

Techniken und Adressaten der Deeskalation in der polizeilichen Fortbildung in Europa¹



Clemens Lorei²



Kristina Balaneskovic³



Kerstin Kocab⁴



Hermann Gross⁵

Zusammenfassung

Bürgerorientierte Polizeiarbeit fordert Deeskalation als Standard polizeilichen Handelns zur Prävention von Polizeigewalt und Gewalt gegen die Polizei. Für die vorliegende Studie wurden zu Beginn des Jahres 2022 die Innenministerien von 26 EU-Mitgliedsstaaten gebeten, einen Fragebogen bez. der Fortbildung des allgemeinen Streifendienstes im Bereich

Eigensicherung zu bearbeiten. Für Deutschland lagen diese Daten bereits vor. Bei einem Rücklauf von 13 verwertbaren Antworten und mit den Daten aus Deutschland kann festgestellt werden, dass die Fortbildungen die wesentlichen Zielgruppen von Deeskalation berücksichtigen und der Grossteil von ihnen Deeskalationsstrategien für Alltagseinsätze umfasst.

1. Einleitung

Die Polizei hat sowohl die Kompetenz als auch das Recht zur Gewaltausübung (Gross, 2019). Dieses Recht muss verantwortungsvoll und sorgfältig eingesetzt werden, da diesbezüglich zweifelhafte Polizeieinsätze gravierende Folgen sowohl für Individuen als auch für die Gesamtbevölkerung haben können (Campbell, 2021; Skoy, 2020; Bauernfeind, 2022; DPA, 2022). Im Zusammenhang mit Polizeigewalt, aber auch zum Schutz vor Gewalt gegen Einsatzkräfte

(Rau & Leuschner, 2018) wird dann Deeskalation gefordert. Dabei wird Kommunikation als das wichtigste Einsatzmittel zur Erfüllung polizeilicher Aufgaben angesehen, wie es z. B. in Deutschland der Leitfaden 371 zur Eigensicherung (Hessisches Ministerium des Innern und für Sport, 2003) definiert, die deutsche Polizeidienstvorschrift 100 (Hessisches Ministerium des Innern und für Sport, 2012) verlangt und auch in den USA als Handlungsmaxime formuliert wird (IACP, 2017, S. 3).

¹ Die vorliegende Arbeit ist Teil des Forschungsprojekts AMBOSafe «Angriffe auf Mitarbeiter*innen und Bedienstete von Organisationen mit Sicherheitsaufgaben». Dieses stellt ein im Rahmen der Förderlinie «Anwender – Innovativ: Forschung für die zivile Sicherheit II» des Bundesministeriums für Bildung und Forschung in Deutschland mit Förderkennzeichen 13N15396 bis 13N15398 gefördertes Verbundprojekt des Bayerischen Roten Kreuzes, der Kriminologischen Zentralstelle und der Hessischen Hochschule für öffentliches Management und Sicherheit dar.

² Clemens Lorei, Professor für Psychologie und Einsatztraining an der Hessischen Hochschule für öffentliches Management und Sicherheit (HöMS)

³ Kristina Balaneskovic, wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Hessischen Hochschule für öffentliches Management und Sicherheit (HöMS)

⁴ Kerstin Kocab, Professorin für Psychologie und Einsatztraining an der Hessischen Hochschule für öffentliches Management und Sicherheit (HöMS)

⁵ Hermann Gross, Fachhochschullehrer an der Hessischen Hochschule für öffentliches Management und Sicherheit (HöMS)

2. Grundlagen polizeilicher Deeskalation in Alltagseinsätzen

Polizeiliches Handeln in alltäglichen Einsätzen⁶ ist meist auf ein sogenanntes polizeiliches Gegenüber ausgerichtet. Da man in Interaktionssituationen allgemein und somit auch in polizeilichen bekanntermassen nicht nicht kommunizieren kann (Watzlawick et al., 1969), findet auch in vielen Alltagseinsätzen der Polizei Kommunikation statt. Geht man davon aus, dass jegliche Kommunikation im polizeilichen Einsatzkontext einen Aspekt der Deeskalation beinhaltet, wird also auch stets eskaliert oder deeskaliert. Damit beginnt Deeskalation also nicht erst irgendwann im Laufe einer polizeilichen Massnahme, sondern findet bereits bei Einsatzbeginn statt. Unter Deeskalation in polizeilichen Alltagseinsätzen wird ein Verhalten (verbale und nonverbale Kommunikation, taktische Massnahmen etc.) verstanden, welches in Konfliktsituationen eine Entwicklung in Richtung des Austragens dieses Konfliktes mit Gewalt stagnieren lässt oder umkehrt (Lorei, 2021; IACP, 2017, S. 2). Es sind also alle Massnahmen eingeschlossen, die dies erreichen können. Falsch verstanden wäre dies als passiv-ertragendes Verhalten (Schmalzl, 2011). Auch wird mitunter befürchtet, dass Deeskalation Polizeibeamtinnen und -beamten einer erhöhten Gefahr aussetze und damit die Gewaltkriminalität gegen die Polizei ansteige (Schmalzl, 2011; Engel et al., 2020; White et al., 2021). Dem widersprechen jedoch Evaluationen von Deeskalationstrainings (Goh, 2021; Engel et al., 2022) sowie Forschungsergebnisse zu Gewalt gegen Polizeibeamtinnen und -beamte (Ellrich und Baier, 2015). Dort findet sich, dass eine stärkere Bürgerorientierung, welche gerade kommunikative Aspekte der Polizeiarbeit betont, mit einem geringeren Gewaltisiko einhergeht, während Beamtinnen und Beamte mit einer eher autoritären Haltung häufiger Gewalt im Einsatz erleben (Ellrich und Baier, 2015). Deshalb müssen Teilnehmende in Schulungen von der Wirksamkeit verschiedener

Deeskalationstechniken überzeugt werden (White et al., 2021). Dies ist essentiell, da die Wichtigkeit dieser Strategien zwar akzeptiert wird, ihre Wirksamkeit jedoch angezweifelt und befürchtet wird, dass Deeskalation die Sicherheit von Polizeibeamtinnen und -beamten reduzieren könnte (White et al., 2021).

