



Psychologischer Dienst: Elisabeth Schneider, Claudia Engel, Claus Polndorfer, Leiterin Gertraud Trieb und Melanie Thalinger.

Information, Beratung, Betreuung

Das Angebot des Psychologischen Dienstes der Sicherheitsakademie reicht von der Betreuung für Polizisten nach belastenden Amtshandlungen bis zu Seminaren für private Unternehmen.

Die Nachfrage nach psychologischem Beistand durch unsere Betreuer im Peer-Programm steigt ziemlich rasch und kontinuierlich an“, sagt Dr. Gertraud Trieb, Leiterin des Psychologischen Dienstes der Sicherheitsakademie im Innenministerium. „Ganz generell ist der Zugang der Gesellschaft zu psychologischen Angeboten in den letzten zehn, fünfzehn Jahren offener geworden.“ Im Peer-Team des Innenministeriums sind über 50 Polizistinnen und Polizisten zu psychologischen Betreuern ausgebildet worden. Sie sind in der Lage, ihresgleichen nach belastenden Amtshandlungen, beispielsweise nach einem Schusswaffengebrauch oder nach der Bearbeitung schwerer Verkehrsunfälle, psychologisch zu unterstützen. „Wir bieten unsere Dienste immer erst nach den be-

DAS TEAM

Psychologischer Dienst

Dr. Gertraud Trieb (Leiterin)

Mag. Claus Polndorfer

(stellvertretender Leiter)

Mag. Elisabeth Schneider

(Sachbearbeiterin, Wien)

Mag. Corinna Obermaier

(Sachbearbeiterin, Wien)

Mag. Michaela Höfer

(dienstzugeteilt, Graz)

Dr. Manfred Krampfl

(Sachbearbeiter, Innsbruck)

Mag. Markus Wirtenberger

(Sachbearbeiter, Innsbruck)

Claudia Engel

(Sachbearbeiterin, Wien)

Melanie Thalinger (Sekretariat)

lastenden Situationen an“, erläutert Mag. Claus Polndorfer, stellvertretender Leiter des Psychologischen Dienstes. „Während der Amtshandlung hätte es keinen Sinn, da würden wir nur stören.“ Die Peers und Psychologen bieten ihr Service grundsätzlich zweimal an. „Wir drängen unser Angebot niemandem auf“, betont Polndorfer. „Aber wir wissen, viele Kollegen sagen im ersten Moment, das brauche ich nicht, und denken im Nachhinein, vielleicht wäre es doch nicht schlecht gewesen. Daher kontaktieren wir grundsätzlich ein zweites Mal.“

Die Angebote der Peers sind anonym und haben keine Auswirkung auf das dienstliche Fortkommen der betreuten Beamtinnen und Beamten. Während der EURO 2008 waren die Peers des *Psychologischen Dienstes* im



Während der EURO 2008 führten Peers des Psychologischen Dienstes zahlreiche Unterstützungsgespräche und setzten einsatzbegleitende Maßnahmen.

Dauereinsatz. Teams von Peers und Psychologen waren an den Spielstätten unterwegs, um im Ernstfall an Ort und Stelle zu sein und das Schlimmste abzufangen. Auch wenn die große Katastrophe glücklicherweise ausblieb, wurden zahlreiche Unterstützungsgespräche geführt und einsatzbegleitende Maßnahmen gesetzt.

Bei Katastrophen, so genannten „Großschadensereignissen“, sind die Psychologen und Peers grundsätzlich im Einsatz. Sie unterstützen in diesen Fällen die Polizistinnen und Polizisten, für die beispielsweise die Identifizierung von Leichen oder die Vernehmung von Opfern emotionale Schwerarbeit ist. Um die möglicherweise traumatisierten privaten Opfer kümmern sich Kriseninterventionsteams (z. B. Akutbetreuung Wien – ABW), die in jedem Bundesland für solche Fälle eingerichtet sind. „Unsere Funktion in solchen Fällen ist mit der eines Notarztes vergleichbar“, erklärt Claus Polndorfer. „Therapeuten wären in der Medizin die Chirurgen, die einen Menschen auf Dauer wiederherstellen.“ Für Psychotherapien ist der *Psychologische Dienst* grundsätzlich nicht eingerichtet.

Während die Mitarbeiter der Akutbetreuung Wien (ABW) sowie anderer Kriseninterventionsteams nach dem Tsunami vom Dezember 2004 die Angehörigen der Opfer am Flughafen erwarteten und betreuten, empfing Mag. Elisabeth Schneider vom *Psychologischen Dienst* Polizistinnen und Polizisten des DVI-Teams (Desaster-Victim-Identification) unmittelbar nach deren Ankunft aus Thailand, um ihnen Infor-

mationen über eventuelle Belastungssymptome in Form von Stressreaktionen und weitere Unterstützungsangebote zu geben. Drei Monate nach der Rückkehr der DVI-Beamten veranstalteten die Psychologen der Sicherheitsakademie eine dreitägige Nachbesprechung der Teammitglieder. Auch Einzelgespräche wurden angeboten.

