüfung durch die Dienstführung wird nicht in derselben Tiefe behandelt.¹ Die Wissenspraktiken der Notrufbearbeitung liegen im Verhältnis zu diesen Prozessepisoden teilweise quer. Das Lokalisieren und Verräumlichen (siehe Abschnitt 4.6.) zieht sich etwa durch den gesamten Prozess.

4.3. Polizeieinsätze als epistemische Un/Sicherheitsobjekte

Bevor wir uns den Prozessen der Notrufbearbeitung widmen, ist es notwendig, zu erläutern, was theoretisch unter einem Polizeieinsatz verstanden wird. Ein adäquates Verständnis bedarf einer gewissen Sensibilität für die Besonderheiten der Wissenspraktiken in Kontroll- und Leitzentralen. So mag es sinnvoll sein, Einsätze als polizeiliche Aktionen in und mit der organisationalen Umwelt oder als bürokratischen Fall aufzufassen, wie es die Polizeiforschung üblicherweise tut (vgl. Jacobsen 2001). Diese Konzeption pri-

1 Neben der Kontrolle haben die Dienstführenden als Schichtleitung u.a. die Aufgabe, Dienstpläne, Tagesberichte oder Berichte für Großeinsätze zu erstellen.

vilegiert aber den Streifendienst, der jene Interventionen vornimmt, oder präfiguriert die Untersuchung als Organisationssoziologie von Verwaltungspraxis.

In der Sprach- und Medienpraxis der Notrufbearbeitung werden Einsätze hingegen nicht nur als Aktionen aufgefasst. Sie werden erstellt, gezeigt, abgeschickt, beobachtet, geschrieben, abgeschlossen und geprüft. Selbst im Streifendienst fährt man zum Einsatz, der zunächst nur vorgibt, was das sachliche Problem und das örtliche Ziel der Intervention ist. Der Einsatz wird in der Leitzentrale gefertigt, in einem digitalen Formular festgehalten und dient den Praktiken im Notrufprozess als Referenz (Knopp 2020a). In den Semantiken und Praktiken verschränken sich also Konnotationen des Einsatzes als Gegenstand und Sachproblem mit solchen der polizeilichen Aktivität.

Daher lassen sich Polizeieinsätze als Wissensobjekte (Rheinberger 1994) – als Gegenstand räumlich und zeitlich verstreuter praktischer Bezugnahmen (vgl. Scheffer 2013) – verstehen. Damit verschiebt sich der analytische Blick auf die eröffnende Herstellung, Bewegung, Modifikation, Stabilisierung und Bewertung, die den Einsatz als dynamisches relationales Gebilde rekonfigurieren. Polizeieinsätze sind die Beziehungen all dieser Performanzen, die ihnen ihre spezifische Form geben. Das heißt, die dabei auftretenden normativen Korrekturen vollziehen und setzen Angemessenheitskriterien im Verhältnis zu übergreifenden Bezugsproblemen der Praxisform Notrufbearbeitung unter Beteiligung von Medien, materiellen Settings und menschlichen Teilnehmer:innen mit ihren inkorporierten Fähigkeiten und Kompetenzen. Sie verfertigen fortlaufend neue episodische »Objektzustände« (Knorr-Cetina 2002, 57) bis zur Schließung des Wissensobjekts.

Die Wissensobjekte der Notrufbearbeitung sind formspezifisch als Un/Sicherheitsobjekte zu betrachten.² Diese Spezifizierung markiert, dass sich die polizeilichen Antworten auf Aufforderungen auf die graduelle Unterscheidung sicher/gefährlich beziehen, wenn sie Einsätze hervorbringen. Neben der Wissensproduktion umfassen polizeiliche Un/Sicherheitsobjekte einen Interventionsaspekt. Wissen wird erzeugt, um gesellschaftliche Ordnung durch unmittelbares Einschreiten in Stör- und Notereignisse zu (re-)produzieren. Diesen Aspekt der Konfiguration und Rekonfiguration von Ordnung hat die Polizei durchaus mit der Wissenschaft gemein. Denn auch die Wissenschaft interveniert in die materielle Objektwelt und rekonfiguriert damit soziomaterielle Ordnung (Knorr-Cetina 2002; Barad 2003; Latour 2007). Analog rekonfiguriert die Notrufbearbeitung polizeiliche und gesellschaftliche Ordnung und produziert eine Wahrheit über sie, die in Form von Sicherheitsberichten und Kriminalstatistiken andere gesellschaftliche Bereiche informiert.

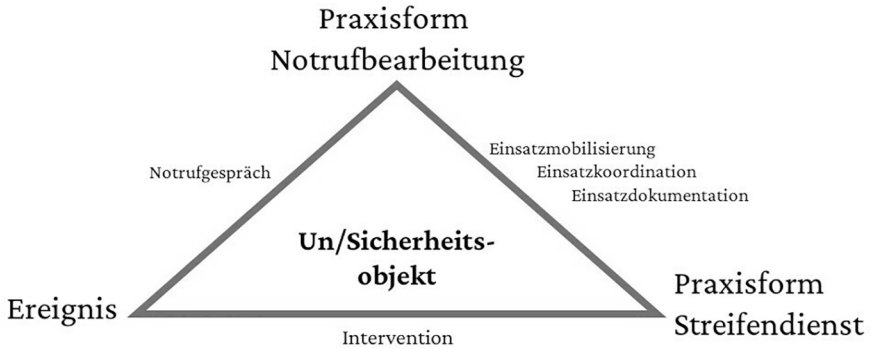
Die Teilnehmer:innen an der Notrufbearbeitung werden auf unterschiedliche Weise mit den Wissensobjekten verbunden und treten als deren Elemente auf, etwa als Zeug:innen oder Verantwortliche für die Erstellung des Einsatzes. Die Un/Sicherheitsobjekte sind zudem von den ihnen zugrunde liegenden Ereignissen in der Welt nicht gänzlich abzulösen, obwohl die Aufforderungen der Anrufenden und die polizeilichen Wissenspraktiken sie in ihren Bewertungsketten modifizieren. Die Prozesse der Objektivierung bzw. Objektformung fangen die Flüchtigkeit der Ereignisse ein, lösen sie von ihrem kon-

2 Wissensobjekt und Un/Sicherheitsobjekt werden im Folgenden synonym verwendet.

kreten Kontext ab und machen sie an verstreuten Orten polizeilich verfügbar und bearbeitbar. Die Wissensobjekte verbinden also drei Seiten (Abbildung 8).

Die Un/Sicherheitsobjekte nehmen als Beziehungsgefüge zwischen Ereignissen und den Praxisformen Notrufbearbeitung und Streifendienst Gestalt an. Die Notrufbearbeitung antwortet differenziell auf Aufforderungen durch Notrufgespräche, die Ereignisse für die Polizei relevant machen oder nicht, und erzeugt und zirkuliert dabei Wissensobjekte als besondere Sachprobleme. Notereignisse müssen von Anrufern so präsentiert werden, dass sie für die Praxisform erkennbar und intelligibel sind. Das bedeutet, dass sie in polizeiliche Wissensobjekte überführt und bewertet werden können. Polizeiliche Rekonfigurationen von Un/Sicherheitsobjekten sind daher in ihren relationalen Modifikationen nicht ohne Machtausübung zu verstehen, in der die Objekte geformt werden. Die Intervention erfordert, dass die Notrufbearbeitung Kräfte aus dem Streifendienst mobilisieren kann. Der Streifendienst ist aber eine eigene Praxisform, die nicht nur Einsätze der Leitzentrale ausführt, sondern auch patrouilliert und Kontrollen aufgrund von Verdachtsmomenten durchführt. Wenn Streifendiensteinheiten Notrufinterventionen durchführen, wechseln sie zwischen Praxisformen. In Deutschland wird das etwa durch die semantische Trennung von Einsatz- und Streifendienst erkenntlich. Die praktischen Auseinandersetzungen mit den Wissensobjekten bilden also fortlaufend fragile Passungsverhältnisse zwischen Form, Intervention und Ereignis. Einerseits geht es in der Analyse daher darum, wie Ereignisse zu mobilisierungsfähigen Un/Sicherheitsobjekten gemacht werden, andererseits um die Anpassungen von transsituativen Elementen der Praxisform.

Abbildung 8: Abstrakte Darstellung eines polizeilichen Un/Sicherheitsobjekts



Quelle: Eigene Darstellung

4.4. Notrufgespräche führen

In den ersten Tagen meiner Feldforschung erklärten mir Polizist:innen besonders oft, wie sie Notrufgespräche tätigen und worauf es dabei ankommt. In manchen Situationen hatte ich das Gefühl, dass mir die akkurate Führung des Gesprächs geradezu demonstriert wurde. Das gilt insbesondere für die Regel »Wir leiten das Gespräch« (FP, Landesleitzentrale). Das bedeutet, dass die Polizist:innen Notrufgespräche gemäß den polizeilichen Informationsrelevanzen ordnen und sequenzieren. Diese in Einführungsschulungen auch an neue Notrufbeamt:innen weitergegebene Regel geht davon aus, dass Polizist:innen Aufforderungen zur Intervention nicht nur passiv entgegennehmen, sondern so gestalten können, dass sie auf das Bezugsproblem ausgerichtet werden, Informationen zu sammeln, um über die Einsatzrelevanz eines berichteten Ereignisses zu entscheiden oder die Bearbeitung abzulehnen (siehe dazu im Detail Abschnitt 4.5.).

Diese Ordnungsleistung wurde in Konversationsanalysen detailliert untersucht. An dieser Stelle soll es daher vor allem um die Herstellung von Einsätzen als Wissensobjekten gehen und darum, wie diese durch Bezüge zu den historisch spezifischen Aktivierungsdiskursen geprägt werden. Die differenziellen Antworten der Beamt:innen formen das Gespräch zudem als besonderen Konversationstyp in der Vermittlung von Wachsamkeit und Polizeiintervention. Zuerst gehe ich auf explizite Regeln zur Gesprächsführung und das digitale Einsatzformular ein (Abschnitt 4.4.1. und 4.4.2.). An einem Beispiel zeige ich dann, wie Gespräche gelenkt und deren plurale Bezüge hergestellt werden (Abschnitt 4.4.3.). Am Ende des Kapitels schlussfolgere ich, dass Aktivierung in Notrufoptionen fortgesetzt wird (Abschnitt 4.4.4.).

4.4.1. Aktive Führung und Offenheit für Darstellungen

Verfahrensvorschriften, Leitfäden und Dienstanweisungen bilden transsituative Angemessenheitskriterien ab und bieten der Vollzugspraxis taktische Hinweise und Rechtfertigungen an. Sie werden in Schulungen gelehrt und als Arbeitsdokumente übermittelt. Im Gegensatz zu der Gestalt des Einsatzleitsystems oder der organisationalen Einsatztaxonomie wirken sie aber nicht gegenständlich in Notrufprozessen und bedürfen anderer Instanzen, die sie durchsetzen und auslegen. Allgemeine Vorschriften und Erwartungen zu eruieren, war in der Feldforschung keine einfache Aufgabe. Nicht, dass sie mir vorenthalten worden wären, aber als ich die Leitstellenbeamt:innen danach fragte, interpretierten sie dies stets als festgeschriebene Fragebögen, deren Sinnhaftigkeit sie bezweifelten.

Man kann da auch keine Vorgaben machen oder keinen Leitfaden, weil ja jeder Mensch anders ist draußen. Und man weiß nicht, wie ist der, liegt da was vor, übertreibt der, ist der nur übernervös oder/Da kann man keinen Leitfaden erfassen, es gibt Zigtausende Szenarios. (INT, Disponent)

Die Innenperspektive der Praktiker:innen hebt die Komplexität der Gespräche hervor, die nicht durch fixierte Leitfäden normalisierbar sei. Die Annahme, strikte Verfahrensregulierungen wären unmöglich, mag in einer von ihren Mitgliedern als besonders bü-

rokratisch angesehenen Organisation verwundern. Allerdings wies die Polizeiforschung bereits früh auf die Spielräume in der Bewertung lokaler Interaktionen (Feest und Blankenburg 1972) und die mit der Aufgabe der Herstellung gesellschaftlicher Ordnung einhergehende Vagheit des polizeilichen Zuständigkeitsbereichs hin (Neocleous 2021), die sich in Österreich in der übergeordneten Aufgabenstellung, »öffentliche Ruhe, Ordnung und Sicherheit« zu gewährleisten, ausdrückt. Die sachliche Offenheit der Aufforderungen an die Polizei verbindet sich im Notrufgespräch mit der Vielfalt der Darstellungsweisen.

So existieren anstelle detaillierter Direktiven eher allgemeine Hinweise zur »guten« Führung von Gesprächen. Sie werden im Zusammenhang mit der Zertifizierung der Leitstellen als Customer Contact Center nach der Norm ISO 18295–1 formalisiert. Dabei rückt das Kund:innenerlebnis in den Fokus der allgemeinen Anforderungen. Die performative Anerkennung der wachsamten Bürger:innen wird stärker betont und mit der moralischen Ökonomie einer bürger:innenorientierten Grundversorgung und Hilfe verbunden. Weiters wird auf Gesetze und Dienstanweisungen verwiesen.³

Im Allgemeinen gilt in der Notrufbearbeitung, dass die Kommunikation präzise und bestimmt, leicht verständlich (langsames und deutliches Sprechen) und auf die Erlangung von Informationen zur Einsatzerzeugung ausgerichtet sein soll. Der Sprachwechsel ins Englische muss jederzeit möglich sein. Hierfür steht ein gesondertes Glossar aus fertigen Satzbausteinen zur Verfügung. Ist keine präzise Kommunikation möglich, dann sollen die Beamt:innen zur Gefahrenerforschung Streifenwagen entsenden (siehe Abschnitt 4.5.2.). In jeder Kontaktsituation soll die Kommunikation das bürger:innenfreundliche Leitbild der Polizei repräsentieren. Im Zentrum des Kund:innenerlebnisses steht die Wartezeit, die entsprechend kurzgehalten werden soll. Daher wird verlangt, dass die Notrufe effizient gestaltet werden (Schnakl in BMI 11.02.2021). Längere Anfahrtszeiten der Streifenwagen werden den Anrufenden angekündigt.

Die Sachverhalte sollen mit gezielten W-Fragen erhoben werden. Diese öffnende Gesprächsführung lässt den Darstellungen der Anrufenden Raum zur Entfaltung von Ereignisberichten, durch die Neues für die Polizei erfahrbar wird. Geschlossene Ja/Nein-Fragen beschleunigen die Gespräche hingegen. Sie geben spezifische Antwortmöglichkeiten vor und führen eher dazu, dass Kategorienanforderungen erfüllt werden (Weißmann 2023, 256). Sie bergen damit das Risiko, dass Polizeikategorien und Verdachtsmomente die Darstellungen der Anrufenden überlagern und die Polizei auf ihre eigenen Wahrnehmungs- und Bewertungsschemata antwortet (Gilsinan 1989). Im Gegensatz dazu ist Anpassungsfähigkeit das zentrale Credo für die Führung der Gespräche. Flexibilität wird auch hinsichtlich der Stimmlage und der Formulierungen betont (INT, Führungskraft). Die Beamt:innen sollen die Emotionen der Anrufenden zudem möglichst ohne eigene Affizierung leiten (z. B. beruhigen). In diesem allgemeinen Verständnis wird das Notrufgespräch im Spannungsfeld von Offenheit, Geschwindigkeit und Problemori-

3 Relevant sind § 5 des Sicherheitspolizeigesetzes, der die Einrichtung der Landesleitzentralen anweist, und § 58e SPG, der die Verarbeitung von Daten regelt.

entierung verortet.⁴ Polizeiliche Kommunikation soll explizit als aktivierende Interaktion gestaltet werden. Diese allgemeinen Erwartungen an den Notruf verknüpfen die polizeilichen Wissenspraktiken damit mit dem paradigmatischen Problem der Aktivierung der wachsamten Bürger:innen.

4.4.2. Das Einsatzformular als Technologie des Ermessens

Während Leitfäden und Regeln die Anforderungen, die sie formulieren, nicht selbst durchsetzen, ist Medientechnik dadurch gekennzeichnet, dass sie normative Sanktionen automatisiert und Angemessenheitskriterien durch ihre materielle Gestaltung härtet.⁵ Das Einsatzformular des Leitsystems (Abbildung 9) ist daher nicht nur der zentrale mediale Träger von Wissensobjekten, sondern als eine Art materielle Führung der (Gesprächs-)Führungen zu betrachten. In der Notrufannahme gibt es vor, welche Informationen die *call takers* angeben müssen, um einen Einsatz zu erstellen, und bietet weitere Eingabeformulare für Befragungen an, etwa für Fahndungen und über Verletzungen.

Das digitale Formular umfasst verschiedene Eingabefelder und Funktionsbuttons, die dazu dienen, anderen seinen Inhalt zu zeigen oder Maßnahmenvorschläge, Daten zu Anrufern oder Ortsinformationen einzusehen. Die abgebildete Struktur ist im gesamten Notrufprozess identisch. In Notrufannahme, Einsatzdisposition und Prüfung wird das polizeiliche Wissensobjekt immer in dieser Form dargestellt, wenngleich es durch die fortgesetzte Eintragung, Verteilung und Prüfung inhaltlich ergänzt und verändert wird und je nach Rolle der Anwender:innen unterschiedliche Bearbeitungsmöglichkeiten zur Verfügung stehen.

Das Formular ist zunächst eher unscheinbar. Schriftgröße und -art sind einheitlich. Dadurch, dass auch alle visuellen Formen gleichförmig sind, wirkt es starr, aber ordentlich. Das Design verwendet fast keine Farben, was farbige Eintragungen besonders hervorhebt. Die auffälligsten Elemente sind die großen weißen Felder, die dazu auffordern, sie mit Texten zu befüllen. Das größte Feld kann aber nur durch Eintragungen in das kleinere Textfeld »Sachverhalt« befüllt werden. Visuell ist damit die Lesefunktion dominant. Rezipient:innen werden sofort auf die große weiße Fläche aufmerksam, die bei laufenden und abgeschlossenen Einsätzen mit Protokolleinträgen befüllt ist. Neue Einträge werden unten an das laufende Protokoll angefügt. Das Einsatzleitsystem nimmt auch selbst Eintragungen von Anruferdaten, Einsatzorten und Maßnahmenvorschlägen vor und setzt Relevanzen durch farbige Markierungen, z.B. von Waffenbezeichnungen wie »Messer« oder »Schusswaffe«. Zudem dokumentiert das Protokoll auch die technischen Aktivitäten des Informationssystems.

4 Während Routinegespräche hinsichtlich der Gesprächsführung nicht im Detail geregelt werden, erhalten die Beamt:innen im Rahmen der Ausbildung zu Disponent:innen eine Erstsprecher:innenschulung zur Notrufannahme in Ausnahmesituationen.

5 Einige der Argumente in diesem Abschnitt wurden mit einem Fokus auf Digitalisierung und De/Professionalisierung in Knopp und Pfadenhauer (2025) publiziert.

Abbildung 9: Visuelle Rekonstruktion des Einsatzformulars mit Bezeichnung thematischer Bereiche

Einsatzinformationen

Adresse des Einsatzorts

Einsatzklassifikation

POLIZEI

Eintragung von Protokolleinträgen zum Sachverhalt

Informationen zu Straßenkreuzungen

Interne Kommunikation

Informationen für Streifenwagen

Liste der nicht-veränderbaren Protokolleinträge (suchbar und filterbar)

Informationen über Zuständigkeit nach Landespolizeidirektion, Dienststelle und Einheit

Informationen über Anrufende

Beteiligte Mitarbeiter:innen, Einheiten, Informationen über Bearbeitungsstatus und -zeit

Einsatzabschluss für Disponent:innen und Vorgesetzte

Speichern und Anlegen des Einsatzes im ELS

Vorschlag für Einsatzkräfte

Weiterführende Informationen und Ergänzungen

Hinweise an andere

Quelle: Die Abbildung ist das Ergebnis einer rekonstruktiven Analyse und gibt eine veränderte und abstrahierte Gestalt wieder, die nicht dem tatsächlichen Design des Einsatzleitsystems des österreichischen BMI exakt entspricht. Für die Analyse nicht relevante Elemente wurden zur Vereinfachung ausgelassen. Die Datenbasis der Rekonstruktion bilden Interviews, ein *media go-along* und Beobachtungen. Veröffentlichte Bilder des Einsatzleitsystems finden sich bei Löff (2021), LPD Oberösterreich (2020) und LPD Tirol (2023).

Das Ausfüllen würden in westlichen Gesellschaften sozialisierte Bediener:innen links oben beginnen. Dieses mundane Wissen ist eine außerpolizeiliche Voraussetzung für das unmittelbare Verständnis des Dokuments. Zugleich befindet sich oben (und nicht erst am Ende des Formulars) der Button zum Speichern und Abschicken des Einsatzes an die Disposition. Das lässt die Interpretation zu, dass es bei dem Formular nicht vorrangig darum geht, es möglichst vollständig zu befüllen. Oben sind auch die Felder für zwingend notwendige Informationen angesiedelt: Einsatzort und Klassifizierung. Die Anordnung der Elemente steht so in einem Entsprechungsverhältnis zu Informationsrelevanzen. Das Einsatzleitsystem bewirkt einen Verortungs- und Klassifizierungszwang als formspezifische Ausprägung organisationalen Unterschei-

dungszwangs (vgl. Luhmann 1976). Ohne diese Eingaben kann kein Einsatz ausgelöst werden.

Darunter befinden sich die Textfelder, die die Beamt:innen nicht ausfüllen müssen. Ebenso nimmt die Strukturierungstiefe des Formulars ab. Während Ort und Einsatztyp Einzelabfragen mit vorgegebenen Eingabemöglichkeiten sind (Adressen und taxonomische Kategorien), werden andere Elemente des Wissensobjekts, wie Personen- oder Ablaufbeschreibungen, in offenen Feldern eingetragen. Diese relativ schwache Strukturierung steht in scharfem Kontrast zur »rigide[n] Formalstruktur« (Ellebrecht 2020, 91) der Befragung in den Notrufleitstellen anderer Organisationstypen und mancher Polizeien.⁶ So verwenden etwa Rettungsorganisationen oft digitale Fragebögen mit festgelegten Fragereihenfolgen und -abhängigkeiten. In den *Workplace Studies* wurde in diesem Zusammenhang von *technologies of order production* (J. Whalen 1995a; Suchman 1997) gesprochen. Zwar ordnet auch das Einsatzformular die Befragung. Umfangreichere technische Programmierungen der Gespräche werden seitens der Leitstellenmitarbeiter:innen und Führungskräfte jedoch abgelehnt und wurden in Österreich im Zeitraum meiner Forschung nicht eingeführt, obwohl eine Standardisierung der Notrufbearbeitung angestrebt wurde. Eine Begründung gibt eine Führungskraft im Interview:

Insbesondere im vielschichtigen Feld der Polizeiarbeit, das lässt sich nicht so stark strukturieren wie im medizinischen Bereich. Da muss der Polizist mit seinem gesamten Spektrum an Wissen am Notruf sitzen, um das rauszufühlen auch gewissermaßen. Es lässt sich nicht alles abfragen. Das sind Emotionen, das sind Gefahrenmomente, das sind Erfahrungen, die man hat oder nicht hat. Natürlich kann man sagen, ja mir ist lieber weniger Erfahrung und immer den gleichen Qualitätslevel, ok. [...] Weil vorlesen, Fragen vorlesen und Antworten entgegennehmen, sag ich jetzt einmal ganz bewusst, das kann man gleich mal, aber wenn es dann aus der Norm fällt, und das ist bei der Polizei sehr oft der Fall [...]. (INT, Führungskraft)

Die Führungskraft betont wie der Polizist im vorangegangenen Abschnitt die Komplexität der Aufforderungen an die Polizei, die Schwierigkeit, die Gespräche zu führen und zu normalisieren, und hebt die situationsspezifische Anpassungsfähigkeit der polizeilichen Antworten und Bewertungen hervor. Es gehe um das Ungesagte, das nur durch den Einsatz von praktischen Erfahrungen »herausgeföhlt« werden könne. Diese Argumentation äußert ein Verständnis der Praxisform, das die professionellen Kompetenzen der Polizist:innen gegenüber technischen Regulationen aufwertet. In den Worten von Harvey Sacks (1972, 288): »[T]he police would like their special skills in observation to constitute grounds of a recognition of their professional status, and their professional status to then operate as a preliminary warrant of their observations [...]«

Die Anpassungsnotwendigkeit im Umgang mit Vieldeutigkeit markiert aus Sicht der Polizist:innen die Grenzen zu anderen Einsatzorganisationen und ein Spezifikum der Polizei. Standardisierung scheitert am Prüfstein der Abweichung. Auf erwartbar unplanbare Gesprächsdynamiken wird nicht durch stärkere Formalstrukturen reagiert,

6 Einige Formulare des Einsatzleitsystems, wie etwa das Fahndungsformular, sind stärker gegliedert. Sie werden aber selten im Verlauf von Notrufgesprächen verwendet.

sondern durch deren Reduktion. Die österreichische Polizei setzt auf Routine und gegenseitige Kontrolle (INT, Führungskraft). Die Offenheit des Interfaces erscheint als Anerkennung von erfahrungsbasierten Bewertungsschemata und als Kompetenzverteidigung (Antony und Pfadenhauer 2019) gegenüber einem formalisierenden Zugriff. Es handelt sich dabei auch um eine soziotechnische Antwort auf Prozesse der Privatisierung und »Laisierung« (Feldes 1995, 127), die in anderen Polizeikulturen, wie etwa der US-amerikanischen, bereits deutlich stärker ausgeprägt sind (Ellcessor 2021) sowie um eine explizite Reaktion auf den Kompetenzvergleich mit der Berufsrettung (siehe Abschnitt 2.6.1.), der das Zitat der interviewten Führungskraft einleitet.

Die Annahme, dass kein Anruf dem anderen gleiche und man sich individuell »einstellen« (FP, Landesleitzentrale) müsse, schreibt dem praktischen Vollzug umfangreiches Ermessen über die Handhabung von Notrufgesprächen zu. Die unspezifische gesellschaftliche Aufgabenstellung der Polizei materialisiert sich in der Gestaltung der Medientechnik. Den Beamt:innen werden weite praktische Spielräume überlassen, die variierende Antworten ermöglichen. Zudem sind die Protokolleinträge nur einseitig für die Polizist:innen sichtbar, was eine gewisse Intransparenz der Bewertung und Dokumentation der Gespräche gegenüber den Anrufenden ermöglicht. Das Einsatzleitsystem erscheint in der Notrufannahme nicht nur als Technologie der Ordnung, sondern zugleich als Technologie des Ermessens (*technology of discretion*), die die Gesprächsorganisation in weiten Teilen interaktiven Dynamiken und kulturellen Mustern überlässt und umfangreichere Strukturierungen eher anbietet als aufprägt. Es handelt sich also um ein professionelles Dokument, das die Führung der Anrufenden den Situationsbewertungen der Polizist:innen überantwortet.

4.4.3. Vielfältige Bezüge

Wie Notrufgespräche in situ geführt und geordnet werden, soll nun an einem Beispiel gezeigt werden. Es handelt sich um einen Routineeinsatz wegen eines Einbruchsdiebstahls. Weil die Diebe sich bereits entfernt haben, wird der Einsatz nicht vom Streifendienst, sondern direkt von der Kriminalpolizei bearbeitet. Das Gespräch eignet sich besonders, um das Wechselspiel von Darstellung und Führung zu analysieren, weil sich die jeweiligen Praktiken und die Teilnehmer:innenpositionen sehr eindeutig verteilen.

Wenn ein Anruf in den Leitzentralen auf Annahme wartet, werden die Notrufbeamt:innen durch einen Piepton im Kopfhörer und eine Displayanzeige mit einer Rufnummer auf den Anruf aufmerksam gemacht (siehe im Detail Abschnitt 4.5.1.). Im nun besprochenen Fall wird eine Mobiltelefonnummer auf rotem Grund angezeigt. Es wird ein bis zwei Klingelzeichen lang abgewartet, falls Anrufende wieder auflegen. Dann nehmen die Beamt:innen per Knopfdruck am Headset oder per Klick auf einen Button der digitalen Telefonwählanlage ab: »Der Notrufbeamte beginnt das Gespräch wie gewohnt mit ›Polizeinotruf‹. Ein Anrufer [...] meldet sich und berichtet zu Beginn, er wolle einen Einbruch melden. Der Notrufbeamte unterbricht nach wenigen Sekunden und fragt: ›Und wo?‹« (FP, Landesleitzentrale) Der Beamte beginnt nun damit, den Anrufer aktiv zu befragen, und ergänzt parallel die genannten Ortsinformationen im Einsatzformular. Nachdem der Anrufer die Straße und Hausnummer genannt hat, fragt der Beamte forsch weiter: »Aufgang? Stock? Tür?« Der Anrufer gibt im Gegensatz zu vorherigen nar-

rativen Gesprächsanteilen nach kurzem Stocken nurmehr einsilbig die geforderten Informationen zur Adresse. Der Notrufbeamte führt ihn mit seinen Fragen durch das Gespräch. Der Anrufer antwortet ebenso direkt und beinahe stichpunktartig auf die weiteren Fragen, was gestohlen wurde, wie der Gegenstand gestohlen wurde und wie der Tatort aussieht. Auch diese Berichte unterbricht der Beamte: »Ist der Täter noch da?« »Nein.« Der Polizist beendet den Anruf ohne weitere Umschweife mit »Okay, wir schicken jemanden.« und dreht sich zu mir: »Jetzt muss ich die Tatortgruppe anrufen.« Am Ende wird die Einsatzkategorie vergeben und ein Diebstahl, bei dem die Täter:innen nicht mehr anzutreffen seien, in der Einsatzinformation beschrieben.

Bereits die unpersönliche Eröffnung »Polizeinotruf« definiert das Gespräch als Kommunikation mit der Polizei, die im allgemeinen Verständnis dazu dient, ein Störereignis zu melden (Zimmerman 1984). Die Nennung des organisationalen Kontexts verortet das Gespräch im konkreten polizeilichen Formzusammenhang und unterscheidet es von anderen Gesprächstypen. Die knappe Direktheit fordert von den Anrufenden schnelle und polizeirelevante Darstellungen (Riou u.a. 2018) und damit implizit eine Anpassung an die Gesprächsform der polizeilichen Notrufbearbeitung. Der Polizist verlangt von seinem Gegenüber auch keine Namensnennung. Das gewöhnliche Notrufgespräch ist in Österreich eine Konversation zwischen Polizist:innen und relativ anonymen Anrufer:innen, die nur über ihre Telefonnummer identifiziert werden.

Der Anrufer antwortet darauf zunächst adäquat. Denn er kommt ohne Umschweife auf ein polizeirelevantes Thema zu sprechen, indem er einen Kriminalitätsfall meldet. Bereits nach wenigen Sekunden, in denen er weitere Informationen zum Diebstahl beiträgt, wird er vom Polizisten unterbrochen, der mit der Frage »Und wo?« beginnt, das Gespräch nach den Relevanzen der polizeilichen Einsatzbearbeitung zu formen, die ihm das digitale Einsatzformular auf seinem Bildschirm abverlangt. Zugleich zeigt er mit dieser Nachfrage an, dass er den Einbruch als polizeirelevant bewertet (Kent und Antaki 2020).

Im Gegensatz zu alltäglichen Konversationen, in denen Unterbrechungen oft dazu dienen, eigene inhaltliche Beiträge zu platzieren (Zimmerman und West 1975), verkürzen die Notrufbearbeiter:innen durch diese normativen Sanktionen die Gesprächszüge der Anrufer:innen, um die Gesprächsform durchzusetzen und neue polizeirelevante Themen zu setzen. Die Unterbrechungen stören den Erzählfluss im beschriebenen Beispielanruf später auch, um Angaben zu hinterfragen und Themen zu vertiefen. Die Nachfragen irritieren die Anrufenden sukzessive hinsichtlich der Darstellungsweise und drängen sie Schritt für Schritt aus der Position der Erzählenden in die der Informant:innen. Die Unterbrechungen führen und kontrollieren das Gespräch in diesem Fall effektiv und setzen die Notrufform mit ihren spezifischen Gesprächsrechten und -pflichten durch. Die Konversation wechselt in einen Modus von kurzer Frage und kurzer Antwort mit einem *pacing*, das auf Beschleunigung zielt. Dabei wechselt die Gesprächsführung zwischen offenen Fragen, wenn Ereignisdimensionen erkundet werden, und geschlossenen Fragen, wenn, wie im Fall der Anwesenheit von Täter:innen, binäre Informationen genügen. So entscheidet die Frage, ob Täter:innen noch vor Ort sind, über die Art der folgenden Intervention. Sind keine Täter:innen anwesend, ist der Einsatz »abgelaufen« und die kriminalpolizeiliche Spurensicherung kann beginnen.

Beim Führen des Notrufgesprächs geht es nicht um eine umfassende Erkenntnis über die Lage vor Ort. Vielmehr werden Gespräche mit Blick auf die unmittelbaren praktischen Schritte im Notrufprozess, in Bezug auf polizeiliche Taxonomien und die Prüfung der Anrufenden geordnet (siehe Abschnitt 4.5.). Das heißt, dass die Praktiken des Notrufgesprächs nicht lediglich aus seinem Verlauf zu erklären sind, sondern unter anderem auf Anforderungen der polizeilichen Folgepraktiken antworten, die den Anrufer:innen unbekannt sind. Betrachtet man an dieser Stelle nur den formalen Notrufprozess, so können bereits vielfältige temporale Bezüge rekonstruiert werden:

- die geführte Darstellung eines vergangenen oder andauernden Geschehens, das den Notruf angestoßen hat,
- der gegenwärtige Verlauf des Gesprächs, in dem dessen kommunikative Ordnung und schnelle Erledigung auf dem Spiel steht,
- die proaktive Antwort auf und Vorbereitung von weiteren Schritten, die durch Protokollierung vermittelt werden,
- die polizeiliche Auffassung, dass die Gespräche Zeitressourcen konsumieren und zukünftige Anrufer:innen potenziell Wartezeiten in Kauf nehmen müssen oder von besonderer Relevanz sein könnten,
- wobei auch das Erreichen von Leistungskennzahlen in der Evaluation eine Rolle spielt, und
- die möglichen Sanktionen der stets mithörenden Kolleg:innen in der Leitzentrale (siehe Abschnitt 4.7.2.).

Die Gesprächsführung ist also bestrebt, buchstäblich die (Praxis-)Form zu wahren. Das anlassunabhängige Tempomachen nimmt Facetten eines Rituals an (vgl. Goffman 2022, 19), das die zentralen Orientierungen der Praxisform reproduziert und die Gespräche auf das Bezugsproblem der Vermittlung von Wachsamkeit und Intervention hin intensiviert. Die von einigen Forschenden vertretene Auffassung, dass sich Dringlichkeit aus der Art der Sachprobleme ergibt, verkennet, wie an dieser Stelle augenscheinlich wird, dass die Anforderungen der Notrufbearbeitung als Praxisform relativ unabhängig von der Gefährlichkeit und Dringlichkeit der konkreten Aufforderung zur Intervention reproduziert werden.

4.4.4. Gesprächsführung und Darstellung

Die Notrufgespräche können in erster Annäherung als Interaktion von Darstellungs- und Führungspraktiken verstanden werden. Wenn sie gelingt, erzeugt das Gespräch nicht nur ein polizeiliches Wissensobjekt, sondern reproduziert eine Gesprächsordnung mit formspezifischen Problembezügen, Geschwindigkeitsanforderungen, Sequenzen und Arbeitsteilungen zwischen den aktiven Bürger:innen und der Polizei. Für die Führung der Gespräche sind die Vertreter:innen der Polizei strukturell prädestiniert, weil sie die Anschlüsse an die Intervention des Streifendienstes herstellen. Die Führung bedarf allerdings der Durchsetzung in jeder einzelnen Gesprächssituation und ist abhängig von den Darstellungen der wachsam Anrufer:innen. Denn die Fertigung von Wissensobjekten ist auf Aufforderungen angewiesen, die Ereignisse präsentieren,

die für die Polizei selbst nicht wahrnehmbar sind. Die Erfolgchancen der Darstellung basieren darauf, dass die Polizist:innen verpflichtet sind, auf Anzeichen von Gefahr zu reagieren (§ 19 SPG).

Wachsamkeit und Polizeiintervention sind im Notrufgespräch also auf charakteristische Weise voneinander abhängig. Die Polizei verfügt über eine exklusive Antwort auf Ereignisse, die ihr nur über die Darstellungen der Anrufenden zugänglich werden. Diese Antwort verlangt aber, dass das Situationswissen der Anrufenden mit den medientechnischen Formatvorgaben und den Interventionskompetenzen der Polizei konfiguriert wird. So entstehen beantwortbare Sachprobleme. Dieser Normalisierung im Verweiszusammenhang der Notrufbearbeitung können sich die Gespräche entziehen, weswegen die Führung des Gesprächs selbst eine begrenzte Flexibilität aufweist. Wie später zu zeigen sein wird, können die Gespräche, wenn sie den Normalisierungsanforderungen der Polizei widersprechen, aber auch unverständlich werden (siehe Abschnitt 4.5.1.).

Daher können die polizeilichen, genauso wie alle anderen Wissensobjekte, nur als Produkte interagierender und aufeinander angewiesener Praktiken verstanden werden. Die Diagnose einer strukturell bevorzugten Verteilung von Interaktionspositionen zwischen Anrufenden und Polizist:innen soll daher nicht bedeuten, dass die Lenkung des Gesprächs keine darstellenden Elemente umfasst – dazu gehören Wutäußerungen oder Mitleidsbekundungen (K. Tracy und Tracy 1998) – oder dass Anrufer:innen die Führung im Gespräch nicht übernehmen können. Vielmehr sei darauf hingewiesen, dass das Zusammenspiel von Darstellung und Führung eingebettet ist in Aktivierungskampagnen, moralische Ökonomien sowie prozedurale Erfordernisse und strukturell dadurch gekennzeichnet ist, dass die Polizei rechtlich interventionsbefugt und -verpflichtet ist.

Das Notrufgespräch wird, als vermittelndes Scharnier zwischen Wachsamkeit und Intervention, zum Kontrollpunkt für aktive Bürger:innen und zum performativen Knotenpunkt der Reproduktion der Praxisform selbst. Ist das Notrufgespräch erfolgreich, steigern sich Wachsamkeit und Intervention durch Darstellung und Führung wechselseitig und erreichen gemeinsame Kontrollziele. Das aktivierende Führen zeitigt dabei kommunikative Doppelwirkungen, weil die Anrufenden durch ihre Art und Weise, zu berichten, selbst kategorisier- und bewertbar werden. Die Antworten auf die polizeiliche Führung produzieren ihre Sprecher:innen mit. Daran knüpfen Praktiken der polizeilichen Personenkategorisierung und Glaubwürdigkeitsbeurteilung an, die im folgenden Kapitel behandelt werden.

4.5. Einsatzklassifikation und epistemisches Profiling

Die Ausführungen zur Darstellung und Führung haben bereits auf einen weiteren Dreh- und Angelpunkt in der Verfertigung von Polizeieinsätzen aufmerksam gemacht: Sowohl die Darstellung von Ereignissen als auch die Führung der Gespräche verbinden sich mit Personenkategorisierung und Einsatzklassifikation. Die Relevanz der Klassifizierung materialisiert sich in der Gestaltung des Einsatzformulars. Die Einsatzklassifikation ist neben der Lokalisierung eines der Elemente von Un/Sicherheitsobjekten, deren Angabe medientechnisch erzwungen wird. Sie bestimmt in erster Instanz, für wie

gefährlich und wie dringlich die Polizei einen Einsatz hält, und ordnet ihn einer Klasse von polizeirelevanten Sachproblemen zu.

Zwischen Kategorisierung und Klassifizierung ist begrifflich zu unterscheiden (Hirschauer 2021). Kategorisierungen unterscheiden Menschen und Ereignisse, indem sie über Ähnlichkeit bzw. Zugehörigkeit befinden, diese Unterscheidungen verbalisieren und über singuläre differenzielle Antworten hinaus verstetigen. Kategoriale Zugehörigkeit geht einher mit der impliziten oder expliziten Zuschreibung von Eigenschaften. Darüber hinaus sind Klassifizierungen durch Formalisierung und Definitionen charakterisierte systematische Kategorisierungen, die nicht mehr nur aus der Unterscheidungspraxis emergieren und tradiert werden, sondern gezielt erstellt werden. Sie bilden also ein Untertyp des Kategorisierens, der durch explizite Taxonomien gekennzeichnet ist. Kategorien und Klassifikationen sind Ordnungen differenzieller Antworten, in denen Angemessenheitskriterien und Bezugsprobleme situativ performiert werden. Sie verwandeln das, worauf geantwortet wird, in etwas Bestimmtes, auf das geantwortet wird.

In diesem Abschnitt unterscheide ich Personenkategorisierungen und Einsatzklassifikationen. Erstere sind insbesondere für das epistemische Profiling relevant, das Anrufende hinsichtlich ihrer Glaubwürdigkeit als Informations- und Wissensquelle bewertet und als epistemische Akteur:innen formspezifisch rekonfiguriert. Zweitere umfassen die Umformung von Darstellungen mit Blick auf Einsatztaxonomien. Gegenüber anderen polizeilichen Praktiken ist es eine Besonderheit des Kategorisierens im Notruf, dass die Beamt:innen selten Kontakt zu denjenigen haben, die gewöhnlich als polizeiliches »Gegenüber« gelten – also zu Täter:innen, Verdächtigen und anderen Kriminalisierten. Die Klientel der Notrufbearbeitung setzt sich vorrangig aus Betroffenen und Zeug:innen von Verbrechen und Ordnungsstörungen zusammen. Eine zweite Besonderheit liegt in der tiefgreifenden Mediatisierung der Wissenspraktiken begründet. Während die sogenannten *street cops* Menschen anhand sichtbarer Merkmale moralisch einordnen und bewerten (Sacks 1972), ist offenkundig, dass das visuelle Erscheinungsbild im Notrufgespräch derzeit nachrangig ist. Die Notrufbeamt:innen schreiben sich hingegen die Fähigkeit zu, Unterschiede zwischen Anrufenden zu hören. Die limitierten Wahrnehmungsmöglichkeiten der Telekommunikation prägen daher, wie ich zeigen werde, die Kategorisierung und fördern die Hinwendung zu technisch generierten Anzeichen für Personenkategorien und Identitäten. Eine dritte Besonderheit, diesmal gegenüber Alltagskategorien, liegt in der Organisation der Bewertung durch »prozedurale Vorkehrungen, organisatorische Maßnahmen und professionelle Voreinstellungen, mit denen lebensweltliche Zugehörigkeiten zugunsten sachlicher Unterscheidungen ausgeschaltet werden sollen« (Hirschauer 2014, 328; vgl. Psathas 1999). Die Notrufbearbeitung erzeugt Gesprächskontexte, die durch medientechnische Artefakte, Regeln, Leitfäden, durch Erzählungen von Kolleg:innen, spezifische Trainings und formelle Taxonomien entsingularisiert und auf Ähnlichkeit und Vergleichbarkeit hin geformt werden.

Es geht der Notrufbearbeitung also zunächst nicht darum, Personen als Kriminelle zu erkennen, sondern darum, zu bestimmen, ob die Anrufenden glaubwürdig sind (Abschnitt 4.5.1.), ob der Notruf zuständig ist (Abschnitt 4.5.2.) und wie dringlich und gefährlich die Einsätze sind (Abschnitt 4.5.3. und 4.5.4.). Das Zwischenfazit des Kapitels

fasst die Erkenntnisse in der These zusammen, dass das Notrufgespräch Wachsamkeit kontrolliert (Abschnitt 4.5.5.).

4.5.1. Epistemisches Profiling und Personenkategorisierung

Aufforderungen zur Intervention bilden, wie bereits erwähnt, die Grundlage der Fabrikation von Einsätzen. Gegenstand der folgenden Ausführungen ist die Kategorisierung und Bewertung von Anrufern als Bot:innen und Informant:innen. In den nächsten Abschnitten erarbeite ich dafür das Konzept des epistemischen Profilings.⁷ Aus der profilbildenden Verbindung von Menschen mit polizeikulturellen Personenkategorien und Identitätszuschreibungen entstehen spezifische Machtpotenziale (Abschnitt 4.5.2.), die es den so kategorisierten erlauben, als epistemische Akteur:in im Sinne der Notrufbearbeitung valides Wissen weiterzugeben. Die Differenzierung von Anrufern beruht, wie ich zeigen werde, auf spezifischen Wahrnehmungsfähigkeiten und Sensibilitäten für kategoriale Zugehörigkeitsmarker, die Polizist:innen in Leitzentralen ausbilden.

Epistemisches Profiling unterscheidet und bewertet Dinge und Menschen hinsichtlich ihrer Glaubwürdigkeit und schreibt ihnen differenziell die Fähigkeit und Bereitschaft zu, Ereignisse »korrekt« zu bewerten und zu beschreiben bzw. »die Wahrheit zu sagen«. Erst dann können sie als authentifizierte Quelle von Wissen, das heißt als relevante Informant:innen und epistemische Akteur:innen, in Praxisformen wirken. Das epistemische Profiling ist daher entscheidend dafür, wer oder was an der Notrufbearbeitung intelligibel teilnehmen und Interventionen auslösen kann. Die dafür angesetzten Bewertungskriterien müssen keineswegs explizit sein, wenngleich die normativen Diskurse von Praxisformen ein gewisses Regime der Zuerkennung von Glaubwürdigkeit und Anerkennung als epistemische:r Akteur:in leitzustellenöffentlich zugänglich machen (Schützeichel 2010). Die Maßstäbe sind, so übergreifend sie im Polizeialltag auftauchen mögen, relativ unabhängig von rechtlichen und formalen Bewertungsregeln.

In der Kognitionspsychologie wurde die Bewertung anderer hinsichtlich ihrer Glaubwürdigkeit als Informationsquelle als epistemische Wachsamkeit bezeichnet (Sperber u.a. 2010). Sie gilt als evolutionäre und entwicklungspsychologische Reaktion auf das Risiko, von anderen falsch informiert zu werden. Soziale Institutionen der Informationskontrolle werden aus diesen psychologischen Mechanismen abgeleitet und bilden entsprechende Prozeduren des Sammelns, Verifizierens, Bearbeitens und Verbreitens von Informationen aus, die sie zu privilegierten Mittlern der Informationsbewertung machen. Diese Perspektive gibt wertvolle Hinweise über die psychologischen Hintergründe und institutionellen Mechanismen der Glaubwürdigkeitsbewertung. Mit dem Begriff des epistemischen Profilings soll stärker auf die Medien, die Sozialität und die Ungleichheitseffekte dieser Praktiken aufmerksam gemacht werden.

Das epistemische Profiling kann Marginalisierungen reproduzieren, wenn die formspezifischen »Vertrauenstaxonomien« (Knorr-Cetina 2002, 184–91) und Antwortfähigkeiten dauerhaft bestimmte soziale Gruppen benachteiligen oder gar ausschließen. Epistemische Degradierung reduziert die Teilnahmebefähigung an Praxisformen (vgl.

7 Der Philosoph Oliver Traldi (2021) nennt *epistemic profiling* im Zusammenhang mit rassistischem Profiling, arbeitet es aber weder empirisch noch konzeptionell aus.

Garfinkel 1956). Menschen werden dann ggf. selbst vorrangig zu Wissensobjekten, die als problematisch, verbesserungsbedürftig oder ausgrenzbar gelten (vgl. Foucault 1994). Auf diesen Aspekt der Entwertung und Exklusion von Wissensquellen weist die feministische Philosophin Miranda Fricker (2007) in ihrer Arbeit zur epistemischen Ungerechtigkeit hin. Bemerkenswerterweise entlehnt sie ihre theoretischen Fallbeispiele Interaktionen zwischen Polizei und marginalisierten Gruppen. Fricker unterscheidet zwei Typen epistemischer Ungerechtigkeit, die testimoniale und die hermeneutische: »An example of the first might be that the police do not believe you because you are black; an example of the second might be that you suffer sexual harassment in a culture that still lacks that critical concept.« (Fricker 2007, 1) Testimoniale Ungerechtigkeit beruht also darauf, dass bestimmten Personenkategorien nicht dieselbe Glaubwürdigkeit zukommt wie anderen. Hermeneutische Ungerechtigkeit setzt an den Begriffen und Konzepten an, mit denen Ungerechtigkeiten als solche verstehbar werden. Es handelt sich also um die epistemischen Potenziale einer Gesellschaft, an denen sich Glaubwürdigkeit bemisst.

Im Folgenden konzentriere ich mich vor allem auf testimoniale Ungleichheit. Im Gegensatz zu Frickers Konzept der epistemischen Ungerechtigkeit setze ich epistemisches Profiling nicht als ethisches, wenngleich durchaus als kritisches Konzept ein, das die tradierten und eingefeilchten *hierarchies of credibility* (Becker 1967, 241ff.) in der Notrufbearbeitung sichtbar macht, aber nicht explizit eine ›bessere‹ wertorientierte Praxis einfordert. Mir geht es vielmehr darum, die praktische Normativität und die Personenkategorien des epistemischen Profilings herauszuarbeiten und damit auch zu identifizieren, wie Darstellungen von Vorfällen glaubwürdig oder unglaubwürdig werden.

Mit dem Begriff der Ungerechtigkeit verbindet Fricker den Entzug von Glaubwürdigkeit (*credibility*) aufgrund von vorverurteilenden Identitätszuweisungen. Stereotype spielen auch in der Notrufbearbeitung eine bedeutende Rolle, geht es doch darum, mit Unbekannten zu kommunizieren, denen die Beamt:innen eher als Personentyp denn als Individuum begegnen. Ich möchte aber auch solche epistemischen Differenzierungen beleuchten, die nicht als ›ungerecht‹ gelten, was auch immer der Maßstab dafür sein möge. In den Blick geraten so neben intersektionalen Marginalisierungen auch Differenzierungen zwischen Lai:innen und Professionellen, Personen und Institutionen, Beobachter:innen und sekundären Berichterstatter:innen.

In den folgenden Unterabschnitten gehe ich zunächst auf die Mediatisierung der Personenkategorisierung ein (Abschnitt 4.5.1.1.) und zeige, wie das polizeiliche Einsatzleitsystem dazu beiträgt, transssituative Identitäten von Anrufern zu produzieren, denen unterschiedliche Grade der Glaubwürdigkeit zugesprochen werden. Danach wird auf Varianten der Selbstpositionierung der Anrufer:innen (Abschnitt 4.5.1.2.) und auf die Bedeutung von perzeptiven Positionierungen eingegangen (Abschnitt 4.5.1.3.). Beide Selbstkategorisierungen sind für die Notrufbeamt:innen Hinweise darauf, ob die Aussagen der Anrufer:innen authentische Wahrnehmungen beschreiben. Im epistemischen Profiling werden Anrufende zudem anhand ihrer Darstellungsweise hinsichtlich ihrer sozialen Klassenzugehörigkeit eingeordnet (Abschnitt 4.5.1.4.) und in Bezug zu form-spezifischen Normalitätszuschreibungen gesetzt (Abschnitt 4.5.1.5.). Insbesondere die »Psychose« erweist sich dabei als Personenkategorie in einem Exklusionsbereich praktisch nicht intelligibler Äußerungen, auf den die Notrufbearbeitung nicht antwortet.

4.5.1.1. Mediatisierte Kategorisierung von Anrufernden

Das Notrufgespräch steht im Zentrum der Kategorisierung von Anrufer:innen. Der sprachliche Austausch ist aber nicht der einzige Modus der Kategorisierung. Von besonderer Relevanz sind zudem mediale Repräsentationen. Die Telekommunikation begrenzt zwar die wechselseitigen Wahrnehmungsmöglichkeiten von Anrufer:innen und Notrufbeamt:innen im Vergleich zu Face-to-Face-Interaktionen. Die Medientechnik erweitert die Interaktion aber zugleich durch automatisiert erhobene und eingebundene Daten über die Anrufenden, wie z.B. Ortungsdaten oder Informationen über vergangene Einsätze.

Bereits in der Eröffnung der Notrufprozesse fungiert Medientechnik als Warnsystem.⁸ Das Einsatzleitsystem signalisiert das Warten der Anrufenden. Mobiltelefone, die beim Anruf ihre Telefonnummern nicht mitsenden (Inkognito-Anrufe), werden bei der Zuweisung an einen Notrufannahmepunkt identifizierbar gemacht. Die Telefonnummer oder das Fehlen einer SIM-Karte wird den Beamt:innen in einem Pop-up-Fenster angezeigt und mit einer Farbcodierung unterlegt. Die Farbcodierung unterscheidet die Anrufe je nachdem, ob sie auf einer Direktleitung, z.B. von Leitstellen anderer Notruforganisationen oder von Apparaten der Polizei, anrufen oder ob es sich um externe Telefonnummern von Festnetz- oder Mobilfunktelefonen handelt. Einen eigenen Farbcode und einen speziellen Rufnummerntyp haben gebührenpflichtige Telefonwählgeräte von Alarmanlagen. Andere Alarmsysteme werden über eine spezialisierte Software an einem gesonderten Notrufplatz angenommen. Festnetztelefonnummern verknüpft das Einsatzleitsystem mit digitalen Telefonbüchern und gibt, wenn ein Eintrag vorhanden ist, Namen und Adressen aus. Polizeiinspektionen und andere Organisationen wie Unternehmen werden als solche in der Anzeige ausgewiesen. Ausländische Nummern werden durch die jeweilige Vorwahl erkennbar. Anrufe von Telefonzellen werden durch ein Piktogramm auf dem Display als solche sichtbar. Die Medientechnik kategorisiert die Anrufenden also bereits, bevor die Gespräche beginnen, als Menschen, technische Objekte und Organisationsmitglieder und macht diese Unterscheidungen sichtbar. Anders als bei alltäglichen Telefongesprächen geht es dabei weniger um das Erkennen konkreter Personen als vielmehr um das Erkennen von Typen von Anrufenden.

Die Telefonnummern werden von Polizist:innen als unwillkürliche Zurschaustellung der Herkunft und Handlungsmotivationen gelesen. Sie verbinden sich mit Erwartungen an die Glaubwürdigkeit von Anrufenden. Polizeiinternen Telefonnummern unterstellen die Beamt:innen Glaubwürdigkeit hinsichtlich der Inhalte und Kompetenz hinsichtlich der Darstellung, weswegen die Gespräche als Kommunikation unter Kolleg:innen geführt werden (z.B. Du-Ansprache, weniger Themenvorgabe), wie Don Zimmerman (1984) bereits früh herausgearbeitet hat. Andere Telefonnummernanzeigen wecken hingegen Misstrauen. Erkannte *counter-surveillance moves* (G. T. Marx 2003), wie Anrufe aus anonymen Telefonzellen, gelten als Anzeichen, dass die Anrufenden etwas verbergen (FP, Landesleitzentrale). Die Authentizität der Anrufenden zeigt sich in diesem Verständnis darin, ob sie bereit sind, Informationen über sich selbst als Kreditinvestition preis-

8 Erving Goffman (2022) verwendete den Begriff Warnsystem für Gegenstände wie Türglocken oder Klingeln, die Situationsteilnehmer:innen die Anwesenheit anderer Personen mitteilen und den Übergang von der Hinter- zur Vorderbühne einläuten.

zugeben. Die Nummernanzeige verrät, inwiefern Kollaborationsbereitschaft unterstellt werden kann. So ist diese mediale Selbstdarstellung zwar manipulierbar, aber in der Manipulation geben die Anrufenden sogar mehr über sich selbst preis. Obwohl der Unglaubwürdigkeitsverdacht im Gespräch bestätigt werden muss, evoziert die Nummernanzeige Skepsis, indem sie eine bestimmte Art der Unterscheidung von Personen und Dingen vornimmt und Anschlusskategorisierungen zulässt.

Einsatzleit- und Kommunikationssysteme erweitern die Gesprächssituation um zusätzliche medientechnische Instrumente, mit denen die Glaubwürdigkeit der Anrufenden bestimmt werden kann. So wird der Ortung von Mobiltelefonen zugesprochen, die »wahre« (wenn auch ungenaue) geografische Position der Anrufenden preiszugeben. Wenn der berichtete Vorfallsort und der Anrufort nicht übereinstimmen, aber eine Beobachtung als Wahrnehmungsmodalität angegeben wird, dann bezweifeln Beamt:innen die Glaubwürdigkeit der Anrufenden, hinterfragen entsprechende Informationen aktiv und lehnen den Anruf mitunter als Falschdarstellung ab (INT, Disponent).