3. Techniken zur Deeskalation in Alltagseinsätzen

Polizeien setzen verschiedene Techniken und Strategien ein, um zu deeskalisieren. Diese lassen sich in Kategorien zusammenfassen (s. Tabelle 1 auf S. 96). Dabei werden die verschiedenen Techniken von Polizistinnen und Polizisten unterschiedlich gesehen. Strategien, bei denen es primär um die Sicherheit der Beamtinnen und Beamten geht, werden als wichtiger angesehen als andere (White et al., 2019).

4. Adressaten polizeilicher Deeskalation

Als Adressat von Deeskalation kommen alle möglichen Personengruppen in Frage, mit denen Polizeibeamtinnen und -beamte im täglichen Dienst zu tun haben. Professionelles polizeiliches Handeln erfordert es auch, sich auf Spezifika des Gegenübers einzustellen. Im Zusammenhang mit dem Einsatz von Gewalt und der Dienstwaffe scheinen psychisch kranke Personen oder Personen in psychischen Ausnahmesituationen besonders betroffen zu sein (Feltus & Alex, 2020). Polizeibeamtinnen und -beamte müssen deshalb um diese Gruppen besonders wissen und ihr deeskalierendes Verhalten entsprechend anpassen können. In Studien zur Gewalt gegen die Polizei fallen vor allem Personen unter Drogen- oder Alkoholeinfluss als Täterinnen und Täter auf (Rau & Leuschner, 2018), weshalb diese ebenso ein regelmässiges Ziel von Deeskalationsversuchen sind. Doch auch die Interaktion mit Jugendlichen hat ihre Besonderheiten, weshalb auch hier spezifische Trainings existieren (Herz, 2001; Aalsma et al., 2018; Mehari et al., 2021). Trainings zum Umgang mit speziellen Gruppen zeigen dabei nicht nur Wirkung auf den Einsatz kommunikativer Techniken (Herz, 2001; Compton et al., 2014), sondern können auch die Einstellungen gegenüber diesen Personengruppen verbessern und ein selbstbewussteres Interagieren bewirken (Compton et al., 2014; Aalsma et al., 2018; Krameddine & Silverstone, 2015; Mehari et al., 2021).

Deeskalation [beginnt...] nicht erst irgendwann im Laufe einer polizeilichen Massnahme, sondern findet bereits bei Einsatzbeginn statt.

⁶ Hier und im Folgenden wird sich auf Deeskalation in Alltagseinsätzen fokussiert. Als Alltagseinsätze werden alle Arten von Einsätzen verstanden, die Streifenteams ohne jegliche Spezialisierungen alltäglich mehr oder minder routiniert bearbeiten. Dies sind z. B. Einsätze im Rahmen von häuslicher Gewalt, die Bearbeitung von Verkehrsunfällen und -delikten, alle möglichen Arten von Streitschlichtungen, repressive Massnahmen bei Straftaten, Prävention und Behebung von Störungen usw. Dies ist von Deeskalation in Grosslagen wie Demonstrationen oder Verhandlungen bei Geiselnahmen etc. abzugrenzen.

Technik	Beispielhandlungen	Quellen
Zielgerichtet handeln	Mentale Vorbereitung und Absprache mit Kollegen/-innen; eigene Handlungen bewusst planen.	Hücker, 2017; Lorei, 2020
Stressmanagement	(Relativ) entspannt sein und Ruhe ausstrahlen; ruhig sprechen; sich Zeit nehmen; anderen Zeit lassen; Atementspannung; Entschleunigung der Situation; Stressoren ausschalten.	Schmidt, 2007; Richter, 2006; Price & Baker, 2012; Richmond et al., 2012; Todak & James, 2018; White et al., 2019; Pfeiffer, 2014
Empathie	Verständnis für Emotion des Gegenübers haben und zeigen; Übernahme der Perspektive des Gegenübers.	Price & Baker, 2012; White et al., 2019; Ayhan & Hicdurmaz, 2020; Pontzer, 2021; Todak & James, 2018, 2019
Interesse	Dem Gegenüber Interesse an seiner Situation signalisieren; auf Fragen des Gegenübers eingehen.	Lorei, 2020
Transparenz	Das eigene Verhalten erklären; Erwartungen an den anderen erklären und begründen; Massnahmen ankündigen.	Temme, 2011; Richmond et al., 2012; Todak & James, 2018; Pfeiffer, 2014; Zaiser & Staller, 2015
Ernsthaftigkeit	Dem Gegenüber die Möglichkeit geben, sich selbst zu erklären.	Lorei, 2020
Eigensicherung	Grundsätze der Eigensicherung beachten; Blickkontakt aufrecht erhalten, Distanz halten.	Richmond et al., 2012; Ayhan & Hicdurmaz, 2020; Oliva et al., 2010; White et al., 2019; Richter, 2006; Price & Baker, 2012
Akzeptanz schaffen	Lösungsangebote machen; nach Lösungsvorschlägen des Gegenübers fragen, Lösungsalternativen anbieten.	Zaiser & Staller, 2015; Price & Baker, 2012; Richmond et al., 2012; Todak & James, 2018; Todak & White, 2019; White, Mora & Orosco, 2019; Tränkle, 2020
Nonverbale Kommunikation	Bewusster Einsatz nonverbaler Kommunikation.	Richter, 2006; Spielfogel & McMillen, 2017; Price & Baker, 2012; Richmond et al., 2012
Beziehungsarbeit	Aufbau einer kommunikativen Beziehung; Aufzeigen von Gemeinsamkeiten.	Price & Baker, 2012
Humor	Humor zeigen (keinen Sarkasmus / keine Ironie).	Lorei, 2020
Respekt	Höflich sein; Respekt erweisen; ausreden lassen.	Zaiser et al., 2021; Richter, 2006; Ayhan & Hicdurmaz, 2020; Todak & James, 2018; Todak & White, 2019; Tränkle, 2020
Gesichtswahrung	Status des anderen beachten, anderen nicht blossstellen.	Schmidt, 2007; Price & Baker, 2012; Hücker, 2017
Geduld	Geduldig mit dem Gegenüber umgehen; sich Zeit nehmen; dem Gegenüber Zeit lassen.	Mangold, 2011; Richmond et al., 2012; White et al., 2019; Tränkle, 2020
Zuhören	(Aktiv) zuhören und ausreden lassen; nachfragen; Gesagtes in eigenen Worten wiederholen; Aufmerksamkeit signalisieren.	White et al., 2019; Zaiser & Staller, 2015; Zaiser et al., 2021; Richter, 2006; Spielfogel & McMillen, 2017; Price & Baker, 2012; Mangold, 2011; Richmond et al., 2012; Ayhan & Hicdurmaz, 2020; Oliva et al., 2010; Todak & James, 2018; Todak & White, 2019
Meta-kommunikation	Über Kommunikation reden; kommunikative Situation verdeutlichen.	Lorei, 2020
Sachlichkeit	Wertungsfreie Ausdrucksweise; Vermeidung von Vorwürfen; professioneller Umgang mit Provokationen; Lösungsorientierung.	Lorei, 2020
Taktische Massnahmen	Tausch der Interaktionspartner bei festgefahrener Kommunikation.	Potzner, 2021; Lorei, 2020
Zielgruppenadäquate Kommunikation	Sprachniveau dem Gegenüber entsprechend wählen; kein Amtsddeutsch; geringe Informationsmenge; Zeit lassen.	Schmidt, 2007; Richmond et al., 2012; Ayhan & Hicdurmaz, 2020; Todak & James, 2018; Todak & White, 2019; White et al., 2019

