

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 SELBSTZUSTÄNDIGKEIT 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