

PSYCHOLOGISCHER DIENST

Vielfältige Produktpalette

Personalauslese, Beratung und Betreuung, Aus- und Fortbildung, Projekte: Der Psychologische Dienst des Bundesministeriums für Inneres ist eine Dienstleistungsorganisation mit vielfältigen Aufgaben.

Aus den Anfängen des Psychologischen Dienstes (PD) im Jahr 1974 erwuchs ein bis heute kontinuierlich wachsender Dienstleistungsbetrieb, der es sich zur Aufgabe gemacht hat, die Menschen des Ressorts in ihren beruflichen Aufgabenerfüllungen zu unterstützen bzw. gesundheitserhaltende und -fördernde Maßnahmen individuell angepasst umzusetzen (bereits seit 1958 wurde bei Polizei und Gendarmerie in den Offizierslehrgängen psychologisches Wissen vermittelt; in den folgenden Jahren auch in den Fachkursen, bei der Ausbildung weiblicher Straßenaufsichtsorgane und in zentralen Lehrgängen für Kriminalbeamte). Dass es sich dabei um eine vielfältig orientierte Produktpalette handelt, erkennt man schon daraus, dass sich jedes Hauptfach (beispielsweise Arbeitspsychologie) wieder in Subgebiete unterteilen lässt (beispielsweise Stress- und Zeitmanagement, Mobbing, Kommunikationstraining, Arbeitsmotivation, u. a.). So betrachtet, erhält man eine Reihe von psychologischen Inhalten, die stets neue Stellenwerte einnehmen.

Die Psychologie geht mit der Zeit, und das ist eine der wesentlichsten Aufgaben, die man sich dieser Abteilung zur selbstverständlichen Verpflichtung gemacht hat. Im Vordergrund steht dabei die Nähe zur Praxis, da einsatzpsychologische Inputs nicht theoretische, unnahbare Gebilde sein dürfen, sondern vielmehr unbedingt Sorge zu tragen ist, hohe Transparenz in der Anwendung zu erzielen.

Psychologische Auswahlverfahren nehmen einen wesentlichen Stellenwert ein, beispielsweise E2c-Auswahlverfahren, Auswahl für die Zulassung zu den Offizierslehrgängen, Schulungen der Assessoren für Assessment-Center, Angehörige der Antiterrorereinheit EKO-Cobra, Präzisionsschützen-Auswahlverfahren, Observations- und Suchtgiffahndergruppen-Auswahlverfahren, Polizei- und Gendarmerielehrer, Psychologietrainer für die E2c-Grundausbildung, Auswahl der Bundes- und Landesausbilder für das Einsatztraining, Auswahl der Betreuer nach Schusswaffengebrauch u. a.

Der Wunsch nach zielgruppenorientierten Auswahlverfahren steigt weiter an. Der Grund dafür ist einerseits in den Spezifizierungsmöglichkeiten zu sehen, andererseits ist es der Wunsch von immer mehr Personalaufnahmestellen, Menschen nach präzise definierten Arbeitsleistungsprofilen einzustellen. Man wünscht sich dadurch eine indirekte Vorauswahl; je genauer also die Aufnahmekriterien definiert werden, desto größer sind die damit gekoppelten Zulassungsbeschränkungen. Heute werden unterschiedlichste Möglichkeiten an psychologischen Eignungs- und Auswahlverfahren angewendet (Hearing, Assessment-Center, schriftliche Testreihen zur Feststellung ausgesuchter Persönlichkeitsfaktoren oder Intelligenzleistungen, Wissenstests, u. a.); Anzahl und Systemanwendungsmöglichkeiten sind steigend. Häufig werden auch so genannte "Arbeitsproben" verwendet, die sich besonders für praxisbezogene Anwendungsbeispiele auszeichnen, eine Art "Szenarienaufgabenstellung on the Job". Dabei werden dem Bewerber – nebst anderen Fragestellungen – fiktive Problem- und Fallbeispiele genannt, die sich an dem erwünschten

Arbeitsplatz zutragen könnten. Die vom Bewerber genannte Lösungsstrategie wird standardisierten Regeln entsprechend bewertet.

So gesehen wird deutlich, dass die meis-ten Aufnahmetests – welcher methodischen Beschaffenheit immer – den vom Auftraggeber geforderten Praxisbezug verdeckt erfragen sollen. Je nach beruflicher Anforderung werden unterschiedliche psychologische Testverfahren verwendet, die es ermöglichen sollen, Menschen ihren Fähigkeiten entsprechend einzusetzen. Dies schützt den Arbeitgeber, der sich von einer eingesetzten Arbeitskraft zu Recht eine hohe Leistung erwarten kann, ohne die Person, die menschliche zweite Komponente, dabei fachlich oder menschlich zu unter- oder überfordern.

