

Gerhard Hanak

**Polizeinotruf -
Intervention über Aufforderung**

Ergebnisse einer empirischen
Untersuchung zum
Polizeinotruf in Wien

**4
Empirische
Polizei-
forschung**



FELIX

Gerhard Hanak
Polizeinotruf - Intervention über Aufforderung
Ergebnisse einer empirischen Untersuchung zum Polizeinotruf in Wien

Inhaltsübersicht:

- 1. Zur Fragestellung bzw. zum inhaltlichen Interesse am Polizeinotruf 5**
 - 2. Zur Konzeption der Untersuchung 8**
 - 3. Allgemeine Ergebnisse 17**
 - 4. Zur Phänomenologie der Einsatzgründe 20**
 - 4.1 Straßenverkehr 20**
 - 4.2 Krankheitsverdacht 23**
 - 4.3 Brand, Gefahr, technische Gebrechen 33**
 - 4.4 Lärm 36**
 - 4.5 Konflikt 38**
 - 4.6 Alarm bzw. Fehlalarm 50**
 - 4.7 Verdächtige Wahrnehmungen/Personen 51**
 - 4.8 Einbruch, Diebstahl, Sachbeschädigung, Betrug, Raub 56**
 - 4.9 Sonstige Einsatzgründe 70**
 - 5. Folgerungen. Zur soziologischen Interpretation. 73**
- Literatur 92**

Vorbemerkung

Die vorliegende Studie zum Polizei-Notruf, die im Bereich der Bundespolizeidirektion Wien durchgeführt wurde, steht in einem zweifachen Kontext: Unmittelbarer Anlaß für Konzeption und Durchführung der Untersuchung war der seitens des Bundesministeriums für Inneres an das Institut für Rechts- und Kriminalsoziologie ergangene Auftrag, einen sozialwissenschaftlichen Ergänzungsband zum Sicherheitsbericht der österreichischen Bundesregierung zu verfassen. Im Rahmen dieser Fragestellung lag es durchaus nahe, sich einmal mit einem Aspekt der privaten wie öffentlichen (Un)Sicherheit zu befassen, der in den (meist kriminalitätsfixierten) medialen wie politischen Sicherheitsdiskursen systematisch zu kurz kommt, gleichwohl aber einige Relevanz für sich beanspruchen kann: Wie denn die polizeilich bearbeiteten akuterer Sicherheitsprobleme der Bevölkerung beschaffen sind, die an den Polizei-Notruf herangetragen werden und tagtäglich einige hundert Funkstreifeneinsätze auslösen - und wie sich die Routinen der polizeilichen Problembearbeitung darstellen.

Die Untersuchung steht aber auch in einem weiteren, länger zurückreichenden Forschungszusammenhang: Seit mehreren Jahren befassen sich die Forschungsprojekte des Instituts für Rechts- und Kriminalsoziologie immer wieder mit verschiedenen Facetten ein und derselben Thematik: Dem Spektrum der im Alltag moderner Gesellschaften gebräuchlichen Problem- und Konfliktverarbeitungsstrategien und dem besonderen Stellenwert der "Mobilisierung von Recht" im Kontext dieser Handlungsstrategien, oder anders formuliert: Es geht um die Koexistenz von und das Spannungsfeld zwischen privaten, informellen und rechtlichen Varianten der Problem- und Konfliktverarbeitung. Auch innerhalb dieses theoretischen Bezugsrahmens ist die Befassung mit dem Polizei-Notruf und seiner Inanspruchnahme seitens der Bevölkerung durchaus angebracht.

Danken möchte ich den Hofräten Dr. Muzler und Mag. Nachtberger (Bundespolizeidirektion Wien), die den Zugang zu dem ausgewerteten Datenmaterial ermöglicht, uns mit der Arbeitsweise der Notrufzentrale vertraut gemacht und in der Phase der Datenerhebung wertvolle Unterstützung gewährt haben.

Das Design der Untersuchung wurde gemeinsam mit Arno Pilgram erarbeitet, dessen Anregungen auch verschiedentlich in den vorliegenden Forschungsbericht Eingang gefunden haben. Inge Morawetz hat mich bei der EDV-Auswertung des Datenmaterials unterstützt. Bei Thomas Feltes möchte ich mich für die mir zugänglich gemachten Materialien und Manuskripte bedanken - und natürlich bei ihm wie bei Prof. Hans-Jürgen Kerner und Erich Rebscher als den anderen Herausgebern der "Reihe Empirische Polizeiforschung" für das Interesse an der Publikation des Forschungsberichtes.

Wien, Dezember 1990

G.H.

1. Zur Fragestellung bzw. zum inhaltlichen Interesse am Polizeinotruf

Eine nähere empirische Befassung mit dem Notruf erscheint unter mehreren Gesichtspunkten angebracht: Zunächst erschließt sich hier ein Bereich, der einen sehr unmittelbaren Blick auf die akuterer Sicherheitsprobleme der Bevölkerung und ihre polizeiliche Bearbeitung eröffnet. Dabei wird zugleich sichtbar, daß nur ein Teil dieser Sicherheitsprobleme mit Kriminalität assoziiert ist, somit die gängigen Sicherheitsdiskurse in aller Regel insofern zu kurz greifen, als sie üblicherweise Probleme der öffentlichen wie privaten (Un)sicherheit in unzulässiger Weise auf Fragen von Kriminalität und Strafverfolgung reduzieren.

Weiters läßt sich auf dem Weg der Auswertung der vorhandenen Dokumente und Protokolle zu den einlangenden Notrufen einiges über die Art und Weise erfahren, in der die Polizei seitens der Bevölkerung mobilisiert bzw. "benützt" wird, über die Bandbreite der Situationen und Anlässe, eventuell auch über die sozialstrukturellen Bedingungen, unter denen solche dringliche "Aufforderungen" erfolgen. Das ist vor allem deshalb von Interesse, weil bisherige kriminalsoziologische Forschungen zu diesem Thema meist später angesetzt haben und sich bevorzugt auf die Analyse und Auswertung jener Mobilisierungen bzw. Aufforderungen seitens der Bevölkerung konzentriert bzw. beschränkt haben, die sich schließlich im Geschäftsanfall der Strafgerichte niederschlagen, d.h. wo von der alarmierten Polizei strafrechtliche Relevanz angenommen (oder jedenfalls nicht ausgeschlossen) wurde. Unterbelichtet blieben damit genau jene Situationen und Ereignisse, bezüglich derer die Polizei angefordert wird, es in der Folge aber zu einer informellen Regelung vor Ort kommt oder jedenfalls keine Strafanzeige zustandekommt. Internationale Studien, in denen die Tätigkeit von Streifenpolizisten auf dem Weg der teilnehmenden Beobachtung dokumentiert wurde, kommen übereinstimmend zu dem Ergebnis, daß informelle Reaktionen auf Konflikte und bestimmte potentiell kriminalisierbare Ereignisse aber keinesfalls selten sind, sondern vielmehr davon auszugehen ist, daß Anzeige und Strafverfolgung eher selektiv erfolgen, wobei diese Selektivität wiederum nur teilweise sich an rechtlichen Programmen und Vorschriften orientiert und ganz maßgeblich von den informellen Kriminalitätscodes der Polizei, aber auch der Anzeigerstatter geprägt wird (vgl. *MacNaughton-Smith* 1974, 1975; *Feest/Blankenburg* 1972; *Black* 1980, *Hanak* 1986.) So betrachtet ist es klarerweise von akademischem wie praktischem Interesse, sich mit dem gesamten Reservoir an Routinestörungen (*Steinert* 1982) zu befassen, das der Exekutive durch zumeist private Anzeigerstatter und Aufforderer zur Kenntnis gebracht wird und nach Maßgabe der Möglichkeiten zu rekonstruieren, nach welchen Kriterien "in erster Instanz" zwischen involvierten Personen und intervenierender Polizei ausgehandelt bzw. entschieden wird, welche rechtlichen und/oder informellen Strategien der Problembearbeitung zu favorisieren sind bzw. wo es um das Einschreiten gegen und die Sanktionierung von Normbrechern geht, und wo andere Formen der Intervention als ausreichend erscheinen. Freilich trifft zu, daß eine ungebrochene Übertragung dieser internationalen Befunde auf die österreichische wie deutsche Wirklichkeit deshalb problematisch ist, weil hierzulande

die Strafverfolgungsinstanzen einem überaus strikten Legalitätsprinzip verpflichtet sind, das wenig Spielräume für Zweckmäßigkeitkalküle und Opportunismus zu eröffnen scheint, doch stellt sich damit gerade auch die Frage, ob bzw. in welchem Ausmaß (auch: mit welchen sozialen Folgekosten, und zwar sowohl für die Rechtsunterworfenen, als auch für die Exekutive) ein solches Legalitätsprinzip im Bereich der massenhaften polizeilichen Problem- und Konfliktbearbeitung überhaupt durchhaltbar ist.

Von Interesse ist die Befassung mit dem Notruf drittens auch deshalb, weil es auf diesem Wege möglich ist, einige Verzerrungen zu korrigieren, die sich sowohl in alltäglichen/medialen Diskursen über die Polizei, ihre Aufgaben und ihre Tätigkeit immer wieder niederschlagen, die aber auch in kriminologischen (und anderen polizeiwissenschaftlichen) Diskursen einige Verwirrung gestiftet haben: Daß nämlich polizeiliches Handeln in ganz unangebrachter, oft auch tendenziöser, Weise auf kriminalistisches Handeln reduziert wird, während de facto nur ein relativ geringer Anteil der Exekutivtätigkeit mehr oder weniger direkt vom kriminalistischen Handlungsprogramm geprägt ist und darüber hinaus ein breites Spektrum von Kontroll-, Überwachungs- und Hilfeleistungen, Gefahrenabwehr- und Verwaltungstätigkeiten etc. erbracht wird.

Daraus ergibt sich auch noch ein vierter Gesichtspunkt: Es ist leicht zu sehen, daß das kriminalistische Handlungsprogramm und die übrigen polizeilichen Aufgaben/Leistungen nicht säuberlich voneinander getrennt zu begreifen sind, sondern daß zwischen beiden Bereichen sehr vielfältige, mehr oder weniger offenkundige Beziehungen bestehen, die ihrerseits (jedenfalls in den sozial- wie rechtswissenschaftlichen Diskursen zur Polizei) noch viel zu wenig thematisiert, und noch weniger in ihrer praktischen Bedeutung begriffen sind: Sehr oft ist es so, daß Strafverfolgungshandlungen im Kontext von anderen polizeilichen Leistungen/Interventionen erfolgen oder wenigstens vorbereitet werden, oder umgekehrt: sehr oft kommt es vor, daß im Zuge der polizeilichen Intervention gewissermaßen als Neben- (oder gar: Abfall)produkt die Einleitung der Strafverfolgung, die Festnahme eines Tatverdächtigen etc. anfällt. Diese Verknüpfung von Strafverfolgung und anderen (praktischen, pragmatischen) polizeilichen Leistungen läßt sich am Beispiel des Notrufs und der durch ihn bewirkten polizeilichen Interventionen zwar kaum systematisch abhandeln, aber doch wenigstens exemplarisch illustrieren.

2. Zur Konzeption der Untersuchung

Ausgewertet wurde eine Stichprobe von "Einsatz-Blocks" der Bundespolizeidirektion Wien aus 1989, die insgesamt 1338 Fälle umfaßt und denen eine Grund-

Zur Terminologie: Kriminalistisches Handlungsprogramm meint hier: alles was auf Strafverfolgung, Ermittlung und Überführung von Tätern zielt und vorgefundene Problemlagen in strafjuristischer bzw. kriminalistischer Terminologie faßt - d.h. wo polizeiliches Handeln primär als Zuarbeit an die Strafjustiz begriffen wird.

gesamtheit von circa 173.000 via Notrufzentrale ausgelösten Streifeneinsätzen entspricht. Auf diesen Einsatz-Blocks werden jene in der Notrufzentrale einlangenden Aufforderungen festgehalten, denen ein Streifeneinsatz folgt. Circa 30% der in der Zentrale einlangenden Telefonate bewirken nach Expertenschätzung keinen Einsatz, d.h. erfordern keine polizeiliche Präsenz vor Ort, z.B. weil es sich um rein zivilrechtliche Streitfälle handelt oder um eine offenkundig mißbräuchliche Benützung des Notrufs. Zuvor noch einige Bemerkungen über die Art und Weise, in welcher diese Notrufe und die ihnen entsprechenden Einsätze schriftlich dokumentiert sind und die Möglichkeiten und Grenzen, die sich daraus für eine soziologische Interpretation dieses Materials ergeben: Festgehalten sind in den Einsatz-Blocks zunächst Datum und exakte Uhrzeit, zu welcher der Notruf einlangt. Präzisere Angaben zum "Aufforderer" (Auff.), d.h. der Person oder Einrichtung, welche sich an die Polizei wendet, finden sich nur in einem Teil der Fälle, und zwar vor allem dann, wenn es sich beim Aufforderer um die Feuerwehr, den Rettungsdienst, die Verkehrsbetriebe oder eine Polizeistelle (Wachzimmer, Verkehrsleitzentrale etc.) handelt. In der Masse der Fälle, wo der Aufforderer nicht spezifiziert ist oder nur dessen Telefonnummer festgehalten ist, dürfte es sich um Private handeln. Daneben spielen noch Taxilenker, Lokale, Geschäfte eine gewisse Rolle. Und zu erwähnen sind natürlich noch jene Funkstreifeneinsätze, die via Alarmanlagen ausgelöst werden, die direkt in die Notrufzentrale der Polizeidirektion durchgeschaltet sind. Generell ist aber davon auszugehen, daß der Notruf mehrheitlich von Privaten in Anspruch genommen wird. Die Einsatz-Blocks enthalten weiters Informationen über den weiteren zeitlichen Ablauf der Intervention, über das Intervall zwischen Einlangen des Notrufs und Eintreffen am Einsatzort, schließlich über die Dauer der Amtshandlung vor Ort (vom Eintreffen bis zur Weiterfahrt). Darüberhinaus finden sich Angaben über Anwesenheit bzw. Intervention anderer Einrichtungen und Behörden (z.B. Feuerwehr - FW, Rettungsdienst - RD.) Weiters enthalten die EinsatzBlocks Angaben zum Einsatzort (Bezirk, Straße, Haus- und eventuell Türnummer, bzw. Bezeichnung des Lokals bzw. Geschäfts) und eine üblicherweise recht knappe, oftmals schablonisierte Kategorisierung des Einsatzgrundes. Zumeist finden sich dann auch noch Angaben zu der vor Ort erstellten "Diagnose" bzw. die Rückmeldung der am Einsatzort eingetroffenen Streife über den von ihr vorgefundenen Sachverhalt, die sich mitunter deutlich von dem zuvor registrierten Einsatzgrund unterscheiden kann. An dieser Stelle ist schon festzuhalten, daß sich in einer größeren Zahl von Fällen keine expliziten Angaben zur Diagnose vor Ort finden, was zumeist bedeutet, daß die im Einsatzgrund enthaltene Definition des Sachverhalts aufrecht bleibt bzw. keine Gründe für eine Modifikation derselben vorliegen (was z.B. sehr oft im Fall von Ladendiebstahl oder bei Verkehrsunfällen zutrifft), wogegen andere Sorten von Einsatzgründen mit relativ großer Wahrscheinlichkeit eine Umdefinition nach sich ziehen (z.B. "Randalierer" oder "Raufhandel"). In einer durchaus nicht geringen Zahl von Fällen besteht die Diagnose vor Ort auch schlicht in der Feststellung, daß der Einsatzgrund nicht (mehr) besteht oder jedenfalls keine Intervention erforderlich erscheint bzw. daß keine entsprechenden Wahrnehmungen ge-

macht wurden, weshalb "kein (Einschreitungs)Grund" (mehr) vorliegt. Schließlich finden sich in der Mehrzahl der Einsatz-Blocks noch sehr knappe, formelhafte Hinweise auf die weitere Bearbeitung des Problems: daß eine Erledigung nach diesen oder jenen Vorschriften der Straßenverkehrsordnung erfolgt ist, daß eine Anzeige wegen dieses oder jenen Tatbestands getätigt wurde, daß es zu einer Festnahme gekommen ist, wobei fast immer auch feststellbar ist, ob die Festnahme nach der Strafprozeßordnung oder wegen einer Verwaltungsübertretung vorgenommen wurde. In anderen Fällen finden sich Hinweise auf Organmandate, vorgenommene "Abmahnungen" oder "Streitschlichtungen". Nicht so selten bleiben die Informationen zur weiteren "Karriere" des jeweiligen Ereignisses (und der involvierten Personen) aber etwas spärlich, was vor allem dann zutrifft, wenn der Fall an andere polizeiliche Stellen delegiert wurde, welche die weitere Amtshandlung übernommen haben oder wenn es sich offensichtlich um einen überaus routinemäßig bearbeitbaren Vorfall handelt, der keiner ausführlicheren schriftlichen Fixierung würdig befunden wurde. Aus der hier skizzierten Dokumentationsweise, die in hohem Maße an praktischen Kriterien orientiert ist, ergibt sich, daß über die Zusammensetzung des Inputs zu verschiedenen Zeiten und in verschiedenen städtischen Regionen (Bezirken) relativ verlässliche Aussagen formuliert werden können, sofern man sich damit begnügt, sich in den vorgegebenen Kategorisierungen und Etikettierungen zu bewegen und nicht weiter rekonstruieren möchte, nach welchen Gesichtspunkten Aufforderer, Beamte der Notrufzentrale und schließlich Streifenbeamte vor Ort Personen und Ereignisse als "Randalierer", "Sandler", "Zechpreller", "alko(holisierte) Mann", "verwirrte Person", "Rauschgiftpartie", "Streit", "Psychose" oder "verdächtige Person im Stiegenhaus" konstituieren. Jedenfalls läßt sich aus den in den Einsatz-Blocks verwendeten Kategorien durchaus die polizeiliche Ordnung der (großstädtischen) Wirklichkeit und speziell ihrer störungsanfälligen Bereiche rekonstruieren, die auch insofern von besonderem Interesse ist, als sie sich nicht unbedingt (am ehesten noch im Bereich der Vermögensdelikte) an (straf)juristischen Begriffen orientiert, sondern dieselben recht oft auch durch common sense und anderswo geborgte Konzepte (etwa medizinisch-psychiatrische wie Psychose) ersetzt bzw. ergänzt. Dabei ist im Auge zu behalten, daß die polizeilichen Klassifikationen nur sehr bedingt auf die stimmige bzw. zutreffende Zuordnung des Wahrgenommenen unter die entsprechende species zielen, wie das z.B. bei botanischen oder anderen (natur)wissenschaftlichen Klassifikationen der Fall ist, sondern daß sie über weite Strecken praktischer Natur sind: Wie ein Gegenstand, eine Person oder eine Situation wahrgenommen und definiert wird, das richtet sich auch ganz maßgeblich nach der Vorstellung, was zu tun ist bzw. ob und gegebenenfalls: auf welche Weise einzuschreiten ist. Das macht auch eine Differenz zu den späteren juristischen Subsumtionen, die natürlich auch, aber doch nur mehr partiell dieser praktischen Logik gehorchen. Weniger gut lassen sich aus dem dokumentierten Material die stattgehabten bzw. dem Einsatz zugrundeliegenden oder aus ihm resultierenden Interaktionen der involvierten Personen und Einrichtungen rekonstruieren: Sehr oft enthalten die Blocks keine oder nur sehr knappe und vage Angaben zu den je-

weiligen Konflikten, Ereignissen und Akteuren, es bleibt bei manchen Diebstählen völlig unklar, wie die Beziehung zwischen dem Aufforderer und dem "Täter" beschaffen ist bzw. ob eine solche besteht, ob der Aufforderer mit dem Geschädigten identisch ist (was freilich oft zu vermuten ist), was und auf welche Weise gestohlen wurde und ob die polizeiliche Intervention vielleicht auch dazu beiträgt, daß der Aufforderer das entfremdete Gut wiederbekommt. Und auch wenn es um Streit oder Raufhandel geht, wird nicht immer klar, wer da die Polizei gerufen hat, was das für Leute sind, die in die Auseinandersetzung verwickelt sind, so gut wie gar nicht finden sich Hinweise auf den Grund des Konflikts, genauere Details zur Intervention etc.

Relativ gut läßt sich sicherlich aus dem Material erschließen, in welchen Fällen sozusagen eine deeskalierende Verarbeitung des Problems möglich war bzw. gelungen ist und in welchen anderen Fällen eine Eskalation erfolgte, wobei letzteres an allfälligen Festnahmen bzw. Anzeigen ablesbar ist: Je formeller und "legalistischer" die Amtshandlung, desto sicherer findet sich auch ein Hinweis auf die Gesetze und Paragraphen, mit denen dieselbe sich begründet, wogegen in den übrigen Fällen davon auszugehen ist, daß das Problem entweder von Anfang an rein technischer oder administrativer Natur war und dementsprechend erledigt werden konnte, oder aber mehr oder weniger problemlos in solche Bahnen gelenkt werden konnte, oder aber mit informellen Sanktionen das Auslangen gefunden werden konnte. Zunächst soll versucht werden, die verschiedenen Einsatzgründe, die in unserer Stichprobe vorkommen und die zugleich auf das extrem breite Spektrum großstädtischer Unordnung und Routinestörung verweisen, in eine halbwegs handhabbare Klassifikation zu bringen, die eine Vorstellung von den jeweiligen Problemlagen und -bereichen gestattet. Eine erste provisorische Klassifikation des Materials operierte mit circa 60 Kategorien, die in der weiteren Darstellung noch zur Sprache kommen werden. Eine auf subtile Unterscheidungen verzichtende Ordnung des Materials benötigt 9 Klassen und setzt sich folgendermaßen zusammen:

I	"Straßenverkehr"	413	30,9%
II	"Krankheitsverdacht"	142	10,6%
III	"Brand/Gefahr/techn.Gebrechen"	70	5,2%
IV	"Lärm"	93	7,0%
V	"Konflikt"	181	13,5%
VI	"Alarm"	86	6,4%
VII	"Verdacht"	57	4,3%
VIII	"Einbruch/Diebstahl etc."	181	13,5%
IX	"Sonstiges"	115	8,6%
	Insgesamt	1.338	100,0%

Die hier gewählten Kategorien bedürfen freilich des Kommentars und der Illustration, sowie des Hinweises, daß sie nicht immer ganz trennscharf sind bzw. sein können, was auch daran liegt, daß zum einen viele via Notruf gemeldete Sachver-

halte oder Störungen mehr als eine Facette bzw. Bedeutung für den Aufforderer aufweisen. So etwa können ein Raufhandel oder eine ausgelöste Alarmanlage auch deshalb interventionsbedürftig sein, weil sie von Anrainern als Lärmbelästigungen wahrgenommen werden, und auch für jene Fälle, wo dieser Facettenreichtum nicht zutrifft, gilt mitunter, daß die eigentliche Qualität und das Ausmaß des vorliegenden Problems jedenfalls zum Zeitpunkt der Benützung des Notrufs noch nicht definitiv bekannt und erkannt ist, somit die polizeiliche Intervention gerade auch eine diesbezügliche Abklärung herbeiführen soll. In besonderem Maß gilt das für via Notruf gemeldete "verdächtige Wahrnehmungen".

Eine für die gesamte polizeiliche Bearbeitung von Notrufen zentrale Problematik spiegelt sich gelegentlich auch in der schriftlichen Fixierung der Einsatzgründe: Ganz grundsätzlich handelt es sich bei den "Aufforderungstexten" um behauptete Sachverhalte, wobei die Behauptung mehr oder weniger konkret, mehr oder weniger plausibel sein kann - und eine Prüfung der Behauptung oder auch nur der Glaubwürdigkeit des Aufforderers ist in diesem Stadium kaum möglich. Eine ausgeprägte Skepsis gegen die Versionen der Aufforderer wird jedenfalls dort deutlich, wo die jeweiligen Einsatzgründe mit dem Zusatz "angebl." versehen sind ("angebl. Raufhandel", "angebl. Mißhandlung", "angebl. eine Sachbeschädigung").

Unter "Straßenverkehr" sind alle Problemlagen zusammengefaßt, die direkt mit demselben verknüpft sind. Zum größten Teil handelt es sich dabei um Verkehrsunfälle und verparkte Ausfahrten, Ladezonen, Halteverbote etc.

Die Kategorie "Krankheitsverdacht" gestaltet sich wesentlich heterogener und umfaßt einen weit gefächerten Kreis von Situationen, in welchen sich Zeugen oder involvierten Personen die Frage nach der Erforderlichkeit einer medizinischen Intervention bzw. Versorgung stellt oder stellen könnte. In dieser Kategorie finden sich Aufforderungen wegen "regloser Personen", die auf offener Straße, vor Hauseinfahrten oder in Parks aufgefunden werden, wegen erkrankter, verletzter Personen, wegen "Unfall in Wohnung", was oft bedeutet, daß alleinlebende ältere Menschen gestürzt sind. Unter Krankheitsverdacht sind schließlich noch jene Fälle eingereiht, in denen der Einsatz von Anfang an mit "Psychose" oder "Verdacht der Psychose" in Verbindung gebracht wird, wo wegen "verwirrter Personen" eingeschritten wird, wo von Selbstmord(versuch) oder Selbstmorddrohungen die Rede ist, oder wo die Intervention Todesfällen gilt.