Das epistemische Profiling bezieht über das Einsatzleitsystem auch vergangene Begegnungen von Notruf und Anrufenden in die Bewertung von Glaubwürdigkeit ein. So merken sich Notrufbeamt:innen Teile von Telefonnummern (etwa die letzten drei Zahlen), wenn mit ihnen besonders viele Anrufe verbunden sind, die sie als unglaubwürdig beurteilen und deren Anrufer:innen sie als »Psychose« oder »Alterspsychose« einordnen (siehe Abschnitt 4.5.1.5.). Dadurch identifizieren sie einige Personen bereits vor Beginn des Gesprächs. Sie hören den Anrufenden dann oft nur für wenige Worte zu, um ihre Annahme zu bestätigen, und beenden das Telefonat schnell wieder. Die Anzeige der Nummer präfiguriert die Personenkategorisierung.

Neben diesen Memorisierungspraktiken, die wohl die meisten Menschen in ihrem Alltag anwenden, um Anrufer:innen zu identifizieren, werden Informationen über eine Rufnummernhistorie hinzugezogen, die die Einsatzdatenbanken nach vergangenen Anrufen mit derselben Nummer durchsucht.

[...] wenn eine Telefonnummer aufscheint, wo schon mehrere Anrufe dergleichen waren von derselben Nummer mit Hinweisen, dass lediglich vielleicht eine Altersdemenz oder dergleichen vorliegt, macht das die Sache natürlich sehr einfach. Letztendlich dann natürlich, wenn Grund gegeben ist, [schickt man] trotzdem ein Fahrzeug, aber man bemerkt schon, dass diverse Einsätze mit der und der Art schon waren. (INT, Disponent)

Das Einsatzleitsystem fusioniert im epistemischen Profiling die menschlichen Darsteller:innen von (Not-)Ereignissen mit ihren Telefonapparaten und schafft so eine soziotechnisch hybride, mediatisierte Identität, die über einzelne Notrufe hinausgeht und Interaktionssituationen miteinander verbindet. Die Medien der Darstellung und die Darstellenden werden kaum voneinander getrennt. Das Einsatzleitsystem stabilisiert die situative epistemische Bewertung, indem die Polizist:innen sie mit denjenigen anderer vergleichen und sich der Gültigkeit ihrer Personenkategorisierung vergewissern können. So entstehen transsituative Identitäten durch aufeinander verweisende, wiederkehrende und sich wechselseitig stützende Glaubwürdigkeitsbewertungen. An diesen kollektiven Beurteilungen sind Notrufbeamt:innen, Disponent:innen, Strei-

fenwagen und in der Prüfung der Einsatzbearbeitung auch Dienstführende beteiligt. Erhöhte Aufmerksamkeit für Falschdarstellungen ist gerade dann geboten, wenn die Warnsysteme ein zu anonymes oder allzu »amtsbekanntes« Gegenüber ankündigen (FP, Landesleitzentrale).

4.5.1.2. Selbstpositionierung und Glaubwürdigkeit

In den Notrufgesprächen sind Selbstpositionierungen der Anrufenden wichtige Momente der Darstellung von Glaubwürdigkeit (K. Tracy und Anderson 1999; M. Whalen und Zimmerman 1990, 479ff.). Üblicherweise treffen Anrufende einerseits Aussagen darüber, wie sie mit anderen involvierten Personen oder Organisationen in Beziehung stehen und wie sie Ereignisse wahrgenommen haben (siehe Abschnitt 4.5.1.3.). Andererseits positionieren sie sich implizit oder explizit in Bezug auf diskursive Responsibilisierungen. Dabei können die folgenden vier Typen von Konstellationsdarstellungen unterschieden werden (vgl. ähnlich Kevoe-Feldman 2019; Neustetter u.a. 2019).

Die erste Konstellationsdarstellung positioniert die Sprecher:innen als unmittelbar Betroffene. Dazu zählen neben den Opfern bzw. nachteilig Betroffenen auch potenzielle Täter:innen, die sich selbst stellen. Während Erstere von der Intervention der Polizei profitieren, rufen Letztere die Polizei trotz nachteiliger Konsequenzen. Die Betroffenheit ist auch bei Anrufenden groß, die eine persönliche Beziehung zu Opfer oder Täter:in angeben, sei es der Ehemann oder die gut bekannte Nachbarin. Sie äußern eine Relevanz des Vorfalls durch die Angabe der Art der persönlichen Beziehung, die sie zum Anruf verantwortet.

Dies unterscheidet sie von den aktiven Beobachter:innen, die als couragierte »Wohltäter« (Bergmann 1993, 313) scheinbar ohne eigenen Nachteil oder Vorteil die Polizei für andere alarmieren. Die Betroffenen können Nachbar:innen oder zufällig auf der Straße angetroffene hilflose Personen sein. Die Wachsamkeit dieses Typs von Anrufenden entspricht der Responsibilisierungsintention der Aktivierungsdiskurse und ist weniger an den persönlichen Beziehungen orientiert. Die Alarmierung der Polizei ist nicht nur ein Ansuchen um Hilfe, wenn die eigene Hilfeleistungskompetenz überfordert ist. Diese Anrufenden erfüllen »mit ihrer Meldung eine Bürgerpflicht« (ebd.). Eine entsprechende Positionierung kommt beispielsweise zum Ausdruck, wenn Anrufende angeben, notleidende Personen in riskanten Situationen beobachtet zu haben, die auf Ansprache nicht reagieren (FP, Landesleitzentrale). Dann wird gezeigt, dass die Ereignisdefinition auf unmittelbaren Wahrnehmungen beruht und sogar geprüft wurde. Die Anonymität der Begegnung drückt sich in unpersönlichen Bezeichnungen (z.B. »ein Mann«, »eine Frau«) aus und positioniert die Anrufenden damit implizit als couragierte Helfende. Diese Aufforderungen können noch verstärkt werden, indem die Polizei als letzte Hilfsmöglichkeit ausgewiesen wird, die sich bietet. Denn so wird ausgedrückt, dass mit der Polizei als Abhilfe sparsam umgegangen wird.

Es kann aber auch ohne Hilfsbeziehung schlicht um das Berichten von Delinquenzen und Anomalien gehen, wenn z.B. vermeintliche Drogendealer:innen oder gravierendere Rechtsverstöße, evidente oder befürchtete Gefahren gemeldet werden. Es entstehen so auch Einsätze, bei denen die Anrufer:innen auf konkrete, diskursiv verbreitete Täter:innenkategorien zurückgreifen, um Verdächtigungen zu begründen, wie z.B. Lieferwagen mit osteuropäischen Kennzeichen (FP, Landesleitzentrale). Der osteuropäische Lie-

ferwagen ist nicht nur irgendeine Beschreibung eines verdächtigen Fahrzeugs, sondern antwortet auf Aktivierungskampagnen gegen Einbruchsdiebstähle und beteiligt sich damit praktisch an der Bekämpfung der Diskursfigur der »Ostbänden« (siehe Abschnitt 2.4.). Die folgenden Interventionen nehmen die Aktivität der Anrufenden auf, sorgen aber zugleich dafür, dass engagierte Bürger:innen in ihrem eigenwilligen Aktionsraum kontrolliert werden, um dem Vigilantismus derjenigen Anrufenden, die Verdächtige verfolgen, dauerhaft beobachten oder gar angreifen, vorzubeugen.

Vertreter:innen des letzten Anruferentyps weisen sich als beruflich mit besonderer Verantwortung betraute Rollenträger:innen aus. Oft nennen sie schon bei der initialen Vorstellung die Organisationen oder Unternehmen, für die sie arbeiten, was durch die Rufnummernanzeige des Einsatzleitsystems verifiziert werden kann. Sie geben damit zu verstehen, dass sie die Polizei nicht aus persönlichen Motiven kontaktieren, sondern weil dies Teil ihrer beruflichen Tätigkeit ist. Auch die Rettungsleitzentrale oder die Feuerwehr sind persönlich uninteressierte Überbringer:innen für polizeiliche Einsatzauforderungen, die zudem implizit auf ihre eigene Notrufexpertise rekurrieren.

Die Rollenträger:innen mobilisieren institutionelle Glaubwürdigkeit für ihre Darstellungen. Sie wird durch eine reziproke Abhängigkeit von der Kooperation der Polizei mit anderen Organisationen gestützt, die mit einem Vertrauensgrundsatz bewehrt ist. Dieses »generalisierte Vertrauen in die Institution [...] ersetzt dann jene unzähligen einzelnen und schwierigen Vertrauenserweise, die nötig wären, um den Lebensbedarf in einer kooperativen Gesellschaft sicherzustellen, durch einen Globalakt« (Luhmann 1989, 55), der in der Benennung organisationaler Zugehörigkeit vollzogen wird. Die wechselseitigen positiven Antworten auf Responsibilisierungen und Aufforderungen stabilisieren fortlaufend die Beziehungen in und zwischen den organisierten Praxisformen. Es geht im Grunde weniger um die tatsächliche Glaubwürdigkeit von Äußerungen als um die negativen Konsequenzen misstrauischer Reaktionen.

Das veranschaulichen Anrufe aus Polizeiinspektionen, bei denen durch das Einsatzleitsystem ausgewiesene Polizist:innen Vorfälle melden, die von den Mitarbeiter:innen der Leitstellen als inhaltlich unglaubwürdig bewertet werden. In diesen Fällen stabilisiert die Anzeige der internen Nummer die Selbstvorstellung der Anrufenden, indem sie die Zugehörigkeit zur Polizei verifiziert.⁹ Obwohl Polizist:innen am Notruf die Meldungen für unplausibel halten können, weil z.B. Hergänge oder Schadensbeschreibungen nicht schlüssig sind, werden die Einsätze dennoch ausgelöst – auch wenn ihnen mit Sarkasmus und Ironie begegnet werden mag (FP, Landesleitzentrale). Die relative Unglaubwürdigkeit des konkreten Berichts oder der Umstand, dass die Polizeidienststellen selbst meist nur durch Hörensagen Kenntnis von Gefahrenereignissen erhalten, wird durch den Ausweis der Polizeiinspektion als Botin, deren Mobilisierung fortgeführt werden muss, unwirksam gemacht. Die Glaubwürdigkeit entsteht durch die Kategorisierung des Anrufenden als Organisationsmitglied. Die Notrufbeamt:innen können zwar den individuellen Polizist:innen misstrauen, an deren Ereignisbewertung schließen sie aber dennoch positiv an. Die Antwortverpflichtung wiegt schwerer als das Misstrauen

9 Eine ausbleibende Verifizierung kann auch dazu führen, dass Anrufenden, die sich als Polizist:innen ausweisen, zunächst weniger vertraut wird.

in den konkreten Bericht (siehe Abschnitt 4.8.2.). Die Anrufer:innenkategorie rechtfertigt, dass interventionsrelevante Unterscheidungen unklar und Informationen ausbleiben können.

4.5.1.3. Klassifikationsrelevanz von Wahrnehmungsmodalitäten

Anrufer:innen geben in Notrufgesprächen neben sozialen Beziehungen auch an, wie sie Vorfälle wahrgenommen haben. Die Unterscheidungen, ob Vorfälle gesehen oder gehört wurden, ob mit Betroffenen gesprochen wurde oder nicht, wirken sich auf die Zuschreibung von Glaubwürdigkeit aus und werden, wenn sie nicht in den initialen Berichten zutage treten oder unklar sind, von den Notrufbeamten:innen aktiv erfragt. In einem beobachteten Telefonat meldete eine ältere Frau, dass sie nebenan Schreie höre (FP, Landesleitzentrale). Darauf antwortete der Notrufbeamte mit der Feststellung, dass sie nur höre, wie sich die Nachbar:innen streiten. Der angegebene Wahrnehmungsmodus veranlasste den Beamten, die Glaubwürdigkeit der Einordnung des Ereignisses zu hinterfragen. Die Anruferin reagierte mit einer vertiefenden Beschreibung des Gehörten. Für die Polizist:innen geht es in solchen Situationen aber nicht vorwiegend darum, was genau gehört wurde. Die Darstellung bleibt durch die Gewissheit, dass man Schläge nicht höre, teilweise unglaubwürdig. Dem Hören der Anrufenden wird, stärker als dem eigenen professionellen Hören, ein Wahrnehmungsdefizit zugeschrieben. Die Personenkategorie »ältere Dame« gilt zudem als schwierige Zeugin, da sie ausschweifend erzähle und den Berichten genau zugehört werden müsse, um herauszufinden, was polizeirelevant ist. Die epistemische Unsicherheit des Hörens bietet dann Anschlussmöglichkeiten für moralische Urteile über mögliche Motive der Anrufenden. In diesem Fall vermengt sich die Einordnung der Wahrnehmungsmodalität damit, dass der Person kein valides Motiv zugeschrieben wird. Der Beamte nahm an, sie habe die Polizei nicht als couragierte Helferin gerufen, sondern aus eigennützigen Gründen. Der Wahrnehmungsmodus und das unterstellte Motiv der Anrufer:innen gewinnen Bedeutung als Marker für Glaubwürdigkeit (Weißmann 2023, 256) und sorgen für eine situative Herabstufung ihres Status als Informant:innen, wenn eigennützige oder anderweitig moralisch weniger wertvolle Motive vermutet werden. Die Verpflichtung zur Intervention, wenn Gefahren bekanntgegeben werden, ist allerdings eine rechtliche Grenze für die Wirkmächtigkeit der moralischen Bewertung von Anrufenden im Notrufprozess.

Wie die Anrufenden zur Einordnung des Vorfalls gekommen sind, geben die Beamten:innen mitunter in der Einsatzbeschreibung wieder. So können Angaben etwa als Vermutung markiert werden, z.B. mit dem Verb »glauben« oder dem Zusatz »angeblich«. Damit bleiben Vorfalleinordnungen, Wahrnehmungsmodalitäten und Zweifel an der Glaubwürdigkeit der Aussagen sichtbar. Die Klassifizierungsdominanz liegt aber bei den Polizist:innen. Denn aus dem Hören einer gefährlichen Situation kann wie im angeführten Fall eine eigennützige Vermutung werden. Dies drückt sich mithin in der Klassifizierung der Einsätze aus, wenn diese vorerst ein »Anschauen« ohne höchste Priorität fordert.

Deutlich wird in den angeführten Beispielen, dass die Anrufenden in ihren Darstellungen implizit oder explizit auf Aktivierungsdiskurse und die darin eingebundenen Verdachtskategorien verweisen. Auch die polizeilichen Bewertungen beinhalten moralische Urteile. Positive Glaubwürdigkeitsbewertungen werden wahrscheinlicher, wenn

die Anrufenden sich als uninteressierte Verantwortungsträger:innen ausweisen und dies durch ihre Telefonnummer verifizieren. Die perzeptiven Positionierungen stützen oder schmälern die Authentizität von Aussagen durch Hinweise auf Wahrnehmungsverhältnisse. Das Notrufgespräch fungiert dann als dreifache Schnittstelle zwischen Wachsamkeit, polizeilichen Wissenspraktiken und Aktivierungsdiskursen. Die Darstellungen der Anrufenden sind stets, ohne dass dies intendiert wäre, Selbstdarstellungen, die sie zu kategorisierbaren Elementen von Un/Sicherheitsobjekten machen. Die folgenden Ausführungen präzisieren die Praktiken der Personenkategorisierung im epistemischen Profiling.

4.5.1.4. Differenz hören, Ungleichheit produzieren

Es klang bereits an, dass bestimmte gesellschaftliche Differenzierungspraktiken, wie ethnisierte Verdachtskategorien, in den Darstellungen von Anrufenden auftauchen. Die Aufforderer:innen verorten sich aber auch selbst in kategorialen Zugehörigkeitsrastern. Teilweise werden sozialstrukturelle Milieu- und Klassenzugehörigkeiten explizit eingebracht, wenn die Anrufenden etwa Eigentumsverhältnisse oder ihre Bildungstitel bei der Vorstellung benennen. Im Gegensatz zur expliziten Benennung von symbolischen Markern der Klassen- und Milieuzugehörigkeit sind die Anzeichen, auf die die Praktiken der Personenkategorisierung im Zuge des epistemischen Profilings zugreifen, aber oft subtiler.

Man sagt immer, die Polizei, Polizeibedienstete und in dem Fall auch Notrufbearbeiter und Einheitendisposition müssen vor allem ein Spiegelbild der Gesellschaft sein. Gesunder Hausverstand, gepaart auch mit einer gewissen Sensibilität am Notruf, weil ich das ja nur auditiv wahrnehme. (INT, Führungskraft)

Polizist:innen müssten in Sekundenschnelle an der Sprechweise erkennen, mit welchem »Milieu« sie es zu tun haben:

Es macht einen Unterschied, wie sich auch der sprachliche, der verbale Umgang mit dem tiefsten Niveau abspielt, sei es, dass das unter Umständen ein, ja, wirklich die unterste Schicht der Gesellschaft betrifft oder betrifft das unter Umständen einen Universitätsprofessor, einen Wissenschaftler, der in einer sehr etablierten Region [...] zu Hause ist. Ich muss das Gespür haben nach ein paar Sekunden äh, wie gehe ich mit dem Gesprächspartner um, da wieder wichtig: Gesprächsführung, Psychologie. (INT, Führungskraft)

Die interviewte Führungskraft antwortet in dieser Passage auf die Frage, was Hausverstand in der Notrufbearbeitung bedeutet. Sie beschreibt den Hausverstand als Ähnlichkeit von Polizei und Gesellschaft und greift dabei auf einen typischen Ausdruck in Spezialdiskursen der Polizei zurück. Hausverstand ist in diesem Verständnis die Spiegelung gesellschaftlicher Wahrnehmungs- und Bewertungsschemata und der Rückgriff auf alltägliche Erfahrungen der Problembewältigung, die nur aus unmittelbarer Anschauung und Beteiligung an der polizeilichen Praxis erlangt werden können. »Sensibilität« und »Gespür« weisen auf die Unmittelbarkeit des leiblichen Erlebens hin. Sie können aus

Sicht der Proponent:innen des Hausverstands nicht in expliziten Lehrstunden geschult werden. Die Bezugnahme auf das Gespür, auf das in seiner ganzen Komplexität noch einmal am Ende dieses Studienteils eingegangen wird, erlaubt es den Notrufbeamt:innen, als verständige Gesprächsteilnehmer:innen zwischen Gesellschaft und Polizei zu vermitteln. Das ist in diesem Fall allerdings nicht als besondere Fähigkeit zu verstehen – es handelt sich beim Hausverstand ja gerade um ein Scharnier zwischen mundanen Praktiken der Personenkategorisierung und Notrufbearbeitung –, sondern als Berechtigung, sich auf die so generierten Wahrnehmungen und Bewertungen zu stützen (Biermann und Kaufmann 2021).

Im Bereich der Notrufannahme sei gerade eine auditive Sensibilität für die gesellschaftliche Stellung der Anrufenden von besonderer praktischer Relevanz.¹⁰ Es handelt sich dabei um ein kategorisierendes Hören, das soziale und kulturelle »Milieus« wiedererkennt. Die Unterscheidungspraktiken beziehen sich auf die Sprechweise, die es den Beamt:innen erlaube, Positionen innerhalb einer sozialen Hierarchie vom »tiefsten Niveau« der »unterste[n] Schicht« bis zu den gebildetsten Schichten zu erkennen.¹¹ »*This means that persons make inferences about persons' identities by means of assumptions concerning how norms are related to activities and to the categories to which they are bound.*« (Psathas 1999, 145) Mit sozialen Gruppen müsse laut der Führungskraft auf der Basis dieser gehörten Zugehörigkeiten unterschiedlich umgegangen werden. Das Klassen-, Gender- und Ethnie-Hören schreibt also zunächst nicht unmittelbar Glaubwürdigkeit zu, aber es prägt die Art und Weise, wie Notrufgespräche geführt werden. Der Verlass auf das Gehör steht dabei in deutlichem Kontrast zum Vertrauen in die Hörfähigkeiten der Anrufenden. Das »richtige« Gehör als Sensorium für Unterschiede schreiben die Professionellen nur sich selbst zu.

Die geforderte sprachliche Anpassung sollte meines Erachtens zugleich als eine für die Anrufer:innen wahrnehmbare Einordnung in eine soziale Hierarchie verstanden werden. Die Gesprächsführung fremdpositioniert die Aufforderer:innen als Angehörige der gehörten »Milieus«. Wenn Hören als kategorisierende Tätigkeit betrachtet wird, folgt daraus auch, dass es sich nicht um eine vorsoziale Wahrnehmung handelt, sondern um ein erlerntes und kulturell geformtes Identifizieren, dem Annahmen darüber zugrunde liegen, wie Gruppen sprechen, klingen und wie man »richtig« spricht (Spitzmüller 2013). Hören fungiert als sozialisiertes und mit bestimmten Bewertungskriterien verknüpft sensorisches Körperinstrument (Knorr-Cetina 2002, 138ff.), dessen besonderes epistemisches Potenzial für Notrufgespräche auch darin besteht, sprachliche Kommunikation als Sprechen aus einer bestimmten gesellschaftlichen Position wahrzunehmen.

Solche implizit oder explizit eingeübten, auditiven Kategorisierungspraktiken hat der Soziolinguist John Baugh (2003) als *linguistic profiling* bezeichnet. Während er vor allem auf die »*racial identification based on speech*« (Baugh 2003, 156) aufmerksam macht,

10 Fricker (2007, 67–85) rekurriert bereits auf das Hören in Glaubwürdigkeitsbewertungen, interessiert sich aber weniger für die inkorporierten Wahrnehmungsfähigkeiten als für Hören als Grundlage der Diskursfähigkeit.

11 Der Rekurs auf einen Wissenschaftler ist zugleich auf die Interviewinteraktion gerichtet. Die interviewte Person greift wohl auf das Beispielspiel zurück, um sich gegenüber mir als Interviewer zu positionieren.

verdeutlicht der Interviewausschnitt, dass die Praxis, Menschen anhand ihrer Sprechweisen sozialen »Milieus« zuzuordnen, auch Aspekte eines *class profiling*¹² umfasst und als anerkannte, teils als notwendige Fähigkeit angesehen wird, um mit den medialen Begrenzungen der Telekommunikation umzugehen. Das geübte Hören orientiert die Gesprächspraktiken und erlaubt eine »standesgemäße« Anpassung an das jeweilige Gegenüber, ohne es persönlich zu kennen (Bourdieu 2008, 737). Es umfasst ein »Gespür« für die eigene Position im Verhältnis zur Position der anderen.

4.5.1.5. Normalisierung und Intelligibilität

Die *hierarchy of credibility* der Notrufbearbeitung ist aber nicht einfach identisch mit gesellschaftlichen Rangordnungen. Stattdessen werden sie durch spezifische Normalisierungsprozesse überformt, in denen die Erzeugung von Ungleichheit in Beziehung zu den Bezugsproblemen der Wachsamkeitskontrolle gesetzt wird. Darin überkreuzen sich die Normalisierungserfordernisse der Notrufgespräche (vgl. Garfinkel 1967), die aus Ereignisbeschreibungen polizeiliche Wissensobjekte formen sollen, und die Bewertung der Darstellungskompetenzen von Anrufernden in einem Normalspektrum der »richtigen« Wachsamkeit. Die Normalitätsgrenzen überlagern sich dabei mit alltagsweltlichen Kategorisierungen, gehen aber aus der formspezifischen Normativität der Notrufbearbeitung selbst hervor.

Epistemisches Profiling wird daher durch soziokulturelle und soziotechnische Antwortfähigkeiten geprägt. Die Normalisierungsprozesse erzeugen ihr Anderes bzw. ihre Anderen mit und machen Kategorisierungen durch Sanktionierung, Zurechtweisung und Korrektur bis hin zum Ausschluss erkennbar (vgl. Rouse 1996). Die Personen, denen Alterität und Abweichung zugeschrieben werden, können solche Prozesse aber anfechten und sich widerständig verhalten, indem sie diese wiederum kritisieren oder korrigieren. Um dem nachzugehen, greife ich auf die bisherigen Erkenntnisse zur mediatisierten Identitätszuschreibung an Anrufer:innen zurück und schlage eine Brücke zum folgenden Abschnitt über Exklusionsgrenzen (siehe Abschnitt 4.5.2.).

Die Zuschreibung von Abweichung, an die epistemische Unglaubwürdigkeitsbewertungen geknüpft werden, ist angewiesen auf Bezüge zu Normalität (und umgekehrt). Was für normal gehalten wird, bleibt im praktischen Vollzug oft implizit bzw. artikuliert sich in einem reibungslosen Ablauf des Gesprächs. Fassbarer werden implizite Normalitätserwartungen vor allem negativ durch Mikrosanktionen. Um eine positive Normalitätsbeschreibung zu erlangen, fragte ich Beamt:innen in Interviews daher, wie sich perfekte Anrufer:innen verhalten sollten. Sie sollen

(lachend) perfekt Deutsch reden. (lachend Ende) Nein, das Wichtigste ist, dass er ruhig und sachlich ist, was natürlich ein Wunschdenken ist. Das wäre natürlich perfekt, dass er entsprechend ruhig ist, mir sagen kann: Wer ist er, wo ist er und was ist passiert? Das wäre der Idealzustand und das eben in einer Art und Weise, die ich versteh und niederschreiben kann. Das wäre der Idealzustand, den hat man/Ja man hat ihn relativ oft noch [...]. (INT, Disponent)

12 Vgl. zum visuellen *class profiling* die Arbeiten von Jenny Künkel (2014).

Andere Interview- und Gesprächspartner:innen formulierten diese Anforderungen beinahe wortgleich und benannten die gemeinsame Sprache ebenfalls als erste oder eine der ersten Kriterien. Am Anfang steht also die sprachliche Verstehbarkeit der Äußerungen, die durch Sprachkenntnisse von Polizist:innen und die Verfügbarkeit entsprechender Hilfsmittel begrenzt wird. Verstehbarkeit wird in den Interviews hinsichtlich einer deutlichen Aussprache konturiert. Hinzu kommt, dass die Anrufer:innen den polizeilichen Befragungen folgen sollen. Sie sollen angepasste oder anpassbare Gesprächspartner:innen sein. Damit ist auch verbunden, dass sie Bewertungen und Befragungen nicht kritisieren und anfechten, sondern die polizeiliche Führung anerkennen sollen (INT; Disponent). Solche »normalen« oder, besser, normalisierbaren Bot:innen treten hinter der epistemischen Beziehung von Ereignis und formspezifischen Wissensbedürfnissen zurück.¹³ In den »normalen« Bereich gehören aber auch diejenigen Anrufer:innen, deren Berichte nicht sachlich sind, die aber authentische Emotionen zeigen, die Anzeichen für die Bewertung des Einsatzes bieten.

Ausgehend von diesen basalen Anforderungen nannten mir die Polizist:innen diverse Abweichungen, die verdeutlichen, dass Notrufgespräche fragile Interaktionen sind. So fährt der zitierte Beamte fort: »Je später die Stunde, je höher der Alkoholkonsum ist, umso schwerer zu verstehen sind die Leute.« (INT, Disponent) Zudem stehen Kinder stets im Verdacht, schwere Straftaten bei Notrufen vorzutäuschen. Es handelt sich dabei um eine Personenkategorie, die an ihrer Stimme und nicht selten durch die Nutzung einer Telefonzelle erkannt und bezüglich ihrer Glaubwürdigkeit besonders geprüft wird. Die Nachfragen, die implizit die Glaubwürdigkeit der Anrufenden prüfen, unterscheiden sich kaum von informationsorientierten Fragen, zielen dann aber auf die Verunsicherung der Interaktionspartner:innen und auf Darstellungswidersprüche. Auch werden unauthentische Emotionsdarstellungen als Indizien angeführt, um Scherzanrufe zu erkennen, wenn zum Beispiel »Kinder, die von Bombenattentaten sprechen und nebenbei lachen sie im Hintergrund [oder] jemand im Hintergrund sagt, was der andere sagen soll« (FP, Landesleitzentrale). Zur Glaubwürdigkeit fehlt ihnen die Zuschreibung wahrhaftiger und ernsthafter Intentionen.

Eine weitere Kategorie der abweichenden Anrufenden sind diejenigen, die als »mühsam« (FP, Landesleitzentrale) bezeichnet werden können. Sie werden dadurch charakterisiert, dass sie eine ungerechtfertigte Anspruchshaltung gegenüber der Polizei formulieren und diese mit allen Mitteln durchsetzen wollen. Zu ihnen gehören die übersteigert Aktivierten, die der Polizei als unnötig erachtete Einsätze abverlangen, aber auch diejenigen, die sich der polizeilichen Führung und Befragung widersetzen (INT, Disponent). Sie fügen sich nicht wie die Normalisierbaren in die Relevanzrahmen der Polizist:innen ein, sondern setzen ihnen eigene Bewertungen und Lenkungsversuche entgegen. Eine Subgruppe, die den Eigeninteressierten und übersteigert Aktivierten gegenübersteht, sind diejenigen, die sich in eskalierenden Nachbarschafts- oder Familienkonflikten befinden, in denen sie die Polizei als Konfliktmittel einsetzen. Manchmal werden sie von Beamt:innen als sozial Benachteiligte beschrieben, die sich in ihren alltäglichen Konflikten nicht anders zu helfen wüssten. Während meiner Feldaufenthalte urteilten Beamt:innen wiederholt resigniert, dass diese Einsätze eigentlich keine Angelegenheit für

13 Vgl. zur Transparenz des Boten Krämer (2008).

die Polizei seien, sondern für die soziale Arbeit (FP, Landesleitzentrale). Sie seien aber im Kontext der Sicherheitspolizeigesetzgebung verpflichtet, einen Streifenwagen zu schicken.

Eine weitere Kategorie der Abweichung, die hier zunächst nur angeschnitten wird und in Abschnitt 4.7.1. noch einmal eingehender behandelt wird, bezeichnen viele Beamt:innen als »Ausländer«. Es existieren aber auch pejorative ethnisierende Bezeichnungen. »Ausländer« weichen von der Anforderung ab, »normales« Deutsch zu sprechen. Die Notrufbeamt:innen reagieren auf fremdsprachige Anrufende einerseits mit Verständigungsversuchen, andererseits beobachtete ich auch vehemente Ablehnungen, wenn die Beamt:innen Anrufende nicht verstanden haben. Die folgende Unterhaltung verdeutlicht die Problematik:

»Wenn jemand sagt ›Auto runtergefallen‹, was denkst du da?« Die Lösung war, dass das Auto kein Benzin mehr hatte, worauf aber bei dem Notruf niemand gekommen sei. Deswegen sei man dorthin mit Eile gefahren, es könnte ja von der Brücke gestürzt sein oder so etwas. Es gebe in solchen Angelegenheiten Interpretationsschwierigkeiten bei Aufforderern, die keine Muttersprachler sind. Mittlerweile wisse man, dass »Auto schlagen« Unfall bedeute. Es sei schwierig, Ausländer zu verstehen. (FP, Landesleitzentrale)

Für die Notrufbeamt:innen erscheint es wichtig, sprachlich genau zu verstehen, was passiert ist, um die Dringlichkeit von Einsätzen abzuschätzen. Die Verständigungsschwierigkeiten schaffen situationsbezogene Ungewissheiten, die sich mit einer Unsicherheit verbinden, wie man mit dieser Personenkategorie umgehen soll. Die Kommunikation mit »Ausländern« zeigt den Beamt:innen, wie fragil und voraussetzungsreich der Notruf ist. So ist die Kategorie für sich fremd anhörende und sprachlich schwer zu verstehende Menschen nicht grundsätzlich mit Abwertungen verbunden,¹⁴ sondern zunächst mit einem Mangel an Antwortfähigkeiten (Knopp 2020a). Daran knüpfen bei manchen Beamt:innen Ungewissheiten in Bezug auf die kategorische Zuschreibung an. Ich wurde im Anschluss an dieses Gespräch etwa gefragt: »Kann man politisch korrekt noch Ausländer sagen?« (FP, Landesleitzentrale)

Trotz Englischleitfadens und vorgeschriebenen Prozeduren (Versuch, englischsprachige Kommunikation zu etablieren, oder Suche nach fähigen Sprecher:innen in der Leitzentrale) führen mangelnde Möglichkeiten, sich in den Gesprächssituationen im Rahmen der zeitlichen Anforderungen zu verständigen, dazu, dass nicht ermittelt werden kann, welches Problem in einer Situation vorliegt oder wo ein potenzieller Einsatzort sich befindet. So war ein Vorfall, bei dem trotz umfangreicher Bemühungen und trotz des Verdachts einer schwerwiegenden Gefährdung eine fremdsprachige Person keine Intervention auslösen konnte, eine der ersten Geschichten, die mir am Anfang meiner Feldaufenthalte erzählt wurden. Das epistemische Profiling gerät dann an seine

14 Rafael Behr (2017, 261) argumentiert, dass die Ausländerkategorie in der Polizei »fremd aussehende Menschen« bezeichnet. Die Anormalitätszuschreibung muss gleichsam als eine Bedingung der Abwertung gelten, und in der reduzierten Zugänglichkeit zum Notruf für fremdsprachige Menschen kann eine grundlegende Exklusionsproblematik verortet werden.

sprachlichen Verstehensgrenzen. Diese Art der epistemischen Exklusion ist in die Anforderung, sich der Amtssprache Deutsch oder des Englischen zu bedienen, und in die medientechnischen Möglichkeiten der Notrufbearbeitung selbst eingeschrieben.¹⁵ Die Beamt:innen erkennen die Informant:innen zwar als glaubwürdig an, allerdings ist die soziotechnische Konstellation so beschaffen, dass eine erfolgreiche Wissensvermittlung nicht möglich ist. Epistemische Ungleichheit entsteht dann aus der Begrenzung der Antwortfähigkeiten der Praxisform.

Über die beschriebenen Abweichungen von Normalisierungsanforderungen hinaus bilden »Psychosen« eine umfassende Kategorie der Alterität, in der die einzelnen Abweichungen kulminieren. Wie kommt es dazu, dass Anrufer:innen im Notrufgespräch als »Psychose« kategorisiert und ihnen die epistemische Kompetenz – das heißt die Fähigkeit, ihre Not intelligibel zu machen und eine polizeiliche Intervention zu bewirken – entzogen wird? Die erste Differenzmarkierung erfolgt bereits mit der Anzeige der Telefonnummer. Polizist:innen merken sich die Endungen von Nummern, die bereits wiederholt angerufen haben, um die Personen wiederzuerkennen. Über sie identifizieren die Beamt:innen »Vielanrufer« (INT, Disponent). Mit diesem Verdacht hören sich die Polizist:innen an, was berichtet wird. Durch Nachfragen zum Grund des Anrufs oder zu anderen Details werden Erzählungen so geführt, dass eine bewertbare Aufforderung zur Intervention formuliert wird. Aus den Erzählungen greifen die Beamt:innen dann bestimmte Aspekte auf, z.B. ein mögliches Delikt. Gelingt die Lenkung der Darstellungen nicht, versuchen sie, durch weitere Nachfragen das Gespräch auf diese Themen zu fokussieren. Die Spezifikationsnachfragen testen die Anrufenden aber zugleich, indem Irritationen eingeführt werden oder Verdachtsmomenten nach der behördlichen Herkunft berichteter Ungerechtigkeiten nachgegangen wird. Spätestens an dieser Stelle zielt die Befragung weniger auf den Vorfall als auf die Kategorisierung der Person.

Die Personen weichen dabei aus Sicht der Beamt:innen zunächst von den Normalitätserwartungen für Notrufgespräche ab, indem sie nicht mit einer »klare[n] Sachverhaltsdarstellung« (INT, Disponent) antworten und den Ordnungsversuchen der Polizist:innen kaum folgen. Diese Sprechweise wird der Personenkategorie »Psychose« zugeordnet: »Dann sprechen sie entweder irgendeine Sprache oder sie sprechen irgendwas Belangloses rein oder sie beschimpfen dich« (INT, Disponent). Das Gegenüber beurteilen die Beamt:innen nach

Gefühl, weil einfach von der Stimmlage her, und ja Psychosen erkennst du meistens halt doch, auch wenn sie dann irgendwie wieder zu reden anfangen. Weißt, wenn der erzählt »Ja, mir wurde etwas gestohlen« [...] Und wenn man dann ein bissl nachfragt, dann erzählen sie ganz wirre Sachen, ganz schnell meistens [...]. (INT, Disponent)

Die »Psychose« äußert sich als »System falscher Sätze« (Foucault zit.n. B. Brückner, Iwer und Thoma 2017, 82), das sich der Gesprächsführung entziehe und nicht als problemorientiertes Sprechen normalisierbar sei. Im Gespräch wechselt das Erkenntnisinter-

15 Übersetzungssoftwares wurden bis zum Ende meines Beobachtungszeitraums nicht installiert. Übersetzungsfunktionen stehen allerdings auf der *roadmap* der Notruf-App DEC112, die von der Polizei beworben wird. Ein Umsetzungsdatum wurde mir nicht genannt.

esse der Befragung dann vom Finden einsatzrelevanter Informationen dahin, die erste Kategorisierungsintuition, die bereits auf die Telefonnummeranzeige zurückgeht, zu bestätigen. Die Überprüfung der Personenkategorie dient der Vergewisserung und damit der Erfüllung der epistemischen Bringschulden – das heißt hier Sorgfalt bei der Bewertung von Glaubwürdigkeit – und den negativen Konsequenzen, die eine Falschkategorisierung für den Bewertenden mit sich bringen könnte, wie z.B. Beschwerden oder gar Gerichtsprozesse. Ähnlich wie bei den angenommenen Scherzanrufen von Kindern erzeugen die Fragen eine Situation, in der die angenommene Wahrheit über die Person und ihre Glaubwürdigkeit als Wissens- und Informationsquelle als Selbstenthüllung zum Vorschein kommen soll. Im Vordergrund steht eine Erkenntnis über die anrufende Person, die nicht mehr Botin ist, sondern selbst als Problem und Objekt des Erkenntnisinteresses bearbeitet wird.

Der Einordnung als psychisch krank können die so beurteilten Personen offensiv widersprechen. Aber ihr Widerstand gegen die behördlichen Fremdkategorisierungen wird als endgültige Bestätigung angesehen, die »alles sagt« (FP, Landesleitzentrale). Die für psychisch krank gehaltenen Personen haben die Fähigkeit, eine für sie akzeptable Selbstkategorisierung durchzusetzen, und damit auch die Fähigkeit, polizeirelevante Vorfälle zu definieren, verloren. Um ihre Aussagen baut sich ein Geflecht von epistemischen Abwehrantworten auf, die darauf zielen, sie als »unwahres« Sprechen zu disqualifizieren. Ihre Not läuft bei der Polizei ins Leere. Die Beamt:innen befürchten so auch keine negativen Konsequenzen bei einer Ablehnung der Aufforderung und können das Notrufgespräch mit der Begründung, sie haben »nichts für die Polizei«, einseitig beenden.

Wenn bereits ein behördlicher Zugriff und damit eine institutionelle Bewertung der Person besteht, bestärken diese die Einordnung der Polizist:innen. Das Vertrauen in Kategorisierungen anderer Institutionen (siehe Abschnitt 4.5.1.2.) findet sich also in der Glaubwürdigkeitszuschreibung gegenüber »Psychosen« wieder. Die Notrufbearbeitung schließt so an andere Praxisformen an, um die eigenen Bewertungen zu stabilisieren. Die aufeinander verweisenden epistemischen Urteile verfestigen damit zugleich die Wirkung der Kategorien zu einer verallgemeinerten Identitätszuweisung. Die »Alterspsychose« ist beispielsweise eine besondere Unterkategorie der »Psychose«, die etwa Demenzkranke bezeichnet, die melden, dass sie von Pfleger:innen, das heißt Vertreter:innen anderer Institutionen, bestohlen oder geschlagen werden. Als explizierte Faustregel gilt aber, dass gerade Anrufen aus Pflegeheimen misstraut wird, wenn sie nicht vom Pflegepersonal abgesetzt werden. Das Vertrauen in andere Institutionen gilt auch für Ablehnungen der Meldungen von Menschen, die am Notruf behördliche Zugriffe auf ihr Leben anzeigen wollen, wie z.B. Zwangsverwaltungsmaßnahmen (FP, Landesleitzentrale). Für diese legalen, aber als ungerecht empfundenen Praktiken gibt es aufseiten der Polizei auch keine Eingriffsverpflichtung. In Frickers Terminologie mangelt es der Notrufbearbeitung an einem Konzept, um auf diese empfundenen Ungerechtigkeiten als solche zu antworten. Testimoniale Abwertung und hermeneutische Ungleichheit hängen an dieser Stelle eng zusammen, weil es den Anrufenden nicht möglich ist, ihre Probleme so zu artikulieren, dass sie von der Polizei bearbeitet werden können. Die adressierte Hilfsinstanz weist sie ab.

Die Kategorie »Psychose« wird nicht nur im begrenzten Rahmen einzelner Notrufgespräche als Kategorie des Anormalen und Unglaubwürdigen reproduziert, sondern auch im Zwischenraum der Leitzentrale in Diskussionen und kleinen Sanktionen von Kolleg:innen verfestigt. Studien aus Deutschland ergaben, dass Polizist:innen bis zu 18,2 Prozent ihrer Kontaktpersonen als psychisch krank beurteilen (Lorey und Fegert 2021).¹⁶ Eine »falsche« epistemische Bewertung ist in den Leitzentralen sozial durchaus riskant. Nicht nur kann ein abgewiesener Einsatz zu Beschwerden von Anrufenden führen. Wenn Beamt:innen »Psychosen« nicht erkennen, kann Kritik die Folge sein. Ein Beamter berichtete mir, dass er eine anrufende Person nicht gemäß den Erwartungen in der Leitstelle eingeordnet hatte:

und das war dann eine [Psychose] und das war einfach unnötig gewesen, dass dann wer vorbeigefahren ist. [...] Da haben sie mir gesagt: (mit ärgerlich verstellter Stimme) »Was schickst du mir da?« (mit ärgerlich verstellter Stimme Ende) (INT, Disponent)

An dieser Stelle ist der Umstand entscheidend, dass »falsche« Glaubwürdigkeitszuschreibungen von anderen Beamt:innen kritisiert werden. So wird die Glaubwürdigkeitsgrenze beständig aufrechterhalten und das Misstrauen in Bezug auf »Psychosen« kultiviert. Durch das »Herausfiltern« der »Psychosen« werden Einsatzmobilisierungen und die Ressource Streifendiensteinheiten gespart bzw. aus Sicht der Beamt:innen geschont (INT, Disponent). Der epistemische Ausschluss verweist damit auf die Moralität der Effizienz und die polizeiinterne Kohäsion von Notrufbearbeitung und Streifendienst (siehe Abschnitt 4.8.2.).

Mit der Aufmerksamkeit für die Personenkategorie »Psychose« geht einher, dass einige der häufig anrufenden Personen den Beamt:innen namentlich bekannt werden. Über die Zeit wird die abstrakte Kategorie des Anderen auf diese Weise personalisiert. Meist werden Gespräche mit den Bekannten bereits im Zuge der ersten Worte einseitig von den Beamt:innen abgebrochen. In diesem Versuch des Ignorierens wird eine Doppeldeutigkeit der »Psychose«-Kategorie sichtbar. Sie sind im Rahmen der Notrufbearbeitung nicht in der Lage, Einsätze auszulösen und damit an der Praxisform als vollwertige Teilnehmer:innen zu partizipieren, werden aber für gewöhnlich auch nicht wegen Missbrauch des Notrufs zur Verantwortung gezogen.¹⁷ Abseits der rigorosen Ablehnung erklärten mir die Polizist:innen aber auch, dass sie die Telefonate im Nachtdienst länger aufrechterhalten, um die Personen zu beruhigen.

Die Bedeutung der »Psychose« für das Selbstverständnis der Notrufbearbeitung zeigt sich zudem dadurch, dass sie immer wieder Thema von informellen Gesprächen und Abstimmungen wird. Während meiner Feldaufenthalte wurde die polizeiliche

-
- 16 Hinzu kommt, dass als psychisch krank eingeschätzte Personen einen signifikanten Anteil der Opfer polizeilicher Todesschüsse ausmachen (Feldes und Alex 2020). Insbesondere in den USA entwickelte sich so auch eine Debatte darüber, inwiefern die Polizei für Einsätze mit Menschen in psychischen Ausnahmesituationen zuständig sein sollte oder ob andere behördliche Strukturen aufgebaut werden müssten. In Deutschland wird die hohe Zahl tödlicher Polizeieinsätze aber auch zur Legitimation neuer Einsatzmittel herangezogen, wie etwa von Elektroschockgeräten (Jasch 2022).
- 17 Der Missbrauch von Notzeichen ist gemäß §1 MNzG (BGBl. Nr. 422/1974) strafbar und wird mit bis zu sechs Monaten Freiheitsstrafe geahndet.

Nichtzuständigkeit für die Probleme der »Psychosen« immer wieder thematisiert, wenngleich durchaus Mitgefühl für manche Personen besteht. Die Gespräche drehen sich außerdem darum, wie am besten auf die »Psychosen« eingegangen werden kann, um sie von weiteren Anrufen abzuhalten: »Auf den Rat des einen, dass man sagen solle: ›Rufen Sie Rat auf Draht an!‹, antwortet ein älterer Beamter: ›Je mehr ich sage, desto mehr ruft sie an.« (FP, Landesleitzentrale) In diesen Gesprächen wird eine begrenzte Antwortfähigkeit eingestanden, die sich ebenso in naturalistischen Alltagstheorien über die Ursachen für zeitliche Häufungen von Anrufen der Personen in psychischen Ausnahmezuständen ausdrückt. Beamt:innen erklären diese etwa anhand von Vollmondphasen. Sie tauschen sich darüber aus, welche der bekannten Personen gerade häufig den Notruf wählt und an welcher Telefonnummer oder welchen Darstellungsmerkmalen man sie erkennt. In den Einsatzformularen halten die Disponent:innen fest, ob Personen als psychisch krank zu gelten haben, wenn doch ein Einsatz ausgelöst wurde. Damit entstehen transsituative Notrufidentitäten als »Psychose«.

In der Leitzentrale bildet die »Psychose« also nicht nur eine beliebige Kategorie unter vielen. In ihr kristallisieren sich zentrale Problemstellungen. An ihr werden die Grenzen von Normalität und Alterität verhandelt, um die sich ein spezifisches Wissen bildet, das gerade darin mündet, die Inkompatibilität der unverantwortbaren und unbeantwortbaren Personen festzustellen. In der Kategorie der »Psychose« überlagern sich die Intelligibilitätsgrenzen der Notrufbearbeitung. Zuschreibungen unverständlicher oder eigentümlicher Sprache, fehlende Klarheit bis hin zur Fiktion, ambivalente Emotionen zwischen Wut und Mitleid, Probleme der individuellen Verantwortung für Falschanrufe und die Vielzahl von Anrufen gerinnen in einer einzigen Kategorie, die das nicht normalisierbare Andere der Notrufbearbeitung verkörpert und die Gesamtheit der Voraussetzungen kompetenter Teilnahme an der Praxisform negativ bestimmt.

Die »Psychose« ist deshalb eine so verfestigte Kategorie, weil sie in Opposition zu den Institutionen (und ihren Praxisformen) gerät, denen die Notrufbearbeitung Glaubwürdigkeit zuschreibt, ohne das Zustandekommen der Bewertung in situ zu hinterfragen. Dazu zählen auch die eigenen historischen epistemischen Urteile über Personen, die in Datenbankeinträgen ablesbar sind. Das heißt nicht, dass die Problematik des fortlaufenden Zusammenspiels von institutionellen Abweisungen und Kontrolle den Beamt:innen nicht bewusst wäre. Aber durch die Übernahme von Einordnungen anderer entsteht eine über verschiedene Praxisformen und Interaktionssituationen hinweg stabilisierte Identität, die auf Dauer aus dem Kreis der Glaubwürdigen ausgeschlossen wird. Diese zur Totalität neigende Identifizierung mit einer Personenkategorie kann so Marginalisierung durch die Dominanz von aufeinander verweisenden Fremdkategorisierungen hervorbringen, gegen die die Betroffenen kaum mehr eine Handhabe besitzen (Goffman 1973).

Die stabilen Identitäten sind also durch einen Überhang kategorialer Objektivierung bestimmt, die gerade die Versuche, Selbstkategorisierungen durchzusetzen, zur Bestätigung von Urteilen heranzieht (Smith 1979). Sogar die einzelnen Polizist:innen können von dieser stabilen Fremdkategorisierung nur gegen einen gewissen normativen Druck abweichen, weil sie selbst einer »unangemessenen« epistemischen Bewertung, die die kontinuierliche Kontrolle »falscher« Wachsamkeit untergräbt, bezichtigt werden könnten. Für die Zuschreibung von Glaubwürdigkeit in Notrufgesprächen gilt, was Foucault

für den Diskurs annahm: »Es ist immer möglich, daß man im Raum eines wilden Außen die Wahrheit sagt; aber im Wahren ist man nur, wenn man den Regeln einer diskursiven ›Polizei‹ gehorcht, die man in jedem seiner Diskurse reaktivieren muß.« (Foucault zit. n. Dreyfus und Rabinow 1987, 71)

Das Nicht-Verstehen der »Psychosen« unterscheidet sich genauso wie das sprachliche Nicht-Verstehen der »Ausländer« von lokalen Interaktionszusammenbrüchen und zufälligen Missverständnissen. Denn in diesen Fällen trägt die Notrufbearbeitung in der technischen und sozialen Zusammensetzung während meiner Feldaufenthalte zu einer epistemischen Schließung bei, die persistent ist. Wie Bohnsack und Schütze (1973, 271) früh für den polizeilichen Verdacht feststellten, richten sich auch die Personenkategorisierungen in der Notrufbearbeitung immer wieder auf diejenigen, denen Handlungs- oder Wissenskompetenzen über verschiedene Institutionen hinweg abgeschrieben werden, was eine historisch situierte »Unterprivilegierung« hervorbringt.

Es ging mir in diesem Abschnitt daher nicht darum, eine ›falsche‹ Kategorisierung der einzelnen Polizist:innen zu kritisieren oder zu fordern, dass es die Polizei sei, die sich um die beschriebenen Nöte kümmern solle oder könne. Eine Organisation, die damit betraut ist, gesellschaftliche Ordnung zu bewahren, mag dazu sogar ungeeignet sein. Die Polizist:innen mögen mit ihren Diagnosen auch innerhalb der *hierarchy of credibility* der Notrufbearbeitung ›richtig‹ liegen. Vielmehr handelte es sich um einen Versuch, sich an den Grenzen der Normativität der Praxisform zu bewegen, um die praktische Herstellung von Normalität und Alterität aufzuzeigen, an die Glaubwürdigkeit gebunden ist.

4.5.2. Unscharfe Grenzen, dehnbare Klassifikationen

Es lassen sich also bestimmte Exklusionsmuster ausmachen, die inhaltliche Zuständigkeitskriterien ergänzen: einerseits die kategoriale Zuschreibung von Unglaubwürdigkeit, andererseits das sprachliche Nicht-Verstehen. Von Ungleichheit kann in beiden Fällen deswegen gesprochen werden, weil sie dauerhafte Unterschiede im Zugang zur Notrufbearbeitung erzeugen, die sich mit gesellschaftlichen Marginalisierungslinien verbinden.

Ich gehe nun einen Schritt weiter und untersuche Interaktionssituationen an den Zuständigkeitsgrenzen der Polizei, in denen Glaubwürdigkeit ihre Wirkung entfaltet. Es ist zunächst ein Grundgedanke der soziologischen Polizeiforschung, dass polizeiliches Einschreiten nicht durch organisationale Regeln und Gesetze vollständig determiniert ist, wenngleich die Polizei nur auf der Grundlage und im Rahmen von Gesetzen agieren soll (in Österreich: Legalitätsprinzip, § 18 B-VG). Für den Notruf sind neben der Strafverfolgung vor allem die Gefahrenabwehr und -erforschung ausschlaggebend (INT, Führungskraft), die im Sicherheitspolizeigesetz festgeschrieben sind. Das 1993 in Kraft getretene Gesetzeskompendium definiert Aufgaben, Organisation und Befugnisse der polizeilichen Sicherheitsverwaltung. Es enthält auch zentrale Gesetzesvorschriften für Ermessensspielräume. Das SPG verpflichtet die Polizei, in Situationen zu intervenieren bzw. Gefahrenforschung zu betreiben, wenn die Annahme einer gegenwärtigen oder unmittelbar bevorstehenden Gefahr besteht (§ 19 SPG). Zugleich gelten das Opportunitätsprinzip, das es erlaubt, Interventionen aufgrund bestimmter Umstände zu verzö-

gern und zu priorisieren (§ 23 und § 28 SPG), und zusätzlich das Verhältnismäßigkeitsprinzip (§ 29 SPG).

In der Notrufpraxis entsteht dadurch ein rechtlicher Ermessensspielraum. Das rechtliche Ermessen wird durch ein sogenanntes soziologisches Ermessen ergänzt (Feest und Blankenburg 1972), das kulturellen Wahrnehmungs- und Bewertungsschemata sowie situativen Machtdynamiken unterliegt. Es ist daher davon auszugehen, dass die Polizei im Notruf mit einem historisch spezifischen und interaktionsbedingten Maß an Selektivität, das nicht allein durch rechtliche Zuständigkeitsbestimmungen definiert ist (vgl. Brusten 1971), auf Aufforderungen zur Intervention antwortet. Einerseits legen die gesetzlichen Regelungen die Polizei nicht auf eine bestimmte Antwort auf Aufforderungen fest, andererseits stabilisieren sie mit der Annahme unmittelbar bevorstehender Gefahren die Erweiterung des relevanten Zeitrahmens der Notrufbearbeitung.

Diejenigen Wissenspraktiken, die den relevanten Phänomen- und Zuständigkeitsbereich des Notrufs abstecken, beschreiben die Polizist:innen in den Leitzentralen als »Filtern«. Filtern ist das Ausschließen von Notrufen aufgrund von sachlichen Gründen. Es kann mit Fourcade und Healy (2013) als *boundary classification* bezeichnet werden. Diese Grenzklassifikationen entscheiden, auf welche Aufforderungen die Polizei mit Interventionen antwortet. Sie schreiben entlang polizeilicher Gefahrenkriterien Relevanz zu (Gillooly 2020a). Die Exklusionsgrenzen sind dehnbar und überlagern sich, wie ich nun zeigen werde, trotz ihrer primär inhaltlichen Legitimation mit dem epistemischen Profiling. Dabei gelingt es den Anrufenden in unterschiedlichem Maße, negative und positive Potenziale des infrage stehenden Einsatzes glaubhaft zu machen. In einem ersten argumentativen Schritt zeige ich, dass die Variabilität der Grenzklassifikation auf allgemeinen Merkmalen von Un-/Sicherheitsobjekten aufbaut (Abschnitt 4.5.2.1.). Anrufer:innen können Spielräume und Gefahrenhorizonte aufzeigen, um ihre Aufforderungen durchzusetzen (Abschnitt 4.5.2.2.). Dabei gehe ich auf Varianten der Dehnung von Zuständigkeitsgrenzen ein, die durch Drohungen und Verheißungen positive und negative Zukünfte vergegenwärtigen.

4.5.2.1. Potenzialität und Negativismus an den Grenzen

Die inhaltlichen Zuständigkeitsgrenzen der Notrufbearbeitung sind für Polizist:innen einfach zu benennen. Ereignisse, die ins Privatrecht oder in die Zuständigkeitsbereiche anderer Einsatzorganisationen fallen, Anzeigenaufnahmen, die durch Kriminalbedienstete oder auf Polizeiinspektionen erledigt werden können, und bloße Informationssuche sind »nichts für den Notruf«. Der gegenständliche Exklusionsbereich der polizeilichen Notrufbearbeitung ist also weit gefasst.

Die Ablehnung der Bearbeitung wird in Interviews unter anderem damit begründet, dass mit Einsatzkräften als knappen Ressourcen gespart und Mangel vermieden werden müsse:

[...] wenn ein Funkwagen belegt wird mit einem Einsatz, wo nicht unbedingt ein Funkwagen hinfahren muss, und dann fehlt mir der aber für einen Defieinsatz oder für irgendwas, einen Brand oder so irgendwas, dann ist das natürlich schlecht. (INT, Disponent)

In dem Szenario, das der Beamte im Interview schildert, kann die Gesamteinsatzlage stets durch plötzliche Notfälle eskalieren, für die Streifenwagen als zentrale Ressourcen verfügbar gehalten werden müssen. Ebenso wird das Filtern als Bearbeitung eines generellen Überlastungsproblems im Streifendienst und als kollegialer Dienst angesehen, »[...] weil sonst hätten die Kollegen im Außendienst noch mehr zu tun« (INT, Disponent). Diese Orientierungen sprächen für eine rigide Begrenzung der polizeilichen Interventionen und strenge Grenzklassifikationen. Die Notrufannahme trifft aber immer wieder auf Fälle, in denen nicht deutlich erkennbar wird, wie sich das dargestellte Ereignis entwickelt.

