Lexilog-Suchpool

Personen-auskunft

D 4344

Lexilogo-Suchpool

Kriminalistik

Unabhängige Zeitschrift für die kriminalistische Wissenschaft und Praxis

8-9/2013

67. Jahrgang

- *Verdeckte Ermittlungen*
- *Cybercrime*
- *Fußball und Gewalt*
- *Jugendsachbearbeitung*

Kriminalistik

Lexilog-Suchpool

Personenauskunft nach Großschadenslagen

Ein Kurztrainingsverfahren für professionelle Angehörigenkommunikation

Von Lutz Lyding, Stephanie Preuß und Hans Springer

Die Häufigkeit von Großschadenslagen nimmt zu: Verhinderte Kofferbomber, reale Busunglücke, Amoktaten oder Flugzeugunglücke und Massenkarambolagen – meist sind mehrere hundert Menschen betroffen, für die sonst Kontrollierbares, wie die körperliche Unversehrtheit von Familie und engen Freunden, unerwartet ins Wanken gerät. Immer lösen diese Ereignisse Vorhaltungen von Kontaktmöglichkeiten für Angehörige Betroffener aus – sogenannte Personenauskunftshotlines. Wie agiert man an solchen Hotlines professionell? Welche typischen Reaktionen zeigen Betroffene? Was erwarten Anrufer von der Polizei? Welche zusätzlichen Funktionen haben solche Hotlines für die Polizeiarbeit? An der Universität Heidelberg wurde im Rahmen eines interdisziplinären Forschungsprojekts ein Kurztrainingsverfahren entwickelt, mit dem Polizisten solide auf solche Einsatzlagen vorbereitet werden können – kurz, praxisnah und wissenschaftlich fundiert.

1. Telefonieren kann doch jeder? Über die Komplexität an Personenauskunftshotlines.

Immer wieder kommt es nach Großschadenslagen zur Freischaltung von Personenauskunftshotlines, die dabei helfen, Informationen über Betroffene zu sammeln und Familien wieder zusammenzuführen. Im Rahmen der Polizeiarbeit dienen solche Hotlines zudem auch als Ermittlungsinstrument, weil wichtige Hinweise ebenfalls über diese Bürgertelefone eingehen. An den Hotlines kommen Polizisten zum Einsatz, die selten spezialisierende Trainings für diese Arbeit erhalten haben (vgl. „SGS Callcenter" der Polizei Baden Württemberg, siehe unten; Bärtschi, 2006).

Bisher übliche Trainingskonzepte fokussieren vor allem auf die Handhabung der relevanten Datenerfassungssoftware oder auf allgemeine Kommunikationstechniken. In vielen Einsatzszenarien werden den Einsatzkräften am Telefon z. B. Textbausteine auf dem Bildschirm angezeigt, um durch das Gespräch zu führen (vgl. Benchmark, Lyding, 2010, z. B. GAST-EPIC). Damit versucht man offensichtlich, der Komplexität Rechnung zu tragen, mit der Mitarbeiter an solchen Hotlines konfrontiert sind. Die hier vorzustellende Untersuchung hat gezeigt, dass Textbausteine eine gute Basis bilden, aber nicht ausreichen, um die Komplexität an solchen Bürgertelefonen nach Großschadenslagen beherrschbar zu machen. Polizisten, die an einer Personenauskunftshotline Dienst verrichten, brauchen Werkzeuge zum Umgang mit Komplexität. Komplexe Probleme sind in der Psychologie charakterisiert durch die folgenden Eigenschaften:

1. Eine Vielzahl von Einflussgrößen,
2. Vernetztheit,
3. Dynamik,
4. Intransparenz,
5. Polytelie (Vielzieligkeit) und
6. Neuartigkeit (vgl. Funke, 2006; Schaub, 2006).

Dr. Lutz Lyding, Dipl.-Psych., Lyding-Training, Taunusstein

cand. Dipl.-Psych. Stephanie Preuß, Mainz

Hans Springer, KHK, Innenministerium Baden-Württemberg, Referat 42, Stuttgart

Lexilog-Suchpool

Mit all diesen Elementen sind Polizisten an der Personenauskunftshotline konfrontiert:

- **Vielzahl von Einflussgrößen (Komplexität):** Großschadenslagen sind per Definition komplexe Lagen, bei der eine Vielzahl von Einflussgrößen gleichzeitig wirken und das Geschehen beeinflussen (Medien, Betroffene, Angehörige, Politik, Ermittlungen, Gefährdungslage etc.)
- **Vernetztheit:** Daraus ergeben sich Vernetzungen, weil die unterschiedlichen Einflussgrößen nicht unabhängig voneinander sind: Eine Veränderung der Gefährdungslage wirkt z. B. auf die Art der Ermittlungsarbeit und hat wiederum Auswirkungen auf den Umgang mit Hinweisen an der Hotline.
- **Dynamik:** Die Situation entwickelt sich in einer solchen Lage ständig weiter, ist nie ganz versteh- bzw. durchschaubar. Immer wieder müssen z. B. neue Informationen integriert werden und verändern die Vorgehensweise.
- **Intransparenz:** Zu dem Zeitpunkt, wenn Personenauskunftshotlines ihre Arbeit aufnehmen, gibt es häufig kaum verlässliche Informationen zu Ursachen, Hergang und Folgen der jeweiligen Katastrophe. Die Situation ist also für Anrufer und Hotlinemitarbeiter in höchstem Maße intransparent.
- **Polytelie:** Die verfolgten Ziele des Anrufers und des Hotlinemitarbeiters/der Betreiber-Organisation liegen z. T. weit auseinander und wiedersprechen sich manchmal auch. Es gilt hier, die Ziele optimal zu priorisieren und zu balancieren.
- **Neuartigkeit:** Bei jedem erneuten Abheben des Hörers erwarten den Hotlinemitarbeiter potentiell neuartige Situationen, weil vor Gesprächsbeginn nicht bekannt ist, welches Anliegen der Anrufer haben wird.

Bevor die Entwicklung des Kurztrainingsverfahrens vorgestellt wird, soll kurz der inhaltliche Rahmen dafür geschafften werden: Welche Anforderungen werden an Personenauskunfts- oder Bürgerhotlines gestellt – auf Anruferseite und auf Hotlineseite?

2. Personenauskunft: Was erwarten die Anrufer? Wie ist die Situation an der Hotline?

2.1 Was erwarten die Anrufer?

Die Personenauskunftshotlines nehmen nach Bekanntwerden einer Großschadenslage sofort ihre Arbeit auf. Da die lokale Infrastruktur inklusive der Kommunikationsnetze häufig zerstört oder völlig überlastet ist, verlieren Familienmitglieder den Kontakt zueinander. Angehörige versuchen, telefonisch durch Hotlines über Behörden oder Hilfsorganisationen Kontakt zu den vermissten Familienangehörigen herzustellen.