Die Kategorie "Brand, Gefahr, technische Gebrechen" umfaßt zunächst jene Einsatzgründe, die als "Brand", "Rauchentwicklung" oder "verdächtiger Feuerschein" beschrieben werden, sowie darüberhinaus einige andere Problemlagen, denen gemeinsam ist, daß üblicherweise die Feuerwehr mit der Abstellung des jeweiligen Übelstandes befaßt ist und ihr die eigentliche Bewältigung des Problems obliegt. Das betrifft speziell jene Wassergebrechen, die sich in dem Einsatzgrund "Wasser durch Decke" niederschlagen, aber auch jene Situationen, in denen es um die Befreiung von "eingeschlossenen Personen" aus Aufzügen (seltener: aus

anderen abgesperrten Räumen) geht, um Benzin, das aus geparkten Fahrzeugen ausfließt oder um losen Verputz an Hausfassaden.

Wesentlich homogener ist die Zusammensetzung der Kategorie "Lärm", wo es sich ganz überwiegend um nächtliche Lärmbelästigungen im Wohnbereich (durch Musik etc.) handelt, die mitunter auch von Lokalen ausgehen.

Um einiges verzweigter und vielfältiger erscheint zunächst die Zusammensetzung der Kategorie "Konflikt", wobei diese Vielschichtigkeit aber vielleicht weniger der Sache selbst als der zu ihrer Charakterisierung benützten Terminologie verdankt sein dürfte, die von "Randalierer", "Streit", "Raufhandel", "Bedrohung", "Körperverletzung", von "Hilferufen" und dergleichen spricht, wobei auf der Hand liegt, daß es in den meisten einschlägigen Fällen um entgleisungsanfällige (oder definitiv entgleiste) Streitaustragungen geht, um Tätlichkeiten gegen oder zwischen Personen.

Die Kategorie "Alarm" setzt sich primär aus jenen Fällen zusammen, wo direkt zur Polizei durchgeschaltete Alarmanlagen von Geldinstituten, Postämtern, Juweliergeschäften und dergleichen ausgelöst werden. Daneben finden sich - quantitativ nicht ganz unbedeutend - noch jene Konstellationen, in denen von "hörbaren Sirenen" berichtet wird oder Brandmelder ausgelöst wurden.

Unter "Verdacht" sind jene Notrufe zusammengefaßt, welche die Wahrnehmung verdächtiger Vorgänge oder verdächtiger Personen durch zumeist private Auforderer zum Inhalt haben. Dabei betrifft der artikulierte Verdacht oft unmittelbar bevorstehende oder gerade stattfindende Delikte - v.a. Einbruchsdiebstahl; in anderen Fällen resultiert er daher, daß sich unbekannte oder fremde Personen in Milieus bewegen bzw. aufhalten, wo sie aufgrund ihres Habitus (auch: Ausländerstatus) auffallen und als "verdächtige Personen" der Polizei gemeldet werden.

Die Kategorie "Einbruch, Diebstahl..." umfaßt neben den genannten Vermögensdelikten auch noch einige andere Konstellationen, denen gemeinsam ist, daß der Einsatzgrund von Anfang an in strafjuristische Kategorien gefaßt ist - und es durchwegs um Vermögensschädigungen geht (Sachbeschädigung, Betrug, Raub).

Relativ aussichtslos ist das Unterfangen die "sonstigen Einsatzgründe" in knapper Form zu skizzieren: Auch unter ihnen findet sich ein gerüttelt Maß an rein technischen Problemlagen, die mit unzulänglich abgesicherten Baustellen oder defekten Verkehrsampeln zu tun haben. Daneben geht es um mehr oder weniger diffuse Belästigungen, um Personen, die "Unfug treiben", um Störungen, die sich am ehesten als "Unsittlichkeiten und Unschicklichkeiten" beschreiben lassen. In beträchtlichem Ausmaß haben die "sonstigen Fälle" auch mit verschiedensten "Tierproblemen" zu tun; daneben geht es noch um von anderen Behörden und Einrichtungen angeforderte Assistenzleistungen bei kritischen Amtshandlungen oder um abgängige oder flüchtige Personen.

Aus dieser ersten Skizze des Gesamtanfalls ergibt sich schon, daß nur ein Bruchteil der via Notruf an die Polizei herangetragenen Ereignisse und "Störfälle" (straf)rechtliche Relevanz für sich beanspruchen kann bzw. der klassischen Kri-

minalität zuzurechnen ist (wenngleich sich das in manchen Kategorien von Fällen erst bei näherem Hinsehen erweist), daß es sich dagegen wesentlich öfter um Probleme handelt, in denen es um die Abwendung von mehr oder minder dramatischen Gefahren oder um die Abstellung von konkreten Übelständen geht, eventuell auch um die Beendigung verschiedenster (mäßig dramatischer) Belästigungen, wobei die genannten Leistungen teils von der Polizei selbst, teils von anderen Einrichtungen erwartet und erbracht werden, unter denen vor allem Feuerwehr und Rettungsdienst von herausragender Bedeutung sind.

Im folgenden sollen einige allgemeine Aussagen über das Gesamtmaterial getroffen werden, so z.B. über Zusammenhänge zwischen Tag, Monat, Uhrzeit und Zusammensetzung des Notruf-Inputs. Weiters geht es um die detailliertere Darstellung der zuvor skizzierten "Typen" von Notruf-Einsätzen und Einsatzgründen und der jeweiligen praktischen, administrativen und rechtlichen Bearbeitung dieser verschiedenen Problemlagen.

3. Allgemeine Ergebnisse

Auffallend und statistisch signifikant sind zunächst einige Zusammenhänge zwischen Uhrzeit, Wochentag und Notruf-Input: So kommt sicher nicht zufällig, daß die beiden in unsere Stichprobe gelangten Freitage zugleich die Tage mit den meisten Notruf-Einsätzen sind, während die Sonn- bzw. Feiertage sich frequenzmäßig am unteren Ende der Skala finden. Erwartungsgemäß verteilen sich die einsatz-auslösenden Notrufe auch nicht gleichmäßig über den Tagesablauf. Am schwächsten ist der Input in den Nachtstunden (ca. 14% der Notruf-Einsätze entfallen auf die Zeit zwischen 00 Uhr und 5.59 Uhr; exakt ein Viertel auf die Vormittagsstunden (6.00 bis 11.59 Uhr); stärker besetzt sind dann der Nachmittag (12.00 bis 17.59 Uhr) mit 30% und die Abendstunden (18.00 bis 23.59 Uhr) mit 31% des Inputs. Nicht unerwartet kommt auch der Befund, daß die qualitative Zusammensetzung des Inputs sich mit der Tages- bzw. Uhrzeit signifikant verschiebt, wobei einige dieser Verschiebungen weiter unten skizziert sind.

Über die Aufforderer (Benützer des Notrufs) lassen sich aus den ausgewerteten Protokollen mitunter nur fragmentarische bzw. unklare Informationen entnehmen, doch dürfte es sich mehrheitlich um Private handeln. Umgekehrt läßt sich mit einiger Sicherheit festhalten, daß auch nicht mehr als zwei Drittel der Notrufe von Privaten stammen. Als gesondert ausgewiesene Aufforderer (über interne Leitungen) kommen vor allem verschiedene Polizeistellen (z.B. Wachzimmer) (6%), die Wiener Verkehrsbetriebe (6%), die Feuerwehr (4%), der Rettungsdienst (3%) in Betracht, wogegen "andere Behörden und Einrichtungen" nur 1% der Notrufe auslösen. Die verbleibenden rund 20% stammen von Unternehmen und Geschäften (ca. 10%), Lokalen (ca. 5%), Taxikern (3-4%), wobei diese Daten nicht besonders exakt sind und bestimmte Unschärfen aufweisen, in der Größenordnung aber zutreffen dürften. Noch schwieriger gestaltet sich die Beantwortung der Fra-

ge, in welchem Ausmaß es sich bei den Aufforderern um direkt bzw. indirekt "Betroffene" handelt, d.h. um Personen, die den Notruf in Anspruch nehmen, um einen Schaden oder eine Beeinträchtigung zu melden bzw. abzuwenden, wodurch sie selbst bedroht oder bereits betroffen wurden, oder wo mehr oder weniger unbeteiligte Zeugen und Beobachter den Notruf benützen. Der Anteil der Mobilisierung durch Unbeteiligte dürfte aber nicht ganz gering zu veranschlagen sein.

Das Intervall zwischen Einlangen des Notrufs in der Zentrale und Eintreffen der Streife am Einsatzort beträgt im Durchschnittsfall (Median) fünf Minuten und liegt für ca. 10% der Fälle über einer Viertelstunde, wobei im übrigen kaum nennenswerte Zusammenhänge mit dem jeweiligen Einsatzgrund bestehen. Für die meisten häufig vorkommenden Einsatzgründe liegt der Median zwischen drei (Alarmauslösung) und acht Minuten (Einbruchsdiebstahl). Die Dauer der Amtshandlung bzw. Intervention beträgt im Durchschnitt (Median) 14 Minuten, in ca. jedem 5. Fall länger als eine halbe Stunde. Zu den durchschnittlich kürzesten Amtshandlungen zählen jene im Zusammenhang mit Alarm(fehl)auslösungen (9 Minuten), mit "Reglosen" (9 Minuten), mit Lärmerregungen (10 Minuten) und Verparkungen (11 Minuten); deutlich zeitaufwendiger sind die "konfliktbezogenen" Einsätze (17 Minuten), solche wegen (nicht näher spezifizierter) "Hilferufe" (20 Minuten), wegen Einbruchsdiebstahls (18 Minuten) bzw. Ladendiebstahls (24 Minuten).

Bei den "Einsatzorten" handelt es sich in der Hälfte der Fälle um die offene Straße (50%); daneben spielen vor allem Wohnungen und Wohnbereich (26%), Geschäftsräumlichkeiten (9%), und Lokale (8%) eine nennenswerte Rolle.

Strafrechtliche Relevanz (nach polizeilicher "Diagnose" vor Ort) dürfte bei Mitzählung sämtlicher Verkehrsunfälle mit Verletzten (fahrlässige Körperverletzung) etwas mehr als 20% der gemeldeten Ereignisse zukommen, was auch bedeuten würde, daß aus 173.000 pro Jahr anfallenden Notruf-Einsätzen rund 35.000 Strafanzeigen erwachsen dürften. Dies heißt weiter, daß rund ein Viertel der in Wien anfallenden Strafanzeigen mit Notruf-Einsätzen verbunden sind, daß aber als Normalfall die Anzeige am bzw. via Wachzimmer oder Kommissariat gelten kann.

4. Zur Phänomenologie der Einsatzgründe

4.1 Straßenverkehr

Verkehrsunfälle

Verkehrsunfälle machen mit knapp 16% den größten Einzelposten im Gesamtanfall der Notruf-Einsätze aus. Fast jeder 6. Notruf-Einsatz hat einen Verkehrsunfall zum Anlaß, während der Tageszeit ist die Dominanz der Verkehrsunfälle noch um einige Nuancen ausgeprägter: um 20% in der Zeit zwischen 6 und 18 Uhr. Mehrheitlich handelt es sich um Unfälle, an denen 2 Pkws beteiligt sind, mit (leichtem bis mittlerem) Sachschaden, die von Beteiligten oder Zeugen gemeldet werden. Die häufigste Verarbeitung, die ungefähr in der Hälfte der VU-Fälle zum Tragen kommt, ist die Erledigung gemäß '99/6a StVO, d.h. es wird festgestellt, daß keine Verwaltungsübertretung vorliegt. Darin ist stets impliziert, daß keine Personen

verletzt wurden. Knapp ein Viertel der Verkehrsunfälle zieht eine Intervention bzw. Amtshandlung des Verkehrsunfalls-Kommandos nach sich. Dabei handelt es sich durchwegs um Fälle mit verletzten Personen, was auch bedeutet, daß ein strafrechtliches Nachspiel sehr wahrscheinlich ist (Anzeige wegen fahrlässiger Körperverletzung). Dem entspricht auch, daß in etwas weniger als einem Viertel der Verkehrsunfälle der Rettungsdienst anwesend ist. Äußerst selten finden sich konkrete Hinweise auf schwerere Verletzungen, auf schweren Sachschaden oder erheblichere Verkehrsbehinderungen. Eine Intervention der Feuerwehr kommt in gut 10% der VU-Fälle zustande. Das dritte verbreitete Ergebnis ist der "I(dentitäts)-Nachweis", der bei Bagatellfällen zum Tragen kommt, die keiner Amtshandlung bedürfen und vor allem der Beruhigung der beteiligten Lenker bezüglich Beanspruchung von Versicherungsleistungen dient. In knapp 6% der VU-Fälle ist eine Anzeige gemäß ' 4/5 StVO vermerkt, was auf Alkoholisierung des Lenkers hinweist. Zu erwähnen bleibt, daß es natürlich auch unter den VU-Einsätzen solche gibt, wo sich vor Ort herausstellt, daß kein VU vorgefallen ist bzw. keine Spuren eines solchen feststellbar sind, d.h. weder eine verletzte Person noch ein Sachschaden vorliegt (circa 5% der VU-Aufforderungen) bzw. wo es im Zeitraum zwischen Einlangen des Notrufs und der polizeilichen Intervention zu einem "Widerruf" durch den Aufforderer kommt (3%). In über 90% der Fälle bleibt es aber bei der anfänglichen Definition.

Illustrationen:

- VU/S Pkw-Pkw Sachsch 99/6a (d.h.: Verkehrsunfall mit Sachschaden, 2 Pkws beteiligt, keine Verwaltungsübertretung, keine Verletzten)
- VU keine Verletzten. Pkw gegen 4 Pkws schwerer Sachschaden. ' 99/6a
- VU - Verl. Pkw-Fußgängerin. Verletzte Person vom RD ins KFJ-Spital. Amtshandlung - Meldung
- VU/S Lkw+Pkw+Pkw+Plakatwand+Gartenmauer. Schwerster Sachschaden. Handelskai wurde zeitweise abwechselnd für den Verkehr gesperrt, da der Lkw eine Fahrspur blockierte ' 99/6a StVO.
- Auffahrt Nordbrücke
- VU - S - Pkw-Leitschiene-Pkw - 1 Lenker alkoholisiert AH (=Amtshandlung)

Die hier angeführte Auswahl ist allenfalls insofern untypisch, als es sich um relativ ausführlich dokumentierte Ereignisse handelt, was wieder mit der praktischen wie rechtlichen Relevanz zu tun hat. Die Masse der Routinefälle ist noch etwas knapper festgehalten.

Verparkungen

Verparkungen machen mit 13% den zweitgrößten Einzelposten aus: Dabei geht es zumeist um verparkte Ein- und Ausfahrten, Ladezonen und Halteverbote. Nicht so wenige dieser Aufforderungen werden von den Wiener Verkehrsbetrieben an die Polizei herangetragen (z.B. verparkte Bushaltestelle). In den weiteren Daten zu diesem Problembereich spiegelt sich zunächst, daß es sich oft um sehr passagere, "flüchtige" Problemsituationen handelt. Das führt zum einen zu relativ häufigen

Widerrufen durch den Aufforderer (9% der Verparkungs-Aufforderungen werden überaus kurzfristig widerrufen, womit diese Sorte von Aufforderung die mit Abstand höchste Widerrufs-Quote aufweist; Gesamtstichprobe: 3%), noch deutlicher aber an der beträchtlichen Zahl der Fälle, in denen am Einsatzort keine Wahrnehmung gemacht werden kann bzw. sich das Problem gerade von selbst auflöst (24%). In gut einem Drittel der Verparkungs-Fälle ist eine Anzeige bzw. ein Organmandat vermerkt, in einem Viertel finden sich Hinweise auf "Abschleppung" bzw. Verständigung der Magistratsabteilung 48. In einer kleineren Zahl von Fällen kommt es auch zu direkten praktischen Hilfeleistungen (Hilfe beim Ausparken etc.) und das Problem wird technisch bereinigt. Festzuhalten bleibt, daß die Inanspruchnahme des Notrufs wegen Verparkungsproblemen sich in hohem Maße auf die Tagzeit beschränkt (vor allem vormittags, 18% der Notruf-Einsätze), daß es außerdem Bezirke und innerstädtische Regionen gibt, wo ein noch wesentlich höherer Anteil der Verparkungen zu registrieren ist, während umgekehrt Verparkungsanlässe in anderen Bezirken nur sehr geringfügig zu den Notruf-Einsätzen beitragen. Als Aufforderer in Verparkungsangelegenheiten kommen neben Privaten natürlich auch Geschäfte bzw. deren Inhaber (speziell wenn es um verparkte Ladezonen geht), Angestellte der Wiener Verkehrsbetriebe, sowie Taxilenker in Betracht.

Andere Straßenverkehrsprobleme

Alle übrigen Straßenverkehrsprobleme tragen mit 2% eher spärlich zum Notruf-Input bei, wobei es sich hier nochmals um äußerst heterogene Anlässe handelt: teils um überaus technische Probleme (Lkw verliert Ladegut, sonstige Blockierungen und Gefahrenquellen), in einigen Fällen geht es aber auch um "moralische" und rechtlich relevante Ereignisse: Fahrerflucht in Verbindung mit vorangegangenen Verkehrsunfällen mit Sachschäden (5mal), um vermutlich alkoholisierte Lenker, oder um solche, die sich im Zustand sichtlicher Alkoholisierung anschicken, ihr Fahrzeug in Betrieb zu nehmen und daran gehindert werden sollen (2mal). Ungefähr jeder 6. dieser "anderen" Fälle zieht eine formelle Sanktionierung (Anzeige, Organmandat) nach sich, mehrheitlich stellen sie sich aber als nicht sanktionsbedürftig heraus bzw. es kommt zu (eher negativ verlaufenden) Streifungen.

4.2 "Krankheitsverdacht"

"Reglose Personen"

Reglose Personen fungieren in knapp 4% der Fälle als Einsatzgrund, wobei sich auch hier wieder signifikante zeitliche und räumliche Unterschiede zeigen: Speziell in den (späteren) Abend- und Nachtstunden ist dieser Einsatzgrund überrepräsentiert, spielt dagegen tagsüber eine eher geringe Rolle. Etwas gehäuft treten "reglose Personen" im 2. und 20. Bezirk auf, was bezüglich des 20. Bezirks mit einem dort befindlichen Obdachlosenheim zusammenhängen dürfte. In der knappen Mehrheit der Fälle stellt sich der Einsatzgrund bei Eintreffen vor Ort als nach wie vor zutreffend heraus, wobei dann mehrfach die Reglosigkeit durch Hinweis auf Alkoholisierung ergänzt bzw. erklärt wird. Gelegentlich findet sich auch der Zusatz, daß es sich beim Betreffenden um einen Unterstandslosen oder "Sandler" handelt. Relativ selten stellt sich die reglose Person als verletzte oder erkrankte oder durch Unfall zu Sturz gekommene heraus (15%). In je einem Fall erfolgt eine Umdeutung in Psychose bzw. Selbstmordversuch (durch Einnahme von Medikamenten in einer Grünanlage), einmal handelt es sich bei dem Reglosen auch um das Opfer eines tätlichen Angriffs auf offener Straße. Wird der Einsatzgrund vor Ort negiert, dann liegt das üblicherweise daran, daß der angeblich Reglose sich zwischenzeitlich entfernt hat. In einzelnen Fällen stellt sich heraus, daß es sich bei den vermeintlich Reglosen um Unterstandslose handelt, die sich auf Parkbänken und dergleichen niedergelassen haben, daß aber kein Einschreitungsgrund besteht. Das legt die Vermutung nahe, daß in diesen Fällen der Notruf seitens der Bevölkerung weniger aus Besorgnis, sondern in der Absicht der Entfernung und eventuell auch Sanktionierung mißliebiger Personen instrumentalisiert wird; eine Intention, gegen die sich die intervenierende Streife jedenfalls gelegentlich sperrt. Die Normalreaktion auf das Reglosen-Problem ist das sog. "Gängig-Machen" der betreffenden Person (mehr als die Hälfte dieser Fälle), sofern dieselbe sich nicht von selbst entfernt, in einem Fall heißt es auch "wurde des Weges verwiesen". In Einzelfällen finden sich auch ausführlichere Angaben der Problembereinigung, so etwa, daß ein Alkoholisierter "nach Hause gebracht" oder in ein Taxi verfrachtet wurde. Eher selten kommt es im Zuge solcher Einsätze zu formellen Reaktionen auf diese Sorte von Problem: Verhängung von Verwaltungsstrafe/Organmandat z.B., sogar Festnahme in einem Fall, wo sich der Vorfall im Haltestellenbereich der Straßenbahn abspielt, doch ist zu vermuten, daß die vergleichsweise dramatische Reaktion vor allem daher rührt, daß die anfängliche Reglosigkeit im Zuge der Amtshandlung in ungebührliche Erregung störenden Lärms oder ungestümes Verhalten übergegangen ist.

Die Aufzeichnungen zu diesen Einsätzen bzw. Interventionen lesen sich folgendermaßen:

- Regloser in Hauseinfahrt. Keine Wahrnehmung. Streifung negativ.
- Regloser Mann. Alkoholisierter Mann wurde geweckt und ging weiter.
- Bacherplatz im Park liegt ein Regloser. Unterstandsloser setzte seinen Weg fort.
- Eine Reglose im Bus. Abgängige von Baumgarten (Psychiatrisches Kranken-

haus) wurde zurückgebracht.
- Angebl. 2 Reglose in PKW. Es handelte sich um ein Liebespaar

- Regloser im Rasen. Alko Mann wurde gängig gemacht.
- Gegenüber im Park liegt ein Regloser. SMV (Selbstmordversuch) durch Med. RD (Rettungsdienst) brachte den Mann in das Wilhelminenspital.
- Regloser in WC. Unterstandsloser entfernte sich.
- Prater Non-Stop-Kino. Ein Regloser im Saal. Streitschlichtung.

Die zuletzt genannte Geschichte ("Prater") ist (soweit sie sich aus diesen knappen Aufzeichnungen rekonstruieren läßt) insofern extrem untypisch, als hier der anfänglich "Reglose" sich in weiterer Folge als einigermaßen "streitbar" erweist und damit die als "Krankheitsverdacht" beginnende Deutung schließlich eine Amtshandlung im Sinne informeller Konfliktregelung erfordert. Zumeist werden die "Reglosen" aber als nicht konfliktfähige Objekte wahrgenommen, die es an einen passenderen Ort zu "verschaffen" gilt, und bevorzugt gilt es, sie dazu zu bringen, sich von selbst dorthin zu begeben.

Verletzte und erkrankte Personen

Auch bei den verletzten oder erkrankten Personen verhält es sich so, daß die anfängliche Situationsdefinition in knapp der Hälfte der Fälle beibehalten wird; die verbleibenden Fälle verteilen sich zu etwa gleichen Teilen in solche, in denen die Diagnose vor Ort auf Alkoholisierung lautet, solche, wo es um Opfer von Körperverletzungsdelikten geht, und schließlich jene Fälle, wo am Einsatzort keine Wahrnehmung von verletzten oder erkrankten Personen gemacht werden kann.

Illustrationen:

- Erkrankte Person in U-Bahn. 33j. Frau mit Fraktur nach Kreislaufkollaps in das AUK/12 (Allgemeine Unfallkrankenhaus) eingeliefert.
- Verl. Person. 64jähr. Sandler wurde in häusliche Pflege entlassen.
- Bei K. (Name) angebl. Schlaganfall. 77jähr.

- Mann verstarb in der Wohnung. RD anwesend.
- Erkrankte Person im Taxi. Fahrgast wurde schlecht. Setzte Weg fort.
- Mann zusammengebrochen. 25j alko Mann durch RD Wilhelminenspital.