Tabelle 1: Überblick über die verschiedenen Strategien zur Deeskalation (nach Lorei, 2020, 2021)

Wichtig kann dabei tatsächlich sein, dass die Trainierten bezüglich des Einsatzes von Deeskalationstechniken selbstbewusster werden, da dies die Wahrscheinlichkeit erhöht, dass auch deeskaliert wird (Tränkle, 2020). Ebenso bedeutsam sind die

Einstellungen zum Gegenüber. Eine misstrauische oder sogar feindliche Haltung kann in polizeilichen Routinehandlungen zu einer *self-fulfilling prophecy* führen (Merton, 1948; Hermanutz, 2015) und die Wahrscheinlichkeit von Gewalt erhöhen. Zaiser und

Staller (2015) bzw. Zaiser, Staller und Koerner (2021) fordern in diesem Zusammenhang sogar eine mentale Wende von Polizeibeamtinnen und -beamten: Sie sollen ihr polizeiliches Gegenüber nicht als Gegnerin oder Gegner ansehen, sondern als Mitbürgerin oder -bürger, mitunter als hilfsbedürftige Person und/oder Mensch in einer Krise. Auch Richmond et al. (2012) sehen Einstellung, Verständnis und Empathie für das Gegenüber, in ihrem Kontext hoch erregte Psychiatriepatientinnen und -patienten, als die wichtigsten Voraussetzungen für Deeskalation an.

5. Forschungsfragen

Deeskalation ist ein wesentlicher Teil alltäglicher Polizeiarbeit weltweit. Kommunikative Fertigkeiten und nicht-kommunikative Techniken sind in Aus- und Fortbildung zur Sicherheit von Polizeibeamtinnen und -beamten wie auch Bürgerinnen und Bürgern zu lernen und zu üben – auch wenn die Effektivität von Strategien und Schulungen bisher nur annähernd belegt ist (Engel et al., 2020; Goh, 2021; Engel et al., 2022) – und dies geschieht auch (Lorei et al. 2023a,b). Die Inhalte der Fortbildungen zur Deeskalation sind dabei besonders bedeutsam. Damit stellt sich die Frage, welche Techniken der Deeskalation und welche Adressatengruppen in der Fortbildung der Polizei in Europa trainiert werden:

- Welche besonderen Gruppen von polizeilichen Gegenübern/Adressaten werden bei der Fortbildung zur Deeskalation berücksichtigt?
- Welche Deeskalationstechniken stehen bei der Fortbildung zur Deeskalation im Mittelpunkt?

6. Methode

Anfang Februar 2022 wurden die Innenministerien von 26 Ländern der EU angeschrieben⁷ und um Unterstützung im Forschungsprojekt AMBOSafe⁸ «Angriffe auf Mitarbeiter*innen und Bedienstete von Organisationen mit Sicherheitsaufgaben» gebeten, indem sie einen Fragebogen zur Fortbildung im Bereich Eigensicherung für den alltäglichen, allgemeinen Streifendienst beantworten. Nach einer Erinnerung Anfang Mai 2022 konnten Ende Juli 2022 die Antworten von 17 Ländern (Bulgarien, Estland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen,

Portugal, Rumänien, Slowakei, Slowenien, Ungarn und Zypern) ausgewertet werden, jedoch waren nur 13 davon verwertbar: Zusammen mit den Daten aus Deutschland (Lorei et al., 2023a) liegen damit für ungefähr die Hälfte der EU-Staaten (14 von 27 = 51,9%) Informationen über das Thema Deeskalation in der Fortbildung vor. Von neun Staaten der EU (Belgien, Dänemark, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Schweden, Spanien und Tschechien) erfolgte keine Antwort auf das Anschreiben. Auffällig ist hierbei, dass alle skandinavischen Mitgliedsländer den Fragebogen nicht beantwortet haben und mit Frankreich und Spanien zwei grosse EU-Staaten, deren Polizeien einer (para)militärischen Tradition verhaftet sind.

7. Ergebnisse

7.1 Adressaten polizeilicher Deeskalation in der Fortbildung

Kommunikation und insbesondere Deeskalation finden immer in Situationen Anwendung, an denen eine oder mehrere Personen beteiligt sind. Mitunter ist es sinnvoll, die eingesetzten Techniken und Strategien an möglichen Besonderheiten des polizeilichen Gegenübers auszurichten bzw. diese in eine Lageeinschätzung einzubeziehen. In Fortbildungen, die das Thema Deeskalation behandeln, kann auf diese Personengruppen und ihre Besonderheiten eingegangen werden. Nach diesem Fokus wurde entsprechend gefragt (Antwortmöglichkeiten: intensive Thematisierung und Schwerpunkt, explizite Thematisierung, Thema angesprochen, Thema beiläufig behandelt, Thema nicht behandelt). Am intensivsten scheint in den Fortbildungen der befragten Polizeien auf als gewaltbereit bekannte Personen eingegangen zu werden (bei 21,4% intensiv thematisiert und Schwerpunkt; bei 50% explizit thematisiert; bei 21,4% angesprochen). Nur geringfügig weniger von Bedeutung sind die Normalbürgerinnen und -bürger (bei 14,3% intensiv thematisiert und Schwerpunkt; bei 35,7% explizit thematisiert; bei 42,9% angesprochen) und gleichermaßen psychisch Kranke (bei 14,3% intensiv thematisiert und Schwerpunkt; bei 42,9% explizit thematisiert; bei 28,6% angesprochen; bei 7,1% beiläufig erwähnt). Dem folgen Situationen mit Kommunikationseinschränkungen (bei 14,3% intensiv thematisiert und Schwerpunkt; bei 35,7% explizit thematisiert; bei 28,6% angesprochen; bei 14,3%

Deeskalation ist ein wesentlicher Teil alltäglicher Polizeiarbeit weltweit.