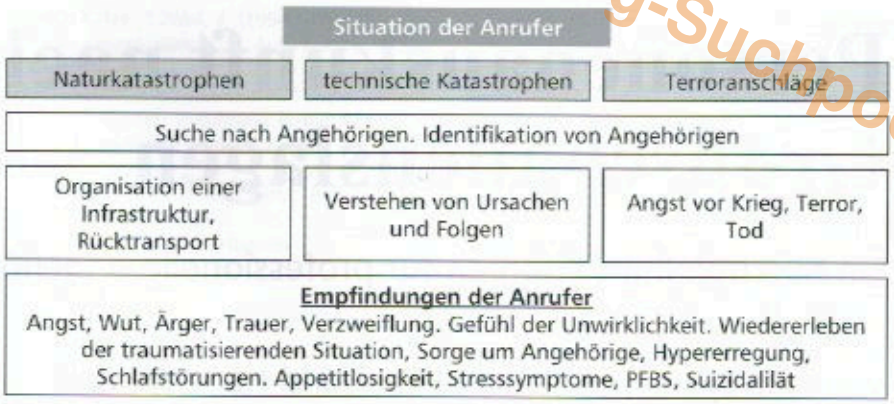

Abbildung 1: Ziele, Anliegen und Empfindungen der Opfer

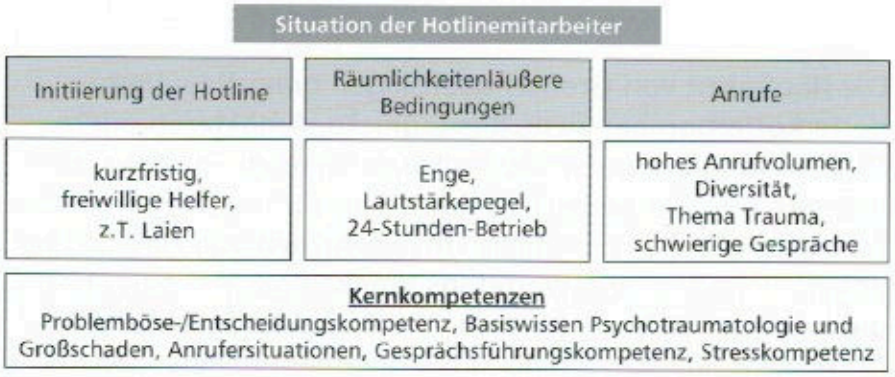

Abbildung 2: Situation und erforderliche Kernkompetenzen der Hotlinemitarbeiter

Und was erwarten die Anrufer kommunikativ? Die Autoren konnten mit fünf Opferangehörigen semi-strukturierte Telefoninterviews zum Thema „Anrufererwartung an Personenauskunftshotlines" führen (Lyding, 2010). Die Auswertung zeigt klare Erwartungen der Anrufer:

- Anrufer wünschen sich klare Informationen und Antworten auf die eigenen Fragen.
- Anrufer erwarten, ernst genommen zu werden und unbürokratische, direkte Lösungswege aufgezeigt zu bekommen.
- Anrufer wollen unendlich viel Zeit, Ruhe und Geduld entgegengebracht bekommen.
- Anrufer möchten das Gefühl haben, dass der Mitarbeiter an der Hotline sich persönlich für den Anrufer einsetzt.
- Anrufer erwarten Empathie, Ehrlichkeit, Verbindlichkeit und Verlässlichkeit.

Neben dem Hauptziel, also der Suche nach Angehörigen und dem Erlangen von Informationen, haben die Anrufer je nach Art der Katastrophe weitere Anliegen, die sich z. T. deutlich unterscheiden (siehe Abbildung 1). Eines gemeinsam haben die Anrufer aber immer: Sie sind einer Reihe von immer wiederkehrenden emotionalen Belastungen ausgesetzt wie z. B. Angst, Wut, Trauer, Ungewissheit etc. und zeigen z. T. auch klinisch relevante Symptomatiken, wie z. B. Stresssyndrome oder erste Anzeichen einer Posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS).

Wie sieht im Gegensatz dazu die Situation der Polizisten an der Hotline aus? Welche Erwartungen verbindet eine Organisation wie die Polizei mit der Hotline? Was kann eine Personenauskunftsstelle in den ersten Stunden leisten?

2.2 Situation der Hotline(mitarbeiter) bzw. Polizei

Am anderen Ende der Leitung treffen die Anrufer auf Polizeibeamte, innerhalb deren Tätigkeits- und Erfahrungsbereichs Einsätze an Personenauskunftshotlines seltene Ereignisse darstellen. In solchen Lagen geschaltete Call-Center sind i. d. R. räumlich eng. Man arbeitet mit vielen Kollegen an z. T. kurzfristig installierten Arbeitsplätzen rund um die Uhr. Mitarbeiter mit Einsatzerfahrung sprechen von hohen Geräuschpegeln (Lyding, 2010). Dazu ist man einer Fülle von verschiedenen Anrufern ausgeliefert und muss thematisch weit gestreute Anfragen professionell beantworten. Die unterschied-

Lexilog-Suchpool

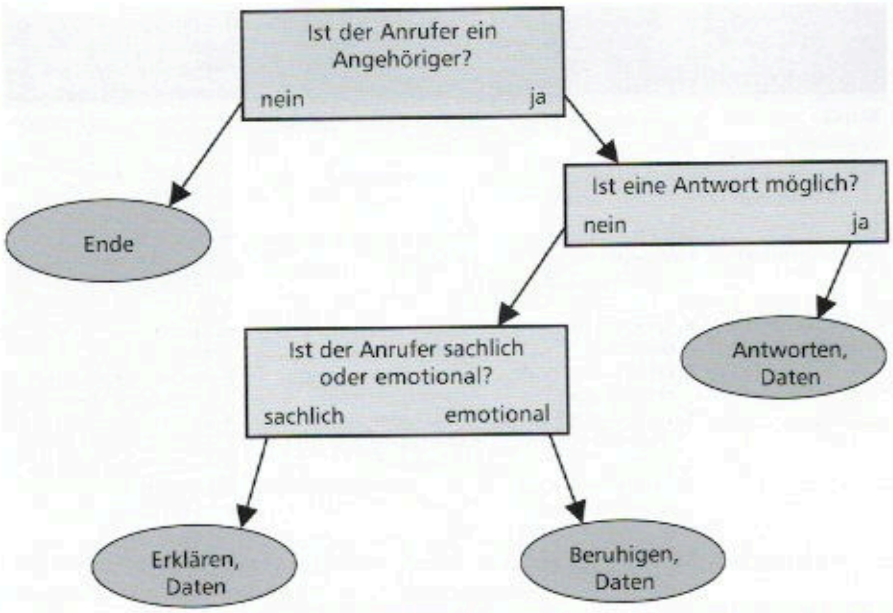

Abbildung 3: Drei relevante Entscheidungspunkte in der Personenauskunft in absteigender Wichtigkeit