Vor allem wenn es um, ich sag mal, so Streitigkeiten im familiären Umfeld geht, wo aktuell kein Tatbestand wie Körperverletzung, Bedrohung oder dergleichen gegeben ist, aber wenn dieser Sachverhalt dann doch nicht so klar ist, dann ist es immer besser, bevor dann im schlimmsten Fall irgendetwas Gewaltmäßiges passiert [...] oder einfach allein zur Absicherung, dass man eben jemanden hinschickt. (INT, Disponent)

Zunächst beschreibt der Beamte den Vorfall als »aktuell« nicht relevant. Diese Gegenwart wird aber später im Satz zur Vergangenheit eines schlimmsten Verlaufs. Die Ereignisse sind in der Notrufbearbeitung dynamisch. Das Wissensobjekt erschließt sich nicht vollkommen in der Gegenwart, sondern umfasst Horizonte, deren Realisierung prospektiv für möglich gehalten wird. Die Grenzklassifikation wird dann nicht vorrangig durch feste Zuständigkeitsbereiche vorgeschrieben, sondern vielmehr durch Verweise auf mögliche Zukünfte bestimmt, auf die durch Vorsichtsmaßnahmen antizipierend geantwortet wird (Black und Lumsden 2020). Die Notrufbearbeitung reagiert damit nicht nur auf die Gegenwart des Un/Sicherheitsobjekts, sondern auf Potenzialitäten und Eventualitäten (vgl. Krasmann 2013; Legnaro und Kretschmann 2015). Diese vorsichtige Haltung verlagert den Notruf in den Bereich der Gefahrenerforschung vor. Analog zu den epistemischen Objekten der Wissenschaft sind Un/Sicherheitsobjekte stets unabgeschlossen: »*They are processes and projections rather than definitive things. Observation and inquiry reveal them by increasing rather than reducing their complexity.*« (Knorr-Cetina 2001, 190)

Dieses konstitutive Nichtwissen dehnt im Zweifelsfall auch den Bereich der Interventionsverpflichtung auf neue Horizonte aus, wie mir zwei Polizist:innen am Fall von Einsätzen wegen Lärmerregungen erklärten:

Die Rechtsprechung sei eindeutig. Kinder stellen bis zu einem gewissen Alter keine Lärmbelästigung dar. Beide Beamt:innen erklären mir aber, dass sie, auch wenn es eigentlich keinen juristischen Grund gebe, manchmal »im Ermessen« Streifenwagen schicken, wenn »die [Anrufenden] schon auf 180 sind«, weil »dann kann sich das zu einem Streit entwickeln«, wenn es eskaliert. Das könne sich bis zur Körperverletzung steigern. (FP, Landesleitzentrale)

Die rechtliche Irrelevanz wird durch eine mögliche Eskalation aufgewogen, die aus der Einordnung der direkt betroffenen Anrufer:innen resultiert. Die aufgebrachten Anrufenden werden zur potenziellen Gefahr, die den Einsatz nun primär rechtfertigt. Das praktische Prinzip der Vorsicht verweist auf die Relativität der in Notrufgesprächen zu

einem gegebenen Zeitpunkt artikulierten Informationen, die sich nicht mit der Dynamik der Ereignisse zur Deckung bringen lassen. Es bleibt eine konstitutive Ungewissheit über zukünftige Entwicklungen, auf die Anrufende in ihren Darstellungen aufmerksam machen können. Die Einsatzbewertung verlässt den Bereich des Faktischen und operiert mit Wetten gegen Zukünfte, die nie im vollen Ausmaß bekannt sind.

Die Polizist:innen problematisieren die Unabgeschlossenheit der Ereignisse in den Gesprächsauszügen zunächst negativistisch.¹⁸ Sie verweisen auf schlimmste mögliche Verläufe. Diese liegen einerseits in der Handlungsunfähigkeit durch Mangelsituationen und andererseits darin, mögliche Gewalttaten geschehen zu lassen. Das Prinzip der Vorsicht erzeugt daher keine eindeutigen Bewertungskriterien, sondern Ambivalenz. Denn Gesamteinsatzlage und Einsatz gelten jeweils als dynamische und (negativ) zukunfts-offene Bewertungsobjekte. Beide Bezugshorizonte verbinden sich mit der moralischen Ökonomie der Katastrophe (siehe Abschnitt 2.6.1.). Grenzklassifikationen sind für die Polizist:innen daher äußerst riskant. Wenn Bearbeitungen abgelehnt werden, die später zu Gefahren führen, drohen individuelle Sanktionen und Prüfungen. Wenn »unnötige« Einsätze angelegt werden, droht die Kritik der Kolleg:innen (siehe Abschnitt 4.5.1.5).

Eine Gewissheit über die Gefährlichkeit von Un/Sicherheitsobjekten gibt es nur, wenn Polizist:innen das Ereignis vor Ort in Augenschein nehmen. Diese pragmatische Schließung der Wissensproduktion unterscheidet die Praxis der Notrufbearbeitung, der es immer um den »Einsatzabschluss« geht, von programmatischen Un/Sicherheitsdiskursen, deren Modi der Unabgeschlossenheit (Bröckling 2012) im Polizeialltag an praktische Grenzen stoßen (so verschiebbar diese auch sein mögen), gerade weil permanent mit der Möglichkeit einer plötzlichen Eskalation gerechnet wird. Die mögliche Eskalation eines Ereignisses gerät in ein Spannungsverhältnis mit der möglichen Eskalation der Gesamtlage oder der Eskalation anderer Ereignisse. Diese Paradoxie verweist auf ein Nichtwissen, das auf der grundlegenden Unverfügbarkeit der Welt für die Wissenspraktiken der polizeilichen Notrufbearbeitung beruht (vgl. Wehling 2006b; Rosa 2020). Die Ambivalenzen der möglichen Zukünfte von Wissensobjekt und Gesamteinsatzlage öffnen die Zuständigkeitsgrenzen für Rekonfigurationen und interaktive Aushandlungen.

4.5.2.2. Epistemische Ungleichheit und Grenzklassifikationen

Die negativistische Orientierung an schlimmstmöglichen Verläufen als polizeikulturelles Bewertungsmuster erweist sich als unterbestimmter Maßstab, um sachliche Exklusionsgrenzen präzise zu ziehen. Die Katastrophe am Horizont rechtfertigt gegensätzliche Praxen der Grenzklassifikation, was wohl auch ihren praktischen Erfolg als normativen Bezugspunkt in vielfältigen Situationen ausmacht. Jedenfalls öffnet die vorsichtige Haltung die Notrufgespräche für Verhandlungen über die Polizeirelevanz von Ereignissen. Vier Kontrastfälle erlauben es im Folgenden, Extrempole der Dehnung im Spiel von

18 Ullrich Bröckling (2012) bezeichnet Dispositive als negativistisch, deren Praktiken und Diskurse sich an schlimmsten möglichen Verläufen ausrichten. Diese Haltung wurde auch in der polizeilichen Wissensproduktion in Bezug auf Protestereignisse (Knopp u.a. 2023a) und in Narrativen über den Polizeialltag (Knopp und Schmidt 2018) festgestellt.

Darstellung, Führung und Kategorisierung zu identifizieren. Sie ähneln sich dahingehend, dass sie weniger Zukünfte des Ereignisses selbst aufzeigen, wie dies in den Interviewpassagen des vorangegangenen Abschnitts der Fall war, als den Fortbestand der Praxisform und/oder individuelle Konsequenzen in den Gesprächen vergegenwärtigen. Ich unterscheide das Einpassen in Personenkategorien, die Drohung, die nicht intendierte Überpassung, die kategoriale Unglaubwürdigkeit bewirkt, und das Erkaufen polizeilicher Dienstleistungen als Varianten, Interventionen an der Grenze der Zuständigkeitsbereiche auszulösen bzw. dabei zu scheitern.

Als *Einpassen* bezeichne ich Darstellungsweisen, mit denen Menschen sich selbst in Personenkategorien einordnen, die in den normativen und moralischen Ordnungen einer gegebenen Kultur als besonders hilfsbedürftig bzw. -berechtigt gelten. Das kann z. B. die performative Selbstverortung als »ältere Dame« sein, die ihren Nachbar:innen helfen möchte. Diese Personenkategorie wird zunächst anhand der Stimme und Erzählweise identifiziert. Teil des Einpassens ist aber auch die Selbstdarstellung als couragierte Helfer:innen. Dass der Anruf der Hilfe für andere gilt, ist dann bereits Teil der Eingangserzählung und kann durch eine starke Anspruchserklärung, die einen Bedarf feststellt (vgl. Larsen 2013), verstärkt werden: »Die Nachbar:innen *brauchen* die Polizei« (FP, Landesleitzentrale). Gerade die Kategorisierung als Hilfsbedürftige und zugleich Helfende bildet eine moralische Grundlage dafür, polizeiliche Grenzklassifikationen und Verweise an andere Organisationen in situ zu hinterfragen und neue Umstände anzuführen. Aus der Perspektive vieler Notrufbearbeiter:innen ist »die Polizei da, um zu helfen« (FP, Landesleitzentrale).

In Aufforderungen zu Interventionen außerhalb des genuine Zuständigkeits- und Relevanzbereichs können geschickte und flexible Darstellungen von Hilfsbedürftigkeit erfolgreich sein, wenn sie diese lohnende Sozialbeziehung versprechen. Vor dem Hintergrund der impliziten oder expliziten Selbstkategorisierung als Helfende können Anrufer:innen die Beamt:innen erfolgreich dazu bewegen, ihre Ermessensspielräume dazu zu nutzen, ihnen zu helfen, anderen zu helfen. Sie gehen in eine Vorleistung, die die Beamt:innen in einer Hilfeleistungskette weiterführen sollen. Sie stellen mitunter Kombinationen der Kategorien Helfer:innen, Anspruchsinhaber:innen und dankbare Bürger:innen dar, die die Ermessensentscheidungen mit individualisierter Anerkennung würdigen. Werden die Hilfeleistungen an Vertreter:innen einer als besonders unterstützungsbedürftig anerkannten Personenkategorie gebunden, muss der Aufforderungsinhalt nicht notwendig in den Zuständigkeitsbereich der Polizei fallen, wenn die Mehrfachzugehörigkeit zum relevanten Sicherheitskollektiv glaubwürdig dargestellt wird.

Die Grenzklassifikation ist dann einerseits gegenüber der Interaktionssituation und andererseits gegenüber den moralischen Ökonomien der Aktivierung verpflichtet. Die Beamt:innen agieren in einem normativen Spannungsverhältnis. Einerseits gilt es, das Hilfsversprechen gegenüber den couragierten Bürger:innen zur Aufrechterhaltung einer positiven Polizei-Bürger:innen-Beziehung zu erfüllen. Andererseits gilt weiterhin die Vorsicht gegenüber Überlastung und Eskalation. Um diese ambivalenten Anforderungen zu bearbeiten, setzen die Beamt:innen das Einsatzleitsystem zur Abschätzung der gegenwärtigen Gesamtlage ein:

Die Beamtin verändert nun [nachdem ihre Grenzklassifikation hinterfragt wurde] ihre Haltung. Sie greift zur Maus und aktualisiert die Gesamtliste der Einsätze, die in der Mitte der Bildschirme angesiedelt ist. Dann sucht sie nach dem zukünftig zuständigen Funkarbeitsplatz. Sie kann sehen, dass nicht viel los ist und die Streifenwagen des Funkkreises nicht annähernd ausgelastet sind. (FP, Landesleitzentrale)

So wird der Bewertungskontext auf der Hinterbühne des Notrufgesprächs erweitert. Die einzelne Aufforderung wird vor dem Anlegen des Einsatzes in neue Beziehungen gesetzt, die die Bedingungen für die Wirksamkeit der Selbstdarstellungen der Anrufenden bilden. Auch die geschickten Einpassungen bewegen sich damit weiterhin im dynamischen Gefüge von Wachsamkeit und Intervention.

Die Dehnung von Grenzklassifikationen kann zudem durch Verweise auf negative Horizonte erreicht werden. Im vorangegangenen Abschnitt wurde bereits darauf eingegangen, dass Darstellungen negative Ereignisverläufe eröffnen können. Angedrohte Konsequenzen können aber auch die individuellen Polizist:innen betreffen – etwa in Gestalt von dienstlichen Sanktionen. Das epistemische Profiling beurteilt dann, inwiefern die Drohungen ernst zu nehmen sind. Zur Veranschaulichung sei ein Beispiel aus dem Streifendienst angeführt. Der Kriminologe Johannes Feest (2020, 15–37) beschreibt in seinen Analysen über das polizeiliche Ermessen eine Straßenszene aus dem Jahr 1969, in der junge Männer zwei Polizisten im Zuge einer Kontrolle mit einer Beschwerde drohen. Die Polizisten lassen sich von ihrer Kontrolle aber nicht abbringen. Sie schätzen die Beschwerde nicht als bedrohlich ein, weil sie wissen, dass »die Glaubwürdigkeit derartiger ›Grattler‹ auch von den Dienstvorgesetzten nicht viel anders eingeschätzt worden wäre als von den Zugriffsbeamten selbst.«¹⁹ (Feest 2020, 28) Der Umgang mit gehobenen sozialen Schichten hätte sich Feest zufolge anders gestaltet, da bei Geschäftsmännern und Akademikern von erfolgreichen Beschwerden ausgegangen werden müsse. Das Beispiel zeigt, dass wirksame Drohungen auf Zuschreibungen epistemischer und symbolischer Durchsetzungsfähigkeit beruhen, die an Personenkategorien gebunden sind. Das gilt auch für die Dehnung des polizeilichen Zuständigkeitsbereichs in Notrufgesprächen.

Wenn die Verschiebung der Grenzklassifikation durch Drohungen (oder auch Verheißungen), wie in Feests Straßenszene, scheitert, weil die auffordernde Person mit einer wenig glaubwürdigen Personenkategorie mit geringen Durchsetzungschancen für Sanktionen identifiziert wird, dann bezeichne ich das als *Überpassung*. Im Gegensatz zur selbsttätigen Identifikation einer Person mit einer Gruppe handelt es sich dabei um eine Fremdkategorisierung, bei der Versuche der Beeinflussung sachlicher Grenzklassifikationen aufgrund der Zuordnung zu einer für unglaublich gehaltenen Personenkategorie unwirksam werden. Mithin gelingt es trotz Drohungen gegen Beamt:innen nicht, die Grenzklassifikation auszuweiten.

So erzählte mir ein Beamter von einem Notruf, den er als ein misslungenes »Pantscherl« (INT, Disponent; österreichisch für One-Night-Stand) eingeordnet und die Aufforderung zur Intervention abgelehnt hatte. Die Anruferin habe mit Einwänden und neuen Argumenten widersprochen. Er sei aber bei seiner Ablehnung geblieben, weil er

19 Grattler ist in der bayerischen Mundart eine abwertende Bezeichnung für ökonomisch schwache Schichten, die ursprünglich für fahrende Tiroler Obstbauern genutzt wurde.

keine polizeiliche Relevanz und auch keine Eingriffsbefugnis gesehen habe. Die Anruferin verstärkte in der Erzählung ihre Forderung nach einer polizeilichen Regelung des Konflikts und forderte nach einigem Hin und Her die Herausgabe der Dienstnummer. Der Beamte reagierte laut der Erzählung gelassen. Die Nummer gebe er gern heraus, aber er würde keinen Streifenwagen entsenden.

Die Einordnung als missglücktes »Pantscherl« bildet den Ausgangspunkt für die Bewertung der Darstellungen. Die Drohungen laufen dann ins Leere, wenn moralische, rechtliche und praktische Urteile eine Ablehnung legitimieren. Der Beamte sieht offenbar keine Gefahr von Sanktionen. Die inhaltlichen Rechtfertigungen der Nichtzuständigkeit verbindet der Polizist in seiner Erzählung mit einer Einordnung als »private Blödelei« (INT, Disponent), für die die öffentliche Polizei nicht zuständig sei. Die Situation erscheint ihm vielmehr selbst verschuldet und wird moralisch abgelehnt. Die »Blödelei« steht im Gegensatz zur Vorstellung, dass es beim Notruf um ernste Vorfälle ginge. Die »private« Angelegenheit qualifiziert die Meldende zur Eigenverantwortung und verpflichtet sie zur eigenständigen Problembearbeitung. Als praktische Rechtfertigung fungiert zuletzt, dass die entsandten Polizist:innen in der Situation keine Befugnisse für eine Intervention hätten, die den Konflikt lösen könnte.

Um die Grenzklassifikation zu dehnen, insistieren Anrufende oft auf der Relevanz ihres Anliegens. In der Erzählung droht die Anrufende mit Sanktionen und wechselt von der Darstellung von Hilfsbedürftigkeit zur Machtdemonstration, scheitert damit allerdings. Der Polizist signalisierte im Gespräch mit mir durch wiederholte Satzfortführungen ins Leere (»und, und, und«; »das und das«), dass das, was die Frau sagte, für ihn nicht von Belang war, bzw. dass sie es mit vielen Worten dramatisierte, die aber für sein Verständnis des Sachverhalts keine Rolle spielten. Mit der Drohung verlassen die Betroffenen die Rolle des »guten Opfers« (Herbinger und Reidinger 2022, 81). Insbesondere für weiblich gelesene Personen liegt die Gefahr der Drohung darin, nicht wie eine »richtige hilfsbedürftige Frau« zu wirken. Sie erfüllen die Kategorie gerechtfertigte weibliche Verletzlichkeit nicht, was durch ihre Drohung noch bestätigt wird. Allerdings kann die moralische Verurteilung noch nicht gänzlich erklären, warum Drohungen nicht ernstgenommen werden. Aggressiv auftretende Anrufende können durchaus Drohmacht entfalten, wie der nächste Kontrastfall noch zeigen wird. Um die Ablehnung zu erklären, müssen meines Erachtens zwei weitere Aspekte einbezogen werden.

Erstens stellt der Beamte die Anruferin so dar, als übertreibe sie ihre eigene Situation fortwährend, sei aufbrausend und rege sich übermäßig auf, ohne dass es eine sachliche Grundlage gebe. Die so implizit zugeschriebene »Hysterie« verwandelt sie in eine Akteurin, der man nicht glauben muss, weil sie in die Nähe des psychischen Ausnahmezustands rückt. Dabei deuten die genannten Fortführungen ins Leere ebenso darauf hin, dass der Beamte davon ausgeht, dass ich schon wisse, wie solche Gespräche aussehen. Weil der Polizist mir als Beobachter unterstellt, vergleichbare Gesprächssituationen zu kennen und zu erkennen, suggeriert er, dass er eine ähnliche Bewertung auch von anderen Polizisten (und im Zweifelsfall auch von Vorgesetzten) erwartet. Die Ablehnung stützt sich auf erwartbar geteilte Wahrnehmungs- und Bewertungsmuster innerhalb der Praxisform und der männlich dominierten Polizeikultur. In diesem Fall werden also Bewertungen anderer angenommen, um die unsichere Grenzklassifikation zu treffen. So kann es an der Schnittstelle zwischen uneindeutiger Zuständigkeit und epistemischem

Profiling in einer männlich dominierten Kultur zu dem kommen, was die Kriminologie als sekundäre Viktimisierung bezeichnet. Es soll an dieser Stelle aber nicht darum gehen, inwiefern Anspruch auf eine polizeiliche Intervention bestanden hätte. Vielmehr zeigt dieser Fall, wie polizeiliche Relevanz in ihren Grenzbereichen an die Fremdkategorisierung geknüpft wird.

Zweitens sind Beamt:innen selbst mehr oder weniger empfänglich für Drohungen. Dabei geht es weniger um eine individuelle Biografie, sondern um ihre Position im Verhältnis zur Praxisform und Organisation. Beamt:innen, für die es in der Polizei kaum Aufstiegs- und Abstiegschancen gibt, wähnen sich, wie bereits von Feest beschrieben, in Sicherheit und können im Zusammenhang mit Beschwerdedrohungen abweisender reagieren (vgl. Behr 2000b). Ältere Beamt:innen erschienen mir auch in der Notrufannahme weniger empfänglich für Drohungen mit Sanktionen. Oder anders formuliert: Beschwerdedrohungen eröffnen für Teilnehmende, die sich aus dem normativen Formzusammenhang lösen oder an einer bestimmten Position in seiner symbolischen Hierarchie fest platziert sind, kaum negative Zukunftsaussichten.

Der folgende Fall beschreibt im Kontrast zu den gescheiterten Beschwerdedrohungen in Feests Straßenszene und dem diskutierten Notrufgespräch eine erfolgreiche Drohung. Während die Polizistin im oben beschriebenen Fall des Einpassens überredet wird, einen Einsatz anzulegen, indem die Anruferin eine hierarchische (Hilfs-)Beziehung als lohnende Beziehungsform anbietet, in der der Polizei die Entscheidungsbefugnis zugeschrieben wird, verschiebt sich diese Konstellation im nächsten Beispiel situativ durch eine erfolgreiche Sanktionsdrohung: »Dann fragt die Anruferin nach ihrer Dienstnummer. Die Beamtin reagiert: »Meine Dienstnummer?« Sie sagt die Nummer auswendig und in gleichmäßigem, unaufgeregtem Tonfall an. Dann hört die Beamtin der Anruferin kurz zu« (FP, Landesleitzentrale) und startet die Befragung nach Vorfall und Ort von Neuem, um einen Einsatz zu erstellen.

Die Drohung richtet sich an dieser Stelle gegen eine Polizistin, deren Position in der Polizei nicht derart festgestellt ist, dass Beschwerden ihr nicht schaden könnten. Sie fügt sich dem Willen der Anrufenden. Diese führt nicht die Rolle der Bürgerin auf, die in einem kooperativen Verhältnis zur Polizei steht, sondern fordert als Anspruchsinhaberin eine Intervention und kann, indem sie die Position der helfenden Bürgerin verlässt, die polizeiliche Grenzklassifikation dehnen (vgl. für ähnliche Fälle K. Tracy 1997; Larsen 2013).

Die Abfrage der Dienstnummer markiert diesmal einen Wendepunkt. Mit der damit verbundenen Drohung demonstriert die Anrufende, über welche Sanktionsmittel sie verfügt und dass sie bereit ist, sie einzusetzen (vgl. Paris und Sofsky 2015, 23). Die Drohung vergegenwärtigt die individuelle Verantwortbarkeit der Polizist:innen und damit einhergehende negative Konsequenzen. Sie verknüpft den Fortgang des Gesprächs mit der Zukunft der Beamt:innen und entfaltet damit ein negatives Potenzial des Wissensobjekts. Dadurch wird auch in diesem Fall die Position der adressierten Polizist:innen als Bedingung der Drohmacht relevant.

Die resultierende Ausweitung des relevanten Spektrums an gesellschaftlichen Phänomenen intensiviert die polizeiliche Involvierung in den gesellschaftlichen Alltag, ohne dass die Polizist:innen oder die Organisation Polizei das unbedingt wollen müssten. Die Dehnung des Interventionsbereichs geht stattdessen auch auf Forderungen und Durch-

setzungsmöglichkeiten der Anrufenden zurück. Die Bestimmung der Polizeirelevanz erfolgt dann nicht nur zuerst, sondern vorrangig durch die Anrufer:innen. Die Befragung versucht nur mehr, die von den Anrufer:innen durchgesetzten Grenzklassifikationen mit polizeilichen Gefahrenkategorien zu versöhnen.

Die Sanktionsandrohung ordnet damit das Gespräch, seine Arbeitsteilung und Machtbeziehungen neu. Sie verwandelt Nichtzuständigkeit in riskantes Ermessen. Die Polizist:innen geraten situativ in eine inferiore Position. Ihre Grenzklassifikationen sind an der Vermeidung der negativen individuellen Konsequenzen orientiert. So gelingt es der glaubwürdig dargestellten Drohung, Führung und Kategorisierung indirekt zu bestimmen. Dies geschieht gleichsam unter bestimmbareren soziotechnischen Bedingungen. Denn ›Fehler‹ und Beschwerden werden in Leitzentralen gerade durch Aufzeichnungen und Identifikationsnummern individuell zurechenbar. Die Vorsicht bei der Bewertung von Darstellungen und damit die Dehnbarkeit der Grenzklassifikationen wird durch die medientechnisch hergestellte Bindung der Beamt:innen an die Wissensobjekte bedingt.

Bei der Grenzklassifikation geht es also nicht nur um das gegenwärtig Faktische, sondern um prozessuale Prognosen und Zukünfte. Die drei Fälle der persuasiven und direktiven (Nicht-)Passförmigkeit weisen darauf hin, dass die Anrufer:innen einerseits stets implizit dazu aufgerufen sind, sich kategorialen Erwartungen gegenüber konform zu verhalten, während diese Kategorien ihnen andererseits auch bestimmte Sanktionsfähigkeiten zuweisen, die Drohungen glaubwürdig erscheinen lassen. Das Einpassen in stereotype Kategorien entfaltet damit eine Wirkung auf polizeiliche Bewertungen, die subjektiv weder manipulativ noch taktisch intendiert sein muss.

Bisher wurde vor allem auf Notrufgespräche zwischen Menschen eingegangen. Wie im diskursanalytischen Teil dieser Arbeit beschrieben, existieren aber bereits seit den 1930er-Jahren Alarmanlagen, die Wachsamkeit und Alarmierung der Polizei auch ohne anwesende Beobachter:innen auf Dauer stellen. Nun soll kurz der epistemische Status der Alarme als letzte Form der Dehnung von Grenzklassifikationen untersucht werden. Alarmanlagen werden in der Leitzentrale angemeldet und mit den nötigen Ortsinformationen in Datenbanken gespeichert. Die Daten werden, wenn eine Alarmanlage aktiviert und in der Leitzentrale bearbeitet wird, automatisch in die Einsatzformulare übertragen. Sie werden dann gemäß ihrem Typ klassifiziert und erhalten hohe Einsatzprioritäten, die eine schnelle, »einsatzmäßige« Zufahrt und eine spezifische Anzahl von Streifenwagen verlangen. Die Alarme reduzieren die Kontingenzen der Wachsamkeit und des Notrufgesprächs und sorgen für eine standardisierte Antwort der Polizei. Die Frage der Grenz- und Einsatzklassifikation entfällt.

In der Praxis gibt es allerdings häufig Fehlalarme, weswegen ich die Alarme in diesem Abschnitt über Dehnungen von Grenzklassifikationen behandle. Auch die Fehlalarme gehen auf die binäre Codierung der Alarmsensoren zurück, die äußere Störung durch Alarmierung bearbeiten. Insofern die Technik also keine stabilen Prozessergebnisse hervorbringt und Alarme in der Erfahrung der Polizist:innen ein unglaubliches epistemisches Profil aufweisen, stellt sich die Frage, wieso polizeiliche Reaktionen dennoch verlässlich ausgelöst und sogar als besonders dringliche Einsätze behandelt werden.

Dafür bedarf die Technik weiterer Investitionen, die die Ungenauigkeit der Alarmsensoren aufwiegen. Diese erfolgen auf ökonomischen und vertraglichen Wegen. Für die

Polizei erweisen sich diese Einsätze als tatsächlicher Kund:innendienst, in dem sie die Definition von Gefahr und Sicherheit an die Alarmanlagen delegiert, dafür aber eine Bearbeitungsgebühr für Fehlalarme erhebt. Die Passförmigkeit und Glaubwürdigkeit der wachsamten Dinge wird also durch eine direkte ökonomische Vertragsbeziehung hergestellt.

Anhand der vier Kontrastfälle wurde dargestellt, wie normative Korrekturen, Bestätigungen und Aushandlungen Un/Sicherheitsobjekte öffnen und schließen, indem sie deren Potenziale selektiv vergegenwärtigen. Die Verheißungen und Drohungen, die in Notrufgesprächen artikuliert werden, verbinden sich mit epistemischen Urteilen über Anrufende und rekonfigurieren Zuständigkeitsgrenzen der Polizei. Die Ausweitung des Gegenstandsbereichs des Notrufs resultiert daher keineswegs allein aus polizeilichen Strategien. Sie ergeben sich auch aus der Vielzahl der individuellen Aufforderungen aus der Bevölkerung, die in den Notrufgesprächen ihre Bewertungen teilweise auch gegen polizeilichen Widerstand durchsetzt.

Bis hierhin kann für das Konzept des epistemischen Profilings festgehalten werden, dass es sich um Zuschreibungen von Glaubwürdigkeit, Ernsthaftigkeit und Wissenskompetenz an Menschen und Dinge handelt, die dann zu epistemischen Ungleichheiten gerinnen, wenn sie sich mit gesellschaftlich oder polizeilich verbreiteten Personenkategorien und Marginalisierungen verbinden. In Erweiterung des Konzepts der epistemischen Ungerechtigkeit kann konstatiert werden, dass diese Ungleichheiten gerade dann zu dauerhaften Exklusionen werden, wenn die soziotechnisch konfigurierte Antwortfähigkeit der Praxisform in Bezug auf bestimmte Personengruppen nicht ausgeprägt ist. Aber es gibt auch Möglichkeiten epistemischer Ermächtigung, wenn etwa Drohungsdarstellungen gelingen.

4.5.3. Individuation und kollektive Darstellungen

Die Umwandlung eines Not- oder Störereignisses in einen Polizeieinsatz umfasst neben dem Kategorisieren der Anrufenden auch ein Individuieren des Vorfalls, bei dem Einsätze voneinander unterschieden werden und zu einzelnen Wissensobjekten werden. Diese Voraussetzung des Kategorisierens wird in soziologischen Studien häufig vernachlässigt. So spielt es etwa in den derzeitigen Theoriebestrebungen zur Humandifferenzierung (Hirschauer 2021) kaum eine Rolle, wie Menschen vereinzelt werden, um sie dann Kategorien zuzuordnen. Die Frage stellt sich im Alltag eher bei Ereignissen als bei Personen: Handelt es sich um einzelne Fälle oder Bestandteile eines übergeordneten Ereignisses? In der Notrufbearbeitung ist diese scheinbar banale Unterscheidung von besonderer Relevanz.

An dieser Stelle kann wiederum auf das Werk von Michel Foucault zurückgegriffen werden. Es zeichnet sich durch eine explizite Aufmerksamkeit für Individuierungen aus. Moderne Individuen entstehen Foucault zufolge in Disziplinarpraktiken »als beschreibbarer und analysierbarer Gegenstand, der [...] in seinen eigenen Fähigkeiten und Fertigkeiten festgehalten wird« (Foucault 1994, 245). Sie werden dabei zugleich Objekt und Produkt von Erkenntnis und Kontrolle. In der Notrufbearbeitung geht es weniger um die Feststellung von menschlicher Individualität als darum, die notrufbasierten Erkenntnisse in einem Wissensobjekt zusammenzuführen bzw. sie voneinander zu trennen. Eine

der basalen Wirkungen der Objektivierung des Notrufgesprächs im Einsatzformular ist die Entstehung eines Einsatzes, der von anderen unterschieden und mit ihnen verglichen werden kann.

Leitsysteme automatisieren diesen Abgleich. Wenn Einsatzorte übereinstimmen oder Telefonnummern identisch sind, wird eine Warnmeldung ausgegeben, die die Beamt:innen zur Überprüfung möglicher Dopplungen auffordert. Wenn die Überprüfung ergibt, dass es sich um unterschiedliche Ereignisse handelt, kann der neue Einsatz zur Disposition verschickt werden. Dabei wird ihm automatisiert eine Identifikationsnummer zugewiesen. Erst dadurch wird der Notruf zu einem Einsatz, der eine Handlungsaufforderung für die weiteren Prozessschritte beinhaltet und später selbst zum Gegenstand nachgelagerter Überprüfungen in Kontroll- und Evaluationsverfahren wird.

Die praktische Bedeutung der Individuierung wird deutlich, wenn der Blick auf »Mehrfachmeldungen« gerichtet wird, die unter einen einzigen Einsatz subsumiert werden. Aufeinanderfolgende Anrufe, die sich inhaltlich ergänzen, können die Gefährlichkeit und Dringlichkeit von Interventionen erhöhen. So kann bei entsprechenden Meldungen aus einer Gefahrenerforschung sukzessive eine gewaltsame Auseinandersetzung oder gar eine bewaffnete Drohung werden, für die eine umfangreichere Mobilisierung von Einsatzkräften veranlasst wird. Die vielen eingegangenen Anrufe kündigen dann »was Ernstes« (FP, Landesleitzentrale) an. Während hier eine Neubewertung durch das anonyme Kollektiv der Anrufenden erfolgt, die die Dynamik der Situation wiedergeben, zeigt das herausragende Ereignis des islamistischen Terroranschlags am 02.11.2020 in Wien, dass auch die Glaubwürdigkeit von Anrufer:innen durch Mehrfachmeldungen steigen kann. Einer der damaligen Notrufbearbeiter erinnerte sich für einen Zeitungsbericht:

Schüsse werden tagtäglich am Notruf gemeldet – es handelt sich meistens um Knallkörper oder generelle Falschmeldungen. Deshalb sind wir ganz am Anfang auch von einer regulären Gefahrenerforschung ausgegangen. Als sich aber dann sekundlich die Meldungen über Schüsse wiederholten, war uns schnell klar, dass wir uns in Richtung Ausnahmezustand bewegen [...]. (APA und Vienna.at 2020)

Erst die nacheinander eingehenden Anrufe untermauern die ersten Meldungen, widerlegen die Vermutung, dass es sich um einen Irrtum handelt, und führen zur Höchstbewertung des Einsatzes als Sonderlage, für deren Bewältigung ein Ad-hoc-Krisenstab eingerichtet wird. Andersherum können auch mehrere Delikte an unterschiedlichen Orten denselben mobilen Tatverdächtigen zugeordnet werden und dadurch größere Einsatzlagen erzeugen, die erst durch die Integration einer Serie von Ereignissen entstehen. Ein Polizist kommentierte im Interview einen exemplarischen Fall, bei dem die Schwierigkeit darin bestehe,

dass der erste Anruf von einem schweren Verkehrsunfall ausgegangen ist. [...] An einem anderen Ort hat [der Verdächtige] dann eine Person mit einer Waffe schwer verletzt. Das hat zuerst nicht nach einer Geschichte ausgesehen. Das ist einfach nicht so unmittelbar hintereinander gewesen und man hat den Zusammenhang nicht erkannt, war

nicht zu erkennen, weil das eine war ein Verkehrsunfall, das andere war ein schwerer Angriff mit einer Waffe. (INT, Disponent)

Der Polizist beschreibt den Beginn einer komplexen Einsatzlage, die sich gerade dadurch auszeichnet, dass Ort, Zeit und Delikt zunächst für die Leitstellenbeamt:innen keinen wahrnehmbaren Zusammenhang aufweisen. Die distinkt behandelten Einsätze werden erst nach und nach in Beziehung gesetzt und zu einem neuen Wissensobjekt synthetisiert. Dabei wird auch deutlich, dass das individuierende Element in der Zuschreibung von Verantwortung besteht. Orte, Zeiten und Delikte sind zwar Annäherungen an die Einheit eines Wissensobjekts, allerdings nicht das differenzierende und integrierende Merkmal. Die Anrufer:innen agieren in diesen Fällen als anonymes Darstellungsemble, das seine Glaubwürdigkeit wechselseitig und ohne in bewussten Kontakt zu treten bestätigt und kollektiv Un/Sicherheitsobjekte herstellt.

4.5.4. Einsatzklassifikation

Ein letzter Typ von Kategorisierungspraktiken wird durch ein formales Klassifikationssystem von »Einsatztypen«, die unter anderem als »Stich- bzw. Schlagwörter« fungieren, strukturiert (Abschnitt 4.5.4.1.). Formale Taxonomien sind in Praxisformen geteilte Unterscheidungssysteme, die spezifische Bereiche des Sozialen oder der Natur explizit in »Gruppen zusammenfassen, die durch klare Grenzen voneinander geschieden sind« (Durkheim und Mauss 1993, 172). Sie sind also der Gegenpart der Individuation. Taxonomien verallgemeinern in einer bestimmten historischen Situation Wahrnehmungsmuster und Bewertungsmuster in sozialen Gruppen oder Praktiken (Bourdieu 1995, 19) und ordnen die Vielfalt der empirischen Welt in relativ stabilen, kommunizierbaren Beziehungen von Gleichheit und Differenz. Sie richten Praktiken aus, indem sie wiederkehrende Verweise zwischen kategorisierten Objekten und Folgetätigkeiten bilden und mit Verbindlichkeit ausstatten (Hirschauer 2021). Dabei ist konzeptionell noch nicht festgelegt, ob Klassifikationssysteme die Welt hierarchisch oder horizontal aufteilen.

In der österreichischen Notrufbearbeitung entsteht mit der Zentralisierung und Standardisierung der Leitzentralen ein bundesweites Klassifikationssystem. Bevor ich auf die Praxis der Einsatzklassifikation eingehe, beschreibe ich daher zunächst die Konsequenzen, die sich aus dem Wandel des zentralen Klassifikationssystems ergeben. Nach dem taxonomischen Wandel werden Ereignisdarstellungen nicht mehr nur benannt, sondern in eine Rangfolge mit vorgegebenen und expliziten Prioritäten gebracht (Abschnitt 4.5.4.2.). Die formalen Einsatzklassifikationen werden zudem durch Einsatzinformationen präzisiert, in die Personenkategorisierungen wiederum Eingang finden (Abschnitt 4.5.4.3.).

4.5.4.1. Gleichzeitigkeit ordinaler und nominaler Einsatztaxonomien

Ein kursorischer Blick in die Historie der österreichischen Notrufbearbeitung zeigt, dass der Wandel der polizeilichen Klassifikationssysteme eng mit einem langanhaltenden medientechnologischen Wandel verknüpft ist. Die analogen Klassifizierungsprozesse mit »Einsatzblock«-Zetteln und Stift kamen bis in die frühen 1990er-Jahre ohne formalisierte Kategoriensysteme aus (Hanak 1991). Man arbeitete zwar mit Deliktbe-

zeichnungen, die im Alltag des polizeilichen Streifendienstes geläufig waren und von den Beamt:innen geteilt wurden, wie z.B. »KV« für Körperverletzung oder »VU« für Verkehrsunfall, aber lange Zeit ohne einheitliche formale Vorgaben.

Mit der Einführung des ersten Einsatzleitsystems in Wien (später auch in Graz und teils in Vorarlberg) begann man, diese organischen und gewohnheitsmäßigen Alltagstaxonomien (Bowker und Star 1999) zu formalisieren und technisch mit Maßnahmen- und Einsatzmittelvorschlägen zu verknüpfen. Im Wandel der Medientechnologie von Papierformularen und eigens programmierten Excellisten hin zu teilautomatisierten Einsatzleitsystemen trennte man auch Notrufannahme und Einsatzdisposition voneinander. Diese neue Arbeitsteilung steigerte die Relevanz der Klassifikationssysteme als Teil der Wissenszirkulation zwischen beiden Prozessepisoden, denn die Aufforderungen sollten in der Einsatzdisposition genauso verstanden werden wie in der Notrufannahme (INT, Führungskraft).²⁰ Außerdem bedurfte die technische Prozesssteuerung eindeutiger Eingaben (siehe Abschnitt 4.7.1.1.).

Als Vorbild für das österreichweite Klassifikationssystem diente ebenfalls die bestehende Wiener Taxonomie. Die Anzahl der Kategorien sollte aber reduziert werden, während zugleich Gesetze, Anlässe und Kompetenzen der Polizei vollständig abzubilden waren. Das Klassifikationssystem formalisiert damit die Zuständigkeitsgrenzen des Notrufs, bietet aber mit der Einsatzklasse für die Gefahrenerforschung und -abwehr – das heißt Vorfälle, die mit Bezug auf das Sicherheitspolizeigesetz bearbeitet werden – eine ausreichend unscharfe Kategorie an, die die in Abschnitt 4.5.2. beschriebene Dehnbarkeit sicherstellt.

Die Standardisierung der Benennung ist aber nicht die einzige signifikante Veränderung. Am Übergang zum bundesweiten Klassifikationssystem werden die nominalen Kategorien der Alltagstaxonomien zu dominant ordinalen Unterscheidungsprinzipien mit vom BMI erarbeiteten Prioritäten transformiert. Diese »*ordinalization of nominality*« (Fourcade 2016, 181) knüpft an die Ausbreitung ordinaler Taxonomien in anderen Gesellschaftsbereichen an, die in engem Zusammenhang mit managerialen Praktiken stehen. Auch der österreichische Rechnungshof (2010) empfahl die Einführung expliziter Prioritäten.

Eine Ordinalisierung lässt sich insbesondere für die Taxonomien der Flächenbundesländer diagnostizieren, findet aber auch im Fall der Leitstellen statt, die bereits ein Klassifikationssystem besaßen. Die alten Kategoriennamen benannten vor allem Delikte und explizierten nur in wenigen Fällen Prioritäten (etwa durch den Zusatz »S« für schnelle Bearbeitung). In Gesprächen beschrieben Polizist:innen diese Klassifikationssysteme als genauer. Die alte, deliktspezifische Benennung festigte eine besondere Nähe zur polizeilichen Alltagssprache, in der ebenso vom »Dieb«, »Raub« oder Verkehrsunfällen mit Personenschaden (»VUP«) die Rede ist. Diese Kategorien, wie auch »KV« für Körperverletzung, finden in Unterhaltungen unmittelbar Verwendung.

Für den dominant nominalen Taxonomietyp ist also der Repräsentationszusammenhang von Zeichen und wahrgenommenem Gegenstand entscheidend für die Bedeutung

20 Dass diese Annahme über die Standardisierung von Klassifikationen aufgrund der jeweiligen Position und der normativen Relationen der Notrufannahme und der Einsatzdisposition empirisch nur bedingt tragfähig ist, zeige ich in Abschnitt 4.8.

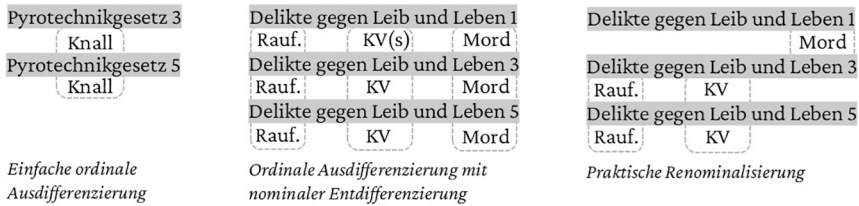
der Kategorien (Foucault 2017). Es ging vornehmlich darum, die Essenz von Einsätzen (Was liegt vor? Was ist zu tun?) zu vermitteln (vgl. Fourcade 2016). Diese deskriptive Komponente drückt sich auch in der Beschreibung der Kategorien als »Stichwörter« aus. Formale Prioritäten spielten, wie mir die Beamt:innen versicherten, in der Praxis eine untergeordnete Rolle und standen auch auf der Bedienoberfläche der technischen Medien nicht im Mittelpunkt. Denn die alte Alltagstaxonomie korrespondierte mit inkorporierten Wahrnehmungs- und Bewertungsschemata sowie tradierten Sprechweisen, die keiner numerischen Explikation von Dringlichkeit bedurften.

Die neu eingeführte einheitliche Taxonomie subsumiert nun zunächst viele Deliktategorien unter weitere Klassen von Einsätzen. Kategorien wie Diebstahl und Raub werden etwa unter die Klasse »Eigentum« zusammengefasst und entlang von Prioritäten aufgeteilt, die durch die Zahlenzusätze 1, 3 und 5 unmittelbar im neuen Kategoriennamen aufscheinen, z. B. »Eigentum1« (Strohdorfer 2022). 1 steht für einen akuten Einsatz, etwa einen Einbruch mit anwesenden Täter:innen. Es muss schnell mit Blaulicht und Folgetonhorn zugefahren werden. Die niedrigeren Prioritäten drücken im ursprünglichen Vorhaben der Taxonomieentwickler:innen aus, dass die Einsätze weniger dringend sind. Anrufende können etwa nur von Einbruchsspuren ohne Anwesenheit von Täter:innen berichten, was zur niedrigsten Priorisierung führen würde.

Diese temporale Ordnung kommt in der Praxis aber nicht immer ohne nominale Unterscheidungen aus. Mit der Einführung der ordinalen Taxonomie geht zunächst einher, dass die Beamt:innen an den neuen Einsatzklassen nicht, wie sie es von den alten Kategoriensystemen gewohnt sind, erkennen, um was es sich genau handelt bzw. was zu tun ist. Sie müssen den jeweiligen Einsatz erst öffnen, um im Sachverhalt nachzulesen, um welches Delikt es sich genau handelt. Bei mehreren Einsätzen werden im Zweifelsfall alle geöffnet, um die Beschreibungen zu vergleichen, weil der konkrete Inhalt aus der expliziten Priorisierung nur begrenzt hervorgeht. Denn aufgrund des hohen Abstraktionsgrads könne es sein, dass es »dreimal zum Beispiel das gleiche Schlagwort ist.« (INT, Disponent) Die für die Praxis der Einsatzbewertung bedeutungsvolleren Delikttypen werden aus Sicht der geübten Anwender:innen durch die ordinale Taxonomie teilweise verdeckt. Für die Beamt:innen erschließen sich aus den nominalen Kategorien umfängliche Bedeutungen, Hierarchien und Handlungsanweisungen, die eine schnelle Antwort ermöglichen. Das neue Klassifikationssystem lässt diese beinahe naturwüchsige Eindeutigkeit vermissen.

Die Veränderungen bewirken aber nicht nur Abstraktionen. Zwar werden viele Delikte in Überklassen zusammengefasst, andere aber zugleich durch Prioritäten untergliedert und konkretisiert. Das Klassifikationssystem kommt zwar weiterhin nicht ohne nominale Unterscheidung aus, im Zentrum stehen nun aber Prioritäten. So verschiebt sich das Prinzip der Differenzierung hin zum Ordinalen. Die Abbildung 10 stellt die Bewegungen beim Austausch der Taxonomie im Vergleich eines alten und des bundesweiten Klassifikationssystems am Beispiel der Kategorie (Verstöße gegen das) Pyrotechnikgesetz und der Kategorie Delikte gegen Leib und Leben im Verhältnis zu den vorherigen Bezeichnungen »Knall« (Verwendung von Knallkörpern), »Rauf.« (Raufhandel im Sinne einer Schlägerei), »KV« (Körperverletzung) und »Mord« (Mord) dar.

Abbildung 10: Ordinalisierung und Renominalisierung



Quelle: Eigene Darstellung

Es können drei Veränderungslinien ausgemacht werden. Die *einfache ordinale Ausdifferenzierung* beschreibt Modifikationen, die ausschließlich neue Rangfolgen einführen. Die Deliktategorie Knall wird in zwei Prioritätsstufen aufgeteilt, wobei 3 die »Eskalation« bzw. der schwerwiegendere oder dringlichere Verstoß gegen das Pyrotechnikgesetz ist und zuerst zu bearbeiten wäre. Die *ordinale Ausdifferenzierung mit nominaler Entdifferenzierung* beschreibt hingegen, dass nominale Unterscheidungen zugunsten ordinaler Hierarchisierung aufgelöst werden. Die Delikttypen Mord, Körperverletzung und Raufhandel werden gleichgesetzt, indem sie unter die Überkategorie der Delikte gegen Leib und Leben subsumiert werden. Die Prioritäten 1, 3 und 5 untergliedern diese dann allerdings als Bearbeitungsreihenfolge.

In der Klassifikationspraxis kommt es in Aushandlungen und Abstimmungen zwischen den Leitstellenmitarbeiter:innen jedoch zu einer partiellen *praktischen Renominalisierung*, bei der etwa Morde immer die höchste Priorität erhalten, während Körperverletzungen typischerweise weniger hoch eingeordnet werden, es sei denn es werden potenziell tödliche Waffen verwendet. Die neuerliche Überlagerung findet sich zudem in den Erklärungen, die in den Kategorienauswahllisten des Einsatzleitsystems zur Verfügung gestellt werden. Es entsteht also in der Aneignung der formalen Taxonomie eine Gleichzeitigkeit nominaler und ordinaler Differenzierungsprinzipien.

Außerdem wird die vorgegebene Taxonomie in der Praxis kreativ angeeignet. Zur Zeit meiner Beobachtungen wurden die neuen Kategorien zur formalen Klassifikation, Deliktbezeichnungen in den Einsatzbeschreibungen zur näheren Bezeichnung der Einsätze genutzt. Die Klasse Eigentumsdelikte kann etwa durch die Beschreibung »Dieb« präzisiert werden. Renominalisierung bedeutet dann, dass die alte nominale Zuordnung unterhalb der ordinalen Ordnung weitergeführt wird. Diese Patchwork-Taxonomie erweist sich als verzweigter als das alte und das neue Klassifikationssystem.

4.5.4.2. Einsatzklassifikation als Wertung von Rekonfigurationen

In der Notrufpraxis nimmt die Einsatzklassifikation eine vermittelnde Rolle zwischen Darstellung und Gesprächsführung ein. Wie bereits im ersten Gesprächsprotokoll in Abschnitt 4.4. ersichtlich wurde, bestimmen Klassifikationen mit, welche Themen und Aspekte eines Ereignisses relevant gemacht werden. Darüber hinaus haben sie in der Objektivierung des Gesprächs eine weitere praktische Funktion. Die Einsatzklassifikation benennt und wertet die im Gespräch vorgenommenen Rekonfigurationen.

Um diesen Aspekt zu veranschaulichen, wird ein exemplarisches Notrufgespräch herangezogen, an dem die bereits erwähnten Kategorisierungs- und Klassifizierungspraktiken in ihrem Zusammenspiel herausgearbeitet werden können. Bei dem Notruf wird zunächst davon berichtet, dass eine Alarmanlage in einem Nachbarhaus angegangen sei, aber keine weiteren Informationen über Tathergang oder das Erscheinungsbild der Täter:innen gegeben. »Der Polizist erfragt die Adresse des Nachbarn, das heißt den Einsatzort, und ob es sich um ein Einfamilienhaus handle« (FP, Landesleitzentrale). Die Adresse gibt der Beamte in die entsprechende Zeile im Einsatzformular ein und fragt weiter, ob die Täter:innen beschrieben werden können. Es gibt aber weiterhin keine genauere Täter:innenbeschreibung. Allerdings kann als Verdachtsmoment vermerkt werden, dass der Bewegungsmelder angegangen sei. Nachdem der Polizist die Informationen eingegeben hat, versichert er, man werde sich um die Angelegenheit kümmern.

An diesem Notruf ist auffällig, dass der Vorfall im Gespräch nicht durch eine kategoriale Einordnung des Geschehens benannt wird. Zwar werden Begründungen gegeben, aber auch auf Wahrnehmungslücken aufmerksam gemacht und nur eine schwache Forderung nach polizeilicher Intervention formuliert, die die Bewertung, was zu tun ist, weitgehend dem Notrufbearbeiter überlässt. Der Polizist antwortet auf die initiale Darstellung trotz ihrer Vagheit sofort mit einer bestätigenden Nachfrage nach dem Ort. Die zweite Nachfrage nach der Art des Hauses ist mehrdeutig. Sie versucht die unausgesprochene Kategorie Einbruchsdiebstahl zu bestätigen, die seit einigen Jahren ein polizeiliches Schwerpunktdelikt darstellt. Zugleich positioniert die anrufende Person sich selbst als nicht unmittelbar betroffen und damit als relativ neutralen Beobachter mit unklarer persönlicher Beziehung zu möglichen Geschädigten. Daher kann der Notruf hinsichtlich der Selbstpositionierung als Beispiel für zivile Wachsamkeit gelten, insofern er die diskursive Mobilisierung zur Bekämpfung von Einbruchsdiebstählen implizit referenziert (siehe Abschnitt 2.3.). Die mögliche Anwesenheit vermeintlicher Täter:innen macht das dargestellte Ereignis zu einem dringlichen Einsatz, für den die Täter:innen möglichst zu beschreiben sind, was der Anrufer aber nicht zu tun vermag.

Obwohl keine Einsatzkategorien zur Sprache kommen, organisieren sie das Gespräch. Der Polizist antwortet in seiner Befragung auf Anzeichen für Delikte mit Kategorisierungsofferten. Das heißt, dass bestimmte Nachfragen die Zugehörigkeit zu einer Deliktkategorie eruieren – in diesem Fall Einbruchsdiebstahl. Diese Nachfragen können direkt eine Selbstzuordnung zu einer Vorfallskategorie anbieten (Meehan 1989), wie z.B. die Fragen »Brennt es?« oder »Streiten Sie?« (FP, Landesleitzentrale),²¹ oder wie im vorliegenden Gespräch indirekt auf eine Kategorie bzw. die Spezifizierung des Einsatzes hinarbeiten. Das Befragen verbindet die Interaktionssituation dann als formspezifische Gesprächsführung mit dem Klassifikationssystem. Diese praktische Reflexivität (Alkemeyer und Buschmann 2016), die Taxonomie und Interaktionssituation verknüpft und Praktiken orientiert, stellt die Verstehbarkeit des Wissensobjekts her, das im System der Klassifikation mit anderen vergleichbar gemacht wird. In dem Notrufgespräch wird daher ebenso deutlich, dass das Klassifizieren die Darstellungen

21 Streit ist zugleich eine rechtliche Kategorie. Die Polizei hat auf die Beilegung von Streitigkeiten hinzuwirken und dahin gehenden Gefahren vorzubeugen (§ 26 SPG).

korrigiert, verstärkt, spezifiziert oder bestimmte Darstellungsaspekte vernachlässigt. Das heißt, es nimmt eine kategorienorientierte Rekonfiguration des Gesprächs vor. Die Gesprächsführung interagiert mit den Zügen und vorübergehenden Resultaten der Kategorisierungspraktiken.

Einsatzklassifikation wird daher von geübten Notrufbearbeiter:innen bei erfolgreich verlaufender Gesprächsordnung als simples »dem Kind einen Namen geben« (INT, Disponent) empfunden. Weil die Formatierung des Un/Sicherheitsobjekts bereits im Gespräch auf Klassifikationsmöglichkeiten antwortet, nimmt der Akt des Zuweisens zu einer taxonomischen Klasse zunächst eine deskriptive Funktion ein, die die Verbindung von Praxisform und Ereignis fixiert. Klassifizieren ist dann eine Art und Weise, den Fluss des Wissens zu unterbrechen, Unterschiede einzuklammern, zu ignorieren und sie als Hinweis auf ein vorherbestimmtes Problem zu deklarieren (Knorr-Cetina 2001, 193). Diesen Vergangenheitsbezug sieht Karin Knorr-Cetina als entscheidendes Moment der nominalen Klassifikation an. Die Benennung stabilisiert bereits getätigte Rekonfigurationen.

In ordinalen Taxonomien wird die Benennung durch eine explizite Wertung ergänzt, die die etablierten Objektrelationen nicht nur beschreibt und festschreibt, sondern Einsätze im Vergleich mit einem theoretischen Taxonomieraum hierarchisiert. Dieser Raum ist deswegen theoretisch, weil es weniger darum geht, welche Einsätze tatsächlich aktuell auftreten, als darum, welche anderen Einsätze möglich sind. In der ordinalen Klassifizierung führt die als banal empfundene Benennung das Wissensobjekt in eine Rangfolge ein, die es nicht nur als besonderen Fall von etwas Allgemeinerem bezeichnet, sondern auch in eine Ordnung von Wertigkeiten einführt (Heintz 2016), die Relationen neu verknüpft und selbst Rekonfigurationseffekte zeitigt.

Zudem präfigurieren die Einsatzklassifikationen die Aktionsrahmen der Folgepraktiken in der Einsatzdisposition. Da sie mit Ausrückeordnungen verknüpft sind, verbindet das Klassifizieren Notrufgespräche mit einem präferierten Prozessverlauf. Das bedeutet, dass eine bestimmte Art und Anzahl von Streifenwagen eingesetzt werden soll und die Disponent:innen bei Unterschreitung der vergebenen Mindestzahl für die Folgen selbst verantwortlich sind. Gerade bei größeren Einsätzen sind die Ausrückeordnungen mit bestimmten Informationspflichten versehen, z.B., dass die Dienstführung und der Offizier vom Dienst, die Rettung oder andere Behörden informiert werden müssen. Die Niedrigklassifizierung von Vorfällen reduziert den verpflichtenden Kräfteaufwand und die Anfahrtsgeschwindigkeit. Würde ein Einsatz, bei dem ein Schuss gehört wurde (siehe Abschnitt 4.5.3.), von vornherein kategorial als möglicher Terroranschlag behandelt, müssten auch entsprechende Mobilisierungen stattfinden. Die Einsatzklassifikation sorgt daher für eine partielle Schließung des Wissensobjekts. Das heißt, es werden bestimmte Mobilisierungen von Interventionskräften wahrscheinlich gemacht und andere Verfahrenswege tendenziell ausgeklammert.