Aus- und Fortbildung. Zweite tragende Säule sind Aus- und Fortbildungsveranstaltungen. Im Rahmen der von der Sicherheitsakademie (SIAK) angebotenen Fortbildung werden spezielle Zielgruppenseminare unterschiedlichster Dauer und Inhalte durchgeführt. Bereiche wie Gesundheitsprävention, Zeitmanagement, Stressverarbeitung, Panik und Massenpsychologie, Burnout, u. a. nehmen dabei einen ebenso bedeutenden Stellenwert ein, wie jene Seminarinhalte, die der PD außerhalb des SIAK-Kataloges durchführt (beispielsweise Seminare für Sonderverwendungsgruppen wie EKO-Cobra, WEGA, EE, Seminare für Verwaltungsmanagementmodule, Kommunikation, Übermittlung schockierender Nachrichten, Einsatzpsychologie, Schulung über posttraumatische Belastungsreaktionen und -störungen, Schulung von Dokumentenberatern und Verbindungsbeamten, Schulung von Kriminaldienstreferenten, Mitwirkung an der vorbereitenden Schulung für Beamte, die im Rahmen des UN-CIVPOL-Projekts im Ausland eingesetzt werden u. a.). Psychologische Schulungen werden zudem regelmäßig für E2c-, E2a- und E1-Kurse durchgeführt. Für Aspiranten werden psychologische Inputs durch vom PD eigens dafür ausgebildete "Psychologietrainer" vorgetragen. Die Psychologietrainer werden vom PD mehrwöchig in den von ihnen später zu lehrenden Inhalten geschult. Die Inhalte werden regelmäßig auf den zeitgemäßen Praxisbezug überprüft und das Lehrpersonal wird kontinuierlich in Form von Follow-ups fortgebildet.

Dort wo es erforderlich und möglich ist, werden ausgesuchte Inhalte im "Co-Trainer-System" vermittelt, wo jeweils ein Psychologe und ein Co-Trainer gemeinsam eine Schulung durchführen (z.B. Schulung für PAZ-Bedienstete). Bei der Schulung wird besonderer Wert darauf gelegt, den Psychologie-Unterricht so zu gestalten, dass sowohl auf der gedanklichen, als auch auf der Gefühls- und Verhaltensebene gelehrt wird. Deshalb werden neben den erforderlichen Inputs zahlreich Gruppen- und Partnerarbeiten eingesetzt (teilweise mit Video-Analyse).

Betreuung

Das bekannteste Betreuungssystem im exekutiven Bereich, die "Betreuung nach Schusswaffengebrauch", besteht seit 1993. Im letzten Jahr wurden deren Aufgabengebiete per Erlass deutlich erweitert, indem die Betreuung von Kollegen nach schwer belastenden Einsätzen (z.B. schwerer Verkehrsunfall mit Personenschaden, Selbstmord bei Kollegen, schwere Verletzung von Kindern u.a.) und Vorfälle nach Großschadensereignissen hinzugenommen wurde. Bei der Betreuung handelt es sich um das Modell "Kollegen helfen Kollegen", somit um eine rein personalinterne Unterstützungsmaßnahme. Im Falle eines Schusswaffengebrauchs ist ein erstes Beratungsgespräch verpflichtend anzubieten, zwei weitere Gespräche nach Bedarf. Untersuchungen zeigten, dass es entlastend wirkt, unmittelbar nach einem belastenden Ereignis betreut zu werden. Das Gespräch beruht auf

Freiwilligkeit. Zudem ist es möglich, sich im Fall eines diesbezüglichen Betreuungswunsches direkt an den PD zu wenden.

Der PD wirkt ausschließlich beratend und betreuend, setzt aber keine therapeutischen Maßnahmen (Abgrenzung zum Begriff der "Behandlung"). Die unbedingt erforderliche Abgrenzung ergibt sich aus der Verpflichtung, dass der Dienstgeber keine rehabilitativen Maßnahmen zu setzen hat, sondern insbesondere auf dem Sektor der Prävention tätig werden soll. Das unterscheidet das Betreuungsangebot des PD und der Peers von anderen in Österreich tätigen Vereinen oder Institutionen, die zwar das Leistungsmerkmal "Betreuung" anbieten, dann aber "Behandlung" durchführen; dabei bereits seit geraumer Zeit eine Art "psychologischer Wildwuchs" festzustellen. Bedauerlich ist, dass der Konsument aufgrund der Reichhaltigkeit an möglichen psychologischen Leistungsangeboten verwirrt wird und auf seine Kosten (nicht nur in finanzieller Hinsicht) eine Leistung unternommen wird, die nicht nachvollziehbar ist. Es bleibt zu hoffen, dass Klienten von sich aus ausschließlich jene Betreuungseinrichtungen aufsuchen, die die hierfür erforderliche fachliche Kompetenz vorweisen können. Jedenfalls unternimmt der PD alles in seinem Wirken Mögliche, um betreuungsintensive Maßnahmen auszubauen, bzw. das Angebot – dort wo erforderlich – nachzustimmen. Zur Zeit gibt es etwa 45 "Betreuer nach SWG und traumatischen Ereignissen" im Bundesgebiet. Diese Betreuer wurden mehrere Wochen nach den Richtlinien des Critical Incident Stress Management (CISM) nach Mitchell dafür ausgebildet, auf Kollegen zuzugehen und ihnen in schwierigen Lebensmomenten beizustehen.