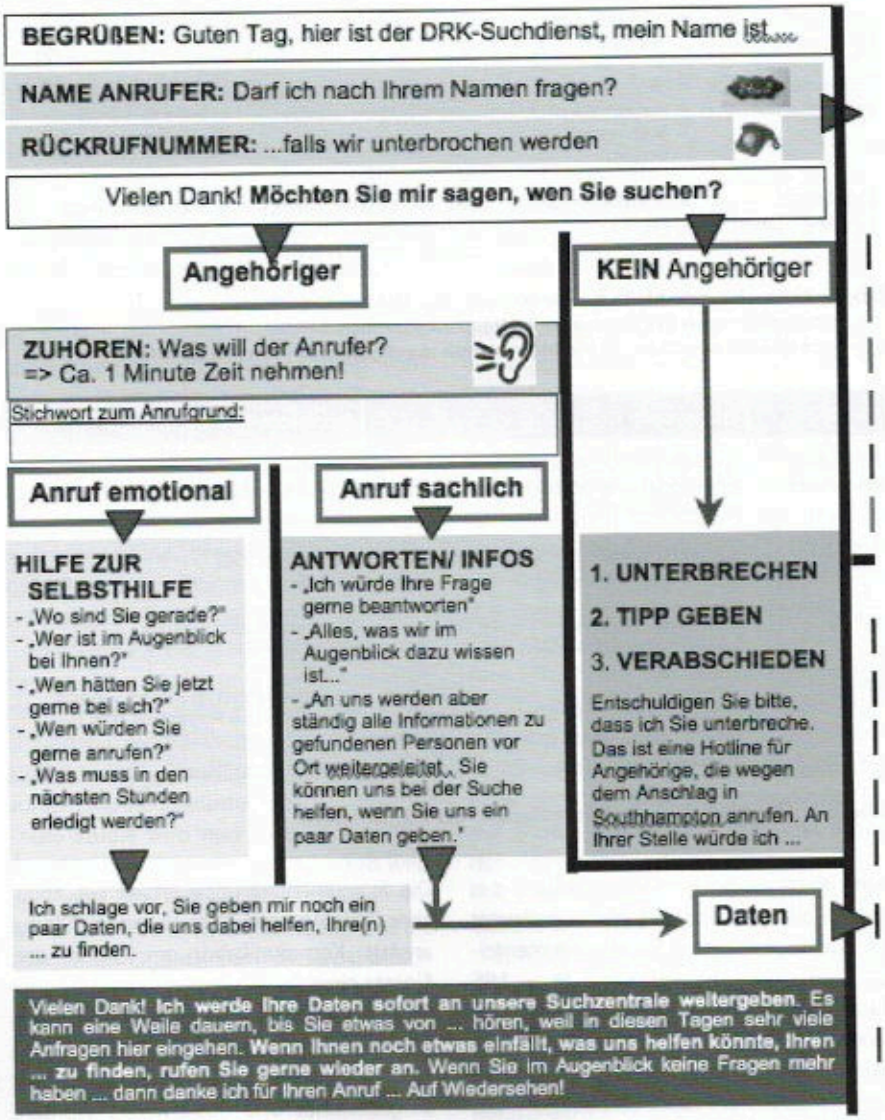

Abbildung 4: Angepasste Grundstruktur durch Unterfütterung mit Formulierungshilfen, grafischen Elementen, Farbcodierungen u. ä.

lichen Anrufertypen werden im nächsten Abschnitt tabellenartig vorgestellt. Die Beamten an der Hotline haben häufig selbst nur eine minimale Basis an gesicherten Informationen. Die Leitungen sind durch die Anzahl der Anrufe in den ersten Stunden und Tagen nach einem Ereignis technisch überlastet. Durch den Kontakt zu den emotional stark belasteten Anrufern kann von einer hohen psychischen Stressbelastung der Mitarbeiter ausgegangen werden. Zusätzlich kann durch die Kommunikation per Telefon natürlich keine visuelle bzw. analoge Kommunikation stattfinden, was eine weitere Herausforderung für die Kommunikation mit emotional belasteten Personengruppen darstellt (vgl. Schulz von Thun, Ruppel & Stratmann, 2003).

Die Abbildung 2 fasst die Situation der Hotlinemitarbeiter zusammen. Die Kernkompetenzen sind Ausgangspunkt für Lernziele in einem Kurztraining.

Hotlinebetreiber, wie die Polizei, haben zusätzlich interne Anforderungen an die Kollegen in der Auskunftsstelle, die sich wie folgt beschreiben lassen (Springer, Lechler & Covini-Lacher, 2013):

- Wegen der hohen Anrufvolumina sollen die Gesprächszeiten so kurz wie möglich gehalten werden. Das verkürzt Wartezeiten auf Seiten der Anrufer und dient der Reputation des Hotlinebetreibers („Polizei – Dein Freund und Helfer").
- Die Polizei nimmt über die Hotline auch Hinweise aus der Bevölkerung entgegen, die zur Ergreifung möglicher Verursacher der Großschadenslage führen können. Hinweise können offen und „zwischen den Zeilen" übermittelt werden. Hierfür sollen die Kollegen stets sensibel sein.

Wie oben schon erwähnt und hier noch einmal deutlich geworden, ist die Situation für Mitarbeiter an der Hotline mit einem komplexen Problem vergleichbar, das es zu lösen gilt – bei jedem Anruf aufs Neue. Wir empfehlen hierfür den Einsatz von sogenannten Take-The-Best-Heuristiken (TTB) in Trainingskontexten zur späteren Komplexitätsreduktion im realen Einsatz. Was versteht man unter TTB?

3. Take-The-Best-Heuristik als Hilfsmittel zur Komplexitätsreduktion

Take-The-Best-Heuristiken (TTB) enthalten Strategiewissen, über das normalerweise nur Menschen mit mehreren Jahren Erfahrung verfügen (sogenannte ‚Experten'). Basierend auf diesem Expertenwissen geben TTB einen allgemeinen, aber anwendbaren Lösungsweg direkt vor. Folgt man

Lexilog-Sammlung

als Problemlöser bzw. Hotlinemitarbeiter dieser Struktur, können die typischen Fehler reduziert und konkrete Expertenerfahrungen aus dem jeweiligen Inhaltsbereich zur Lösung des komplexen Problems genutzt werden. Heuristiken fungieren dabei immer als Entscheidungshilfen, die eine komplexe Situation in kleine, leichter zu bewältigende Einheiten zerlegen. Man kann sich das wie eine Daumenregel vorstellen: Mit TTB wird der Gesprächsverlauf anhand von mehreren Ja-Nein-Entscheidungspunkten dargestellt. Diese Entscheidungspunkte sind in der Reihenfolge ihrer Wichtigkeit angeordnet (Expertenurteil).

In der vorliegenden Studie konnte nachgewiesen werden, dass Mitarbeiter, die mit TTB zuvor für den Einsatz an Personenauskunftshotlines trainiert wurden, eine deutlich bessere Performance bei geringerer Stressbelastung zeigten, als die Kontrollgruppe, die an einem Standardkommunikationstraining teilgenommen hatte (Lyding, 2010). Auf diese Weise lassen sich Gespräche maximal empathisch und zugleich maximal kurz halten. Das führt nach den vorliegenden empirischen Daten in akuten Lagen zu:

- weniger Fehlern in der Datenaufnahme (z. B. Schreibfehler des Namens),
- weniger Nacharbeiten
- und kürzeren Warteschleifen in der Hotline.