Um einiges ausgeprägter ist die Übereinstimmung von Einsatzgrund und Wahrnehmung vor Ort bei den Unfallfall bzw. gestürzte Person-Fällen, wo die anfängliche Definition sich üblicherweise als zutreffend erweist, doch wird auch hier in rund 20% der einschlägigen Einsätze vor Ort keine gestürzte bzw. durch Sturz verletzte Person (mehr) angetroffen oder es stellt sich heraus, daß es zu gar keinem Unfall oder Sturz gekommen ist. Diese Unfall- bzw. Sturz-Fälle erscheinen im

wesentlichen in zweierlei Gestalt: Als "Unfall in Wohnung" von älteren Menschen (vor allem Frauen), wo es dann oftmals zur Intervention des Rettungsdienstes kommt bzw. als Sturz auf offener Straße - auch hier vorwiegend von älteren Menschen. Speziell bei den "Unfall-in-Wohnung" - Geschichten gibt es natürlich auch den blinden Alarm, wo beunruhigte Nachbarn oder Angehörige die Polizei verständigen, sich dann aber herausstellt, daß "alles in Ordnung" ist und "kein Grund" besteht. Das trifft natürlich erst recht für manche jener Geschichten zu, wo der Einsatzgrund von Anfang an mit "befürchteter Unfall in Wohnung" umschrieben ist und sich die Sache so verhält, daß besorgte Angehörige, Nachbarn, manchmal auch Heimhilfen, die ältere oder alleinstehende Menschen telefonisch nicht erreichen können, obgleich sie überzeugt sind, daß dieselben die Wohnung nicht verlassen konnten oder wollten und angesichts dessen beunruhigt die Wohnungsöffnung veranlassen. Manchmal trifft die Befürchtung zu (Unfall, Todesfall), in anderen Fällen wiederum findet sich eine relativ triviale Erklärung: das Telefon war defekt; die vermeintlich verunfallte Person ist wider Erwarten einkaufen gegangen, ist am Vortag in ein Krankenhaus eingeliefert worden oder hat sich einfach nicht gemeldet.

Illustrationen:

- Unfall in Wohnung. Kein Unfall. 78j. Frau öffnete die Wohnung. Es ist alles in Ordnung.
- Unfall wird befürchtet. 88jährige Frau Sturz aus eigenem Verschulden, vom RD ins KFJ-Spital
- Unfall in Wohnung. 17j. Mädchen nahm geringe Menge Medikamente. RD war anwesend. Keine Gefährdung. Häusliche Pflege.
- Sturz über Rolltreppe. 73j. Frau, RD, Rißquetschwunde - LBK (Lorenz Böhler Krankenhaus)
- Unfall wird befürchtet. 71j. Frau verstarb infolge Herzversagens. Totenbeschauendienst wurde angefordert.
- Unfall in Wohnung. FW öffnete, niemand zu Hause.
- Gestürzte Person in Wohnung. 81j. Frau stürzte aus eigenem Verschulden. Sie wurde nicht verletzt und in das Bett gebracht.

Wie die Bearbeitung der hier skizzierten Probleme mit (vermeintlich) verletzten, erkrankten oder verunfallten Personen sich darstellt, ist damit schon einigermaßen umrissen: Teils geht es schlicht darum, durch Nachschau Evidenz bezüglich des Sachverhalts bzw. der Schwere der Verletzung zu schaffen, bei welcher Gelegenheit sich nicht so selten herausstellt, daß im Grunde genommen kein Handlungsbedarf (mehr) besteht. In anderen Fällen können die verletzten Personen in häusliche Pflege entlassen werden, oder aber sie werden durch den Rettungsdienst in Krankenhäuser "verschafft".

"Psychose", verwirrte Personen

Gut 1% der Notrufe erfolgen mit dem Einsatzgrund "(Verdacht der) Psychose" (15 Fälle der Stichprobe), was üblicherweise bedeuten dürfte, daß Personen in ihrem jeweiligen sozialen Umfeld "außer Kontrolle" geraten, was sich z.B. durch "Toben" ("tobende Psychose") bemerkbar macht. Dieses außer-Kontrolle-Geraten spielt sich in dem ausgewerteten Material mehrheitlich im Wohnbereich ab, was sich so interpretieren läßt, daß die Vorgeschichte der "Psychose" in eskalierten privaten Konflikten zu suchen ist oder daß jedenfalls das Aus-der-Rolle-Fallen der betreffenden Personen sich im sozialen Nahbereich ereignet. In mehr als der Hälfte der Psychoseverdacht-Fälle wird die Definition vor Ort nicht aufrechterhalten, sondern in aller Regel abgeschwächt, und zwar soweit, daß eine effektive Intervention oder Amtshandlung als nicht nötig erachtet wird. In einem Fall wird die Psychose in einen Streit umgedeutet, einmal auch in eine "erkrankte Person", in manchen Fällen hat sich die betreffende Person so weit beruhigt, daß jedenfalls vorerst auf ein Einschreiten verzichtet werden kann. In nur 6 von 15 als Psychose angetragenen Problemfällen wird die Definition vor Ort bestätigt und es folgt die dafür vorgesehene Bearbeitung: Vorführung zur amtsärztlichen Untersuchung bzw. "Einweisung". Das von uns ausgewertete Material gestattet bedauerlicherweise keine Rekonstruktion der Psychose-Definitionen, die von den Beamten der Notruf-Zentrale auf die einlangenden Aufforderungs-Texte angewandt werden. Es liegt auf der Hand, daß die Aufforderer wohl kaum von "Psychose" sprechen werden, sondern sich alltagssprachlicher Umschreibungen oder konkreter Veranschaulichung von Verrücktheits-Symptomen bedienen dürften. Sehr plausibel scheint die Vermutung, daß die Diagnose vor Ort ganz maßgeblich davon abhängt, ob das exaltierte Benehmen des Betreffenden, das aus der Situation heraus nicht erklärt bzw. normalisiert (z.B. mit Alkoholisierung in Verbindung gebracht) werden kann, angesichts der eintreffenden Streifenbeamten anhält oder sich womöglich noch verschärft, oder ob er sich als jemand darzustellen vermag, der aus begreiflichen Gründen erregt ist bzw. sich merkwürdig benimmt. Am Rande ist hier zu vermerken, daß es natürlich genausoviele Fälle gibt, in denen die Umdefinition in die umgekehrte Richtung verläuft, d.h. unser Material enthält auch 8 Fälle, in denen vor Ort die Diagnose "Psychose(verdacht)" erfolgt, der Einsatzgrund sich aber viel weniger dramatisch ausgenommen hat (verletzte oder erkrankte Person, Drogensüchtiger, Randalierer, Taxistreit). Aus all dem ergibt sich auch, daß nur in gut einem Drittel der Psychoseverdachte eine medizinisch-psychiatrische Exploration bzw. Reaktion erfolgt, während ansonsten eher mit informellen oder zurückhaltenden Interventionen das Auslangen gefunden wird. In manchen Fällen dürfte dies auch viel mit dem "Beruhigen" der involvierten Personen (und wohl auch, oder vielleicht sogar vor allem des Aufforderers) zu tun haben oder der "Nachschau" folgt überhaupt keine Amtshandlung. Damit erübrigt sich auch die Frage nach der (rechtlichen) Sanktionierung: Sofern es nicht zur "Pathologisierung" kommt, wird überhaupt informell reagiert - und das impliziert auch, daß auf eine rechtliche Würdigung verzichtet wird. Circa 1% der per Notruf ausgelösten Einsätze enden (vorerst) mit einer pathologisierenden

(quasi-psychiatrischen) Diagnose und ziehen die entsprechenden Maßnahmen nach sich.

Illustrationen:

- Psychose. 81j. Frau Psychose - A(mts)-A(rzt). (Aufforderer Rettungsdienst)
- Tobende Psychose. Patient beruhigte sich. (Vorfall in Räumlichkeiten des psych. Notdienstes.)
- SMV (Selbstmordversuch) (Psychose). Keine Psychose. Kein SMV.
- vermutl. Psychose. Keine Selbst- oder Gemeingefährdung bzw. dzt. kein Grund.
- Tobende Psychose - wurde mit RD auf die Baumgartner Höhe gebracht. (Vorfall in einer Tierklinik)

- Psychose? Kein Grund zum Einschreiten.
- Psychose. Keine Psychose, uneinsichtige augenverletzte Patientin wurde überzeugt und ins KH gebracht.
- Psychose. Ärztenotdienst anwesend. 2xPsychose, sanitäre Übelstände, amtsärztliche Untersuchung in der Wohnung, Überwachung + Meldung.
- vermutl. Psychose. 21j. Frau verletzte sich an der Hand. Sie wurde vom RD ins AKH verschafft.
- Ältere Frau schreit ständig aus dem Fenster (Psychose?) Beginnende Psychose wurde beruhigt.

In den zuletzt genannten Beispielen dokumentiert sich auch die Flexibilität (und wohl auch ein bestimmtes Quantum an Beliebigkeit) der jeweiligen Definitionen - so etwa wenn es darum geht, die Grenze zwischen "Uneinsichtigkeit" und "Psychose" zu ziehen, zwischen "sanitärem Übelstand" und Psychose, zwischen "Verletzung an der Hand" und einem Selbstmordversuch, oder zwischen ungebührlicher Lärmerregung, die durch ein Organmandat sanktionierbar wäre und Psychose, die der amtsärztlichen Untersuchung oder vielleicht gar der Einweisung bedürfte. Wie die zitierten Beispiele aber auch belegen, sind einschlägige Psychose-Verdachte mitunter auch Situationen, in denen das Überzeugen und Beruhigen die angemessene Form der Problembearbeitung und weder psychiatrische noch rechtliche Kategorien und Remeduren benötigt werden. Und von mitunter enormer Tragweite ist bei den erwähnten Fallkonstellationen sicher auch *Garfinkels* anscheinend trivialer Hinweis, daß über einen Sachverhalt immer auch ein bißchen mehr oder ein bißchen weniger ausgesagt werden kann: Das Hinzufügen eines Halbsatzes macht aus einer Verletzung an der Hand einen Selbstmordversuch oder eine Psychose; das Weglassen eben dieses Halbsatzes indiziert das Fehlen eines Einschreitungsgrundes oder reduziert die Sache auf ein Problem, das durch ambulante medizinische Versorgung zu lösen ist.

In der Nähe der Psychose-Geschichten sind auch jene Fälle angesiedelt, wo der Einsatzgrund mit "verwirrte Person" umschrieben ist (5 Fälle von 1338). Manchmal handelt es sich bei den "Verwirrten" um Personen, die aus dem Psychiatrischen Krankenhaus abgängig sind und dorthin zurückgebracht werden, in anderen Fällen um ältere Menschen, welche die Orientierung verloren haben und nach Hause bzw. zu ihren Angehörigen gebracht werden sollen:

- Verwirrte Frau wurde zu ihrem Ehemann zurückgebracht, ident mit Fahndung nach

- abgängiger P. (Name) (77j. Frau)
- Verwirrte Frau auf der Straße. Bezirks-

bek. Frau (leichte Psychose) wurde nach Hause gebracht.

- Auff. wegen eines verwirrten Mannes ... Der Bedrohte ist stark alkoholisiert. Er ruft öfters Pol. an und macht wirre Angaben. Kein Grund zum Einschreiten. Eine Psychose jedoch nicht.

- Bahnhof Währing. Ein Verwirrter mit Schlafmantel. Abg(ängig) aus Baumgartner Höhe (Psychiatr. KH). Er wurde zurückgebracht.

Selbstmorde, Selbstmordversuche, Todesfälle

Jeweils weniger als 1% des Gesamtanfalls machen zwei weitere Konstellationen aus, die hier deshalb erwähnt werden sollen, weil sie natürlich auch regelmäßig an die Polizei bzw. den Notruf herangetragen werden. Das betrifft zum einen die "Exitus"-Fälle (8 von 1338), in denen die Polizei zu Todesfällen beigezogen wird. Dabei handelt es sich um zumeist ältere Menschen, die in ihren Wohnungen verstorben sind; der Rettungsdienst ist zumeist schon anwesend bzw. fungiert als Aufforderer. Die Amtshandlung besteht im wesentlichen im Verweisen an den Totenbeschauendienst und die entsprechenden administrativen Schritte (Meldung). Z.B.: "Exitus. 48jähriger Alkoholiker verstarb an Magenblutung. Keine Angehörigen anwesend. Verständigung des Totenbeschauarztes durch SWB"

Die andere Konstellation betrifft Selbstmordversuche, Selbstmorde und jene Kriseninterventionen und Fahndungen, die im Zusammenhang mit (angeblichen) Selbstmordankündigungen unternommen werden (9 von 1338). Typischer Fall: Fahndung nach einer Person, die in diesem oder jenem Fahrzeug unterwegs sein dürfte und kürzlich Selbstmordabsichten geäußert hat. In rund der Hälfte dieser Fälle bestätigt sich die anfängliche Deutung, in den übrigen kommt es schließlich zur Verneinung des Einsatzgrundes bzw. zur Umdeutung ("Randalierer") oder Bagatellisierung des Vorfalls - so etwa wenn es sich gewissermaßen um einen Selbstmordversuch mit untauglichen Mitteln gehandelt hat (Einnahme einer geringen Menge von Medikamenten, leichte Schnittverletzungen am Handgelenk etc.). Das heißt, daß auch in diesen Fällen sich die Variante der üblichen Bearbeitungen des Problems sich zum einen auf die Delegation an die zuständigen medizinischen Einrichtungen, oder aber auf "Nachschau" und allenfalls informelle oder administrative Bearbeitung reduziert.

- SMV, Pulsaderschnitt, 53j. Mann, SMV, keine Lebensgefahr.

- Weinende Frau am Telefon. SM-Ab-sichten? Alkoholkrankte randalierte. Kein Einschreitungsgrund.

- Fahndung nach SM-Ankündigung. SM-Ankündigung nach Ehestreit und

Körperverletzung. Frau muß an der Nase verletzt sein.

- U4 Unter St. Veit. Mann sprang vor Zug und wurde überfahren.
- SM-Ankündigung. 41j. Frau nahm eine

Überdosis Tabletten. Sie wurde vom RD ins Wilhelminenspital gebracht.

Ganz generell ist über die "Krankheitsverdacht"-Kategorie zu resümieren, daß hier polizeiliches Sanktionierungshandeln nur in Randbereichen vorkommt: Dort wo informelle Sanktionen oder formelle (Verwaltungs)strafen (gegen "reglose" Betrunkene) verhängt werden. Eine andere Qualität von "Sanktionierung" ist wohl in jenem anderen Bereich anzunehmen, wo mit der Kategorie "Psychose" operiert wird und wo die Kontrolle über die entsprechenden Abweicher gewissermaßen mit amtsärztlichen oder psychiatrischen Mitteln ausgeübt wird.

4.3 Brand, Gefahr, technische Gebrechen

Brand, Rauchentwicklung, verdächtiger Feuerschein

32 von 1338 bzw. 2,4% des Gesamtanfalls gehören in diese Subkategorie, wobei auf der Hand liegt, daß damit praktisch durchwegs Situationen angesprochen sind, in denen es um Interventionen der Feuerwehr geht, die hier auch mehrheitlich als Aufforderer fungiert. In rund der Hälfte der einschlägigen "Brand"-Fälle bestätigt sich die Brandvermutung, in den übrigen stellt sich die Sache als falscher oder zumindest übertriebener Alarm dar. So etwa wenn nur eine Rauchentwicklung durch angebrannte Speisen vorliegt, die glücklosen Köchinnen sich des Problems bewußt sind und es auch fest im Griff haben; oder wenn die Verständigung von Feuerwehr und/oder Polizei daher rührt, daß Nachbarn oder Anrainer ihre Befürchtung etwas voreilig melden ohne sich vorher der möglicherweise trivialen Verursachung zu vergewissern; wenn die Rauchentwicklung daher rührt, daß auf einem Balkon gegrillt wird; wenn sich der verdächtige Feuerschein als im Fenster angebrachtes Gelsenlicht erweist; wenn es sich beim vermeintlichen Brand um das "genehmigte Abbrennen" eines Feldes handelt oder wenn der "Brand einer Rolltreppe" in einer U-Bahn-Station bloß in einer harmlos unter der Rolltreppe glotzenden Zigarette besteht und ein Sachschaden weder entstanden noch zu befürchten ist. Auch andere Brandwahrnehmungen sind zwar an sich korrekt, bedeuten aber keine erheblichen Gefährdungen, sondern eher Belästigungen, so etwa wenn nachts sich Papier in einem Container entzündet, was durch die eintreffende Streife mittels Handfeuerlöcher bereinigt werden kann.

In nur zwei der 32 "Brand"-Fälle wird im Einsatz-Block eine strafrechtliche Deutung (Sachbeschädigung durch unbekannte Täter) nahegelegt - es geht um einen Pkw, dessen Reifen angezündet wurden, sowie einen offenbar wenig spektakulären Kleinbrand auf der Straße, wo ein Müllcontainer gelöscht werden mußte.

Einige typische Brand-Einsätze sind folgendermaßen dokumentiert:

- Brennender Pkw. Kabelbrand in Pkw. Geringer Sachschaden. Meldung.
- Brandgeruch. Kein Brand. Kein Grund.
- Verd. Rauch. Nordbahnhof, 6. Kohlenhof, brennender defekter Kühlschrank. FW löschte, Brandursache unbek.
- Zimmerbrand. Durch eine weggeworfene Zigarette kam es zu einem Schmelbrand in

einem Lüftungsschacht. Kein Aufsehen, keine Beschädigung.

- Zimmerbrand. Kein Zimmerbrand, angebrannte Speisen. FW stellte Übelstand ab, geringer Sa(chschaden). Meldung
- Wohnungsbrand. Kein Brand. Es handelte sich um ein Gelsenlicht am Fensterbrett.
- Hinterm Gasthaus starker Rauch. Laub wurde verbrannt. Feuer bereits aus, kein weiterer Grund.
- Zimmerbrand. Brand durch defektes E-Gerät, geringster Schaden. FW löschte, Wohnungs-Besitzer anwesend.

Wie aus diesen Beispielen schon zu entnehmen ist, sind es unter den Brand-Einsätzen eher wenige, wo eine effektive Gefährdung gegeben ist, was jedenfalls auch darauf hindeutet, daß einschlägige Ereignisse oder Verdachtsmomente in einem relativ frühen Stadium oder gleichsam "präventiv" der Feuerwehr (eventuell auch der Polizei) gemeldet werden. Dem entsprechen auch - speziell bei den "Zimmer- und Wohnungsbränden" - die für den Laien doch überraschenden mehrfach vermerkten Hinweise auf die Geringfügigkeit des entstandenen Sachschadens.

Andere Gefahren und technische Gebrechen

Hier sind noch vor allem 4 Subkategorien zu nennen, die jede für sich weniger als 1% des Gesamtanfalls an Notruf-Einsätzen ausmachen, aber doch in mehreren "Exemplaren" in dem ausgewerteten Material vertreten sind: Das gilt vor allem für Einsätze, die wegen aus geparkten Fahrzeugen ausfließenden Benzins oder wegen Ölflecken (auf der Fahrbahn) erfolgen, die untypischerweise auch von einer zu Bruch gegangenen Flasche Olivenöl herrühren können; oder wo Wassergebrechen vorliegen ("Wasser durch Decke", verursacht beispielsweise durch defekte Waschmaschinen, abgerissene Armaturen oder übergelaufene Badewannen). Seltener sind Interventionen wegen "eingeschlossener Personen", die sich in Aufzügen, Wohnungen oder Geschäftslokalen befinden, von wo sie durch die Feuerwehr befreit werden sollen, oder wegen "losen Verputzes" an Hausfassaden, der mitunter die Absperrung der gefährdeten Zone erfordert. Es handelt sich bei den genannten Übelständen um solche, die bei Eintreffen vor Ort zumeist in der angekündigten Weise vorgefunden und auf technische Weise angegangen und beseitigt werden, sofern solches (noch) von Nöten ist. Dabei wird die Abstellung des Übelstandes in aller Regel der Feuerwehr überlassen und eher selten direkt polizeilicherseits vorgenommen. Die Frage einer differenzierteren kommunikativen oder sanktionsmäßigen Verarbeitung scheint sich in aller Regel nicht zu stellen. Ganz allgemein gilt für die hier skizzierte Rubrik, daß es um die Abstellung oder Beseitigung von Übelständen oder potentiellen bzw. akuten Gefahren geht, die manchmal auch eher die Qualität der Belästigung aufweisen. Die meisten dieser Prob-

lemlagen fallen unter die Agenden der Feuerwehr, die auch in mehr als 3/4 dieser Fälle interveniert und die benötigten Leistungen erbringt. In mehr als der Hälfte der Fälle fungiert sie auch als Aufforderer, während privaten Aufforderern in diesem Bereich relativ geringe Bedeutung zukommt bzw. diese sich eben zuerst an die Feuerwehr gewandt haben. Sofern die Feuerwehr nicht anwesend ist bzw. nicht beigezogen wird, liegt das zumeist daran, daß das vorliegende Problem so geringfügig ist, daß es von den involvierten Personen (Wohnungsbesitzer) selbst recht gut kontrolliert bzw. bereinigt werden kann, oder aber daß der "Verdacht", der dem Notruf zugrundeliegt sich recht bald als unbegründet herausstellt.

4.4 "Lärm"

Aufforderungen wegen "Lärm" tragen circa 7% zu den Notruf-Einsätzen bei, wobei sich erwartungsgemäß ausgeprägte tageszeitliche Differenzen zeigen: In den Abend- und Nachtstunden erhöht sich die "Lärmquote" auf rund 13%, d.h. unter anderm, daß in diesem Zeitraum, und speziell in den Stunden zwischen 22 und 2 Uhr (mit einem Anteil von fast einem Viertel), Lärmerregung der häufigste Einsatzgrund ist, wogegen während der übrigen (Tages)zeit kaum 2-3% der Notrufe Lärmbelästigungen zum Anlaß haben. Signifikante Zusammenhänge bestehen auch zwischen Wochentag und Anteil der Lärm-Einsätze, der mit Fortdauer der Woche kontinuierlich ansteigt: von kaum 3% am Montag und Dienstag bis zu Anteilen von ca. 10% am Samstag, Sonntag oder Feiertag. Der Normalfall unter den LärmGeschichten sind solche im Wohnbereich (durch nächtliches Musikspielen). Die Aufforderer dürften praktisch durchwegs Private sein.

Mehrheitlich sind die via Notruf gemeldeten Lärmerregungen im (unmittelbaren) Wohnbereich angesiedelt (ca. 55%); daneben sind vor allem noch Lokale (20%) und die offene Straße (12%) Orte der (nächtlichen) Lärmerregung.

Lärmerregungen gehören zu jenen Standardsituationen, über die in den Protokollen im Durchschnitt wenig Konkretes zu erfahren ist (was die Akteure, die näheren Umstände und die Bearbeitung vor Ort betrifft), und die überaus schablonenhaft dokumentiert sind. Nur soviel wird deutlich, daß es üblicherweise eher problemlose Interventionen sind, die selten zu einem formellen Einschreiten führen bzw. ein solches kaum erfordern. In gut einem Drittel findet sich der knappe Hinweis "Lärm wurde eingestellt", was zumindest dreierlei bedeuten kann: Daß vom Lärm bei Eintreffen schon nichts mehr (oder nicht mehr viel) vernehmbar war, daß derselbe sich bei Eintreffen spontan gelegt hat, oder aber daß es der mehr oder weniger nachdrücklichen (informellen) Intervention, deren Bandbreite vom guten Zureden bis hin zur Drohung mit der Anzeige reichen kann, bedurfte, um diese "Einstellung" erst herbeizuführen. In einem weiteren guten Drittel dieser Einsätze entspricht dem behaupteten Lärm keine Wahrnehmung, was angesichts des üblicherweise doch recht zügigen Eintreffens am Einsatzort binnen weniger Minuten auch als Hinweis auf die "Flüchtigkeit" bzw. den oft punktuellen Charakter solcher nächtlicher Lärmerregungen gelten kann; in einem Viertel der Fälle ist explizit festgehalten, daß bei Eintreffen Lärm zu vernehmen war - und dann ist eine formelle oder informelle Disziplinierung (Abmahnung, Organmandat)

wahrscheinlicher als ihr Unterbleiben. Ausgesprochen selten kommt es zu einer Umdefinition des Lärms in "Streit", "Körperverletzung", "Psychose". In knapp 15% der "Lärm"-Einsätze finden sich Hinweise auf formelle oder informelle Sanktionsfolgen (Anzeige; Organmandat; Abmahnung). Einige Illustrationen, die insofern nicht ganz typisch sind, als sie mehrheitlich nähere Angaben zur Verursachung des störenden Lärms enthalten:

- B-gasse 134 im Lokal Lärmerregung. Lärm eingestellt.
- A-gasse 28 überlaut (alpenländische) Musik. Kein Auff. Keine Wahrnehmung. (1 Uhr 30)
- R-straße (Haus hinter der Kirche) Lärm durch Hundegebell. Kein Auff. Keine Wahrnehmung. (4 Uhr 11)
- Sch-str. bei den Geleisen zur SGP Lärm durch Autoreparatur. Streifung negativ. (3 Uhr 17)
- B-gasse 20. Lärmerregung durch ca. 20 Ausländer - wurde eingestellt. (15 Uhr 08)
- W-park. Großer Lärm durch Jugendliche. Kein Grund. (18 Uhr 16)
- Y-straße. Lärm im Gasthaus. Lärm wurde eingestellt.
- Lärm durch Ausländer. Kein Lärm. Auff. anwesend. (19 Uhr 33)
- Lärm vor und im Lokal. Mystifikation.
- Lärmerregung, Gegenstände werden aus dem Fenster geworfen. Streit unter Hausparteien wurde beigelegt. (23 Uhr 07)
- G.Sp-gasse/v. Haustor. Lärmerregung (Streit). Kein Lärm, kein Streit, kein Auff. (2 Uhr 36)
- M-platz 4 im Haus: Lärm d. Saufgelage. Kein Saufgelage. Kein Einschreitungsgrund (1 Uhr 07; Eintreffen 1 Uhr 15)

Wie aus diesen Beispielen abzulesen, kommen Mobilisierungen wegen Lärmerregung während der Tageszeit eher selten vor - und wenn dann richten sie sich am ehesten gegen Ausländer, gegen Jugendliche oder stehen im Zusammenhang mit auf der Straße bzw. im Freien durchgeführten Arbeiten (Autoreparaturen etc.).