Der PD führt selbst zahlreiche Betreuungen durch, wenn Kollegen berufliche oder private Krisen zu bewältigen haben. Bei den Interventionen und den Beratungsgesprächen des PD findet keine Protokollierung über die Inhalte des Beratungsgesprächs für den Dienstgeber statt (Prinzip der Diskretionsgewährleistung). Vertrauen und Offenheit stellen somit wesentliche Paradigmen für diese Maßnahme dar. Betreuungsintensive Unternehmungen sind ein wichtiger Beitrag zur Gesundheitsprävention innerhalb des Dienstgeschehens. Der PD ist dafür der kompetente Partner an der Seite von Bediensteten des Ressorts, er setzt – wo immer möglich – unterstützende und begleitende Maßnahmen, um zu einer Verbesserung einer als belastend einzustufenden Situation beizutragen.

Zusätzlich findet nach besonderen Anlassfällen (z.B. schwer belastende Amtshandlungen im großen polizeilichen Ordnungsdienst) eine vom PD angebotene (Einsatz-)Nachbetreuung statt. Dabei sollen belastende Situationen während des Einsatzes kompetent aufgearbeitet werden. Hierdurch wird ein zusätzlicher Vorstoß in Richtung psychohygienischer Maßnahmen erreicht.

Projektarbeiten

Psychologische Inhalte berühren zahlreiche Einsatzgebiete der Exekutive. Daraus entwickelte sich dieses besondere, zusätzliche Aufgabengebiet. Der PD berät Projektteams in ihrem Wirken oder unternimmt selbstständig ausgesuchte Projektarbeiten. So sind z.B. Evaluierungen eigener psychologischer Unternehmungen ein neues Qualitätsmanagementmerkmal des PD. Hinzu kommen spezielle Aufträge (z. B. Vorschlagkatalogisierung bezüglich Gewaltprävention an bestimmten Tatörtlichkeiten im Bundesgebiet, sowie damit einhergehendes Konfliktmanagement, Erhebungen ausgesuchter dienstlicher Gegebenheiten mit angeschlossener psychologischer Vorschlagentwicklung bezüglich etwaigen Änderungsvorschlägen, Analyseverfahrenentwicklung im psychologisch

taktischen Einsatzgeschehen, Entwicklung und Überprüfung von psychologischen Testverfahren, u. a.). Diese Aufträge werden entweder an den PD herangetragen oder aus eigenem Antrieb unternommen. Claus Polndorfer

Anfragen: claus.polndorfer@bmi.gv.at

ABGRENZUNG

"Psychologe" und "Psychiater"

Die Berufsbezeichnungen Psychologe und Psychiater werden manchmal vermischt. Der Psychiater hat das Studium der Medizin und danach die Facharztausbildung (Psychiater) zu absolvieren. Er arbeitet im Gegensatz zu einem Psychologen meist ausschließlich in einer rehabilitativen Einrichtung (Krankenhaus, Sanatorium). Der Psychiater ist – im Gegensatz zum Psychologen – berechtigt, Medikamente zu verschreiben und darf sie dem Klienten auch verabreichen.

Der Psychologe wählt Psychologie als sein Studienfach und bildet sich danach weiter (z.B. Therapieausbildung, Ausbildung zum Klinischen, Gesundheits- und/oder Notfall-Psychologen, u.a.). Sein späteres Einsatzgebiet ist – meist erst nach der Zusatzausbildung – breit gefächert (Firmenberatung, Krankenhauspsychologe, Diagnostiker, Meinungsforscher, Verkehrspsychologe, Supervisor, Coach, Freiberufler, u.a.). Der Psychologe ist u.a. legitimiert, psychische Störungsbilder zu diagnostizieren, Behandlung durchzuführen (nach Zusatzausbildung), Gutachten zu erstellen (nach bestimmten gesetzlichen Auflagen). Primäre Zielgruppe von Psychologen sind psychisch gesunde Personen, die allenfalls in einer belastenden Lebenssituation stehen. Psychologen wirken zudem auch als Fachberater (beispielsweise für die Intensivierung von Einsatztrainings, Beratung des Führungsstabes bei Großereignissen, u.a.) und verhelfen Organisationen zu einer Verbesserung und Erhaltung des internen Qualitätsmanagements.