Die Abbildung 3 zeigt drei relevante Entscheidungspunkte in der Personenauskunft in absteigender Wichtigkeit.

In der vorliegenden Studie wurde diese einfache Grundstruktur auf den Hotlinebetreiber angepasst. Die hier zitierten Daten wurden an einer Stichprobe von DRK-Mitarbeitern erhoben. Die Anpassung bedeutete die Unterfütterung mit Formulierungshilfen, grafischen Elementen, Farbcodierungen u. ä. Die o. g. wesentlichen drei Entscheidungsknoten bleiben jedoch trotzdem sichtbar (siehe Abbildung 4).

Skala	Erläuterung/Variablen	Quelle/Itemformulierung	Angenommene Veränderung prä-post Training/Anwendung
PANAS (psychometrisch)	Positiv-Negativ-Affekt-Skala	Krohne, Egloff, Kohlmann & Tausch (1996)	• Abfall negativer Affekt (H1.1) • Anstieg positiver Affekt (H1.2)
SWF (psychometrisch)	Skala zur Messung der hotlinespezifischen Selbstwirksamkeit	nach Jerusalem & Schwarzer (2002)	• Anstieg hotlinespezifische Selbstwirksamkeit (H1.3)
Beobachterratings (subjektive Daten)	• Erreichen der Suchdienstziele • Erfüllen der Anrufererwartungen • emotionales Beridutsein durch den Anruf • Gesprächsführung beim Telefonisten • Anrufschwierigkeit • Gesamturteil („Job gut gemacht")	Eigenkonstruktion nach Experteninterviews mit Hotline-Experten und Angehörigen realer Großschadensereignisse (siehe Kapitel 6, S. 104, Methode)	• Anstieg Suchdienstziele (H1.4) • Anstieg Anrufererwartungen (H1.5) • Abfall emotionales Berührtsein (H1.6) • Anstieg Gesprächsführung (H1.7) • Abfall Anrufschwierigkeit (H1.8) • Anstieg Gesamturteil (H1.9)
Audioaufnahmen und Transkripte (objektive Daten)	• Gesprächsdauer in Sekunden • Zeichen im ausgefüllten Suchantrag • Anzahl Wörter Telefonist	Zeitmessung Wortzählung	• Abfall bei Nicht-Angehörigen (H1.10) • Anstieg bei Angehörigen (H1.11)
Teilnehmerfeedback (subjektive Daten)	• Teilnehmerkommentar auf dem Trainingsfeedbackbogen	Eigenkonstruktion (Themenfrequenzanalyse)	• höhere Nützlichkeit der Intervention für den Einsatz in EG
Transkripte (objektive Daten)	• Telefonistensprechanteile	Textstatistik (Worthäufigkeiten) mit der Software „simple concordance"	• mehr qualitätsrelevante Worte in EG

Tabelle 1: Kombinierte Maße für die Messung der Hotlineperformance
4 = unmittelbar nach der Intervention (Heurislik/Kommunikalion)
5 = nach den im Anschluss an die Intervention durchgeführten Anrufsimulationen

Variable	Erläuterung	Quelleltemformulierung
biografischer Fragebogen	Vorbefragung zu Alter, Bildungsgrad, Einsatzerfahrung an der Hotline, Vorerfahrung, (Geschlecht)	Eigenkonstruktion
PTSS-10	Kurzverfahren zur Erfassung einer PTBS-Symptomatik nach DSM-IV	Maercker (1998)
BFI-10	Kurzverfahren zur Messung der Big-5-Persönlichkeitsfaktoren	Ramstedt & John (2007)
PDS-d-1	Verwendung nur Teil 1: Erfassung der Erlebens (ja/nein) von 12 typischen traumatisierenden Ereignissen (z. B. Krieg, sexueller Missbrauch, Folter ...)	Analogverfahren zu PSS-SR von Foa, Riggs, Dancu & Rothbaum (1993)

Tabelle 2: Überblick über die kontrollierten Personenvariablen

4. Eigene Untersuchung – Kurztrainingsverfahren

4.1 Überblick

In unserem Forschungsprojekt an der Universität Heidelberg sollte geprüft werden, ob die bisher vorhandenen Erkenntnisse zum besseren Umgang mit komplexen Real-Life-Situationen auch auf das Training von Mitarbeitern für Personenauskunftshotlines angewendet werden können (Lyding, 2010). Zu diesem Zweck wurden, basierend auf einem eigenen Benchmark an über N = 190 Organisationen, in der Praxis übliche Module mit einem neuartigen Kurztrainingsformat verglichen, das speziell auf den Umgang mit Komplexität fokussierte. In einem quasiexperimentellen Design wurden insgesamt N = 185 Katastrophenhelfer des Deutschen Roten Kreuzes, unterteilt in zwei Gruppen, jeweils einen Tag lang für den Einsatz an Personenauskunftshotlines trainiert. Die Kontrollgruppe erhielt ein Training mit den in der Praxis üblichen Modulen (Kommunikationsschwerpunkt – treatment-as-usual). Die Experimentalgruppe erhielt ein ähnliches Training, das aber in einem Modul anstatt „Kommunikation am Telefon" den Einsatz einer Take-The-Best-Heuristik in der Personenauskunft übte. Beide Gruppen mussten jeweils prä Training und post Training Anrufsimulationen durchführen, die aufgezeichnet und ausgewertet wurden. Abhängige Variable war der Trainingserfolg, gemessen als „Hotlineperformance". Kurz gesagt wurde überprüft, ob sich die

Lexilog-Suchpool

		Messzeitpunkte		
		M1 (prä Training)	M2 (post Training)	M3 (post Anwendung)
		Hotlineperformance (AVs)		
		Selbstwirksamkeit und Affektlage	Selbstwirksamkeit und Affektlage	Selbstwirksamkeit und Affektlage
UV	Heuristiktraining (EG) vs. (KG) Kommunikationstraining	1. Erfüllungsgrad der Suchdienstziele 2. Erfüllungsgrad der Anrufererwartungen 3. Bewertung der Anrufschwierigkeit 4. Grad an emotionalem Berührtsein des Telefonisten durch den Anruf 5. Bewertung der Gesprächsführungskompetenz 6. Globalurteil „Job gut gemacht" 7. Gesprächsdauer in Sekunden 8. Anzahl der gesprochenen Wörter des Telefonisten 9. Anzahl der Zeichen im ausgefüllten Suchantrag 10. Teilnehmerkommentare (Themen) 11. Telefonistensprechanteile (Formulierungen/Ausdruck)		

Tabelle 3: Versuchsplan des quasi-experimentellen prä-post-Designs
Anmerkungen: UV = unabhängige Variable, AVs = abhängige Variablen, M = Messzeitpunkt, EG = Experimentalgruppe, KG = Kontrollgruppe

Performance an der Personenauskunftshotline in beiden Gruppen unterschiedlich gut entwickelte. Für die Messung der Hotlineperformance wurde eine Vielzahl von Maßen miteinander kombiniert, die in der Tabelle 1überblicksartig dargestellt sind.