Für den Weltwirtschaftsgipfel 2004 in Salzburg entwickelten die Mitarbeiter des *Psychologischen Dienstes* ein Präventionsprogramm. Ziel des Programms war es, Ausschreitungen zu verhindern und wenn es doch zu welchen käme, möglichst abschwächend darauf einzuwirken.

Sieben Psychologinnen und Psychologen arbeiten beim *Psychologischen Dienst*. Darunter ist eine dienstzugeteilte Polizistin, die in Graz ihren Dienst versieht und damit rasch für Südosterreich verfügbar ist. Zwei der Psychologen decken den Westen Österreichs von Innsbruck aus ab, die übrigen vier Psychologinnen und Psychologen sind in Wien stationiert.

Dazu kommen fünf Polizistinnen und Polizisten, die neben dem Dienst ein Psychologiestudium abgeschlossen haben und in ihren Stammdienststellen normalen Polizeidienst verrichten. Sie unterstützen bei Bedarf das Psychologenteam im Peer-Programm und stehen für spezielle Situationen bereit, etwa zur Betreuung nach Katastropheneinsätzen. Insgesamt hat etwa ein Dutzend Polizistinnen und Polizisten einen Universitätsabschluss in Psychologie. Einige von ihnen sind in leitenden Positionen, die es nicht erlauben,

in einer „Zusatzaufgabe“ tätig zu sein – etwa Mag. Robert Hack vom LPK Wien. Mag. Nicole Lang von der Abteilung II/1 im BMI ist für die Betreuung der Beamten in Polizeianhaltezentren abgestellt; Mag. Birgitta Wallner ist Beamtin im Bundeskriminalamt; Mag. Helga Schiffbänker betreut im Bundeskriminalamt verdeckt ermittelnde Beamte und Zeugenschutzbeamte.

Großeinsätze. Neben der Betreuung einzelner Beamter bieten die Psychologen der Sicherheitsakademie ihre Dienste auch für Nachbesprechungen nach Großeinsätzen an. „Es ist für die Kolleginnen und Kollegen oft besonders hilfreich und es wirkt befreiend, wenn sie sehen, dass ein Ereignis nicht nur ihnen ans Herz gegangen ist, sondern auch anderen Kollegen“, erläutert Gertraud Trieb. Je früher belastende Ereignisse bearbeitet werden, desto besser ist die Herangehensweise an die eigene psychische Aufarbeitung des Ereignisses. „Mit der Psyche des Menschen verhält es sich nicht viel anders als mit seinem Körper“, erklärt Trieb. „Auf der Haut bleiben nach Verletzungen Narben zurück. In der Psyche ist es ähnlich. Diese Narben können besser verheilen, wenn sie behandelt werden – je früher, desto besser.“

Das Betreuungsangebot der Psychologen erstreckt sich nicht nur auf belastende Amtshandlungen. Beamte erhalten auch Beistand, wenn sie beispielsweise an Krebs erkrankt sind, wenn sich Anzeichen eines Burn-out-Syndroms bemerkbar machen oder wenn sie in der Dienststelle gemobbt werden. „Wir versuchen in solchen Fällen, das subjektive Empfinden zu objektivieren“, berichtet Claus Polndorfer. „Unser Ziel ist es, dass die Kolleginnen und Kollegen wieder auf ihren zwei eigenen Beinen stehen können.“ Viel geschehen sei bereits, wenn jemand beschließe, die Unterstützung eines Psychologen in Anspruch zu nehmen. „Für viele ist das der schwierigste Schritt“, sagt Polndorfer. „Viele verbarrikadieren sich und leiden darunter, dass sie sich die Schuld an ihrem Zustand selber zuweisen. Da hilft es oft zu hören, wie das ein Außenstehender sieht.“

„Wir hören in erster Linie zu“, erläutert Gertraud Trieb. „Und wir gehen an die Probleme der Kolleginnen und Kollegen mit Hausverstand heran – nicht mit wissenschaftlicher Abgehö-



Seilbahnunglück Kaprun: Tatortarbeit als schwere psychische Belastung.

benheit aus höheren Sphären heraus.“ Das Angebot der Psychologinnen und Psychologen des Innenministeriums hat sich in den vergangenen Jahren stark ausgeweitet. Es reicht von routinemäßigen Nachbesprechungen jedes Auslandseinsatzes österreichischer Polizisten über die Assistenz bei Auswahlverfahren, wie die Auslese beim Einsatzkommando Cobra, bis hin zur Analyse von Amtshandlungen im Waffengebrauchsanalyseverfahren.