4.5.4.3. Einsatzbeschreibungen: Spezifizierung und Personenkategorisierung

Personen- und Einsatzklassifikationen stehen in engem Zusammenhang mit den Beschreibungen, die in der Notrufannahme und Einsatzdisposition verfasst werden. So erlangen Protokolleinträge wie »Alarmanlage« oder »Dieb« nur im Zusammenhang mit der Klassifikation eines Eigentumsdelikts mit höchster Priorität die Bedeutung, dass eine

Alarmanlage aufgrund eines vermuteten Einbruchsdiebstahls aktiviert wurde und nicht nur schrillt und als Lärmbelästigung empfunden wird oder ein:e Dieb:in noch vor Ort ist. Allgemeiner formuliert konkretisiert die Dokumentation des Notrufgesprächs die Einsatzklassifikation. Dies umfasst neben Beschreibungen in Einzelfällen auch konkrete Forderungen nach Maßnahmen, wie z.B. Streifenfahrten zur Überprüfung des Ereignisses vor Ort. Wenn eine im Verhältnis zur Darstellung der Anrufer:innen niedrige Priorisierung eines Einsatzes erfolgt, dann kann diese im Sachverhaltstext begründet werden.

Um die Authentizität von Darstellungen zu beschreiben, werden die bereits beschriebenen Personenkategorien genutzt (»verwirrt«, »Kinder« oder »Psychosen«). Es kann aber auch auf Sanktionsdrohungen durch Anrufende verwiesen werden (FP, Landesleitzentrale). Die Notrufbeamt:innen geben ihren Leser:innen in der Einsatzdisposition damit selektive Einblicke in den Entstehungszusammenhang des jeweiligen Wissensobjekts, verschriftlichen ihre Einschätzungen über die Anrufenden und begründen ihre Klassifikation. So wird etwa transparent gemacht, wenn Einsätze zur Gefahrenerforschung aus Vorsicht ausgelöst wurden, weil Anrufer:innen nicht ausreichend verständlich waren. Gerade wenn ein Ereignis nicht im engeren Sinne polizeilich relevant ist, verweisen die Notrufbeamt:innen auf diejenigen Umstände, die es relevant machen. Dazu gehören Gegenstände. Insbesondere wenn Anrufer:innen bei Körperverletzungsdelikten Waffen wie etwa Messer sehen, muss einerseits die höchste Priorität zugewiesen werden und andererseits die Art der Waffe dokumentiert werden (INT, Disponent). Die Waffen müssen dabei nicht zum Einsatz kommen. Ihre bloße Anwesenheit in der Nähe von verdächtig gemachten Personen ist oft ausreichend, um eine gesteigerte Gefahr anzunehmen.

Abseits der gefährlichen Gegenstände verweisen die Dokumentationen auf den zeitlichen Rahmen und die Dynamik des Geschehens. Durch Angaben, dass Täter:innen vor Ort sind oder etwas gerade passiert, werden so Geschwindigkeitsforderungen an die Mobilisierung von Interventionskräften kommuniziert, die Einsatzklassifikationen stützen oder präzisieren, wie in diesem zur Anonymisierung veränderten Protokolleintrag: »aktuell dieb. mit beigem Rucksack/Täterin weibl/Fieht Richtg Parkplatz« (FP, Landesleitzentrale). Die Beschreibung verdeutlicht durch das Wort »aktuell« die Chance, dass die Täterin noch in der Nähe ist, und verdrängt den Einsatz damit. Zudem werden das Delikt »dieb« und eine Personenbeschreibung eingeführt, die die Geschlechterzuordnung betont, ein Kleidungsmerkmal sowie einen möglichen Fluchtweg weitergibt. Die Personenbeschreibung kann auch Beziehungskonstellationen dokumentieren. Einerseits werden Verursacher:innen benannt, andererseits werden Personen so beschrieben, dass Gründe für das Zustandekommen von Vorfällen annehmbar werden. Die Dokumentationen können aber auch komplexere soziale Konstellationen wiedergeben, die über Täter:innen-Opfer-Konstellationen hinausgehen. Dazu gehören die Anwesenheit von Kindern und anderen mittelbar Beteiligten sowie deren emotionale Zustände (FP; Landesleitzentrale).

In diesen Beschreibungen sind Geschlechterkategorien omnipräsent. Ethnisierende oder auf die Herkunft von Personen bezogene Kategorisierungen traten während meiner Beobachtungen nur bei vermuteten »Ausländern« auf. Sie unterliegen einem komplexen *un/doing* von Personenkategorien (Hirschauer 2014). So können die Kategorisierungen von Anrufer:innen übernommen werden. Wenn Notrufbeamte die Kategorie »Tsche-

tschenen« im Zusammenhang mit gewaltsamen Auseinandersetzungen von Anrufenden übernehmen, referenzieren sie etwa zugleich eine in der Polizei und im Sicherheitsdiskurs im Zeitraum meiner Beobachtungen besonders relevante ethnisierende Personenkategorie, die mit Islamismus und schweren bewaffneten Gewalttaten verbunden wird (FP, Landesleitzentrale).²² Diese Kategorisierung verweist daher auf negative Potenziale eines Einsatzes, die durch Hinweise auf die Dynamik des Geschehens noch gesteigert werden können. Diese Erwartungen an Einsätze prägen die Disposition. Für Auseinandersetzungen mit hohem Gewaltpotenzial werden Sondereinheiten beordert. Die Personenkategorie »Tschetschenen« ist dabei mit Gefährlichkeitszuschreibungen verbunden, die sonst nur durch explizite Attribute (z.B. Waffen) erreicht werden.

Während diese Ethnisierung Gefahr zuschreibt, werden vermutete Täter:innen auch einfach hinsichtlich ihres Äußeren als »Südländer:innen«, »Schwarzafrikaner:innen« oder schlicht als »Ausländer:innen« beschrieben. In diesem Kontext werden Personen insbesondere mit Fremdheit und nichtweißem Aussehen assoziiert (Ervedosa 2020). Die Notrufbearbeitung unterhält zu solchen Personenkategorien in der Dokumentation eine funktionelle Beziehung. Sie stellen in der Einsatzkommunikation (wie jede Kategorisierung) Kurzschlüsse zwischen habitualisierten Wahrnehmungsmustern und Ereigniserzählungen her, ohne dass ausführliche Beschreibungen nötig werden.

Ein Beispiel für die funktionalisierten Fremdheitskategorien bietet etwa der Begriff »türkische Hochzeit«. Diese Kategorie wird genutzt, weil: »Dann weiß jeder, was gemeint ist.« (FP, Landesleitzentrale) Das Stereotyp verbindet situative Beschreibungen und kollektive Erwartungen. Lärmerregungen werden durch die Referenz auf die »türkische Hochzeit« plausibilisiert, die zugleich aufruft, nach welchen äußeren Merkmalen gesucht werden soll. Reflexive Hinwendungen zu den Stereotypen werden im Leitstellenalltag mithin mit Verweis auf die Einsparung von Erläuterungen durch die effiziente Orientierung an kulturellen Wahrnehmungsschemata abgewiesen. Einmal als Abkürzung etablierte Stereotypisierungen werden so pragmatisch gerechtfertigt und verfestigt.

Von diesen durchaus externalisierenden, aber vorwiegend verständigungsorientierten Personenkategorien sind solche zu unterscheiden, in denen die Abwertung im Vordergrund steht. Die Kategorie »Ausländer« generiert noch keine genuine Abwertung. Allerdings besitzt die vermutete Herkunft der Anrufenden oder Täter:innen oft auch keine einsatztaktische Relevanz, insofern die Kategorienzugehörigkeit nur durch ein Negativkriterium (keine Österreicher:innen) beschieden ist, aber keine Erkennungsmerkmale für die Identifizierung von Individuen umfasst. Die abwertenden Beschreibungen brechen hingegen mitunter deutlich mit der bürokratischen Formalität, die dem polizeilichen Schreiben oft beigemessen wird. Vielmehr sind manche Dokumentationstexte hochgradig moralisierend, indem die Verletzung von Werten drastisch markiert und dem Fremden zugewiesen wird.

Die Vorfallsbeschreibung tritt dann hinter die Reproduktion einer verallgemeinerten Kategorie des generalisierten Anderen zurück (vgl. zu diesem Narrativ u.a. Heim

22 Im Jahr 2020 wird eine Taskforce vom Bundesinnenministerium ausgerufen, die sich unter anderem »gegen kriminelle Tschetschenen«, »Parallelkultur« und »ehrkulturelle Gewalt« richtet (BMI 2020b, o. S.).

2017; Abschnitt 2.4.1.). Insofern diese Art der Kategorisierung kaum Verdachtsrelevanz für sich beanspruchen kann, spreche ich in Anlehnung an Astrid Jacobsen (2015) von weltproduzierenden Kategorien, die dazu beitragen, »Ausländern« oder anderen Externalisierten moralische Grundorientierungen abzusprechen und die Polizei als deren Verteidigerin zu positionieren. Die Zuschreibung sucht Anschluss an einen polizeilichen und sicherheitspolitischen Diskurs, der weniger »spezifische Einsatzsituationen gestaltet und konkrete Handlungsabläufe plant als vielmehr de[n] grundsätzliche[n] Sinn polizeilichen Handelns durch die Strukturierung der (Polizei-)Welt generiert« (Jacobsen 2015, 48). Moralische Bedrohung, Gefahr und Andersartigkeit stützen sich gegenseitig und teilen die Welt in Schutzgüter und externalisierte Gefahren auf. Dabei kommt es auch nicht darauf an, ob die entsprechenden Kategorisierungen von Anrufenden übernommen oder selbst getätigt werden, ihr Effekt bleibt derselbe.

Außerdem kommt es zur Nichtbenutzung kulturell geläufiger Personenkategorien. Das heißt einerseits, dass die Dokumentation, die in ihrem inhaltlichen Umfang sehr unterschiedlich ausfällt, nicht immer alle möglichen Kategorisierungsraster aufgreift und so ein situatives *undoing* bestimmter Personenkategorisierungen betreibt (Hirschauer 2014). Andererseits werden mögliche Kategorisierungen nicht verwendet, etwa wenn Österreicher:innen nicht als Österreicher:innen bezeichnet werden.

Während meiner Beobachtungen gab es auch Notrufprozesse, in denen Polizeibeamt:innen Personenkategorien negierten, die Anrufer:innen verwendeten. Nahegelegte Kategorien werden dann in der Einsatzbearbeitung nicht weitergeführt. Ein beobachteter Notruf forderte etwa die Entfernung eines »Ausländers« aus einer Werkstatt (FP, Landesleitzentrale). Die daran anschließende Dokumentation löschte die ethnisierende Kategorisierung. Aus dem »Ausländer« wird so eine »Person«. Übliche Kategorien der Notrufbearbeitung werden an dieser Stelle nicht aufgegriffen. Stattdessen kann auf sachliche Beschreibungen von Kommunikationsproblemen zurückgegriffen werden, indem etwa beschrieben wird, dass es wechselseitige Verständigungsbarrieren gibt und ggf. wie diese für die Intervention relevant werden oder bearbeitet werden könnten (FP, Landesleitzentrale). Das Ausschlagen von Kategorisierungsoptionen bewegt sich in »eine[m] schmalen Zwischenbereich, [bewirkt] ein Stillstellen der Unterscheidung, das noch in ihrem Horizont bleibt, an den Rändern aber bereits im ›not doing ethnicity at all‹ verschwindet (so wie ein Schweigen im Nicht-Sprechen), also in das Tun von etwas ganz anderem übergeht« (Hirschauer 2014, 183).

Die Dokumentation steht, wie dargelegt, in einem engen Verhältnis zur Einsatzklassifikation, die sie konkretisiert und durch selektive Referenzen auf die Notrufgespräche ergänzt. Zudem involviert sie Personenkategorien, um Einsatzklassifikationen oder die Dehnung von Grenzklassifikationen zu rechtfertigen. Ethnisierende Stereotype und Fremdeitskategorien schließen an polizeiliche und gesamtgesellschaftliche Diskurse und Semantiken an, die als indexikale Abkürzungen funktionalisiert werden oder vor allem eine Welt beschreiben, in der die Polizei gegen das gefährliche Fremde kämpft. Es gibt aber auch in der Notrufbearbeitung keine Zwangsläufigkeit, Menschen ethnisierend einzuordnen. Auch wenn diese beharrlich verwendet werden, gibt es immer wieder Abweichungen und Korrekturen, die die Stabilität geläufiger Stereotype infrage stellen, oder auch Medientechnik, die diese Kategorien nicht einfordert. So beinhaltet das Fahndungsformular des Einsatzleitsystems keine Hautfarben- oder Nationalitätsabfra-

gen oder *race*-Kategorien, während andere Einsatzleitsysteme solche Kategorien anbieten (Kameo und J. Whalen 2015).

4.5.5. Zusammenspiel der Kategorisierungen

In diesem Kapitel habe ich das komplexe Zusammenspiel von Darstellung, Gesprächsführung, epistemischem Profiling, Grenz- und Einsatzklassifikationen beschrieben und auf dessen Fortführung in der Protokollierung von Gesprächen hingewiesen. Zunächst kann festgestellt werden, dass diese Wissenspraktiken Abwesendes vergegenwärtigen. Das können Wachsamkeitsdiskurse, moralische Ökonomien der Notrufbearbeitung, vergangene Begegnungen zwischen Anrufenden und Polizei, zukünftige Objekthorizonte, die Gesamteinsatzlage oder taxonomische Systeme sein. Das Einsatzleitsystem vermittelt diese Relationen im Notrufgespräch. Die Medientechnik erweitert und synthetisiert Interaktionen nicht nur (Knorr-Cetina 2009; Knoblauch, Janz und Schröder 2021), sondern definiert als Technologie des Ermessens situative Antwortspielräume und generiert materielle Zeichen, die als symbolische Markierungen für transsituative Personenkategorien und Identitäten angeeignet werden. Diese Identifizierungsfunktion dient nicht nur der Beschleunigung in Notfällen, sondern hilft, die Anderen der Notrufbearbeitung zu erkennen, deren als unglaublich eingordnete Darstellungen ausgeschlossen werden. Die Kategorisierung etabliert und stabilisiert damit die Kontinuität einer besonderen Weise der Vermittlung von Wachsamkeit und Intervention mit ihren historisch spezifischen Grenzen, Relevanzen und Antwortfähigkeiten.

Der aktive Exklusionsbereich des Notrufs unterliegt nicht nur der Abwehr, sondern intensiver Beobachtung und Versuchen der normativen Korrektur. Um die Unglaublichen haben sich in alltäglichen Diskursen Theorien gebildet, die der Unverstehbarkeit dieser Sprecher:innen Sinn geben und Rechtfertigungen für den Umgang mit ihnen liefern. Zur epistemischen Ungleichheit verdichten sich solche Abwertungen der Informant:innen gerade als Gegenpart zu den institutionellen Praxisformen, auf deren Urteil die Notrufbearbeitung besonders vertraut. So entstehen dauerhafte Exklusionen, die zu Ausgrenzung und zu Beschädigungen des Selbst beitragen können (Goffman 1973; Fricker 2007).

Die Notrufgespräche werden dabei zu performativen Knoten- und Kontrollpunkten, an denen jeweils unterschieden wird, welche Beobachtungen von welchen Kategorien von Personen als ›glaubhaft‹ und ›relevant‹ gelten und, in erster Instanz, mit welcher polizeilichen Intervention sie verbunden werden sollen. Damit wird in der Vielzahl der einzelnen Notrufgespräche das aktivierte Sicherheitskollektiv geprüft und die Wachsamkeit der Anrufenden ver- oder entwertet. Die Kontrolle der Darstellungen ist grundlegend normativ. Im Notrufgespräch wird die Beziehung von Wachsamkeit und Intervention tagtäglich verhandelt; ›richtige‹ und ›falsche‹ Aufforderungen werden voneinander unterschieden. Neben der negativen Selektion ist das Notrufgespräch aber vor allem produktiv. Es schafft polizeilich verstehbare und beantwortbare Wissensobjekte und es fügt medientechnisch erzeugte Markierungen und Äußerungen zu mehr oder weniger kohärenten und glaubhaften Einsatzgründen zusammen. Kategorisieren verbindet daher heterogene Elemente zu einem Wissensobjekt und verleiht diesen wiederum neue Bedeutungen.

Die Kategorisierung orientiert sich dabei nicht nur am Wesen der Sache, sondern erschließt die Aufforderung im Kontext moralischer Ökonomien, polizeilicher Personenkategorien und Hierarchien von Wahrnehmungsmodalitäten, der Art und Weise zu sprechen und der Position der Polizist:innen, der soziotechnischen Fähigkeiten, zu verstehen und zu antworten, der potenziellen Kritiken der Kolleg:innen, der Gesamteinsatzbelastung und der Rechtfertigungsmöglichkeiten durch Regeln und Dienstanweisungen. Die mediatisierten Kategorisierungs- und Bewertungspraktiken verteilen die Definitionsmacht zur Herstellung von polizeilichen Wissensobjekten also keineswegs allein auf die Polizist:innen.

Der Anteil der wachsamten Bürger:innen ist in der Notrufbearbeitung programmatisch eingeplant. Die Vorverlagerung des Notrufs in den Bereich alltäglicher Routinestörungen entsteht gerade dadurch, dass die Polizei auf die Meldungen aus der Bevölkerung angewiesen ist, Konzessionen an deren aktive Teilnahme macht und die Anrufenden Horizonte aufzeigen können, auf die trotz der Abwesenheit gegenwärtiger Gefahren mit Interventionen geantwortet wird. Diese Ausweitung des Interventionsbereichs entfaltet sich vor allem im Normalfeld der Anrufenden, das in der Lage ist, Ereignisse glaubhaft als polizeirelevant darzustellen oder effektiv Sanktionen anzudrohen. Im Notrufgespräch antworten die Polizist:innen also in einem heterogenen Verweiszusammenhang mit variierenden Horizonten.

Das Zusammenspiel der Wissenspraktiken rekonfiguriert neben den (Not-)Ereignissen die involvierten menschlichen Teilnehmer:innen. Menschen werden Darsteller:innen ihrer eigenen Glaubwürdigkeit als Bot:innen für Gefahren- und Störereignisse, die Personen- und Normalitätskategorien aufführen, von deren Existenz sie nicht einmal wissen müssen. Ereignisse werden über den Zwischenschritt der auffordernden Anrufer:innendarstellungen hin vereinzelt und in einem Kategorienraster in Rangfolgen von Wissensobjekten geordnet. Diese Prozesse lassen neben ihren Teilnehmer:innen auch die symbolischen Elemente der Notrufbearbeitung nicht unberührt. Zuständigkeitsbereiche werden erweitert, Vorschriften beachtet, zur Legitimation herangezogen oder Ausnahmen gemacht. Aufbauend auf dieser Analyse der Kategorisierungspraktiken können nun die Rekonfigurationen von Orten und Räumen in den Blick genommen werden.

4.6. Verorten und Verräumlichen: Raumkontrolle aus der Leitzentrale

Einsatzorte sind neben den Klassifizierungen das zweite zentrale Element der Wissensobjekte in der Notrufbearbeitung. Entsprechend umfangreich sind die Bemühungen, Verortungsprobleme in Notrufgesprächen zu bändigen und Einsatzräume in der Disposition zu organisieren. Ebenso sind Verortung und Kategorisierung eng miteinander verbunden. Dieses Kapitel greift die Ergebnisse zu Kategorisierungen daher auf, um darzulegen, wie sie im Zusammenspiel mit den Wissenspraktiken der Verortung und Verräumlichung wirken. Zur Hinführung möchte ich aber zunächst einige Vorbemerkungen zu Mediatisierung und Raum anführen. Warum sind Orte und Räume so bedeutend für mediatisierte Praxisformen?

Für Menschen gehörte es historisch lange zu den unhinterfragten Gewissheiten, einen bestimmten Ort zu haben und zu wissen, wo diejenigen sind, mit denen man interagiert. Orte waren sowohl topografisch als auch symbolisch aus der unmittelbaren Lebenspraxis bekannt. Es dominierte also eine Verortung in Kopräsenz. Erweitert sich allerdings der Bezugsraum von Praktiken durch mediale Vermittlung, wird Verortung zum Problem. Im Übergang von vormodernen zu modernen Gesellschaftsformen beobachtete etwa Georg Simmel neue räumliche Komplexitäten. Damals nahm ihm zufolge die Mobilität zu und die räumlichen Vernetzungen vermehrten sich. Ob diese Veränderungen tatsächlich in dieser Deutlichkeit stattfanden, sei hier dahingestellt. Entscheidend ist, dass die Frage, wo im Raum man sich befindet, mit der Zunahme von Bewegung und medientechnischen Innovationen neue Relevanz erlangt. Mit der Bewegung entsteht das Problem der »räumliche[n] Fixierung der Individuen« (Simmel 1908, 637). In der Moderne wird Mobilität durch Verortung verankert, gebahnt und kontrolliert, um adressierbare Menschen und Institutionen zu schaffen. Ein Beispiel dafür ist die Entstehung formaler Adressregister.

Mit der Ausbreitung der Telefonie helfen auch in der Notrufbearbeitung nach den Notrufzellen (R. W. Stewart 1994) zunächst Telefonbücher bei der mediatisierten Lokalisierung von Anrufern (M. Whalen und Zimmerman 1987). Später werden eigene Geodatenbanken und Adresssysteme aufgebaut, die Räume formspezifisch codieren (Rose-Redwood 2012). Mit der Ausbreitung der Mobilkommunikation veränderten sich die Anforderungen an die Verortung nochmals rasant. Die Frage »Wo bist du?« gehört nunmehr nicht nur zum angestammten Repertoire der alltäglichen Telekommunikation, sondern ist in Höflichkeitsform auch die erste Nachfrage in Notrufgesprächen und wird durch verschiedenste Infrastrukturen, wie GPS oder Funkzellen, technisch bearbeitet. Auf die Mobilität der Kommunikation folgt so wiederum eine neue Relevanz des Verortens und Verräumlichens in der Vermittlung zwischen Wachsamkeit und Intervention (vgl. dazu auf Gesellschaftsebene Schroer 2006, 70–73; Löw und Knoblauch 2021, 44).

Mobilfunkanrufe, die heute den Großteil der Kontaktaufnahmen mit Notrufleitstellen ausmachen, haben also nicht nur die räumliche Konnektivität des Polizeinotrufs erhöht, sondern auch dazu geführt, dass der Ort der Anrufer zu einer kritischen Größe wurde, die immer wieder aufs Neue erhoben und formatiert werden muss. Daher sind Praktiken der Orts- und Raumkonfiguration²³ wesentlich für die Notrufbearbeitung. Das »Verorten« beschreibe ich im Folgenden als tiefgreifend mediatisiertes Erzeugen von bedeutsamen Einsatzorten, in dem Aussagen von Anrufer:innen über die Lokalität von Ereignissen sowie inkorporiertes, narratives und materialisiertes Wissen mit formalen Raumregistern und transsituativen polizeilichen Raum- und Zuständigkeitsordnungen verbunden werden. Verorten schafft damit einen Referenzpunkt im Raum, der mit bestimmten Charakteristika verknüpft wird.

Darüber hinaus findet, wie mit Bezug auf Simmel bereits angedeutet wurde, eine Verräumlichung bzw. ein *spacing* statt (Giddens zit.n. Schroer 2006, 114; Löw und Sturm 2016). Es beschreibt das Organisieren von »lokalisierbare[n] relationalen Anordnungen

23 Im Gegensatz zum ähnlich klingenden Konzept der Refiguration von Räumen, das Knoblauch und Löw (2021) vorschlagen, geht es mir weniger um gesellschaftsweite Wandlungsprozesse, die sich räumlich artikulieren, als um konkrete soziomaterielle Rekonfigurationen in Notrufprozessen.

menschlicher und dinglicher Akteure, ihre Zusammenwirkungen, gegenseitigen Transformationen sowie [die] damit verbundenen Macht-Wissen-Verhältnisse« (Kajetzke und Schroer 2015, 10). Im Unterschied zum Verorten etabliert das Verräumlichen Beziehungen zwischen soziogeografischen Referenzpunkten. Wie Räume beschaffen sind, ob sie besser als Container, umgrenzte Herrschaftsterritorien, fluide Bewegungsräume oder hybride Gebilde verstanden werden, erschließt sich erst in der Analyse der konkreten Raumkonfigurationen.

Ich thematisiere daher zunächst die Neuordnung von Räumen im Medienwandel der Notrufbearbeitung (Abschnitt 4.6.1.). Als deren Folgeproblem entsteht die Frage, wie Notrufbearbeitung und Streifendienst effektiv miteinander kommunizieren. Daher beschreibe ich den Einsatzfunk als zentrale Medientechnik der Polizei sowie dessen raumbezogene Implikationen (Abschnitt 4.6.2.). Durch die ortsübergreifende Kommunikation erlangt der Einsatzfunk zudem seine polizeikulturelle Bedeutung als normative Öffentlichkeit. Danach widme ich mich der Konfiguration von Orten und Räumen am Beispiel konkreter Notrufprozesse (Abschnitt 4.6.3.) Dabei wird deutlich, dass Dynamiken des Verortens und Verräumlichens auf der mundanen Wissenspraktik des Zoomens fußen. Sie erlaubt nicht nur das Entfalten von Räumen (*spacing*), sondern auch die Reduzierung von Räumen zu Ortsreferenzen (*despacing*). Abschnitt 4.6.4. fasst das Kapitel zusammen.

4.6.1. Verdattung des Raums

Die Diskursanalyse im zweiten Teil der Studie hat auf eine anhaltende Zentralisierungsbewegung in der österreichischen Polizei hingewiesen. Das Projekt »Leitstelle Neu – ELKOS« führt diese Tendenz fort, indem die Zahl der Leitstellen reduziert wird. Damit ordnet die Polizei das Verhältnis von Zuständigkeits- und Kommunikationsräumen der Notrufbearbeitung neu. Sie werden zunächst ausgeweitet, da nun alle Notrufeinsätze in den Bundesländern in Leitzentralen koordiniert werden. Die neuen Leitzentralen sind außer in Wien für gemischte – ländliche und städtische – Gebiete zuständig, die je eigene Charakteristika besitzen. Die polizeiliche Territorialordnung untergliedert die Bundesländer in geografisch zusammenhängende Funkgruppen als Kommunikationsräume der Einsatzmobilisierung und -koordination.²⁴ Die Funkgruppen verbinden die Zuständigkeitsbereiche der Stadt- und Bezirkspolizeikommanden, Polizeiinspektionen und denjenigen der einzelnen Streifenwagen (sogenannten Rayonen) in medientechnisch infrastrukturierten Öffentlichkeiten.

Die Zusammenführung in gemeinsamen Kommunikationsräumen löst die Ordnung der Zuständigkeitsbereiche zwar nicht auf, allerdings wird die Durchlässigkeit ihrer Grenzen gesteigert. Die einzelnen Einsätze können transversale Räume entfalten, die anlassbezogenen Zuständigkeitsbereiche überlagern und durchkreuzen. Transversale Räume entstehen, wenn ein Ereignis durch die ihm zugeschriebene Relevanz (z.B. Dringlichkeit, Mobilität von Täter:innen, Schwere) oder situative Gelegenheiten (z.B. zufällige Nähe einer Einheit) über das primär betroffene Gebiet (z.B. ein Rayon, ein

24 Hinzu kommen gesonderte Funkkreise für Spezialaufgaben wie die Koordination der Verkehrspolizei.

Bundesland) ausgedehnt wird: »Man bringt am Ende des Tages die schnellstens mögliche oder die nächstgelegene Streife zum Einsatzort« (INT, Führungskraft). Diese Erweiterung der Bezugsräume von Bezirken und Bundesländern auf das Bundesgebiet und die Orientierung an Anfahrtsgeschwindigkeiten bedürfen der Koordination über feste Zuständigkeitsbereiche hinaus (vgl. Tuma und Janz 2022). Ihre Verknüpfung durch gemeinsame technische Infrastrukturen erleichtert querliegende Mobilisierungen und macht sie in den Leitzentralen in gemeinsamen Einsatzformularen bearbeitbar und dokumentierbar.

Die paradigmatische Bewegungsorientierung materialisiert sich auch in der medialen Repräsentation. Insbesondere wird der geografische Raum durch Verdatung neu verfügbar gemacht. Wo zuvor lokale Praxis und Interaktion mit der Bevölkerung die Raumerfahrung der Disponent:innen dominierten, weitet die Verdatung die urbane Logik formaler Ortsindividualisierung, die von Simmel (1908) beschrieben wurde, in ländliche Gebiete aus. Das österreichische Staatsgebiet wird in einen Datenbankraum konvertiert und für das Einsatzleitsystem les- und berechenbar gemacht. Es entsteht, auch als Antwort auf Forderungen des österreichischen Rechnungshofs, ein »calculable space of security« (Rose-Redwood 2012, 295), der hinsichtlich der historisch situierten Anforderungen der Notrufbearbeitung auf besondere Weise geformt wird.

Die Ortsdatenbank der Leitzentralen ist dabei Gegenstand kontinuierlicher Anpassung, Pflege und Erweiterung, die spezialisierte Abteilungen übernehmen. Sie verknüpfen Adress-, Orts- und Zuständigkeitsregister, die von anderen Organisationen und Behörden importiert werden, mit selbst erstellten Daten (z. B. *points of interest*, Supermärkte). Die neue Relevanz dieser Tätigkeit spiegelt sich in der technischen Funktionsweise des Einsatzleitsystems. Alle potenziellen Einsatzorte müssen in seiner Datenbank bereits vorhanden sein, sonst können die Einsätze nicht formal bzw. nur als Georeferenzen verortet werden. Zudem werden polizeilich besonders relevante Orte, wie Alkohol- oder sogenannte Waffenverbotszonen und kritische Infrastrukturen, mit verpflichtenden Maßnahmen und gesonderten Informationen verknüpft, auf die das Leitsystem in der Einsatzkoordination hinweist. Wiederum werden konkrete Prozesse durch transsituative Daten erweitert.

Eine besondere Repräsentationsweise des Raums, die mit dem neuen Einsatzleitsystem eingeführt wird, ist der Einsatzmittelvorschlag, der gemäß der Klassifikation und der Entfernung zwischen Vorfallsort und Einheitenstandort Streifenwagen zur Entsendung empfiehlt. Der Vorschlagsalgorithmus bietet Streifenwagen nach Zuständigkeit an, weist aber auch diejenigen Einheiten aus, die am nächsten am Einsatzort lokalisiert wurden. Via Straßenrouting wird die Anfahrtszeit berechnet. Dass die nächste Einheit in Echtzeit²⁵ gefunden werden kann, gilt den Führungskräften der Polizei als eine der größten Stärken des neuen Einsatzleit- und Kommunikationssystems. Dadurch wird der Raum nicht nur als Wegstrecke, sondern als Wegzeit – als Raum von Bewegungen – berechnet und wahrnehmbar gemacht.

Das Einsatzleitsystem schließt die Notrufbearbeitung zudem an Repräsentationsweisen von geografischen Räumen an, die in anderen Praxisformen geläufig sind. Ne-

25 Das heißt mit einer Verzögerung von einigen Sekunden, die aufgrund der Ortungsfrequenz entsteht.

ben dem behördlichen Adresssystem können Einsatzorte über Nummern von Bäumen am Straßenrand, Autobahnkilometer und Abfahrtsnummern oder GPS-Koordinaten bestimmt werden. Datenbankbearbeiter:innen erfassen auch Gebiete gesondert, in denen keine formalen Adressen existieren (z.B. Berge), und einfach zu merkende Orte, die Orientierung bieten (z.B. Supermärkte in ländlichen Regionen). Der Medienwandel unterwirft den Raum also keiner dominanten Repräsentationsweise und ebnet ihn ein, sondern übersetzt heterogene Raumrepräsentationen, um sie für die Notrufbearbeitung verfügbar zu machen, seien es die Praxisformen des Autobahnfahrens, des Wanderns oder des Einkaufens.

Die Raumordnungen werden insofern nicht aufgelöst oder homogenisiert. Vielmehr werden die verschiedenen territorialen Teilungen neu verknüpft und die Wahrscheinlichkeit einsatzbezogener transversaler Räume erhöht. Es entsteht ein medientechnisch integrierter Raum der Bewegung. Dies wird ermöglicht durch die intensive Verdatung, die mit einer Aufwertung der technischen Raumrepräsentation gegenüber erfahrungsbasiertem Orts- und Raumwissen aus der Praxis im Streifendienst einhergeht (vgl. Normark und Randall 2005). Denn gerade in ländlichen Gebieten entfernt die Ausweitung der Bezugsräume die Notrufannahme und Disposition von den Einsatzorten. Die Disponent:innen sind häufiger nur noch in der Leitzentrale tätig. Dadurch können sie keine oder weniger Erfahrungen aus der Praxis vor Ort zur Verortung einbringen. Der Medienwandel modifiziert damit die Trägerschaften von Orts- und Raumwissen.

4.6.2. Folgeprobleme im Einsatzfunk

Die erweiterten Kommunikationsräume inkludieren nun auch mehr Polizeieinheiten. Der Großteil der Kommunikation wird via Funk abgewickelt. Das bringt neue Probleme für die Koordination zwischen Leitzentrale und Streifendienst mit sich:

- Der Funkverkehr pro Kanal nimmt quantitativ zu und wird qualitativ diverser.
- Daraus folgt, dass die Zahl der potenziellen Zuhörer:innen von Funksprüchen steigt.
- Nun hören sich unterschiedliche Dienststellen mit ihren jeweiligen Gepflogenheiten gegenseitig. Daher fällt es Sprecher:innen schwerer, die Antworten der relativ anonymen Funkgruppenöffentlichkeit einzuschätzen.

Für einzelne Streifenkräfte und Disponent:innen nimmt die Beteiligung an Einsatzkommunikationen also zu, auch wenn die Zahl der eigenen Einsätze gleichbleiben mag. Fremde Streifendienste gehören zumindest zum Publikum von Berichten. Die Gleichzeitigkeit von mehr Einsätzen birgt das Problem einer möglichen Überlastung von Funkkanälen, weil es nur eine Kommunikationsebene im Funk gibt, an der alle Einheiten gleichrangig teilhaben. Das bedeutet, dass man nur sprechen kann, wenn nicht gerade schon jemand anderes funkt. Die Medientechnik regelt, dass alle nacheinander sprechen. Nur die Leitzentrale kann über andere »drüberfunkt«.

Dem begegnet die österreichische Polizei mit einer Ausdifferenzierung der Medien. Insbesondere soll die Nutzung sogenannter Statustasten den gesprochenen Funkverkehr verringern. Diese Art der Statusmeldung basiert technologisch auf der Digitalisierung des Einsatzfunks. Dadurch können neben Sprache auch kleine Datenpakete über-

tragen werden, mit denen Polizeieinheiten mitteilen, wann sie Einsätze entgegennehmen, wann sie vor Ort sind und wann sie Einsätze beenden. Außerdem können vorgefertigte oder selbst geschriebene Textnachrichten versandt werden.²⁶ Daneben gibt es pragmatische Umgehungen des Funks. Längere Berichte werden über Telefon abgegeben, um den Funkverkehr nicht zu blockieren. Die Notwendigkeit, möglichst wenig über Funk zu kommunizieren, wurde mir in Gesprächen immer wieder mit Referenzen auf Katastrophen erklärt. Ein blockierter Funk könne immer bedeuten, dass eine wichtige Meldung nicht durchkommt, was mit unabsehbaren Folgen verknüpft wird.

Zudem wird durch die Erweiterung der Kommunikationsräume weniger wahrscheinlich, dass die Funkteilnehmer:innen in einem Kennverhältnis mit ihrem Publikum stehen. Aus normativitätsanalytischer Perspektive ist daher bedeutend, dass einerseits mehr Einheiten auf Hilfsersuchen antworten können (siehe Abschnitt 4.8.2.) und dass andererseits die interne Kontrolle der Berichte der Streifenwagen mit der sozialen und räumlichen Ausweitung der Gruppenöffentlichkeit gesteigert wird. Voraussetzung dafür ist die *many to many*-Kommunikationsstruktur des Einsatzfunks und dass sich alle in die Funkgruppen einwählen können, die über ein polizeiliches Digitalfunkgerät verfügen. Das erleichtert die flexible Teilnahme und den Wechsel zwischen Funkgruppen bei transversalen Mobilisierungen. Neben den Beamt:innen, die sich jeweils im Dienst befinden, hören aber auch Polizist:innen in der Pause, Wachhabende und Dienstvorgesetzte mit. Daher wird den Beamt:innen schon früh in ihrer Polizeikarriere mitgegeben, was man besser nicht über Funk mitteilt. Kleinere Pausen, schwierige Themen, lange oder informelle Ergänzungen zu Einsätzen sind nicht für die Gesamtöffentlichkeit des Funks bestimmt.²⁷

Einsätze können auch im Zwiegespräch über Telefon besprochen werden. Während eines Feldaufenthalts beschreibt ein Disponent bei der Mobilisierung einer Sondereinheit eine Person am Telefon etwa als (im Grunde ungefährlichen) »vollfetten« Betrunkenen, »vermutlich eine Psychose« (FP, Landesleitzentrale). Dass diese Absprache am Telefon getroffen wird, heißt nicht, dass man die Wörter »Psychose« oder »vollfett« im Einsatzfunk nicht sagen dürfte. Das Telefon erlaubt aber, umfänglichere Bewertungen hinter der sprichwörtlichen vorgehaltenen Hand weiterzugeben. So kann anders und länger über Einsätze gesprochen werden (S. Schmidt 2020, o. S.). Die Kommunikation am Telefon wertet die Gefährlichkeit des Einsatzes nicht für die gesamte Funkgruppenöffentlichkeit ab, sondern ordnet sie nur für diejenige Einheit ein, die sich in dem Moment auf den Einsatz vorbereitet. Die erweiterten Kommunikationsräume erfordern daher ein neues »Gespür« für die »richtige« Medienwahl.

Der Funk ist nicht immer das »richtige« Medium, bleibt aber trotz aller Umgehungen zentral. Dass die Streifendiensteinheiten sich permanent wechselseitig hören, ist,

26 Diese kleinen medialen Problembearbeitungen mögen antiquiert wirken, tatsächlich existiert die Infrastruktur dafür in Österreich und Deutschland erst seit einigen Jahren flächendeckend und war zum Zeitpunkt meiner Beobachtungen in Österreich noch nicht überall ausgebaut. Weil keine Datensendung möglich war, vollzogen einige Bundesländer einen Technologiesprung vom Funkgerät auf das Smartphone, an das die »Einsatzblöcke« verschickt wurden.

27 Mir wurde zwar erklärt, dass sowohl Funk- als auch Telefonkommunikation aufgezeichnet werde. Allerdings scheint die Telefonüberwachung weniger relevant als das Kontrollpotenzial des Funks.

wie noch detaillierter zu zeigen sein wird, ein hochbedeutsames Moment der Verkopplung von Notrufbearbeitung und Streifendienst. Denn es werden nicht nur aufgabenbezogene Informationen ausgetauscht. Der Funkverkehr erzeugt und verbreitet in situ Bewertungen von Einsätzen (Knopp u.a. 2023b). Weil die Kommunikation im Einsatzfunk keineswegs steril und bürokratisch ist, reproduzieren sich die beteiligten Praxisformen auch hinsichtlich der Fragen, wie bestimmte Aufgaben zu erledigen sind, wie man über sie mit anderen redet, wie man zu bestimmten Alltagssituationen gruppenöffentlich Stellung beziehen darf, wann man einen derben Witz machen kann und welche Grenzen der »schwarze Humor« hat. In einem permanenten *teaching by doing* (Schindler 2011) zeigen die Disponent:innen dabei, wann Berichte oder Informationen der Streifeneinheiten ungenügend sind. Letzten Endes erlernen die Polizist:innen im Funkalltag also, wie man als »richtiger« Polizist vor anderen in einer relativ anonymen professionellen Öffentlichkeit spricht. Auf diese Aspekte gehe ich in den Abschnitten 4.7.1. und 4.8.2. detaillierter ein. Bis dahin sind die Leser:innen mit diesen Anmerkungen zum Einsatzfunk gut gerüstet, um den Ausführungen zu epistemischen Raumpraktiken folgen zu können.

4.6.3. Verorten, Verräumlichen und Enträumlichen

Nachdem die medientechnischen Grundlagen der Raumrepräsentation und Funkkommunikation eingeführt sind, behandle ich nun die Rekonfigurationen von Orten und Räumen im Vollzug der Notrufbearbeitung. Gleichzeitig gehe ich über die Notrufgespräche hinaus und thematisiere erstmals Prozesse der Einsatzvergabe und Koordination. Auf die Ausführungen zur Kategorisierung wird ebenso zurückgegriffen, da unter anderem die These vertreten wird, dass sie nur in Interaktion mit den anderen Wissenspraktiken der Notrufbearbeitung ihre spezifische Form erhält und umgekehrt. Im Fokus stehen nun die Praktiken der geografischen und symbolischen Verortung, Verräumlichung und Enträumlichung. Um einen ersten Überblick zu gewähren, stellt die Abbildung 11 die Etappen, die ein Einsatzort in Notrufprozessen durchläuft, schematisch dar.

Abbildung 11: Orts- und raumbezogene Rekonfigurationen in der Notrufbearbeitung



Quelle: Eigene Darstellung

Zuerst gehe ich auf die Umwandlung von Ereignisorten in Einsatzorte im Zuge von Notrufgesprächen ein (Abschnitt 4.6.3.1.), um dann nachzuzeichnen, wie die Einsatzorte symbolische Bedeutung erlangen und wie dies die Bewertung der Wissensobjekte prägt (Abschnitt 4.6.3.2.). Danach wird am Beispiel eines komplexen Einsatzverlaufs ein erster Blick auf die Herstellung eines Interventionsraums geworfen (Abschnitt 4.6.3.3.).²⁸ Die in Notrufprozessen erhobenen und verknüpften Daten sind über einzelne Prozesse hinweg relevant für die polizeiliche Selbstbeobachtung sowie für die betriebswirtschaftliche und politische Ressourcenallokation (Abschnitt 4.6.3.4.).

4.6.3.1. Verortungsprobleme

In der Notrufbearbeitung kommt dem Verorten von Einsätzen seit jeher große Aufmerksamkeit zu (Chaiken und Larson 1972; R. W. Stewart 1994). Die im Medienwandel erweiterten Raumbezüge erzeugen aber neue pragmatische Verortungsprobleme. Zumeist ist das Finden eines Einsatzorts unproblematisch, weil es den Anrufenden gelingt, die geografische Stelle eines Vorfalls als formale Adresse zu benennen. Die folgende Beschreibung eines Notrufgesprächs zeigt hingegen, welche komplexen Koordinationsleistungen die Verortung erfordern kann.

Der Anrufer hat den Stadtteil, in dem er sich aufhält, bereits genannt, bevor die Notrufbeamtin nochmals nach dem konkreten Vorfallsort fragt: »Wo sind Sie?« (FP, Landesleitzentrale) Der Anrufer entgegnet, wieso er an den Ort gekommen ist. Dann gibt er einen Straßennamen durch. Die Beamtin wiederholt den Straßennamen, den sie verstanden hat. Der Anrufer bejaht, dass er sich dort befinde. Die Beamtin sucht die Straße in der Ortsliste, findet sie aber nicht. Daraufhin fragt sie mich mit einem Seitenblick, ob ich ihr helfen kann, was ich verneine. Der Mann hat den Straßennamen, den die Beamtin gesagt hat, scheinbar auch nicht verstanden. Sie sagt dem Anrufer, dass sie ihn nicht versteht. Der Mann muss nach weiteren Orientierungen suchen. Er gibt ihr einen neuen Straßennamen. Die Beamtin versteht den Anrufer wieder nicht und entgegnet in etwas genervtem, aber doch freundlichem Ton, dass der Anrufer mangelhaftes Deutsch spreche und fordert ihn auf: »Bitte buchstabieren Sie!« Der Mann buchstabiert nun und mit einem Fehler versteht die Beamtin die Buchstaben.

Wie wird die soziotechnische Lokalisierung des Vorfalls in diesem Fall vollzogen? Am Anfang des Gesprächs nennt der Anrufer zunächst einen lebensweltlich sinnhaften Ort, der polizeilich nicht zuordenbar ist. Er orientiert sich dann, um eine kompatible formale Adresse zu finden. Die Orientierungsangebote des Ereignisorts spielen insofern eine nicht zu unterschätzende Rolle für die Findung des Einsatzorts (INT, Disponent). Die Beamtin versteht den Straßennamen aber nicht²⁹ und greift zu einer technischen Ortungshilfe, um die richtige Schreibweise der Adresse herauszufinden. Weil auch das scheitert, wird das Gespräch problematisch. Die Beamtin involviert mich aktiv als Verstehenshilfe.

28 Damit ist an dieser Stelle nicht der unmittelbare Einsatzort gemeint, sondern die bewegliche Anordnung von Polizeieinheiten, Verdächtigen, Einsatzorten usw.

29 An dieser Stelle sei erwähnt, dass unverständliche Ereignisorte nicht nur aufgrund von Sprachdifferenzen auftauchen. Vielmehr können Eigennamen oder Schreibweisen auch dann Verständigungsprobleme auslösen, wenn beide Gesprächsteilnehmer:innen dieselbe Erstsprache sprechen.

Eine formale Adresse wird letztlich durch Buchstabieren gefunden. Die Ortsfindung verbindet insofern verschiedene Übersetzungsleistungen zwischen Lebenswelt und Adressregister, Aussprache und Schriftbild und mobilisiert weitere Teilnehmer:innen und Medien, um den Einsatzort zu bestimmen.

Während der Einsatzort im beschriebenen Fall vornehmlich verbal bestimmt wird, werden die Ortungsmedien mit dem neuen Einsatzleitsystem erweitert, indem die Standortdaten von Funkzellen, in die Mobiltelefone eingewählt sind, automatisiert extrahiert und den Polizist:innen angezeigt werden. Die automatische Anzeige gibt nur in seltenen Fällen den genauen Einsatzort an. Sie definiert vielmehr einen Kartenbereich, in dem dann Straßennamen, Lokale oder Adressen gesucht werden, die den Beschreibungen der Anrufer:innen entsprechen könnten (FP, Landesleitzentrale). Einsatzleitsystem, Polizist:innen und Anrufer:innen fügen die Orte in den Notrufgesprächen im Zweifelsfall weiterhin Stück für Stück zusammen. So wird auch die neu eingeführte Rufnummernhistorie herangezogen, wenn aus dem Gespräch kein verstehbarer Ort hervorgeht. Ist das nicht erfolgreich, können über die Dienstführungen erweiterte Ortungstechnologien hinzugezogen werden, z.B. über Anfragen bei Mobilfunkunternehmen. Auch werden die spezialisierten Verkehrsleitstellen eingebunden, um Vorfälle auf Autobahnen zu verorten.

Neben technischen Medien mobilisieren die Lokalisierungspraktiken weiterhin Expertisen und lebensweltliche Erfahrungen der Polizist:innen. Wieso Kolleg:innen und andere Organisationseinheiten eingebunden werden, schildert ein Leitstellenmitarbeiter:

Die Streifenwagen aus den [...] Polizeiinspektionen wüssten, wenn eine Anzeigerin anrufe und sage »Das ist der Bursche, den habt ihr schon so oft mitgenommen, den kennt ihr doch.« wer gemeint ist und kennen sich vor Ort aus, während die Beamt:innen der Leitzentrale mitunter viel Zeit für die »Verortung« bräuchten. (FP, Landesleitzentrale)

Es kann also zusammengefasst werden, dass diese Wissenspraktiken Aussagen, inkorporiertes Erfahrungswissen, Datenbanken und grafische Medien zu formalisierbaren Orten verbinden und verdichten. Die technischen Lokalisierungshilfen bearbeiten dabei pragmatische Probleme, die in ihrer spezifischen Gestalt erst durch die Anforderungen der Informationssysteme und die Nutzung von Kommunikationsinfrastrukturen selbst entstehen. Verorten umfasst dann zunächst all diejenigen Praktiken, die zwischen verschiedenen Raumrepräsentationen übersetzen und Einsätzen eine konkrete geografische Position zuweisen.

4.6.3.2. Von Adressen zu symbolischen Orten

Insbesondere das letzte angeführte Zitat des vorangegangenen Abschnitts weist bereits darauf hin, dass Orten in der Notrufbearbeitung Bedeutungen zugeschrieben werden, die über geografische Positionen hinausgehen. Die Lokalisierungspraktiken verbinden sie mit polizeilichem Raumwissen, das narrativ verbreitet und/oder technisch verfügbar gehalten wird (vgl. Egbert und Leese 2020; Hunold, Dangelmaier und Brauer 2021). Sie kontextualisieren die Vorfallsorte so auch in einem symbolischen Raum (Bourdieu

1998a). Für den Alltag der Polizeileitstellen ist dabei vor allem relevant, ob sie als gefährlich gelten.³⁰

In den Angaben der Anrufer:innen bleiben die Orte meist Referenzen, denen keine über den Einsatz und die persönliche Beziehung zum Ort (z.B. als Arbeitsort oder eigenes Zuhause) hinausgehende Bedeutung zugeschrieben wird. Mitunter werden aber weiterführende Beobachtungen über Regelmäßigkeiten am Ort mitgeteilt. Wenn aber berichtet wird, dass wiederholt Drogen verkauft werden oder Kinder immer wieder laut spielen (FP, Landesleitzentrale), laden die Anrufer:innen Orte aktiv mit Bedeutungen auf, denen sie Polizeirelevanz zuschreiben und die ihre Aufforderung rechtfertigen, weil sie ausdrücken, dass die geforderte Intervention einer etablierten lokalen Ordnungsstörung gilt.

Die medientechnische Erweiterung durch Datenbankinformationen trägt ebenfalls dazu bei, Orten Eigenschaften zuzuschreiben. Eine Leitstellenmitarbeiterin erklärte mir bei einem Feldbesuch, »man könne [über die Rufnummernhistorie, die sie zur Ortung heranzieht,] auch sehen, ob es bereits Vorfälle an Orten oder in Bezug auf Nummern gab, und gegebenenfalls die anfahrenden Beamt:innen darüber informieren« (FP, Landesleitzentrale). In Datenbanken werden so Historien akkumuliert, die prägen, wie den Menschen an diesen Orten begegnet wird. Adressen, an denen in vorherigen Einsätzen Maßnahmen im Zusammenhang mit »Gewalt im privaten Bereich« (häusliche Gewalt) getroffen wurden, werden als »GIP-Adresse« vorübergehend gespeichert. Diese individuelle Ortshistorie wird in späteren Notrufen in den Einsatzprotokollen sichtbar. Die datenbankgestützten Relationen zwischen Einsätzen bilden ein georeferenziertes Praxisgedächtnis der Notrufbearbeitung, wodurch transssituative Ortsidentitäten entstehen.³¹

Neben den Gesprächen und Datenbanken erzeugen auch Erzählungen in der Leitzentrale Ortsbedeutungen (Jacobsen 2001). Die Beschreibungen der Anrufenden und die technisch bereitgestellten Informationen werden so durch kollektiv beobachtete oder erzählte Regelmäßigkeiten ergänzt. Das lässt sich beispielhaft am folgenden Interviewauszug zeigen. Im Kontext einer Nachfrage nach der Möglichkeit, mehr Streifenwagen zu mobilisieren, als das Einsatzleitsystem automatisch vorschlägt, kommt ein Beamter auf »Massenschlägereien« zu sprechen und erklärt: »Da gibts eben so Hotspots in den verschiedenen Städten, wo man weiß, wenn es dort kracht, dass die Afghanen mit den Tschetschenen an dem Platz raufen« (INT, Disponent), dann müssten deutlich mehr Kräfte mobilisiert werden. Der Hotspot wird neben dem Delikt des Raufhandels (handgreiflicher Streit oder Schlägerei) mit ethnisierten Gruppen verknüpft (»Afghanen« und »Tschetschenen«), die mit einer außerordentlichen Gewaltanwendung und dem Gebrauch von Messern und anderen Waffen assoziiert werden (FP, Landesleitzentrale). Als Einsatzorte werden diese Hotspots von polizeilichen Diskursen überdeterminiert, die ihnen eine Gefahr zuweisen, die sich nicht nur aus den unmittelbar gegebenen Darstellungen der Anrufenden erschließen lässt (Miko-Schefzig 2019).

30 Damit ist an dieser Stelle nicht die Denomination von sogenannten Gefahrengeländen durch Verfügungen gemeint (vgl. Belina und Wehrheim 2011), sondern die Zuschreibung einer besonderen Gefährlichkeit.

31 Vgl. zum Praxisgedächtnis Schatzki (2006) und zur Rolle von Informationssystemen d'Adderio (2003).

Wie ethnisierende Personenkategorien und Gefahrenzuschreibungen mit Orten verbunden werden und Deliktsbedeutungen modifizieren, kann der folgende Kontrastfall verdeutlichen: »[...] meistens ist es Wischiwaschi bei den Diskotheken, weil irgendwelche Teenager herumschubsen: (mit verstellter Stimme) ›Ah, wir raufen.‹ (mit verstellter Stimme Ende)« (INT, Disponent) Ein anderer Beamter erzählte mir hingegen während eines Feldaufenthalts von einer »rein serbische[n] Disko« (FP, Landesleitzentrale). Dort herrsche das Gesetz, dass man nie die Polizei ruft. Es gebe trotzdem oft Einsätze. Die erste Diskothek wird charakterisiert durch ungefährliche Akteur:innen, denen keine ethnisierende Kategorie zugewiesen wird (»Teenager«), und beinahe harmlose Begehungspraktiken (»herumschubsen«). Der anderen Diskothek, dem Platz und den weiteren Hotspots wird eine deutlich höhere Eskalationsgefahr zugeschrieben, die mit ethnisierenden Personenkategorien verbunden wird. Die Gefährlichkeit dieser Orte wird durch erwartete Konfliktaustragungsregeln und Bewaffnungsannahmen begründet.

Orte erlangen ihre Bedeutung auch durch Praktiken, die eine unerwünschte Öffentlichkeit erzeugen. An touristischen Plätzen plant man in der Einsatzdisposition gerade am Wochenende Kräfte ein, die den Einsatz gegen Schaulustige abschirmen (INT, Disponent). Als problematisch werden aber auch Orte gedeutet, die als allgemein polizeikritisch gelten, wie beispielsweise linke Kulturprojekte (vgl. S. Schmidt 2022). Ihnen wird mitunter, genauso wie der »rein serbische[n] Disko«, Polizeifeindlichkeit unterstellt. Es seien Orte, an denen Polizist:innen »mit voller Kraft reingehen und viele Festnahmen machen müssen« (FP, Landesleitzentrale), auch wenn die Einsatzgründe den Beamt:innen abseits des örtlichen Kontexts nicht als konflikträchtig erscheinen.

Für die Frage, wie die Disponent:innen den potenziellen Verlauf von Einsätzen antizipieren, und damit auch, ob sie mehr oder weniger Einheiten mobilisieren, ist die polizeiliche Bedeutung der »Gegend« und ihrer Leute also von zentraler Relevanz. Ortserwartungen bestimmen die Klassifikation und Mobilisierung für Vorfälle mit, ohne dass die individuellen Polizist:innen eigene Erfahrungen vor Ort gemacht haben müssten. Manche Orte gelten als gefährlicher als andere. So steigt auch das Risiko eines *overpolicing* von Notereignissen in diesen Gegenden.³² Es handelt sich dabei oft um migrantisierte Orte (Hunold, Dangelmaier und Brauer 2021). Aus den Unterscheidungen entlang ihrer vermuteten Gefährlichkeit entstehen symbolische Un/Sicherheitsräume. In gefährlichen Gegenden Streifendienst zu tun, verspricht aber auch eine höhere Anerkennung innerhalb der Polizei im Vergleich zu den als ungefährlich erachteten Gebieten (siehe Abschnitt 4.8.2.). Das gilt teilweise auch für Disponent:innen. Diejenigen Funker:innen, die für Gebiete mit gesteigerter Gefahrenerwartung und hohem Einsatzaufkommen regelmäßig zuständig sind, bringen dies in Alltagsgesprächen immer wieder in Anschlag, um ihre Arbeit scherzhaft als anspruchsvoller als die der Kolleg:innen an den »ruhigen« Kanälen darzustellen.

32 *Overpolicing* ist auch eine diskursive Praxis, in der die Polizeiperspektive die symbolische Raumordnung prägt und den Raum primär nach Un/Sicherheitskategorien ordnet (vgl. z.B. Belina und Wehrheim 2011; Ullrich und Tullney 2012).