Parallel wurden in der Studie eine Reihe von biografischen bzw. dispositionellen Kontrollvariablen erfasst. Dadurch sollten konfundierende Einflussgrößen, die in der Person der Trainingsteilnehmer selbst lagen, kontrolliert werden. Außerdem war es möglich, Hotlineperformance und Personeneigenschaften – unabhängig vom Training – in einen korrelativen Zusammenhang zu bringen. Dadurch können Empfehlungen für die Personalauswahl von Mitarbeitern ausgesprochen werden, die nach Großschadenslagen Personenauskunftshotlines besetzen sollen. Die Tabelle 2gibt einen Überblick über die kontrollierten Personenvariablen.

In Pretests an N = 104 Studenten der Universitäten Mainz und Heidelberg wurden alle Elemente des Trainings (Heuristik, Übungen, Modulinhalte, Anruferprofile, zeitliche und inhaltliche Passung etc.) vorab sorgfältig getestet.

Die Studie wird nun kurz beschrieben. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit werden dabei bewusst alle statistischen Kennwerte und Effektstärken weggelassen. Sie können im Original vom wissenschaftlich interessierten Leser jederzeit nachgeschaut werden (Lyding, 2010). Inhaltlich beschrieben werden im Folgenden natürlich ausschließlich signifikante Effekte.

4.2 Stichprobe – Trainingsteilnehmer

Die Stichprobe bestand aus N = 185 Mitarbeitern des DRK-Suchdienstes (Haupt- und Ehrenamt), die mit dem Training auf reale Einsätze vorbereitet werden sollten (131 Frauen, 54 Männer; im Mittel knapp 48 Jahre alt). Die Stichprobe wurde zufällig aufgeteilt in Experimental- (N = 107) und Kontrollgruppe (N = 78).

4.3 Versuchsplan

Der Versuchsplan des quasi-experimentellen prä-post-Designs findet sich in der Tabelle 3.

Es gab drei Messzeitpunkte, zu denen die Hotlineperformance mit insgesamt 13 abhängigen Variablen gemessen wurde. Die Messung „post Training" erfolgte direkt nach dem Training, die Messung „post Anwendung" nach den Anrufsimulationen post Training, also nachdem das Gelernte in einer realitätsnahen Situation angewendet worden war.

4.4 Trainingsdesign – Wie sah das Training aus?

Alle Teilnehmer durchliefen ein eintägiges Training, mit einer Nettotrainingszeit von ca. sechs Stunden, unterteilt in fünf Module. Das Training war für Experimental- und Kontrollgruppe bis auf Modul 3 identisch. Was war Inhalt der einzelnen Module?

4.4.1 Regelmodule – bei beiden Gruppen identische Inhalte

In Modul 1 bekamen die Teilnehmer die Möglichkeit, sich selbst vorzustellen und ihre Erwartungen an den Trainingstag zu formulieren. Außerdem wurde ein Überblick über die zeitliche Struktur des Trainingsprogramms gegeben.

Modul 2 vermittelte die Teilaspekte „Psychotraumatologie" und „Psychische Erste Hilfe". Leitend waren die Arbeiten von Cohen und Ahearn (1980), sowie Fischer und Riedesser (1993).

4.4.2 Intervention – Experimental vs. Kontrollgruppe

Die *Experimentalgruppe* erhielt in Modul 3 ein 60-minütiges Training zur Anwendung der kognitiven Heuristik (TTB) an der Hotline. Die hierfür verwendete TTB für die Stichprobe des DRK ist oben in abgebildet (vgl. Abschnitt 3).

Die *Kontrollgruppe* erhielt in Modul 3 ein 60-minütiges Training in Kommunikation und Gesprächsführung am Telefon (Standardverfahren).

4.4.3 Regelmodule Fortsetzung – bei beiden Gruppen identische Inhalte

Modul 4 beschäftigte sich mit Handlungsempfehlungen für den Umgang mit zehn Anrufertypen, die zuvor in den Anrufsimulationen verwendet worden waren. Dafür wurden alle zehn Anrufe im Plenum nachbesprochen und konkrete Handlungsempfehlungen für den Umgang mit diesen typischen Anrufertypen gesammelt. Die verwendeten Anrufertypen waren Ergebnisse einer vorher durchgeführten Interviewstudie zu der Frage, mit welchen Anrufern i. d. R. nach großen Schadenslagen gerechnet werden muss. Die Anrufertypen sind unten kurz beschrieben (vgl. Abschnitt 4.5).

In *Modul 5* wurde zusammen mit den Teilnehmern das Thema „Stress" erarbeitet. Es wurden konkrete Verhaltensempfehlungen für Hotlinemitarbeiter besprochen, welche die Gefahr einer Traumatisierung durch die Einsatzerlebnisse auf ein Minimum reduzieren. Abschließend wurden die Teilnehmer zu einer kurzen Körperübung eingeladen.

4.5 Anrufsimulationen als Messmethode für Hotlineperformance

Der Umgang mit Komplexität lässt sich methodisch sehr gut mit simulativen Verfahren trainieren (vgl. Dörner & Pfeifer, 1992; Heineken, Arnold, Kopp & Soltysiak, 1992; Funke, 1985). Dabei werden Teilnehmer im Training mit Situationen konfrontiert, die der späteren Realsituation maximal ähnlich oder sogar gleich sind. Das ermöglicht Erfahrungen mit Komplexität an der Personenauskunftshotline, die anschließend über strukturiertes Feedback und Reflexion des Erlebten, zu Verhaltensänderungen und Transfer führen können. Durch Simulationsszenarien bauen sich realistische Kontroll- und Kompetenzerwartungen bei den zukünftigen Hotlinemitarbeitern aus.

Aus diesem Grund arbeitet das hier vorgestellte Trainingsverfahren mit realis-

Lexilog-Suchpool

tischen Anrufsimulationen, bei denen „reale" Anrufer (aufwändig erarbeitete Anruferprofile) durch Berufsschauspieler simuliert im Training „anrufen". Dafür mussten je Gruppe fünf zufällig ausgewählte Teilnehmer jeweils vor und nach der einstündigen fünf zufällig ausgewählte Teilnehmer einen durch einen Berufsschauspieler simulierten Anruf live vor der Gruppe annehmen. Die Anrufe wurden aufgezeichnet und ausgewertet.

Alle Anrufsimulationen bezogen sich auf eine fiktive Großschadenslage – einen Terrorangriff auf ein Kreuzfahrtschiff. Informationen aus Interviews mit DRK-Hotlineexperten waren genutzt worden, um aus insgesamt 30 häufig vorkommenden Anrufertypen zehn Rollenprofile zu generieren, welche die 30 Anrufertypen maximal gut abbildeten (95 % Abdeckung). Die Abbildung 5 gibt einen Überblick über die im Training beim Deutschen Roten Kreuz verwendeten Rollenprofile.

Mit speziellen strukturierten Interviews ist es möglich, für jede Hotline die am häufigsten vorkommenden Anrufertypen zu definieren. Bei der Adaption des hier beschriebenen Trainings an die Polizei Baden-Württemberg wurden nach Interviews auch hier spezielle Anruferprofile entwickelt (vgl. Abschnitt 5).