⁷ Für Deutschland erfolgte eine detaillierte Erhebung für alle Bundesländer (Lorei et al., 2023a). Diese wurde den Ergebnissen der übrigen Länder der EU zusammengefasst hinzugefügt.

⁸ Siehe Fussnote 1

Strategie	keine Angabe	wird intensiv geschult	wird etwas geschult	wird nur erwähnt	wird nicht geschult
Zielgerichtet handeln	1 7,1%	6 42,9%	6 42,9%	1 7,1%	
Stressmanagement		6 42,9%	8 57,1%		
Empathie		5 35,7%	6 42,9%	3 21,4%	
Interesse	1 7,1%	6 42,9%	6 42,9%	1 7,1%	
Transparenz	1 7,1%	5 35,7%	7 50,0%	1 7,1%	
Ernsthaftigkeit	1 7,1%	7 50,0%	6 42,9%		
Eigensicherung		9 64,3%	4 28,6%	1 7,1%	
Akzeptanz schaffen	1 7,1%	4 28,6%	7 50,0%	2 14,3%	
Nonverbale Kommunikation	1 7,1%	7 50,0%	4 28,6%	2 14,3%	
Beziehungsarbeit	1 7,1%	4 28,6%	8 57,1%	1 7,1%	
Humor	1 7,1%	2 14,3% [^]	5 35,7%	4 28,6%	1 7,1%
Respekt	1 7,1%	6 42,9%	6 42,9%	1 7,1%	
Gesichtswahrung	1 7,1%	3 21,4%	8 57,1%	1 7,1%	1 7,1%
Geduld	1 7,1%	5 35,7%	6 42,9%	2 14,3%	
Zuhören		9 64,3%	4 28,6%	1 7,1%	
Metakommunikation	1 7,1%	7 50,0%	3 21,4%	3 21,4%	
Sachlichkeit	1 7,1%	8 57,1%	4 28,6%	1 7,1%	
Taktische Massnahmen	1 7,1%	11 78,6%	1 7,1%	1 7,1%	
Zielgruppenadäquate Kommunikation	1 7,1%	6 42,9%	6 42,9%	1 7,1%	
Sonstiges	9 64,3%	3 21,4%			2 14,3%

Tabelle 2: Bedeutung unterschiedlicher Deeskalationstechniken in den verschiedenen Fortbildungen (Antworten auf die Frage: «Wie wichtig sind die nachfolgenden Deeskalationsstrategien im Rahmen Ihrer Fortbildungen?»)

beiläufig erwähnt), Personen in psychischen Ausnahmesituationen (bei 57,1 % explizit thematisiert, bei 21,4 % angesprochen, bei 14,3 % nur beiläufig bzw. auf Nachfragen angesprochen) sowie Personen unter Alkohol- oder Drogeneinfluss (bei 35,7 % explizit thematisiert, bei 57,1 % angesprochen). Am wenigsten stehen Jugendliche als spezifische Interaktionspartner im Fokus, wobei die Länder hier sehr heterogen verfahren (bei 7,1 % intensiv thematisiert und

Schwerpunkt; bei 14,3 % explizit thematisiert; bei 42,9 % angesprochen; bei 21,4 % beiläufig erwähnt; bei 7,1 % nicht erwähnt).

7.2 Strategien der Deeskalation in Fortbildungen

Am meisten Einigkeit bez. der Bedeutung der Deeskalationsstrategien besteht bei den taktischen Massnahmen, der Eigensicherung und dem Zuhören (s. Tabelle 2). Ernsthaftigkeit, nonverbale Kommuni-

kation, Metakommunikation und Sachlichkeit werden als fast genauso bedeutsam angesehen und entsprechend geschult. Etwas disparater ist die Bedeutung der folgenden Deeskalationsstrategien: zielgerichtet handeln, Stressmanagement, Empathie, Interesse zeigen, Transparenz schaffen, Akzeptanz für Massnahmen schaffen, Beziehungsarbeit, Respekt zeigen, Gesichtswahrung ermöglichen, Geduld üben, zielgruppenadäquate Kommunikation. Humorstellt das Schlusslicht der geschulten Strategien dar. Drei Länder führen darüber hinaus noch an, dass sie weitere Strategien intensiv schulen würden. Diese lassen sich unter andere Strategien subsumieren bzw. beinhalten diese.

8. Diskussion

8.1 Methodische Beschränkungen

Mit den Angaben von insgesamt 14 von 27 (=51,9%) Staaten der EU muss ein eingeschränkter Rücklauf festgestellt werden, in dem polizeipolitisch sensiblen Bereich der polizeilichen Eigensicherung erscheint er jedoch hoch. Auffällig ist dabei, dass sich verschiedene Staaten in Bereichen der Eigensicherung kaum äussern und eher eine sehr restriktive Informationspolitik betreiben (Lorei & Balaneskovic, 2020b; Timmer & Pronk, 2011; Osse & Cano, 2017). Problematisch für eine Repräsentativität der Ergebnisse für ganz Europa ist der beschränkte Rücklauf der Fragebögen, da zwischen den Ländern trotz ihrer Staatengemeinschaft und europäischen Kultur erhebliche Unterschiede in Bezug auf polizeipolitische wie auch polizeipraktische Aspekte zu finden sind (Lorei und Balaneskovic, 2020b). So unterscheiden sich die EU-Länder bereits im Anteil der Polizeibeamtinnen und -beamten an der Gesamtheit der Polizeibeamtinnen und -beamten, die dienstlich eine Schusswaffe führen. In Lettland und der Slowakei sollen dies 1–25% der Polizeibeamtinnen und -beamten sein und in Schweden ca. die Hälfte, während es in der Mehrheit der anderen Länder annähernd 100% sind (Lorei & Balaneskovic, 2020b). Ebenso ist neben der Schusswaffe die Bewaffnung mit Pfefferspray, Taser und Schlagstock sehr unterschiedlich (Lorei & Balaneskovic, 2020b). Diese Unterschiedlichkeit setzt sich z. B. auch in den Trainingshäufigkeiten und inhaltlichen Umfängen für das Schiessen fort (Lorei und Balaneskovic, 2020b). Problematisch sind auch fehlende Daten insbesondere von Staaten wie der Slowakei, in denen ein grosser Teil der Polizeibeamtinnen und -beamten ihren Dienst unbewaffnet verrichtet. Damit könnte sich