4.5 "Konflikt"

Insgesamt sind es ca. 180 Fälle (13,5% der Einsätze), die sich unter die Kategorie "Konflikt" subsumieren lassen. Die meisten dieser Aufforderungen laufen unter dem Einsatzgrund "Randalierer" (40); daneben sind vor allem noch "Raufhandel" (25mal), "Körperverletzung" (23mal), "Bedrohung" (22mal), "Streit" (18mal), "Taxistreit" bzw. "Taxilenker in Schwierigkeiten" (16mal) und "Mann schlägt Frau" (10mal) von Bedeutung. Die beiden zuletzt genannten Konstellationen sind zugleich die einzigen, die eine ungefähre Vorstellung vom Sachverhalt (und einige Information zu den involvierten Personen) enthalten: Unter "Taxistreit" sind in aller Regel Auseinandersetzungen zwischen Taxilenkern und ihren Fahrgästen um den Fuhrlohn zu verstehen, also jene Sorte von Konflikt, die auch in relativ beträchtlichem Ausmaß zu den am Wiener Strafbezirksgericht anfallenden Betrugsdelikten beiträgt (vgl. *Hanak* 1983), eher am Rande geht es noch um Probleme mit randalierenden Fahrgästen oder solchen, die das Fahrzeuginnere verunreinigt/beschmutzt haben und dafür zur Rechenschaft gezogen werden sollen. Viele dieser Taxistreit-Fälle spielen sich in den Nachtstunden ab und bei den zahlungsunwilligen oder -unfähigen oder sonst unliebsamen Fahrgästen handelt es sich oftmals um Alkoholisierte, die ausgedehntere Lokaltouren hinter sich haben und mit denen eine halbwegs geschäftsmäßige Form des Verhandeln (und des Inkassos) kaum mehr möglich ist. Die "Mann schlägt Frau"-Fälle wiederum betreffen typischerweise Konflikte zwischen Ehegatten oder Lebensgefährten. Schließlich wurden in die Kategorie "Konflikt" noch jene Fälle aufgenommen, in

welchen der Einsatzgrund zunächst mit "Hilferufe" (eventuell präziser: Frau ruft um Hilfe, seltener: Mann ruft um Hilfe) angegeben ist. Angesichts dieser diffusen Formulierung des Einsatzgrundes ist natürlich zu beachten, daß "Hilferufe" nicht notwendig Streit oder Konflikt oder Tätlichkeiten zum Anlaß haben, sondern daß sie mitunter auch solche von durch Unfall verletzten oder hilflosen Personen sein können. Immerhin 15 solcher "Hilferuf"-Fälle finden sich in unserer Stichprobe, somit gut 1% des Gesamt-Inputs. Wenngleich die knappe Dokumentation auf den Einsatz-Blocks nur relativ selten konkrete Informationen über den sozialen Hintergrund der Konfliktfälle vermittelt, zu denen die Polizei via Notruf beigezogen wird, so drängt sich doch die Vermutung auf, daß es sich relativ oft um Konflikte im sozialen Nahbereich handelt (ausgeprägte Beziehung der Kontrahenten, Setting: Wohnbereich), daß daneben noch Konflikte in bzw. vor Lokalen eine beträchtliche Rolle spielen (was dann an den vom Aufforderer angegebenen Einsatzorten ablesbar ist), daß schließlich die Involvierung von "Ausländern" nicht ganz gering zu veranschlagen ist (aber auch kein spektakuläres Maß annimmt) - deren Konflikte wiederum teils solche sind, die in Gaststätten abgewickelt werden ("Jugo- oder Türkenlokal"), und gerade das dürften auch Konflikte sein, die für den Notruf-Input insofern untypisch sind, als sie nicht so dyadisch laufen, wie jene der Inländer, sondern wo auch ein betroffenes bzw. mitmischendes soziales Umfeld vorhanden ist. Die meisten der unter "Konflikt" zu subsumierenden Fälle scheinen aber solche mit nur zwei Beteiligten und ohne weitere involvierte Personen zu sein (vgl. *Black* 1980).

Wie schon eingangs erwähnt: Die konkrete Benennung des jeweiligen Ereignisses als "Randalieren", "Streit", "Raufhandel" etc. erscheint als relativ beliebig. Das spiegelt sich auch darin, daß es im Zuge der polizeilichen Ermittlungen oder Nachschau vor Ort sehr oft zu Umdeutungen des Einsatzgrundes kommt - und ganz allgemein ist zu sagen, daß viele der via Notruf gemeldeten Konflikt-Fälle (auch wenn der anfänglich festgehaltene Einsatzgrund Assoziationen strafrechtlicher Relevanz erweckt - Raufhandel, Körperverletzung, Bedrohung) polizeilicherseits bagatellisiert und privatisiert werden (vgl. *Feest/Blankenburg* 1972; *Black* 1980) bzw. ihnen die (straf)rechtliche Relevanz abgesprochen wird. In kaum einem Viertel der Konflikt-Fälle kommt es zu (ersten) Schritten einer formellen Sanktionierung (Anzeige, zumeist gegen bekannte Täter); zumindest von gleicher quantitativer Bedeutung sind zwei andere Verarbeitungssequenzen: Daß "kein Einschreitungsgrund" vorliegt bzw. sich Aufforderer und/oder "Aggressor" vor Eintreffen der Streife entfernt haben (28%); oder aber daß der Konflikt auf "Streit" herabgestuft wird (22%), worin in aller Regel schon impliziert ist, daß es bloß der informellen Intervention bedarf (Streitschlichtung; Streit wurde beigelegt). In relativ seltenen Fällen reicht die polizeiliche Zurückhaltung soweit, daß der vor Ort festgestellte Streit als nicht interventionsbedürftig erscheint und es nicht einmal zur ansonsten regelmäßig vermerkten Streitschlichtung kommt: "Streit zwischen Alkoholisierten bei Würstelstand: Kein Grund." Sofern die polizeiliche Intervention in dem Konflikt-Fall eine Strafanzeige nach sich zieht, wird das Vorgefallene ganz überwiegend als "Körperverletzung" (20mal) oder "gefähr-

liche Drohung" (5mal) subsumiert, daneben spielen eher in Einzelfällen die strafrechtlichen Kategorien Sachbeschädigung, Betrug, Raub (je 2mal) eine Rolle. In 12 von 180 (1 von 15) Fällen kommt es im Zuge des polizeilichen Einschreitens zur Festnahme eines "Täters", und das geschieht wiederum eher bei den "gefährlichen Drohungen" als bei den (bereits "abgelaufenen") Körperverletzungen, was den Schluß nahelegt, daß die Festnahme weniger dem gesetzten Delikt als dem nach wie vor bestehenden Gefahrenpotential gilt. Aus der vergleichenden polizeisozioologischen Literatur ergibt sich weiters, daß Festnahmen auch dann wahrscheinlich werden, wenn die polizeiliche Autorität nicht im gebotenen Maß anerkannt bzw. die Legitimität der polizeilichen Intervention bestritten wird, was aber nur in einer kleinen Minderheit entsprechender Konflikt-Interventionen der Fall ist (vgl. *Black* 1980).

Zu den zuvor erwähnten "Hilferuf"-Fällen bleibt zu erwähnen, daß ihnen vor Ort mehrfach überhaupt keine entsprechende Wahrnehmung bzw. kein Einschreitungsgrund entspricht (6 von 15), und daß die verbleibenden Fälle zu annähernd gleichen Teilen als "Streit" subsumiert werden bzw. sich als Hilferufe von hilflosen bzw. verletzten Personen erweisen. In einem verwandten Fall, wo es zunächst freilich nicht um "Hilferufe" geht, sondern um eine "Frau, die seit mehreren Stunden schreit" (auf offener Straße, nächst einer ausgedehnten Grünanlage) und dadurch offenbar zur Lärmbelästigung geworden ist, zumal das ganze sich nach 2 Uhr früh abspielt, ist der Hintergrund wesentlich dramatischer: Bei der Ruhestörerin handelt es sich um ein Vergewaltigungsopfer, das unter Schock steht und vom Rettungsdienst ins Krankenhaus gebracht wird. Im übrigen kommt es zur Anzeige gegen unbekannte Täter.

Die weiter oben erwähnten Umdefinitionsprozesse (vom Einsatzgrund in die Diagnose vor Ort), die zumeist auf eine Herabstufung des Vorfalls hinauslaufen und nur selten in die umgekehrte Richtung der Dramatisierung sich bewegen, sollen hier noch kurz quantifizierend illustriert werden: So werden von 40 "Randalierer"-Einsätzen exakt 4 unter strafjuristische Tatbestände subsumiert (2mal Körperverletzung, 1mal gefährliche Drohung, 1mal Sachbeschädigung), während die übrigen tendenziell bagatellisiert oder überhaupt normalisiert oder negiert werden (9mal keine Wahrnehmung; 4mal "kein wirkliches Problem mehr", 2mal Lärm, 14mal "Streit", 2mal "Betrunkene"). Eine dieser Geschichten zieht indes die Pathologisierung des Randalierers nach sich (Verdacht der Psychose). In abgeschwächter Form greift diese tendenzielle Herabstufung auch bei den übrigen Konflikt-Einsatzgründen, so etwa bei den zunächst als relativ dramatisch avisierten 25 "Raufhandel"-Geschichten, von denen aber nur ein Drittel (8 Fälle) in die strafrechtliche Kategorie der "Körperverletzung" übergeführt wird; ansonsten wird das vor Ort vorgefundene eher als "Streit" benannt, keine Wahrnehmung gemacht bzw. das Vorgefallene bzw. Wahrgenommene letztlich normalisiert oder bagatellisiert.

Diese erstaunliche Diskrepanz zwischen "Dramatik des Einsatzgrundes" und Wahrnehmung vor Ort, die im wesentlichen darüber zustandekommt, daß viele der entgleisten oder entgleisungsträchtigen Konflikte, von denen die Aufforderer

zu berichten wissen, sich schließlich als "Streit" herausstellen, der allenfalls der informellen Intervention bedarf, oder aber überhaupt kein Einschreitungsgrund auszumachen ist, ist jedenfalls der Erklärung bedürftig - wobei hier nicht viel mehr als fundierte Spekulationen möglich sind: Daß die am Einsatzort eintreffende Polizei eher selten dramatische Wahrnehmungen macht, dürfte zum einen schon ganz entscheidend an der Präventivwirkung des Notrufs bzw. seiner Inanspruchnahme liegen. Im übrigen findet sich bei *Manning* (1989) der subtile Hinweis, daß wohl auch nicht so wenige "Notrufe" genau genommen gar nicht an die Polizei adressiert sind, sondern ganz direkt dem Aggressor bzw. Bedroher, der das Telefonat mithört, signalisieren sollen, daß polizeiliche Unterstützung binnen weniger Minuten eintreffen wird. Dazu kommt natürlich, daß auch heftigere Streitereien, selbst wenn sie Tötlichkeiten und vor allem Drohungen inkludieren, nicht unbedingt objektivierbare (Verletzungs)Spuren hinterlassen, und die "action" natürlich schlagartig sich kalmiert bzw. unterbrochen wird, wenn die Polizei auf der Szene erscheint. Darüberhinaus gilt sicher auch, daß diejenigen, die den Notruf wählen, oft sensibler gegen brachiale Konfliktaustragung sind als die intervenierende Polizei. Für die Involvierten ist es ja ein eher außergewöhnliches Ereignis - man wählt ja kaum mit einiger Regelmäßigkeit die Notrufnummer 133 - während die intervenierenden Beamten natürlich mit der ganzen Bandbreite von Aggression(sfolgen) und brachialem Konfliktverhalten vertraut sind und von daher wahrscheinlich die kleineren und mittleren Randalierer-, Bedrohungs- oder Raufhandelsgeschichten, vor allem wenn sie in typischen und gewohnten sozialen Kontexten und Settings auftreten, eher bagatellisieren, privatisieren oder normalisieren. Und natürlich gibt es auch für denjenigen, der die Polizei via Notruf mobilisiert, gute strategische Gründe für eine dramatisierende, die akute Bedrohlichkeit der Situation oder des Kontrahenten überzeichnende Darstellung der schon abgelaufenen oder möglicherweise unmittelbar bevorstehenden Eskalation: Je schlimmer sich die Sache anhört, desto sicherer und schneller wird möglicherweise die Streife zur Stelle sein und den erwünschten Schutz bieten. Und umgekehrt: Je abgeklärter und trivialer das Anliegen vorgetragen wird, desto weniger Aufmerksamkeit und Interventionsbereitschaft ist zu erwarten. Gleichzeitig gibt es für den Aufforderer natürlich auch gute Gründe, der intervenierenden Polizei eine relativ pragmatische, allfällige Beziehungen zum "Angezeigten" nicht belastende, Darstellung zu offerieren, speziell wenn nur die Abstellung der Bedrohung gewünscht ist, nicht jedoch die Sanktionierung oder gar Strafverfolgung eines "Täters", wie das für die meisten der Polizei zur Kenntnis gebrachten Körperverletzungs-Geschichten zutrifft (vgl. *Hanak* 1981). Daß vergleichsweise wenige polizeiliche "Konflikt"-Interventionen eine Strafanzeige zur Folge haben, dürfte nicht zuletzt auch mit der in der polizeisoziologischen Literatur mehrfach skizzierten Gegenwarts-Orientierung sicherheitspolizeilichen Handelns verknüpft sein, das weniger auf Ermitteln und Rekonstruieren von Tathandlungen zielt (= Vergangenheitsorientierung), auch nur sehr begrenzt einem weiteren (anspruchsvollen) Planungs- und Zeithorizont verpflichtet ist (Kriminalprävention, police-community-relations), sondern sich zumeist damit begnügt, akute Problem-

lagen oder wenigstens deren unmittelbar ordnungsstörende Symptome in den Griff zu bekommen. Daß in aller Regel kein umfassendes "Ermitteln", auch keine komplexere Streitregelung, noch weniger eine Einlassung auf die Tiefenstruktur der jeweiligen Konflikte erfolgt und erfolgen kann, läßt sich schon aus der Dauer derartiger Amtshandlungen ermesen, die durchschnittlich nicht viel mehr als 15 Minuten beträgt.

Die Aufforderer bei den Konflikt-Fällen sind ganz überwiegend Private; allenfalls noch Lokale, Inhaber derselben, Kellner, Taxilenker. Rund 25% der einschlägigen Einsätze enden mit dem Befund "keine Wahrnehmung" bzw. (sinngemäß) kein wirkliches Problem mehr; fast ein Drittel (31%) wird als "Streit" definiert und damit in die Bahnen informeller Bearbeitung gelenkt; 18% werden als strafrechtlich relevant aufgefaßt; in anderen Fällen, z.B. im Zusammenhang mit "Randalieren", findet sich schlicht der Hinweis es würde sich um Betrunkene oder alkoholisierte Personen handeln (und kein weiterer Vermerk auf allfällige gesetzte Maßnahmen oder Amtshandlungen, was auch bedeuten dürfte, daß das (moderate) Aus-der-Rolle-Fallen von Alkoholisierten an sich noch nicht als Einschreitungsgrund begriffen wird. Durchaus plausibel ist, daß eine solche Beurteilung sich natürlich auch maßgeblich nach dem jeweiligen Milieu und der Tageszeit richtet. Nach alledem kommt auch die Verteilung der verbreitetsten "Problembearbeitungen", wie sie in den Einsatz-Blocks festgehalten sind, kaum mehr überraschend: 23% kein Einschreitungsgrund, 11% "(vor Eintreffen) entfernt" bzw. "entfernten sich", 26% Streitschlichtung, 19% Anzeige (davon: 8% Festnahme). Zu erwähnen bleibt, daß die Konflikt-Fälle, die ja insgesamt "nur" 13,5% des Notruf-Inputs ausmachen, vor allem in den Nachtstunden deutlich überrepräsentiert sind und fast ein Drittel des Inputs zwischen 0.00 und 6.00 Uhr (genau 31%) beitragen, wogegen sie vom Vor- und Nachmittagsanfall jeweils weniger als 10% ausmachen.

Wenngleich zu den Settings, in welchen die "Konflikt"-Fälle angesiedelt sind, nicht immer hinreichend genaue Angaben vorhanden sind, so ist doch davon auszugehen, daß mehr als die Hälfte in Wohnräumen bzw. im Wohnbereich ablaufen; circa ein Viertel in Lokalen und dergleichen; etwa 15% auf offener Straße. Der Rest verteilt sich auf untypische Örtlichkeiten wie Parks, Geschäfte, öffentliche Verkehrsmittel. Aus diesen Settings lassen sich einigermaßen begründete Schlüsse auf die zugrundeliegenden sozialen Beziehungen der Akteure ziehen: Zumindest bezüglich der Wohnbereich-Fälle ist anzunehmen, daß hier zumeist ausgeprägtere

Vgl. *Manning* 1989, "situationally oriented nature of police work"; *Black* 1980; *Davis* 1983, wo festgehalten wird, daß die Polizei nach Beendigung ihrer Intervention in Konflikte und Streitigkeiten oft nicht mehr als eine "semblance of order" zurückläßt. Dieser kritisch gemeinte Befund läßt sich freilich auch umkehren: Die polizeiliche Intervention wird jedenfalls nicht abgeschlossen, ehe zumindest der zitierte Anschein von Ordnung wiederhergestellt ist.

Die Formulierung "kein wirkliches Problem (mehr)" ist keine in den Einsatz-Blocks gebräuchliche, sondern stellt einen von uns benützten Code dar, der all jene polizeilichen Diagnosen vor Ort umfaßt, die letztlich darauf hinauslaufen, daß das dem Einsatz zugrundeliegende Problem zwar an sich bestätigt, aber doch so weit bagatellisiert wird, daß es keines Einschreitens (mehr) bedarf.

Beziehungen gegeben sind, was auch für manche der "Lokal-Konflikte" zutreffen dürfte. Die Verteilung der Konflikt-Einsätze über die Wiener Bezirke ergibt (bezogen auf die jeweilige Wohnbevölkerung der Bezirke) auf den ersten Blick keine spektakulären Abweichungen bezüglich der Rangplätze, d.h. die einwohnerstärksten Bezirke steuern auch größere Zahlen an einschlägigen Notrufen bei bzw. fungieren relativ häufig als Einsatzorte: Diskrepanzen ergeben sich allenfalls insofern, als "bessere" Wohngegenden wie Hietzing oder Döbling, aber auch Stadtrandbezirke wie Floridsdorf und Liesing "unterbelastet" erscheinen, während Meidling, Margareten, Mariahilf, Neubau, Innere Stadt relativ beträchtliche Anteile an Konflikt-Notrufen "erzeugen", was bei den drei zuletzt genannten Bezirken freilich auch daher rühren dürfte, daß das Wiener Abend- und Nachtleben sich in beträchtlichem Maße in Lokalen in diesen Bezirken abspielt. So betrachtet ist die Relation zur Wohnbevölkerung problematisch, weil die Notruf-Frequenz natürlich maßgeblich mit den sich im Bezirk aufhaltenden Personen (vor allem an konfliktträchtigen Orten) variieren dürfte, ebenso mit entsprechenden Freizeitstrukturen etc. Daß die Häufigkeit von Konflikt-Einsätzen in der Tat einiges mit dem Tages- und Wochenrhythmus des großstädtischen Lebens zu tun hat, mit dem Wechsel von Arbeits- und Freizeit, läßt sich nicht zuletzt an den entsprechenden Verteilungen ablesen: So zeigt sich etwa bezüglich der Wochentage, daß während der ersten Wochenhälfte (Montag bis Mittwoch) Konflikt-Einsätze durchwegs knapp unter 10% des Inputs ausmachen, in der zweiten Wochenhälfte aber kontinuierlich von 13% (Donnerstag) auf 19% (Sonntag) ansteigen. Bezogen auf die Absolutzahlen des Inputs bedeutet das: Wenn unsere Stichprobe in diesem Punkt halbwegs verlässlich ist, so dürften von Montag bis Mittwoch täglich kaum 50 Konflikt-Einsätze stattfinden, in der zweiten Wochenhälfte steigt diese Zahl zunächst langsam (60 Donnerstag), dann aber beschleunigt an auf 85-90 Fälle am Freitag bzw. Samstag, um an Sonn- und Feiertagen wieder auf ca. 65 abzusinken. Die zuvor skizzierte anteilmäßige Zunahme ist insofern eher trivial, als ja sämtliche auf den Straßenverkehr und das Geschäftsleben bezogenen Agenden am Wochenende deutlich reduziert sind und eine entsprechende Zunahme der übrigen gleichsam automatisch sich ergibt. Internationale Studien zum Polizeinotruf thematisieren mehrfach die spezifische Quantität (und Qualität) der Streifeneinsätze in den Freitag- und Samstagabendstunden (vgl. *Feltes 1990; Manning 1989*).

Zur Illustration sollen auf den folgenden Seiten Beispiele für solche Notruf- bzw. Einsatzkonstellationen gegeben werden:

Hier wie im folgenden werden diese Illustrationen im "Originalton" wiedergegeben, d.h. (Klammer-)Ergänzungen oder Korrekturen erfolgen nur dort, wo dies zum Verständnis des Lesers notwendig erscheint.

- Vor dem Gasthaus wurde ein Mann niedergeschlagen. Alk(oholisierte) Person wurde weggewiesen. Kein Tatbestand.
- Altwarengeschäft. Angebliche KV (Körperverletzung). Streit. Anzeige ' 83 StGB
- Hubertusdamm Schutzhaus Blumenfreunde. Massenrauferei. Eine größere Streiterei. Keine Verletzten. Streitschlichtung.
- Taxistreit. Streitschlichtung
- KV und Diebstahl. Kein Auff(orderer). Keine Wahrnehmung.
- im Lokal ein Raufhandel. Kein Raufhandel. Streitschlichtung.
- im Park schlägt ein Mann eine Frau. Im Park keine Wahrnehmung. Kein Auff.
- Frau randaliert in Wohnung. Streit beigelegt
- Randalierer. Streit unter Hausparteien wurde beigelegt.
- Bedrohung. ca. 30j. Mann, FN (Festnahme) gem. ' 35c VStG Art VIII u IX EGVG, Anzeige
- Auff. wegen Körperverletzung. Streit zwischen Lebensgefährten. Kein Grund! - Körperverletzung. 2 Anzeigen gegenseitige KV - Auff. wg. gefährlicher Drohung mit Messer. 32jähriger Mann bedrohte die Gattin mit Messer. 1 Festnahme 175/1/1 StPO. 1 Anzeige "Gefährliche Drohung"
- Exgatte bedroht die Frau. Anzeige wegen Körperverletzung wurde bereits erstattet. Streit wurde beigelegt. Der Mann verließ die Wohnung.
- Taxilenker hat Schwierigkeiten. Fuhrlohn wurde bezahlt.
- Espresso Neu Belgrad. Gäste wollen das Lokal nicht verlassen und wollen nicht bezahlen. Gäste verließen das Lokal.
- Gef. Drohung zwischen Bekannten, keine Verletzten, 1 Festnahme 175/1/1, Anzeige
- Imbißstube Körperverletzung. Keine

- Körperverletzung. Lediglich Beleidigung.
- Cafe P. Raufhandel. Mystifikation.
- Mädchen wird bedrängt. Niemand gefährdet. Mädchen besch(ädigt) Wohnungseinrichtung. Meldung. Sachbeschädigung.
- Betrunkene randalieren. Pärchen führte am Gehsteig Geschlechtsverkehr durch. Festnahme Anstandsverletzung u Lärmerregung 35/c
- Raufhandel unter Süchtigen. Körperverletzung 1 Festnahme ' 175/1/1 StPO. 25j Lebensgefährtin ins AKH (Allgemeine Krankenhaus) durch RD (Rettungsdienst) verschafft
- Bedrohung. Streitschlichtung.
- Mann will Tür einschlagen. 24j Mann. Art 8+9 EGVG Festnahme gem ' 35c VStG
- Raufhandel im Stiegenhaus. Anzeige Körperverletzung
- Streit und Tötlichkeiten zwischen 2 Personen. Keine Wahrnehmung.
- angebl. Bedrohung d(urch) Ausl(änder). 1 Anzeige Körperverletzung
- 2 Randalierer (Hotel). Keine Randalierer. Streitschlichtung. Betrunkene wurden des Weges verwiesen.
- Ehegatte randaliert in Wohnung. Ehe Streit. Kein Grund zum pol(izeilichen) Einschreiten.
- Haydnpark. Jug. Türken mit Messer. Streitigkeiten zwischen Jugos. Diese wurden beigelegt.
- Gasthaus. Bedrohung. Keine Bedrohung, alkohol. Jugendl. diese wurden gängig gemacht.
- Randal. 40jähriger Mann rand(aliierte) und schrie wirres Zeug. Er wurde zwecks pol(izei)a(mts)ä(rztlicher) Untersuchung wegen Verd. d. Psychose Ko(mmissari)at überstellt.
- Würstelstand - Raufhandel. Kein Raufhandel. Streit zwischen alkohol. Männern,

kein Grund

- Mann bedroht Familie mit Messer. Streit im Familienkreis. Keine Bedrohung, kein Messer. Der Mann verließ die Wohnung.
- Taxilenker hat Schwierigkeiten. Alterspsychose fuhr mit Taxi. 1 Meldung Verdacht d. Psychose, Amtsarzt
- Frau ruft um Hilfe. Eine Streitschlichtung.
- angebl. Randalierer ein Mann wollte in der Kabine der Peep-Show filmen. Streitschlichtung.
- Raufhandel. Kein Raufhandel. Unerwünschte Gäste entfernten sich aus dem Lokal
- Raufhandel auf der Straße. Streitschlichtung unter Jugoslawen
- Jugo-Disco. angebl. Schußwechsel. Raufhandel zw 8 Jugos. Stbg.(Staatsbürgern), wobei einer mit einem Gasrevolver einige Schüsse abgab, jedoch dabei niemand verletzte. 2 Pers. leichte Kopfverletzungen. 1 Täter wurde festgenommen, weitere Täter flüchtig.