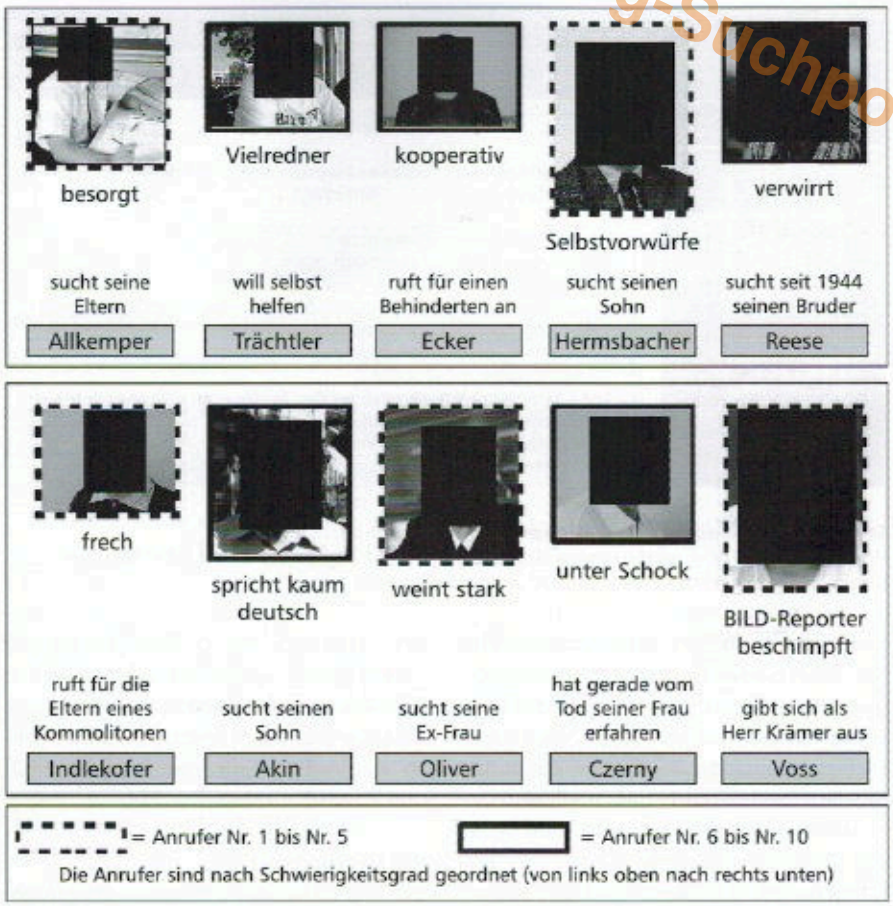

Abbildung 5: Überblick über verwendete Rollenprofile

4.6 Ausgewählte Ergebnisse und Hinweise für die Praxis

Insgesamt zeigt sich, dass die Performance von Mitarbeitern an Hotlines nach Großschadenslagen durch Training signifikant verbessert werden kann. Die Telefonate werden zeitlich kürzer (höhere Anrufvolumen möglich). Die Qualität der von den Anrufern aufgenommenen Daten wird besser (weniger „falsche Namen" in der Datenbank). Und trainierte Mitarbeiter unterscheiden schneller zwischen relevanten und fehlgeleiteten Anrufern. Letztere blockieren in der Praxis die Hotlines für „echte" Angehörige.

Im Vergleich zu Standardtrainings hat ein auf die komplexe Situation der Katastrophe speziell abgestimmtes Trainingsverfahren klare Vorteile. Unser Trainingsverfahren unterscheidet sich durch zwei wesentliche Punkte:

1. Üben mit realistischen Anrufsimulationen im Training (dafür Einsatz eines Berufsschauspielers live im Training).
2. Vermittlung einer Heuristik vom Typ Take-The-Best. Das ist eine Art Flussdiagramm zur Abarbeitung der Anrufe. TTB Heuristiken machen Expertenwissen in komprimierter und anwendbarer Form für den Hotlinemitarbeiter verfügbar. Dafür werden u. a. wichtige Entscheidungsknoten in einem Telefonat visualisiert.

Aus der Vielzahl der positiven Ergebnisse sollen hier nur einige, für die Praxis besonders Relevante herausgegriffen werden. Was erreicht man im Training, wenn man mit realistischen Anrufsimulationen und TTB-Heuristiken seine Mitarbeiter trainiert?

- Teilnehmer, die mit TTB trainiert werden, entwickeln einen differenzierteren Blick auf die Schlüsselmerkmale guter Hotlineperformance. Sie können später am Telefon besser mehrere, sich z. T. widersprechende, Ziele parallel berücksichtigen.
- Teilnehmer berichten post Training eine höhere hotlinespezifische Selbstwirksamkeit als prä Training. D. h., Personen, die mit TTB trainiert werden, fühlen sich nach dem Training subjektiv sicherer und wirksamer in der Kommunikation mit den schwierigen Anrufern. Diese Effekte wirken positiv auf das Stresserleben der Mitarbeiter im Einsatz – ein Punkt, der bei Einsatznachbereitungen immer wieder eine Rolle spielt.
- TTB-Heuristiken genießen eine hohe Akzeptanz bei Teilnehmern von Trainings, weil hier Wissen von Experten offengelegt wird, das sonst nur über mehrere Jahre Praxiserfahrung erworben werden kann. In einer schriftlichen Nachbefragung der Heidelberger Stichprobe gaben die Teilnehmer der Experimentalgruppe gegenüber denjenigen der Kontrollgruppe eine dreifach höhere Nützlichkeit der Trainingsinhalte für die praktische Anwendung an der Hotline an.

Eine Nebenfragestellung in unserer Studie hat für die Praxis besondere Relevanz: Gibt es Personen, die bereits ohne Training besser geeignet sind für einen Einsatz nach Großschadenslagen an einer Hotline? Entsprechende Analysen prä Training ergaben, dass vor allem extrovertierte, gewissenhafte und offene Personen regelmäßig eine bessere Hotlineperformance zeigen als solche, die nicht über diese Persönlichkeitseigenschaften verfügen. Personen mit einem möglichen psychischen Trauma in der Vorgeschichte sowie eher ängstliche Personen (Merkmal: Neurotizismus) kommen an der Hotline eher weniger gut zurecht. Bemerkenswert ist außerdem, dass die DRK-Stichprobe freiwilliger Trainingsteilnehmer gegenüber der Normalbevölkerung eine fast um das Neunfache erhöhte Vortraumatisierungs-

Lexilog-Suchpool

rate aufwies. Dieser Befund gibt vor allem deshalb zu denken, weil Personenauskunftshotlines i. d. R. immer mit Mitarbeitern besetzt werden, die sich für diese Sonderkommission freiwillig gemeldet haben. Hier muss damit gerechnet werden, dass eine Selbstselektion nach Vorgeschichte stattfindet. Ein Traumascreening der Einsatzkräfte empfiehlt sich daher vor dem Training, um evtl. Retraumatisierungen zu vermeiden.

