

Geringe „Brandgefahr“

Die Gefahr des Ausbrennens in der österreichischen Polizei ist geringer als oft behauptet: Nur 5,6 bis 9,3 Prozent der Polizistinnen und Polizisten sind burnoutgefährdet. Das Innenministerium setzt eine Reihe von Maßnahmen zur Burn-out-Prävention.

Laut einer Studie der Ärztekammer sind 27 Prozent der Ärzte in Österreich burnoutgefährdet, bei Lehrern beträgt die Quote knapp 30 Prozent, bei Computerfachleuten liegt sie bei 23 Prozent. Polizistinnen und Polizisten in Österreich sind lediglich zu 5,6 bis 9,3 Prozent burnoutgefährdet – das ergab eine Studie des Psychologischen Dienstes der Sicherheitsakademie, die im Juli 2011 in Wien vorgestellt wurde. „Es braucht eine ganzen Reihe

von verschiedenen Faktoren, bis es nach einem zeitlich längeren Prozess zu Burn-out kommen kann – und zwar auch solche, die mit dem Beruf ursächlich nur wenig zu tun haben“, erläutert Dr. Claus Polndorfer, stellvertretender Leiter des Psychologischen Dienstes. Burn-out ist die Folge der gesamten persönlichen Situation eines Menschen. Dazu gehören mitunter Partnerprobleme, ein Pflegefall in der Familie, ein Todesfall oder eine andere private Krise – länger andauernde und seelisch auszehrende Ereignisse.

Alle Faktoren zusammen bauen sich zu einem dauerhaften Erschöpfungszustand aus, der möglicherweise in einem privaten und beruflichen Ausbrennen endet, wenn es an geeigneten, auf die Person zugeschnittenen Entschleunigungs- und Entlastungsmöglichkeiten (Coping) mangelt oder diese falsch eingesetzt werden.

Zudem ist es laut Polndorfer ein Irrglaube, dass beruflicher Stress zwangsläufig ins Burn-out führt. Auch das „Posttraumatische Belastungssyndrom“ (PTBS) habe im Grunde nicht unmittelbar etwas mit Burn-out zu tun.

„Beruflicher Stress und eine posttraumatische Belastung können ein Ausbrennen einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters sehr wohl mitbewirken – aber selten allein und auch nicht zwingend in jedem Fall.“



„Polndorfer Police-Force Burn-out Inventory“: Die Burn-out-Gefahr wird in 14 Dimensionen gemessen.

Es ist es wichtig, die Burn-out-Gefährdung einer Berufsgruppe in mehreren Dimensionen zu erheben. Polndorfer verwendete in einem eigens für die Studie entwickelten Fragebogen 14 Dimensionen, darunter Arbeitsbelastung, emotionale Stabilität, Teamwork, Depressionstendenz, Zukunftssorgen, Unterstützung von Vorgesetzten und Kollegen, Persönlichkeitsstruktur oder Strategien zum Umgang mit Problemen. Die 14 Dimensionen wurden in insgesamt 76 „Items“ (Fragestellungen) ausgedrückt.

Neben diesem neuen Fragebogen wurden einige weitere eingesetzt. Unter ihnen jener, der bei anderen bisherigen Umfragen vorgegeben worden war, um die Testergebnisse direkt vergleichbar machen zu können. Polndorfer



Claus Polndorfer: „Burn-out ist die Folge der gesamten persönlichen Situation eines Menschen.“

hält wenig von „ausschließlich globalen Fragen innerhalb eines Berufsstandes, da jede Arbeit für sich etwas Einzigartiges und Besonderes ist“. Daher sollte es Standard werden, genau darauf bei der Erhebung einer Zielgruppe einzugehen.

„Wer pauschal fragt, erhält ebensolche Antworten“, erläutert der Projektleiter und Autor der BMI-Studie. Die Burn-out-Forschung müsse neue Wege gehen, denn bisher habe man „zwar zahlreiches Datenmaterial, aber nur wenig neue Erkenntnisse, geschweige eine einheitliche Definition von Burn-out erhalten“, sagt Polndorfer. Die bundesweit repräsentative Studie untersucht umfassend den Bereich polizeispezifischer Belastungshöhe mit speziellem Fokus auf das Phänomen Burn-out.

Einige Ergebnisse: Stresssymptome weisen – je nach herangezogenem Kriterium – zwischen rund 33 und 41 Prozent der Polizistinnen und Polizisten auf. Burn-out-Symptome haben aber nur zwischen 5,6 und 9,3 Prozent der Exekutivbediensteten. Der Anteil an Personen mit erhöhter Stressreaktion ist bei Polizisten höher als bei Polizistinnen; dasselbe gilt für die Burn-out-Symptomatik, betrachtet man die Ergebnisse geschlechtsspezifisch: Männer zehn Prozent, Frauen sechs Prozent.