dies auch massiv in der Aus- und Fortbildung niederschlagen. Die übrigen fehlenden Länder scheinen in ihrer Bevölkerungsgrösse wie auch Polizeidichte keine Spezifika zu haben (vgl. z. B. Lorei & Balaneskovic, 2020b). Andererseits könnte das Ausbleiben der Antwort auch ein Ausdruck der Polizeikultur sein und damit auch einen Bezug zur Bürgerorientierung haben, was sich wiederum auf die Bedeutung der Deeskalation auswirken kann. Insgesamt wird jedoch davon ausgegangen, dass mit den dokumentierten Ergebnissen die Fortbildung der Polizei in Europa zur Deeskalation mindestens tendenziell beschrieben werden kann. Dennoch kann dies nur ein Anfang sein, dem weitere Studien mit detaillierter Betrachtung folgen sollten.

8.2 Welche besonderen Gruppen werden bei der Fortbildung berücksichtigt?

Mitunter scheinen Besonderheiten oder Spezifika von Interaktionspartnerinnen und -partnern für das Deeskalieren bedeutsam, wie weiter oben bereits angedeutet wurde. Dies wird auch in entsprechenden Fortbildungen berücksichtigt, wie die Ergebnisse zeigen. Hier wird vor allem auf als gewaltbereit bekannte Personen sowie Normalbürgerinnen und -bürger fokussiert. Dabei kann die Fokussierung auf die Normalbürgerinnen und -bürger im Sinne einer bürgerorientierten Polizei (Ellrich & Baier, 2015) sehr positiv gewertet werden. Ebenso bedeutsam erscheinen in den Fortbildungen der EU psychisch Kranke. Dies entspricht den Studien zu Gewalt gegen die Polizei, laut denen dieser Personenkreis mitunter auffällig wird bzw. sich die Interaktionen mit psychisch Kranken als schwieriger erweisen, weshalb bisweilen speziell trainierte Kräfte wie Kriseninterventionsteams für Einsätze mit diesen eingesetzt werden (Compton et al., 2014; Steadman & Morissette, 2016; Oliva et al., 2010). Ebenso zeigen Analysen, dass diese Personengruppe in der Statistik zum polizeilichen Schusswaffengebrauch überrepräsentiert ist (Feltes & Alex, 2020). Dabei bleibt offen, wie die Thematisierung und der Bezug zu dieser Gruppe aussehen. Die Thematisierung könnte in einem eher einfachen Hinweis auf die potenzielle Gefährlichkeit und Unberechenbarkeit dieses Personenkreises bestehen und damit auf eine betonte Eigensicherung fokussieren oder aber auch detaillierte Hinweise zu Besonderheiten der Wahrnehmung, des Denkens und Handelns dieser Personen enthalten und mit entsprechenden deeskalierenden Massnahmen versehen werden. In Studien zu Gewalt gegen Einsatzkräfte fin-

den sich neben psychisch kranken Menschen vor allem Personen, die unter Drogen- oder Alkoholeinfluss stehen (Rau & Leuschner, 2018). Diese werden auch in den Fortbildungen der an der Umfrage teilnehmenden EU-Staaten als bedeutsam angesehen, wenn auch ihr Stellenwert in den Schulungen geringer erscheint als der der oben genannten Personengruppen. Weniger im Fokus zu stehen scheinen Jugendliche, obwohl diesen immer wieder respektloses Verhalten gegenüber der Polizei vorgeworfen wird und sie damit ein besonderes Ziel von Deeskalation darstellen könnten.

8.3 Welche Deeskalationstechniken stehen bei der Fortbildung im Mittelpunkt?

Wesentliche Inhalte bei der Vermittlung von Deeskalationsstrategien und -techniken in den Fortbildungen der befragten Polizeien in der EU sind zunächst die Eigensicherung, das Zuhören und das Anwenden taktischer Massnahmen. Dabei kann die insbesondere der Eigensicherung beigemessene hohe Bedeutung einerseits wie oben beschrieben als Ausgangsbasis für jegliches Deeskalieren angesehen werden, andererseits aber auch der vorhandenen Skepsis ihr gegenüber geschuldet sein (White et al., 2019). Ebenso kann dies Ausdruck des propagierten Missverhältnisses von gewaltbezogenen Trainings gegenüber deeskalierenden Fortbildungen sein (Dayley, 2016; Giacomantonio et

Wesentliche Inhalte bei der Vermittlung von Deeskalationsstrategien und -techniken [...] sind die Eigensicherung, das Zuhören und das Anwenden taktischer Massnahmen.

al., 2019; Deveau, 2021). Als weitere wichtige Deeskalationsstrategie wird relativ einheitlich das Zuhören angegeben, welche auch in der

