

NRW

# GEFILMT IM EINSATZ

Immer öfter werden Polizistinnen und Polizisten im Einsatz gefilmt und die Aufnahmen in den sozialen Medien veröffentlicht. Expertin Claudia Fasse gibt Hinweise zur Krisenkommunikation.

**A**uf den ersten Blick sieht es aus wie ein Einsatz, zu dem Polizistinnen und Polizisten regelmäßig gerufen werden: Trotz mehrfacher Aufforderung der Supermarkt-Beschäftigten weigern sich zwei Männer, eine Maske aufzusetzen. Auch nach einem Gespräch mit den beiden eingetroffenen Polizisten des Landrats Rhein-Sieg-Kreis sind die Männer uneinsichtig. Trotz geduldiger Erklärungsversuche spitzt sich die Situation zu und die Maskenverweigerer attackieren die Beamten in dem Troisdorfer Supermarkt. Einer der beiden Männer, die den Einsatz ausgelöst haben, hat eine Kamera umgeschnallt und filmt den gesamten Einsatz – vom Eintreffen der Polizisten bis zur Festnahme des Mannes.

In kürzester Zeit verbreitet sich das Video im Netz – oder besser gesagt: gleich mehrere Videos. In diesem Fall gab es eine Version, die die Vorgeschichte der Eskalation zeigte und eine geschnittene Variante, die das vorangegangene besonnene Verhalten der eingesetzten Beamten nicht zeigt, sondern gezielt das Bild einer gewalttätigen NRW-Polizei entstehen lassen soll.

Der Einsatz vom Mai 2020 könnte so jeden Tag passieren und zeigt,

wie schnell Polizistinnen, Polizisten und Pressestellen mit privaten Videoausschnitten von Polizeieinsätzen konfrontiert werden können. Es sind Situationen wie diese, die Beschäftigte der Polizei NRW im Bereich Presse- und Öffentlichkeitsarbeit vor neue Herausforderungen stellen.

„Solche Videos tragen zur Verunsicherung der Öffentlichkeit bei – manchmal mit Absicht, manchmal aus Missverständnis oder Verunsicherung“, meint die Psychologin, Dozentin und ehemalige Journalistin Claudia Fasse, die Polizistinnen und Polizisten unter anderem im Bereich der Krisenkommunikation schult. „Und deshalb ist es so wichtig, den sachlichen Kontext, der den Videos oft fehlt, wiederherzustellen und mitzuliefern.“

„Für uns war es der erste Fall, in dem ein Video von einem Einsatz im Internet veröffentlicht wurde und für solch eine Aufmerksamkeit gesorgt hat“, sagt Katharina Miß. Sie ist Regierungsbeschäftigte beim Landrat Rhein-Sieg-Kreis und kümmert sich um die Krisenkommunikation in den sozialen Medien. „Innerhalb von gut 24 Stunden haben wir eine Pressemitteilung veröffentlicht, um so schnell wie möglich den tatsächlichen Einsatzverlauf zu dokumentie-



ren und die Deutungshoheit zurückzugewinnen“, erinnert sich Miß.

„Das ist wichtig und richtig“, sagt Fasse. „Solche Videos haben einen hohen Aufmerksamkeitsfaktor.“ Eine ausbleibende Reaktion der Polizei selbst könnte so wahrgenommen werden, als ob es etwas zu verbergen gäbe. Doch wie funktioniert Krisenkommunikation und welche Tipps gibt es? Dazu hat Fasse gleich mehrere Hinweise:

## Schnelle Reaktion

Gerade im Bereich Social Media gilt es schnell zu reagieren, um möglichen Gerüchten entgegenzuwirken und die Deutungshoheit zu gewinnen. Auch in der Pressemitteilung

zum Einsatz sollten Polizistinnen und Polizisten – wenn sie davon wissen – Bezug darauf nehmen, dass es eine Filmaufnahme des Einsatzes im Internet gibt.

### Selbst- und Fremdbild

Es ist wichtig, abzugleichen, wie man einerseits selbst mit Fachwissen das Video wahrnimmt und sich andererseits in die Rolle von Außen-

von Außenstehenden. Im Fall Troisdorf beispielsweise, dass es eine Strafanzeige gegen tätliche Angreifer und Maskenverweigerer gab.

Eine formulierte Haltung zum gefilmten Polizeieinsatz ist wichtig. Botschaften wie beispielsweise, dass tödliche Unfälle zu einem bestimmten Anteil von Rasern verursacht werden, sorgen für eine

Platzverweis und warum wird er ausgesprochen? Was sind die Rechte und Pflichten der Polizei oder der Bürgerinnen und Bürger. Vertrauen Suchende brauchen Argumente und Versachlichungen.