4.6.3.3. Verräumlichung und Enträumlichung

Nachdem Ereignisse geografisch und symbolisch verortet wurden, entsenden die Disponent:innen mittels Funkspruch und Übermittlung der Einsatzdaten Einheiten zur Intervention. Sie verbinden den Vorfallsort mit der geografischen Position der Streifenwagen und entfalten so den Interventionsraum des Wissensobjekts. Dabei wird der Einsatzort in das Gefüge von Zuständigkeitsräumen und Einheitenpositionen und damit in polizeiliche Verfügbarkeitsrelationen eingeführt. Praxisrelevant wird diese räumliche Relation also als territoriale (primäre Zuständigkeit) und zeitliche Beziehung (Geschwindigkeit). Die formalen Raumteilungen werden so situationsspezifisch rekonfiguriert. Bei größeren Einsätzen sind diese Beziehungen besonders komplex. Dann greifen die Disponent:innen stärker in die Koordination ein – etwa beim im Folgenden nachvollzogenen Einsatz, den mehrere Anrufer:innen melden. Die analytische Beschreibung fokussiert bewusst auf die raum- und ortsbezogenen Praktiken und blendet anderes aus.

Der Einsatz erreicht die Disposition als verortetes und kategorisiertes Wissensobjekt mit einer kurzen Dokumentation des Notrufgesprächs. Die Einsatzklassifikation verlangt einen schnellen Einsatz und Sondereinheiten. Sie erlaubt zudem umfangreiche transversale Mobilisierungen über die Grenzen des primären Zuständigkeitsbereichs hinaus. Es wurde eine größere Gruppe von Täter:innen gesehen. Dem Opfer sei der Rucksack weggenommen worden. Die Täter:innen seien möglicherweise kurdischer Herkunft. Später wird hinzugefügt, dass sie mit einer Limousine der Marke Mercedes geflohen seien (FP, Landesleitzentrale). Der Notrufbearbeiter tippt das Protokoll noch fertig, während der Disponent parallel bereits auf die ersten Informationen reagiert und Einsatzkräfte entsendet. Später kommt die ergänzende Meldung, dass das Fahrzeug schwarz gewesen sei. Diese Details öffnen den Einsatzort als Relationsraum und beschreiben Positionen von Täter:innen, deren Anzahl, Fluchtmittel und Ethnienzuschreibung sowie Orte und Opfer, um die Fahndung vorzubereiten. Mit der Ethnisierung sind Erwartungen an das äußere Erscheinungsbild der Täter:innen verbunden.

In der Leitzentrale sorgt der Vorfall für einige Aufregung. Dienstvorgesetzte müssen informiert und eine umfangreiche Mobilisierung durchgeführt werden. Weitere Disponent:innen werden schnell auf den Einsatz aufmerksam. In den Raum wird gerufen, dass es zuletzt einen ähnlichen Einsatz gegeben habe. Die Beamt:innen machen sich in der Datenbank auf die Suche danach. Unterdessen entsendet der Funker weitere Interventionskräfte Richtung Einsatzort. Notrufbeamt:innen konkretisieren fortlaufend die Verhältnisse am Vorfallsort. Sie beschreiben auf der Basis neuer Anrufe Handlungen der Betroffenen, in welche Richtung die vermeintlichen Täter:innen geflohen seien und andere Informationen.

Die Protokolleinträge entfalten einen komplexen Raum von Positionen und Bewegungen der relevanten Akteur:innen. Dabei werden auch Widersprüche und Auslassungen hingenommen. Während zunächst davon ausgegangen wurde, dass es sich um eine größere Gruppe handle, machen die Beamt:innen den Verdacht nun an einem Auto und dem vermuteten Erscheinungsbild der Insassen fest. Der Funker kommuniziert den Streifenwagen wiederholt, dass es sich bei den Täter:innen vermutlich um Kurd:innen handle und dass das Fluchtauto eine schwarze Mercedes-Limousine sei. Damit setzt er die zentralen Verdachtskategorien für die anlaufende Fahndung.

Die ersten Streifenwagen kommen an. Sie teilen ihr Eintreffen durch das Bedienen der Statustasten und im Funk mit. Es findet sich ein sogenannter Kommandant vor Ort, der die Koordination am Vorfallsort übernimmt und nun Berichte an den Funker weitergibt. Er bündelt die Kommunikation über den gerade geöffneten Raum und macht ihn dadurch zur *blackbox* (Callon 2006) bzw. zu einem geschlossenen Ortscontainer, der aus der Sicht der Leitstelle von einem kommunikativen Anschlusspunkt dominiert wird. Der Kommandant vor Ort wird zum zentralen Kontrollpunkt für die Wissensvermittlung über den Vorfallsort. Die Einsatzkoordination in der Leitzentrale abstrahiert nun von dessen komplexen internen Raumrelationen, um den Interventionsraum für die Fahndung zu erweitern.

Neu zugewiesene Streifenwagen werden in verschiedenen Richtungen auf die Suche nach dem Auto entsandt, die restlichen Kräfte fahren zum Vorfallsort. Weil die vermeintlichen Täter:innen mobil sind und ein Nachbarbundesland erreicht werden könnte, wird dessen Polizei über die Vorgänge in Kenntnis gesetzt. Dann informiert der Disponent die Streifenwagen über den vorherigen Einsatz, von dem er zuvor über die Datenbanksuche seiner Kolleg:innen erfahren hat, und gibt ein mögliches Kennzeichen der Mercedes-Limousine weiter. Kurz darauf trifft ein Streifenwagen auf ein verdächtiges Fahrzeug, allerdings ohne das gesuchte Kennzeichen, und meldet die Sichtung über Funk. Dies löst Reaktionen der anderen Streifenwagen aus, die ihn der Reihe nach unterstützen wollen. Der Disponent unterbricht die selbstläufige Mobilisierung und reduziert die Anzahl der zufahrenden Einheiten, um noch Einheiten zum Tatort entsenden zu können.

Danach werden die Fahndungsbewegungen durch Anweisungen geordnet. Das neue Einsatzleitsystem unterstützt die Orientierung und Aufteilung des Raums durch eine digitale Karte. Sie stellt polizeirelevante Zusatzinformationen dar und lokalisiert die Einsatzmittel durch ein typenspezifisches Symbol. Dies erlaubt eine Übersicht über die Bewegungen der Streifenwagen, die den Interventionsraum beständig verändern.³³ Im weiteren Verlauf organisiert der Funker die Fahndungsbewegungen, indem er den Kartenausschnitt mit der Maus verschiebt und fokussiert, bis ein durch dichte Bebauung charakterisiertes Gebiet im Mittelpunkt liegt. Er funkt, dass ein Streifenwagen das Gebiet abfahren soll, und weist anderen weitere Straßenzüge zu.

Schieben, Ziehen und Zoomen sowie die im neuen Einsatzleitsystem regelmäßig erneuerten Einheitenpositionen passen die standardisierte Raumrepräsentation der Karte an die gegenwärtig zu koordinierenden Bewegungen der Streifenwagen an. Diese mundanen Wissenspraktiken skalieren einen Beobachtungs- und Interventionsraum, der das Einsatzgebiet visuell begrenzt und die Koordination fokussiert. Die Karte nimmt

33 Zudem gibt es ein Feature, das Alarmfahndungen erleichtern soll. Die Disponent:innen können damit auf der Karte Umkreise um den Vorfallsort legen. Die Fahndungskreise erleichtern es, zu kontrollierende Straßen oder planmäßige Fahndungspunkte zu finden und zu besetzen. Diese Raumschablonen wenden die Leitzentralen vor allem im ländlichen Raum an, wo es einfach ist, Kontrollpunkte festzulegen, weil die Räume geografisch und infrastrukturell so beschaffen sind, dass viele Orte nur durch wenige Verkehrswege zugänglich sind. Für die Einsatzkoordination in der Stadt wird diese Funktion hingegen aufgrund der Straßendichte und der Möglichkeit schnellerer Wechsel zwischen Raumsegmenten von den Polizist:innen als weniger zuträglich bewertet und während meiner Feldaufenthalte nicht eingesetzt.

so die Auflösung des Raums an, der kontrolliert werden soll. Wie im Fall der Kommandanten vor Ort changieren auch die Nanopraktiken des Kartengebrauchs zwischen der Abstraktion von Räumen (Herauszoomen) und dem Entfalten seiner Relationen (Heranzoomen) – dazu später mehr.

Der laufende Einsatz hat bislang nicht zur Ergreifung der Täter:innen geführt. Die Anhaltungen zeitigen nicht die gewünschten Fahndungsergebnisse. Das Bestreifen des Umfelds stellt ein Streifenwagen nun infrage. Er weist darauf hin, dass die Täter:innen noch in der Nähe sein könnten. Nicht weit vom Vorfallsort feiere eine Menschenmenge. Die Strategie wird aber nicht umgeworfen. Vielmehr entsendet der Funker Einheiten zur Rücksprache mit Anrufer:innen. Es gibt weitere Zeug:innen an anderen Orten und Informationen über die Geschädigten, denen wie den Täter:innen eine ethnische Kategorie zugewiesen wird. Zwischenzeitlich wird bekannt, dass es sich bei den Täter:innen doch nicht um »Kurden«, sondern um »Türken oder Afghanen« (FP, Landesleitzentrale) gehandelt habe.

Nachdem die erste intensive Phase vorüber ist, kümmert sich der Disponent um kleinere Einsätze, die parallel angefallen sind. Von einer Personenkontrolle wird rückgefragt, ob sie mit den Vorfällen zusammenhängen könnte, weil die Betroffenen als ausländisch kategorisiert werden. Nachdem die Fahndung bereits lange läuft, gibt es vom Kommandanten vor Ort einen detaillierten Zwischenbericht, der mit diversen Anzeichen für bestehende Ungewissheiten protokolliert wird. Weder Täter:innen noch Tathergang sind vollständig aufgeklärt. Der Bericht legt zudem dar, welche Verdachtsmomente weiterverfolgt werden. Der Großeinsatz wird aber sukzessive zurückgefahren. Das Wissensobjekt nähert sich seiner pragmatischen Beendigung in der Leitzentrale. Die meisten Einsatzkräfte werden abgemeldet. Der Disponent meldet den Ausgang der Fahndung an seine Dienstführung. Als sich die Schichtleitung bereits wegdreht, fügt er hinzu, dass der Vorfall »im Migrantenumfeld« (FP, Landesleitzentrale) zu verorten sei.

Nach diesem Gespräch werden kaum mehr Funksprüche dokumentiert. Bis der Kommandant vor Ort Meldung erstattet und der Disponent den Einsatz endgültig beendet, wird noch einige Zeit vergehen. Im Zuge des Einsatzes werden die Täter:innenkategorien beständig revidiert. Sie tragen aber trotz ihrer Unschärfe signifikant zur Entfaltung des Einsatzraums durch Fahrzeugkontrollen bei, weil sie auf dieselben Wahrnehmungsschemata des äußerlichen Anscheins von Fremdheit rekurrieren. Sie verbinden Orte, zwischen denen außer der Zuweisung der Kontrollierten zu ethnisierten Gruppen und den damit einhergehenden Bildern wenig belastbare Zusammenhänge bestehen. Der Einsatzraum reproduziert also nicht einfach vorhandene Arrangements. Seine Praxis knüpft neue Beziehungen zwischen Orten rund um das jeweilige Wissensobjekt.

Die detaillierte Beschreibung der Raumpraktiken zeigt daher, wie die Disposition den Einsatzort in einem Netz von dokumentierten Aussagen aus dem Notrufgespräch, vermuteten Kategorien und Bewegungen von Täter:innen und Betroffenen sowie von polizeilichen Bewegungen zunächst als Raum öffnet. Der Einsatzort wird an bestimmte Aussagen anschließend entgrenzt und erweitert, während anderes Raumwissen, wie der Einwurf, die Flüchtigen hätten sich unter die feiernde Menge mischen können, nicht wirkmächtig wird. Die Organisation des Interventionsraums folgt in diesem Fall selektiv einem Pfad. Die Annahme mobiler Täter:innen löst die Fixierung auf einen phy-

sischen Ort auf und eröffnet das polizeiliche Bestreifen des Raums, das Orte und die an ihnen befindlichen Menschen und Dinge durch typisierte Verdachtsmomente verbindet. Der transversale Einsatzraum durchkreuzt dabei territoriale Zuständigkeitsgebiete und die zeitlichen und räumlichen Grenzen zu anderen Einsätzen. Er ist nicht mehr nur an eine geografische Stelle gebunden, sondern durchdringt andere Ordnungselemente des Raums. Die Bewegungen der Streifenwagen werden von den Disponent:innen platziert, gelenkt und protokolliert. Dieses *spacing* wird aber nur zu einem bestimmten Preis möglich.

Parallel zur Verräumlichung kommt es zur Enträumlichung (*despacing*), die von bestimmten Relationen abstrahiert und komplexe Räume zu Ortscontainern reduziert. Sie werden mit einzelnen kommunikativen Anschlusspunkten versehen, die es erlauben, sie als *blackboxes* zu behandeln. Die Kommandant:innen vor Ort können als eine organisationale Rolle der Enträumlichung und Vereindeutigung aufgefasst werden, da die räumlichen Relationen des Vorfalles für die Einsatzkoordination aus der Leitzentrale nach deren Einsetzung von nachgeordnetem Interesse sind und die Komplexität des Raums durch eine Input-Output-Kommunikation ersetzt wird.

Neben der Erweiterung des Interventionsraums wird dieser zerlegt, untergliedert und begrenzt. Die Einsatzkarte macht als Repräsentationsmedium je nach Auflösung detaillierte oder abstraktere, nahe oder ferne Ortsbeziehungen sichtbar und unsichtbar. Der Fokus auf Einsatzgebiete schneidet parallel zur Öffnung des Raums andere als irrelevant bewertete Raumrelationen ab und betont in der medialen Darstellung zugleich bestimmte Aspekte.

Die beschriebenen Praktiken des *spacing* und *despacing* sind nicht auf Großeinsätze beschränkt; vielmehr wird bei jedem Einsatz von der Komplexität des Raums, in dem die Streifenwagenbesatzungen agieren, abstrahiert, um bei einer niedrigeren Auflösung mehr Einheiten gleichzeitig koordinieren zu können. Großeinsätze werden lediglich als zusammenhängende Räume bearbeitet, die verschiedene Orte in einem Wissensobjekt verbinden. Die Abstraktion vom Raum sollte nicht mit der »Abstraktion vom Sozialen« (Belina und Wehrheim 2011) oder einem kategorischen Bedeutungsverlust des Räumlichen verwechselt werden. Vielmehr handelt es sich um ein basales technisches wie praktisches Verfahren von epistemischen Raumpraktiken, die ihre Auflösungsstufen oder Zooms immer wieder an spezifische Wissensobjekte anpassen, um Bewegungen und Tätigkeiten zu verknüpfen und zu kontrollieren.³⁴ Im Fall der Notrufbearbeitung sind das die Bewegungen, die Interventionsräume erzeugen.

Dass es dabei nicht nur um die Kontrolle der eigenen Bewegungen, sondern auch um die Begrenzung der Raumzugänge für andere geht, zeigt die Praktik der Absperrung, mit der Einsatzorte materiell arrangiert werden (Neal, Opitz und Zebrowski 2019). Dabei besetzt die Polizei Positionen, um andere aus dem Interventionsraum zu exkludieren und eine funktionale Umgebung für ihr Agieren, die Produktion polizeilicher Erkenntnis und Kontrollmöglichkeiten herzustellen (Dießelmann 2015). Auch dafür werden Karten genutzt. Sie helfen dabei, aus der abstrakten Beobachter:innenperspektive Absperrungspunkte zu identifizieren (INT, Disponent). Insbesondere für öffentliche Gebäude werden

34 In dieser allgemeinen Bewegung ähneln sie dem analytischen Zoomen, wenngleich damit nicht nur Räume und Orte analysiert werden.

Pläne genutzt, mit denen die temporäre Unterbindung von zivilen Bewegungen organisiert wird (FP, Landesleitzentrale). Die Fahndung hält also die unverdächtigen Bewegungen aufrecht, während verdächtige Bewegungen kontrolliert werden. Die Absperrung unterbricht hingegen alle gesellschaftlichen Bewegungen und ordnet sie polizeilichen Territorialansprüchen unter. In beiden Fällen wird der Raum durch die Wissenspraktiken der Notrufbearbeitung rekonfiguriert.

4.6.3.4. Effiziente Räume

Die im Zuge von Einsätzen aggregierten georeferenzierten Daten werden, wie in managerialen Diskursen eingefordert (siehe Abschnitt 2.6.1.), zur Prüfung der polizeilichen Ressourcenallokation herangezogen. Die Statistik der Notrufeinsätze soll die Polizeiführung bis auf die Ebene der Stationierung von Dienststellen informieren:

Dieses System hat man in diesen Belangen stets dahin gehend unterstützt, weil auf einen Schlag durch Zahlen, Daten, Fakten zuverlässig, valide gesagt werden kann, so schaut die Welt aus und dahin geht die Reise. [...] Dort ist der Aufwand, und wir sind auch zu dem Entschluss gekommen, ELKOS wird neben anderen Möglichkeiten eines widerspiegeln: Wo ist die tatsächliche Polizeiarbeit zu Hause? (INT, Führungskraft)

Für das Management verschiebt sich die einzelfallorientierte Frage an Anrufer:innen ›Wo sind Sie?‹ hin zur kalkulierenden Selbstbefragung ›Wo ist die Polizeiarbeit?‹. Es wird eine statistische Repräsentation der Anrufe und der polizeilichen Bewegungen angestrebt. Der Ort wird zum georeferenzierten Datenpunkt. Das Einsatzleitsystem produziert eine tagesaktuelle Datenbank über polizeiliche Aktivität und Bewegungen, die in Management-Dashboards in Echtzeit gemäß bestimmten Kennzahlen (z.B. Wartezeit, Einsatzaufkommen) beobachtet werden können. Das Einsatzleitsystem fungiert so als Infrastruktur der ortsbezogenen Quantifizierung und fundiert die an Effizienzkriterien orientierten Bewertungen polizeilicher Organisationseinheiten.

Man müsse in Zukunft bedenken, »dass vielleicht eine Polizeiinspektion im hintersten Winkel eines Tals wahrscheinlich nicht mehr ihre Berechtigung hat, weil das ja alles mit Steuergeldern verbunden ist, und der Steuerzahler hat ein Anrecht, dass geschieht gewirtschaftet wird.« (INT, Führungskraft) Die Verdattung der polizeilichen Aktivität stützt die von betriebswirtschaftlichen Kritiken ausgehenden Wandlungsdynamiken und begründet weitere Anpassungen. Durch die statistische Berechnung und Bewertung wird das Einsatzleitsystem zu einem politischen Verteilungswerkzeug. Die Medientechnik materialisiert nicht nur diskursive Auseinandersetzungen und organisationale Aushandlungen, sondern liefert die quantifizierbaren Daten, auf die sich sicherheitspolitische und organisationale Bewertungen in Auseinandersetzungen wiederum berufen. Die von subjektiven und politischen Einflüssen vermeintlich bereinigte »mechanische Objektivität« (Porter zit.n. Krüger 2022, 60) informationstechnischer Verfahren wird eingesetzt, um politische Entscheidungen zu beeinflussen (Fassin 2013, 75; vgl. Frers, Krasmann und Wehrheim 2013). Die Bemühungen der Polizei, Wachsamkeit zu aktivieren, zu kontrollieren, und damit ihr eigener Anteil an der Produktion von Einsatzanforderungen werden methodisch ausgeblendet. Dienststellen müssten dieser

Logik folgend ihre Einsatzzahlen erhöhen, um bestehen zu bleiben. Mehr Wachsamkeit und mehr polizeiliche Aktivität würden tendenziell belohnt werden.

Mit Thomas Kuhn (1973, 131) können diese paradigmatischen Veränderungen hin zu ortsbasierten statistischen Analysen als »Wandel des Sehens« verstanden werden. Es eröffnet sich eine neue Perspektive auf die Welt, die neue Fragen aufwirft, z.B. nach der Optimierung von Bewegungs- und Wartezeiten. Mit dem neuen Einsatzleitsystem breitet sich somit eine neue Art der raum-zeitbezogenen Selbstbeobachtung aus, die ihre Sensorik technologisch schärft und professionalisiert. Diese Welt besteht nicht mehr nur aus Gesprächen und Dokumenten, sondern aus verdateten Orten und Räumen, in denen Notrufe und Interventionen berechenbare und effiziente Sicherheitsräume schaffen sollen.

4.6.4. Orts- und raumbezogene Rekonfigurationen

Räume und Orte, so kann man die These dieses Kapitels zusammenfassen, sind Produkte von Wissenspraktiken, die neben geografischen Beziehungen symbolische Bedeutungen und Bewertungen hervorbringen. Zunächst habe ich gezeigt, wie die Zentralisierung der Leitstellen die Raumaufteilung der Polizei verändert hat. Mit der neuen Bewegungsorientierung und informationstechnischen Mediatisierung wird der Einsatzort eine kritische Größe mit bestimmten Formatanforderungen. Die Medientechnik fordert nun eine abstrahierte, formale Verortung, die die »Auffindbarkeit« (Simmel 1908, 638) von Ereignissen und Einheiten sicherstellt. In den Bewegungsräumen werden die Orte aber nicht gänzlich ihrer symbolischen »Einzigartigkeit« (ebd.) beraubt. Es existieren weiterhin »Hotspots«, die man in der Polizei kennt, ohne dass man dort je einen Einsatz gehabt haben muss. Allerdings verteilt der Medienwandel orts- und raumbezogenes Wissen neu. Karten und Einsatzmittelvorschlag überbrücken die räumlich-soziale Distanzierung der Disponent:innen von den Räumen, die aus der Leitzentrale kontrolliert werden.

Beim Verorten geht es zunächst darum, eine geografische Position aus dem lebensweltlichen Raum der Anrufenden zu extrahieren und zu formalisieren. Dieser Ort tritt sogleich als hybrides Gewebe aus polizeilichen Datenbankeinträgen, informellen Wissensbeständen und Verfügbarkeitsrelationen hervor. In der Disposition und Koordination wird der Einsatzort dann selbst als Raum aufgespannt und als dynamisches Gefüge aus Positionen und Bewegungen entfaltet. Das verbindende Element bildet das polizeiliche Wissensobjekt, seine Einsatzklassifizierung und Personenkategorisierungen. Bei Großeinsätzen und geringen Verfügbarkeiten entstehen transversale Interventionsräume, die die bestehenden Zuständigkeitsterritorien überschreiten. Dabei richtet das erwartete äußere Erscheinungsbild von vermeintlichen Täter:innen und Tatgegenständen die polizeilichen Bewegungen aus. Auf den oberflächlichen Blick dieser Suchbewegungen wurde seit den Anfängen der empirischen Polizeiforschung vielfach hingewiesen (Sacks 1972). Er übergeht situative Uneindeutigkeiten, subsumiert und produziert übliche Verdächtige. Der Einsatzraum wird also in verteilten Wissenspraktiken zwischen verdächtigen und polizeilich eingesetzten Körpern und Dingen aufgespannt und rekonfiguriert die Raum- und Bewegungsordnungen rund um das Un/Sicherheitsobjekt.

Die objektbezogene Verräumlichung (*spacing*) wird ergänzt durch Praktiken der Ent-räumlichung (*despacing*), die die Komplexität räumlicher Relationen reduzieren und sie zu lokalisierten *blackboxes* schließen. Die Wissenspraktiken wechseln im Notrufprozess also mehrfach die Beobachtungsweisen. Die Resultate der ortsreferenzierten Wissensproduktion wirken wiederum durch Datenbankinformationen und Erzählungen auf die polizeiliche Bedeutung der Orte und Räume zurück. Mit der Verdattung wird die interne, qualitative Räumlichkeit der Einsätze wiederum geschlossen und sie erscheinen als abstrahierte Georeferenzen in Statistiken, die in diskursiven Auseinandersetzungen zukünftige Kräfteplanungen und symbolische Bedeutungen beeinflussen. Die Notrufbearbeitung korrigiert und überformt ihre Räume sukzessive. Die Verdattung erzeugt zugleich eine Beziehung zwischen den gegenwärtigen Einsätzen und der Zukunft der Praxisform, wenn diese auf der Basis ihrer Selbstvermessung angepasst wird.

Die Kontrolle von Bewegungen und Einsatzbearbeitungen involviert dabei mundane Praktiken des Zoomens, die verteilte, lokalisierte Elemente des Wissensobjekts zusammenfügen, zerlegen oder fokussieren und andere mögliche Verbindungen abschneiden. Aus der Fähigkeit zu zoomen resultiert die spezifische Raummacht der Notrufbearbeitung. Im Anschluss an Bruno Latours (2007, 302–28) methodologische Kritik des Zoomens, die darin besteht, dass diese Wissenspraktik zu wenig sieht, könnte gesagt werden, dass das Ein- und Ausblenden gerade die Kontrolle von Bewegungen in einem Maß ermöglicht, das weder der flächige Überblick noch der vertiefende Einblick allein erreicht. Es geht gerade darum, nicht alles sehen zu müssen. In den Ausführungen wurde deutlich, dass diese Art der Raumkontrolle eng mit den Möglichkeiten zur Kontrolle der Einsatzkräfte verbunden ist. Diese kann kaum als detaillierte Überwachung betrachtet werden, weil die Koordination der komplexen und sich mitunter in parallelen Einsätzen aufspannenden Räume eine gewisse Blindheit gegenüber dem Geschehen vor Ort zur Möglichkeitsbedingung hat.

4.7. Öffentlichkeiten der Leitzentrale

Bis hierher war von Raum vor allem im Sinne der Kommunikations- und Interventionsräume außerhalb der Leitzentralen die Rede. Von gebauten Arrangements und Körperlichkeit als wichtigen Infrastrukturen der normativen Öffentlichkeiten von Praxisformen war noch kaum zu lesen. Auch blieb noch unklar, wie die Notrufbearbeitung zwischen Notrufannahme und Einsatzdisposition vermittelt. Diesen Aspekten widmet sich dieses Kapitel. Die Analyseperspektive auf Vollzugsöffentlichkeiten hebt im Gegensatz zur Analyse der Öffentlichkeiten, die in den Bezugnahmen zwischen Praxisformen in Diskursen und in intermediären Organisationsräumen entstehen, die körperliche Wahrnehmung stärker hervor, wie dies bereits für das Hören im Notrufgespräch demonstriert wurde. Praxisvollzüge müssen hör-, sicht- oder taktil spürbar sein, damit andere auf sie antworten können (R. Schmidt 2012, 237–52). Zudem geht es nun stärker um die wechselseitige Bewertung unter den Mitarbeiter:innen der Leitstellen. Wie bereits im Theorieteil angemerkt, entsteht eine so konzipierte Öffentlichkeit im Wechselspiel von Kontrolle und Ermächtigung (siehe Abschnitt 1.3.1.). Dass Medien Öffentlichkeit ko-konstituieren, bedarf vor dem Hintergrund langjähriger Debatten

in Sozialwissenschaften und Philosophie kaum einer umfassenden Erklärung.³⁵ Die Frage ist daher vielmehr, wie digitale Medien die Öffentlichkeiten konkreter Praktiken prägen und wie ihre Wirkungen mit dem Offline-Arrangement der Leitzentrale zusammenhängen.

Polizeieinsätze zirkulieren, wie ich im Folgenden nachzeichne, einerseits in der Medienöffentlichkeit des Einsatzleitsystems, die umfassender organisationaler Kontrolle unterliegt. Ebenso erzeugen die Notrufprozesse eine Öffentlichkeit jenseits der technischen Medien im gebauten Arrangement der Leitzentrale, deren Kontrolle eher informeller Natur ist. In den miteinander vernetzten Öffentlichkeiten (boyd 2010) begegnen die einzelnen *performances* spezifischen Wahrnehmungsmöglichkeiten, die durch die inkorporierten Fähigkeiten der polizeilichen Teilnehmer:innen, durch bauliche Begebenheiten und die Medien der Notrufbearbeitung geprägt werden. Die im Folgenden vorgenommene Trennung von Formularöffentlichkeit (Abschnitt 4.7.1.) und gehörter Öffentlichkeit (Abschnitt 4.7.2.) unterscheidet die Prozessvermittlung entlang der zentralen Wahrnehmungsmodalitäten (Sehen und Hören). Diese Differenzierung ist aber vor allem heuristischer Natur, insofern beide aktiv miteinander verknüpft werden (Abschnitt 4.7.3.).

4.7.1. Temporäre Schreibkollektive

Die Notrufannahme ist, wie in Kapitel 4.4. und 4.5. beschrieben, durch eine verteilte Fertigung von Wissensobjekten gekennzeichnet, an der unter anderem Anrufende, Medientechnik und Notrufbeamte:innen beteiligt sind. In der Zirkulation des Einsatzformulars in der Leitzentrale kommen weitere Teilnehmer:innen zur Konfigurationsarbeit am Wissensobjekt hinzu. Das polizeiliche Dokumentieren nehme ich daher nicht als individuelles »Schreiben« einzelner Autor:innen in den Blick, sondern als mediatisierte und verteilte Praxis. Es entstehen heterogene »Schreibkollektive« (Rheinberger 2012, 452), die objektbezogen zusammenarbeiten. Wenn die Dokumentation der Einsatzkoordination als kollektives Unterfangen betrachtet wird, stellt sich die Frage, wie sich die Kollektive um Wissensobjekte versammeln und wie sie sich in die Objekte einschreiben bzw. welche Spuren sie hinterlassen.

Das »Schreiben« ist als Praktik zur Sicherstellung bürokratischer Verfahrensförmigkeit in der Polizei allgegenwärtig (Bidlo 2018). Die Dokumentation in der Notrufbearbeitung ist aber durch Formspezifika gekennzeichnet, die sich zunächst im Rahmen der besonderen Zeitlichkeit der Praxisform ergeben. Angesichts der bloßen Anzahl von Einsätzen handelt es sich um eine regelrechte Massenproduktion von Protokollen. Die Beamte:innen sehen sich Zeitdruck ausgesetzt und wechseln ständig zwischen den einzelnen Protokollen hin und her (siehe Abschnitt 3.5.2.). Das hat Folgen für den Inhalt der Dokumentationspraktiken. Eine lange Beschreibung müsse in der Disposition auch verlesen werden. Sie verbraucht nicht nur mehr Zeit beim Schreiben und Lesen, es könnte

35 Erwähnt seien neben den allseits bekannten Großentwürfen zum medialen Strukturwandel der Öffentlichkeit von Jürgen Habermas auch John Thompsons Studien zu Medien als Kontrollöffentlichkeit (1995) und die machtanalytischen Reformulierungen der Panopticon-These von Michel Foucault.

auch zu folgenschweren Auslassungen kommen, wenn der Text, der am Notruf verfasst wird, zu lang für den Funk ist (INT, Disponent). In der Notrufbearbeitung hat sich als Antwort auf diese pragmatischen Probleme eine Schreibweise herausgebildet, die Protokolleinträge besonders kurz, fragmentarisch und indexikal hält. Selten bilden die Beamt:innen ganze Sätze, teilweise geben sie nur einzelne Wörter oder Abkürzungen ein (J. Whalen 1995b) und verweisen fast nie explizit auf Gesetze.

Die Art und Weise des Dokumentierens hat Folgen für die besagten Schreibkollektive zwischen Streifendienst und Disposition. Sie bestehen nur so lange, wie der jeweilige Einsatz dauert, und sind relativ anonym. Sie bringen beständig immer gleiche Teilnehmer:innen in wechselnden Konstellationen zusammen. Es handelt sich um eine beinahe schwarmartige Kollektivität, die andauert, bis das Wissensobjekt geschlossen wird, um dann wieder auseinanderzustreben und sich um ein neues Objekt zu gruppieren. Solche Kollektivformen wurden auch in wissenschaftlichen, politischen und literarischen Schreibkontexten beobachtet (vgl. Knorr-Cetina 1984; Scheffer 2020b; Ehrmann und Traupmann 2021). Die Notrufbearbeitung erscheint aber hinsichtlich der Dauer des gemeinsamen Schreibens noch einmal begrenzter und weist eine höhere Frequenz auf.³⁶

Die Kollektivität des Schreibens erfordert einen Stil, der es allen Teilnehmer:innen ermöglicht, an die Aktivitäten anderer anzuschließen. Es entstehen gemeinsame Semantiken, die die alltägliche Kommunikation zwischen organisationalen Untereinheiten und zum Teil auch zwischen Organisationen ermöglichen (Kevoe-Feldman und Pomerantz 2018b). Die Schreibstile gehen aber erst aus normativen Sanktionen und Bewertungen hervor. So bilden sich in Dienstgruppen als primären Bezugsgemeinschaften des Schreibens und Lesens von Einsatzprotokollen typische Abkürzungen, die andere Dienstgruppen nicht notwendigerweise verstehen.

Beim Abkürzen geht es nicht nur darum, weniger zu schreiben, die Wortfragmente sind auch sinnhafte Abkürzungen, die spezifische Bedeutungshorizonte indizieren. Daher gibt es zwar eine Abkürzungskreativität, bei der einzelne Beamt:innen neue Kurzwörter erfinden, aber auch eine gewisse Begrenzung aufgrund der Notwendigkeit, dass die Disponent:innen, Schichtleiter:innen und Offizier:innen vom Dienst die Verweise verstehen müssen. Nachfragen, Aufforderungen zur Explikation des Abkürzungsinhalts und Äußerungen von Unverständnis korrigieren daher allzu erfinderische Schreibpraxen. Diese Mikrosanktionen sorgen dafür, dass der gemeinsame Stil erhalten bleibt und die indexikalische Verstehbarkeit abgesichert wird. Sie unterbinden ein idiosynkratisches Wuchern von Formulierungen und bringen die Schreibpraxis in eine verbindliche und verbindende Form, indem sie begrenzen, welche Abkürzungen, Kodifizierungen und Typisierungen Teil des Dokumentationsrepertoires werden.

Gerade weil die Dokumentation unterschiedliche Teilnehmer:innengruppen in immer neuen Konstellationen kurzzeitig zusammenbringt, etabliert sich also ein gemeinsamer Schreibstil durch fortgesetzte Korrekturen. In den folgenden Abschnitten vertie-

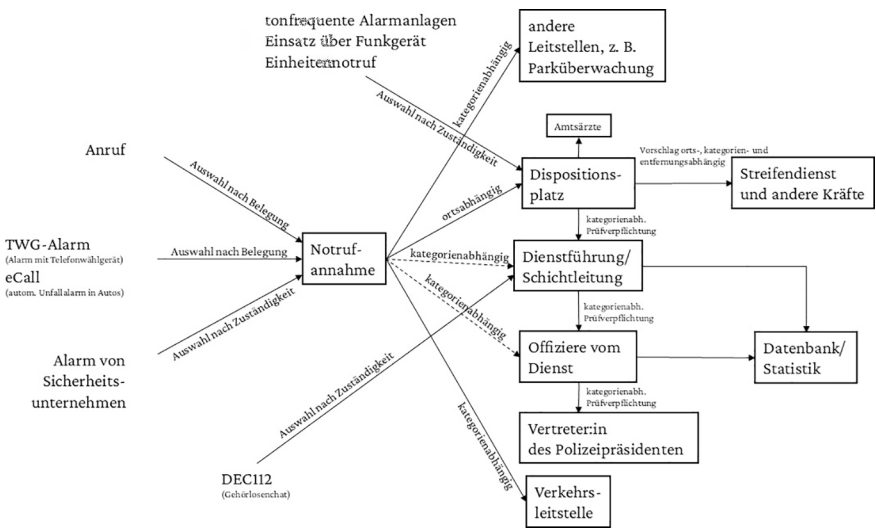
36 Ich behandle an dieser Stelle nicht, wie entsprechende Objekte in anderen Praxisformen, z.B. im Zuge von Gerichtsverfahren, weiterbearbeitet werden, sondern die Dokumentation der Leitzentrale.

fe ich diesen Blick auf das Schreiben der Notrufbearbeitung. Dabei stehen die medialen und vollzugspraktischen Aspekte im Vordergrund.

4.7.1.1. Formularöffentlichkeit und technische Vermittlungen

Damit die medientechnische Strukturierung der kollektiven Schreibtätigkeit verständlich wird, beschreibe ich nun, wie Wissensobjekte durch das Einsatzleit- und Kommunikationssystem verteilt werden. Der Einsatzdatensatz fungiert als medialer Träger: »[a] device that is simultaneously a resource for participants in organizing their own activities, and a regime created elsewhere, to which their activities are accountable« (Suchman 2011, 28). Er macht Wissensobjekte für die Notrufbearbeiter:innen, Disponent:innen, Dienstführenden und Offizier:innen verfügbar und bewertbar und wechselt je nachdem, ob er in Lese- oder Schreibpraktiken involviert ist, seine Bedeutung als Formular, das das Dokumentieren anleitet, oder Protokoll, das gelesen und kontrolliert werden kann. So wird eine besondere Formularöffentlichkeit generiert. Das Einsatzleitsystem organisiert die Formularöffentlichkeit entlang vordefinierter technischer Vermittlungsregeln. Betrachtet man deren Struktur, wird der Aufforderungscharakter des Leitsystems deutlich (Abbildung 12). Denn die Protokolle sind nicht nur »informativ«, sondern rufen die direkt Adressierten zur Teilnahme an ihrer Bearbeitung auf.

Abbildung 12: Technische Vermittlungen von Wissensobjekten



Quelle: Eigene Darstellung

Die Pfeile in der Abbildung geben die Richtung und Kriterien der Übertragung des Einsatzdokuments wieder. Die Vermittlung zwischen Notrufannahme und Einsatzdisposition ist beispielsweise abhängig von Einsatzkategorien und -orten. Die in der Notrufannahme erzwungene Ortsinformation definiert, welche Funkgruppe zuständig ist. Die Einsatzklasse legt fest, ob kommunale Überwachungsorgane, Interventionseinheiten oder die Verkehrspolizei die weitere Bearbeitung übernimmt. So werden Autobahneinsätze etwa automatisch an die Verkehrsleitzentrale gesendet.³⁷ Die taxonomischen Kategorien steuern also die Zirkulation der Wissensobjekte zwischen Prozessepisoden (Negro, Koçak und Hsu 2010, 10).

Der Einsatz taucht nach der Übertragung an die Disposition in der Einsatzliste der jeweiligen Funkgruppe als rot gefärbter neuer Eintrag auf. Via Digitalfunk wird er als Datensatz an die Streifenwagen gesandt, die Einsatzkategorie, -ort und eine Kurzbeschreibung lesen können. Die Streifenwagenbesatzungen berichten über die Vorfälle, Zeugenaussagen, ihre Maßnahmen und den Bearbeitungsstatus ihrer Einsätze. Im Gegenzug für die Statusmeldungen übermittelt das Leitsystem nach Ende der Bearbeitung die Alarmierungs- und Eintreffzeiten für die Berichte in den Polizeiinspektionen. Es verknüpft damit die verschiedenen Einsatzberichte.

Der offene Zugang zum Protokoll ermöglicht eine synchrone und verteilte Arbeit am Wissensobjekt, wobei die Bearbeitung in Routineprozessen nacheinander erfolgt. Insbesondere können Dienstführung und Offizier:innen vom Dienst die Bearbeitung ›live‹ im Einsatzleitsystem beobachten, kontrollieren und ggf. korrigieren. Die Beamt:innen können andere auch zur Kollaboration oder Prüfung einladen. Nachdem die Disponent:innen Einsätze abgeschlossen haben, werden sie wiederum automatisch zur Kontrolle an die Dienstführung gesendet. Die Offizier:innen vom Dienst als obere fachliche Prüfinstanz der Leitzentrale kontrollieren nur höchstpriorisierte Einsätze. Nach den Abschlüssen werden die Daten archiviert und sind weiterhin für Prüfungen, etwa im Falle von Beschwerden, zugänglich.

Da die Protokolle potenziell für alle Mitarbeitenden der Leitzentrale sichtbar sind, ist diese Öffentlichkeit ähnlich wie die des Funks schwer zu begrenzen. Sie wird durch eine Vielzahl von dokumentierenden, lesenden und korrigierenden Konfigurationspraktiken erzeugt, die das Schreiben zu einer kollektiven Angelegenheit machen. Die Beteiligung an der Formularöffentlichkeit ist hierarchisch. Im Mittelpunkt der Beobachtung stehen die Tätigkeiten der Disponent:innen und Einsatzkräfte. Die Kontrollpraktiken verteilen sich auf höhere Dienstränge. Wenn Dokumentation nicht nur als individuelle, sondern

37 In Wien ist die Verkehrsleitzentrale eine eigenständige Leitstelle, in anderen Bundesländern ist sie in die Landesleitzentrale integriert. Zwischen beiden Leitstellen existieren Differenzen hinsichtlich der Klassifikationen von Vorfällen. Die Spezialisierung der Verkehrsleitstellen geht mit einem umfänglichen Wissen über Verkehrsräume wie z.B. Autobahnkreuze einher. Intern werden nach eigenen Relevanzen Statistiken geführt, die die allgemeine Taxonomie nicht abbildet. Die Differenzen werden in der Leitstelle der kommunalen Überwachungsorgane noch deutlicher, die an der Schnittstelle zwischen Behörden mit unterschiedlichen Leit- und Kategoriensystemen arbeiten. Die Polizeikategorie für Parkvergehen wird etwa am Übergang zur Landesbehörde entlang verschiedenster Ausprägungen differenziert. Die Leitstellen sind auch hinsichtlich ihres Prestiges hierarchisiert, wobei die Landesleitzentrale der »echten Polizei« über den anderen steht.

als kollektive Praxis betrachtet wird, geraten auch mündliche Berichte sowie die Überprüfung des Geschriebenen in den Blick und damit auch die Beiträge von Anrufernden und Alarmanlagen, die oben bereits behandelt wurden, sowie diejenigen von Dienstführungen, Streifenwagen und Einsatzleitsystem. Kollektives Schreiben ist ohne Medien, die Wissensobjekte transportieren und die Art des Schreibens prägen, gleichermaßen selbst nicht zu verstehen.

4.7.1.2. Mediatisierte Wahrheitsfähigkeit

Die im digitalen Einsatzformular gespeicherten Informationen erlangen wie bei jedem Schriftstück eine gewisse Dauerhaftigkeit. Die Dokumentation registriert und speichert Informationen und erlaubt es, Wissen zu zirkulieren. Diese Objektivationsleistung überschreitet die raum-zeitliche Begrenztheit der temporären Schreibkollektive. Die medialen Formatierungs-, Speicher- und Verteilsysteme sind dabei entscheidend für die spezifische Wahrheitsfähigkeit der Dokumentationspraktiken (Foucault 1994, 243–50). Manuskripte in anderen epistemischen Praxisformen sind häufig versioniert und werden nachträglich korrigiert und normalisiert, wodurch vorherige Aussagen und Spuren der Bearbeitung unsichtbar gemacht werden (Scheffer 2020b). Das Einsatzformular hält die Einträge hingegen bis zu seiner Löschung unwiderruflich fest. Die beispielsweise in wissenschaftlichen Objektivierungsverfahren übliche Trennung von Arbeitsprotokollen, Versuchsskizzen und Reinschrift entfällt (vgl. Knorr-Cetina 1984).³⁸ Es gibt in der Leitstelle nur eine Version, die durch Ergänzung modifiziert wird. Falschinformationen, Irrtümer und auch spätere Lesezugriffe bleiben sichtbar. Das Dokument ist daher dezidiert unsauber und perpetuiert die Gegenwärtigkeit des dargelegten Wissens. Die technische Unmöglichkeit, Einträge nachträglich zu verändern oder zu löschen, zielt auf einen spezifischen Wahrheitseffekt: Das Dokument soll gerichtsfest sein. Neben der betriebswirtschaftlichen Evaluation der Einsatzzeiten dienen automatisierte Zeitstempel für Protokolleinträge ebenso wie die automatisierte Benennung individueller Autor:innen und die Verknüpfung mit Aufnahmen aus Funk und Notrufgespräch also dazu, die Protokolle zu Wissensobjekten mit diesem besonderen Wahrheitswert zu machen.

Das Dokument gewährleistet daher eine spezifische Art von Anschlüssen und zukünftigen Prüfungen, in denen das polizeiliche Vorgehen retrospektiv legitim erscheinen soll. Der Zeitpunkt des polizeilichen Wissens kann so zu einem zentralen Beurteilungskriterium dafür werden, ob die Beteiligten »richtig« handelten. Gerade weil sie auch falsche Tatsachenannahmen dokumentieren, wird den Protokollen eine besonders glaubwürdige Auskunft über die Realität der Handlungsbedingungen der Polizei zugeschrieben. Die medientechnische Gestaltung des Einsatzformulars ist also darauf ausgerichtet, die epistemische Autorität der Polizei abzusichern. Die Gerichtsfestigkeit ist damit ein spezifisches Bewertungsregime und schreibt zugleich Verantwortung zu. Wurde bereits dokumentiert, dass eine Täterin bewaffnet ist, dann trägt der Disponent

38 Nur wenige Beamte:innen nutzen für die Dokumentationen handgeschriebene Zwischentexte auf Zetteln, was als ineffiziente Doppelarbeit verpönt ist. So gibt es meist nur eine Version des Protokolls. Wenn Notizen angefertigt werden, handelt es sich um einzelne Informationen zu Telefonnummern oder Kennzeichennummern.

die Verantwortung, Einsatzkräfte über diesen Umstand zu informieren und Schutzmaßnahmen einzuleiten. Wird diese Information erst später bekannt, kann er nicht verantwortet werden.

Die Disponent:innen beharren in der alltäglichen Funkkommunikation deshalb auf der eigenständigen Nutzung von Statustasten der Funkgeräte durch Streifenkräfte, um genau festzuhalten, wann die Einsatzkräfte Anfahrten beginnen und wann sie eintreffen (INT, Disponent). Wie bereits im vorangegangenen Kapitel über Raumpraktiken dargestellt, sorgt die Distanz zwischen berichtenden Streifenwagen und dokumentierenden Mitarbeiter:innen der Leitzentralen aber dafür, dass die Disponent:innen in der Leitzentrale nur bereits polizeilich typisierte Berichte erhalten. Es werden polizeiliche Darstellungen dokumentiert, nicht das, was vor Ort geschieht. Für die Disponent:innen ist es daher kaum möglich, zu prüfen, ob die Maßnahmen der Streifenwagen regelkonform und sorgfältig durchgeführt wurden. Umgekehrt können die Streifenwagen nicht sehen, wie die Disponent:innen den Einsatz beschreiben, das heißt, welche Elemente ihres Berichts wie ins Protokoll eingehen. Diese zweite mediale Wahrnehmungsschranke wird teilweise durch Notrufgesprächs- und Funkaufzeichnungen überbrückt, die im Fall eingehender Prüfungen die Passung von Funksprüchen und Protokollberichten darlegen. Hierfür existieren allerdings Löschfristen, wodurch die polizeilichen Berichte ab einem gewissen Zeitpunkt als einzige Objektivationen der Einsätze übrig bleiben.

Die Probleme der Individualisierung und Temporalisierung von Verantwortung und der medialen Begrenzung wechselseitiger Kontrolle werden durch eine omnipräsente Deklaration von Autor:innen und Sprecher:innen beantwortet. Sie stellt ein weiteres Charakteristikum des kollektiven Schreibstils dar. Das Einsatzleitsystem weist im Protokoll direkt neben den Dokumentationsbeiträgen die Autor:innenschaft der Disponent:innen nach. Die von den Beamt:innen in der Leitzentrale dokumentierten Berichte der Streifenwagen werden im Protokoll mit deren Rufnamen eingeleitet, um die Verantwortlichen für die jeweilige Aussage anzugeben. Ein fiktives Beispiel mag das verdeutlichen: »Lengenfelden2; Täter gefasst«. Der Protokolleintrag gibt wieder, welche Polizeieinheit welche Äußerung gemacht hat, und schreibt individuelle Verantwortung für Wissen und Aktionen zu. Die Disponent:innen schreiben durch die Angabe des Rufnamenkürzels die eigentliche Autor:innenschaft zu und weisen sich selbst lediglich als Protokollant:innen aus, indem sie zu verstehen geben, dass der Beitrag auf Äußerungen anderer beruht. Die beharrliche Individualisierung hinterlässt daher deutliche Spuren der Kollektivität des Schreibprozesses.

In den Protokollen finden sich noch weitere, weniger offensichtliche Spuren, die auf diese Problematik antworten und die individualisierende Zuschreibung der Einträge weiter absichern. Sie entstehen, weil Disponent:innen einander bei der Dokumentation unterstützen. Das besteht etwa darin, Berichte von Streifenwagen an anderen Funkkanälen im Einsatzprotokoll zu notieren, wenn Kolleg:innen kurzzeitig nicht am Arbeitsplatz sind. Wenn die Hilfsleistungen direkt am kurzzeitig verwaisten Kanal getätigt werden, erkennt das Einsatzleitsystem nur die eigentlich für den jeweiligen Funkplatz verantwortlichen Beamt:innen und fügt deren Autor:innenkennung hinzu. Es identifiziert aber nicht die aushelfenden Kolleg:innen. Um falsche Zuschreibungen zu verhindern, hinterlassen die Fremdautor:innen daher kleine Hinweise auf ihr Ghostwriting. Unterstriche, Kommata oder Doppelpunkte in Kombination mit Groß-

und Kleinschreibungen weisen innerhalb der Dienstgruppen auf bestimmte Beamt:innen hin. So kann der fiktive Beamte A von der Beamtin B unterschieden werden, weil er »lengenfelden2: täter gefasst« schreibt und seine Kollegin »Lengenfelden2_Täter gefasst.«

Die Ausrichtung auf zukünftige Kontrollen und potenzielle Sanktionen formt also eine Schreibpraxis, in der das Kollektive der Wissensproduktion in besonderem Maße sichtbar gemacht wird, gerade weil versucht wird, Aktivitäten individuell zuzurechnen. Das neue Einsatzleitsystem, das es erlaubt, die Funkgruppen anderer vom eigenen Arbeitsplatz aus zu bearbeiten, automatisiert und vereinfacht die individualisierende Autor:innennennung nochmals.

4.7.1.3. Graduelle Faktizität

Der Wahrheitsanspruch der demonstrativen Temporalität und Individualisierung ist allerdings keinesfalls absolut. Die Kollektive schreiben ihren Aussagen vielmehr unterschiedliche Grade von Faktizität zu. Um das zu verstehen, sind einige wenige Anmerkungen zur Verlaufsstruktur von Protokollen nötig. Die Protokolleinträge sind neben den Klassifikationen, Orts- und Anrufendendaten der einzige Kontext für Lesende. Nach der ersten Ereignisdefinition sind die Maßnahmen der Polizei vermerkt, die aus einer einzelnen Entsendung oder aus einer Vielzahl von Aktionen und Abstimmungen bestehen können, aber immer mit einem Einsatzabschluss enden. Der Abschluss kann mit der Ankunft der Interventionskräfte erfolgen, wenn vor Ort nichts vorgefunden wurde, das als polizeirelevant erachtet wird. Bei größeren Einsätzen gibt es hingegen viele Zwischenberichte zur Lage vor Ort. Dabei handelt es sich um Neubewertungen der Situation, die die Antworten auf das Ereignis verändern, z.B. Reduzierung des Kräfteaufwands. Bei größeren Mobilisierungen können Überwachungen und Meldungen dann noch mehrere Stunden in Anspruch nehmen, in denen kaum neue Protokolleinträge aufgenommen werden.

Der Abschluss stellt die Abwesenheit einer akuten Gefahr bzw. des jeweiligen Problems fest, was entweder dadurch gegeben ist, dass die Streifenwagen nichts vorgefunden haben, oder dadurch, dass Konflikte geschlichtet oder Täter:innen, gefährliche Gegenstände oder Verletzte vom Vorfallsort entfernt wurden (z.B. Festnahme, »gängig machen« von störenden Personen, Wegweisung, Abtransport von Verletzten durch Rettungswagen). Der Abschlussbericht beendet das Trajekt des Un/Sicherheitsobjekts von einer ungewissen Situation zur polizeilichen Gewissheit über die Lage vor Ort. Im Verlauf werden die Darstellungen der Anrufenden, auf denen der Einsatz aufbaut, sukzessive durch polizeiliche ersetzt.

Abschlussberichte treffen dann eindeutige Aussagen, während zuvor noch Vagheiten und Vermutungen auftauchen können. Im Einsatzverlauf können Berichte von Streifenwagen im Protokoll deutlich als Mutmaßungen gekennzeichnet werden, wenn etwa im Konjunktiv geschrieben wird. Ebenso werden Zeug:innenaussagen als solche markiert, wenn die Einträge nicht von Notrufbeamt:innen stammen, deren Beiträge aufgrund ihrer Rolle per se als Beschreibungen von Darstellungen der Aufforderer:innen gelten. Demgegenüber werden eigene Maßnahmen und Beobachtungen von Polizeieinheiten als Gegebenheiten beschrieben, auch wenn sie im Gegensatz zu anderen Aussagen stehen. Die polizeiliche Beobachtung wird als Fakt behandelt.

Zu den Zusammenhängen, in denen eindeutige Aussagen getroffen werden, gehören auch explizite argumentative Rahmungen von Grundrechtseingriffen. Dann vollzieht die Dokumentation eine Rechtfertigungskette im bürokratischen Stakkato, legt den Anlass der Gefahrenvermutung dar, in der sowohl Schwere des Falls als auch Begründungen zum Ausdruck kommen (z.B. Suizidankündigung). Zudem werden alternative, weniger eingriffsintensive Maßnahmen als erfolglos dargestellt und unterstellt, dass die Gefahrenvermutung dadurch bestätigt wird, und anordnende Autoritäten ausgewiesen. So werden Eingriffe gegen mögliche Einwände abgesichert und Verantwortung verteilt. Diese Einträge bestehen aus einer Aneinanderreihung technischer Formulierungen, die »den Eindruck von Nicht-Selektionen erwecken« (Knorr-Cetina 1984, 214) und sich als Notwendigkeiten darstellen. Sie präsentieren Einsatzergebnisse alternativlos und hermetisch (Behr 2000a), weil sie in ihrer expressiven Professionalität und indiskutablen Kürze keine Angriffspunkte für Beanstandungen liefern. In Protokollen wird so auch oft nur das Ergebnis von Maßnahmen wie Verhaftungen dargelegt, nicht aber, wie es zustande gekommen ist. Darin liegt wiederum ein Paradoxon der Dokumentation. Je mehr in den Protokollen festgehalten wird, desto mehr Hinweise auf mögliche Fehler und Verweise auf alternative Möglichkeiten können diese enthalten. Das legitimationsorientierte Schreiben nennen Abdul-Rahman u.a. (2023, 269–72) im Anschluss an die polizeiliche Alltagssprache in Deutschland Geradeschreiben. Das technisch-bürokratische, hochgradig kodifizierte Vokabular dieser Einträge schließt aktiv Kontingenzen aus.

Bei größeren Einsätzen wird die Dokumentation ausgeweitet und verdichtet. Die Protokolle folgen der Intervention scheinbar auf Schritt und Tritt. Eine hohe abschließende Faktizität erzeugen die Dokumentationspraktiken dann bei der Beschreibung von Anzeigenberichten. Werden eröffnende Beschreibungen von Täter:innen wie »angebl beige Hose, blaues Hemd« (FP, Landesleitzentrale) noch mit Markierungen von Ungewissheit gekennzeichnet (»angebl«), werden polizeiliche Maßnahmen ohne diese Ungewissheiten bezeugenden Zusätze dokumentiert. Festsetzungen von vermeintlichen Täter:innen werden als hochgradig kodifizierte Erfolgsmeldung erfasst und damit einhergehende Konsequenzen im Protokoll angemerkt, wie z.B. Wegweisungen. Disponent:innen schreiben solche Äußerungen ihrer Kolleg:innen als gesichertes Wissen nieder.

Wenn die Streifendienstbeamt:innen über Funk äußern, dass es sich eigentlich nicht um bestimmte schwere Delikte handle, sie aber unter diesem Delikt anzeigen werden, erscheint im Protokoll mitunter eine unumstößliche Rechtfertigungskette. Die Anzeigerstattung mit einem möglichst schwerwiegenden Delikt ist üblich. Sie ist darauf aus, polizeiintern Aufmerksamkeit zu generieren und Ressourcen für die Ermittlung verfügbar zu machen (INT, Disponent), und bedarf im Funkverkehr keiner Rechtfertigung. Die Disponent:innen geben im Protokoll nicht die gesamte Äußerung wieder, sondern lediglich, was angelegt wird.