Der *Psychologische Dienst* des Innenministeriums besteht seit 1977. In den drei Jahren zuvor war Prof. Werner Mann zum ersten Mal in die Offiziersauswahl eingebunden worden. Nach und nach fand die Psychologie Einzug in das Polizeiwesen, anfangs nur in den Unterricht der Offiziersausbildung, wenig später in die Grundausbildung jedes Polizisten. Dr. Gertraud Trieb, die heute den *Psychologischen Dienst* leitet, trat ihren Dienst als Psychologin 1979 an.

Die Aus- und Fortbildung sowie der Bereich „Auslese und Diagnostik“ zählen immer noch zu den Kernbereichen des *Psychologischen Dienstes*. Die Psychologen unterrichten in E2a-Ausbildungen, in Kursen des Einsatzkommandos Cobra, der Wiener Einsatzgruppe Alarmabteilung (Wega) und der Verhandlungsteams. Sie bauen auf Wunsch Unterrichtseinheiten in Spezialausbildungen ein, etwa in die Kurse der Präventionsbeamten. Sie sind mit eigenen Spezialkursen im Siak-Katalog vertreten, etwa mit Kommunikations-



Nach Großeinsätzen: Die Psychologen der Sicherheitsakademie bieten ihre Dienste auch für Nachbesprechungen an.

seminaren, Stress-, Zeitmanagementkursen, Seminaren über Massenpsychologie und Panikverhalten – und die Sicherheitsakademie bietet ihr Expertenwissen als Polizeipsychologen Firmen und anderen Institutionen an.

„Wir werden zum Beispiel von privater Seite für Seminare zum Umgang mit schwierigen Kunden nachgefragt“, berichtet Trieb. Das Angebot der Psychologen braucht nicht beworben zu werden. „Was wir zu bieten haben, verbreitet sich durch Mundpropaganda“, sagt Trieb. „Wir haben kein festgefahrenes Programm – wir loten aus, was unsere Kunden brauchen und entwerfen ein maßgeschneidertes Angebot.“

Die Lebensmittelaufsicht „Ages“, der „Österreichische Integrationsfonds“ und die Magistratischen Bezirksämter der Stadt Wien ließen einige ihrer Beamten von den Polizeipsychologen in den Bereichen Umgang mit Stress, Konfliktmanagement und Psychohygiene schulen. Für 900 Mitarbeiter der Wiener Feuerwehr veranstalteten die Psychologen Anfang des Jahres eine *Euro-2008*-Vorbereitung auf Fanverhalten, die Bewältigung extremer Konfliktsituationen und massenpsychologischer Phänomene.

In der Auswahl für den Polizeidienst in ganz Österreich sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des *Psychologischen Dienstes* federführend (siehe *Öffentliche Sicherheit*, Nr. 7-8/2008). Sie stellen allgemeine und polizeispezifische Intelligenz- und Persönlichkeits-

tests zusammen und werten sie aus. Die Testleiter werden von den Psychologen ausgebildet.

Gertraud Trieb bildete sämtliche Beamten aus, die mit Polizeibewerbern die Explorationsgespräche führen. „Bei ihnen kommt es zum Beispiel auf Personenwahrnehmung an“, erklärt die Psychologin. „Für sie ist es wichtig, Wahrnehmungsfehler bei der Beurteilung von Persönlichkeiten zu verhindern.“ Sie sollten möglichst vorurteilsfrei an die Gespräche herangehen. In den Kursen konnten die Polizisten das üben. Sie bekamen vermittelt, wie sie eine akzeptierende Atmosphäre aufbauen, welche Fragetechniken sie anwenden könnten. In Übungen erhielten sie die Möglichkeit, in 45 Minuten dauernden Probegesprächen Polizeischüler zu beurteilen und Feedback von den anderen Kursteilnehmern zu erhalten. 12 bis 18 Monate nach den Seminaren gibt es Nachfolgeseminare für die Testleiter. „Unser Ziel ist es, möglichst einheitliche Standards über ganz Österreich hinweg einzurichten, damit die Aufnahme in den Polizeidienst nicht von dem Zufall abhängt, bei welchem Testleiter man vorspricht“, erklärt Trieb.

In der Auslese für Spezialeinheiten, wie die Aufnahme in das Einsatzkommando Cobra, wirken sie an vorderster Front mit. Die Psychologen trachten danach, in der Auslese immer am letzten Stand der Wissenschaft zu sein. Die Testverfahren sind weltweit immer in Fluss und werden ständig neu erprobt.

Gerhard Brenner