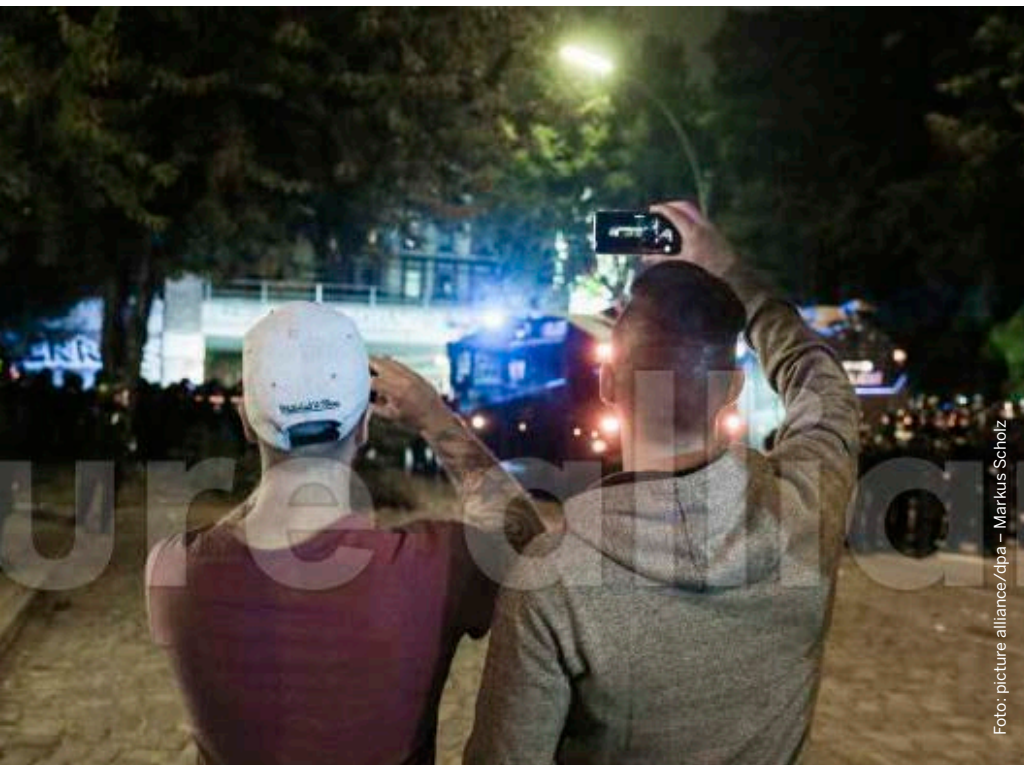
### Im Einsatz

Doch es gibt auch Dinge, die Polizistinnen und Polizisten im Einsatz berücksichtigen sollten, wenn sie bemerken, dass sie gefilmt werden. „Auf die Kamera zugehen und die Linse verdecken sieht immer unglücklich aus“, sagt Fasse. „So entsteht beim Zuschauen der Eindruck, dass man etwas verbergen möchte. Deshalb sind solche Szenen sehr beliebt und werden fast immer gesendet.“

Viele dieser Hinweise haben die Kolleginnen und Kollegen des Landrats Rhein-Sieg-Kreis in ihrer Kommunikation genutzt und Fingerspitzengefühl bewiesen. „Für die gezeigten Kollegen war es nicht schön, ihr Gesicht im Video zu sehen“, sagt Miß. Doch das Video einfach so löschen? Das bringt nichts, da sind sich Fasse und Miß einig. Denn juristisch ist das Filmen und Hochladen von Einsätzen erlaubt, solange keine Dritten gezeigt werden.

Miß und ihre Kollegen haben von ihrer Social-Media-Community profitiert. Follower haben dort nicht nur die Polizei kritisiert, sondern diese auch unterstützt. „Wir informieren sachlich und fachlich und sind dankbar über jeden, der dies auch differenzieren kann“, sagt Miß. Alleine die Stellungnahme der Behörde verzeichnet knapp 200 Kommentare. Hinzu kamen weitere Interaktionen in Facebook-Gruppen, bei Twitter, Youtube, Telegram (wo das Video als erstes veröffentlicht wurde) sowie unter Behördenbeiträgen, die nichts mit diesem Einsatz zu tun hatten. Nach drei Tagen hatte sich der Fall auf Social-Media erledigt.

MARIO BARTLEWSKI



Alltag, mit dem sich die Polizei auseinandersetzen muss: das Filmen von Einsätzen per Handy, die Videos werden dann auf Social Media hochgeladen.

stehenden zu versetzen. Wie wirkt der Videoschnitt? Stellen Sie die wichtigen Aspekte des Einsatzes in den Vordergrund.

### Die Einordnung

Welchen Kontext transportiert das Video und was zeigt es eventuell auch nicht? Gemeinsam mit einer internen Recherche zur Einsatzlage und zur Vorgeschichte ergibt sich eine Einordnung der Polizei. Oft reicht das schon, um Aufregungen einzufangen. Sachlichkeit und Transparenz sind dabei unverzichtbar. Auch eine aktive Formulierung, was die Polizei ermittelt oder erreicht hat, steigert das Verständnis

weitere Einordnung und stehen als Fakten für sich selbst.

### Nur Ausschnitte?

Wie in Troisdorf können mehrere Videoaufnahmen eines Einsatzes im Netz kursieren und auf unterschiedliche Weise geschnitten sein. Erklären Sie, dass das Video nur ein (kleiner) Ausschnitt der ganzen Einsatzwirklichkeit sein kann.

### Grundlagen der Polizeiarbeit

Viele aktuelle Aufregungen verstärken sich durch Missverständnisse und Nichtwissen. In vielen Fällen hilft es deshalb, die Grundlagen der Polizeiarbeit zu erklären. Was ist ein