Das kollaborative Dokumentieren zwischen Streifeinheit und Disponent:innen erzeugt so eine Kohärenz der unterschiedlichen Berichte.³⁹ Die Dokumentationspraxis

39 Ähnlich kollaborative Schreibpraktiken beobachtete Stephanie Schmidt (2023) zwischen Kolleg:innen des Streifendienstes in Deutschland.

antwortet prospektiv auf gewünschte zukünftige Prozessverläufe und deren Erfordernisse. Dazu blendet sie die gegebenen Unsicherheiten über die juristische Beurteilung von Taten aus. Die Beseitigung von Kontingenz im Zuge des Schreibprozesses erweist sich dabei als Rekonfiguration des Wissensobjekts in Bezug auf die Interaktion verschiedener Praxisformen (Notrufbearbeitung, Streifendienst, gegebenenfalls kriminalpolizeiliche und staatsanwaltliche Ermittlungen, Gerichtsprozess). Das legitimatorische Geradeschreiben ist auch ein mobilisierendes Schreiben.

4.7.1.4. Korrektur und Kontrolle

Die bisherigen Ausführungen mögen eine Bürokratieperspektive auf polizeiliches Schreiben bestärken (vgl. Jacobsen 2001). Schreiben erzeugt aber auch eine spezifische Reflexivität und komplexere Bezüge zwischen Dokumentation und Intervention. Die Konfigurationsleistung der Schreibpraktiken liegt auch darin begründet, dass sie in ihrem sequenziellen Vollzug Fragen aufwerfen, die das Verhältnis von Äußerungen und Intervention in der Funkkommunikation problematisieren. Bei einem beobachteten Einsatz gibt der entsandte Streifenwagen wenige Minuten nach seinem Eintreffen am Vorfallsort einen Abschlussbericht ab; die gesuchte Person wurde nicht angetroffen. Der Disponent beginnt, die Meldung in das Einsatzformular zu tippen: »im Haus alles o ...« (FP, Landesleitzentrale). Er unterbricht kurz und fragt noch mal nach, ob die Polizist:innen auch das gesamte Treppenhaus abgesucht haben. Erst nach der Bestätigung tippt der Disponent das fehlende »K« und schließt den Einsatz ab.

Der Disponent korrigiert und justiert die Berichte der Streifenwagen. Er nimmt das Gehörte zunächst ohne Umschweife auf. Er reformuliert den Bericht im Medium der Schrift. Zwischen dem Beginn und dem Abspeichern des Eintrags erzeugt das Schreiben zugleich Korrekturanlässe durch die abweichende Wiederholung des Gesagten und die Betrachtung der (teil-)abgeschlossenen Formulierung. Das wird deutlich, weil die Nachfrage sich nicht erst am Ende aufdrängt, sondern bereits mitten im Text Ungewissheit darüber aufkommt, ob das Einsatzergebnis ›richtig‹ zustande gekommen ist und ob die Übernahme des Berichts geboten ist. Auch wenn die kritischen Nachfragen im Protokoll unsichtbar bleiben, verknüpft das Aufschreiben in seiner Doppelorientierung den situativen Vollzug mit den Potenzialitäten des Wissensobjekts. Dabei ist Schreiben nicht nur an den kommenden Prüfungen orientiert, sondern selbst Teil der (Selbst-)Kontrolle der Streifenwagen. Trotz der bereits genannten Grenzen der Aufsicht aus der Leitstelle ist das Dokumentieren in diesem Fall also nicht nur abschließende Fixierung, sondern öffnende Reflexivitätspraktik (vgl. Reckwitz 2009).

Die Nachfrage im kleinen, objektbezogenen Schreibzirkel wirkt gleichsam über ihn hinaus. Denn die Kontrollfrage hört der gesamte Funkkanal. Der Disponent kommuniziert damit Anforderungen darüber, wann ein Einsatz zu Bericht gebracht werden kann und wie er abgesichert werden muss, an die gesamte (Funk-)Gruppenöffentlichkeit. Die kleinen Korrekturen, Nachfragen und Berichtigungen sind daher als fortgesetzte Formung der Schreib- und Berichtspraktiken zu verstehen. Die normativen Mikrosanktionen setzen die Disponent:innen aber wohl dosiert ein, drücken sie doch ein gewisses Misstrauen gegenüber der ordnungsgemäßen Intervention der Streifenwagen aus, das die sozialen Beziehungen zwischen Notrufbearbeitung und Außendienst gefährden kann (siehe Abschnitt 4.8.2.). Denn die Disponent:innen agieren mit ihren

Nachfragen nicht als vertrauensvolle Kolleg:innen aus der Leitzentrale, sondern als Kontrollautorität.

Die Formularöffentlichkeit erlaubt auch in situ Korrekturen von Vorgesetzten. Dafür sind vor allem die Schichtleiter:innen zuständig. Bei ihren Korrekturen geht es um die Vollständigkeit des Protokolls, die gleichbedeutend mit der Vollständigkeit des Einsatzes ist. Die einsatztaktische Prüfung stellt sich damit als Schreibkontrolle dar, die neben der Formatierung einzelner Wissensobjekte wiederum die Praxis des Berichtens formt. So geht es auch bei der Prüfung durch Dienstvorgesetzte nach Einsatzabschluss vor allem darum, ob alles Notwendige getan und aufgeschrieben wurde. Ein Schichtleiter erklärte mir, er orientiere sich bei diesen Überprüfungen

an den Stichwörtern. Ein klassisches Beispiel wären Fahndungen, bei denen er dann prüft, ob alle »Maßnahmen gesetzt« wurden, das heißt, ob z.B. die Verkehrsbetriebe informiert wurden, die wichtigen Adressen abgefahren wurden, manchmal sogar, ob Putzfrauen zur Durchsuchung von Damentoiletten angefragt wurden. Die Putzfrauen seien da meist sehr kooperativ. Wenn die Maßnahmen ungenügend gesetzt wurden, dann kann er den Einsatzabschluss der Disponent:innen für ungültig erklären und den Einsatz zurück zur Über- bzw. Weiterbearbeitung geben. (FP, Landesleitzentrale)

Protokolle werden dahingehend bewertet, ob Klassifizierung und protokollierte Maßnahmen an spezifischen Orten kohärent sind, ob Eventualitäten ausgeschlossen und Regeln befolgt wurden. Erfolg ist nur ein zusätzliches Kriterium. Die Kontrolle durch die Dienstführung ist durch Freiräume und meist verständnisvolle Korrekturen gekennzeichnet, wie dies auch im polizeilichen Streifendienst beobachtet wurde (Künkel 2014) und mir in allen Leitstellen von den Beamt:innen bestätigt wurde. Die Dienstführenden zielen auf ein kooperatives Verhältnis zu ihren Mitarbeitenden, von deren Arbeit sie abhängig sind. Zu dichte Kontrollen bergen das Risiko, diese Beziehung in ein nur auf Autorität basierendes Verhältnis zu verwandeln.

4.7.2. Leitzentralen als Höröffentlichkeiten

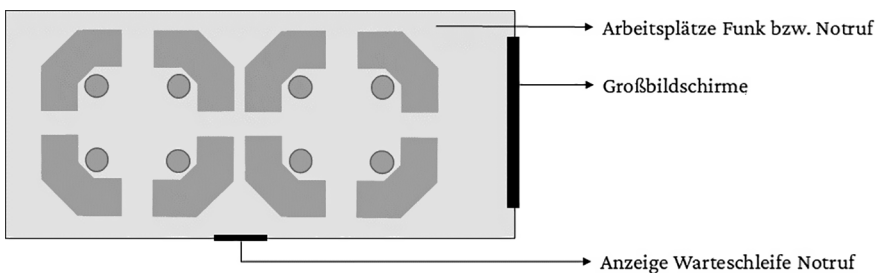
Die Ausführungen über das kategoriale Hören im Notrufgespräch, das zur epistemischen Sensorik kultiviert wird, haben bereits auf die Relevanz dieser Wahrnehmungsmodalität hingewiesen. Die eigentümliche Beachtung des Hörens in der Notrufbearbeitung erschöpft sich aber nicht im epistemischen Profiling. Denn es ist, wie im Folgenden gezeigt wird, Teil des körperlichen Fundaments der Prozessvermittlungen in der Leitzentrale. Es lässt die einzelnen Disponent:innen und Notrufbearbeiter:innen an den Tätigkeiten anderer teilhaben und verknüpft die in der Leitstelle verteilten Wissenspraktiken. Um zu erklären, warum die Vermittlung zwischen Prozessepisoden so stark auf das Hören rekurriert, beschreibe ich zunächst den gebauten Leitstellenraum (Abschnitt 4.7.2.1.), um danach auf Hören und Rufen als Vermittlungspraktiken einzugehen (Abschnitte 4.7.2.2. und 4.7.2.3.). Den Abschluss dieses Kapitels bildet die Analyse einer Episode, in der das Zusammenspiel von räumlich-materiellen Arrangements, Medientechnik und Hören besonders hervortritt (Abschnitt 4.7.2.4.). Dabei werden die zunächst

heuristisch getrennten Formular- und Höröffentlichkeiten der Leitzentrale miteinander verschränkt.

4.7.2.1. Leitstelle als interne Öffentlichkeit

Den Kernbereich einer Leitzentrale gibt die schematische Abbildung 13 als Bauprinzip während meiner Feldaufenthalte wieder. Er besteht aus Kreisen mit je vier Spezialtischen. Der rechte Kreis beherbergt die vier Funkarbeitsplätze, der andere steht der Notrufbearbeitung zur Verfügung. In großen Leitzentralen gibt es zusätzliche Notrufkreise für Zeiten mit besonders hohem Anrufaufkommen.

Abbildung 13: Schematischer Raumplan einer Leitzentrale



Quelle: Eigene Darstellung⁴⁰

Die Anordnung entspricht dem Durchlauf eines Einsatzes durch die Leitzentrale. Er bewegt sich vom Notrufbereich links bzw. »hinten« nach rechts bzw. »vorn« zum Funkkreis. Die Notruf- und Funktische sind so platziert, »dass, wenn der Notrufbearbeiter da jetzt eine brisante Angelegenheit hat, er dann paar Schritte zum richtigen [Funk-]Bearbeiter hinübergeht und dem dann die Informationen mündlich [...]« (INT, Führungskraft) übergeben kann. Die Anordnung der Arbeitsplätze etabliert nahe und ferne Interaktions- und Wahrnehmungsmöglichkeiten. Sie bildet einen Pfad und teilt den Notrufprozess hinsichtlich seiner Funktionen und Zuständigkeiten auf.⁴¹ Indem Aufgabenbereichen Plätze zugewiesen werden, ist zu jeder Zeit erkennbar, dass die Aktivitäten der Beteiligten jeweils eine Aufführung bestimmter Praktiken der Notrufbearbeitung sind – das heißt funken, Notrufe annehmen etc. Sie werden so entsprechend bewertbar.

Notruf- und Funkbereich sind hinsichtlich der Anerkennung der dort vollzogenen Praktiken hierarchisiert. Die Disposition und Koordination gelten als die prestigeträchtigeren Tätigkeiten, für die zunächst die »Prüfung« der als emotional belastender empfundenen Notrufannahme gemeistert werden und man sich der Leitstellenarbeit im Sin-

40 Für einen Einblick in die Räumlichkeiten, der für die Erstellung des Schemas der hier abgebildeten Leitzentrale genutzt wurde, vgl. AustriaTV (2018).

41 Diese Materialisierung des Prozesses in der Raumordnung ist gleichsam historisches Produkt vergangener Medienarrangements aus einer vordigitalen Zeit, in der der Durchgang durch die Leitstelle tatsächlich als physische Bewegung von handschriftlich ausgefüllten Einsatzformularen bewerkstelligt wurde. In manchen Leitstellen gab es dafür eine Art Fließband. Eine räumliche Nähe der beiden Bereiche war daher notwendig und wurde beibehalten.

ne eines dauerhaften Verbleibs verschrieben haben muss. Dadurch ist der Funkbereich ein symbolisch und materiell exklusiver Kreis.

Der Raum wird nochmals in Bezug zur Dienstführung bzw. Schichtleitung aufgeteilt, die einige Meter entfernt, durch einen Gang und eine lange und hohe Tischkante getrennt, einen eigenen Bereich in der Leitzentrale einnimmt. Die Dienstführenden betätigen sich nicht in der Notrufannahme oder Einsatzdisposition. Sie erfüllen Unterstützungs- und Kontrollaufgaben und binden die Notrufbearbeitung an die höheren Kontrollebenen der Offizier:innen vom Dienst und der Leitung an. Ihre distanzierte, aber leicht zugängliche Position im Raumarrangement spiegelt diese Rolle wider. Die Stellung der Arbeitsplätze bringt die Dienstführung in eine Position des Überblicks und der Vermittlung (INT, Führungskraft). Sie befindet sich zwischen dem Kernbereich der Leitzentrale und den Offiziers- und Leitungsbüros oder in der Mitte der Arbeitsplätze.

Die Spezialtische mit ihren vier Monitoren und den Aufbauten für Kommunikationsmittel unterscheiden die Leitzentrale – zusammen mit der großen Bildschirmwand, auf die Überwachungskameras geschaltet werden können – symbolisch und materiell von gewöhnlichen Büroräumen. Sie machen die »Raumform« (Schröder 2022, 8) der Notrufbearbeitung erkennbar. Aber auch durch die an den Wänden hängenden Anleitungen und Notfallpläne, etwa für Terroranschläge, erfahren Anwesende jederzeit, um was es in der Leitstelle geht. Ihr Katastrophenhorizont wird stets präsent gehalten, ebenso wie die Ausrichtung auf Geschwindigkeit und Effizienz, an die durch einen Monitor, der die aktuelle Auslastung der Leitzentrale anzeigt, erinnert wird. Dieses Dashboard informiert die Beamt:innen über die Anzahl der Anrufe in der Warteschleife und alarmiert sie durch Blinken, wenn diese einen Schwellenwert überschreiten.

Die einzelnen Notruf- und Funktische streben auseinander. Auf ihnen befinden sich vier nebeneinander hängende Monitore sowie je nach Funktion Funkeinrichtungen und andere Sonderaufbauten. Sie bilden das »handgreiflich körpernahe[] Arbeitsumfeld« (Fritz zit.n. R. Schmidt 2012, 151), das die Wissenspraktiken an die für sie vorgesehenen Infrastrukturen und Kommunikationsräume anschließt. Für die meisten Verrichtungen müssen die Notrufbearbeiter:innen diese Konsolen, wie sie Elizabeth Ellcessor (2021) treffend bezeichnet, nicht verlassen. Wenn sie aufstehen, dann entweder, weil es gerade nichts zu tun gibt, oder weil es etwas Wichtiges gibt, das anderen persönlich berichtet werden muss. Die Dispositionsarbeitsplätze sind jeweils einem der Funkkanäle im Bundesland zugeordnet. Wenn die Disponent:innen länger in der Leitzentrale arbeiten, besetzen sie immer den gleichen Funkplatz, dessen Gebiet möglichst mit ihrer früheren Tätigkeit »draußen« korrespondiert. Die Notrufannahme ist hingegen weitestgehend anonym und nicht durch Zuständigkeitsräume untergliedert.

Einsatzleitsystem und der gebaute Leitstellenraum sind miteinander verkoppelt. So werden Einträge im Einsatzformular neben den Identitäten der einzelnen Beamt:innen auch mit Arbeitsplatzkürzeln verknüpft, wodurch ersichtlich wird, wohin Beamt:innen gehen müssen, wenn Rücksprachen notwendig sind. Die Funktionstische strukturieren also nicht nur die mediale Kommunikation mit der Welt außerhalb der Leitzentrale durch den Zugang zu entsprechenden Infrastrukturen, sondern auch die innere Vermittlung zwischen Praktiken. Einerseits nähert ihre Anordnung Leitstellenmitarbeiter:innen mehr oder weniger stark an, wodurch Bereiche erleichterter Zusammenarbeit geschaffen werden. Andererseits spannen sie die Leitstellenmitarbeiter:innen ein und richten

deren Körper auf ihre individuellen Aufgaben und weg von den anderen Arbeitsplätzen und ihren Kolleg:innen. Das gebaute Arrangement enthält mit Drehstühlen zwar ein flexibles Element, das es den Beamt:innen erleichtert, sich anderen zuzuwenden, dreht die Körper aber grundsätzlich voneinander weg. Der entscheidende Punkt für die Analyse der Leitzentrale als Öffentlichkeit ist daher, dass die räumliche Anordnung es unwahrscheinlich macht, dass die Beamt:innen die anderen im Kontrollraum beobachten, während sie ihren Tätigkeiten nachgehen. Das prüfende Beobachten, das als Charakteristikum der Kontrollräume anderer Organisationstypen (z.B. Verkehrsunternehmen, Flugsicherheit) betont wurde (Heath und Luff 1992), wird in dieser Anordnung eher behindert.

4.7.2.2. Hören als körperliche Infrastruktur

Das wechselseitige Beobachten steht in der exemplarischen Leitzentralenarchitektur und auch in neueren Konzepten, die später eingeführt wurden, – im Gegensatz zu anderen Kontrollräumen – nicht im Vordergrund der Vermittlung zwischen den unterschiedlichen Wissenspraktiken. In Situationen, in denen die Schriftkommunikation via Einsatzleitsystem an ihre Grenzen stößt, sollen aber fokussierte Interaktionen zwischen Leitstellenbeamt:innen angestrengt werden. So sind die Raumaufteilungen keineswegs als absolute Barrieren zu verstehen. Gerade das Hören erlaubt es, die materiellen Begrenzungen des Sehens zu überwinden. Die Fähigkeit, im Raum flottierende Gespräche, Funksprüche oder Notrufgespräche aufzuschnappen, beschrieben mir meine Gesprächs- und Interviewpartner:innen, wie bereits das professionelle Hören von sozialen Unterschieden, als besondere Kompetenz der Leitstellenmitarbeiter:innen. Auch hier sind die unterschiedlichen Dimensionen des Kompetenzbegriffs zu berücksichtigen. Die Beamt:innen sollen und dürfen bei anderen mithören und sie sind dazu bereit und befähigt, das Gehörte für die eigene Teilnahme an verschiedenen synchronen Wissenspraktiken zu gebrauchen. So entsteht eine Leitstellenöffentlichkeit jenseits einzelner Einsätze.

Die spezifische Relevanz des Raum- und Mithörens führte sogar dazu, dass einige Beamt:innen Einohr-Headsets für den Einsatzfunk, die mit dem Wechsel zum neuen Einsatzleit- und Kommunikationssystem eingeführt werden sollten, ablehnten. Diese Zurückweisung der neuen Hörtechnik wurde damit begründet, dass die Funker:innen über Lautsprecher hören könnten, was die Streifenwagen auf anderen Kanälen sagen. Auf diese Weise sei es möglich, das Geschehen in vollem Umfang zu verfolgen. Mit den Headsets höre man hingegen nur, was die Disponent:innen sagen. Wenn sie den gesamten Funkverkehr der anderen mithören, können die Beamt:innen hingegen besser nachvollziehen, ob sie Unterstützung organisieren können. Sie verfügen so über einen zeitlichen »Vorsprung« (FP, Landesleitzentrale), um Einheiten zu suchen. Andererseits wird angeführt, dass der offene Funkverkehr über Lautsprecher eine zu hohe Lautstärke in der Leitstelle erzeuge.

Diese Argumentationen weisen die widerstrebenden Rationalisierungen des Raumhörens aus. Während die Headsets Ruhe in den manchmal vor Gesprächen überquellenden Leitzentralen herstellen sollen – also ebenso die Hörfähigkeiten in eine bestimmte Richtung steigern –, verschärfen sie zugleich die medientechnische Vereinzelung der Polizist:innen. Im schlimmsten Fall führe dies zur Unterbindung von kollaborativen

Interventionen, weil das Wissensobjekt nicht frei im Raum zirkuliert und damit keine spontanen Anknüpfungen zulässt, die es ermöglichen, schneller, vorausschauender und koordinierter zu agieren.

Ein geübtes Hören ist also eine wichtige Voraussetzung der gemeinsamen Öffentlichkeit, in der die Polizist:innen stets auf die Aktivitäten anderer antworten und an deren Einsätzen partizipieren können. Gebaute und medientechnische Arrangements, wie schallreduzierende Einrichtung oder im gesamten Raum hörbare Funklautsprecher, infrastrukturieren die Hörbarkeit von Einsätzen und sind Ausdruck einer Kultivierung der Hörfähigkeiten. Dass das Hören eine derart gewichtige Wahrnehmungspraktik darstellen kann, deren Beherrschung zu den Grenzmarkierungen kompetenter Teilnehmer:innenschaft gehört, ist daher auch auf historische Gegebenheiten, Raum- und Verantwortungsteilungen zurückzuführen. Es ermöglicht eine gewisse Ablösung von den Engführungen der Platzordnung.

Die Vermittlung zwischen Praktiken, Episoden und Prozessen baut auf drei Modi des Hörens auf, zwischen denen die Beamt:innen wechseln. Die erste Form ist das Raumhören, das eine ungerichtete Wahrnehmung umfasst, die mir ein Interviewpartner dadurch beschrieb, dass er die »Ohren überall« habe (INT, Disponent). Die Hörenden sind dann nicht Teil des adressierten Publikums, sondern empfangen auditive Ereignisse, ohne dass sie Inhalte verfolgen. Diese Haltung lässt sich vielleicht mit dem Hören im Straßenverkehr vergleichen, bei dem Verkehrsteilnehmende anderen nicht dezidiert zuhören, aber achtsam gegenüber bestimmten Geräuschen sind.

Wenn viele Notrufe eingehen, dann füllen die Gespräche den Raum. Der atmosphärische Geräusch- und Lautstärkepegel macht es dann sogar möglich, die Intensität der Gesamteinsatzlage einzuschätzen, ohne auf die Anzeigetafeln und Listen des Leitsystems zu blicken. Die Beamt:innen schnappen »Bruchteile« (INT, Disponent) von Wörtern und Gesprächen, Schlagwörter oder Hebungen und Senkungen des Geräuschpegels auf, um sich in der Gesamteinsatzlage zu orientieren. Aufgrund der wahrgenommenen und als relevant bewerteten Geräusche schalten sie auf ein Mithören um (Heath und Luff 2000).

Ich unterhalte mich mit dem Disponenten und wir schauen beide auf die Bildschirme auf seinem Arbeitsplatz. Aus dem Notrufbereich höre ich jemanden mit gespielt russischem Akzent laut sagen: »Ja, in Russland ist alles besser.« [...] Als ich im Gespräch mit dem Funker kurz über die Äußerungen aus dem Notrufbereich schmunzle, lächelt dieser und sagt erfreut: »Ah, du hörst schon mit. Sehr gut.« (FP, Landesleitzentrale)

Auch Mithörende mischen sich nicht aktiv ein. Sie antworten auf das Geschehen mit Aufmerksamkeit. Es ist eine Form der Teilnahme an Praktiken, die es erlaubt, über bedeutungsvolle Geschehnisse informiert zu bleiben. Gerade das Umschalten zwischen den Hörmodi – also die Trennung des Rauschens von den wichtigen Ereignissen – markiert die anerkannte Kompetenz des Hörenden, die neben der Sinneswahrnehmung bereits eine bewertende Antwort ist, die differenziert Relevanz zuschreibt, indem weiter zugehört oder wieder weggehört wird. Die Mithörenden sind bereits ein fokussiertes Publikum. Es wäre falsch, diese Wertung vollständig aus taktischen Erfordernissen der Einsatzbearbeitung zu begründen, denn sie erlaubt es auch, an Witzen, Klatsch und Tratsch teilzuhaben.

Mithören ist zudem nicht als vollständig bewusst gelenkter Handlungsakt zu beschreiben, da bestimmte Geräusche selbst einen affizierenden Aufforderungscharakter besitzen, weshalb die Regulierung der Lautstärke in der Leitzentrale eine permanente Aufgabe ist, bei der ein geeignetes Auditorium hergestellt wird. Es fällt auf und wird sanktioniert, wenn Beamt:innen am Funk oder am Notruf zu laut reden oder sich sonstige Gespräche und Diskussionen störend aufdrängen. Raumhören und Mithören schaffen eine Öffentlichkeit in der Leitzentrale, die dadurch geprägt ist, dass immer jemand etwas mitbekommen könnte. Sie erhöhen also sowohl die Wahrscheinlichkeit von Unterstützung als auch jene von Sanktionierung.

Der dritte Hörmodus, das Zuhören, ist bereits Teil von Interaktionen, die durch Fokussierung, aktive Teilnahme und Wechselseitigkeit gekennzeichnet sind. Das Zuhören ist an praktische Antworten gebunden, die für diejenigen, denen zugehört wird, wahrnehmbar sind. Die Hörer:innen machen sich dann also selbst als Zuhörende bemerkbar. So wurde bei einem Feldaufenthalt ein Notrufbeamter, der einen Anrufer mit lauter Stimme abwies, durch eine kollektives »Freundlicher!«, gefolgt von einem ironischen »Pass auf unser Image auf!« zurechtgewiesen (FP, Landesleitzentrale). Wie die Leitstellenmitarbeiter:innen zwischen diesen Hörformen wechseln, wird eingehend in den folgenden Abschnitten beschrieben. An dieser Stelle genügt es zunächst, festzustellen, dass das Hören die relative Isolation der Arbeitsplätze reduziert, als praktische Fähigkeit eine informelle Öffentlichkeit innerhalb spezifischer räumlich-medialer Arrangements ermöglicht und damit auch für die folgenden Formen der Vermittlung zwischen Wissenspraktiken grundlegend ist.

4.7.2.3. Das Rufen der Polizist:innen

Während meiner Feldaufenthalte beobachtete ich häufig, dass Notrufbeamt:innen laut in den Raum riefen, wenn sie dringende Einsätze angefertigt hatten. Der folgende Auszug aus einem Feldprotokoll beschreibt eine solche Zirkulationspraktik zwischen Notrufannahme und Einsatzdisposition aus der Perspektive der Letzteren:

Plötzlich ruft ein Polizist vom Notrufbereich: »Franz*, vielleicht is' a Springer!« Im gleichen Moment erscheint ein neuer Einsatz oben in der Einsatzliste mit der aufmerksamkeitsregenden karminroten Schriftfarbe. [...] Der Funker öffnet den Einsatz sofort mit einem Doppelklick auf den Listeneintrag [...]. (FP, Landesleitzentrale)

Im weiteren Verlauf wird der Notrufbeamte seine Kategorisierung selbst zweimal, ebenfalls rufend, revidieren. Das Rufen der Polizist:innen nennt die zuständigen Disponent:innen direkt beim Namen, personalisiert damit die Adressierung und geht sicher, dass die Disponent:innen sich unmittelbar angesprochen fühlen. Das erfordert ein Wissen darüber, wer für den betroffenen Ort verantwortlich ist. Die Aussage »vielleicht is' a Springer« konkretisiert die Einsatzklassifikation. Zudem begründet sie das Urgieren des Notrufbeamten gegenüber der Leitstellenöffentlichkeit, die ebenso auf den Einsatz aufmerksam gemacht wird. Der Disponent muss nun die informelle Kategorisierung »Springer« mit der taxonomischen Klassifikation des Einsatzes in Verbindung bringen. Das ist allerdings kein eindeutiger Zusammenhang. Ein möglicher »Springer« kann verschiedenen Einsatztypen zugeordnet werden, die mit unterschiedlichen

Kräfteaufwendungen und Prioritäten verbunden sind, z. B. als Suizidversuch, als Gefahrenerforschung oder als psychotische Person. Die Einordnung als Selbstmordversuch würde eine umfangreiche Mobilisierung von Polizei und anderen Notfallorganisationen erfordern. Eine offenere Einsatzklasse deutete, ebenso wie das Wort »vielleicht«, darauf hin, dass die Einordnung nicht gesichert ist. Zum Gelingen solcher Verweise ist daher aufgrund ihrer Mehrdeutigkeit eine Synchronisierung von Rufen und ankommendem Einsatzformular notwendig. Damit werden nicht nur Episoden des Prozesses vermittelt, sondern Hör- und Formularöffentlichkeit aufeinander bezogen, um dem gerufenen Hinweis und dem Einsatzprotokoll eine spezifische Bedeutung zu verleihen. Auch den anderen Polizist:innen wird, ohne sie direkt zu adressieren, mitgeteilt, dass sie den Einsatz verfolgen können. Der Ruf erzeugt eine gemeinsame und vernetzte Öffentlichkeit für das Wissensobjekt.

Eine weitere Form der Adressierung ist der oben bereits benannte Gang zur Einsatzdisposition oder zur Dienstführung, die ebenso das pragmatische Problem der Beschleunigung und Fokussierung bearbeitet, aber nicht die gesamte Leitzentrale zum Publikum macht. Dieser Typ der Vermittlung bringt den Körper aktiv als Präsentationsmedium ein, das Aufmerksamkeit generiert. Die körperliche Präsentation fordert die Disponent:innen auf, zuzuhören, und führt einen »*conjoint focus of cognitive and visual attention*« (Goffman 1982, 2) herbei, der wechselseitige Antwortverpflichtungen verstärkt. Im Gegensatz zum Rufen überbringen die laufenden Bot:innen komplexere Botschaften. Während meiner Beobachtungen handelte es sich neben dem Anliegen, dass Einsätze schneller oder langsamer bearbeitet werden, als es ihre formale Klassifizierung suggerieren würde, um Erklärungen und Entschuldigungen für Ungenauigkeiten, längere Kontexterläuterungen und Einordnungen, Zusatzanweisungen, welche oder wie viele Einsatzkräfte verständigt werden sollen, die Hervorhebung bestimmter Informationen aus den Sachverhaltsbeschreibungen, Erläuterungen über die epistemischen Profile von Anrufer:innen, die keinen Eingang in die Einsatzbeschreibung gefunden hatten, die Erfüllung von Informationspflichten gegenüber Dienstführenden oder Hinweise auf versehentlich mehrfach angelegte Einsätze (FP, Landesleitzentrale). Dieses Vorgehen schafft eine enger umgrenzte Interaktionsöffentlichkeit, in der Platz für Korrekturen, Fehlereingeständnisse und Ambivalenzen ist. Die fokussierte Kopräsenz von Notrufannahme und Disposition gewährleistet dabei, dass eine gemeinsame Bewertung des Einsatzes erreicht wird, die abseits der kontrollierenden Öffentlichkeiten ausgehandelt werden kann.

4.7.2.4. Vom Raumhören zum Zuhören

Häufig weisen die informellen Prozessvermittlungen von der Notrufannahme in Richtung Einsatzdisposition und folgen damit der planmäßigen Prozessstruktur der Notrufbearbeitung. Die folgenden Auszüge aus einem Beobachtungsprotokoll beschreiben hingegen eine Situation, in der Interaktion und Korrekturen zwischen Notruf und Disposition deutlich komplexer sind. Die Analyse dieser Momente zeigt, wie die vier Vollzugsöffentlichkeiten der Notrufbearbeitung (Notrufgespräch, Einsatzformular, Leitstellenraum und Funkgruppe) durch unterschiedliche Kommunikationsmodi bzw. Medialitäten (Schreiben/Lesen, Bewegen/Beobachten und Sprechen/Hören) zu einer vernetzten Öffentlichkeit verwoben werden. Ebenso kann der Wechsel zwischen Raumhören, Mit-

hören und wechselseitigem Zuhören nachvollzogen werden. Zum besseren Verständnis und um sich situativ entfaltende Wendepunkte zu betonen, gehe ich bei der Analyse episodenseitig vor.

Als ich im Dispositionsbereich sitze – am Kanal ist nicht viel los –, höre ich vom Notruf, dass eine Beamtin intensiv auf eine anrufende Person einredet, um sie zu überzeugen, am Apparat zu bleiben (FP, Landesleitzentrale). Kurz darauf macht mich auch ein Funker auf das Gespräch aufmerksam. Er kann sich sofort vorstellen, um was es geht, und weist mich darauf hin, dass andere Beamt:innen gerade schon die Feuerwehr und Rettung verständigen. Nun fragt sich der Beamte nur noch, an welchem Kanal der Einsatz bearbeitet werden wird. Er stellt sich bereits darauf ein, die Intervention unverzüglich einzuleiten, sollte der Vorfall in seinen Zuständigkeitsbereich fallen. Der Disponent ist in dem Moment kein unmittelbarer Teilnehmer der Einsatzbearbeitung. Dennoch können wir immer wieder Gesprächsausschnitte hören. Anhand der wenigen Wörter, die aus dem Notrufgespräch wahrnehmbar sind, wird situativ unmittelbar verständlich, was Gegenstand des Einsatzes ist. Die Fernkategorisierung des Disponenten bedarf also keiner besonderen professionellen Sinnesfähigkeiten.

Die Beiträge der Notrufbeamt:innen in solchen intensiven Gesprächen sind aber keineswegs zufällig, sondern geübt und antrainiert, womit sie für andere, die diese Techniken ebenfalls erlernt haben, auf das konkrete Problem, die Anrufenden im Gespräch zu halten, weiterhin Informationen zu erhalten und gleichzeitig eine polizeiliche Intervention einzuleiten, hinweisen. Der erfahrene Disponent und ich schalten vom Raumhören auf das Mithören. Im Gegensatz zu mir hört der Polizist nicht nur auf dieses eine Gespräch, sondern nimmt auch wahr, was im gesamten Leitstellenraum geschieht – dass die anderen Notrufbeamt:innen weitere Einsatzorganisationen mobilisieren. Der Unterschied zwischen meinen Hörfähigkeiten und jenen der Disponent:innen besteht so weniger in einer besonderen physischen Sinnesschärfe als in der Kombination der Sinnesfähigkeit mit dem relationalen Wissen darüber, wie es im Prozess weitergehen sollte.⁴² Sie müssen nicht darüber nachdenken, was als Nächstes passiert und wo zugehört werden muss, sondern erfassen die Gespräche im unmittelbaren Verweiszusammenhang mit der weiteren Einsatzbearbeitung. Zugleich überwachen sie, ob die nötigen Schritte eingeleitet werden.

So entsteht eine Öffentlichkeit für den Einsatz, der, noch bevor er formal erfasst werden kann (denn es fehlt ein Einsatzort), als dringender Notfall behandelt wird und die Aufmerksamkeit der Leitstelle auf sich zieht. Neben den Notrufbeamt:innen und den anderen Einsatzorganisationen werden auch die Disponent:innen, die das Geschehen nicht sehen können, in eine aufmerksame Erwartungshaltung versetzt. Sie nutzen solche Phasen, um zu prüfen, ob und welche Einheiten in ihrer Funkgruppe verfügbar sind, falls sie die Intervention einleiten müssen (siehe Abschnitt 4.7.2.2.). Der Einsatz ist zu diesem Zeitpunkt in der Schwebe. Seine Existenz wird zwar angenommen und ist wahrscheinlich. Allerdings ist er noch nicht voll mobilisierungsfähig. Die Disponent:innen können sich für ihre mögliche Beteiligung nur bereitmachen. Die kleinen Vorbereitungsaktivitäten antworten daher auf potenzielle Prozesszukünfte, die sie zugleich präfigurie-

42 Diesen Wissenstyp bezeichnet man als relationales *Know-how to go on* (Schützeichel 2010).

ren, und verändern das Geschehen in der Leitzentrale insgesamt. Zu Beginn des langen Notrufgesprächs ist es für ein oder zwei Minuten sehr ruhig im Kontrollraum:

Alle scheinen das Gespräch mitbekommen zu haben. [...] Diejenigen, die an der Polizistin vorbeigehen müssen, machen möglichst einen vorsichtigen Bogen um sie. Im Notrufring reden die Beamt:innen nur mit gedämpften Stimmen. (FP, Landesleitzentrale)

Die kurzzeitige Dämpfung der Aktivität hebt das Gespräch hervor. Während die Polizist:innen beim Mithören versuchen, nicht zu stören, nehmen sie perzeptiv, aber ohne eigene Beiträge, am Gespräch teil. Der Wechsel vom Raumhören, das als Nebentätigkeit eine dauernde Offenheit für die Tätigkeiten anderer umfasst, zum Mithören, das eine gesteigerte Fokussierung bedeutet, reduziert auch die Lautstärke. Das kollektive Umschalten stellt nicht nur die Wahrnehmung neu ein, sondern ordnet die Klangumgebung, die das Gespräch nun in den Mittelpunkt der Leitstellenöffentlichkeit rückt, und stellt so ein günstiges Auditorium her.

Die Beamtin redet in sehr ruhiger, leicht optimistisch klingender und gut zureichender Stimmlage. Sie wiederholt immer wieder dieselben ähnlichen Wortgruppen. Zwischen diesen Gesprächszügen erfragt sie den Aufenthaltsort, um Einsatzkräfte mobilisieren zu können. Während sie redet, notiert sie die Adresse sowie weitere Informationen zur Person und Situation im Einsatzprotokoll. Im Gegensatz zu den recht anonymen Routineeinsätzen, deren Notrufgespräche mit Blick auf die dispositionsnotwendigen Informationen beschleunigt werden, ist das Gespräch personenzentriert und enthält Aufforderungen, die darauf aus sind, länger miteinander zu kommunizieren. Zugleich sind solche Gespräche dadurch gekennzeichnet, dass die Anrufenden auf die nahenden Polizeieinheiten vorbereitet werden und ihnen bereits Handlungsanweisungen für die Begegnung mit den Interventionskräften gegeben werden. Das Notrufgespräch ist in diesem Zusammenhang selbst bereits essenzieller Bestandteil der Intervention und schaltet, bis die Einsatzkräfte vor Ort sind, vom Zeitsparen auf das Zeitverzögern um.

Als der Einsatzort bekannt wird, sendet die Beamtin das Einsatzformular sogleich via Leitsystem an einen der Funkarbeitsplätze, an denen die Disponent:innen bereits warten. Die hinsichtlich der Zuständigkeit für die kommende Einsatzbearbeitung offene Situation wird aufgelöst. Das Leitsystem bestimmt regelgeleitet, wer in erster Instanz zu den unmittelbaren Beteiligten gehört, und macht dies durch User-IDs in den Protokolleinträgen sichtbar. Es wird eine Formularöffentlichkeit geschaffen, die im Protokoll stattfindet, das alle Polizist:innen in der Leitzentrale – inklusive der Dienstführenden und wachhabenden Offizier:innen – gleichzeitig verfolgen können. Hilfsorganisationen können an den Vorfallsort beordert werden. Es entsteht ein Einsatz mit hoher Priorität, zu dem Interventionskräfte möglichst schnell zufahren müssen.

Spätestens mit der Weiterleitung wird auch für die Notrufbeamtin ersichtlich, welcher Disponent den Einsatz bekommen hat, wo er sitzt und wem sie zuhören muss, um die Einsatzmobilisierung zu verfolgen, während sie parallel das Gespräch fortführt. In der konkreten Situation kann die Notrufbeamtin den Funker aufgrund von Barrieren nicht sehen. Sie sitzt über ihren Arbeitstisch gebeugt und blickt konzentriert auf den

Zwischenbereich zwischen Monitor und Tastatur, in dem nichts passiert, von wo aus sie aber, wenn sie tippt oder Einträge aus der Disposition lesen muss, schnell nach oben auf die Protokolleinträge und nach unten auf ihre Finger blicken kann. Das Geschehen links und rechts blendet sie aus.

Die Hörpraktiken zwischen den unmittelbar am Notrufprozess beteiligten Polizist:innen wechseln vom Mithören zum Zuhören, gepaart mit der eben beschriebenen kollektiven Aufmerksamkeit des zur Unterstützung bereiten Publikums. Das wechselseitige Zuhören ermöglicht in Verbindung mit den für beide einsehbaren Protokolleinträgen eine fokussierte Vermittlung, die ohne Blickkontakt auskommt. Der Notrufprozess bewegt sich damit zwischen den durch Wahrnehmungsbarrieren abgegrenzten Öffentlichkeiten des Gesprächs, der Leitstelle, des Protokolls und des Funks. Diese Konstellation ist auch in der Leitzentrale eine Besonderheit, da nur selten eine so umfangreiche Synchronisierung zwischen Notrufgesprächen und Einsatzmobilisierung nötig wird. Der Disponent verständigt, noch während die Beamtin telefoniert, eine Vielzahl von Einsatzkräften. Wegen der hohen Priorität müssen die Einheiten »einsatzmäßig« mit Blaulicht und so schnell wie möglich zufahren. Die Dienstführung wird verständigt, um weitere Spezialist:innen hinzuzuziehen. Circa alle 30 Sekunden gibt der Funker den zufahrenden Einheiten durch, dass am Notruf noch gesprochen werde. Zudem wiederholt er mehrfach die Adresse, an der sich die Person gerade aufhalten soll, wodurch er die Dringlichkeit des Einsatzes im Funk fortlaufend unterstreicht und mitteilt, dass sich die beschleunigte Anfahrt noch lohnt.

Als das Gespräch kurz ins Stocken gerät, scheint der Funker zu verstehen, dass aufgelegt wurde, und gibt das hörbar an die Einsatzkräfte weiter. Die Unterbrechung der Frage- und Aussagewiederholungen am Notruf scheint sich für den Funker nicht von einem Abbruch des Gesprächs zu unterscheiden. Der vermutete Abbruch der Kommunikation am Notruf ist eine signifikante Veränderung der Situation für die Interventionskräfte. Als sie den Funkspruch hört, ruft die Beamtin sehr laut in den Raum, dass sie noch am Apparat sei. Der Disponent korrigiert seine Aussage wiederum im Funk und stellt damit die vorherige Konstellation mit ihrer Dringlichkeit wieder her.

Die hörbaren Funksprüche und die im Protokoll des Einsatzformulars automatisch eingetragenen Statusmeldungen der Streifenwagen zeigen der Notrufbeamtin die Fortschritte der Einsatzbearbeitung an, während sie gleichzeitig aktiv am Notrufgespräch teilnimmt. Für die Frage der Wissenszirkulation ist an dieser Stelle aber ebenso zentral, dass die beteiligten Leitstellenmitarbeiter:innen sich auch gegenseitig zuhören. Der Einsatz zirkuliert somit in der Leitzentrale, während die Polizist:innen selbst damit beschäftigt sind, das Wissensobjekt in räumlich und vor allem medientechnisch voneinander abgegrenzten Interaktionen (dem Notrufgespräch und dem Funk) zu bearbeiten.

Das fortlaufende Sprechen hält nicht nur das Notrufgespräch und damit den Kontakt mit den Anrufenden am Laufen. In der weiteren Verkettung von Vermittlungspraktiken sorgt es auch dafür, dass die Leitzentrale und im weiteren Verlauf auch die Funkgruppe auf den Einsatz fokussiert bleibt. Dadurch, dass die Disponent:innen ihre Antworten auf den wahrgenommenen Verlauf des Notrufgesprächs an die zufahrenden Streifenwagen und den Funkkreis weitergeben, um diese über die Lage vor Ort zu informieren, werden ihre Bewertungen zugleich in der Leitzentrale und für die ihnen zuhörenden Notrufbeamt:innen wahrnehmbar und korrigierbar.

Das Hören macht die *performances* als Aufführungen einer bestimmten sinnhaften Praktik füreinander in einer geteilten Öffentlichkeit anschlussfähig. Dafür ist es im räumlichen Arrangement der Leitzentrale prädestiniert, weil es weniger stark als das Sehen an die Haltungen und Positionen der Körper gebunden ist. Es erlaubt, wahrzunehmen und gleichzeitig anderes zu tun. Wo die Beobachtung isoliert ist und das Lesen sich auf die Formularöffentlichkeit konzentriert, weitet das Hören die Antwortfähigkeiten aus. Die Praxis geteilter Aufmerksamkeit produziert dabei zugleich die eigenen Bedingungen. Die Tatsache, dass die Notrufbeamt:innen in der Lage sind, neben den Anrufenden auch der Disposition zielgerichtet zuzuhören, ermöglicht es nicht nur, den Verlauf der Einsatzmobilisierung zu verfolgen, wie es auch durch das Protokoll möglich wäre. Sie können ihre Tätigkeiten abstimmen und durch Korrekturen zum Gelingen des Einsatzes beitragen. Nicht zuletzt schaffen Formular und gehörte Leitstellenöffentlichkeit einen Raum, in dem den beteiligten Mitarbeitenden für den erfolgreichen Einsatz und die Praxis multipler Fokussierungen unmittelbar Anerkennung durch Kolleg:innen ausgesprochen werden kann. In den normativen Öffentlichkeiten der Notrufbearbeitung sind die einzelnen Prozesse nicht zuletzt immer auch implizite Darstellungen von Kompetenzen, die »gute« Polizeiarbeit ausmachen.

4.7.3. Objektvermittelte Öffentlichkeiten

Die komplexen Vermittlungen zwischen Notrufgespräch und Einsatzdisposition, die ich in diesem Kapitel beschrieben habe, verdeutlichen, dass die Öffentlichkeiten der Notrufbearbeitung keine hermetisch getrennten Bereiche sind. Zirkulierende Formulare werden mit der gehörten Öffentlichkeit der Leitstelle, den Notrufgesprächen und dem Einsatzfunk verknüpft. Sie verbinden sich in der Arbeit an konkreten Wissensobjekten, werden aber nicht ineinander aufgelöst. Sie werden also nicht im Wortsinne zu einem einzigen Kommunikationsraum synthetisiert (vgl. dazu Knorr-Cetina 2009). Für die Notrufbearbeitung ist vielmehr eine Integration heterogener Öffentlichkeiten charakteristisch, die ihnen aber eine gewisse normative Eigenständigkeit gewährt. Sie entfalten so auf der Basis inkorporierter und kultivierter Kompetenzen und soziomaterieller Arrangements eigene Sag- und Machbarkeitsräume sowie Kommunikationsweisen.

Aus den Charakteristika der »Einsatzinformationen« als digitalem Medium der Formularöffentlichkeit resultiert ein hochgradig indexikaler und kodifizierter Schreibstil, der in temporären Schreibkollektiven gepflegt wird. Er ist weniger von einer formalistischen als von einer praktischen Reflexivität geprägt (Hanak 1991, 11), die hermetische Formalisierungen genauso wie technische Begriffe und Faktizitätsvariationen als Stilmittel nutzt. Es ist gerade das Spiel zwischen Zitaten, Ungewissheitsmarkierungen und Absolutheit, das gepaart mit demonstrativem Präsenzialismus den Anschein des »Vor-Normativen« (Rheinberger 2021, 132) und Unfabrizierten erweckt und gemeinsam mit seiner technischen Inhaltsfixierung einen besonderen Wahrheitseffekt erzeugt. Die Protokollierung arbeitet gezielt darauf hin, Aufforderungen für weitere Praktiken und Praxisformen zu verfertigen, indem sie auf deren Anforderungen prospektiv antwortet und polizeiliche Aktionen legitimiert und mobilisiert.

Für die informelle Öffentlichkeit der Leitzentrale sind die im Grunde mundanen Praktiken des Raumhörens, Mithörens und Zuhörens, die sich mit inkorporiertem

Know-how über den Fortgang von Prozessmustern verknüpfen, zentral. Es handelt sich hierbei um ein spezifisches Wissen über den angemessenen Vollzug der Form. Das Hören weicht die materiellen Wahrnehmungsgrenzen der individuierenden Raumordnung auf und vernetzt die Wissenspraktiken der Notrufbearbeitung. Damit ermöglicht es wechselseitige Korrekturen in der Öffentlichkeit der Leitstelle. Der Wechsel zwischen den Modi des Hörens ist ein zentrales Kriterium für kompetente Teilnehmer:innenschaft auf der ›Polizeiseite‹ der Notrufbearbeitung. Die leitstelleninternen Öffentlichkeiten erweisen sich insofern als bedeutsame normative Räume zwischen der Kontrolle der wachsamten Bevölkerung im Notrufgespräch und der Kontrolle und Mobilisierung von Polizeiinterventionen, die im folgenden Kapitel thematisiert werden.

4.8. Interventionen mobilisieren: Zwischen Management und Gabentausch

In den bisherigen Ausführungen habe ich diejenigen Praktiken der Notrufbearbeitung beschrieben, die berichtete Ereignisse durch Kategorisierung, Darstellungsbewertung, Verortung und Verräumlichung in polizeiliche Wissensobjekte verwandeln und sie in Vermittlungen zwischen Prozessepisoden fortlaufend rekonfigurieren. Die Analyse von Interventionen blieb zunächst auf ihren Raumaspekt und die Dokumentation beschränkt. Die Untersuchung der Einsatzdisposition und -koordination rundet diese Ausführungen gewissermaßen ab. Die normativen Dynamiken in der Mobilisierung und Kontrolle von Interventionen integrieren als zweiter Teil des doppelten Bezugsproblems der Notrufbearbeitung auch die bisher behandelten Wissenspraktiken. Die Kategorisierung von Notrufgesprächen und Anrufer:innen ist etwa bereits auf die zukünftige Intervention ausgerichtet.

Die Mobilisierung von Interventionen wird wiederum als konfliktbehaftetes Zusammenspiel moralischer Ökonomien beschreibbar, die diesmal aber die Verknüpfung von Praxisformen innerhalb der Polizei, die Notrufbearbeitung und den Streifendienst, gewährleisten. Dabei stellt sich die Frage, wie Polizeibeamt:innen für die teils riskanten Interventionen mobilisiert werden, wie es kommt, dass sie dazu bereit sind und motiviert werden, und welche Rolle Medientechnik spielt.

Was heißt hier zunächst Mobilisieren? Mobilisieren bedeutet im Kontext der Einsatzdisposition, Teilnehmer:innen und Dinge aus dem Streifendienst und anderen Praxisformen der Polizei sowie weiteren Einsatzorganisationen für die Notrufbearbeitung verfügbar zu machen. Der Begriff der Mobilisierung erweitert so die üblichen Perspektiven auf Leitzentralen als *centers of coordination* (Suchman 1997). Mobilisieren differenziert und kategorisiert nicht nur bereits aktive und abgeschlossene Entitäten, stimmt ihre Aktivitäten aufeinander ab und synthetisiert unterschiedliche Kontexte miteinander, was man unter Koordination versteht (vgl. z.B. Knoblauch, Janz und Schröder 2021), sondern bezieht Teilnehmende und Dinge aus anderen Praxisformen ein, die zuvor passiv waren (Tilly 1978, 69). Dabei rekonfiguriert das Mobilisieren Wissensobjekte, indem neue Beziehungen geknüpft werden, die Menschen und Dinge als selbst-andere Teilnehmende und Elemente der Praxisform mit besonderen Befähigungen und Verpflichtungen hervorbringen.

Einsatzdisposition ist also nicht lediglich als Befolgung von in die Einsatzleitsysteme inskribierten Ausrückeordnungen zu verstehen. Zwar gibt es mit dem sogenannten Einsatzmittelvorschlag ein Ablaufprogramm, das nach einem einfachen Algorithmus vorschlägt, wie viele und welche Einheiten mindestens zu mobilisieren sind, wer zuständig ist und wer am schnellsten vor Ort sein könnte. Die Mobilisierungspraxis verstehen die Polizist:innen und ihre Vorgesetzten aber eher als »Jonglieren« (INT, Landesleitzentrale) und Improvisieren, das auf situative Begebenheiten reagiert, zukünftige Einsatzverläufe antizipiert und damit gerade das Ungewisse der Un/Sicherheitsobjekte einbezieht. Daher scheinen Faustregeln mindestens genauso wichtig wie die festgeschriebenen Ablaufordnungen. Dass man bei Täter:innen mit Messern Sonderkräfte verständigt oder gefährliche Einsätze mit Blaulicht »einsatzmäßig« angefahren werden, wird so einerseits von praktischen Regeln überlagert, die besagen, dass man in solchen Fällen lieber zu viele als zu wenige Kräfte einsetzt oder die letzte Einheit im Bezirk möglichst aufspart, weil immer noch etwas Schlimmes passieren könnte. Andererseits entfaltet die Mobilisierung ihre eigene normative Dynamik.

Auf diese Mobilisierungen, das sollte bereits deutlich geworden sein, zielt das produzierte Wissen der Notrufbearbeitung. Erst dadurch entstehen kollektive Aktionspotenziale zur polizeilichen Antwort auf die Wachsamkeit der Bevölkerung. Die mit dem Begriff einhergehende politische Konnotation ist daher keineswegs irreführend, sondern weist gerade auf die normativen Praktiken des Verdringlichens, des Motivierens und der Affizierung hin (Snow u. a. 1986), die bereits im diskursanalytischen Teil dieser Arbeit für die Wachsamkeitsmobilisierung aufgezeigt wurden. Allerdings funktioniert die Aufforderung zum Einschreiten im Fall der Einsatzdisposition anders als die Aktivierung zur zivilen Wachsamkeit, wenngleich sie ebenso auf die Pflege von Beziehungen zielt. Im Gegensatz zur polizeiinternen Mobilisierung fehlt der Beziehung zu den wachsamem Bürger:innen der Aspekt der Vergemeinschaftung. Denn das Notrufgespräch bleibt weitgehend anonym und für die meisten Menschen ist es ein seltenes Erlebnis. Ähnlich verhält es sich mit der Beziehung zu anderen Einsatzorganisationen, die eher von funktionellen Interdependenzen geprägt sind.⁴³

Die Mobilisierung von Polizeiinterventionen wird in den folgenden Ausführungen im doppelten Sinne als moralisch-ökonomische Praxis verstanden. Einerseits hält das Einsatzleitsystem zu managerialer Sparsamkeit und Rationalisierung an (Abschnitt 4.8.1.). Andererseits beruht die Mobilisierung auf der symbolischen Ökonomie eines generalisierten Gabentauschs zwischen Leitzentrale und Streifendienst (Abschnitt 4.8.2.). Es geht mit jeder Einsatzbearbeitung auch um Prestige und die Reproduktion der Beziehungen zwischen Praxisformen. Das Konzept des Gabentauschs ermöglicht es, transsituative Reziprozitätsnormen aus der Verknüpfung situierter Vollzüge heraus zu beschreiben. In der Konklusion werden die Ökonomie der Knappheit und die Ökonomie der Reziprozität aufeinander bezogen und im Spiel von Mobilisierung und Kontrolle

43 Auf diesen Aspekt weist Nils Ellebrecht (2020) in seiner theoretischen Diskussion des Notfalls hin. Auf dem Abstraktionsniveau Gesellschaft ist der Prestigegewinn gegenwärtig von geringerer Bedeutung als Interdependenz. Reziprozitätsbeziehungen sind also anders, wenngleich, wie ich in der Diskursanalyse gezeigt habe, ebenso moralisch organisiert.

polizeilicher Interventionen als komplementäre normative Ausrichtungen behandelt (Abschnitt 4.8.3.).

4.8.1. Einsatzdisposition als Listenwirklichkeit

Die Disposition führt die Rekonfigurationen am Wissensobjekt Polizeieinsatz in einem neuen medial vermittelten Bewertungsrahmen fort, der durch das Medieninterface des Einsatzleitsystems und den Einsatzfunk aufgespannt wird. Die Bedienoberfläche der Disposition besteht aus einer interaktiven Karte, dem Einsatzformular mit dem Protokoll des Notrufgesprächs, der Einsatz- und der Einheitenliste. Daneben erscheinen auf den Monitoren eine Liste mit internen Benachrichtigungen, ein Fenster mit Zusatzinformationen für den jeweiligen Einsatztyp und das Kontrollpanel für das Kommunikationssystem.

Der neue Bewertungsrahmen wird vor allem durch das Zusammenwirken der Listen mit dem bereits besprochenen Einsatzformular hergestellt. Mit einem Fokus auf Medientechnik stellt sich die Mobilisierung von Polizeikräften als Gebrauch automatisch synchronisierter Listen, Formulare und Karten dar. Die Liste setzt Einsätze in Beziehung zur je gegenwärtigen Gesamtsituation in einem bestimmten Bereich. Sie erzeugt damit einen abgegrenzten Wahrnehmungsbereich, der als eigene Listenwirklichkeit bezeichnet werden kann.

Die Relevanz der Listen ist bereits auf den ersten Blick ersichtlich. Sie befinden sich auf dem oberen *layer* des Interfaces für die Einsatzdisposition. Auf dieser Ebene sind diejenigen Features untergebracht, die in den Aushandlungen um die organisationale Gestaltung der Software als wichtig durchgesetzt wurden (siehe Teil 3). Insbesondere erfahrene Disponent:innen arbeiten fast ausschließlich auf dieser unmittelbar sichtbaren Ebene und ziehen auf den sekundären Ebenen des Interfaces angesiedelte Hilfestellungen nur selten zu Rate. Die Listen nehmen auf den Bildschirmen den meisten Raum ein und werden im Zentrum platziert. Der Blick der Beamt:innen kreist bei der Einsatzbearbeitung oftmals nur zwischen Listen und Formular. Zudem ist technisch vordefiniert, dass die Listenfenster nicht geschlossen werden können.