- Streit zwischen Türke (Krone) u. Araber (Kurier). Streitschlichtung.
- Fahrgast hat im Taxi Notdurft verrichtet. Streit. Streitschlichtung.
- Mann wird zusammengeschlagen. Streit unter Jugendlichen. Abmahnung. Keine Verletzten.
- angebl. KV. Dzt. keine Tatbestandsaufnahme möglich (Alkoholisierung)
- Frau wurde von ihrem Lebensgefährten geschlagen. Frau von RD mit Armbruch ins AKH Anzeige KV gegen Lebensgefährten.
- Hilferufe einer Frau. Leitung wird dauernd unterbrochen. nur eine Streitschlichtung, Kein weiterer Grund
- Tankstelle Streit wurde beigelegt
- Raufhandel beim Hauswart. Keine KV, sondern Streit zwischen Jugoslawen
- Cafe Sultan. angebl. Person mit Messer. Nachschau im Lokal negativ, kein Auff.

Abermals wurden hier jene Fälle bevorzugt herausgegriffen, die nicht in ganz minimaler oder lakonischer Kurzfassung dokumentiert sind, sondern wo zumindest die eine oder andere Information enthalten ist, die eine etwas plastischere Vorstellung von den jeweiligen Ereignissen vermittelt.

Jedenfalls kann resümiert werden, daß die meisten Konflikt-Fälle sich unter eine der folgenden Kategorien subsumieren lassen:

Streit zwischen Ehegatten oder Lebensgefährten; sonstige Konflikte im Familienkreis; Auseinandersetzungen in bzw. vor Gaststätten; solche in der Nachbarschaft "zwischen Hausparteien" etc.; solche zwischen Taxilenkern und Fahrgästen, zwischen Gastwirten, Lokalinhabern, Kellnern und Gästen, die das Lokal nicht verlassen wollen etc. In nicht so wenigen Fällen handelt es sich bei den "Störern" um Alkoholisierete. Die Tatsache, daß dies explizit festgehalten wird, soll wohl in einer Reihe von Fällen auch eine Erklärung (Normalisierung) des Problems abgeben.

4.6 "Alarm" bzw. Fehlalarm

Es sind 86 Fälle (6,4% der Notruf-Einsätze), die in diese Kategorie fallen. Dabei handelt es sich zumeist um direkt in die Polizeidirektion durchgeschaltete Alarmanlagen von Geldinstituten, Postämtern, Geschäften und Privaten (69 Fälle); viel

seltener um Aufforderungen wegen "hörbarer Sirenen" (7mal), die beispielsweise von Anrainern wahrgenommen und der Polizei gemeldet werden. In die Kategorie der Alarme haben wir auch die Auslösungen von Brandmeldern eingereiht (10 Fälle), die von der Feuerwehr in die Notrufzentrale weitergeleitet werden. Praktisch durchwegs handelt es sich bei den Fällen dieser Kategorie um Fehlauflösungen und Fehlalarme; in nur 2 Fällen finden sich vor Ort Spuren eines versuchten bzw. stattgefundenen Einbruchsdiebstahls; ansonsten wird zumeist "Fehlauflösung" vermerkt, mitunter auch mit näheren Angaben über die Ursachen (z.B. infolge Umbauarbeiten, Arbeiten an der Klimaanlage, Unachtsamkeit von Angestellten bzw. der Putzfrau, technisches Gebrechen), relativ oft findet sich aber auch bloß ein Hinweis auf Fehlauflösung aus unbekannter Ursache. Damit ist auch schon skizziert, wie derartige Alarm-Fälle üblicherweise bearbeitet werden: Durch "Nachschau" vor Ort und durch Kontaktaufnahme mit einem Verantwortlichen (der manchmal ohnedies schon am Ort des Geschehens anwesend bzw. in Kenntnis ist). In einzelnen Fällen bleibt die unmittelbare Diagnose vor Ort insofern etwas unscharf, als kein definitiver Befund erfolgen kann und nur festgehalten wird, daß weder Spuren von Gewaltanwendung (Einbruch) noch andere Verdachtsmomente vorliegen, somit vorerst unklar bleibt, weshalb die Auslösung des Alarms erfolgte, aber auch keine Anhaltspunkte für weitere Ermittlungen oder Interventionen gegeben sind. Zu erwähnen bleibt, daß die Amtshandlungen im Zusammenhang mit "Alarmen" in zweifacher Hinsicht kurz und knapp ausfallen: Zunächst handelt es sich um Einsätze, bei denen das Eintreffen am Einsatzort durchschnittlich 3 Minuten nach Einlangen des Alarms in der Polizeidirektion erfolgt, zum andern sind die Amtshandlungen durchschnittlich nach 9 Minuten beendet, womit sie zu den kürzesten überhaupt (verglichen mit den meisten anderen Einsatzgründen) zählen.

4.7 Verdächtige Wahrnehmungen/Personen

Studien zur strafjustiziellen Verarbeitung von (Alltags)kriminalität kommen relativ übereinstimmend zu dem Ergebnis, daß die Einschaltung von Polizei und Strafjustiz (Anzeige) zumeist durch unmittelbar oder mittelbar Geschädigte oder sonst involvierte Personen (in strategischer Absicht) erfolgt (z.B. *Brauneck* 1974), daß dagegen eine Mobilisierung der Polizei durch unbeteiligte Zeugen eher selten vorkommt, d.h. eine Anzeigeerstattung gleichsam hinter dem Rücken und ohne Wissen des Geschädigten jedenfalls dort, wo es um faktische Kriminalisierung geht, eine zu vernachlässigende Rolle spielt. So betrachtet erfordert es zumindest eine Korrektur des gängigen Verständnisses, wenn sich in der ausgewerteten Notruf-Stichprobe doch etliche Fälle finden, die sich dadurch auszeichnen, daß an sich unbeteiligte Zeugen oder Beobachter(innen) sich mit ihren Wahrnehmungen bezüglich verdächtiger Personen und/oder Ereignisse an die Polizei wenden und von derselben erwarten, daß dem "Verdacht" nachgegangen und er der unverzüglichen Prüfung unterzogen wird. Der Anteil dieses Einsatz-Typs nimmt sich mit 4,3% des Volumens zwar bescheiden aus, erhöht sich aber signifikant bzw. vervielfacht sich bei Weglassung all jener Fälle, in denen es von Anfang an nicht

um ein "Einschreiten" gegen Personen, sondern um die weitgehend technische Abstellung von Übelständen geht.

Noch ausgeprägter als bei vielen schon abgehandelten Problemlagen bzw. Einsatzgründen zeigt sich auch bei den "Verdacht"-Fällen vor Ort das Phänomen der Normalisierung bzw. Bagatellisierung, d.h. für die verdächtige Wahrnehmung finden sich bei näherer Prüfung oftmals sehr einleuchtende Erklärungen, oder aber es stellt sich heraus, daß es sich überhaupt um eine Täuschung oder Fehlinterpretation seitens des Aufforderers bzw. der Auffordererin gehandelt hat bzw. bei Eintreffen finden sich keine Anhaltspunkte (mehr), die eine Aufrechterhaltung des "Verdachts" rechtfertigen würden. In mehr als 60% der einschlägigen Aufforderungen findet sich vor Ort kein Einschreitungsgrund, in weiteren 10% kommt es zu einer Diagnose, die letztlich auf eine Bagatellisierung hinausläuft und von daher allenfalls eine informelle Reaktion bzw. Problembearbeitung nahelegt, so etwa wenn von einem "Streit" die Rede ist, von einer "betrunkenen Person" oder einer "Belästigung". 16% der Verdacht-Fälle bringen konkrete Hinweise und einen tatsächlichen Einschreitungsgrund, der dann zumeist auch in strafrechtliche Kategorien gefaßt wird (Körperverletzung, Einbruchsdiebstahl, Diebstahl, Sachbeschädigung). In 2 Fällen erweist sich die verdächtige bzw. befremdliche Wahrnehmung als erkrankte bzw. verletzte Person, in 4 Fällen bleibt die Diagnose gewissermaßen in der Schwebe: Es wird von den Aufforderern von verdächtigen Personen berichtet - und gemessen an ihrer durchaus plausiblen oder glaubwürdigen Darstellung ist der Verdacht auch aufrechtzuerhalten, doch haben sich die verdächtigen Personen mittlerweile entfernt und können auch im Zuge der Streifung nicht mehr angetroffen werden. Zu erwähnen bleibt, daß die Verdachtfälle aus der Darstellung in den Einsatz-Blocks ein ganz unterschiedliches Maß an Konkretion und Plausibilität aufweisen: So gibt es zum einen eine Reihe von Aufforderungen wegen Wahrnehmungen, die in der Tat auf einen stattgefundenen (seltener: eben stattfindenden) Einbruchsdiebstahl etc. hinweisen; zum anderen aber auch Aufforderungen, in denen überaus vage Hinweise auf angeblich verdächtige Personen erfolgen, bei denen es sich mehrfach - und das wahrscheinlich durchaus nicht zufällig - um Ausländer handelt. Daraus wird ersichtlich, daß als Ausländer perzipierte bzw. erkennbare Personen recht leicht zum Gegenstand von Verdächtigungen werden - und zwar gerade auch solcher Verdächtigungen, die dann keine private Prüfung nach sich ziehen, sondern direkt an die Polizei herangetragen werden.

Aus den einschlägigen Fällen ergibt sich, daß diese Verdacht-Meldungen von den amtshandelnden Streifen durchaus ernstgenommen und verfolgt werden, zumeist aber keine Einschreitungsgründe und noch weniger Hinweise auf kriminelle Machenschaften zutage fördern, was auch bedeutet, daß allenfalls informelle Reaktionen erfolgen, die zur Abstellung von Mißständen oder damit verbundenen Belästigungen beitragen. Aus dem hier Ausgeführten wird zugleich auch klar, warum trotz dieses nicht ganz gering zu veranschlagenden privaten "Vigilantismus", der sich in Notrufen dieses Typs niederschlägt, dessen Relevanz als Ausgangspunkt für tatsächlich anhängige Strafverfahren überaus limitiert bleibt: Eher selten

werden über solche Aufforderungen strafrechtlich relevante Vorgänge aufgespürt bzw. bekannt, und wenn dann handelt es sich tendenziell um abgelaufene Delikte durch unbekannte Täter, deren Aufklärungswahrscheinlichkeit gering ist. Dieser Vigilantismus hat aber durchaus den Effekt, daß Ausländer bzw. ihre Subkulturen gelegentlich einem Additum an polizeilicher Kontrolle und Überwachung ausgesetzt sind.

Auch hier sollen wieder einige Illustrationen eine Vorstellung von dem Spektrum der "Verdacht-Aufforderungen" vermitteln:

- Zwei angebliche Kanalräumer wollen in Wohnung eindringen. Streifung negativ; kein Tatbestand.
- Verdächtige Person verlangt Schlüsseln von Hausparteien. Keine Wahrnehmung. Auff. öffnet nicht.
- Am Gang alles voller Blut. Jugosl., stark alk(oholisiert), stürzte aus eigenem Verschulden und verl(etzte) sich leicht.
- Fremder Mann im Keller. Sandler (Stadtstreicher) wurde aus dem Haus gewiesen. Kein Grund.
- Blutspur im Haus, Parterre bis 4. Stock. Mann soll Pistole haben. 1 Anzeige Körperverletzung.
- 4 verdächtige Türken (mit circa 100 Paar Schuhen) 4 Perlustrierungen*, sonst alles o.K.
- Ein Pkw wird von mehreren Polen weggetragen. Streitschlichtung.
- Jugosl. haben Kra(ftra)d in Hof geschoben. Alles i(n).O(rdnung).
- Mann mit Flaschen, in welchen Benzin sein soll. Keine Wahrnehmung! Kein Aufforderer!
- Bei einer 84jährigen Frau sind fremde Männer in der Wohnung. Mystifikation.
- Mann auf dem Dach. Nachschau in 4 Häusern verlief negativ.
- Verdächtige Geräusche aus Wohnung. Defekte Gegensprechanlage. Alles in Ordnung.
- Fremder Mann vor Wohnungstür. Alkoholisierter fand nicht nach Hause. Er wurde mit dem Taxi nach Hause gebracht.
- Fremde Person in Pensionistenheim. Kein Grund.
- Verdächtige Personen in Abbruchhaus. Keine Wahrnehmung.
- Angebl. fremder Mann in der Wohnung. Streitschlichtung.
- Verdächtige Person wird festgehalten. Alkoholisierter Mann wollte seinen Bagger in Betrieb nehmen um sich zu wärmen (im Dezember, um 2.15 Uhr, der Verf.) Feuerwehr stellte Bagger ab.
- Zwei verdächtige Männer (dunkelhäutig) geben sich aus, Reklame auszutragen, haben jedoch keine Zettel zum austragen, noch haben sie sich ausgewiesen. Entfernen sich vor Eintreffen, Streifung negativ. (*=Lt. Duden "veralt., aber noch östr. für: Durchmusterung, genaue Untersuchung (eines Verdächtigen)"

Mehrheitlich erweisen sich die Aufforderungen wegen "Verdachts" als unbegründet bzw. ergebnislos, d.h. bei Nachschau oder Streifung stellt sich heraus, daß keine einschreitungsbedürftige Problemlage oder Gefahr (mehr) besteht, doch dürften die damit verbundenen Amtshandlungen doch in beträchtlichem Ausmaß zu den Sicherheitsgefühlen bzw. der Beruhigung der jeweiligen Aufforderer beitragen, speziell in jenen Fällen wo dieselben durch "fremde Personen" in ihrer enge-

ren Wohnumgebung (vor der Tür, im Stiegenhaus etc.) verunsichert sind, bei denen es sich wiederum mehrfach um (ausländische!) Werbematerialverteiler handeln dürfte.

Im übrigen wird an einigen der weiter oben skizzierten Fallbeispiele auch deutlich, daß in vielen Fällen der bestehende Verdacht ein überaus diffuser ist und die eigentlichen Befürchtungen der Aufforderer lassen sich mitunter allenfalls spekulativ nachvollziehen: So wird sich die nächtliche Inbetriebnahme eines Baggers zunächst als Lärmbelästigung und/oder Verdacht des Diebstahls bzw. der unbefugten Inbetriebnahme darstellen, wogegen die verdächtigen Personen vor der Tür bzw. im Stiegenhaus den jeweiligen Aufforderern wohl als potentielle Diebstahls- oder Einbruchstäter gelten. Letzteres wird im Zusammenhang mit den dunkelhäutigen angeblichen Prospektverteilern auch explizit betont, denn es erfolgt ein Hinweis auf mehrere Wohnungseinbrüche, die sich erst kürzlich in unmittelbarer Nähe ereignet hätten. Der Mann mit den Benzinflaschen erscheint möglicherweise als Brandstifter oder Attentäter (vielleicht auch als "Geistesgestörter"), während "Ausländer", die sich an Krafträdern und anderen Fahrzeugen zu schaffen machen, wohl vor allem des Diebstahls oder unrechtmäßigen Besitzes verdächtigt werden. Wenngleich die meisten "Verdacht-Aufforderungen" sich als blinde Alarme erweisen, ist durchaus nicht auszuschließen, daß sie hin und wieder tatsächlich polizeiliche Präventionsmaßnahmen ermöglichen bzw. zur Ermittlung von Tatverdächtigen führen, deren Delikte ansonsten mit großer Wahrscheinlichkeit UT-Sachen geblieben wären - so etwa wenn zu nächtlicher Stunde Beobachtungen von Personen gemeldet werden, die im Begriff sind, geparkte Pkws zu beschädigen bzw. sich in verdächtiger Weise an denselben zu schaffen machen. 18% der "Verdacht-Aufforderungen" resultieren in der Zuschreibung strafrechtlicher Relevanz, 6% bewirken eine Anzeige gegen einen bekannten Täter.

4.8 Einbruch, Diebstahl, Sachbeschädigung, Betrug, Raub

Die unter dieser Überschrift abgehandelte Klasse von Fällen umfaßt jene 181 Notruf-Einsätze (13,5% des Gesamtanfalls), wo der Einsatzgrund von Anfang an in der Terminologie der Vermögensdelikte gefaßt ist, wo also von den Aufforderern in aller Regel ein als "Kriminalität" aufgefaßtes Ereignis zur Kenntnis gebracht wird. Dabei sind vor allem 4 Typen von Ereignissen von quantitativer Bedeutung: Einbruchsdiebstahl (ED) (82 Fälle, 6%), (nicht weiter spezifizierter) Diebstahl (28mal, 2%), Ladendiebstahl (25 Fälle, 2%), und Sachbeschädigung (29mal, 2%). Eher am Rande spielen noch Betrugsdelikte (13mal) und Raub (4 Fälle) eine gewisse Rolle.

Zu den dominierenden Einbrüchen ist zunächst schon festzustellen, daß diese scheinbar homogene Kategorie doch sehr unterschiedlich gelagerte Fallkonstellationen umfaßt. Das betrifft zum einen die Unterscheidung von versuchten und vollendeten Einbrüchen; zum andern die jeweiligen Objekte, auf die der Zugriff der zumeist unbekanntes Täter sich gerichtet hat: In unserer Stichprobe finden sich Fälle von Pkw-ED, von Wohnungs-ED, von ED in Geschäftsräumlichkeiten,

weitere Einbrüche in Keller, Gartenhäuser und -hütten und dergleichen. In aller Regel handelt es sich um "abgelaufene EDs", das heißt auch, daß der bzw. die Täter sich zwischenzeitlich entfernt haben und die polizeiliche Intervention zunächst allenfalls in Gestalt einer ersten "Bestandsaufnahme" bzw. Spurensicherung erfolgen kann. Eher rar sind in unserem Material die Hinweise auf gerade ablaufende Einbrüche - und genau hier finden sich auch etliche irrtümliche und voreilige Alarmierungen und es stellt sich am Einsatzort heraus, daß kein Tatbestand vorliegt oder keine Spuren eines ED oder einer Beschädigung wahrgenommen werden können. Zu den jeweiligen Schadensausmaßen gestatten die Einsatz-Blocks klarerweise kaum Schlüsse, zumal sich sehr oft der Hinweis findet, daß die Schadenshöhe "zur Zeit unbekannt" ist, doch erlauben verstreute Angaben in Einzelfällen den Schluß auf eine extreme Streuung: Im Zusammenhang mit einem (vollendeten) Pkw-ED ist von einem Schaden im Ausmaß von ca. 450 öS (65.- DM) die Rede; bezüglich eines Wohnungs-ED wird ein Betrag von ca. 100.000 öS (15.000.- DM) genannt (bei dem es sich wohl um eine erste Schätzung handelt).

An dieser Stelle ist noch einzuflechten, daß der Bereich der Vermögensdelikte zu jenen Notruf-Einsatzgründen zählt, wo die Wahrscheinlichkeit einer Umdefinition bzw. Neubewertung vor Ort relativ gering ist: in rund 70% der Fälle wird die anfängliche (strafrechtliche) Definition von der intervenierenden Streife bestätigt, d.h. der gemeldete Einbruch "bleibt" ein solcher. Wenngleich auch bei den Einbruch-Geschichten zumeist keine detaillierteren Angaben zu finden sind, so lassen sich die meisten doch phänomenologisch einordnen: Gut ein Viertel betrifft Pkw-Einbrüche; ein knappes Viertel Einbrüche in Geschäftsräumlichkeiten, Lokale und dergleichen. Rund ein Drittel sind entweder deklarierte Wohnungseinbrüche, oder aber es findet sich keine Konkretisierung (z.B. nur: ED durch UT), was aber oft bedeuten dürfte, daß es um Wohnungseinbrüche geht, was auch durch die jeweiligen Angaben zum Einsatzort nahegelegt wird (etwa: Hausnummer und Türnummer). Der verbleibende Rest entfällt auf Einbrüche in Keller, Gartenhäuser, Marktstände, Garagen, Baustellen und dergleichen. 12mal ist explizit von versuchten EDs die Rede, in einigen anderen Fällen lassen die doch sehr geringen Schadenshöhen den Schluß auf die Geringfügigkeit des Delikts bzw. den Amateurismus der Täter zu.

Auch unter den Einsätzen wegen Einbruchs finden sich solche, wo sich der Alarm vor Ort als unbegründet bzw. voreilig erweist, im allgemeinen auf einer Fehldeutung des Aufforderers basierend, der in diesen Fällen mit dem potentiellen Geschädigten nicht identisch ist: Aufforderungen wegen Einbruchs kommen durchaus nicht immer von den Geschädigten, sondern mehrfach auch von Beobachtern der Szene, die naturgemäß nicht immer korrekt interpretieren (können), was sie wahrnehmen: Die Person, die sich an einem Pkw "zu schaffen macht", kann ja durchaus der Eigentümer sein:

So wird als vermutlicher Auto-ED gemeldet, daß von einem Mann mit "Natojacke und Haarzopf" Autoscheiben eingeschlagen werden. Ungewöhnlich genug stellt sich das Ganze als "Streit zw. Ehepaar" heraus, wobei die Frau den

Pkw-Schlüssel im Fahrzeug einschloß, der Mann daraufhin die Scheibe einschlug (um an den Schlüssel heranzukommen). Somit "kein (Einschreitungs)Grund". Einbruchsverdacht kommt bei einem Zeugen auch auf, als ein Mann zu später Stunde an einem BMW hantiert, doch handelt es sich um den Zulassungsbesitzer, der im Begriff ist, einige Fahrzeugteile auszubauen, weil er beabsichtigt, das Auto zu verkaufen. In je einem Fall wird aus der Einbruchs-Geschichte eine "beginnende Trinkerspsychose" bzw. erweist sich der mutmaßliche Einbrecher schließlich als Gerichtsvollzieher.

Insgesamt sind es ca. 10% der Einbruchs-Mobilisierungen, die sich vor Ort als irrig herausstellen, so auch wenn Aufforderer eine offenstehende Wohnungs- oder Geschäftstür beobachten oder einen steckenden Schlüssel und einen ED vermuten, dabei wurde bloß vergessen, die Tür zu schließen bzw. den Schlüssel abzuziehen. Der Preis für die durchaus erwünschte Umsichtigkeit und Aufmerksamkeit von Passanten, Anrainern oder Hausparteien ist natürlich in Gestalt solcher "Fehlalarmierungen" zu bezahlen.

Wie auch schon im Abschnitt über "verdächtige Wahrnehmungen" angeklungen ist, finden sich in dem ausgewerteten Material doch einige Belege, die eine Modifikation gängiger soziologischer Sichtweisen des großstädtischen Umgangs mit Abweichung und Routinestörung nahelegen: Zwar trifft wohl generell zu, daß in städtischen Regionen eine starke Norm besteht, das (vor allem: abweichende) Verhalten anderer Leute "absichtlich nicht zu bemerken" (*Stinchcombe* 1963) oder jedenfalls auf Thematisierung und Konfrontation zu verzichten (*Lofland* 1973, *Baumgartner* 1984, *Hanak* 1987), doch gilt auch umgekehrt, daß im städtischen Kontext eine Vielzahl von problematischen und erklärungsbedürftigen Situationen bzw. Verhaltensweisen kurz und bündig den Kontrollinstanzen (und vor allem der Polizei) gemeldet werden. Die gravierende Differenz zu ländlichen und kleinstädtischen Kontrollmustern besteht also nicht ausschließlich im auffallenden *laissez-faire* der Großstadt, sondern ganz entscheidend darin, daß die direkte private Auseinandersetzung, die Einlassung auf Beschwerde und Konfrontation minimiert ist und angesichts lästiger, bedrohlicher, verdächtiger oder sonst "kritischer" Situationen im wesentlichen nach einem binären Schema operiert wird: Wegschauen, Rückzug oder Sich-Abfinden auf der einen Seite, Mobilisierung von Kontrollinstanzen (speziell der Polizei) auf der andern.