4.7 Modifikationen am Studiendesign-Training seit 2010

Bereits während der Planungen zur Studie haben sich unterschiedliche Organisationen für unser Trainingsverfahren interessiert. Das im Rahmen der Vorstudien durchgeführt Benchmark bei über N = 190 Organisationen zur Frage, wie Mitarbeiter für Angehörigenhotlines vorbereitet werden, hat einen enormen Nachholbedarf beim Thema Krisenprävention durch Training offenbart. Das hatte zur Folge, dass das Heidelberger Hotlinekonzept inzwischen von unterschiedlichsten Organisationen eingesetzt wird, um Sonderkommissionen und Krisentaskforces auszubilden.

Natürlich gingen damit Modifikationen am oben beschriebenen Studiendesign einher. Eine praktizierte Variante der Genese eines solchen Trainings wird durch die Polizei Baden-Württemberg im nächsten Abschnitt in Co-Autorenschaft näher beschrieben. Elemente, die sich in allen Organisationen wiederfinden sind:

- Vorabinterviews zur Erarbeitung realistischer, typischer Rollenprofile,
- Anrufsimulationen mit Berufsschauspieler, live im Training,
- Entwicklung einer TTB-Heuristik, die Expertenwissen in eine Anrufbearbeitungsstruktur überführt und visualisiert,
- Mindestens eine Einheit zu Grundlagen psychologischer Gesprächsführung,
- Mindestens eine Einheit zum effektiven Management von Einsatzstress.

Meist nicht notwendig sind hingegen die oben beschriebenen effektkontrollierenden Maßnahmen zur Messung und Objektivierung der Hotlineperformance, die bei experimentellen Designs unablässig sind.

5. Anwendungsfall: SGS Callcenter bei der Polizei Baden-Württembergs

Die Callcenter der Polizei sind für die Angehörigen nach Großschadenslagen „Stimme und Ohr" der Polizei und in vielen Fällen die erste Ansprechstelle. Ereignisse, in denen die Callcenter zum Einsatz kommen, haben in der Regel eine große Außenwirkung und ein erhebliches Anruferaufkommen. Der Umgang mit dem Bürger in diesen für ihn belastenden Situationen hat dabei maßgeblichen Einfluss auf das professionelle Bild der Polizei in der Öffentlichkeit. Ein wichtiger Nebenaspekt ist, dass Callcenter die Telefonvermittlung der Dienststellen und die Notrufannahme entlasten.

Die früher weit verbreitete Meinung „Telefonieren kann doch jeder!", wie eingangs erwähnt, hat sich zwischenzeitlich geändert. Die Callcenter sind heute ein wichtiges Instrument im Einsatzgeschehen. Mittlerweile ist anerkannt, dass psychische Belastung, Extremsituationen und die Komplexität der Lagen eine Neuausrichtung der Aus- und Fortbildung erforderlich machten.

5.1 Entwicklung des Personenauskunftswesens bei der Polizei BW

Bereits Anfang des letzten Jahrzehnts beschäftigte sich die Polizei Baden-Württemberg mit der Weiterentwicklung des Personenauskunftswesens und der effizienten und effektiven Erfassung von Angehörigen- und Opferdaten nach Großschadenslagen. Meilensteine zur Schaffung einer leistungsfähigen und qualifizierten Personenauskunft waren die FIFA-Weltmeisterschaft 2006 in Deutschland und der Nato-Gipfel 2009.

Die Zuständigkeit für den Betrieb der Callcenter liegt innerhalb der Polizei Baden-Württemberg bei den „Sonderkommissionen Größere Schadenslagen (SGS)", in denen die polizeilichen Hotlines geschaltet sind.

BW nutzt in Abstimmung mit dem Bayerischen Staatsministerium des Innern die Gemeinsame Auskunftsstelle/Emergency Procedure Information Center am Flughafen München (Gast/EPIC) als Callcenter und die Softwarelösung GSLweb (Große Schadenslage-webbasiert) zur Unterstützung der Einsatzkräfte bei der Feststellung der Opferidentität, in der Vermisstensachbearbeitung und der Anrufer Erfassung. Sollte die GAST/EPIC lageabhängig nicht zur Verfügung stehen, kann die Polizei landesweit auf vier regionale Callcenter zurückgreifen, die über GSLweb miteinander vernetzt sind.

Zur Anrufsteuerung greift die Polizei auf ein „Virtuelles Callcenter" zurück, das 24/7 als zentrales Hinweisaufnahme- und Auskunftstelefon bereit steht. Im Rahmen interdisziplinärer Zusammenarbeit während des Nato-Gipfels 2009 wurde das Instrument auch durch die Personenauskunftsstelle des DRK im Echteinsatz genutzt.

5.2 Entscheidung für das Heidelberger Hotline Konzept

Im Auftrag des IM BW nahm KHK Springer an einem Seminar für Kreisauskunftsbüros des DRK Landesverband BW teil. Im Ergebnis wurde festgestellt, dass das ursprünglich von Lutz Lyding für das Deutsche Rote Kreuz entwickelte Hotlinekonzept bereits in großen Teilen den Bedarfen der Polizei entsprach und nur noch um polizeispezifische Besonderheiten erweitert werden musste.

5.3 Adaption an die Polizei Baden-Württemberg

Die Akademie der Polizei Baden-Württemberg (AkadPol BW) entwickelte im Auftrag des IM BW gemeinsam mit Lutz Lyding ein 2-1/2-tägiges Seminarkonzept. Primäres Ziel der Seminare ist, die Dauer der Anrufbearbeitung – bei gleichzeitiger Erhöhung der Datenqualität – zu verkürzen und die Sensibilität für relevante Anrufe zu steigern. Grundlagen/-wissen über die Aufgaben der Polizei bei Großschadenslagen sowie das Zusammenwirken mit anderen Organisationen wird inkludiert. Darüber hinaus wird die Bedeutung des Personenauskunftswesens, die belastende Situation der Anrufer, persönliches Krisenmanagement und die Aufgabenstellung der Callcenter vermittelt. 2012 wurden drei Seminare mit insgesamt 39 Teilnehmer/-innen durchgeführt, wobei sich die Mischung aus theoretischen und praktischen Inhalten bewährt hat.

Es wurden zwölf Anrufer Typen mit den zugehörigen Rollenprofilen – spezifisch für die Polizei entwickelt. Bei den Anrufern handelt es sich, wie im Ursprungskonzept, um professionelle Schauspieler, deren Rollen-Authentizität einen hohen Trainingserfolg gewährleistet. Das Hotline-Training, basierend auf einer polizeilichen Übungslage (Explosion in einer S-Bahn), orientiert sich an dem bereits erprobten Konzept, wobei besonderer Wert auf die Besprechung der Anrufsituation im „Peer-Feedback-Verfahren" und mit dem Diplom-Psychologen gelegt wird. Der Auswertekomplex wird durch einsatztaktische Hinweise ergänzt.

5.4 Anruferprofile – Beispiel

Im Rahmen des Hotline-Trainings sollen die Seminarteilnehmer mit Extremsitua-

Lexilog-Suchpool

tionen konfrontiert werden. In die Entwicklung der Rollenprofile der Anrufer floss sowohl das polizeiliche Praxiswissen von Notruf-Sachbearbeitern der Polizei als auch von den Bürgertelefonen des Nato-Gipfels 2009 und des Papst-Besuchs 2011 ein. Die konkreten Übungsprofile wurden gemeinsam mit Schauspielern entwickelt, um möglichst realistisch alle Facetten des Gefühlslebens und der unterschiedlichen Anrufer Charaktere darzustellen.