Dass vor allem die obere Interfaceebene für wichtige Funktionen genutzt wird, ist ein allgemeines Prinzip des Interfacedesigns (Stanfill 2015). In der Notrufbearbeitung wird diese Platzierung zusätzlich mit der Geschwindigkeitsorientierung rationalisiert, in der unnötige Klicks vermieden werden sollen. Die folgende Analyse des Listengebrauchs geht Liste für Liste vor. Zuerst bespreche ich die Einsatzliste (Abschnitt 4.8.1.1.), danach die Einheitenliste (Abschnitt 4.8.1.2.), um am Ende zu zeigen, wie ihre Interaktion als Managementtechnologie Knappheit erzeugt und zu verwalten erlaubt (Abschnitt 4.8.1.3.). Die Liste implementiert also die manageriale Moralökonomie in der Praxis der Notrufbearbeitung.

4.8.1.1. Erweiterung und Begrenzung von Bewertungsrelationen

Von der Notrufbearbeitung angefertigte Einsätze tauchen in der Disposition zunächst in der Einsatzliste auf. Sie zeigt an, welche Un/Sicherheitsobjekte im Zuständigkeitsbereich einer Funkgruppe zu bearbeiten sind. Die Abbildung 14 zeigt eine vereinfachte Rekonstruktion des Interfaces mit fiktiven Werten.

Abbildung 14: Analytische Rekonstruktion der Einsatzliste, Einträge und Anordnung fiktiv



Einsätze							
Fahndg 3 Info 3 Alle Funkgruppe 1.32 Funkgruppe 2.4 Funkgruppe 3.11 Verkehrsl.2 Rückgabe 0							
S	Zeit	Einsatztyp	Einheiten	Einsatzort	P	Einsatznummer	Erstellungszeit
D	0:08	Kategorie5	Götzis1	HANFLAND 190 6840 GÖTZIS	5	V22121200023	08:52
D	0:02	Kategorie5	Rankweil2	FRUTZSTRASSE 96 6832 SULZ	5	V22121200024	08:54
N	0:05	Kategorie3	Götzis2	PRÜNDEWEG 169 6840 GÖTZIS	3	V22121200026	08:51
N	0:01	Kategorie3		LANGGASSE 265 6830 RANKWEIL	3	V22121200020	08:55
N	0:01	Kategorie5		SCHWEIZER STRASSE 308, 6812 MEININGEN	5	V22121200025	08:55

Quelle: Die Abbildungen 14 und 15 repräsentieren das Ergebnis einer rekonstruktiven Analyse und geben eine abstrahierte, stark reduzierte und veränderte Form der Listen wieder, die nicht der tatsächlichen Gestaltung des Einsatzleitsystems durch die österreichische Polizei bzw. das österreichische BMI exakt entspricht. Für die Abbildung wurden unrelevante Elemente ausgelassen und Designs vereinfacht. Die Datenbasis der Rekonstruktion bilden Gespräche, ein *media go-along* und Beobachtungen. Veröffentlichte Bilder des Einsatzleitsystems finden sich bei Löff (2021), LPD Oberösterreich (2020) und LPD Tirol (2023).

Über der Liste sind Reiter platziert, mit denen man zu den Listen anderer Zuständigkeitsbereiche bzw. Funkgruppen wechselt. Auf den Reitern können die Beamt:innen die Einsatzzahlen der anderen sehen, nicht aber, was für Einsätze es sind. Das strukturgebende Differenzierungsprinzip ist die Aufteilung der Funkgruppen und die damit korrespondierende Aufteilung geografischer Räume. Es trennt die relevanten von den irrelevanten Beziehungen der einzelnen Wissensobjekte und definiert damit auch einen Bereich akzeptierten Nichtwissens (vgl. F. Brückner und Wolff 2015). Die Liste begrenzt so die Komplexität der Gesamteinsatzlage auf die jeweiligen Zuständigkeitsbereiche. Der verengte Problem- und Vergleichshorizont schafft einen geschützten Bereich, der für die einzelnen Dispositionsplätze definiert, was zur primären Wirklichkeit gehört und Beachtung verlangt (vgl. Callon 2006). Die Wahrscheinlichkeit überkomplexer Bewertungssituationen, in denen zu viele Einsätze gleichen Typs und gleicher Priorität auftreten, wird reduziert; die Erfolgsquote von Vergleichen zwischen Einsätzen wird folglich erhöht. Das heißt beispielsweise, dass nur noch drei statt zwölf Einsätze zur Gefahrenerforschung nach Sicherheitspolizeigesetz mit der niedrigen Priorität 5 in eine Bearbeitungsreihenfolge zu bringen sind.

Die Spalten und die Zeilenreihung der Listeneinträge können die Disponent:innen nach vorgegebenen Kategorien individuell anordnen. Was zunächst banal klingen mag, war insbesondere in der ersten Zeit nach der Einführung des neuen Systems und in Trai-

nings ein fortlaufendes Diskussionsthema, ging es doch um die Erleichterung der Arbeit und darum, den Überblick über die wichtigsten Einsatzinformationen »im Stress« nicht zu verlieren sowie die Wiedererkennbarkeit der Wissensobjekte in der Liste zu gewährleisten. Die Beamt:innen tauschten sich über mögliche Darstellungsweisen aus und debattierten, welche Vorteile sie haben, was sichtbar sein sollte, was relevant ist und was nicht. Die kollektive Aneignung sorgt auch dafür, dass einige Elemente immer wieder im vorderen Spaltenbereich auftauchen: Einsatztyp, disponierte Einheiten und Ort. Diese drei Bestandteile befriedigen die basalen Wissensanforderungen der Disposition und ermöglichen hinreichend genaue Unterscheidungen. Die Liste stellt damit die Einheit der Wissensobjekte aus Ereignis (Ort), taxonomischer Bewertungsordnung (Klassifikation) und Intervention (Einheit) her.

Sie zeigt nicht nur, was in Bezug auf Einsätze bereits getan wurde und in welchem Objektzustand sie sich gegenwärtig befinden. Sie konfiguriert die Tätigkeiten der Disposition, indem sie in einem begrenzten Zeitrahmen darauf verweist, was noch zu tun sein wird bzw. jetzt noch getan werden kann. Die zeitliche Orientierungsleistung dieser To-do-Liste (Goody 2012), die in der Notrufannahme angefertigt und in der Einsatzdisposition abgearbeitet wird, ergänzt eine Farbcodierung, die den Bearbeitungszustand der einzelnen Einsätze anzeigt. Die Farben machen erkenntlich, welche neuen Einsätze hinzugekommen sind, welche laufend sind oder sich bereits ihrer Beendigung nähern. Ungeöffnete Einsätze haben die Farbe Rot, Einträge ohne zugewiesene Einheit sind dunkelrot, diejenigen mit disponierten Einheiten grün, fertig bearbeitete und abzuschließende Einsätze sind schwarz. Rot suggeriert im Kontext der Einsatzdisposition Relevanz und Dringlichkeit, Grün, dass der Einsatz unproblematisch ist, während die schwarzen Einträge visuell in den Hintergrund rücken. Die abschließende Streichung der schwarzen Einsätze von der eigenen Liste per Mausklick transferiert sie automatisch zur Prüfung in die Abschlussliste der Dienstführenden.

Die Farbgebung organisiert die Einsätze also nach Aktualität, indem sie ihren gegenwärtigen Status aufzeigt (Wagner und Barth 2016) und dazu auffordert, sich den Wissensobjekten zuzuwenden, deren Relevanz sie automatisiert markiert. Die Einsatzliste perpetuiert damit die schnelle Bearbeitung im Modus der Echtzeitorientierung. So wird auch dem flüchtigen Betrachter unmittelbar vor Augen geführt, ob alles in Ordnung ist (alle Einträge sind grün), nur wenige Einsätze bearbeitet werden (leere, weiße Liste; abgearbeitete schwarze Einsätze werden oft schnell entfernt) oder Aufgaben unerledigt geblieben sind (Schattierungen von Rot).

Die jeweils disponierten Polizeikräfte weisen die entgegengesetzte Farbcodierung auf: Rote Einheiten sind am Vorfallsort und nicht verfügbar, gelbe sind auf dem Weg. Diese Farbgebung korrespondiert mit dem »Statusmonitor«, der im nächsten Abschnitt genauer untersucht wird. Das Einsatzleitsystem visualisiert die Gesamteinsatzlage des jeweiligen Funkbereichs, also in einem triadischen Farbschema zwischen Ruhe und Anspannung. Die Farben ergänzen damit die Supracodierung der Einsatzklassifikation durch ein Bewertungsschema entlang von Neuigkeit und Bearbeitungsstatus. Sie werten die Wissensobjekte durch ihre visuelle Differenzierungsleistung um.

Dadurch, dass die Farbe den Bearbeitungsstatus angibt, ist die Reihenfolge der Listeneinträge von dieser Darstellungsaufgabe entlastet. So werden heterogene Anordnungen der Wissensobjekte möglich. Die Bewertung durch Farben sticht besonders heraus,

weil die grafische Gestaltung des gesamten Einsatzleit- und Kommunikationssystems (abgesehen von der Einsatzkarte, die auf einem anderen Monitor untergebracht ist) mit farbigen Elementen spart und in einem bewusst ›langweiligen‹ Grau gehalten ist. Dieses Gestaltungsprinzip steht in visuellem Kontrast zu Dynamiken von Gefahr und Affizierung. Die Liste und die rechteckigen Formen des Interfaces generieren eine Medienästhetik geordneter und formalistischer Verhältnisse, in denen alles stets seinen angestammten Platz einnimmt. Obwohl die *action* der Liste keine der schnellen Bewegungen ist, ist sie in permanenter Veränderung begriffen. Ihre Einträge wechseln Farben und Codierungen, tauchen automatisch auf und werden gelöscht und weiter transferiert. Art und Anzahl der Einträge verändern sich im Minutentakt. Auch an der variierenden Länge der Liste ist daher bereits von Weitem sichtbar, wie hoch die Einsatzdichte aktuell ist.

Wendet man nun den Blick von der Gesamtliste auf den einzelnen Einsatz bzw. Listeneintrag, wird deutlich, dass trotz der Begrenzung der Zuständigkeit durch das Ausschneiden eines Realitätsbereichs das einzelne Un/Sicherheitsobjekt relational erweitert wird. Die Anordnung in Zeilen vereinzelt und trennt, ohne die Einbettung in die Listenwirklichkeit aufzulösen. Die Wissensobjekte verbergen in der Liste ihre eigentliche Komplexität, um die Gesamtheit der Einsatzlage bilden zu können und in ihr oberflächlich überblick- und vergleichbar zu werden. Wieder begegnen wir dem Zooming als epistemischer Technik der Komplexitätsbewältigung und Kontrolle von Wissensflüssen. Die Liste umgrenzt ein virtuelles Vergleichsfeld, bevor eine tiefergehende Betrachtung der Wissensobjekte vorgenommen werden müsste, und gibt durch ihre materielle Gestaltung die Vergleichskriterien Ort, Dauer, Einsatzklasse und Aktualität vor.

Im Vergleich zur Notrufannahme rekonfiguriert die Liste die einzelnen Einsätze auf eine weitere Art und Weise: Das Wissensobjekt verlässt mit der Eintragung in die Liste den theoretischen Raum taxonomischer Rangfolgen, in den es in der Notrufannahme eingegliedert wurde, um den Einsatz in einen direkten empirischen Vergleich der klassifizierten Objekte eintreten zu lassen. Liste und Einsatzklassifikation schaffen so methodische Zugänge zu Bewertungs- und Sequenzierungsproblemen, die insbesondere in Mangelsituationen entstehen, wenn zu wenige Einsatzkräfte in einem bestimmten Bereich zur Verfügung stehen. Die Liste entkontextualisiert nicht nur (vgl. dazu Goody 2012), sie rekontextualisiert die Einsätze in ihrer begrenzten Listenwirklichkeit, die synonym mit der Gesamteinsatzlage der Funkgruppe ist. Auch die Listen erzeugen also auf ihre Weise variable Zoomings und Abstraktionen. Die flache Übersichtsform stellt den Einsatz dabei unmittelbar in Ressourcenkonkurrenz zu anderen.

4.8.1.2. Materielle Managerialisierung

Auch die Einheitenliste bzw. der »Statusmonitor«, der in Abbildung 15 vereinfacht und mit fiktiven Daten dargestellt wird, wird analog zu den Zuständigkeitsbereichen der Funkgruppen begrenzt. Sie visualisiert die Ressourcenlage für die Mobilisierung und stellt deren Wirkung auf die Gesamtlage dar. In der Liste können Streifenwagen geöffneten Einsätzen zugewiesen werden. Über Klicks und Drag-and-Drop werden die Listen und Einsatzformulare händisch miteinander in Verbindung gesetzt. Das heißt, diese alltäglichen Mikropraktiken integrieren die interventionsorientierte Beziehung von Einsatz, Gesamtlage und Einsatzressourcen.

Abbildung 15: Analytische Rekonstruktion der Einheitenliste, Einträge und Anordnung fiktiv

Rufname	Zeit	Einsatztyp	Einsatznummer	Ort
Götzis1	0:08	Kategorie5	V22121200023	HANFLAND 253 6840 GÖTZIS
Götzis2	0:05	Kategorie3	V22121200026	UNTER DER BAHN 196 6840 GÖTZIS
Rankweil1	2:13			HADELSDORFSTRASSE 398 6830 RANKWEIL
Rankweil2	0:02	Kategorie5	V22121200024	LANGGASSE 2 6830 RANKWEIL

Quelle: Die Abbildungen 14 und 15 repräsentieren das Ergebnis einer rekonstruktiven Analyse und geben eine abstrahierte, stark reduzierte und veränderte Form der Listen wieder, die nicht der tatsächlichen Gestaltung des Einsatzleitsystems durch die österreichische Polizei bzw. das österreichische BMI exakt entspricht. Für die Abbildung wurden unrelevante Elemente ausgelassen und Designs vereinfacht. Die Datenbasis der Rekonstruktion bilden Gespräche, ein *media go-along* und Beobachtungen. Veröffentlichte Bilder des Einsatzleitsystems finden sich bei Löff (2021), LPD Oberösterreich (2020) und LPD Tirol (2023).

In der Praxis der Mobilisierung ergibt sich daraus eine typische Sequenzierung der Disposition. Zuerst wird die Einsatzliste betrachtet, in der Wissensobjekte oberflächlich verglichen werden können. Danach werden einzelne Einsatzformulare über die Liste geöffnet und genauer erfasst. Dann werden Kräfte aus der Einheitenliste zugewiesen. Die Disposition wird als Changieren zwischen Einsatz, Aufgaben und Ressourcen in der Gesamtlage organisiert. Den Einheiten werden zudem verschiedene Status zugeordnet (disponiert, am Einsatzort eingetroffen oder verfügbar). Sie können an andere Funkbereiche übergeben, geortet und kontaktiert werden, und weitere Informationen können abgerufen werden. In den Listen werden so zentrale Koordinationspraktiken vollzogen: disponieren, lokalisieren, Kennzeiten setzen, Fahndungen organisieren oder Einheiten tauschen.

Auch in der Einheitenliste wählen die Beamt:innen über die Reiter über der Tabelle die für sie relevanten Ausschnitte des Einheitenreservoirs aus. Die Funker:innen sehen in der Liste ihres Zuständigkeitsbereichs nur diejenigen Einheiten, die sich in ihrem Funkkreis angemeldet haben und ihnen unterstehen. Die Farbcodierung dieser Liste kennzeichnet Einträge rot, wenn die Einheiten im Einsatz sind, grün, wenn Streifenwagen frei sind, und gelb, wenn sie zu Vorfällen fahren. Im Gegensatz zur Einsatzliste codiert die Farbe im Einheitenmonitor die momentane Unverfügbarkeit als problematisch. Ist die Liste voller roter Einträge, tendiert die Lage dazu, die verfügbaren Mittel zu erschöpfen. Sind beide Listen mehrheitlich rot, tritt Mangel ein.

Auch die Organisation der Einheitenliste ermöglicht Anpassungen. Die Disponent:innen, denen ich bei ihrer Arbeit zugesehen habe, wählten aber gemeinhin eine Aufteilung, die die Einheitenrufnamen links platzierte. Der Rufname ist auch der Name, mit dem die Einheiten sich melden, adressiert werden und mit dem über sie kommuniziert wird. Er verknüpft also die Öffentlichkeiten von Funk und Liste. Zudem enthält er Informationen darüber, um welchen Einheitentyp es sich handelt (z.B. Hundestaffel,

Sondereinheit, Streifenwagen) und zu welcher Polizeiinspektion die Einheit gehört. Über den Funknamen haben die Disponent:innen die Liste in allen mir bekannten Fällen also nochmals nach ihrer räumlichen Nähe zueinander untergliedert, sodass sichtbar wird, wie viele Einheiten in angrenzenden Zuständigkeitsbereichen einer Stadt oder eines Bezirks verfügbar sind.

Dahinter kann die Zeit, wie lange Einheiten bereits in einem Einsatzstatus sind, abgelesen werden, was für die »gerechte« Verteilung von Einsätzen genutzt wird, um etwa Einheiten zu disponieren, die lange nicht mehr verwendet wurden, oder um Einheiten zur Beschleunigung aufzufordern (siehe Abschnitt 4.8.2.). Für die Bewertung der Dauer von Interventionen ist zudem relevant, in welcher Art Einsatz sich die Einheiten befinden. Die Spalte »Ort« gibt die Position der Einheit aus einer in regelmäßigen Abständen erhobenen Funkortung an. Damit können Disponent:innen abschätzen, wo sich die Einheiten befinden und ob sie in der Nähe eines Vorfalls sind. Zusätzlich können Informationen über Streifenwagenbesatzungen und Einsatznummern angegeben werden. Rufname, Einheitenort und Zeit entsprechen Attributen, an denen sich die Auswahl der Streifenwagen am Bildschirm orientiert.

Zusammengefasst limitiert und lokalisiert die Einheitenliste die zur Verfügung stehenden Mittel und macht stets sichtbar, dass sie begrenzt sind. Sie spart nicht nur Zeit für das Ordnen und Wahrnehmen (Latour 1990), sondern etabliert und stabilisiert Knappheit als Wirklichkeit der Einsatzdisposition, indem sie Verfügbarkeit und Unverfügbarkeit bzw. die Begrenztheit der Mittel live darstellt. Was jenseits der Liste liegt, ist nur über Umwege und Anfragen erreichbar. Die Omnipräsens der Knappheit führt eine ökonomische Rationalität in die Disposition ein, wodurch das Verteilen von Polizeikräften in ein Haushalten mit Ressourcen verwandelt wird. Die Liste verstärkt damit auch die Wirkung von Einsatzklassifikationen, die die Ressourcenaufwendungen regulieren sollen. Die in der Notrufannahme gefertigten Wissensobjekte fungieren als Aufforderungen zur Intervention.

4.8.1.3. Einsatzdisposition als Listeninteraktion

Die Listen der Einsatzdisposition operieren als synoptisches Display (Delbourgo und Müller-Wille 2012), das die Relationen zwischen Un/Sicherheitsobjekten erweitert, begrenzt und als Konkurrenzen um knappe Mittel darstellt. Sie ordnen die Gleichzeitigkeit der Einsätze und bieten verschiedene Vergleichsmöglichkeiten an, die einerseits Handlungsbedarf visualisieren und andererseits dazu anregen, diese Gleichzeitigkeit in eine sequenzielle, über Prioritäten und Aktualität sortierte Weiterverarbeitung aufzulösen.

Die Listen operieren dabei arbeitsteilig. Die Einsatzliste ordnet den Problembereich, den sie selbst erzeugt, und verleiht den einzelnen Wissensobjekten Relevanz. Die Einheitenliste macht die Mittel zur Problembearbeitung als knappe Ressourcen verfügbar. Beide rekontextualisieren die klassifizierten Einsätze in einem neuen Wirklichkeitsausschnitt. Sie erzeugen eine bestimmte Weltsicht in der Einsatzmobilisierung, die polizeiliche Antworten durch die Formatierung von Aufforderungen auf eine bestimmte Art und Weise normalisiert.

Indem die eine Liste anzeigt, welche Einsatzkräfte zur Verfügung stehen, und die andere, welche Aufgaben zu bewältigen sind, führen sie eine doppelte Buchführung ein (vgl. Goody 2012), die die Einsatzkoordination nach Wirtschaftlichkeitskriterien rationa-

liert, ohne diese unmittelbar explizieren zu müssen. Auch deswegen sind die Listen in der Notrufbearbeitung nicht nur ein Abbild der Lage. Sie sind die virtuelle Wirklichkeit, mit der gearbeitet wird. Diese besteht allein aus polizeilich bereits bewerteten und autorisierten Wissensobjekten. Wenn die Listen verschwinden, etwa weil die Software nicht funktioniert, dann entzieht sich den Beamt:innen auch die Lage als Zusammenhang von Einsätzen und Einheiten und als Zusammenhang von Einsatz-Soll und Einheiten-Haben. Die Leitzentrale landet in der »Steinzeit« (INT, Disponent) und muss Einsätze und Einheiten mithilfe von Papierformularen neu versammeln.

Demgegenüber liegt die Besonderheit des Einsatzleitsystems darin, dass es eine automatische inhaltliche und temporale Kopplung von Listen, Einsatzformular und Karten herstellt. Alle Listeneinträge werden an allen Computern, die mit dem Einsatzleitsystem arbeiten, synchronisiert und machen die Mobilisierungen so auf ähnliche Weise an verschiedenen Orten beobachtbar. Die Einheitenidentifikationsnummer und der erst im Laufe des organisationalen Konfigurationsprozesses hinzugekommene Einheitenrufname sind die zentralen Bindeglieder zwischen Einsatzliste, Einheitenliste und Funk. Dieser Kopplung folgen die Disponent:innen in ihrer Arbeit.

Darüber hinaus reichert das Einsatzleit- und Kommunikationssystem die Liste selbst mit Daten an. Es visualisiert, wie die Zeit des Objekts verstreicht und wie lange sich der Einsatzstatus nicht mehr verändert hat. Diese Zeiten haben unmittelbare Relevanz für das »Jonglieren« mit Polizeikräften. Denn sie verweisen im Zusammenspiel mit dem Wissen über erwartbare Einsatzdauern, das sich die Disponent:innen im fortgesetzten Gebrauch des Einsatzleitsystems angeeignet haben, darauf, wann der Einsatz beendet werden sollte. Im folgenden Auszug aus einem Feldprotokoll beschreibt ein Polizist dieses Know-how im Gespräch mit mir:

Das neue Einsatzleitsystem schlage je nach Adresse des Einsatzes Streifenwagen automatisch vor. Manchmal weiß er aber, dass ein Einsatz eines Funkwagens in der Nähe bald beendet wird, weist deswegen kurz keine Einheit zu und wartet, ob der Funkwagen in der Nähe bald fertig ist. Er erläutert: In einem Bereich brauchen die Funkwagen von der Polizeiinspektion bis zu einem Einsatzort zehn Minuten. Wenn er aber erwartet, dass ein naher Einsatz z.B. wegen Lärm nur noch fünf Minuten dauern wird, dann kann er auf den nahen Funkwagen warten, bis er seinen Einsatz beendet hat und ihn dann gleich weiterschicken. (FP, Landesleitzentrale)

Obwohl diese Kalkulation wohl für die Erklärung vereindeutigt wurde, zeigt sie doch, dass die ablesbare Differenz zwischen verstrichener Zeit und erwartbarer Dauer Schätzungen darüber zulässt, welche Einheiten schnell vor Ort sein werden. Die dargestellte Spanne zwischen bestimmten Statusänderungen zeigt auch, ob bestimmte Grenzwerte überschritten werden, wie etwa die diskursiv gesetzte Schwelle von 3:30 Minuten Anfahrtszeit zu höchstpriorisierten Einsätzen (siehe Abschnitt 2.3.5.), und provoziert in Ausnahmefällen kontrollierende Nachfragen, wieso Zeiterwartungen nicht erfüllt werden.

Das Einsatzleitsystem und seine Listen lassen also kontinuierlich die Uhr ticken, vergewärtigen und messen die Zeiten der Notrufprozesse. Sie fungieren als »Zeitgeber« (Neverla 2010, 183; Knopp 2021b; grundlegend: Elias 1988). Ihre Anzeigen erlauben es den

Disponent:innen, Regelmäßigkeiten von Dauern und Geschwindigkeiten zu erkennen, und schaffen so die Grundlage dafür, dass sich Zeiterwartungen bilden. Sie rhythmisieren die Praxisvollzüge, generieren und stabilisieren ihre Zeit- und Knappheitsorientierung. Mit den Listen rationiert die Einsatzdisposition die Zeit der Streifenwagen. Sie perpetuieren damit Forderungen nach einem sparsamen Management. Die Disposition ist im Spiegel der Listen polizeiliche Zeit-Ressourcen-Verwaltung. Sie steigern damit zugleich die Bedeutung der ordinalen Klassifikationen, die nicht mehr nur theoretischer Natur sind, sondern einen methodischen Zugang zur polizeilichen Wirklichkeit erzeugen. Insofern Personenkategorien und Darstellungskompetenzen in die Klassifikationen eingehen, stellen die Listen daher auch Vergleiche zwischen individuellen Glaubwürdigkeitszuschreibungen her, die als solche aufgrund ihrer Abstraktionsleistung allerdings nicht mehr zu erkennen sind. Als Vergleichsrahmen führt die Liste eine Neubewertung der Wissensobjekte in ihren Beziehungen zu anderen Einsätzen herbei, aber blendet die Entstehungsbedingungen ihrer Vergleichsobjekte weitgehend aus.

4.8.2. Einsatzmobilisierung als Gabentausch

Nachdem im vorangegangenen Abschnitt die mediatisierte Weltsicht der Einsatzdisposition beschrieben wurde, kann nun auf die Mobilisierungsdynamiken eingegangen werden. Die *emergency response* ist diesbezüglich durch den bereits erwähnten aktivistischen Negativismus (Bröckling 2012, 93) der Katastrophenverhinderung gekennzeichnet. Es werden Einsätze zur Erforschung potenzieller Gefahren ausgelöst; zugleich wird die Möglichkeit einer Eskalation der Gesamteinsatzlage bedacht. Wenn ich im Folgenden argumentiere, dass die Einsatzmobilisierung in der Polizei durch die normative Praxis des Gabentauschs, die eine moralisch-symbolische Reziprozitätsökonomie erzeugt, stabilisiert wird, dann bedeutet das auch, der Frage nach der Motivierung und Affizierung der Notfallintervention eine positive Komponente hinzuzufügen. Es wird die folgende These vertreten: Der Gabentausch invertiert Chance und Risiko und kehrt ihre Vorzeichen um. Diese Konzeption ermöglicht es, die seltene Mobilisierung zu Notfällen und Großeinsätzen als Kontinuität einer normativen Praxis zu fassen, die in den kritischen Ereignissen unter besonderem Reproduktionsdruck steht, aber gerade in diesen Momenten besondere symbolische Profite für die Teilnehmenden verspricht.

Zunächst bedarf es aber einer Situierung der Reziprozitätsverhältnisse zwischen der Notrufbearbeitung, die Polizeieinheiten anfordert und koordiniert, und dem Streifendienst auf der Straße, der sie zur Verfügung stellt. Die Zentralisierung der Leitstellen und ihre Anbindung an die Landespolizeidirektionen bedingen eine organisationsstrukturelle Überordnung, die die Leitzentralen formal über den Streifendienst stellt (siehe Abschnitt 2.3.1.). Die Praxis der Einsatzkräftemobilisierung besteht allerdings keineswegs nur aus autoritativen Anweisungen durch die übergeordnete Stelle, wie das folgende Interviewzitat verdeutlicht:

Polizist: Ich versuch es [seine Arbeit] immer bestmöglich zu machen, ja. Mit Verständnis und dergleichen, wenn man natürlich auch weiß, wie es draußen ist, dass man gewissen Dingen ein bissl mehr Zeit lässt, was man auch gewährt, also ich zum Beispiel, und wenn dann dringender Bedarf ist bei irgendwelchen Einsätzen, dann

muss man hinterfragen, dass es ein bissl schneller geht.

Interviewer: Also meinst jetzt Verständnis für den Streifendienst draußen?

Polizist: Verständnis für gewisse, genau, so ist es, für Abläufe, Dokumentationen, wenn es etwas länger dauert. Wenn man dringend jemanden braucht, dann ist natürlich nicht immer die Zeit da. Gegenseitiges Geben und Nehmen, wie es immer so schön heißt. (INT, Disponent)

Wichtig für die Disposition und Kontrolle der Einsätze sei ein Verständnis für den Außendienst. Die Praxis des Streifendienstes und dessen Arbeitsbedingungen kennen die Leitstellenbeamten:innen aus eigener früherer Beteiligung. Sie gewähren daher Zeit, wenn es möglich ist, drängen aber bei hohem Einsatzaufkommen auf beschleunigte Bearbeitung, um Einheiten schneller wieder als Ressourcen freizumachen und sie zwischen Vorfällen zu bewegen. Es gehe letztlich um ein Geben und Nehmen. Diese Selbstbeschreibung der Einsatzdisposition, die mir bei Feldaufenthalten immer wieder begegnete, möchte ich an dieser Stelle soziologisch vertiefen und als Gabentausch untersuchen, dessen basale Gaben Zeit und Körper sind. Die triadische Beziehung von Geben, Nehmen und Erwidern gehört seit dem bahnbrechenden Essay des französischen Soziologen Marcel Mauss zu den klassischen Theorien der Soziologie, die bis heute rege diskutiert werden (Moebius und Papilloud 2006; van Dyk und Haubner 2021; Caillé 2022).

Im Folgenden beschreibe ich zunächst die angesprochene Beziehung zwischen »drinnen« und »draußen« als widersprüchliches Verhältnis organisationsstruktureller Über- und symbolischer Unterordnung der Leitzentralen (Abschnitt 4.8.2.1.). Der Gabentausch verbindet die Praxisformen und stabilisiert ihre Prestigehierarchie zugleich permanent durch die Trennung der Disponent:innenkörper von ihren Zeitgaben (Abschnitt 4.8.2.2.). Andersherum formuliert, sind es gerade der Körpereinsatz und die unmittelbare Verknüpfung von Gabe und Geber:in, die den intervenierenden Polizeieinheiten einen Prestigevorteil einbringen. Nach kurzen Ausführungen zu Reziprozitätsverletzungen (Abschnitt 4.8.2.3.) und anderen Tauschformen in der Mobilisierung (Abschnitt 4.8.2.4.) steht dann das Gaberitual Großeinsatz im Mittelpunkt (Abschnitt 4.8.2.5.). Die Beteiligung an solchen Einsätzen als »Prestigeobjekten« verspricht hohe symbolische Gewinne. Der Gabentausch erweist sich daher als Mobilisierungsverstärker. Er produziert eine affektive Bindung an das Un/Sicherheitsobjekt. Sein »gegenseitige[r] Zauber« (Mauss 2006, 16) verflüssigt die Trennungen zwischen »drinnen« und »draußen« für den Moment. Er lässt die Gemeinschaft der Polizist:innen empfundene Wirklichkeit werden und bindet die Praxisformen Streifendienst und Notrufbearbeitung in fortlaufender Reziprozität aneinander (Abschnitt 4.8.2.6.). In der paradoxen Stellung der Leitzentralen fungiert der Gabentausch, wie abschließend argumentiert wird, zudem als Legitimation von Autorität (Abschnitt 4.8.2.7.).

4.8.2.1. »Drinnen« und »Draußen«

Eine erste Annäherung an den Gabentausch in der Einsatzmobilisierung besteht darin, die besondere symbolische Stellung der Leitzentralen im Gegensatz zu ihrer funktionalen und organisationsstrukturellen Stellung zu untersuchen. Die Notrufbearbeitung befindet sich nicht nur an einer Grenze zur organisationalen Umwelt und aufgrund ihrer

Koordinationsleistungen im sprichwörtlichen Herzen der Polizei. Sie wird auch von der polizeikulturell wichtigen Grenze zwischen »drinnen« und »draußen« durchzogen. Das heißt, die Notrufbearbeitung verbindet Innen- und Außendienst. Wenn die Polizist:innen zur Leitzentrale stoßen, überqueren sie diese Grenze, womit eine Vielzahl symbolischer Metamorphosen einhergeht. Erzählungen darüber, wie sie zur Leitzentrale gestoßen sind, bieten sich als Transitionsnarrationen zur Analyse an.

Eine häufig auftretende Variante, zur Leitzentrale zu kommen, ist die Zuteilung durch die Organisation. Die Landespolizeidirektion fordert aus den Polizeiinspektionen Mitarbeiter:innen an, die für einen begrenzten Zeitraum Dienst in der Leitzentrale verrichten müssen. Diese Form der erzwungenen Rekrutierung⁴⁴ baut auf einem organisationalen Interesse an der Aufrechterhaltung der Praxisform auf. Sie antwortet auf den konstanten Personalmangel und den zu geringen freiwilligen Zufluss neuer Mitarbeiter:innen, der das relativ geringe Prestige der Leitzentrale ausdrückt. Von der Zuteilung sind diejenigen Rekrutierungen zu unterscheiden, die von den Beamt:innen als Folge einschneidender Erlebnisse beschrieben werden. Dazu zählen neben physischen Verletzungen einschneidende negative Erfahrungen im Außendienst, größere Veränderungen in den vorherigen Dienststellen oder Ereignisse im privaten Leben. Zudem wurde mir von einigen berichtet, dass Familiengründungen mit Kindern die Entscheidung zum Wechsel in die Leitzentrale beeinflusst hätten. Ein dritter Typ der Rekrutierungserzählungen betonte die Suche nach Abwechslung oder ein individuelles Interesse an der Leitstellenarbeit.

Der Schritt von »draußen« nach »drinnen« wird von allen als Distanzierung vom typischen Alltag der *street cops* beschrieben. Der Streifendienst bildet für die Beamt:innen weiterhin den kulturellen Kern dessen, was es heißt, ein:e Polizist:in zu sein, wie etwa Verbrecher:innen jagen (FP, Landesleitzentrale) und bekämpfen (FP, Landesleitzentrale) oder »weil es immer nah am Menschen ist und weil man da am meisten helfen kann oder etwas gegen das Böse tun unter Anführungszeichen« (INT, Disponent). Allerdings ist der Streifendienst mit permanenten Unsicherheiten verbunden, die sich nicht auf physische Gefahren beschränken (Skolnick 1966), wie ein Leitstellenmitarbeiter in einem Vergleich von Leitzentrale und Außendienst erklärt:

Es ist einfach angenehmer, Dienst [in der Leitzentrale] zu machen als im Bezirk draußen. Du hast deine Einteilungen, du hast deine Pausen. Im Bezirk im Streifendienst bist eingeteilt, weiß nicht, acht Stunden am Funkwagen vom Zwölfstundendienst, die anderen vier Stunden Wachhabender. Wenn viel los ist, und das war meistens so draußen, dann hast überhaupt keine Zeit mehr. Du wirst vor lauter Schreiben nicht mehr fertig. Das ist drinnen nicht. Wenn ich drinnen von meinem Arbeitsplatz aufstehe in der Landesleitzentrale, dann ist erledigt. Ich habe keine Aktennachbearbeitung und dergleichen. Das existiert dort nicht. (INT, Disponent)

Zunächst dreht der Interviewte die polizeisozioologisch tradierte Unterscheidung von Schreibarbeit »drinnen« und Aktionsarbeit »draußen« (vgl. etwa Mensching 2008) um.

44 Rekrutierung umfasst alle Formen, mit denen Praktiken ihre Teilnehmer:innen für eine gewisse Dauer gewinnen (Shove und Pantzar 2016).

Das permanente Schreiben in der Leitzentrale nimmt für ihn offenbar im Gegensatz zum Streifendienst keinen belastenden und bürokratischen Charakter an, mit dem er nicht fertig wird. Die physische Gefahr im Streifendienst wird begleitet von Unplanbarkeit. »Draußen« zu arbeiten heißt, in einer unsteten Welt Dienst zu tun, die dem Streifendienst und seinen Beamt:innen ihre Rhythmen aufdrängt. Die »Überstundenbelastung und die Überbürokratisierung, die du draußen hast« (INT, Disponent), symbolisieren die negativen Seiten des Polizist:innendaseins. Sie werden als Geringschätzung der eigentlichen Arbeit empfunden, die mit Erwartungshaltungen und Selbstverständnissen der Protagonist:innen wenig zu tun haben (vgl. auch Künkel 2014).

»Draußen« befinden sich also die Gefahren der Welt, die Kriminellen, das Klientel und die bürokratische Schreibe, aber auch die Bürger:innen, die man zu schützen verpflichtet ist, und die Kolleg:innen, um die man sich sorgt. Es ist eine Welt der multiplen Unordnungen. Die Leitzentrale ist hingegen ein Raum symbolisch und materiell geordneter Verhältnisse, wie im Abschnitt über Listen bereits beschrieben wurde. Es gibt einen geregelten Rhythmus von Arbeit und Ruhe, den Einsätze nicht unterbrechen.⁴⁵

Hinsichtlich des massenmedialen, subkulturellen und finanziell durch Gefahrenzulagen ausgedrückten Prestiges ist der Innendienst dem Außendienst allerdings untergeordnet.⁴⁶ Dies gehe, wie mir eine Beamtin im Gespräch mitteilte, auch mit der Annahme einher, dass die Leitstellenmitarbeiter:innen die Fähigkeiten und normativen Orientierungen der Praxis »draußen« nicht verstehen würden (FP, Landesleitzentrale). Aus der Perspektive der Disponent:innen reißt die Verbindung zur Welt »draußen« aber nicht völlig ab. Denn sie teilen noch immer die Erfahrung, im Streifendienst tätig gewesen zu sein, und schreiben sich die erlernten professionellen Wahrnehmungs- und Bewertungsmuster, die die medienspezifischen Defizite des Notrufs ausgleichen und eine epistemische Integration des »Drinnen« und »Draußen« ermöglichen sollen, selbst zu. Dass Polizist:innen »lange nicht mehr draußen« (FP, Landesleitzentrale) waren, wird von ihren Kolleg:innen an »falschen« Einordnungen von Notrufgesprächen erkannt, etwa wenn Anrufer:innen nicht als »Psychosen« identifiziert werden und angelegte Einsätze verworfen werden müssen. Die beiläufigen Witze, die solche Korrekturen begleiten, unterstreichen, dass die Erfahrung im Streifendienst die selbst zugeschriebene Kompetenz, Vorfälle allein auf Basis von verbalen Darstellungen zu beurteilen, rechtfertigt. Gerade der Umgang mit den Widrigkeiten in Dienstbereichen, die als fordernd oder gar gefährlich gelten, wird dabei – im Gegensatz zum »einfachen« Dienst in gehobenen Gegenden – zum Erfahrungsfundament »richtiger« Situationsdefinitionen erklärt. Dabei handelt es sich meist um ärmere Gegenden mit hohem Migrant:innenanteil (Hunold, Dangelmaier und Brauer 2021).

Die Verbindung zum Streifendienst wird zudem permanent durch Erzählungen über vergangene Erlebnisse aktualisiert, bei denen Polizist:innen die Bedeutung von Gefahrenereignissen und Regeldehnungen in ihren Praxisbiografien unterstreichen und zur

45 Freilich gibt es emotionale Betroffenheiten, die insbesondere dann länger erinnert werden, wenn die Beamt:innen sich selbst in den Ereignissen wiedererkennen.

46 Die Entlohnung der Beamt:innen in der Leitzentrale wurde im Zuge des Aufbaus der Leitzentralen und im Gefolge der Rechnungshofkritik 2010 durch eine Erhöhung der Besoldung bereits verbessert, sodass finanzielle Einbußen durch den Wegfall von Gefahrenzulagen reduziert werden.

Rechtfertigung von Faustregeln heranziehen. Sie erinnern damit beharrlich an die gefährliche Potenzialität scheinbar alltäglicher Ereignisse. Obwohl die Beamt:innen an einem Rückzugsort arbeiten, »an dem Kollegen aufgefangen werden« (FP, Landesleitzentrale), die nicht mehr draußen sein können oder wollen, werden so grundlegende Dispositionen gepflegt und deren Wertigkeit aktualisiert.

4.8.2.2. Zeit und Körper als Gaben

Die aktive Bindung an den Streifendienst ist also eine wichtige Komponente im Selbstverständnis der Leitzentrale. Ich möchte nun aufzeigen, dass diese Bindung nicht nur auf Erzählungen beruht, sondern vor allem in der alltäglichen Praxis des Gabentauschs aktualisiert wird. Die Beteiligung daran fundiert die Erzählungen und erzeugt die relevanten Events, die in Geschichten und Lehrfabeln thematisiert werden. Wie funktioniert dieser Gabentausch?

Zur Beantwortung dieser Frage seien einige Beispiele für Gaben in der Einsatzdisposition vorangestellt. Wenn das Notrufaufkommen es erlaubt, ist es üblich, Einsätze bis zum Schichtende der Streifendiensteinheiten ruhen zu lassen, um die Besatzungen nicht kurz vor Ende mit neuen Aufgaben zu konfrontieren, die ihre Schicht womöglich ohne Not verlängern. Diese Aufgaben werden erst an die neue Besatzung vergeben. Lange Anfahrtswege werden prinzipiell vermieden. Auch schonen manche Funker:innen Besatzungen, von denen sie wissen, dass sie tags zuvor »genug zu tun« (FP, Landesleitzentrale) hatten, oder lassen Streifenwagen Aufträge, die von den Polizeiinspektionen an sie kommandiert werden, in der Zeit fahren, in der sie der Leitzentrale zur Verfügung stehen müssen. Auf Anfrage werden Streifenwagen dann so lange, wie es geht, aus dem Geschehen »draußen gehalten« (FP, Landesleitzentrale) oder erhalten Einsatzzeit für Anhaltungen zur Erhöhung von Erfolgsquoten durch Kontrollen migrantischer Jugendlicher in Parks oder von Fahrzeugen (dazu auch Fassin 2013). Die Disponent:innen gewähren zudem denjenigen Einsatzbeteiligungen, die sie brauchen, um ihre Quoten zu erfüllen (FP, Landesleitzentrale), oder erlauben gemeinsames »Schreibenfahren« nach größeren Einsätzen wie Psychiatrieeinweisungen oder Körperverletzungen, die eine umfangreichere Dokumentationsarbeit verlangen. Der Gabentausch zieht sich sogar bis in die Kategorisierung von Notrufgesprächen. Die Reduzierung des Aufwands für die Kolleg:innen »draußen« wird als Rechtfertigung für die Ablehnung von irrelevanten Anrufen angeführt. In all diesen Fällen geht es darum, den anderen Zeit zu geben, die sie für ihre eigenen Belange aufwenden können. Die kleinen Zeitgaben mögen unter Knappheitsgesichtspunkten gar als Verschwendung angesehen werden, wenn Dienstzeiten nicht bis zur letzten Minute ausgenutzt oder für Aufgaben doppelte Einheitenzuordnungen vorgenommen werden.

Gerade die freizügige Verwendung von Ressourcen macht die Zeitgaben aber umso wertvoller (Bourdieu 1998b, 371). Die Streifenwagen melden sich im Gegenzug zu Einsätzen außerhalb ihres primären Zuständigkeitsbereichs »freiwillig«. Zudem zählt die Bereitschaft, die Einsatzbearbeitung zu beschleunigen, wenn es die Gesamteinsatzlage erfordert, zu den Zeitgaben durch Interventionskräfte. Der Streifendienst gibt also Zeit, vor allem in Form von Beschleunigung bzw. als Einsatz für andere. Ein Beispiel für diese freiwilligen Meldungen gibt der folgende Protokollauschnitt:

Es kommen plötzlich immer mehr Einsätze an. Der Disponent arbeitet bald angestrengt. Er weist den Einsätzen in rascher Folge Streifenwagen zu. [...] Nach kurzer Zeit gehen ihm die Funkmittel aus. Als ein Streifenwagen anfragt, ob er Verstärkung bekommen könne, [...] muss der Disponent antworten: »Leider negativ, ist keiner mehr da.« Daraufhin meldet sich über den Funk ein anderer Streifenwagen. (FP, Landesleitzentrale)

Die Zufahrt des nicht zuständigen Streifenwagens aus einem anderen Gebiet ist eine der scheinbar unbedeutenden Unterstützungsleistungen, die, ergänzt durch kleine Nachsichtigkeiten im Ressourcen- und Zeitmanagement auf Seiten der Disposition, den Kern des Gabentauschs ausmachen. In den konkreten Situationen wird die den Gabentausch konstituierende Normativität des Gebens, Nehmens und Erwiderns selten ausgesprochen. Dass in Zukunft eine Erwidernung zu folgen hat bzw. dass eine Unterstützungsleistung bereits eine Erwidernung vergangener Zeitgaben ist, wird weder im Geben noch im Nehmen verbalisiert. Der Gabentausch entfaltet sich im Alltag weitgehend als performatives Geschehen, in dem die positive Antwort immer zugleich eine Aufforderung zur Erwidernung in sich trägt. Die inhärente Reziprozitätsforderung kann implizit bleiben. Allerdings muss die Gabe erkannt und bewertet werden, um als solche zu wirken (Hillebrandt 2008). Die Explikation des Gabentauschs wird durch ein praktisches Verstehen der Gabe als Gabe ersetzt. Ein Streifenwagen würde im Einsatzfunk nicht direkt darauf angesprochen werden, dass der Aufschub seiner Einsatzbeendigung nur gegen die Bereitschaft zur Aushilfe bei Überlastung im Nachbarbezirk gewährt wird. Die Funckerin würde lediglich fragen, ob er bereits zur neuen Schicht gehört oder am Ende seiner Arbeitszeit steht, um dann je nach Antwort sofort oder später eine andere Besatzung zu disponieren. Die Disponentin mag überhaupt noch nicht an die kommende Überlastung am Abend im Nachbarrayon denken oder zu dem Zeitpunkt im Dienst sein. Jedoch sind die zukünftigen Teilnehmer:innen dazu angehalten, den Tauschakt zu erwidern und die Reziprozitätsökonomie fortzuführen.

Die Gabe umfasst daher als dritten Zug die moralische Verpflichtung, dass Zeitnehmende den Zeitgebenden später selbst Zeit zur Verfügung stellen werden. Das symbolische Machtsystem des Gabentauschs verleiht also nicht demjenigen Macht, der über Ressourcen verfügt, sondern demjenigen, der sie veräußert, um die moralisch gebundenen menschlichen und technischen Akteur:innen später wieder mobilisieren zu können.⁴⁷ Die Erwidernung beendet die normative Dynamik des Gabentauschs, die die Praktiken der Mobilisierung strukturiert, aber nicht, sondern schafft eine gelungene Vermittlung, die eine Reziprozitätsnorm etabliert, an die weitere Gabenerwartungen anschließen.⁴⁸

47 Vgl. für eine ähnliche an Foucault anknüpfende Konzeption von Macht als sich verausgabende Assoziation Latour (2006).

48 Meines Erachtens ist der Motor der Fortsetzung nicht nur fortlaufende Konkurrenz um Prestige, in der die Tauschenden sich gegenseitig mit immer mehr Großzügigkeit überbieten (vgl. Mauss 1990; Bourdieu 2020). Vielmehr ist die Erwidernung aus relationaler Perspektive bereits als höherwertige Gabe aufzufassen, weil sich mit ihr die Tauschbeziehung selbst als intakte Beziehung erweist. Die etablierte soziale Bindung verleiht der Gebenden als Element der Gegengabepraktik ein neues Gewicht. Selbst wenn die Gegengabe ein ganzliches Äquivalent wäre, dann besäße sie durch die neue Beziehung doch einen anderen symbolischen Wert. Das erzeugt eine Wertsteigerung im

Zum Zeitpunkt der Gabe ist nie vorbestimmt, wann sie erwidert wird bzw. wann sich eine Möglichkeit bietet, die gegebene Zeit zurückzugeben, um der Verpflichtung nachzukommen (Adloff und Mau 2006). Der Gabentausch tritt so scheinbar ungebunden in den alltäglichen ›freiwilligen‹ Einsatzteilnahmen zutage, ohne dass für Außenstehende ersichtlich wird, dass die Polizist:innen damit an einem kollektiven und sich über längere Zeiträume erstreckenden Transaktionsgeschehen teilnehmen, das ihnen die moralische Obligation auferlegt, sich zur Verfügung zu stellen, um die Reziprozitätsbeziehung mit der Einsatzleitzentrale aufrechtzuerhalten. So routiniert diese Praktiken des Gebens, Nehmens und Erwiderns meist ablaufen, so bedeutungsvoll und normativ aufgeladen sind sie. In den Tauschakten verschwimmt die Grenze zwischen Routine und Ritual dort, wo Zeitgaben genauso auf einem praktischen, unausgesprochenen Verstehen beruhen, wie sie für die Polizist:innen einen expressiven Charakter in der Symbolisierung der ›guten‹ Beziehungen zwischen Notrufbearbeitung und Streifendienst annehmen.

Warum wird aber gerade Zeit geschenkt und getauscht? Marcel Mauss (1990, 31) argumentiert, dass »ausschließlich Wertgegenstände« geschenkt werden können. Es sollte bereits deutlich geworden sein, dass der Zeit in der Notrufbearbeitung ein besonderer Wert als verknapptes Gut zugeschrieben wird. Einerseits ist sie eine kritische Variable in der *event suppression* (Zebrowski 2019) sich entfaltender Notfälle. Andererseits ist sie gemessene und normalisierte Leistungskennzahl. Die manageriale und katastrophenlogische Prägung der Notrufbearbeitung ist insofern nicht entkoppelt von der Gabenökonomie, sondern bestimmt mit, was von Wert ist. Zeit nimmt damit die Form eines verallgemeinerten Tauschäquivalents an.

Die Paradoxie, dass Zeit logisch nicht getauscht oder verliehen werden kann, weil sie immer im praktischen Vollzug aufgeht, macht sie zur Gabe par excellence (Bourdieu 1998b, 371). Sie kann nur gespeichert werden, wenn sie unter Umwandlungsverlusten in Artefakten oder Symbolmedien wie Geld objektiviert oder in impliziten und expliziten Lernprozessen inkorporiert wird. Daher sind neben den oben beschriebenen unmittelbaren Zeitgaben auch Dienstleistungen und Informationen, die der Polizeisoziologe Marschel Schöne (2011, 131–34) als feldspezifische Geschenke im Polizeidienst auffasst, letztlich Gaben, die auf Objektivation und Inkorporation von Zeitinvestitionen zurückgehen. Ob Disponent:innen bestimmte Anrufe bei anderen Blaulichtorganisationen für die Streifenwagen tätigen, ist letztlich also eine Zeitgabe, die zukünftige Zeitgaben der Streifenwagen wahrscheinlich macht. Dass man niemanden »dumm sterben lässt« (INT, Disponent), Informationen und Wissen weitergibt, ist die Übersetzung von inkorporierter Zeitinvestition in Wissen und verkürzt den Aufwand anderer. Hinzu kommt, dass die mit Befehlsgewalt ausgestattete Einsatzdisposition gerade zeitliche Freiräume sowie Gelegenheiten zur Vorausgabung von Zeit zu bieten hat.

Allerdings gibt es eine weitere Komponente des Gabentauschs, die insbesondere dazu beiträgt, dass die symbolischen Hierarchien zwischen Leitzentrale und Streifendienst

Erwidern. Umgekehrt ergibt sich daraus wohl auch die Personalisierungsdynamik des privaten Gabentauschs, bei der die Praktik des Erwiderns so sehr an die Akteur:innen gebunden ist, dass der Gegenstandswert der Gabe in den Hintergrund rückt. Für die beobachteten Dynamiken sind solche ›Ursprungsdynamiken‹ aufgrund des fortgeschrittenen Charakters des Gabentauschs weniger relevant.

entstehen: die Körperlichkeit der Gabe. Dadurch, dass die Disponent:innen von der Intervention in Notereignissen distanziert sind, fehlt ihnen die Bindung des eigenen Körpers an die Gabe, die für deren Wertigkeit besonders relevant ist (Mauss 1990, 174; Hillebrandt 2012). Der Streifendienst setzt hingegen in seinen Zeitgaben gerade die Körper der Polizist:innen aufs Spiel und stellt sie der Leitzentrale zur Verfügung, damit diese sie einsetzen kann. Aus der manchmal damit einhergehenden Gefahr bezieht die Gabe der Interventionskräfte ihren höheren Wert und der Streifendienst sein Prestige. Die Widerigkeiten und Gefahren des Körpereinsatzes machen aus ihm ein symbolisch-materielles Risikokapital für Anerkennungsgewinne.

In Erinnerungen der Polizist:innen wird die Bedeutung der Gefahr im Streifen dienst noch immer greifbar. Sie betonen den Zusammenhalt und das Erleben schwieriger Umstände. Neben mitunter wenig gastlichen Polizeieinspektionen mit »Caritas«-Einrichtung erzählten mir Beamt:innen von »Messerstecher-Bars« und Massenschlägereien zwischen »40 Tschetschenen gegen 60 Türken oder so«, bei denen man mit einer deutlich geringeren Zahl an Einsatzkräften schnell »repressiv auftreten« müsse: »Da zähle der Schein.« (FP, Landesleitzentrale)

Vergemeinschaftung und Einsatzerfolg gründen in der gemeinsamen Körpergabe, die gerade unter widrigen Bedingungen (Unterfinanzierung, überlegene Gegner, Unterbesetzung) durch kollektive Exposition gegenüber der Gefahr expressive Autorität erzeugen könne. Den Körpern des Streifendienstes und der Sonderkräfte gilt daher in der Einsatzkoordination besondere Sorge. Die Begabungen des Polizist:innenkörpers werden aber zugleich genutzt. Es ist gerade Bourdieus (2020, 246–59) und Mauss' Verdienst, diese Dialektik von symbolischem Kampf und moralischer Fürsorge, Freiwilligkeit und Reziprozitätsverpflichtung als Bewegungsmechanismen offengelegt zu haben. Im Verhältnis zwischen Disposition und Streifendienst sorgen sie für symbolische Ungleichheiten und für soziale Bindungen zwischen den Praxisformen. Während die Körpergaben den einfachen Zeitgaben der Leitzentralen in der symbolischen Konkurrenz um polizeiliches Ansehen überlegen sind, wissen die Disponent:innen, dass das, was sie den Streifendienstbesetzungen im Gegenzug geben können, Zeit ist. Die Streifenwagenbesetzungen sollen hingegen erkennen, wann es darauf ankommt, den Takt zu steigern oder mit Blaulicht Kolleg:innen zu unterstützen. Diese haben es ihnen im Einsatzfunk bereits unzählige Male vorgemacht. So wird der Funk zum Kommunikationsraum polizeilichen Lernens und der Integration in den Gabentausch.

4.8.2.3. Verletzung der Reziprozitätsnorm

Das Erkennen des »richtigen« Moments für Gaben vollzieht sich auf der Basis polizeilichen »Gespürs« – einer geradezu »intentionslose[n] Intentionalität, die im Sinne eines Prinzips von Strategien ohne strategischen Plan, ohne rationales Kalkül, ohne bewusste Zwecksetzung funktioniert« (Bourdieu zit.n. Hillebrandt 2008, 4288). Die im Gabentausch entstehenden Gemeinschaftsbeziehungen gelten als Möglichkeitsbedingung polizeilicher Praxis (Behr 2000a). Den Streifendienstkolleg:innen soll die Aufgabenerfüllung erleichtert werden und in Notsituationen immer jemand zur Unterstützung eilen: »immer wenn die Kollegen in Not sind [...], müssen wir wen haben« (INT, Disponent), »davon leben wir« (FP, Landesleitzentrale). Daher ist es bereits ein Affront, wenn das Prinzip des Gebens und Nehmens in der Praxis expliziert werden muss. Dennoch gibt

es immer die Möglichkeit der Abweichung und Verletzung. Sonst könnten Gabe und Erwidern keinen symbolischen Wert erlangen. Im Mittelpunkt der Sanktionierung und Skandalisierung stehen die Abweichenden. Ein Polizist bemerkt im Interview:

Wenn viele Einsätze sind, sind halt viele Einsätze. Die [Streifenwagenbesetzungen] brauchen sich nicht beschweren, weil wir können ja auch nichts dafür, wenn viele Anrufe oder eine hohe Einsatzdichte ist. [...] Ja, hin und wieder muss man mit den Kollegen draußen auch streiten. [...] Aber im Großen und Ganzen passt das. Und wir sind zufrieden, wenn sie zufrieden sind [...]. (INT, Disponent)

Der Disponent stellt sich im Gesprächsauszug nicht als Inhaber einer formalen Autorität dar. Er sieht sich vielmehr als Teil einer Schicksalsgemeinschaft (Behr 2000b), die vom Einsatzaufkommen betroffen ist. Er kritisiert daher die Verweigerung in einer Lage, mit der alle Beteiligten umgehen müssten. Die Streifenwagen zeigen dabei an, dass sie keinen Grund für eine Beschleunigung sehen, während für die Disponent:innen bereits klar ist, dass sich die Einsatzlage verdichtet. Der implizit im Gabentausch mitgetragene Verweis auf zukünftige Gegengaben und die Erwartung eines gemeinsamen Verständnisses, wann Zeitgaben zu erwidern sind, werden brüchig. Der Streit über die Einsatzbearbeitung findet vor der gesamten Funköffentlichkeit statt. Die Verletzung der Reziprozitätsbeziehung hebt die ›Unbelehrbaren‹ heraus und personalisiert die Verantwortung für den Verstoß. Umgekehrt können auch Leitstellenbeamt:innen durch ›falsche‹ Klassifizierungen den Gabentausch verletzen, weil zu hohe Gefahreinschätzungen umfangreichen Körpereinsatz oder Aufwand für den Streifendienst erfordern. So wird nicht nur eine zu niedrige Priorisierung, sondern auch eine zu hohe Einsatzklassifikation riskant.