In früheren Untersuchungen zu städtischen Mustern und Strukturen sozialer Kontrolle ist die übergroße Bereitschaft, auch relativ unbedeutende Störungen des Alltags zügig und ohne vorangehendes privates Verhandeln der Polizei zu melden, als Spezifikum mäßig integrierter neubesiedelter Satellitenstädte betont worden. - vgl. *Tumpel/Edlinger* 1975. Mittlerweile fragt sich, ob sich hier nicht ein allgemeines städtisches Kontrollmuster abzeichnet, das auch bedeuten würde, daß polizeiliche (und andere behördliche) Einrichtungen a la longue immer mehr Ressourcen in die Bearbeitung trivialer Ordnungsstörungen investieren werden müssen (und nicht in Kriminalitätsbekämpfung und Abwehr massiver Gefahren), weil die Atrophie privater Konfliktfähigkeit und Konfrontationsbereitschaft eine zunehmende Delegierung von Alltagsproblemen an Instanzen bewirkt - und speziell an solche Instanzen, die allgemein verfügbar

und deren Leistungen nicht zu bezahlen sind. Vgl. dazu auch den Befund bei *Busch et al.* (1990), "... daß die Polizei auch in Fällen eingeschaltet wird, die die jeweils an einem Konflikt direkt Beteiligten selbst lösen können müßten... ein erheblicher Anteil der Anzeigen macht also auf mangelnde, in jedem Fall mangelhafte soziale Kontakte ...

Eher selten kommt bei den per Notruf gemeldeten Vermögensdelikten vor, was bei anderen Kategorien von Einsätzen doch relativ verbreitet ist, daß nämlich am Einsatzort keine Wahrnehmung eines Tatbestandes gemacht werden kann, das Problem mittlerweile privat bereinigt werden konnte oder sich "von selbst" aufgelöst hat oder aus sonstigen Gründen kein Einschreitungsgrund gegeben ist (im Gesamtmaterial rund 28% der Einsätze, in der hier behandelten Kategorie kaum 12%). Was kann diese überdurchschnittliche Übereinstimmung zwischen Aufforderern (und ihrer Situationsdefinition) und Polizei (und ihrer Situationsdefinition) soziologisch bedeuten? Zum einen daß es sich um weniger flexible, weniger interpretationsbedürftige Ereignisse handelt als etwa in der Kategorie "Konflikt", daß es mehr objektivierbare Anhaltspunkte (Evidenz) gibt, daß den Anzeigern mehr "Vertrauen" (und weniger Skepsis) entgegengebracht wird, daß Vermögensschädigungen "ernster" genommen werden als Beeinträchtigungen der Ehre oder der physischen Integrität etc.

Wichtig ist wahrscheinlich, daß die polizeiliche Intervention bei Vermögensdelikten (durch u.T.) typischerweise nur mit einem Geschädigten bzw. Aufforderer zu tun hat (weil der Täter nicht greifbar ist und sonstige involvierte Personen keine zentrale Rolle in der Problembearbeitung vor Ort spielen), während bei "Konflikten" (Streit, Raufhandel etc.) sich die Situation am Einsatzort üblicherweise komplexer darstellt: Man ist mit den Versionen (und praktischen Erwartungen) mehrerer Beteiligter konfrontiert, die gewöhnlich divergent oder widersprüchlich sind, und deren Glaubwürdigkeit nicht unbedingt leicht abzuschätzen ist. Dagegen steht die Polizei bei den Einbrüchen, Diebstählen, Sachbeschädigungen zumeist "nur" vor dem Problem, die Erwartung eines Aufforderers zu erfüllen, die im Normalfall relativ bescheiden ist: Die Polizei soll zügig und problemlos die Anzeige entgegennehmen, auf daß Versicherungsleistungen beansprucht werden können, soll allenfalls bei Vorliegen halbwegs konkreter Spuren dieselben kriminalistisch verfolgen (vgl. *Hanak/Stehr/Steinert 1989; Hanak 1986*). Das für die BRD vor allem bei *Kürzinger (1978)* beschriebene Phänomen, daß die polizeiliche Reaktion auch bei geringfügigen Diebstahlsanzeigen so kooperativ ist, d.h. sehr bereitwillig die Anzeige entgegengenommen wird, wogegen auf kleinere bis mittlere "Konflikt"-Anzeigen (Körperverletzung etc.) doch sehr zurückhaltend reagiert und oft sogar die Entgegennahme der Anzeige verweigert wird, dürfte somit nicht nur mit Bagatellisierung der Konflikt-Sachen zu tun haben (und mit besonderem Ernstnehmen von kleinkriminellen Vermögensschädigungen), sondern könnte auch daher rühren, daß im einen Fall gegen Personen einzuschreiten ist, sofern nicht sehr gekonnt eine Vermittlungs- und Streitschlichtungsposition eingenommen wird - und die Kontrahenten das auch zu akzeptieren vermögen, im andern dagegen eine im wesentlichen administrative, "einseitige", somit weniger streßreiche Amtshandlung abzuwickeln ist.

Mit den mangelnden Tätern oder Kontrahenten hängt wohl auch zusammen, daß

aufmerksam."

das Spektrum sonstiger Neuinterpretationen vor Ort bei Einbruch, Diebstahl und Sachbeschädigung begrenzt ist: So kann der Einsatzgrund nur selten in "Streit" undefiniert werden - was aber etwa bei Sachbeschädigung oder Diebstahl zwischen bekannten bzw. angetroffenen Personen durchaus hin und wieder vorkommt (4mal); nur in Einzelfällen wird das per Notruf gemeldete Vermögensdelikt mit "Psychose" (des Aufforderers) oder mit "alkoholisierten Personen" in Verbindung gebracht und dadurch der kriminalrechtlichen Signifikanz de facto entkleidet. Eine Definition aus den Vermögensdelikten hinaus ist hier am ehesten noch bei den Sachbeschädigungen wahrscheinlich, bei denen auf der Hand liegt, daß was via Notruf unter diesem Titel gemeldet wird, natürlich nicht auf vorsätzliche (somit: "kriminelle") Sachbeschädigungen zu verweisen braucht, sondern gelegentlich mit Verkehrsunfällen oder Fahrerflucht zu tun hat, in Einzelfällen stellt sich die gemeldete Sachbeschädigung sogar als durch Brand oder Wassergebrechen verursacht heraus.

Eine extrem homogene und kaum mit (Um)Definitionsproblemen befrachtete Klasse von Fällen sind dagegen die Ladendiebstähle, von denen zunächst auffällt, daß sie im Gesamtinput der Notrufe doch von vergleichsweise geringer quantitativer Bedeutung sind: Ungefähr jeder 50. Notrufeinsatz betrifft einen "Ladendieb". Dabei fällt vor allem der hohe Anteil von weiblichen und betagten TäterInnen auf, sowie der zumeist geringe Wert der gestohlenen Waren. Das sind genau die Informationen die in diesen Fällen im Einsatz-Block angeführt sind: Fast immer das Alter des Diebes, der Hinweis auf "Mann" oder "Frau", der Wert der entwendeten oder gestohlenen Waren, der oftmals unter 100 öS (DM 15) liegt. Üblicherweise ist eine Anzeige auf freiem Fuß vermerkt. Auffallend ist die vergleichsweise lange Dauer dieser Amtshandlungen (durchschnittlich über 20 Minuten), was wiederum damit zu tun haben dürfte, daß trotz der Banalität und relativen "Eindeutigkeit" des Ereignisses es sich um ein solches handelt, wo bezüglich eines bekannten Täters zu ermitteln ist, wo ein Sachverhalt aufzunehmen ist, der noch dazu im Hinblick auf die spätere strafrechtliche Würdigung zu dokumentieren ist. Die einzige Abwechslung rührt, gemessen an der schriftlichen Fixierung im Einsatz-Block, daher, wenn es sich um Schadenssummen von über 1.000 öS (DM 150.-) handelt (1 Fall von 25), wenn es sich bei der Täterin um eine "Angehörige des diplomatischen Corps" handelt (1mal), oder wenn es sich nach Angaben des Aufforderers um einen "randalierenden Ladendieb" handelt (2mal) und es zu Fluchtversuch oder Verfolgung durch einen Kaufhausdetektiv bzw. Streifung kommt (1mal mit Festnahme des Ladendiebs, einmal vergeblich.)

Von den anderen bzw. nicht weiter spezifizierten Diebstahl-Notrufen (28 Fälle) bleibt festzuhalten, daß es sich offensichtlich um überaus heterogene Fälle handelt: Mitunter finden sich Hinweise auf größere Schadensausmaße (Schachtel mit Nerzmantel, ca. 40.000 öS (DM 5.700.-); Lederhandtasche 14.000 öS (DM 2.000.-)), kaum jemals geht es um den Diebstahl von Bargeldbeträgen (Ausnahme: 19.000 öS (DM 2.700.-) im Bereich Mexikoplatz), sondern von Schmuckkassette, Barhocker, Golddukaten, Wohnungsschlüssel, ein Fall betrifft auch einen Kfz-Diebstahl an einem Würstelstand, und auch hier wird vereinzelt die Diebstahls-Version zu-

rückgewiesen und der Vorfall auf Streit unter Alkoholisierten, im Lokal etc. heruntergeschraubt und vor Ort entkriminalisiert. Manchmal mangelt es bei Eintreffen auch am Aufforderer und es bleibt im Dunkeln ob derselbe es sich wieder überlegt hat oder ob zwischen Notruf und Eintreffen am Einsatzort informelle Transaktionen gelaufen sind, die zu einer Bereinigung geführt haben. Wie gesagt: unklar bleiben mitunter die sozialen Kontexte, die Beziehungen, innerhalb derer diese DiebstahlsGeschichten angesiedelt sind, auch über die Settings finden sich nur manchmal genauere Hinweise (öffentliche Verkehrsmittel, Disco, Spital, Restaurant). Die polizeiliche Bearbeitung stellt sich aus den EinsatzBlocks mäßig aufwendig dar.

Ermittlungen und Streifungen kommen kaum vor bzw. sind nicht vermerkt, zu meist reduziert sich die Bearbeitung auf die Anzeige - meist gegen UT. Dies läßt wiederum vermuten, daß es sich um keine Nahraum-Konflikte handelt, sondern der Diebstahl sich in eher punktuellen und flüchtigen Kontakten abspielt.

Eher trivialer Natur sind auch die meisten der 29 Sachbeschädigungen, was nicht immer bedeuten muß, daß die verursachten materiellen Schäden geringfügig sind. Teils geht es um Vorfälle in Lokalen oder Gaststätten, die offenbar mit Konfliktaustragung zu tun haben (eingeschlagene Scheiben), teils um vandalistische Sachbeschädigungen (auch: aufgestochene Autoreifen), Unfug in Gestalt von verklebten Zylinderschlössern, Beschädigungen an Telefonzellen, wobei nicht immer deutlich wird, inwiefern dieselben aus gescheiterten Einbruchversuchen resultieren. Nur ein kleinerer Teil der Sachbeschädigungs-Notrufe resultiert aus privater Konfliktaustragung in Wohnungen; als Settings bedeutender sind die offene Straße und Lokale - und bei den beschädigungsbedrohten Objekten handelt es sich um solche, die exponiert und damit dem (vandalistischen und sonstigen) Zugriff aus geliefert sind: geparkte Pkws (die durch sog. "Vandalen", unfugtreibende Jugendliche, spielende Kinder gefährdet sind), die genannten Telefonzellen, Fenster- bzw. Auslagenscheiben von Lokalen, Geschäften.

Auch hier finden sich wiederum Fälle, wo sich alles rasch in Wohlgefallen auflöst oder die strafrechtliche Deutung des Vorfalls zurückgenommen wird, so wenn die Aufforderung bezüglich Sachbeschädigung in einem Cafe in "Streitschlichtung" mündet, wenn die polizeiliche Intervention bewirkt, daß der in einer "Flipper-Zentrale" wahrscheinlich durch glücklose Spieler verursachte Sachschaden "bezahlt wird", wenn sich erweist, daß Jugendliche respektive ballspielende Kinder nicht (wie von den Aufforderern vermutet) geparkte Pkws beschädigt haben, wenn die doch sehr dramatisch klingende Meldung eines besorgten Zeugen "Pkw wird zertrümmert" sich als Reparatur(versuch) an dem Fahrzeug seitens des Eigentümers herausstellt oder die Sachbeschädigung in einer Rechtsanwaltskanzlei die eines Computerprogramms durch Hausarbeiter ist.

In nur 4 von 29 Fällen bleibt die strafrechtliche Deutung aufrecht und es ist gleichzeitig ein namentlich bekannter Täter vorhanden, das sind genau die untypischen Fälle von privater Konfliktaustragung per Sachbeschädigung, bzw. Randaliererfälle in Gasthäusern oder auf offener Straße (1mal Festnahme des Randalierers, gemäß Artikel VIII + IX EGVG).

Die Normalfigur der Bearbeitung ist aber die Anzeige gegen unbekannte Täter. Unspektakulär gestalten sich auch die meisten der 13 Einsätze wegen Betrugs, von denen 10 Fälle von Zechprellerei betreffen, oder genauer: Die Polizei wird in Lokale oder Hotels gerufen, um dort gegen Gäste einzuschreiten, welche die Bezahlung verweigern. Zumeist gelingt es in der Folge, den potentiellen Zechpreller zur Bezahlung zu bewegen, weshalb auch kein weiteres Einschreiten bzw. keine Anzeige erforderlich ist; 3 dieser Geschichten, die sich offenbar dadurch auszeichnen, daß der Zechpreller zahlungsunfähig ist, enden vorerst mit einer Anzeige wegen Verdacht des Betrugs, eine weitere zwar ohne Strafanzeige, jedoch mit einer Festnahme wegen Lärmerregung und Ordnungsstörung, was zugleich als Hinweis gelten kann, daß auch die Grenzen zwischen Zechprellerei und Randalieren oftmals fließend sind, somit eher zufällig ist, ob der Störer per Strafjustiz oder Verwaltungsstrafe sanktioniert wird, sofern es nicht überhaupt zur informellen Konfliktregelung kommt. Sowohl die hier skizzierten Zechprellerfälle, als auch die Taxifahrlohnkonflikte, von denen weiter oben die Rede war, demonstrieren recht deutlich, daß die "Normalerledigung" bei diesen Einsätzen sicherlich nicht per Strafanzeige erfolgt, sondern daß wesentlich öfter eine direkte Bereinigung des Problems bzw. Streitschlichtung zustandekommt.

Die relativ zahlreichen Fälle dieses Typs, die in der Zeit vor dem Strafrechtsänderungsgesetz, das auch eine Anhebung der Wertgrenzen brachte, fast zwei Drittel der am Wiener Strafbezirksgericht anfallenden Betrugsdelikte ausmachten (vgl. *Hanak* 1983), bilden also nur einen Ausschnitt aus den um einiges massenhafteren Mobilisierungen der Funkstreife gegen zahlungsunwillige oder -unfähige (Fahr)gäste, womit der Polizei durchaus auch der Stellenwert einer inkassounterstützenden Instanz für die regelmäßig in diese Problemlage geratenden Berufsgruppen und Unternehmen (Gastwirte, Kellner, Servierpersonal, Taxilenker, Hotels) zukommt.

Die verbleibenden drei Betrugs-Einsätze liegen dagegen entschieden außerhalb der Routine und betreffen zweimal Transaktionen mit Scheckkarten und Schecks, die auch jeweils zu Festnahme und Anzeige führen; sowie um eine Aufforderung durch Hausbewohner wegen eines "Betrügers", der sich dann aber als "echter" Rot-Kreuz-Sammler herausstellt, womit kein Einschreitungsgrund vorliegt. Auch diese Geschichte kann wieder als Illustration für die "verdachtsgeleitete Vergesellschaftung" (*Trotha* 1987) zeitgenössischer Großstädte gelten.

Insgesamt enthält die Stichprobe noch 6 Fälle, in denen von "Raub" die Rede ist, wobei die Adäquanz dieser strafjuristischen Kategorie nicht immer ganz klar ist, was sich auch in den auf den Einsatz-Blocks vorgenommenen Umdefinitionen ausdrückt: Vier dieser Fälle betreffen entrissene oder gestohlene Handtaschen: die beraubten oder bestohlenen Frauen (um solche handelt es sich durchwegs) bleiben allesamt unverletzt (obwohl eine davon "zusammengeschlagen" wurde); es kommt zu ergebnislosen Streifungen und Anzeigen gegen unbekannte Täter (welche mitunter ganz gut beschrieben werden können). Eine Geschichte betrifft einen etwas undurchsichtigen Überfall auf ein Gasthaus, dessen Wirt bedroht und dessen Einrichtung in der Folge von dem - namentlich bekannten - Täter zerstört

wird, angeblicher Schaden 1 Mio öS (DM 140.000.-). Schließlich noch ein bewaffneter Überfall auf ein Blumengeschäft, wo die Inhaberin bedroht wird, der Täter aber vom Gatten derselben in die Flucht geschlagen wird - und zwar ohne Beute. Wenn Brachialitäten und Konflikte per Notruf der Polizei gemeldet (und nicht post hoc am Kommissariat oder Wachzimmer angezeigt werden), dann sind die Kriterien, die dem zugrundeliegen, relativ leicht erklärt: Es geht um ein Ereignis, das unmittelbarer Intervention bedarf, es geht ganz entscheidend darum, daß die Polizei "ins Haus kommt", und zwar relativ schnell, und das ist oft schon alles was benötigt wird, die polizeiliche (Krisen)Intervention, und nicht die Anzeige an sich. Bei den Vermögensdelikten liegt die Sache um einiges komplizierter; hier ist ja nicht so oft "Gefahr in Verzug" bzw. ein konkreter Interventionsbedarf - etwa Festhalten eines Täters bzw. Streifung nach demselben - gegeben. Wenn also die Polizei via Notruf kontaktiert wird, dann dürfte das ganz maßgeblich an der besonders leichten "Zugänglichkeit" des Notrufs liegen: Die Nummer 133 ist bekannter als die des zuständigen Kommissariats oder Wachzimmers und aufgeregte Geschädigte schlagen offenbar nicht gern erst im Telefonbuch nach. Darüber hinaus lassen sich folgende Kalküle der Aufforderer vermuten:

a) Bei Einbruchsdelikten kann die Inanspruchnahme des Notrufs insofern angemessen sein, als es um die Sicherung von Spuren gehen kann oder festgestellt werden soll, ob überhaupt verwertbare Spuren vorliegen. Man braucht die Polizei eventuell auch vor Ort, weil sie sich "das Ganze" selbst ansehen soll, ehe man irgendwas verändert hat, weil man von ihr hören möchte, was jetzt zu tun ist. Manches spricht dafür, daß Einbruchs-Anzeigen von Privaten bis zu einem gewissen Grad auch desparatistische Anzeigen sind (*MacNaughton-Smith* 1974), d.h. von den mehr oder weniger ratlosen Geschädigten wird auch Beratung in einer schwierigen Situation gewünscht.

b) Beim Ladendiebstahl wird die Polizei benötigt, um an Ort und Stelle die Identität des festgehaltenen Diebs festzustellen, um eventuelle Widersetzlichkeiten zu unterbinden und die strafrechtliche Verarbeitung in die Wege zu leiten.

c) Bei Sachbeschädigungen mit "Randaliererdimension" wird es gar nicht so sehr um die strafjuristische Dimension des Ereignisses gehen; die Polizei wird gebraucht, um weiteren (Sach)schaden hintanzuhalten und den "Täter" zu entfernen. Die vorgefallene Sachbeschädigung ist dann vielleicht weniger das eigentliche Problem, sondern vor allem eine Legitimation des Einschreitens, eventuell auch der Festnahme. Etwa wenn das "Randalieren" sich auf das Werfen mit Eiswürfeln in einem Lokal beschränkt und mit "Sachbeschädigung" gemeint ist, daß dabei auch zwei Gläser zu Bruch gingen (vgl. *Hanak* 1983,51).

d) Ähnlich liegt die Sache bei den "Inkassoproblemen" von Taxilenkern und Gastwirten bzw. Kellnern, die unter gewissen Umständen (und bei Vorliegen einer ungünstigen Dynamik) sehr leicht in strafrechtliche Bahnen (Anzeige wegen Betrugs) einmünden können. Es ist aber davon auszugehen, daß die Notrufe dieses Typs kaum jemals von dem Wunsch gespeist sind, vorgefallene Kriminalität zu melden und die Sanktionierung des Täters zu bewirken, sondern daß es praktisch durchwegs um den Versuch geht, via polizeiliche Unterstützung doch noch zu sei-

nem Geld zu kommen. Wo solches an der definitiven Zahlungsunfähigkeit und/oder -unwilligkeit des Fahrgastes scheitert, ist dann freilich die Betrugsanzeige die kaum mehr vermeidliche Folge.

e) Eher selten braucht es bei den via Notruf gemeldeten Vermögensdelikten die Polizei, um unmittelbar nach dem Täter zu suchen (Streifung), der noch nicht weit gekommen sein kann, oder gar die Vollendung der Tat zu hindern, obgleich solches in manchen Einbruchsgeschichten mitspielen dürfte. Auch Geschichten mit flüchtigen oder randalierenden Ladendieben oder mit "renitenten Schwarzfahrern" sind in dem von uns ausgewerteten Material überaus rar.

Dagegen trifft für die kleine Zahl der in unserer Stichprobe enthaltenen Raub bzw. Überfall-Geschichten durchwegs zu, daß hier eine Streifung oder Tätersuche durchaus Sinn macht und aus der Sicht der Aufforderer das kriminalistische Handlungsprogramm der Polizei gefragt ist: Es gibt durchwegs Aufforderer, die eine relativ brauchbare Beschreibung des flüchtigen Täters beisteuern können, von dem manchmal auch gesagt werden kann, in welche Richtung er sich entfernt hat.

Ganz allgemein gilt für die via Notruf ausgelösten Einsätze wegen Vermögensdelikten, daß sich die polizeiliche Bearbeitung bzw. Reaktion im wesentlichen um 4 Varianten gruppiert: Anzeige gegen u.T. (36%), Amtshandlung von Kriminalbeamten übernommen (15%, was im wesentlichen auf Einbrüche durch u.T. hinweist), Anzeige gegen bekannte Täter (27%, davon 7% Festnahme), 11% kein Einschreitungsgrund. Strafrechtliche Relevanz wird ca. 80% der unter Einbruch, Diebstahl, Sachbeschädigung, Betrug oder Raub laufenden Einsätze zugeschrieben (und das bedeutet für die Mehrheit dieser Fälle: Anzeige gegen UT; für ein knappes Drittel: Anzeige gegen bekannten Täter.) Eher selten fallen im Zusammenhang mit Einbruch-, Diebstahl-Notrufen Streifungen an (3% der einschlägigen Einsätze) - und jeder 15. Notruf-Einsatz wegen eines Vermögensdelikts endet mit der Festnahme eines Täters bzw. Tatverdächtigen. Anzeigen gegen bekannte Täter betreffen im Normalfall Ladendiebe. Zumeist betreffen die Meldungen "abgelaufene EDs", die üblicherweise einige Stunden zurückliegen, und daß mehrheitlich kaum verwertbare Spuren vorhanden sein dürften, spiegelt sich in dem Umstand, daß nur in rund einem Viertel der Einbruchs-Einsätze eine Übernahme der Amtshandlung durch einen Kriminalbeamten vermerkt ist.

Ganz global ist über die Vermögensdelikt-Notrufe zu bilanzieren, daß es sich mit wenigen Ausnahmen um wenig "interessante", wenig komplexe Ereignisse handelt, sehr oft dagegen um äußerst triviale, wenn auch nicht notwendig um solche mit geringfügigen (Tat)folgen, d.h. der oft gegebenen strafrechtlichen Relevanz entspricht ein beträchtliches Maß an Alltäglichkeit und Routinemäßigkeit der Bearbeitung. Eher ausnahmsweise handelt es sich um herausragende Geschichten, die auch einer komplexeren kriminalistischen Bearbeitung bedürfen.