Praxis häufig angewandt wird (Todak & James, 2018). Ähnlich wichtig sehen viele Länder die Ernsthaftigkeit, nonverbale Kommunikation, Metakommunikation und Sachlichkeit. Etwas uneinig ist man sich bezüglich der Bedeutung von zielgerichtetem Handeln, Stressmanagement, Empathie, dem Zeigen von Interesse, dem Schaffen von Transparenz und Akzeptanz für Massnahmen, Beziehungsarbeit, dem Zeigen von Respekt, dem Ermöglichen der Gesichtswahrung, dem Üben von Geduld sowie der zielgruppenadäquaten Kommunikation. Diese Ergebnisse spiegeln mehr oder minder wider, wie diese Techniken in der Praxis eingesetzt werden (Todak & James, 2018). Kritisch gesehen werden kann die durchschnittliche, im Vergleich zu anderen Strategien jedoch geringer

ausgeprägte Bedeutung von Geduld und Stressmanagement. Entweder wird davon ausgegangen, dass diese Strategien in anderen Fortbildungen oder der Ausbildung ausreichend geschult werden, oder aber deren Bedeutung in Einsatzlagen wird unterschätzt. Diese Fertigkeiten können in hektischen, hoch emotionalen und stressigen Lagen und bei allgemeinem Zeitdruck nämlich von hoher Relevanz sein. Auch stellt die Geduld und die damit verbundene Selbstkontrolle womöglich einen im Polizeialltag bedeutsamen Aspekt (Lorei et al., 2022) und entscheidenden Faktor beim Wechsel von Kommunikation zu unmittelbarem Zwang dar (Müller, 2016; Staller et al., 2017; Staller et al., 2019), der in der Fortbildung womöglich zu kurz kommt bzw. dem eine zu geringe Bedeutung zugemessen wird.

Insgesamt findet sich keine sehr ausgeprägte Priorisierung bestimmter Techniken. Somit ist davon auszugehen, dass Schulungszeiten und die Wiederholung von Szenarien auf die verschiedenen Strategien und Techniken aufgeteilt werden (müssen). Dann stellt sich die Frage, ob der Trainingsumfang und die Wiederholungszahl praktischer Übungen ausreichen. Eine Priorisierung könnte z. B. anhand von Evaluationen vorgenommen werden, wenn diese z. B. Informationen zu einer heterogenen Effektivität liefern oder zeigen würden, welche Strategien bereits alltäglich eingesetzt werden und welche noch zu ergänzen wären. Auch wäre eine Priorisierung anhand eines Eingangstests bei der jeweiligen Fortbildung möglich, in der dann auf individuelle Stärken und Schwächen entsprechend eingegangen werden kann.

9. Fazit

Insgesamt liefert diese Studie Informationen darüber, wie das Thema Deeskalation in der Fortbildung der befragten Polizeien in der Europäischen Union behandelt wird. Vieles bleibt dabei dennoch unklar und insgesamt ist ein doch sehr dürftiger Forschungsstand bezüglich Deeskalation zu reklamieren. So fehlen Evaluationen zur allgemeinen Effektivität sowie zu spezifischen Techniken im Polizeieinsatz und entsprechenden Trainings. Hierzu müssten die Schulungen auch auf empirischer Evidenz basieren und transparent beschrieben werden. Interessant wäre auch eine Analyse der Thematik Deeskalation im Zusammenhang mit Polizeiphilosophie und Polizeikultur in den EU-Mitgliedsstaaten. Hier wirken sich z. B. fehlende Informationen aus den skandinavischen Ländern im Sinne eines blinden Flecks aus.