6,3 Prozent der Polizisten und 4,6 Prozent der Polizistinnen empfinden die Arbeitsbelastung als hoch. Körperliche Beschwerden auf Grund der dienstlichen Belastung empfinden zehn Prozent der Männer im Polizeidienst und knapp sieben Prozent der Frauen. Dies deckt sich – nicht unerwartet – weitgehend mit dem geschlechtsspezifischen prozentuellen Anteil an Personen mit Burn-out-Risiko.

Als besonders positiv wird die Teamarbeit innerhalb der Polizei empfunden: 94 Prozent der Polizistinnen und Polizisten sind der Ansicht, dass die Zusammenarbeit in den Polizeiinspektionen sehr gut funktioniert. Auch bei ihren Kollegen und Vorgesetzten finden die Bediensteten zum

überwiegenden Teil Unterstützung; nur 3,8 Prozent der Männer und 1,5 Prozent der Frauen in der Polizei sind „manchmal“ oder „gar nie“ zufrieden mit der Kollegialität in ihrem dienstlichen Umfeld.

„Der Hinweis, wie sich die sozialen Umstände unter den Bediensteten gestalten und wie sie miteinander umgehen, aber auch welcher Führungsstil eines Vorgesetzten gewählt wird, sind wichtige Punkte hinsichtlich der Verhinderung und Prävention von Burn-out“, sagt Claus Polndorfer. Ein Faktor, der bei Burn-out-Betroffenen auch eine Rolle spielen kann, ist beispielsweise Mobbing. In Betrieben mit hoher Mobbing-Rate ohne fachpsychologische Unterstützungsmöglichkeit ist nicht selten auch die Burn-out-Rate höher als in anderen Unternehmen. Der Psychologische Dienst der Sicherheitsakademie bietet diesbezüglich bei Bedarf professionelle Beratung und Informationsveranstaltungen an.

Erste wissenschaftliche Studie. Die Untersuchung ist die erste Burn-out-Studie im Polizeibereich in Österreich, die in diesem Umfang durchgeführt und von zwei unabhängigen Universitäten geprüft wurde. Claus Polndorfer leitete das Projekt. Es durchlief drei Untersuchungsphasen und wird in der Fachwelt als richtungsweisend diskutiert.

In Deutschland wurde die Burn-out-Gefährdung von Polizisten bisher mit Frageinstrumenten gemessen, die nicht auf den Polizeiberuf zugeschnitten sind. „Diese Studien sind mit anerkannten Fragebögen gemessen worden, die allen wissenschaftlichen Kriterien entsprechen“, erklärt Polndorfer. „Sie sind aber nicht spezifisch für Polizeibedienstete, sondern allgemein für Berufstätige entwickelt worden.“ Bei der Polizei in Berlin beträgt die Rate burnoutgefährdeter Bediensteter 12,8 Prozent, bei den Landespolizeien in Deutschland 10 bis 12 Prozent und bei der Bundespolizei in Deutschland wurden Werte von 15 bis 25,4 Prozent gemessen. Die Höchstwerte kommen dem nahe, was üblicherweise in Gesundheits- Pflege- und Sozialbereich gemessen wird.

Bisherige Burn-out-Erhebungen über die Polizei in Österreich waren meist Umfragen und wurden online durchgeführt, was gewisse methodische Problemstellungen mit sich brin-



Polizeidienst: Zufriedenheit mit dem Beruf wirkt der Burn-out-Gefahr entgegen.

gen kann, oder sie wurden mit Fragebögen durchgeführt, die nur wenige polizeispezifische Details und damit kaum Rückschlüsse auf angeschlossene Interventionsschritte erfassen („Screening-Verfahren“). Dementsprechend breit gefächert waren ihre Ergebnisse: Sie bewegten sich zwischen 10 und 25 Prozent.

Die Studie von Polndorfer wurde mit mehreren, international erprobten psychologischen Fragebögen durchgeführt. Die Dienststellen-Stichprobe, in denen Polizistinnen und Polizisten befragt wurden, wurden per statistischer Zufallsberechnung gezogen.

Die Fragebögen für die Burn-out-Untersuchung der österreichischen Polizei wurden von insgesamt etwa hundert freiwilligen Polizeischülern, die als „Fragebogeninstruktoren“ fungierten, in die Dienststellen gebracht und den Kolleginnen und Kollegen übergeben. Wer den Fragebogen (anonym) ausgefüllt hatte, übergab ihn wieder dem Instruktor. Die Fragebogeninstruktoren wurden von Polndorfer genau unterwiesen, so dass sie sich im Zuge der Fragebogen-Erläuterung und -Vorgabe immer in gleicher Weise verhielten und die befragten Kolleginnen und Kollegen nicht beeinflussten. Diese und zahlreiche andere Sicherheitsmarker trugen dazu bei, dass es sich um ein anonymisiertes und standardisiertes Verfahren handelte.