4.9 Sonstige Einsatzgründe

In der hier noch knapp zu skizzierenden Restkategorie sind wegen der Heteroge-

nität der verbleibenden Einsatzgründe kaum mehr kompaktere Aussagen möglich; dennoch ist sie insofern von Interesse, als sie eine Vorstellung davon ermöglicht, wie die vielfältigen, verzweigten Anlässe beschaffen sind, die zwar in eher bescheidenem Ausmaß zu den NotrufEinsätzen beitragen, aber dennoch auch zu jenen Agenden gehören, die hin und wieder an die Polizei herangetragen und per Streifeneinsatz bearbeitet werden. Dabei lassen sich zunächst einige Untergruppen unterscheiden, die ihrerseits jeweils knapp 1% des Inputs auf sich vereinigen: So z.B. verschiedenste "Übelstände", die im wesentlichen einer technischen Problemlösung oder Überprüfung bedürfen (defekte Ampeln oder Hydranten, Fahrbahnsenkungen, eingebrochene Kanaldeckel, unbeleuchtete oder schlecht abgesicherte Baustellen, stärkere "Erschütterungen" infolge von Bauarbeiten, die zur Beunruhigung von Anrainern geführt haben, auf den Gehsteig herabfallende Fensterflügel oder in einer Apotheke ausgeflossenes Senföl). Manche dieser Störfälle werden in Kooperation mit der Feuerwehr oder zuständigen Magistratsabteilungen abgestellt, oder aber direkt angegangen. Eine weitere Subkategorie umfaßt diverse "Tierprobleme", worunter solche mit "herrenlosen Hunden" und "verstiegenen Katzen" dominieren; daneben finden sich solche wie "Papagei flog auf Baum - Vogel entfernte sich", "angebl. tollwütiger Fuchs in Garten", "Bienen-schwarm" (an Fassade bzw. in der Einfahrt eines Wohnhauses im dichtverbauten Gebiet), schließlich ein Fall von "Hundebiß", der schwere Bißwunden und eine Anzeige gegen den anwesenden Hundehalter nach sich zog. Eine dritte Subkategorie betrifft jene Fälle, bezüglich derer im Einsatz-Block zunächst nur mitgeteilt ist, daß vom Aufforderer eine "Intervention" gewünscht bzw. benötigt wird. Dabei dürfte es sich oft um solche Probleme handeln, die vom Aufforderer nur unzulänglich konkretisiert und benannt werden können, wo aber für die Beamten der Notrufzentrale nichtsdestoweniger der Eindruck entsteht, daß eine polizeiliche Intervention erforderlich sein könnte. Aus dem Kontext ergibt sich dann manchmal, daß diese interventionsbedürftigen Situationen mehrfach solche sein dürften, wo es um "brenzlige" oder sonst konflikträchtige Situationen geht, wo manchmal auch "Autoritäten" auf ihrem Territorium herausgefordert, belästigt oder bedroht werden und sich (sicherheitshalber) der Unterstützung der Polizei versichern (etwa: Tankwart gerät in Schwierigkeiten, die nicht näher spezifiziert sind, aber wahrscheinlich Probleme mit der Kundschaft oder sonst unliebsame "Besucher" betreffen); mitunter geht es freilich auch um trivialere Dinge wie Auseinandersetzungen um Parkplätze. Eine letzte stärker besetzte Subkategorie bilden schließlich Assistenzleistungen für verschiedene Behörden oder Einrichtungen (Rettungsdienst, Zollstreife, andere Polizeistellen, Gerichtsvollzieher), die vor allem dann gefragt sind, wenn es Schwierigkeiten mit Amtshandlungen dieser Einrichtungen gibt - etwa wenn der Rettungsdienst mit randalierenden oder uneinsichtigen Patienten zu tun hat, der Gerichtsvollzieher mit widerspenstigen Schuldnern etc. Die verbleibenden Fälle gruppieren sich um abgängige, flüchtige oder gesuchte Personen; um aufgegriffene Kinder; um nicht näher spezifiziertes "Unfug-Treiben" von Jugendlichen oder Ausländern ("Jugosl. und Türken treiben Unfug. Übelstand eingestellt"); um verschiedene Sorten von "Belästigungen"

von bzw. durch Passanten ("Im Wartehäuschen ggü. d. Psych. Krankenhaus: Mann belästigt Passanten. Alter Bekannter wurde des Weges verwiesen, kein weiterer Grund"). Von eher marginaler Bedeutung sind weiter noch Aufforderungen im Zusammenhang mit "Unsittlichkeiten und Unschicklichkeiten" ("Unzüchtler. Unbek. Täter flüchtete vor Eintreffen. Streifung neg. Meldung"; oder auch: "Nackter Mann in Wiese"; mehr oder weniger rätselhaft Funde ("Seit Tagen liegt ein rotes Fahrrad in der Wiese. Auff. will es nicht. Fahrrad wird Koat (Kommissariat) gebracht, 1 Fundanzeige") , oder um diverse Geruchsbelästigungen (rund um gewerbliche Arbeiten oder Reparaturen). Ganz am Rande spielen noch Aufforderungen wegen "sanitärer Übelstände" in Wohnungen eine Rolle, die dann zur Meldung ans Gesundheitsamt führen (zuvor eventuell zu einer Prüfung, ob denn die betroffenen Personen zeitlich und örtlich orientiert sind). Als bizarrster Ausgangspunkt eines Streifeneinsatzes in unserer gesamten Stichprobe kann wohl die Aufforderung wegen einer angeblich begrabenen lebendigen Person gelten: Während eines Begräbnisses waren von zwei Personen (darunter ein Totengräber) Klopfgeräusche aus dem Sarg vernommen worden, was zu erneuter Öffnung des Grabes und Verständigung der Gerichtsmedizin führte. Auch von den Fällen der Restkategorie kann resümiert werden, daß es vorwiegend um die Abstellung von Übelständen und Belästigungen geht, eventuell auch um die Nutzung polizeilicher Koordinationspotentiale (bei der Fahndung nach Abgängigen oder der "Ablieferung" zugelaufener oder aufgegriffener Kinder an ihre Angehörigen oder im Zusammenhang mit problematischen Funden, die sinnvollerweise natürlich mit entsprechenden Verlustmeldungen oder Diebstahlsanzeigen koordiniert werden) und daß die formelle oder informelle Sanktionierung bzw. rechtliche Problembearbeitung eher selten gefragt ist. Das soll nicht heißen, daß für etliche der einschlägigen Geschichten nicht auch (straf)rechtliche Relevanz herstellbar wäre und mitunter auch tatsächlich hergestellt wird (z.B. Anzeige gegen Hundehalter anlässlich Hundebiß; Anzeige wegen Vergehen gegen das Waffengesetz in einem Fall, wo die Aufforderung zunächst wegen "Tierquälerei" erfolgt und im Zuge der Intervention in der Wohnung des Angezeigten ein größeres Waffenlager (inklusive Harpune) aufgefunden wird). Ganz abgesehen von der Verhängung formeller Sanktionen fungiert die Polizei aber doch in manchen Konstellationen insofern als Instanz sozialer Kontrolle (und nicht als Agentur technischer oder administrativer Problemlösungen), als sie Autorität demonstriert bzw. darstellt und eben durch diese Inszenierung präventiv oder noch im Frühstadium zur Vermeidung bzw. Unterdrückung von Konflikten beiträgt.

5. Folgerungen. Zur soziologischen Interpretation.

Zunächst bietet sich ein Vergleich der für Wien vorliegenden Zahlen mit den von *Feltes* (1988, 1990) zusammengestellten Materialien und Daten über Notruf und Funkstreifeneinsätze in verschiedenen (Groß)städten der BRD an. Dabei ist eingangs festzuhalten, daß - wie auch in mehreren vorliegenden Studien zum Polizeinotruf betont wird - eine Vergleichbarkeit nur sehr bedingt gegeben ist, zumal

offenkundig von Stadt zu Stadt unterschiedliche Zählweisen und Praktiken der Dokumentation geübt werden (*Feltes 1990, Manning 1989*).

In den Jahresberichten der Bundespolizeidirektion Wien finden sich für die vergangenen Jahre die folgenden Zahlen zu über Notruf ausgelösten Funkstreifeneinsätzen.

1985: 170.743

1986: 162.242

1987: 160.806

1988: 162.897

1989: 173.351

Nach übereinstimmenden Schätzungen von Praktikern führen circa 70% der über Polizeinotruf einlangenden Telefonate zu Einsätzen. Wenn kein Einsatz zustandekommt, dann in aller Regel weil kein polizeibedürftiges Problem vorliegt, z.B. wenn eine rein zivilrechtliche Angelegenheit zur Sprache gebracht wird. Vor allem in der US-amerikanischen Literatur zum Polizeinotruf wird mehrfach darauf hingewiesen, daß jene Notrufe, die keinen Einsatz bewirken, oft solche sind, in denen es nur um die Weitergabe von Information geht ("to provide information when something out of the ordinary happens", vgl. *Bercal 1970*), oder wo es vor allem darum geht, dem Aufforderer zuzuhören und ihn seine Aufregung loswerden zu lassen.

Selbst bei Berücksichtigung des Umstands, daß die Zahl der jährlichen "Inanspruchnahmen" des Notrufs somit deutlich höher als die der tatsächlichen Einsätze ist (wenn die Expertenschätzung zutrifft, dann entsprechen den 170.000 Einsätzen etwa 250.000 "Inanspruchnahmen" pro Jahr) ist vorerst festzuhalten, daß die in Wien zu verzeichnende Benützung des Notrufs offensichtlich deutlich geringere Ausmaße annimmt als das für jene Städte der BRD zutrifft, für die *Feltes* entsprechende Vergleichsdaten vorgelegt hat: So wurden in Hamburg für das Jahr 1983 nicht weniger als 490.000 Mobilisierungen per Notruf (110) verzeichnet, hinzu kommen weitere rund 33.000 über andere Behördenleitungen, Taxi-Leitungen, Feuerwehr, Post, Verkehrsbetriebe, sowie fast 8.000 Alarmierungen über Alarmanlagen. Für München ergibt sich für dasselbe Jahr ein annähernd gleich großer Input an Notrufen/Alarmierungen (487.000), wobei die Zusammensetzung sich aber deutlich von der Hamburger Verteilung unterscheidet: Während der Hamburger Input zu fast 94% per Notruf 110 einlangt, die übrigen Behördenleitungen etc. also quantitativ kaum ins Gewicht fallen, tragen sie in München doch an die 28% der Alarmierungen bei. Für (West)Berlin referiert *Feltes* Daten aus dem Jahr 1980, wo die Zahl der Anrufe sich auf 873.000 beläuft (davon 78% über Notruf 110). Etwas deutlicher werden die zugrundeliegenden Differenzen, wenn die Absolutzahlen auf jeweils 100.000 der Bevölkerung bezogen werden: Hier ergeben sich für das Jahr 1988 für mehrere deutsche Städte relativ übereinstimmende "Alarmierungsfrequenzen" von rund 30.000 (deutlich darüber nur Stuttgart; deutlich darunter etwa Augsburg, Braunschweig) (vgl. *Feltes a.a.O.*). Dagegen ergibt sich aus dem Wiener Notrufinput von circa 250.000 Inanspruchnahmen und einer Einwohnerzahl von etwa 1,5 Millionen eine Mobilisierungsfrequenz von

rund 16.700 pro 100.000 der Wohnbevölkerung, die damit weit hinter der der genannten Städte zurückbleibt. Noch extremere Notruf-Inputs sind aus nordamerikanischen Städten schon anfangs der 70er Jahre bekannt: 40.000 bis 67.000 pro 100.000 Einwohner in Montreal, Toronto, New York, Detroit, St.Louis (vgl. *Feltes* a.a.O., 8). Die hier skizzierten Diskrepanzen lassen sich freilich nicht im Sinne von generellen Unterschieden in der Bereitschaft, polizeiliche "Kriseninterventionen" in Anspruch zu nehmen, begreifen. Denkbar wäre auch, daß private Polizeimobilisierung in Wien z.B. in wesentlich höherem Ausmaß als in anderen Städten nicht via Notruf, sondern durch Kontaktierung von Wachzimmer oder -Kommissariat zustandekommt, wozu keine schlüssigen Daten vorliegen. Jedenfalls deuten die bei *Feltes* referierten Zahlen in die Richtung, daß diesbezüglich in verschiedenen deutschen (Groß)städten ganz unterschiedliche Muster der "Polizeikontaktierung" vorliegen: So dürften in Bremen nur rund ein Viertel der "Einsätze über Aufforderung" per Notruf veranlaßt werden, der Rest dagegen über die Reviere, wogegen in Gelsenkirchen 95% der Funkstreifeneinsätze über Notruf ausgelöst werden, während wiederum in Hannover die Streifeneinsätze zu annähernd gleichen Teilen via Notruf oder auf andere Weise veranlaßt werden (*Feltes* 1990, 70f).

Daß die Einsatzgründe für Funkstreifeneinsätze in der BRD und Wien im großen und ganzen übereinstimmen, verdeutlicht die Gegenüberstellung von Daten, die *Feltes* in Stuttgart für eine Woche im Juli 1984 erhoben hat mit der von uns ausgewerteten Stichprobe.

Um eine Vergleichbarkeit wenigstens ansatzweise herzustellen, wurden hier die von *Feltes* für Stuttgart verwendeten Kategorien übernommen und der Versuch gemacht, die in Wien erhobenen Einsatzgründe diesem Schema zuzuordnen, was nicht immer ganz problemlos funktioniert. Für Wien ist die Restkategorie "Sonstiges" deshalb unverhältnismäßig stark besetzt, weil eine Reihe von Einsatzgründen (darunter vor allem solche, die im wesentlichen mit Agenden der Feuerwehr oder des Rettungsdienstes verbunden sind - Brand, Wassergebrechen, Unfall etc.) in Wien doch beachtlich zum Notruf-Input beitragen, in Stuttgart offenbar nur in wesentlich bescheidenerem Ausmaß an die Polizei herangetragen werden. Dabei ist das spezielle Wiener Muster einer historisch gewachsenen Tradition zu verdanken, der gemäß Feuerwehreinsetze grundsätzlich auch an die Polizei gemeldet werden. Zu beachten ist, daß die Stuttgarter Daten sich auf Streifeneinsätze insgesamt beziehen, die Wiener Daten hingegen ausschließlich auf Notruf-induzierte Einsätze, was auch erklärt, warum "Personentransporte" (Einlieferung, Vorführbefehl) in den Stuttgarter Daten eine beachtliche Rolle spielen, im Wiener Material dagegen so gut wie gar nicht vorkommen, weil sie in aller Regel direkt über die Kommissariate oder Wachzimmer abgewickelt werden dürften.

Einsatzgrund	Wien	Stuttgart
Diebstahl(inkl.Einbruch)	10,1%	9,0%
Sachbeschädigung	2,4%	2,2%
Schwarzfahren	0,2%	1,3%
Betrug	1,0%	0,8%
Raub	0,3%	0,4%
Brand,Bombendrohung	2,5%	0,5%
Rauschgiftdelikte	0,1%	0,3%
Sexualdelikte	0,1%	0,1%
Lärmbelästig.,Ruhestörung	6,5%	7,0%
Hausfriedensbruch,-streit	┌	3,0%
Einschr.in Gaststätten		1,0%
Körperverletzung	13,5%	1,8%
gefährlicheDrohung		
Randalierer	└	
Hilflose,Betrunkene	5,8%	9,0%
vermißtePersonen	0,7%	1,3%
Selbsttötungen	0,7%	1,0%
Unfall(Haus,Betrieb)	1,9%	0,2%
VerdächtigePerson/Fzg	4,3%	4,4%
Straßenverkehr	30,9%	34,4%
(Fehl)alarme	6,4%	3,8%
Sonstiges	13,6%	6,0%
Personentransporte		12,5%
	100,0%	100,0%

(Relative Häufigkeiten für Stuttgart übernommen aus Feltes 1988. S.146 bzw. eigene Berechnungen daraus.)

Eine ganz analoge Palette der typischen Einsatzgründe findet sich in *Shearings* Untersuchung (1984) zum Polizeinotruf in Toronto, doch scheinen dort Einsätze wegen Lärmerregung oder Ruhestörung viel seltener als in Wien und Stuttgart vorzukommen.

Wenig überraschend kommt bei Berücksichtigung der hier skizzierten Zusammensetzung der Einsatzgründe das bei *Feltes* herausgestrichene Ergebnis, daß zwischen Alarmierungsfrequenz und Kriminalitätsbelastung (bzw. der Entwicklung beider) sich kaum Zusammenhänge konstruieren lassen, daß also eine signifikante Zunahme der registrierten Kriminalität nicht unbedingt mit einer entsprechenden Zunahme der Notrufe verbunden zu sein braucht, und umgekehrt eine Zunahme der Notrufe kein schlüssiges Indiz für eine erhöhte Kriminalitätsbelastung ist. Wenn kriminalitätsbezogene Einsätze nur eine Minderheit der "Aufforderungen" ausmachen, dann liegt auf der Hand, daß die Trends in der Benützung des Notrufs viel maßgeblicher von anderen gesellschaftlichen (auch technischen) Entwicklungen bestimmt oder beeinflusst werden: Zumindest in gleichem Ausmaß von Entwicklungen im Bereich des Straßenverkehrs (mit dessen zunehmender Dichte nehmen - *ceteris paribus* - gleichsam automatisch die straßenverkehrsbezogenen Einsätze zu); mit der zunehmenden Verbreitung von immer sensibleren Alarmanlagen nehmen klarerweise die (Fehl)auslösungen zu, die, wie unsere Daten zeigen, mittlerweile zu den verbreitetsten Einsatzgründen zählen. Weniger leicht zu quantifizieren bzw. zuzuordnen ist ein anderer Faktor, dessen Gewicht aber kaum zu überschätzen ist: Mit dem Wegfall oder der Auflösung privater informeller (nachbarschaftlicher) Netzwerke und gleichzeitig weitestgehender Verfügbarkeit der Polizei via Telefon ("Dial a Cop" betitelt sich die kanadische Studie zum Polizeinotruf, *Shearing* 1984) werden ganz sicher immer mehr (real oder vermeintlich) aufklärungs- und kontrollbedürftige Situationen per Not-

ruf an die Polizei herangetragen, darunter natürlich auch viele "Belästigungen" eher trivialer Natur, die in einer integrierten, kommunikationsfreudigen "community" privat bereinigt bzw. abgestellt würden. Und klarerweise hat die Inanspruchnahme des Notrufs auch sehr viel mit der Anonymisierung sozialer Kontakte und Beziehungen zu tun, denn es liegt auf der Hand, daß viele der in der Großstadt erfolgenden "Aufforderungen" so beschaffen sind, daß sie in kleinstädtischen oder gar ländlichen Milieus kaum vorstellbar oder zumindest extrem unwahrscheinlich sind. Und wie ebenfalls schon in den vorangegangenen Kapiteln angeklungen ist: In beträchtlichem Maße sind Notruf-Einsätze auch solche, die mit Problemen befaßt sind, die mit der Isolation oder Vereinsamung vor allem alter Menschen in der Großstadt verbunden sind (und auch mit den aus dieser Grundsituation folgenden Verunsicherungen und Verwirrungen). Daß die Funkstreife oft nicht unbedingt der adäquate Partner bei der Bewältigung solcher Probleme und Krisen ist, die dann oft unter Kategorien wie "verwirrte Person" oder "beginnende Alterspsychose" gefaßt werden, braucht kaum betont zu werden.

Zu resümieren bleibt, daß die durch Notruf ausgelöste polizeiliche Intervention mehrheitlich auf unmittelbares Problem-Management beschränkt bleibt, daß sie nur in einer nicht ganz kleinen Minderheit der Fälle darüber hinaus auf die rechtliche Verarbeitung eines Problems oder Normbruchs zielt bzw. zielen kann; Festnahmen, Streifungen und andere "kriminalistische" Maßnahmen kommen eher selten vor und auch die informelle Sanktionierung (z.B. Abmahnung) ist offensichtlich kein typisches Resultat von Funkstreifeneinsätzen. Der Normalfall der polizeilichen Reaktion sieht anders aus: Er besteht in "Nachschau" und Diagnose, daß kein Einschreitungsgrund (mehr) vorliegt; so etwa bei den vielen Straßenverkehrsunfällen ohne Personenschaden, bei den vielen mittlerweile bereinigten Verparkungsproblemen, bei "Randalierern" und "Reglosen", die sich zwischenzeitlich entfernt haben oder spätestens im Stadium des Eintreffens der Streife sich wieder einer manierlicheren Selbstdarstellung befleißigen, bei den Lärmerregungen, denen vor Ort keine Wahrnehmung (mehr) entspricht, im Zusammenhang mit den zahlreichen Fehlauflösungen von Alarmanlagen, schließlich auch bei Einsatzgründen, die sich vor Ort als "Mystifikation", eventuell sogar definitiv als Irreführung der Behörde herausstellen (z.B. Bombendrohung), die aber gemessen am Gesamt-Input eine quantite negligible darstellen.

In anderen Fällen geht es vor allem um die Abwicklung, In-die-Wege-Leitung oder Überwachung der ordnungsgemäßen Beseitigung eines Störfalls, für die dann oft eine andere Einrichtung (v.a. Feuerwehr, Magistratsabteilungen) zuständig ist, und wo die "eigentliche" Funktion der Polizei sich schwer genau bestimmen läßt. Wahrscheinlich erfüllt sie vor Ort auch die Funktion eines verlässlichen Zeugen oder Notars, der für den Fall künftiger Schadensabwicklung eine aktenmäßige Sachverhaltsfeststellung beibringen kann; z.B. wenn es in kritischen Situationen zu gewaltsamen Wohnungsöffnungen kommt, bei entstandenen Sachschäden im Zuge von Bränden oder Wassergebrechen oder noch öfter: der definitiv festhält, daß keine (straf)rechtliche Relevanz vorliegt, ein "Verschulden" nicht gegeben ist.

So bedeutet der in den Einsatz-Blocks so oft anzutreffende Hinweis "Sturz aus eigenem Verschulden" im Zusammenhang mit verletzten Personen primär, daß sich eine (straf)rechtliche Würdigung des Vorfalls erübrigt. Nicht so selten reduziert sich die polizeiliche Intervention über weite Strecken aufs Erscheinen und Demonstrieren von (staatlicher) Autorität: Das betrifft die meisten der "entgleisungsanfälligen Interaktionen" und Konflikte, zu denen die Polizei beigezogen wird (von Lärmbelästigungen, Randalierern, "Gäste wollen Lokal nicht verlassen oder die Zeche nicht bezahlen", "Taxistreit", Raufhandel bis hin zu Bedrohung, Körperverletzung usw.). Mitunter bedarf es über dieses Inszenieren von Autorität hinaus wohl auch noch elaborierterer Formen der Streitschlichtung oder der Beruhigung der Situation, deren eigentliche Qualität aber aus der knappen Dokumentation in den Einsatzblocks nicht erschließbar ist.

Wie schon in den Kapiteln und Illustrationen zu diesen Einsatzgründen gesagt wurde: Natürlich handelt es sich dabei um potentiell oder auch schon faktisch (straf)rechtlich relevante Ereignisse, oder zumindest können sie sehr leicht in solche Bahnen gelenkt werden (wenn die polizeiliche Intervention nichts zur Lösung bzw. Deeskalation des Problems beitragen kann, wenn die Intervention den Konflikt noch weiter verschärft), aber es ist doch festzuhalten, daß nur relativ wenige Fälle aus diesem Reservoir an potentiell kriminalisierbaren bzw. polizeibedürftigen "Konflikten" tatsächlich eine (Straf)anzeige auslösen und daß der wahrscheinlichere Fall die informelle Regelung der Sache ist, die ihrerseits erfordert, daß der "Störer" einlenkt, sich beruhigt, sein ungestümes und gestikulierendes Verhalten spätestens nach erfolgter Abmahnung einstellt. Um die ungefähren Größenordnungen zu skizzieren: Auf jeden per (Straf)Anzeige erledigten Fall dieses Typs dürften circa vier analoge Ereignisse oder Einsätze entfallen, in denen die polizeiliche Intervention kein oder nur ein informelles Einschreiten inkludiert. Wer Kriminalisierung soziologisch begreift, das heißt als Produkt von Interaktionen, von Aushandlungs- und Entscheidungsprozessen, an denen mehr oder weniger definitionsmächtige Akteure teilnehmen, die von mehr oder minder starken situativen Zwängen hin zu bestimmten (und weg von anderen) Handlungsweisen "gedrängt" werden, der wird sich kaum mit der Erklärung zufriedengeben wollen, daß eben in manchen dieser Fälle ein "Tatbestand" vorliegt (daher die Anzeige), und in anderen (noch) nicht (daher keine Anzeige). Im übrigen ist das Vorliegen des Tatbestands natürlich auch Konsequenz von (Selbst)darstellungsweisen der Personen am Einsatzort, ihrer "Erzählungen" und accounts (*Scott/Lyman* 1973) gegenüber der Polizei, der von ihnen vorgebrachten (oder mehr oder weniger bewußt unterschlagenen) "Evidenz", sowie der Intensität der polizeilichen Sachverhaltsermittlung, über deren rein zeitliche Limitierung die Einsatz-Blocks einige Auskunft geben - durchschnittlich stehen ca. 15 Minuten zur Ermittlung und zur praktischen Problembearbeitung zur Verfügung - und die weitere "Karriere" des Konflikts bzw. Normbruchs ist natürlich auch mit der Auffassung der amtshandelnden Beamten von der "angemessenen" Erledigung verknüpft. In diese Vorstellungen von Angemessenheit müssen zwangsläufig auch Eigeninteressen einfließen, so etwa das Interesse an einem vertretbaren Aufwand der Problembear-

arbeitung, das Interesse selbst nicht übermäßig in die Probleme anderer Leute involviert zu werden; speziell wenn man rechtlich und/oder faktisch "unzuständig" ist.

