

Inhalt

Vorwort | 11

I. EINLEITUNG: GEFÜHLE IM POLIZEIDIENST | 13

1. Im Fokus: Die Polizei | 13
2. Der Polizeibedienstete als Projektionsfläche latenter Widersprüchlichkeiten | 15
3. Gefühle im Polizeidienst – Annäherung an einen vernachlässigten Aspekt polizeilicher Arbeit | 18
4. Gefühlsarbeit als Element von Polizeiarbeit – zu den Zielen der Untersuchung | 20
5. Methodisches Vorgehen und Aufbau der Arbeit | 21

II. THEORETISCHER RAHMEN: EIN MODELL DER BEDINGUNGEN POLIZEILICHER GEFÜHLSARBEIT IM SPANNUNGSFELD DIVERGIERENDER ARBEITSANFORDERUNGEN | 23

1. **Polizeiarbeit im Spannungsfeld divergierender Anforderungen** | 24
 - 1.1 Die Polizei: Allgemeine Beschreibung ihrer internen Organisation, Aufgaben und Bereiche | 25
 - 1.2 Felder emotionaler Belastungen in der polizeilichen Arbeit | 35
 - 1.3 Bedingungen polizeilicher Arbeit | 48
 - 1.4 Gefühle und Gefühlsarbeit im Spannungsfeld divergierender Arbeitsanforderungen | 55
2. **Das Konzept der Gefühlsarbeit** | 57
 - 2.1 Definition von Emotion | 57
 - 2.2 Soziologie der Emotionen – der interaktionistische Ansatz | 60
3. **Konsequenzen aus den theoretischen Vorüberlegungen für den zu untersuchenden Gegenstand** | 78
 - 3.1 Ein Modell der Bedingungen polizeilicher Gefühlsarbeit im Spannungsfeld divergierender Arbeitsanforderungen | 78
 - 3.2 Ziele und Fragestellungen der Untersuchung | 81

III. DIE EMOTIONALE DIMENSION POLIZEILICHER ARBEIT: STAND DER FORSCHUNG | 85

1. Facetten des Einsatzes von Emotionen in der Polizeiarbeit | 86

1.1 Gefühle als Arbeitsgegenstand | 86

1.2 Gefühle als Arbeitsmittel | 91

1.3 Gefühle als Bedingung | 94

2. Emotionale Belastungen im Polizeidienst | 95

2.1 Ursachen von Belastungen in der Polizeiarbeit | 96

2.2 Die Bewältigung emotionaler Belastungen | 105

2.3 Belastungsfolgen | 127

2.4 Zusammenfassende Betrachtung und Schlussfolgerungen | 133

IV. ANLAGE UND DURCHFÜHRUNG DER EMPIRISCHEN UNTERSUCHUNG | 137

1. Erhebung: Design und Durchführung | 138

1.1 Beschreibung des Untersuchungsfeldes | 138

1.2 Zugang zum Untersuchungsfeld und Auswahl des Samples | 149

1.3 Struktur des Samples | 152

1.4 Primäre Erhebungsmethode: Interviews als zentrale Datenart | 157

1.5 Sekundäre Erhebungsmethoden | 161

2. Auswertung: Methodologie und Verfahren | 163

2.1 Methodologie | 163

2.2 Schritte zur Rekonstruktion der Gefühlsarbeitspraktiken
der Polizeibediensteten | 164

2.3 Bildung der Typologie | 168

V. EMPIRISCHE ERGEBNISSE: TYPEN DES UMGANGS MIT SITUATIVEN GEFÜHLSANFORDERUNGEN | 171

1. Einleitend: Zur Darstellung der empirischen Ergebnisse | 171

2. Typen des Umgangs mit situativen Gefühlsanforderungen und genutzte Gefühlsarbeitspraktiken | 173

2.1 Verlagerer | 173

2.2 Abwehrer | 210

2.3 Oszillierer | 251

2.4 Stoiker | 285

2.5 Diffus Reagierende | 321

3. Typologie situativer Gefühlsanforderungen | 347

3.1 Das bürokratische Trilemma | 348

3.2 Zwischen Macht und Ohnmacht: Das Erleben von extremen Belastungen | 353

3.3 Polizeiarbeit als interaktive Arbeit | 354

3.4 Zusammenfassung | 356

4. Ursachen für Unterschiede im Umgang mit den situativen Gefühlsanforderungen | 357

4.1 Strukturelle Rahmenbedingungen | 358

4.2 Familien- und genderbezogene Kontextbedingungen | 362

4.3 Individuelle Dispositionen | 366

4.4 Zusammenfassende Betrachtung der moderierenden Faktoren | 374

VI. FOLGERUNGEN | 377

1. Folgerungen für das Modell der Bedingungen polizeilicher Gefühlsarbeit im Spannungsfeld divergierender Arbeitsanforderungen | 377

2. Polizei- und verwaltungswissenschaftliche sowie emotionssoziologische Folgerungen | 383

2.1 Folgerungen für die Polizeiforschung | 383

2.2 Folgerungen für die allgemeine Verwaltungsforschung | 387

2.3 Folgerungen für die Emotionssoziologie: Erkenntnisse zum Konzept der Gefühlsarbeit | 389

3. Anschlussmöglichkeiten für weitere Untersuchungen | 405

4. Praxisbezogene Folgerungen | 407

VII. AUSBLICK: DIE ZUNEHMEND PREKÄRE SELBSTZÜSTÄNDIGKEIT DES POLIZEIPERSONALS IM UMGANG MIT EMOTIONALEN ARBEITSANFORDERUNGEN | 417

1. Die Wichtigkeit polizeilicher Gefühlsarbeit | 418

2. Die zunehmende Schwierigkeit bei der individuellen Bewältigung polizeilicher Aufgaben | 420

VIII. LITERATUR | 425