Literaturverzeichnis

- Aalsma, M. C., Schwartz, K., & Tu, W. (2018). *Improving police officer and justice personnel attitudes and de-escalation skills: A pilot study of Policing the Teen Brain*. Journal of Offender Rehabilitation, 57 (7), 415–430.
- Ayhan, D., & Hicdurmaz, D. (2020). *De-escalation model in the simple form as aggression management in psychiatric services*. Journal of Psychiatric Nursing 11(3):251–259.
- Bauernfeind, G. (10.8.2022). *Von Polizist erschossen. Nach Tod von 16-Jährigem sind viele Fragen offen*. N-tv.de. URL: <https://www.n-tv.de/panorama/Nach-Tod-von-16-Jaehrigen-sind-viele-Fragen-offen-article23516018.html>
- Campbell, T. (January 15, 2021). *Black Lives Matter's Effect on Police Lethal Use-of-Force*. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3767097>
- Compton, M., Bakeman, R., Broussard, B., Hankerson-Dyson, D., Husbands, L., Krishan, S., Stewart-Hutto, T., D'Orio, B., Oliva, J., Thompson, N., & Watson, A. (2014). *The Police-Based Crisis Intervention Team (CIT) Model: I. Effects on Officers' Knowledge, Attitudes, and Skills*. Psychiatric services (Washington, D.C.). 65 (4), 517–522. 10.1176/appi.ps.201300107.
- Dayley, E. H. (2016). *Reducing the use of force: De-escalation training for police officers*. Naval Postgraduate School Monterey United States. URL: <https://apps.dtic.mil/sti/pdfs/AD1029731.pdf>
- Deveau, L. M. (2021). *Police De-Escalation Training & Education: Nationally, Provincially, and Municipally*. Journal of Community Safety and Well-Being, 6 (1), 2–5.
- DPA (17.08.2022). *Jugendlicher getötet. «Absolut unprofessionell»: Petition fordert nach tödlichen Schüssen klare Antworten – auch SPD schaltet sich ein*. InFranken.de. URL: <https://www.infranken.de/ueberregional/deutschland/dortmund-petition-fordert-nach-toedlichen-schuesen-klare-antworten-auch-spd-schaltet-sich-ein-art-5517229>
- Ellrich, K., & Baier, D. (2015). *Einstellungen zur bürgerorientierten Polizeiarbeit. Ergebnisse einer Befragung von Einsatz- und Streifen dienstbeamten*. SIAK, 4, S. 39–54.
- Engel, R. S., McManus, H. D., & Isaza, G. T. (2020). *Moving beyond «Best Practice»: Experiences in Police Reform and a Call for Evidence to Reduce Officer-Involved Shootings*. The Annals of the American Academy of Political and Social Science 687(1):146–165. DOI: 10.1177/0002716219889328.
- Engel, R. S., Corsaro, N., Isaza, G. T., & McManus, H. (2022). *Assessing the impact of de-escalation training on police behavior: Reducing police use of force in the Louisville, KY Metro Police Department*. Criminology & Public Policy. 10.1111/1745-9133.12574.
- Feltes, T., & Alex, M. (2020). *Polizeilicher Umgang mit psychisch gestörten Personen*. In: D. Hunold, & A. Ruch (Hrsg.). *Polizeiarbeit zwischen Praxishandeln und Rechtsordnung*. Edition Forschung und Entwicklung in der Strafrechtspflege (S. 279–299). Springer, Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-30727-1_13
- Giacomantonio, C., Goodwin, S., & Carmichael, G. (2019). *Learning to de-escalate: evaluating the behavioural impact of Verbal Judo training on police constables*. Police Practice and Research. DOI: 10.1080/15614263.2019.1589472
- Goh, L. S. (2021). *Did de-escalation successfully reduce serious use of force in Camden County, New Jersey? A synthetic control analysis of force outcomes*. Criminology & public policy, 20, 207–241.
- Gross, H. (2019). *Polizei(en) und Innere Sicherheit in Deutschland*. Aus Politik und Zeitgeschichte, 69 (21–23), S. 4–10.
- Hermanutz, M. (2015). *Gewalt gegen Polizisten – sinkender Respekt und steigende Aggression? Eine Beleuchtung der Gesamtumstände*. Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Herz, C. D. (2001). *Improving Police Encounters with Juveniles: Does Training Make a Difference?* Justice Research and Policy, 3 (2), S. 57–77.
- Hessisches Ministerium des Innern und für Sport (Hrsg.) (2003). *Leitfaden 371. Eigensicherung*. Ausgabe 2002. Wiesbaden: Hessisches Ministerium des Innern und für Sport.
- Hessisches Ministerium des Innern und für Sport (Hrsg.) (2012). *Polizeidienstvorschrift (PDV) 100 «Führung und Einsatz der Polizei» – Ausgabe 2012*. Wiesbaden: Hessisches Ministerium des Innern und für Sport.
- Hücker, F. (2017). *Rhetorische Deeskalation: Deeskalatives Einsatzmanagement – Stress- und Konfliktmanagement im Polizeieinsatz* (4. Auflage). Stuttgart: Boorberg.
- IACP. (2017). *National Consensus Policy and Discussion Paper on Use of Force*. https://www.theiacp.org/sites/default/files/all/n-o/National_Consensus_Policy_On_Use_Of_Force.pdf
- Krameddine, Y. I., & Silverstone, P.H. (2015). *How to improve interactions between police and the mentally ill*. Frontiers in Psychiatry 5, 186. doi: 10.3389/fpsy.2014.00186
- Lorei, C. (2021). *Kommunikation statt Gewalt. Zur Praxis der Deeskalation von Polizeibeamten in Einsatzlagen*. Kriminalistik, 1, S. 16–23.
- Lorei, C. (Hrsg.) (2020). *Kommunikation statt Gewalt* (2., erweiterte Auflage). Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Lorei, C., & Balaneskovic, K. (2020). *Lagebild polizeilicher Schusswaffengebrauch in Europa*. In C. Lorei (Hrsg.) (2020). *Studien zum Schusswaffeneinsatz: Polizeilicher Schusswaffengebrauch in Deutschland und Europa* (S. 63–113). Frankfurt am Main: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Lorei, C., Balaneskovic, K., Kocab, K., Gross, H., & Herr, A. (2023a). *Deeskalation als Thema im Studium und in der Ausbildung der Deutschen Polizei*. Polizei & Wissenschaft, 1/2023.
- Lorei, C., Balaneskovic, K., Kocab, K., Gross, H., & Herr, A. (2023b). *Deeskalation in der Fortbildung der Deutschen Polizei*. Polizei & Wissenschaft, 1/2023.
- Lorei, C., Kober, C., Osswald-Messner, S., Bertrams, A., & Englert, C. (2022). *Polizeiliches Einsatzhandeln und Anforderungen an die Selbstkontrolle: Welche alltäglichen Einsatzsituationen erfordern Selbstkontrolle, wann versagt diese und wie kann sie aufrechterhalten werden?* Polizei & Wissenschaft, 3-2022, S. 29–49.
- Mehari, K. R., Rodgers, C. R. R., Blanton, M. A., & Truner, L. A. (2021). *Evaluation of a police training on de-escalation with trauma-exposed youth*. International Journal of Law, Crime and Justice, 66. <https://doi.org/10.1016/j.ijlcrj.2021.100491>
- Merton, R. K. (1948). *The self-fulfilling prophecy*. The Antioch Review, 8(2), 193–210.
- Müller, M. (2016). *Ego-Depletion (Selbsterschöpfung) im Rahmen polizeilicher Einsätze – Eine empirische Untersuchung zur Ego-Depletion-Theorie am Beispiel von Studierenden einer Polizeifachhochschule*. Frankfurt am Main: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Oliva, J. R., Morgan, R., & Compton, M. T. (2010). *A Practical Overview of De-Escalation Skills in Law Enforcement: Helping Individuals in Crisis While Reducing Police Liability and Injury*. Journal of Police Crisis Negotiations, 10: 15–29. DOI: 10.1080/15332581003785421
- Osse, A., & Cano, I. (2017). *Police deadly use of firearms: An international comparison*. The International Journal of Human Rights, 21, S. 629–649.
- Pfeiffer, P. (2014). *Kommunikative Deeskalation*. C. Lorei, & F. Hallenberger (Hrsg.): *Grundwissen Kommunikation* (S. 189–210). Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Pontzer, D. (2021). *Recommendations for Examining Police Deescalation and use of Force Training, Policies, and Outcomes*. Journal of police and criminal psychology, 36, 314–332. <https://doi.org/10.1007/s11896-021-09442-1>
- Price, O., & Baker, J. (2012). *Key components of de-escalation techniques: a thematic synthesis*. International Journal of Mental Health Nursing, 21 (4), 310–319. doi: 10.1111/j.1447-0349.2011.00793.x
- Rau, M., & Leuschner, F. (2018). *Gewalterfahrungen von Rettungskräften im Einsatz – Eine Bestandsaufnahme der empirischen Erkenntnisse in Deutschland*. Neue Kriminalpolitik, 30 (3), S. 316–335.
- Richmond, J. S., Berlin, J. S., Fishkind, A. B., Holloman, G. H., Zeller, S. L., Wilson, M. P., & Aly, R. M. (2012). *Verbal De-escalation of the Agitated Patient: Consensus Statement of the American Association for Emergency Psychiatry Project BETA De-escalation Workgroup*. Western Journal of Emergency Medicine: Integrating Emergency Care with Population Health, 13(1). <https://escholarship.org/uc/item/55g994m6>
- Richter, D. (2006). *Nonphysical conflict management and deescalation*. In D. Richter, & R. Whittington (Eds.): *Violence in mental health settings: Causes, consequences, management* (125–141). Springer Science + Business Media. https://doi.org/10.1007/978-0-387-33965-8_7