Zur Abhängigkeit der Problemdefinition von der Vorstellung von der angemessenen Problembearbeitung noch eine Illustration, die zugleich erahnen läßt, daß juristische Kategorien durchaus praktischen Zwecken untergeordnet sind bzw. werden: Wer dem Taxilenker den Fuhrlohn verweigert oder dem Wirt die Bezahlung der Zeche, hat sich dadurch möglicherweise schon des (zumindest versuchten) Betrugs schuldig gemacht, der Verdacht des Betrugs liegt also unabhängig von einer späteren Bezahlung im Zuge der polizeilichen Intervention vor. Daß genau diese Konstellation aber nie per Anzeige verarbeitet wird, scheint darauf hinzudeuten, daß infolge der späten Zahlung keiner der Beteiligten an seiner Betrugsdefinition festhält bzw. keiner mehr ein Interesse am Durchhalten dieser Definition mitbringt (nicht der Aufforderer, der sich ja nicht mehr geschädigt fühlt; nicht die Streifenbeamten, die das Problem durch ihre Intervention als gelöst betrachten). Ganz anders verhält sich das etwa beim Einschreiten gegen Ladendiebe, das keinesfalls unter dem Kalkül erfolgt: Es ginge darum, dieselben zur Bezahlung der entwendeten bzw. gestohlenen Waren zu bewegen, vielmehr geht es hier - jedenfalls aus der Sicht der jeweiligen Ladeninhaber und der Polizei um Identitätsfeststellung und Vorbereitung des strafjuristischen Nachspiels. Polizeiliches Einschreiten hat also neben dem Legalitätskriterium noch zwei anderen Kriterien zu genügen bzw. sich an ihnen zu orientieren: das eine wird in der US-amerikanischen Literatur mit dem Begriff "order-maintenance" umschrieben und bezieht sich auf die zentrale polizeiliche Aufgabe der "Aufrechterhaltung der Ordnung", die natürlich durchaus mit legalistischen Prämissen konfliktieren kann (vgl. *Bittner* 1967); das dritte Kriterium besteht darin, daß polizeiliches Einschreiten immer auch auf die mehr oder weniger expliziten Erwartungen von Aufforderern (und anderer Personen am Ort des Geschehens) zu reagieren, sich gegebenenfalls mit ihnen auseinanderzusetzen hat. Werden diese Erwartungen dramatisch enttäuscht, dann wird die Amtshandlung selbst konfliktträchtig und riskant - oder nimmt tendenziell "autoritäre" Züge an. Selbst wenn sich objektiv kein Einschreitungsgrund feststellen läßt, so ist es aus mancherlei Gründen problematisch, überhaupt nicht zu reagieren und es mit der "Weiterfahrt" bewenden zu lassen - es liegt zumindest (sozial, taktisch) nahe, mit dem Aufforderer Rücksprache zu halten, ihn zu beruhigen, mit ihm über den Sachverhalt Konversation zu führen, was zwar zeitaufwendig sein mag, aber doch eine etwas "abgerundete" Begegnung ergibt.

Die hier mehr angedeuteten als ausgeführten Zusammenhänge sollen kenntlich machen, daß polizeiliches Intervenieren und Amtshandeln besonders im Kontext von Notruf-Einsätzen immer auch von verschiedenen sozialen Aspekten der Situation überformt ist, die mitentscheiden, ob formell oder informell eingeschritten wird.

Ganz knapp resümierend: Was bedeutet das ausgewertete Material für die Kri-

minalsoziologie an neuen Einsichten und Blickwinkeln, was läßt sich allenfalls kriminalpolitisch bzw. sicherheitspolitisch daraus ableiten? Sehr nachdrücklich bestätigt und illustriert wird die ohnedies schon vertretene These von der Polizei als einer unspezifischen Abhilfe-Instanz (*Emerson/ Messinger 1977: "remedy-agent", Hanak 1984*), die anders als andere gesellschaftliche Einrichtungen sich gerade auch dadurch auszeichnet, daß sie nicht für ein relativ begrenztes Spektrum von Problemlagen zuständig ist, sondern unter bestimmten Rahmenbedingungen für fast alle Sorten von Routinestörung und (vor allem großstädtischer) "Unnormalität" (*Feltes*) zuständig werden kann und auch tatsächlich massenhaft angefordert wird. Wenn ganz sicher nicht der "Kriminalitäts- und Strafverfolgungsaspekt", oder allgemeiner: das Einschreiten gegen Normbrecher, der kleinste gemeinsame Nenner der vielfältigen polizeilichen Aktivitäten und Zuständigkeiten ist, dann greift aber auch eine Definition der Polizei als "Dienstleistungsagentur" (die ein erstaunlich breit gefächertes Spektrum von Services anbietet) zu kurz: Aus der faktischen Inanspruchnahme des Polizeinotrufs seitens der Bevölkerung (und natürlich auch durch andere Behörden oder Einrichtungen, Wirtschaftsunternehmen etc.) ergibt sich ein Bild von typischen Einsatzgründen, die vor allem dadurch gekennzeichnet sind, daß konkret vorliegende Belästigungen, Bedrohungen, Gefahren, Übelstände abgestellt bzw. unterbunden werden sollen, daß "verdächtige" bzw. "aufklärungsbedürftige" Wahrnehmungen überprüft bzw. ihnen nachgegangen werden soll, und zwar von einer dafür zuständigen, hierfür ausgestatteten, hinreichend legitimierten, gegebenenfalls auch "durchschlagskräftigen" Instanz. Gemeinsam ist den unter diese Kategorien gefaßten Problemlagen, daß ihre direkte private Bearbeitung oder Bewältigung den jeweiligen Auffordereren (bei denen es sich oft um "isolierte" Individuen, viel seltener um Gruppen oder soziale Aggregate handelt) unmöglich, unrealistisch, unangebracht oder unzumutbar erscheint; durchwegs sind es Problemlagen, deren kommunikative (oder auch handwerklich-praktische) Regelung den jeweiligen Aufforderern entweder objektiv nicht möglich ist (Beispiel: Bedrohung, "Wasser durch Decke"), oder aber: das Risiko einer solchen wird, weil mit Konfrontation verbunden, erst gar nicht eingegangen und deshalb an die Polizei delegiert. Dabei ist nochmals daran zu erinnern, daß sich unter den Einsatzgründen zwar nicht ganz wenige dramatische "Notfälle" und Krisensituationen finden ("emergencies"), daß aber die Mehrheit der Einsätze sich auf lästige Situationen bis mäßig dramatische Konfliktlagen bezieht.

Sich dabei auf *Bittner* beziehend schreibt *Feltes*: "Die Polizei beschäftigt sich typischerweise mit Dingen, die nicht geschehen sollten und mit denen sich gerade in dem Moment jemand beschäftigen sollte" (*Feltes 1988, S.152*). In dieser auf den ersten Blick nicht übermäßig gehaltvoll erscheinenden komprimierten Umschreibung finden sich aber doch einige Bestandteile, die bei näherer Betrachtung (und Ausführung) klarmachen, aus welchen Merkmalen der Organisation Polizei sich deren zentrale Bedeutung für den gesellschaftlichen Umgang mit oft sehr trivialen, im Extremfall aber überaus dramatischen Routinestörungen (die natürlich auch als "Konflikt" und/oder "Kriminalität" erscheinen) ableiten läßt: Der Poli-

zei kommt ein hohes Maß an Verfügbarkeit zu (am Beispiel des Notrufs: zu allen Uhrzeiten; in so gut wie allen städtischen Regionen, ohne besondere soziale Zugangsbarrieren, oder genauer: mit sozialen Zugangsbarrieren, die jedenfalls niedriger sind als die vieler anderer gesellschaftlicher Agenturen der Problembearbeitung), und mit der sehr weitreichenden Verbreitung von Fernsprechan schlüssen im Wohnbereich und von Münzautomaten an öffentlichen Plätzen bestehen auch kaum mehr technische Zugangsbarrieren; die Polizei kann weiters als "Autorität" auftreten, d.h. bestimmte Problemlösungen ad hoc veranlassen bzw. gegen den Willen von involvierten Personen durchsetzen, gegebenenfalls auch durch Androhung oder Anwendung unmittelbarer Zwangsmittel, wenngleich das de facto - gemessen am Volumen der bearbeiteten Probleme oder Konflikte - überaus selten geschieht, weil zumeist schon die "symbolische Androhung" genügt (*Feltes* aaO., S.152f). Diese Androhung bis Anwendung von Zwangsmitteln ist wiederum kein Spezifikum des polizeilichen Umgangs mit "Kriminalität" oder auf den polizeilichen Beitrag zur Strafverfolgung beschränkt, sondern betrifft in nicht so geringem Maße auch diverse Konfliktlagen unter der "Kriminalitätsschwelle": Ordnungsstörungen, "tobende Psychosen" usw.

Wir haben uns an anderer Stelle mit dem auffallenden Phänomen befaßt, daß eine private Nachfrage nach polizeilicher Intervention vor allem in zwei grundsätzlich voneinander verschiedenen sozialen Kontexten gefragt ist: Zum einen angesichts entgleister Konfliktaustragung in der persönlichen Sphäre ("Familienstreitigkeit", "Streit unter Bekannten", "Streit zwischen Hausparteien" etc.), und dort wo es um (Vermögens)schädigungen oder "Bedrohungen" durch unbekannte Täter geht, wogegen alle sonst denkbaren Konfliktkonstellationen und Thematiken allenfalls marginal über Mobilisierung der Polizei bearbeitet werden (können). Das bedeutet auch, daß "Mobilisierung der Polizei" eine typischerweise an den beiden Enden des "Beziehungskontinuums" angesiedelte Konfliktstrategie ist (vgl. *Hanak* 1987). Zwischen Anzeiger bzw. Aufforderer und Angezeigtem bzw. Täter besteht entweder eine relativ ausgeprägte Beziehung oder aber gar keine (oft: Anzeige gegen unbekannte Täter, zu dessen Identität kaum Hinweise mitgeliefert werden). Dagegen ist die Beziehung der Polizei in jenen Konfliktlagen, die sich durch eine "mittlere Distanz" der Akteure auszeichnen, eine vergleichsweise seltene Konfliktstrategie. Diese Polarisierung ist freilich nicht nur unterm Gesichtspunkt prospektiver Aufklärungs- und Ermittlungschancen zu sehen, sie verweist auch auf zwei unterschiedliche soziale Kontexte, in denen private, informelle, gemeinschaftliche, "zivilistische" Spielarten sozialer Kontrolle in großstädtischen Regionen gelegentlich überfordert sind; und diese Überforderung schlägt sich dann in beachtlichem Ausmaß in der Inanspruchnahme des Polizeinotrufs nieder: Diese Polarisierung entspricht zugleich den bei *Black* (1976) notierten Beobachtungen über "anarchische" Relikte in zeitgenössischen hochdifferenzierten Gesellschaften, wobei *Black* anmerkt, daß selbst und gerade diese "anarchischen" Bereiche der gesellschaftlichen Wirklichkeit für gewöhnlich über wirksame Mechanismen der (Selbst)regulierung verfügen und von daher durchaus nicht besonders krisenan-

fällig sind. Für *Black* konkretisiert sich das Anarchische moderner Gesellschaften in zweifacher Gestalt. Dort wo auch angesichts von ausgeprägter gesellschaftlicher Differenzierung noch "tribale" Strukturen und Enklaven vorhanden sind: In der persönlichen Sphäre, in den eigenen vier Wänden, in Partnerschaftsbeziehungen, Freundes- und Bekanntenkreis, in Subkulturen, in traditionellen Nachbarschaften und Gemeinschaften alten Typs, die in den meisten Städten zumindest in rudimentärer Form noch erhalten sind, also überall dort, wo Interaktion nicht durch allgemeine abstrakte Standards und (Rechts)Normen angeleitet wird, auch nicht wirklich "im Schatten des Rechts" abläuft, sondern durch konkrete Regeln und wechselseitige Erwartungen gesteuert wird und wo auf Konflikt und Abweichung primär mit dem Repertoire von "relational control" reagiert wird (*Denzin 1970*). Der zweite Typus betrifft die "situative Anarchie", die sich dort einstellt, wo Fremde einander auf öffentlichen oder halböffentlichen Plätzen begegnen (z.B. spät abends am Bahnsteig der U-Bahn) und voneinander nur erhoffen können, daß der jeweils andere sich an die Minimalregeln urbanen Zusammenlebens halten wird (nämlich sich unauffällig, nicht-offensiv zu verhalten), wo das aber nicht wirklich und endgültig unterstellt werden kann und im Fall der Verletzung dieser Minimalregel sich dann schlagartig und womöglich dramatisch das Problem der Verfügbarkeit von Kontrollinstanzen oder anderen Autoritäten zu stellen pflegt. Gemeinsam ist den beiden hier skizzierten Bereichen (private Sphäre; öffentlicher Raum), daß zwar im Normalfall der Alltag reibungslos und konfliktfrei abläuft, weil alle Akteure das erforderliche Maß an Konformität mitbringen und die sporadisch auftretenden Probleme zumeist flüchtiger Natur sind oder an sich Bagatellqualität aufweisen, so daß es keiner korrektiven Maßnahmen oder Sanktionen bedarf. Kommt es aber hin und wieder doch zur Eskalation eines Konflikts oder auch nur zu einer anhaltenden "überzogenen" Selbstdarstellung eines Akteurs (etwa: eines Betrunkenen im Straßenbahnzug, eines gewalttätigen Exlebensgefährten im Treppenhaus, einer "verwirrten Person" etc.), dann mangelt es üblicherweise an einer kompetenten, legitimierten und vor allem: konfrontationsbereiten Gruppenöffentlichkeit, die das Geschäft der informellen sozialen Kontrolle übernehmen kann (und will).

Wer sich soziologisch mit dem Polizeinotruf befaßt und d.h. vor allem: sich den Stellenwert dieses Subsystems sozialer Kontrolle für großstädtische Regionen vor Augen halten möchte, wird dabei die folgenden Überlegungen kaum umgehen können:

1) Wenn soziologische Reflexionen zur rechtlichen Sozialkontrolle mit einiger Faszination um die Frage kreisen, wie sehr und in welchen Dimensionen sich der private wie gesellschaftliche Umgang mit Konflikten und Normbrüchen in jener historischen Etappe grundlegend verändert hat, in der Rechtsinstanzen etabliert wurden und die Konfliktaustragung in der Gesellschaft damit gleichsam in den Schatten der rechtlichen Normierungen und Prozeduren verlagert wurde, die als permanentes Regulativ zu den privaten Praktiken fungieren und sie auch nachhal-

tig beeinflussen, dann ist sicher auch und gerade der Polizeinotruf in dieser Perspektive zu betrachten: Ganz entscheidend ist er als Präventivressource zu begreifen, das heißt seine Relevanz ist nicht nur (und nicht primär) an den faktischen Inanspruchnahmen zu bemessen, sondern darüber hinaus - was freilich kaum konkretisiert und noch weniger quantifiziert werden kann - gibt es ganz sicher nicht so wenige Konflikt- und Krisensituationen, deren private oder informelle Bereinigung ganz maßgeblich der Präventivwirkung des Notrufs verdankt ist: Notruf als permanent verfügbare Möglichkeit, sich der relativ kurzfristigen Unterstützung einer mit Zwangsmitteln ausgestatteten und legitimierten Instanz im Krisenfall zu versichern; etwas womit man drohen oder einschüchtern, Leute zur Raison bringen kann. In der Tat ist plausibel, daß diese praktische Möglichkeit das Konfliktverhalten von Individuen im Alltag maßgeblich prägt und ihnen z.T. offensivere, selbstbewußtere Konfliktstrategien erlaubt.

2) Über die Zusammenhänge von Sozialstruktur und sozialer Morphologie einerseits und Mustern sozialer Kontrolle (den Formen und Stilen dieser Kontrolle) existieren mittlerweile soziologische Thesen und Modelle (auf relativ hohem Abstraktionsniveau die einschlägigen Entwürfe und Thesen von *Black* 1976, 1984); auch ethnographische Studien zum Konfliktmanagement und Kontrollstilen in verschiedenen strukturierten communities liegen vor: von eher archaischen Sozialsystemen und Gruppen bis hin zu modernen (US-amerikanischen) Stadtvierteln, wobei diesen Studien eine Menge instruktiven Materials zu entnehmen ist. Das von uns ausgewertete Material zum Polizeinotruf läßt sich in diese Überlegungen und Bemühungen um Theoriebildung und Praxisrelevanz ungefähr folgendermaßen einpassen: Die Wahrscheinlichkeit der Inanspruchnahme des Notrufs ist speziell für jene Konfliktlagen und Situationen gegeben, die sich durch das Fehlen einer Gruppenöffentlichkeit auszeichnen; die Relevanz des Polizeinotrufs im System sozialer Kontrolle hat somit auch ganz entscheidend mit der Privatisierung von Lebensstilen zu tun: Je ausgeprägter und fortgeschrittener diese Privatisierung, desto randständiger ist die "Mobilisierung von Verbündeten" (support groups) als Konfliktstrategie, desto mehr reduziert sich das Spektrum plausibler Strategien in kritischen Situationen auf defensive bis resignative (Rückzugs)varianten, riskantes Demonstrieren von eigener Wehrhaftigkeit, oder Mobilisierung von Kontrollinstanzen, speziell der Polizei. Mangels Verfügbarkeit von support groups bleibt die Inanspruchnahme des Notrufs speziell für überdurchschnittlich isolierte Personen und Kleingruppen eine (wenn auch nicht immer zielführende) Chance der Herstellung von Öffentlichkeit, der Skandalisierung von "Ärgernissen" und (seltener) "Lebenskatastrophen" (*Steinert* 1982), auch wenn dieselben im konkreten Fall nicht unbedingt "polizeibedürftig" sind. Es sind oft physisch oder sozial isolierte Individuen, die sich des Notrufs bedienen, kaum je-

Zur Relativierung dieser These, die sich speziell bei *Popitz* (1980) und *Trotha* (1982) findet, vgl. *Hanak/Steinert/Steinert* (1989).

Eine empirische Forschung zum Polizeinotruf als Präventivressource fehlt bis dato anscheinend gänzlich.

mals Gruppen, die ein "Kontrollproblem" haben und "selber nicht zurandekommen".

3) Eine dritte Facette ergibt sich aus dem Umstand, daß es sich bei vielen via Notruf gemeldeten Problemlagen um mäßig dramatische, eher lästige Situationen handelt, das heißt der Notruf wird nicht nur benützt, um objektiv gegebene massive Bedrohungen und Gefahren abzuwenden, wie man naiverweise vermuten könnte, sondern er substituiert vielfach auch die Bereitschaft zur Einlassung in direkte Streitaustragung und Konfrontation, so etwa im Zusammenhang mit Notrufen wegen Lärmerregung. Die Inanspruchnahme des Notrufs erfolgt also nicht nur dort, wo eigene Ressourcen, eigene Konfliktfähigkeit und Wehrhaftigkeit objektiv nicht hinreichen oder wo beträchtliche Risiken zu gewärtigen sind, sondern ist auch Ausdruck von Bequemlichkeit, Ausdruck des Delegierens normaler Streitaustragung an Instanzen, der Scheu vor Konfrontation, vielleicht sogar auch schon einer um sich greifenden Atrophie der Konfliktfähigkeit. So gesehen ist die extensive Polizei-Mobilisierung seitens der Bevölkerung auch ein Preis, der für die Verbreitung relativ konfrontationsarmer, defensiver Konfliktstrategien im Alltag zu bezahlen ist, wie sie exemplarisch in *Baumgartners* Studie (1984) über Konfliktmanagement in US-amerikanischen Vorortsiedlungen beschrieben ist.

Literatur:

- Baumgartner M.P. (1984), *Social Control in Suburbia*, in: D. Black (Hg.), *Toward a General Theory of Social Control, Vol.2* (Orlando), S.79-103
- Bercal T. (1970), *Calls for Police Assistance*, in: *American Behavioral Scientist*, Vol.13, No.5/6, S.681-691
- Bittner E. (1967), *The Police on Skid-Row*, in: *American Sociological Review*, Vol.32, S.699-715
- Black D. (1976), *The Behavior of Law* (New York)
- Black D. (1980), *Dispute Settlement by the Police*, in: ders., *The Manners and Customs of the Police*, S.109-192 (New York)
- Black D. (1984), *Social Control as a Dependent Variable*, in: ders. (Hg.), *Toward a General Theory of Social Control, Vol.1* (Orlando), S.1-36
- Brauneck A.E. (1974), *Allgemeine Kriminologie* (Reinbek)
- Davis S. (1983), *Restoring the Semblance of Order: Police Strategies in Domestic Dispute*, in: *Symbolic Interaction* 6(2), S.261-278
- Busch H. et al. (1990), *Gewaltmeldungen aus Berlin-Neukölln - Erfordernisse und Schwierigkeiten gewaltgeographischer Untersuchungen*, in: T. Feltes/E. Rebscher (Hg.), *Polizei und Bevölkerung* (Holzkirchen), S.39-63
- Denzin N. (1970), *Rules of Conduct and the Study of Deviant Behavior*, in: J.D. Douglas, *Deviance and Respectability* (New York-London), S.120-159
- Emerson R.M./S.L. Messinger (1977), *The Micro-Politics of Trouble*, in: *Social Problems*, Vol.25, No.2, S.121-134
- Feest J./E. Blankenburg (1972), *Die Definitionsmacht der Polizei* (Düsseldorf)
- Feltes T. (1984), *Polizeiliches Alltagshandeln - Eine Analyse von Funkstreifeneinsätzen und Alarmierungen der Polizei durch die Bevölkerung*, in: *Bürgerrechte & Polizei* (CILIP), Heft 19, S.11-24
- Feltes T. (1988), *Polizeiliches Alltagshandeln*, in: G. Kaiser et al. (Hg.), *Kriminologische Forschung in den 80er-Jahren. Projektberichte aus der Bundesrepublik Deutschland* (Freiburg), S.125-156
- Feltes T. (1990), *Polizeiliches Alltagshandeln: Ergebnisse einer Analyse von Notrufen und Funkstreifeneinsätzen* (Manuskript, Heidelberg)
- Garfinkel H. (1967), *Studies in Ethnomethodology* (Englewood Cliffs)
- Hanak G. (1981), *Konfliktregelung und Strafprozeß* (Forschungsbericht, Ludwig Boltzmann-Institut f. Kriminalsoziologie, Wien)
- Hanak G. (1983), *Alltagskriminalität und Rechtsanwendung* (Forschungsbericht, Institut f. Rechts- und Kriminalsoziologie, Wien)
- Hanak G. (1984), *Kriminelle Situationen. Zur Ethnographie der Anzeigerstattung*, in: *Kriminologisches Journal*, 16.Jg., Heft 3, S.161-180
- Hanak G. (1987), *Ethnographie der Konfliktverarbeitung*, in: *Kriminalsoziologische Bibliografie*, Jg.14, Heft 56/57, S.9-34
- Hanak G./J. Stehr/H. Steinert (1989), *Ärgernisse und Lebenskatastrophen* (Bielefeld)
- Kürzinger J. (1978), *Private Strafanzeige und polizeiliche Reaktion* (Berlin)

- Lofland L.H. (1973), A World of Strangers. Order and Action in Urban Public Space (New York)**
- MacNaughton-Smith P. (1974), Vorstellungen der Bevölkerung über kriminalisierbare Situationen, in: Kriminologisches Journal, 6.Jg., Heft 3, S.217-223**
- MacNaughton-Smith P. (1975), Der zweite Code. Auf dem Wege zu einer (oder hinweg von einer) empirisch begründeten Theorie über Verbrechen und Kriminalität, in: K. Lüderssen/F. Sack (Hg.), Seminar: Abweichendes Verhalten II (Frankfurt M.), S.197-212**
- Manning P.K. (1989), Symbolic Communication. Signifying Calls and the Police Response (Cambridge/Mass.)**
- Popitz H. (1980), Die normative Konstruktion von Gesellschaft (Tübingen)**
- Scott M.B./S.M. Lyman (1973), Verantwortungen, in: H. Steinert (Hg.), Symbolische Interaktion (Stuttgart), S.294-314**
- Shearing C. (1984), Dial-a-Cop: A Study in Police Mobilisation (Toronto)**
- Steinert H. (1982), Das Ende der Rechtschaffenheit, in: Kriminalsoziologische Bibliografie, Jg.9, Heft 36/37, S.243-286**
- Stinchcombe A. (1964), Institutions of Privacy in the Determination of Police Administrative Practice, in: American Journal of Sociology, Vol.69, S.150-160**
- Trotha T.v. (1982), Recht und Kriminalität (Tübingen)**
- Trotha T.v. (1987), Distanz und Nähe (Tübingen)**
- Tumpel M./G. Edlinger (1975), Jugendkriminalität in Stadtrandsiedlungen (Forschungsbericht, Ludwig Boltzmann-Institut f. Kriminalsoziologie, Wien)**