Der Zeitpunkt und die Bewertung des Einsatzes entscheiden zudem darüber, ob den Gaben Wert zugeschrieben wird. Freiwillige Meldungen werden dann erwartet, wenn es um etwas ›Wichtiges‹ geht. Wenn eine Streifenwagenbesetzung sich permanent zu Einsätzen wegen Lärmerregungen melden würde, wäre das keine wertvolle Gabe und könnte abgelehnt werden. Allerdings ist auch die Ablehnung der Zeit- und Körpergaben eine riskante Angelegenheit. Denn die Annahme ist im Tauschakt verpflichtend und kann bei Verstößen sogar als kleine »Kriegserklärung« (Mauss 1990, 37) wahrgenommen werden. Dass die Disponent:innen Gaben nur begründet ausschlagen dürfen, kann zu ungewöhnlichen Rekonfigurationen von Einsatzbewertungen führen, die situativ als *overpolicing* oder Ressourcenverschwendung erscheinen mögen, dafür aber die Tauschmaschine in Gang halten. Während meiner Beobachtungen kam es bei einem Vorfall auf einer Autobahn zu einer Situation, in der ein hohes Aufgebot an Kräften mobilisiert wurde: »Eine Anzahl, die mir eigenartig hoch vorkommt. Da ich nicht gehört habe, was gefunkt wurde, frage ich, wie es dazu kommt. Der Disponent sagt, die meisten hätten sich freiwillig dazu gemeldet.« (FP, Landesleitzentrale) Autobahneinsätze haben sehr hohe Priorität. Der Aufwand in diesem Fall ist dennoch vor dem Hintergrund allgemeiner Knappheit eher ungewöhnlich. Auch der Funker zeigt in seiner Erwidern auf meine Frage, dass die Disposition nicht auf seiner eigenen Einschätzung, sondern auf der kollektiven Bewertung durch freiwillige Meldungen basiert. Bei einer einfachen Kosten-Nutzen-Rechnung würden die Mittel wahrscheinlich anders eingesetzt. In der Gabenökonomie darf der avisierte Nehmer aber nicht einfach ablehnen, wenn er keinen ›guten‹

Grund dafür vorzuweisen hat, weil er sonst die Geber:innen und deren Fähigkeiten, die Lage zu bewerten, herabwürdigen könnte. Die Ablehnung freiwilliger Meldungen kann aber dadurch begründet werden, dass es anderes zu tun gebe (FP, Landesleitzentrale). Damit bremsen die Funker:innen die Initiative der Streifenwagen nicht, sondern nehmen die Mobilisierungsdynamik auf und lenken sie. Genauso vorsichtig müssen die Disponent:innen mit Beschleunigungsforderungen umgehen, mit denen sie den gewohnten Ablauf der Einsatzbearbeitung situativ verkürzen, etwa wenn sie Streifenwagen nicht gemeinsam zur Dokumentation »schreiben fahren« lassen.

Im generalisierten Gabentausch zwischen Notrufbearbeitung und Streifendienst können die beschriebenen Verletzungen der Reziprozitätsnorm durch andere kurzfristig abgefedert werden, wodurch der Austausch Stabilität erlangt. Alle werden dafür verantwortlich gemacht, die Beziehungen der Kollektive aufrechtzuerhalten. Die Erwidern verteilt sich auf viele, sodass es »im Großen und Ganzen passt«. Der Gabentausch erweist sich als sozialer Kitt und moralische Ökonomie, die Wissensobjekte einer kollektiven und kollektivierenden Neubewertung in der Einsatzmobilisierung unterzieht und dafür sorgt, dass Menschen und Dinge zur Intervention verfügbar werden.

4.8.2.4. »Du machst mir das, ich mach dir das«: Handel, Tausch und Drama

Neben den impliziten Erwidernsforderungen des Gabentauschs nimmt die Mobilisierung vormals unzugänglicher Ressourcen Formen narrativer Umwertung und expliziter Verhandlung an. Dabei handelt es sich um Ausnahmen von der allgemeinen Gabenzirkulation. Während die narrative Umwertung versucht, den symbolischen Wert von Einsätzen durch stilistische Mittel und selektive Zuwendung zu bestimmten Aspekten zu steigern oder die Kosten gering aussehen zu lassen, operiert der explizite Tausch mit offengelegten Regeln. Beide zielen vor allem darauf ab, Akteur:innen zu mobilisieren, die üblicherweise passiv bleiben oder besondere Mobilisierungsbemühungen verlangen. Das können andere Organisationseinheiten (z.B. die Kriminalpolizei), Sonderkräfte oder einzelne Akteur:innen sein, wie z.B. Offizier:innen und Jurist:innen, die umfangreiche Abweichungen von Regeln verantworten und gestatten müssen. In der Umwertung von Einsätzen bewegt sich die Einsatzdisposition zwischen Dramatisierung, die Gefahren hervorhebt, um Ressourcen zu mobilisieren, und Banalisierung, die zwar taxonomische Klassifizierungen aufrechterhält, aber die Relevanz senkt, um Mobilisierungsdynamiken zu begrenzen.

Vorfälle können durch Rekontextualisierung neue Bedeutungen erlangen, etwa indem verdächtige Aktivitäten einem lokalen Konflikt oder einem wiederkehrenden Kriminalitätsphänomen zugeordnet werden. Die Rekontextualisierung verleiht den Einsätzen somit eine Relevanz, die über die eigentliche Situation hinausgeht, und kann das Interesse anderer wecken. So können die Funker:innen versuchen, Einsätze abzugeben, ohne eigene Kräfte aufzuwenden, indem sie die Verkehrspolizei oder andere Funkgruppen ansprechen, die nicht zuständig wären (FP, Landesleitzentrale). Hierfür ist darstellerisches Geschick von Nöten, da eine Bedeutsamkeit der Ereignisse glaubwürdig kommuniziert werden muss, die die Beamten selbst nur bedingt annehmen.

Genauso können Kontextvermutungen Gefährlichkeit abmildern, indem vermeintliche Täter:innen hinsichtlich ihrer Gefährlichkeit herabgestuft werden (siehe Abschnitt 4.7.2.). Hierbei werden Einsätze durch die selektive Zirkulation von Aspekten des jeweili-

gen Wissensobjekts umgewertet. Als exemplarisches Beispiel kann hier ein Einsatz während meiner Beobachtungen dienen. Bei dem Vorfall werden von Auffordernden auch gefährliche Gegenstände in einer Unterkunft vermutet. In der Disposition wird die Gesprächsdokumentation lediglich mit »Messer sind eh immer da.« (FP, Landesleitzentrale) kommentiert. Die Messer in der Unterkunft werden nicht als gefährliche Waffen bewertet und im Funk nicht weitergegeben. Diese Information könnte eine deutlich aufwendigere Mobilisierung mit Sonderkräften zur Folge haben und schnell zu vielen freiwilligen Meldungen führen.

Die selektive Wissenszirkulation entdramatisiert in solchen Fällen und lässt die Disposition weniger Streifenkräfte in der Funkgruppenöffentlichkeit plausibel erscheinen. Entgegen der üblicherweise besonders hohen polizeilichen Aufmerksamkeit werden die gefährlichen Gegenstände als alltägliche Haushaltswaren normalisiert, der Einsatz im buchstäblichen Sinne deeskaliert und die Mittel, die die Benennung erfordern würde, reduziert. In solchen Fällen nehmen die Disponent:innen selbst ein gewisses Risiko in Kauf, reduzieren aber auch die Risiken von zu umfangreichen Kräftenmobilisierungen und Gefahrenerwartungen.

Gerade in Einsatzlagen, die durch Ressourcen- oder Zeitmangel gekennzeichnet sind, reguliert die (Ent-)Dramatisierung Verfügbarkeiten und versucht, Akteur:innen aktiv zu mobilisieren. Ein Einsatz während meiner Beobachtungen veranschaulicht die Funktionsweise dramatisierender Narrationen zur gezielten Mobilisierung nicht zuständiger Akteur:innen. Weil die Bearbeitung viel Zeit in Anspruch nimmt, aber die speziellen Fähigkeiten der Polizeikräfte nicht notwendigerweise erfordert, soll der Vorfall, ein Straßenschaden, abgegeben werden. Die Mobilisierung der Feuerwehr und anderer Einsatzorganisationen scheitert bzw. wird als wenig aussichtsreich angesehen. Deswegen versucht es der Disponent bei der Stadtverwaltung, der er »recht dramatisch, aber in sachlichem und freundlichem Ton« (FP, Landesleitzentrale) erklärt, dass der Fahrbahnabbruch immer größer werde, die eigentlich zuständigen Organisationen überlastet seien und für die Bearbeitung des Vorfalls zu lange brauchen würden. Er betont, dass fast ein Auto hereingefahren wäre und dass er wolle, dass es abgesperrt wird, damit keiner reinfällt. Mehr wolle er ja nicht (FP, Landesleitzentrale).

Die dramatische Erzählung weist auf sich ausweitende Schäden und drohende Gefahren hin, wenn nicht abgesperrt wird. Die Erzählung mobilisiert Schwere und Dringlichkeit, um formale Bewertungs- und Zuständigkeitskriterien aufzuweichen. Sie strukturiert das Wissensobjekt weniger anhand von polizeilich-fachlichen Kriterien, sondern ähnelt dem, was Karin Knorr-Cetina (1984, 154f.) ein »transepistemisches Argument« genannt hat. Die Dramatisierung kann über unterschiedliche Praxisformen hinweg angewandt werden, indem auf Gefährdungen kultureller Hochwerte hingewiesen wird, die über das normative Gewebe der Notrufbearbeitung hinaus moralische Geltung beanspruchen. Zugleich verlangt der Disponent nicht viel und betont, dass der Beitrag zur Bewältigung des Geschehens nur in einer Absperrung bestünde. Den Aufwand für die Lösung des Problems stellt er, gemessen an seinem Effekt zur Reduzierung der Gefahr, als gering dar. An diesem Beispiel wird deutlich, dass die Mobilisierung eine narrative Komponente besitzt. Der Einsatz wird nicht als kalter, bürokratischer Fall weitergegeben, sondern als mobilisierende Objekterzählung.

Die nicht verbalisierten Verpflichtungen des Gabentauschs und der Dramatisierung werden also durch den expliziten Tauschhandel ergänzt, bei dem das Prinzip »Du machst mir das und ich mach dir das« (FP, Landesleitzentrale) ausdrückt, was und wann getauscht wird. Ein solcher Handel findet nicht nur zwischen Einsatzleitzentrale und anderen Organisationsteilen statt, sondern auch zwischen Streifenwagen. Der Funk ist dann wie beim Gabentausch eine Art Handelsplatz, auf dem sich die Streifen gegenseitig Angebote machen, welche Einsätze sie zu bieten haben, und sich abstimmen. Man tauscht beispielsweise einen Streit gegen eine »Psychose« oder eine Lärmerregung. Der Einsatz wird zum Tauschgegenstand, mit dem bestimmte Zeitinvestitionen verbunden sind. Die Disponent:innen bestätigen und formalisieren den ordnungsgemäßen Ablauf durch die Neuzuweisung der Verantwortlichkeiten und auch sie tauschen Einsätze mit anderen und verhandeln mit Kolleg:innen um Interventionskräfte. Der Unterschied zum Gabentausch ist, dass die zeitlichen Bedingungen und Gegenstände des Tauschs von vornherein bekannt gemacht werden.

Wie Geben, Nehmen und Erwidern sind (ent-)dramatisierende Narrationen und Tausch Konfigurationspraktiken, die die Wissensobjekte umwerten, Mobilisierungen be- oder entgrenzen. Im folgenden Abschnitt werden nun Großeinsätze in ihrer kulturellen Bedeutung und Bewertungsdynamik als Gaberituale untersucht, die Polizist:innen in besonderer Weise affizieren und vergemeinschaften.

4.8.2.5. Großeinsätze als Gaberituale

Das »Geben und Nehmen« weist Rhythmen auf. Obwohl nicht expliziert wird, wann eine Gegengabe erforderlich wird, ist erwartbar, wann es wahrscheinlich ist, dass sie geleistet werden muss. Das heißt, im Alltag treten Einsätze, bei denen Körper- und Zeitinvestitionen auf freiwilliger Basis von den Polizist:innen erwartet werden, zu gewissen Zeiten auf – meist in den Abendstunden und zu Hauptverkehrszeiten. Daneben gibt es Großeinsätze, deren Auftreten zwar immer am Horizont der Notrufbearbeitung aufscheint, die aber nicht vorausgesehen werden können. In diesem Abschnitt möchte ich Großeinsätze als Gaberituale analysieren und damit zugleich aufzeigen, wie im Angesicht erwarteter Gefahren und der Möglichkeit schwerwiegender Fehler Streifendiensteinheiten und Disponent:innen dennoch zur Teilnahme motiviert und affiziert werden.

Zunächst sollen aber einige Worte zu Routineeinsätzen verloren werden, um die Besonderheiten der großen Events besser zu verstehen. Routineeinsätze werden nacheinander abgearbeitet. Sie verlangen keinen größeren Koordinationsaufwand und sind auch nicht mit umfänglichen Gefährdungserwartungen verbunden. Die Polizist:innen können recht gut einschätzen, dass bei solchen Einsätzen nichts Besonderes geschehen wird. So antwortete mir ein Notrufbeamter, als ich ihn nach seiner Einsatzklassifikation fragte, »es handele sich um einen ›typischen Streit‹. ›Das wird sein, dass die Kollegen hinfahren und den mitnehmen.‹ Mit ›mitnehmen‹ meint er auf Nachfrage, dass die Kolleg:innen einen Beteiligten vom Ort wegschicken werden. ›Es sei denn, er wehrt sich irgendwie.« (FP, Landesleitzentrale) Diese Einsätze werden als Wiederholung vieler vorheriger identifiziert, was es den erfahrenen Beamt:innen erlaubt, ihre nahe Zukunft zu erahnen: »Ich frage den Funker, ob man manchmal wisse, dass aus den Einsätzen nichts wird. Er sagt: ›Immer.‹ Das sei ihnen völlig klar und man mache die Einsätze nur aus Gründen der Rechtfertigung.« (FP, Landesleitzentrale) Routineeinsätze nehmen als

Wissensobjekte eine relativ abgeschlossene Form an und versprechen nicht nur wenig Überraschungen, sondern auch wenig Prestige und kaum kriminalistische Relevanz oder Erfolg. Das unterscheidet sie von Großeinsätzen, die zu Gaberitualen werden.

Der Notrufprozess in der Leitzentrale entscheidet in diesem Kontext, ob eine umfangreiche Mobilisierung anzustrengen ist. Auch ›falsche‹ Großmobilisierungen können zu einem Verlust von Anerkennung führen, was unter anderem in den oben beschriebenen Sanktionierungen von ›falschen‹ Bewertungen am Notruf oder Sticheleien wegen ›übertriebenen‹ Mobilisierungen immer wieder präsent gehalten wird. Es werden insofern nicht nur physisch, sondern auch, vielleicht sogar vorwiegend, symbolisch riskante Unterscheidungen getroffen. Die Notfälle bieten zugleich Möglichkeiten für Anerkennungsgewinne und -verluste. Diese Art der Bewertung von symbolischen Chancen und Risiken vermischt sich mit der in Abschnitt 4.5.2. beschriebenen Vorsicht und rationalisierten Entscheidungsregeln. Für Großeinsätze oder solche, bei denen erwartet wird, dass Täter:innen gefährliche Gegenstände gegen Interventionskräfte nutzen (z.B. Messer oder Schusswaffen), gilt die Prämisse, so viele Einheiten wie möglich zu mobilisieren, um »in Überzahl« (FP, Landesleitzentrale) zu kommen und ein »besseres Kräfteverhältnis« (FP, Landesleitzentrale) herzustellen. Diese Demonstration von Stärke wird als Minimax-Strategie rationalisiert (Gillooly 2020a). Das heißt, durch ein maximales Aufgebot sollen Risiken für die Einsatzkräfte minimiert werden.

Die Disponent:innen verkünden im Zuge dieser Bewertung die Gaberituale durch ihre Funksprüche. Sie eröffnen mit den ersten Zuweisungen von Einheiten eine Gelegenheit für andere, sich freiwillig zu melden. Die Relevanz des Einsatzes wird im Funk durch formale Klassifizierungen, Dinge, aber auch Orte und an Personenkategorien gebundene, implizite und explizite Gefahrenzuschreibungen kommuniziert. Zudem drückt die Art und Weise, wie der Einsatz beschrieben wird, mögliche Gefahren und Eskalationspotenziale aus. Die Aufforderung »Einsatzmäßige Zufahrt, bitte.« (FP, Landesleitzentrale) markiert den Einsatz dann neben der Nennung der Straftat und Dynamik als höchstprioritär und veranlasst formell eine Blaulichtfahrt. Obwohl Disponent:innen eine Grundstimmung von Ruhe und Souveränität ausstrahlen sollen (S. Schmidt 2022), verdeutlichen sie durch bewusste und unbewusste Stimmvariationen die Bedeutung von Einsätzen (INT, Disponent). Während bei einfachen Zuweisungen oft ein melodischer Gesang zu hören ist, der seinen Inhalt durch einen Anklang von Distanzierung und Belanglosigkeit entschärft, wird die Ansprache geradliniger, wenn Einsätze als dringender gelten.

Mit ihren Funksprüchen verkünden die Disponent:innen nicht nur Gefahr. Sie eröffnen den Streifenwagenteams die Chance, sich einzusetzen. Insofern entsteht mit dem Gaberitual ein kritisches Ereignis, bei dem die Polizeieinheiten dazu aufgerufen sind, praktisch durch freiwillige Meldungen Stellung zu beziehen (vgl. Bourdieu 2007) bzw. sich als ›echte‹ Polizist:innen zu erweisen. Das höchste Gaberitual ist der sogenannte Sukkursruf von in Not geratenen Einsatzkräften, bei dem, wie mir im Gespräch erklärt wurde, »alle aus dem Bezirk bis zum ›Froschfahrer‹ so schnell wie möglich zu Hilfe kommen. [Frosch ist ein umgangssprachlicher Begriff für einen Gefangenentransporter.]« (FP, Landesleitzentrale) Die Risikonahme durch besonders schnelle Zufahrt bei Gefahr für die eigenen Kolleg:innen ist der Inbegriff der Zeit- und Körpergabe, bei der alle dabei sein müssen. Indem sie sich freiwillig melden, demonstrieren die Polizist:innen die

Kompetenz, den Beginn eines Gaberituals zu erkennen und ›richtig‹ auf die entsprechenden Einsätze zu antworten. Dadurch werden die Streifendienste aus ganzen Bezirken ohne umfängliche Verhandlungen oder Autoritätsgesten mobilisiert. Das freiwillige Melden verflüssigt dabei die räumlichen Zuständigkeitsgrenzen und erzeugt so den bereits in vorangegangenen Kapiteln beschriebenen transversalen Interventionsraum mit.

Solche Einheitennotrufe werden via Funk und durch Tasten des Funkgeräts abgegeben. Letztere kommen häufig als Fehlalarme in der Leitzentrale an, wenn Polizist:innen versehentlich die falsche Taste drücken. Die Alarme scheinen auf allen Bildschirmen als rot markierte Nachrichten auf, sodass medientechnisch sichergestellt wird, dass die polizeiliche Selbstsorge in Gang gesetzt wird. Den Disponent:innen kommt dann im Gegensatz zu Hilferufen über Funk die Aufgabe zu, in wenigen Sekunden zu prüfen, ob der Sukkursruf echt ist, denn »wenn die *Unterstützungsmaschine* erst läuft, wollen alle ankommen« (Behr 2000a, 197 Herv. i. O.).⁴⁹ Wiederum handelt es sich um eine riskante Bewertung der Lage. Mit der Initiation von Gaberitualen muss bereits zu Beginn sparsam umgegangen werden. Denn ihre Dynamik neigt zur exzessiven Verausgabung von körperlichem Risikokapital und zur Gefährdung der Ressourcenverknappung, weil alle die Chance, zu helfen und dabei symbolische Profite anzuhäufen, nutzen müssen und wollen (vgl. Mauss 1990). Die kritischen Ereignisse und die Antworten darauf sind als *performances* vor den versammelten Publika der Leitzentrale und des Einsatzfunks zu verstehen. Sie bezeugen die Gabe und bilden als situative Bewertungsöffentlichkeit eine Grundlage des Prestigegewinns.

Großeinsätze als Gaberituale zu betrachten, liefert nicht nur eine normativitätstheoretische Perspektive auf die Reproduktion von Praxisformen und deren soziale Bindungen im Zuge außergewöhnlicher Notereignisse. Der Ansatz bietet auch eine empirisch begründete Erklärung für die positive Motiviertheit und Affizierung zu gefährlichen Einsätzen. Im Gegensatz zu Theorien über Gefahrengemeinschaften fasse ich daher sogenanntes gefahrensuchendes Verhalten nicht als pathologische Abweichung auf, sondern als Resultat einer spezifischen normativen Dynamik, die Gemeinschaft und Gefahr im Einsatz miteinander verkoppelt und denjenigen Anerkennung zuteilwerden lässt, die sich Gefahren im Sinne einer Zeit- und Körpergabe aussetzen. Denn als Gegengewicht zum Risiko von Großeinsätzen führt der Gabentausch mit der impliziten moralischen Verpflichtung, sich und seine Zeit für andere einzusetzen, ein symbolisches Risiko ein, das darin besteht, bei Protest gegen die riskante Mobilisierung oder Abstinenz von Großeinsätzen Prestige zu verlieren oder gar als Abweichende zu gelten.

Das Wissensobjekt Großeinsatz wird so zu einem Prestigeobjekt, bei dem sich Risiken und Chancen vermischen und vertauschen. Je gefährlicher die Einsätze sind, desto wertvoller ist die individuelle Gabe. Die Beteiligung am Ritual wirkt über den Moment hinaus, bildet den Stoff für Erzählungen, die Zugehörigkeit zur polizeilichen Gemein-

49 Dass auszubildenden Polizist:innen demonstriert wird, wie beim Sukkursruf in der Leitzentrale »alle Lichter angehen« (FP, Landesleitzentrale), hat somit eine doppelte praktische Bedeutung. Die neuen Polizist:innen lernen, was für sie durch die Gabentauschgemeinschaft getan wird, wenn sie Hilfe benötigen, dass mit Notalarman sparsam umzugehen ist und im Fall eines Fehlalarms schnell ein Widerruf zu erfolgen hat.

schaft unter Beweis stellen, und bindet die Praxisformen Notrufbearbeitung und Streifenfendienst, »Dinnen« und »Draußen«, aneinander.

Die soziale Integrationskraft des Gaberituals erfasst auch die Medientechnik der Notrufbearbeitung. Sie spielt für den Gabentausch im Alltag eine besondere Rolle. Bietet der Einsatzfunk doch die zentrale Kommunikationsplattform für den Aufbau kollektiver Reziprozitätsbeziehungen, indem er allen ermöglicht, Kenntnis von Zeitgaben und -bedarfen zu erlangen. Das Einsatzleitsystem wird aber auch selbst zum aktiven Teilnehmer am Gabentausch. Es bewährt sich, weil es im »richtigen« Moment Stabilität gewährt und wie die menschlichen Teilnehmer:innen seinen Dienst tut. Die Involvierung von Technik und Objekten wird in Gabetheorien meines Erachtens oft unterschlagen. Der folgende Bericht in der Polizeifachzeitschrift *Öffentliche Sicherheit* veranschaulicht aber, dass im Gaberitual Dinge und Medien nicht nur getauscht werden, sondern dass sie selbst Prestige gewinnen können. Dabei verschränken sich technische Elemente und soziale Organisation der Technik. Das Erkennen des Gaberituals als Kennzeichen der Zugehörigkeit zum Kollektiv der Polizei wird in dem Bericht deutlich hervorgehoben.

Die Terrornacht von Wien am 2. November 2020 war die erste große Bewährungsprobe für ELKOS. In den Abendstunden des 2. November 2020 war gerade ein großer Systemumbau für ELKOS im Gange. Der Knackpunkt war, diese Ausnahmesituation zu erkennen und als Reaktion darauf den österreichweiten technischen Umbau zu unterbrechen [...]: Jede Veränderung am System wurde ausgesetzt. Aufgabe der Technikmannschaft war ab diesem Augenblick, die Stabilität in der Technologie sicherzustellen und die Performance des Systems zu überwachen. [...] Denn die technischen Kapazitäten werden in diesem Szenario ganz anders beansprucht als im Tagesgeschäft. »Alles war nur mehr auf dieses Ziel gerichtet und das ist uns gelungen«, schildert Semlegger. (Löff 2021)

Im Großeinsatz bewähren sich die neue Technik und ihr Personal, indem sie ganz im Einsatz aufgehen. Die Medientechnik gewinnt das durch Zuverlässigkeitsprobleme während der Pilot- und Implementierungsphase verlorene Prestige zurück. Sie erweist sich als materielle Teilnehmerin, in der ein Verstehen der Relevanz von Großeinsätzen zum Ausdruck kommt. Das Einsatzleit- und Kommunikationssystem ist im Gaberitual auf besondere Weise verpflichtet, stabile Kommunikation zu gewährleisten und damit die Investitionen, die Polizist:innen und Organisation seit Jahren in ihren Aufbau und Erhalt verausgabt haben, zurückzuzahlen. So gewinnen die anderen Mitglieder des Polizeikollektivs mit der Zeit Vertrauen in die Medientechnik, die in späteren Interviews und Gesprächen leitstellenübergreifend positiver bewertet wurde als zu Beginn, obwohl sie im Alltag noch immer manche Instabilität aufwies. Diese Anerkennung resultiert daher nicht nur aus einer verbesserten Funktionalität oder aus der Gewöhnung an ihre Fehler, sondern auch aus ihrer Beteiligung an brenzligen Situationen, in denen sie Stück für Stück symbolische Profite sammelt. Gaberituale sind insofern kritische Ereignisse, in denen es für Polizist:innen und Technik sozial und symbolisch viel zu gewinnen und viel zu verlieren gibt, in denen Risiken zu Chancen werden und sich heterogene Kollektive aneinander binden.

4.8.2.6. Affektive Involvierung in Gaberituale

Kommen wir nun etwas konkreter dazu, wie Gaberituale die Grenzen von »Drinne« und »Draußen« durch die Affizierung der Disponent:innen überschreiten. Dazu betrachte ich wiederum zuerst die alltägliche Routine kleinerer Einsätze als Kontrastfall. Zudem beziehe ich die Notrufbeamten mit ein, um zu zeigen, dass symbolische Opportunitätslogik und Affizierung in allen Episoden der Notrufbearbeitung (bewertungs-)relevant werden. Unter Affizierung verstehe ich dabei körperlich-mentale »Lust-Unlust-Erregungen« (Reckwitz 2016b, 170), die Aufmerksamkeit lenken und zur aktiven Teilnahme motivieren bzw. mobilisieren. Sie verbinden sich auf besondere Weise mit praxisform-spezifischen Bezugsproblemen.

Die geringe Affizierung durch Routineeinsätze drückt sich genauso wie das Umschlagen in stärkere Involvierung in Körperhaltungen aus:

Bei manchen Anrufen gestikulieren die Beamten: Einer dreht Däumchen, der andere schlägt in die Luft, als ein Anrufer dreimal hintereinander seine Frage nicht versteht. Einer sitzt beim Telefonieren lange in den Drehstuhl versunken. Er rutscht dabei immer weiter, fast in Liegeposition. Bei einem Anruf setzt er sich aber plötzlich und schnell auf, lehnt sich über den Schreibtisch und fokussiert auf den Bildschirm vor ihm. Er wirkt konzentriert. (FP, Landesleitzentrale)

Bei hohem Einsatzaufkommen werden die Beamt:innen körperlich sichtbar ins Geschehen eingespannt. Im Zuge einer dichten Einsatzphase während meiner Beobachtungen saß ein Disponent dabei »am Tisch leicht nach vorn geneigt, die Beine in einem etwas spitzeren Winkel als 90° unter dem Tisch platziert und auf den Ellbogen auf dem Tisch abgestützt vor den Monitoren« (FP, Landesleitzentrale). In dieser Position erreichen die Beamt:innen Telefon, Computermouse, Tastatur und Funktasten, ohne sich viel zu bewegen. Ihre Bewegungen werden schneller und geradliniger. Die affektive Involvierung wird durch eine fokussierte körperliche Hinwendung zur Bedienoberfläche des Einsatzleitsystems und den Funk erkennbar. Dass die Beamt:innen dabei vor grauen Formularen und Listen sitzen, mag die Wirkung der Affektdynamiken unterstreichen.

Eine intensivere Zuwendung äußert sich aber auch darin, dass die Notrufbearbeiter:innen potenziell prestigeträchtige Einsätze im Einsatzleitsystem mitverfolgen. Sie fiebern sprichwörtlich mit.

[G]erade wenn man den Anruf entgegengenommen hat und glaubt, da könnte was dran sein, dann hört man automatisch oder steht dann mal kurz auf und geht vorne zum Funkplatz und fragt nach, was war da, oder man schaut selber im System nach, aber das ist immer, wie es die Zeit zulässt, oft liest man dann eben kurz nach, war wirklich was dran oder war nix dran. (INT, Disponent)

Die Affizierung durch die Einsätze speist sich daraus, dass ihr Ausgang ungewiss ist. Die an ihnen wahrgenommenen Chancen und Risiken steigern die Involvierung. Das verdeutlichte ein Interviewpartner, der mir von einem Großeinsatz erzählte. Der Disponent habe damals den Informationstext des Einsatzformulars gelesen, in dem stand, dass es nur einen einzigen Anrufer gegeben habe, und sich gewundert: »Ein Anrufer?

Und ganz arg geredet, weil ich mir das Band am Notruf auch angehört hab, ganz ruhig geredet, wie wenn das das Normalste wäre.« (INT, Disponent) Er sei trotzdem sofort von einem Verbrechen ausgegangen. Die umfangreiche Mobilisierung verschiedenster Sonderkräfte und »natürlich dann die ganzen Streifungen und so und Landeskriminalamt, Tatort[-sicherung]« (INT, Disponent) übersteigt in der Erzählung die Möglichkeiten des normalen Funkbetriebs: »das war dann einfach zu viel« (INT, Disponent).

Nicht nur, dass derartige Ereignisse den Polizist:innen oft lange in Erinnerung bleiben, weist auf eine gesteigerte Affizierung hin. Bei Großeinsätzen können die Disponent:innen entscheiden, ob sie selbst am Einsatz dranzubleiben oder ihn an andere Beamt:innen an einem gesonderten Arbeitsplatz abgeben und sich stattdessen dem parallelen Geschehen in ihrem Funkkreis widmen. Die Entscheidung die anspruchsvollen Mobilisierungen weiter zu koordinieren, wird wie folgt begründet:

Person 1: [...] Und ich wollte natürlich das weitermachen, weil ich selber, weil ich das alles aufgebaut hab und koordiniert hab und ich wollte das natürlich auch abschließen.

Interviewer: Ah, das ist dann wirklich auch so das//

Person 1: Ja, ja, da will man dann selber schon wissen, da will, da kommt man sich vor, wie wenn man draußen, da ist man mit dem Kopf draußen am Einsatzort und ((lacht)). (INT, Disponent)

Nicht weiterzumachen ist für den Beamten keine Option. Am Einsatz dranzubleiben »natürlich«. Es gehe darum, das Aufgebaute abzuschließen, zu wissen, was passieren wird, und daher auch, ob sich das Gefühl für die Potenziale des Ereignisses bewahrheitet. Der Beamte zeigt damit, dass er den symbolischen Wert des Vorfalls erkennt. Er verspricht eine besondere Anerkennung für das nuancierte Erkennen des »wirklichen« Geschehens, seiner Risiken und Chancen, die dem Beamten, wie Harvey Sacks (1972) bereits feststellte, einen Platz in der Geschichte der Dienststelle, der Dienstgruppe oder zumindest in seiner persönlichen Geschichte sichern können.⁵⁰

Solche Erzählungen dokumentieren die kulturelle Bedeutung der Beteiligung an den Großeinsätzen. Nur die eigene Involvierung und Hingabe – vor dem Hintergrund der Option, sich auch anders entscheiden zu können – überträgt das Prestige des Wissensobjekts auf die Beteiligten. Dabei gehen sie stellvertretend für die Praxisformen, zu denen sie gehören, Wetten auf die Zukunft des Wissensobjekts ein. Ob die Beanspruchung des Gaberituals mit seinen großen Aufwendungen an Zeit und Körpereinsatz zu einem Erfolg führt, kann erst im Nachhinein gewusst werden. So bilden die mit der Ausrufung eines Großeinsatzes verbundene riskante Entscheidung, eine Großmobilisierung trotz »komischer« Darstellungen der Anrufer:innen zu beginnen, und das Erkennen der Potenziale trotz aller Unwahrscheinlichkeit und trotz der Möglichkeit, getäuscht zu werden, oft den Ausgangspunkt der Erzählungen.

Die Aussagen sind aber vor allem auch hinsichtlich der zum Ausdruck kommenden Affizierung interessant. Der Beamte ist »mit dem Kopf draußen«. Die unabgeschlossene

50 Solche Erzählungen tauchen auch auf der internationalen Ebene des Sicherheitssektors auf. Sie werden als Werbeerzählungen mit technischen Gegenständen verknüpft, um deren symbolischen Wert für die polizeiliche Praxis zu beweisen (Knopp und Schmidt 2018).

Zeitstruktur des Großeinsatzes im Gegensatz zum erwartbaren Ausgang der Routineeinsätze und die sich öffnende Möglichkeit, durch das eigene Engagement der Täter:innen habhaft zu werden, erzeugen eine besondere Involvierung, der sich die Polizist:innen entgegen der physischen Distanz zum Geschehen »draußen« affektiv kaum entziehen können. Das Gaberitual löst in der Erzählung die Grenzen zwischen »Drinnen« und »Draußen« auf und lässt ein Kollektiv entstehen, für das die Notrufbearbeitung umfangreich aus dem Streifendienst, der Kriminalpolizei und den Sondereinheiten mobilisieren kann. Bei den Disponent:innen werden »Erinnerungen von draußen« (INT, Disponent) wach. Der metaphorische »Kopf draußen« unterstreicht die körperliche Regung, die sie erfasst und ihnen kaum die Möglichkeit zu lassen scheint, etwas anderes zu tun, als dranzubleiben. Sie gehen in der Mobilisierung auf.

Das Gaberitual transzendiert die räumlichen, medialen und kulturellen Trennungen und verbindet Leitzentrale und Streifendienst in einem Moment polizeilichen Gemeinschaftserlebens, in dem die Teilnehmer:innen ihren Status als »vollwertige« Polizist:innen erlangen. Denn durch ihre Hingabe demonstrieren sie, dass sie sich nicht entziehen, wissen, worum es geht, und die mit den Gefahren verbundenen Chancen wahrnehmen. Bereits Mauss (1990, 66–69) wies auf diese transzendente Magie der Gaberituale hin, die Teilnehmer:innen so sehr erfasst, dass es schwer wird, die Affekte in Worte zu fassen, die jenseits von Metaphern liegen, und sie als selbst-andere Akteur:innen im Ritual aufgehen lässt. Die in der Polizeiforschung als kulturell besonders relevant erachteten Erzählungen über solche Einsätze erweitern die zeitlichen Grenzen der Gaberituale, bekräftigen und erinnern ihre Bedeutung.

Großeinsätze werden so nicht nur mit Gefahr, Fehlerrisiko, großer Verantwortung oder Stress verbunden, sondern offerieren Möglichkeiten zum Gewinn von Prestige in einer »guten« Performance unter den Augen und Ohren der Leitzentrale und des Einsatzfunks. Die Großeinsätze sind zwar umfangreich reglementiert und setzen habituelle Fähigkeiten voraus, die es ermöglichen, zu erkennen, dass Zeit- und Körpergaben gefordert sind, sie weisen aber in ihrer Zeitstruktur eine radikale Unabgeschlossenheit auf und bergen dabei oft geringe Erfolgsaussichten. Auch beim Einsatz, auf den sich die letzte Interviewpassage bezieht, werden die Täter:innen nicht gefasst. Dass er dennoch in Erzählungen verwertet werden kann, ergibt sich daraus, dass die großen Investitionen als gemeinsame Unternehmung Gewicht erlangen, ohne dass sie auf unmittelbare Erfolge zurückgeführt werden müssen. Die kollektive Anerkennung sichert die geringe Erfolgswahrscheinlichkeit sogar zu einem gewissen Grad ab, weil die Aufrechterhaltung der Praxisform und die wechselseitige Anerkennung der Teilnehmer:innen über die Zielerreichung hinaus selbst von Gewicht sind. Denn die Jagd nach Verbrecher:innen ist auch ein »Jagen nach der Billigung anderer« (Bourdieu 2020, 213).

4.8.2.7. Legitime Autorität

Betrachtet man die Mobilisierung und Kontrolle von Polizeiinterventionen als Gabentausch, sollte man nicht den Fehler begehen, hierarchiefreie Solidarbeziehungen anzunehmen. Die beschriebenen Über- und Unterordnungen sind, wie bereits ausgeführt, komplexer. Der Streifendienst gilt als Kerntätigkeit, aus der die Leitstellenbeamt:innen Wahrnehmungs- und Bewertungsmuster mitbringen. Die soziale Stellung der Leitzentrale ist dadurch gekennzeichnet, dass gleichrangige, sich teilweise sogar als kulturell

untergeordnet wahrnehmende Polizist:innen Autorität gegenüber Prestigeträger:innen ausüben. Diese Autorität wird über die reziproken normativen Praktiken des Gabentauschs abgesichert.

Die haben in gewisser Hinsicht schon das zu tun, was ich sage, in gewisser Richtung, weil wir vorgesetzte Dienststelle sind, aber man muss als Funksprecher auch wissen, dass/Ohne meine Soldaten da draußen kann ich keinen schicken. Das ist ((lacht)), das ist halt so eine Gratwanderung ein bissl so. (INT, Disponent)

Die Autorität, die den Disponent:innen formal zukommt, ist auf die Kooperation der für Einsätze zu mobilisierenden Streifenwagen angewiesen. Sie müssen langfristig überzeugt werden. Obwohl es eine klare Befehlshierarchie zwischen Leitzentrale und Streifenwagen gibt, auf die sich die Disponent:innen berufen können, baut die Mobilisierung praktisch eher auf den wechselseitigen Verpflichtungen des Gabentauschs auf. Aus bloßen Direktiven wird gute Führung durch Kolleg:innen, die den Streifendienst verstehen und versuchen, seine Körper- und Zeitgaben auszugleichen, um die Einsatzmobilisierung ohne Autoritätsgesten zu stabilisieren.

Die Leitzentrale produziert symbolische Legitimität in ihrer paradoxen Stellung dadurch, dass sie sich mit den Prestigeträger:innen des Streifendienstes durch reziproke Tauschakte verbindet und verbündet. Der Gabentausch reproduziert so nicht nur Vergemeinschaftung, sondern wandelt »offenkundige Herrschaft in verkannte und anerkannte, das heißt in *legitime Autorität*« (Bourdieu 1998b, 371 Herv. i. O.). Die Legitimitätsproduktion wirkt nicht nur nach außen; auch die Disponent:innen werden selbst davon überzeugt, dass sie für ihre Kolleg:innen agieren.

Der Gabentausch entfaltet in der Notrufbearbeitung also eine spezifische »Ökonomie und Moral des Geschenks« (Mauss 1990, 39), die die Außenbeziehung der Praxisform stabilisiert, indem sie in normativen Praktiken des Körper- und Zeitnehmens, -gebens und -erwiderns Mobilisierungen ermöglicht, ausrichtet und Notrufbearbeitung und Streifendienst symbolisch integriert. Die momentane Einsatzkoordination wird Teil der permanenten Arbeit an Zugehörigkeit, Prestige und Gemeinschaftsbeziehungen. Der Gabentausch sorgt für die Bindung der Polizist:innen an ihre jeweiligen Praxisformen und affiziert die Beamten:innen in Bezug auf konkrete Un/Sicherheitsobjekte, indem er Reziprozität mit Anerkennungskonkurrenzen verbindet. Mit anderen Worten affiziert der Gabentausch seine Teilnehmer:innen, indem er das Streben nach Anerkennung mit der normativen Ordnung der Praxisform verknüpft (vgl. Waltz 2020).

4.8.3. Moralische Ökonomien der Einsatzmobilisierung

Um die Dynamiken der Einsatzmobilisierung zu beschreiben, habe ich zunächst in die mediale Beobachtungsordnung der Einheiten- und Einsatzlisten eingeführt. Die Einsatzlage stellt sich als Listenwirklichkeit dar. Die neue Anordnung und die Rekontextualisierung der Wissensobjekte zeitigt eigenständige Rekonfigurationseffekte. Daraus erwächst ihre epistemische Bedeutung. Normativitätsanalytisch betrachtet, implementieren sie eine omnipräsente Zeit- und Mittelbegrenzung als Rationalität der Einsatzdisposition. Die Listen fungieren damit als Medien der Managerialisierung und verdeutlichen

den Charakter des Einsatzleitsystems als Zeitgeber. Sie stellen diejenigen Bedingungen her, die viele soziologische Studien, Polizist:innen und polizeiliche Führungskräfte als unhinterfragte Knappheit naturalisieren. Diese Ökonomie der Mobilisierung intensiviert die Notrufbearbeitung vor allem in Richtung einer effizienten Mittelverwendung mit Blick auf die Gesamtlage. In der medialen Umgebung rationierter Mittel entfalten Einsatzklassifikationen ihre praktische Bedeutung in der Übersetzung von abstrakten Rangfolgen in situierte Bearbeitungsreihenfolgen.

Komplementär zur Knappheitsökonomie existiert mit dem Gabentausch eine weitere symbolische und moralische Ökonomie, die auf der Verausgabung von Zeit- und Körperressourcen bei Großeinsätzen, die ich als Gaberitual beschrieben habe, beruht. Sie bildet durch die Reproduktion einer Anerkennungsordnung des »Gebens und Nehmens« einen sozialen Kitt. Auch dieser normative Mechanismus wertet Wissensobjekte um. Sie werden Prestigeobjekte der Gabenökonomie. Dabei involvieren Gabe, Gabenahme und Erwidern einzelne Polizeiteams und Disponent:innen, die als Kollektive im Ritual zu einer Gemeinschaft verschmelzen, die ihre einzelnen Mitglieder jenseits von Regeln und Kosten-Nutzen-Kalkülen affiziert, motiviert und mobilisiert. Es handelt sich dabei aber nur vordergründig um den Aufbau sozialer Bindungen zwischen Individuen und Kollektiven. Zentral ist das Verhältnis zwischen der Notrufbearbeitung und dem Streifendienst, die als Praxisformen vor dem Hintergrund entgegengesetzter Hierarchien in Organisationsstruktur und symbolischer Prestigeordnung Zeit und Polizist:innenkörper austauschen.

Der Gabentausch rekonfiguriert Wissensobjekte aber auch, indem die normative Kraft der Tauschpraxis situativ die mobilisierbaren Ressourcen erhöhen kann. Dabei neigt insbesondere das Gaberitual, wenn es einmal initiiert ist, zum exzessiven Ressourceneinsatz, weil die kritischen Ereignisse alle dazu auffordern, ihre normative Eignung und Zugehörigkeit unter Beweis zu stellen. Zögern wird zum Risiko, Hingabe zur Chance. Das Gaberitual verkehrt positive und negative Horizonte und vermischt sich so mit dem aktivistischen Negativismus der moralischen Ökonomie der Katastrophe.

Darin liegt die Intensivierung der Notrufbearbeitung durch die gegenseitige Verpflichtung zur Verausgabung von Zeit und Risikokörpern begründet, die sich nicht allein als rationalisierte Sozialtechnik beschreiben lässt. Der Einsatz der Polizist:innen wird von derselben normativen Dynamik motiviert, die durch die Verteilung von Anerkennung und Prestige den Verweisungszusammenhang der Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft der Praxisform in jedem einzelnen Zug des Gabentauschs performativ aufrechterhält oder bei Verweigerung gefährdet. Die affizierende Gabenökonomie sorgt immer wieder dafür, dass sich Polizist:innen als »richtige« Polizist:innen beweisen müssen, indem sie die Bereitschaft zeigen, in gefährlichen Situationen zu handeln. Wer im »richtigen« Moment nicht mitmacht, läuft Gefahr, öffentlich sanktioniert zu werden. Der Großeinsatz ist aber nicht nur Verhinderung von etwas Negativem, sondern positive Chance auf symbolische Profite. Der Gabentausch erweist sich damit als Bewegungsmuster der normativen Integration zwischen Praxisformen.

Knappheitsverwaltung und Gabentausch sind insofern in ihren Logiken entgegengesetzte Ökonomien, die auf je unterschiedliche Weise Interventionen mobilisieren und kontrollieren und sogar für die Bewertung von Notrufdarstellungen relevant sind. Das Haushalten mit Ressourcen begrenzt die Initiierung von umfänglichen Mobilisierun-

gen und »ineffiziente« Zeitnutzung. Der Gabentausch reduziert im Gegenzug die Folgen der Verdichtung der Zeitnutzung durch die manageriale Logik. In der Einsatzmobilisierung kommt die heterogene Normativität der Notrufbearbeitung daher wie unter einem Brennglas zur Geltung.

4.9. Anstelle eines Fazits: Polizeiliches Gespür in der Notrufbearbeitung

Die Notrufbearbeitung produziert, verteilt und rekonfiguriert Einsätze als Un/Sicherheitsobjekte. Da diese Rekonfigurationen bereits in den Zwischenfazits zusammengefasst wurden, sollen anstelle einer Gesamtzusammenfassung nun die verstreuten Hinweise auf einen wichtigen Aspekt verdichtet werden: das polizeiliche »Gespür«. Diese Ausführungen beschreiben zugleich, was als inkorporierte Wahrnehmungs- und Bewertungsschemata und praktisches Know-how eine der zentralen Dimensionen normativitätsorientierter Praxistheorie bildet.

Zuerst soll der für die Beamt:innen beinahe selbstverständliche Verweis auf das polizeiliche Gespür verortet werden. Denn gerade in einer Praxisform, die hochgradig technisiert ist und Standardisierungsbestrebungen unterliegt, erscheint die Mobilisierung eines Sensoriums, dessen Arbeitsweise man nicht recht erklären kann und das nur durch Teilnahme an polizeilichen Praktiken innerhalb und außerhalb der Leitzentralen erlangt werden könne, eigenartig. Bei genauerem Hinsehen hat sich der Verweis auf Gespür aber gerade als professionelle Abgrenzungsstrategie erwiesen. Dieses Gefühl für die Situation können nur die »echten« Polizist:innen für sich beanspruchen. Es sei nicht standardisierbar, automatisierbar oder antrainierbar. Professionsfremde verfügen nicht über dieselbe inkorporierte Erfahrung, die man macht, wenn man in Uniform und mit Waffe zuerst im Streifenwagen dient, bevor man in die Leitzentrale kommt. Sie haben nicht erlebt, wie es »draußen« ist bzw. wie »die Leute draußen« sind, und können laut den Polizist:innen die komplexen Bewertungen, die etwa in Notrufgesprächen getätigt werden, nicht durchführen.

Nur die Professionsangehörigen sind überhaupt in einer Position, die es ihnen erlaubt, ihre Bewertungen von Menschen und Vorfällen durch einen Verweis auf Gespür im Sinne einer inkorporierten Erfahrung aus der Teilnahme an der polizeilichen Praxis zu rechtfertigen. Im Gespür der Polizist:innen sind die verschiedenen Praktiken auch im Vollzug einer einzigen gegenwärtig. Wie Biermann und Kaufmann (2021, 176) treffend für Flughafenkontrollen, bei denen die Polizei in Deutschland unmittelbar mit privaten Security-Dienstleistern zusammenarbeitet, formulieren, ist es den Polizist:innen vorbehalten, »gänzlich ohne Rationalisierung [...] auf ihren Leib als plausible Quelle der Gefahrenerkennung zu verweisen«. Gespür besteht somit nicht nur in einem Können, sondern auch in der alltagspraktischen Gewissheit, sich seiner Empfindungen und Einschätzungen bedienen zu dürfen.

Betrachtet man die vorangegangenen Ausführungen, kann polizeiliches Gespür allgemein als ein situierter Sinn für die positiven und negativen Möglichkeiten, die Anforderungen von Anrufer:innen innerhalb der formspezifischen Erfordernisse der Notrufbearbeitung offerieren, verstanden werden. Polizeiliches Gespür wird bedingt durch Fähigkeiten der Anrufenden und Beamt:innen, Vorschriften und die materialisierten Re-

geln der Medientechnik, wirkt aber nur im Zusammenspiel vielzähliger Elemente des konkreten Vollzugsgeschehens und wird in diesem durch normative Mikropraktiken gebildet. Es hat ein Auge für die Anzeichen, die die Medientechnik für die Kategorisierung der Anrufenden gibt, und ein Ohr für die Unterschiede des Sprechens aus angenommenen gesellschaftlichen Positionen, die in Beziehung zur jeweils eigenen Stellung der Polizist:innen gesetzt werden.

Es geht also auch darum, unmittelbar zu bemerken, was man mit wem machen kann. Sozialstrukturell betrachtet, ist es daher auch ein Gespür für den ›richtigen‹ Umgang mit Anrufenden und Kolleg:innen, ein *sense of one's place* (Bourdieu 1998b) – und vor allem ein Gespür für den Platz der anderen, das es erlaubt, Menschen als unverständlich abzuweisen und Darstellungen als irrelevant abzulehnen, nicht nur weil sie sachlich unbedeutend sind, sondern auch, weil die Betroffenen sich gegen die polizeiliche Bewertung wahrscheinlich nicht effektiv wehren können. Es gilt zu erkennen, wann Sanktionsdrohungen nicht von Belang sind und wann man sich ihnen beugen muss, auch wenn man sich im Recht sieht.

Das polizeiliche Gespür umfasst in der Notrufannahme einerseits ein Vertrauen in das Normale und Ähnliche und andererseits eine kultivierte Skepsis gegenüber verschiedensten Auffälligkeiten, von der Telefonnummer über Wahrnehmungsäußerungen bis zur Emotionsdarstellung. Es ist eine spezifische polizeiliche Lesart von Orten und ihren Menschen und hilft, Räume für andere Polizist:innen verstehbar zu benennen, zu teilen, zu weiten und zusammenzusetzen. Es entfaltet sich daher als eine empraktische, aber selbstgewisse Kompetenz, die Teilnehmer:innen, Orte und technische Medien intelligibel, also im Sinne der Praxisform bewertbar und unterscheidbar macht. Das Gespür in der Notrufbearbeitung ist ein Spiel der riskanten Unterscheidungen, das bereits in dem Moment normativ wird, in dem die Gegenstände der Unterscheidung geformt werden.

Geteilte Bewertungsmuster erlauben es dann, Situationen so zu beurteilen, dass die kategorisierten Wissensobjekte für andere anschlussfähig sind, sodass Konflikte und Missverständnisse vermieden werden, weil die Antworten der anderen auf die jeweiligen Situationen ähnlich wären oder zumindest auf dieselben Probleme verweisen würden. Mit dem ›richtigen‹ Gespür kann man mitspielen, Ausnahmen machen oder kritisieren, ohne zu sehr anzuecken. Die Polizist:innen wissen aber auch, wann man andere über ungewöhnliche Bewertungen und abweichende Verhaltensweisen informieren muss, um keine Rüge zu riskieren. Das Gespür der Notrufbearbeitung wird daher im Zusammenspiel aller Beteiligten performiert und steht in den unterschiedlichen Vollzugsöffentlichkeiten permanent unter Beobachtung und Kontrolle. So erwerben die Polizist:innen »implizite[s] und explizite[s] Wissen[] um die Form, der sich ein Handlungsvollzug anbequemen muss, um als anerkennungswürdig akzeptiert zu werden« (Alkemeyer und Buschmann 2017, 287).

Das polizeiliche Gespür für Ereignisse und ihre Darsteller:innen ist in der Notrufbearbeitung immer schon medial vermittelt. Ihre tiefgreifende Mediatisierung begrenzt die Wahrnehmungsmöglichkeiten nicht nur, sie formt die Wissenspraktiken auf besondere Weise. Die Notrufbearbeiter:innen ziehen die kleinsten Anzeichen für das epistemische Profiling und die Einsatzklassifikation heran. Dazu gehört ein Gespür für die Medientechnik, für ihre Anzeigen und die Sagbarkeiten, die die verschiedenen Medien- und Präsenzöffentlichkeiten bieten. Das Gespür für die Situation, die nie ganz in der

Gegenwart aufgeht, ermöglicht es den Polizist:innen, ohne lange Reflexionen zu wissen, wann man eine formalistische und hermetische Einsatzdokumentation vornimmt, um andere zu mobilisieren oder sich zu rechtfertigen, und wann man mit wenig Aufwand eine informelle Aussage schreiben kann. So kann die Dokumentation jenseits der bürokratischen Legitimation umfassende polizeiliche Weltbezüge etablieren.

Die körperlichen Fähigkeiten des geübten Hörens erweitern die individuelle Involvierung der Polizist:innen in Richtung der Gesamteinsatzlage. Seine besondere Sensibilität besteht darin, zu wissen, was relevant ist, wann und wo man zuhören muss. Dabei geht es also nicht nur um physische Wahrnehmung, sondern um ein geübtes Hören, das als relationales Know-how einerseits bewertend durch Aufmerksamkeit antwortet und andererseits den impliziten Verweisen des Gehörten innerhalb der Leitzentrale folgen kann. Das heißt, die Polizist:innen hören dort hin, wo etwas passieren sollte. Das polizeiliche Gespür antwortet auf Objektzukünfte.

In den letzten Abschnitten hat sich das polizeiliche Gespür zugleich weniger als pragmatischer Sinn fürs Praktische, das heißt für die Reduktion von Aufwand oder einfaches Problemlösen, erwiesen. Wichtiger ist, dass Polizist:innen wahrnehmen, wann es um etwas geht. Ob Kräfte gespart werden können, kleine Gaben möglich sind oder die Funkgruppe in Anspannung versetzt werden sollte. Das lässt sich, wie ich gezeigt habe, kaum als bewusstes Rasonieren verstehen, sondern eher als präreflexives Affiziertwerden von den Chancen und Risiken, die Einsätze bieten. Das Zusammenspiel der menschlichen und nichtmenschlichen Teilnehmenden zu lesen und dabei zu erkennen, wann hohe Einsätze gefordert sind, macht die Polizist:innen zu ›echten‹ Polizist:innen. Sie spüren die doppelte Chance für symbolische Profite in einer Ökonomie des Gabentauschs, die die hohen Risiken und geringen Erfolgchancen von Polizeieinsätzen aufwiegt, und lassen sich nach »draußen« ziehen. Von ›richtigen‹ Polizist:innen wird erwartet, sich involvieren zu lassen, »while listening to their intuition and sensing what's going on[, to read] the signs and boldly decide[] on how to intervene on the spot [...] to connect the dots and to engage in collaboration spontaneously« (Krasmann und Hentschel 2019, 192). Das hat mit einem Alltagsverständnis von pragmatischem Handeln nur dahingehend etwas zu tun, dass aufwendige Überlegungen über den Vollzug ausgespart werden können, nicht aber, dass es notwendig schneller oder einfacher ginge. Wie ebenso deutlich wurde, kann das Aussparen von pluralen Reflexionen aber auch anfällig für einfache Rückgriffe auf stereotype Personenkategorisierungen machen. Polizeiliches Gespür erweist sich damit in Summe als der praktische Sinn für die situierte Rekonfigurierbarkeit von Ereignissen, Menschen, Technik und Regeln innerhalb normativ konstituierter Praxisformen.