- Schmalzl, H. P. (2011). *Irrungen und Erkenntnisse der Polizei in ihrem Bemühen um Deeskalation im Protesgeschehen. Deeskalation will verstanden sein*. Deutsches Polizeiblatt für die Aus- und Fortbildung, 5, S. 8–11.
- Schmidt, M. (2007). *Psychologische Bedingungen zur kommunikativen Deeskalation bei Konflikten und Gewalt*. In C. Lorei (Hrsg.): *Polizei & Psychologie*. Kongressband der Tagung «Polizei & Psychologie» am 3. und 4. April 2006 in Frankfurt am Main (S. 633–660). Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Skoj, E. (October 20, 2020). *Black Lives Matter Protests, Fatal Police Interactions and Crime*. *Contemporary Economic Policy*, 39 (2), 280–291. <https://doi.org/10.1111/coep.12508>
- Spielvogel, J. E., & McMillen, J. C. (2017). *Current use of de-escalation strategies: Similarities and differences in de-escalation across professions*. *Social Work in Mental Health*, 15:3, 232–248, DOI: 10.1080/15332985.2016.1212774
- Staller, M. S., Christiansen, P., Zaiser, B., Körner, S., & Cole, J. C. (2017). *Do they aggress earlier? Investigating the effects of ego depletion on police officers' use of force behavior*. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 33(4). <https://doi.org/10.1007/s11896-017-9249-6>
- Staller, M. S., Müller, M., Christiansen, P., Zaiser, B., Körner, S., & Cole, J. C. (2019). *Ego depletion and the use of force: Investigating the effects of ego depletion on police officers' intention to use force*. *Aggressive Behavior*, 45(2), 161–168. <https://doi.org/10.1002/ab.21805>
- Steadman, H. J., & Morissette, D. (2016). *Police Responses to Persons with Mental Illness: Going Beyond CIT Training*. *Law & Psychiatry*, 67 (10), 1054–1056. <https://doi.org/10.1176/appi.ps.201600348>
- Temme, M. (2011). *Mythos Deeskalation. Schlagwort von gestern oder gelebte Polizeipraxis*. Deutsches Polizeiblatt für die Aus- und Fortbildung, 5, S. 5–7.
- Timmer, J., & Pronk, G. (2011). *Comparing of Police Use of Firearms in the EU*. In C. Lorei (Hrsg.): *Eigensicherung & Schusswaffeneinsatz bei der Polizei. Beiträge aus Wissenschaft und Praxis 2011* (S. 181–192). Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Todak, N., & James, L. (2018). *A Systematic Social Observation Study of Police De-Escalation Tactics*. *Police Quarterly*, 21 (4), 509–543. <https://doi.org/10.1177/1098611118784007>
- Todak, N., & White, M. D. (2019). *Expert officer perceptions of de-escalation in policing*. *Policing: An International Journal*, 42 (5), 832–846. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-12-2018-0185>
- Tränkle S. (2020). *Autoritätserhalt um jeden Preis? Was Streifenbeamten bewegt, bei drohenden Widerstandslagen auf die Durchsetzung des Gewaltmonopols zu verzichten und Handlungsspielräume zur Deeskalation zu nutzen*. In D. Hunold, & A. Ruch (Hrsg.): *Polizeiarbeit zwischen Praxishandeln und Rechtsordnung* (S. 143–164). Edition Forschung und Entwicklung in der Strafrechtspflege. Springer: Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-30727-1_7
- Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (1969, 2011). *Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien*. Bern: Huber.
- White, D. M., Mora, V. J., & Orosco, C. (2019). *Exploring Variation in Police Perceptions of De-Escalation: Do Officer Characteristics Matter?* *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 15 (2), 727–740. <https://doi.org/10.1093/police/paz062>
- White, D. M., Mora, V. J., Orosco, C., & Hedberg, E. C. (2021). *Moving the needle: can training alter officer perceptions and use of de-escalation?* *Policing: An International Journal*, 44 (3), 418–436. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-08-2020-0140>
- Zaiser, B., & Staller, M. S. (2015). *The Word is Sometimes Mightier Than the Sword: Rethinking Communication Skills to Enhance Officer Safety*. *Journal of Law Enforcement*, 4, 1–17.
- Zaiser, B., Staller, M. S., & Koerner, S. (2021). *Die Tools der Strasse I: Verbale Kommunikation im Einsatz*. Deutsches Polizeiblatt, 39(4), 9–12.

Résumé

Techniques et publics cibles de la désescalade dans la formation continue de la police en Europe
La police de proximité prône la désescalade comme norme de l'action de la police pour prévenir à la fois la violence policière et la violence envers les forces de l'ordre. En vue de la présente étude, les ministères de l'Intérieur de 26 États membres de l'UE ont été invités à remplir un questionnaire au début de l'année 2022 sur la formation continue de l'ensemble des

services de patrouille dans le domaine de la sécurité personnelle. Ces données étaient déjà disponibles pour l'Allemagne. Les 13 réponses exploitables reçues et les données provenant d'Allemagne permettent de constater que les formations continues prennent en compte les principaux publics cibles de la désescalade et que la plupart d'entre elles comprennent des stratégies en matière de désescalade pour les interventions quotidiennes.

Riassunto

Tecniche e gruppi target della de-escalation all'interno della formazione continua di polizia in Europa
La polizia di prossimità impone la de-escalation come standard per l'operato della polizia. Il suo scopo è prevenire la violenza da parte della polizia e contro gli agenti. Per il presente studio, a inizio 2022 è stato chiesto ai ministeri dell'Interno di 26 Stati membri dell'UE di rispondere a un

questionario sulla formazione continua in materia di sicurezza personale degli agenti che offrono il servizio generale di pattuglia. I dati tedeschi erano già disponibili. Sulla base delle 13 risposte valutabili e dei dati tedeschi, si può constatare che le formazioni continue prendono in considerazione i gruppi target principali per la de-escalation; la maggior parte di queste formazioni contiene strategie di de-escalation pensate per gli interventi quotidiani.