5.5 Entwicklung der Heuristik – Gesprächsleitfaden

In die Entwicklung der Heuristik sind die Ergebnisse der Seminarteilnehmer zu den Themen Kommunikation, Gesprächsführung und -ablauf sowie zur Stressbewältigung eingeflossen. Diese Ergebnisse wurden auf die Bedürfnisse der GSLweb-Bedienung abgestimmt und in einem Leitfaden zusammengefasst, dessen Praxistauglichkeit von erfahrenen Callcenter Mitarbeitern geprüft wurde.

5.6 Reale Einsätze von SGS-Callcenter und Ausblick

Die Bewertungen der Seminarteilnehmer flossen in den Evaluationsbericht für das IM BW ein. Insbesondere die Praxisrelevanz und das Hotline-Training wurden von den Teilnehmern als sehr gut bis gut und notwendig bewertet. Die Teilnehmer/-innen fühlten sich nach der Fortbildung besser auf ihre Aufgaben im Callcenter vorbereitet, das Aufgabenverständnis, die Identifikation mit der Rolle sowie der Umgang mit und zur Bewältigung schwieriger Gesprächssituationen haben sich erkennbar verbessert.

Mit dem qualifizierten Einsatz der Callcenter unterhalb der Schwelle von SGS-Lagen (z. B. Hinweisaufnahme, Bürgertelefon, etc.), bieten sich weitere Einsatzspektren an. So wirkten Callcenter Kräfte erfolgreich am polizeilichen Hinweistelefon während und nach ZDF-Sendungen Aktenzeichen XY-ungelöst mit.

Das IM BW hat die Weiterführung der Seminare zur Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Callcenter angeordnet.

Kontakt:
lyding@lyding-training.de
www.lyding-training.de

Literatur

Bärtschi, E. (2006). Betrieb der EDA-Hotline am Beispiel des Tsunami. *Koordinierter Sanitätsdienst: Informationsschrift über den KSD in der Schweiz – Sanitätsdienst des Stabes für Gesamtverteidigung*, 1, 27–29.

Cohen, R. E. & Ahearn, F. L. Jr. (1980). *Handbook for mental health care of disaster victims*. Baltimore: John Hopkins University Press.

Dörner, D. & Pfeifer, E. (1992). Strategisches Denken, strategische Fehler, Stress und Intelligenz. *Sprache & Kognition*, 11, 75–90.

Fischer, G. & Riedesser, P. (2003). *Lehrbuch der Psychotraumatologie* (3. Aufl.). München: Ernst Reinhardt.

Funke, J. (1985). Steuerung dynamischer Systeme durch Aufbau und Anwendung subjektiver Kausalmodelle. *Zeitschrift für Psychologie*, 193, 435–457.

Funke, J. (2006). Komplexes Problemlösen. In J. Funke (Ed.), *Denken und Problemlösen* (S. 375–427). Göttingen: Hogrefe.

Heineken, E., Arnold, H. J., Kopp, A. & Soltysiak, R. (1992). Strategien des Denkens bei der Regelung eines einfachen dynamischen Systems unter verschiedenen Totzeitbedingungen. *Sprache & Kognition*, 11, 136–148.

Lyding, L. (2010). Kognitive Heuristiken vom Typ Take-The-Best als Trainingstool für komplexes Problemlösen. Heidelberg: Hochschulschrift. Download: http://katalog.ub.uni-heidelberg.de

Schaub, H. (2006). Störungen und Fehler beim Denken und Problemlösen. In J. Funke (Ed.), *Denken und Problemlösen* (S. 447–483). Göttingen: Hogrefe.

Schulz von Thun, F., Ruppel, J. & Stratmann, R. (2003). *Miteinander Reden: Kommunikationspsychologie für Führungskräfte*. Hamburg: Rowohlt.

Springer, H., Lechler, R. & Covini-Lacher, C (2012) [Evaluationsbericht der Akademie der Polizei-Sonderkommission Größere Schadenslagen, Fortbildung für Mitarbeiter/-innen in Callcenter, KD7003008]

Springer, H., Lechler, R. & Covini-Lacher, C. (2013). {Persönliches Gespräch des Autors bei der Konzeptanpassung für die Polizei Baden-Württemberg}. Freiburg: AkadPolBW.

RECHT AKTUELL

Beweisverwertungsverbot bei nicht richterlich angeordneter Observation und Durchsuchung

Erkenntnisse, die aus einer Observation und Durchsuchung stammen, die unter wissentlichem Verstoß gegen den Richtervorbehalt durchgeführt wurden, sind im Strafprozess nicht verwertbar.

Anmerkung:

Den Angeklagten wurde zur Last gelegt, gemeinschaftlich handelnd Crack hergestellt und mit diesem Handel getrieben zu haben. Der Vorwurf beruhte auf den Beobachtungen und Angaben einer Polizeibeamtin. Diese hatte als Zeugin bekundet, gegen die Angeklagten ermittelt zu haben. Im Zuge der Ermittlungen habe sie an zwei Tagen das von einem Angeklagten bewohnte Haus observiert und auch Lichtbilder erstellt. Des weiteren durchsuchte sie die Wohnung des Angeklagten und fand dabei „etwas Crack". Für beide Maßnahmen hatte sie keinen richterlichen Beschluss eingeholt.

Bezüglich der Observation hatte sie zunächst erklärt, nur an zwei Tagen observiert zu haben, diese Aussage aber später, nachdem die Verteidigung ihre Vereidigung beantragt hatte, korrigiert und eingeräumt, dass die Observation insgesamt vier Tage gedauert habe. Für die Wohnungsdurchsuchung habe sie keine richterliche Entscheidung herbeigeführt, weil sie befürchtet habe, dass die bisherigen Erkenntnisse nicht ausreichen würden und deshalb kein richterlicher Beschluss zu bekommen sei. Aus ihrer Sicht habe ein entsprechender Tatverdacht bestanden, aber sie wisse, dass „Richter das anders sehen". Man habe sich gedacht, „man versuche es mal so".

Die Rechtslage war in Bezug auf beide Maßnahmen eindeutig. Sowohl für die längerfristige Observation als auch für die Wohnungsdurchsuchung war – mangels eines Eilfalles – eine **richterliche Anordnung** erforderlich (§ 163f Abs. 1 Nr. 2, Abs. 3 StPO; §§ 102, 105 Abs. 1 StPO). Angesichts der Einlassung der Zeugin ist das Gericht von einem **bewussten Verstoß** gegen diese Verfahrensregeln ausgegangen. Die Quittung: ein hieraus resultierendes **Verwertungsverbot** und Freisprüche der Angeklagten aus rechtlichen Gründen.

AG Frankfurt/M. Urt. v. 10.12.2012
942 Ls 5320 Js 217998/12, StV 2013, S. 380

jv