„Aus Untersuchungen ist bekannt, dass unterschiedliche Befragungsmodalitäten einen nicht unwesentlichen

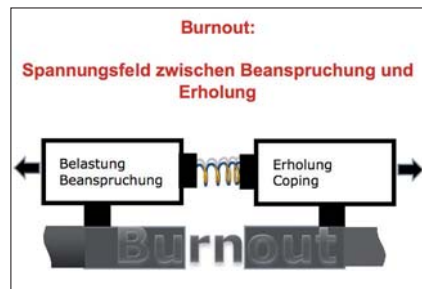
Einfluss auf das Antwortverhalten der Befragten und somit auf die Ergebnisse haben können – je nachdem, ob jemand beispielsweise einen Fragebogen an der Arbeitsstelle ausfüllt oder zu Hause im Wohnzimmer, auf Papier oder am PC, in einem authentischen oder befremdenden Setting, und so weiter“, sagt Claus Polndorfer. Das sei auch eine der größten Fehlerquellen bei Online-Befragungen.

„Wird ein Fragebogen ins Netz gestellt oder per E-Mail verschickt, ist streng genommen nicht kontrollierbar, in welchem Setting sich eine befragte Person befindet, während sie den Fragebogen ausfüllt.“ Auch nicht, ob es Beeinflussungen oder Mehrfachbefüllungen gibt, ob Personen ausreichend über die Befragung informiert wurden und einiges mehr – das kann letztlich die Ergebnisse empfindlich verzerren. „Quantität kann Qualität niemals ersetzen“, sagt Polndorfer. Das Untersuchungsdesign und die korrekte Stichprobenziehung seien das Um und Auf bei Erhebungen. Sollten hier bereits Fehler passieren, lassen sich diese später nicht mehr korrigieren. „Wissenschaftliche Exaktheit ist in ihrer Auslegung nicht dehnbar, methodische Wahrheit nicht verhandelbar“, sagt Polndorfer. „Burn-out bedarf einer umsichtigen und umfassenden Ursachenforschung.“

„Bei Online-Erhebungen muss man unterschiedliche (Selbst-)Selektionseffekte, thematische Einflussgrößen und methodische Regulationsprinzipien be-

denken, ansonsten besteht durchaus die Gefahr einer Verzerrung“, sagt Polndorfer. „Es gibt Menschen, die machen das gerne – andere wiederum machen nie an Online-Befragungen mit. Manche sind gut informiert oder fühlen sich vom Thema angesprochen, andere nicht“, erläutert Polndorfer. „Damit aber schließt man indirekt eine bestimmte Teilnehmergruppe von vornherein von einer Befragung aus“, das sei wissenschaftlich unscharf. „Methodisches Arbeiten bedeutet, eine tatsächliche Repräsentativität einer Grundgesamtheit in Hinblick auf das interessierende Merkmal zu erreichen.“ Das sei zwar auch in Online-Befragung möglich, doch „fachpsychologische Evaluierungen, gleichgültig welchen Inhalts und in welcher Form durchzuführen, bedarf neben testtheoretischer Erfahrung einer eingehenden differentialdiagnostischen Vorbereitung“, sagt Polndorfer.

Ein wesentliches Kriterium für einen wissenschaftlichen Anspruch an Befragungen aller Art ist generell, dass der Kreis der Studienteilnehmer per errechneten Zufall ausgewählt wird. „Alles andere birgt die Gefahr, dass man überwiegend Menschen befragt, die die Ergebnisse in eine bestimmte Antwort-



trichtung verzerren“, erklärt Polndorfer. Ohne statistische Zufallsauswahl ist es praktisch nicht möglich, ein repräsentatives Ergebnis zu erhalten und sind somit Umfragen. Diese seien prinzipiell nicht schlecht für die Erhebung von Tendenzen, hätten aber eine lediglich eingeschränkte Aussagekraft im Vergleich zu Studien. Zum Beispiel könnte es ein, dass bei willkürlicher Auswahl die Teilnehmer eine bestimmte Antworttendenz aufweisen und die Forscher ein Ergebnis hervorbringen, das zwar für die betroffene Personengruppe gilt, aber nicht auf den Gesamtpersonenkreis umlegbar ist, der untersucht werden sollte. Wissenschaftler nennen das „Selbstselektionseffekt“. Die Untersuchungsteilnehmer selektieren sich gewissermaßen selbst durch bestimmte Gemeinsamkeiten, zum Beispiel das Interesse für ein bestimmtes Thema.

Die Rücklaufquote im Fall der BMI-Burn-out-Studie war außergewöhnlich hoch. Sie lag zwischen 59 und 94 Prozent. Die Quote der beantworteten Fragebögen anderer Evaluierungen liegt oft nur bei zehn Prozent, vor allem, wenn Fragebögen unselektiert versendet werden.

Studie in drei Phasen. Bevor es zur Hauptstudie kam, durchlief Polndorfers Messmodell zwei Vorphasen – einen Vortest im ersten Quartal 2009 und einen Pre-Test im zweiten Quartal 2009. Daraus entstand der erste deutschsprachige Burn-out-Fragebogen, der auf den Polizeiberuf zugeschnitten ist, der „2P-FBI“ („Polndorfer Police-Force Burn-out Inventory“).

Im Vortest wurde ein Fragebogenentwurf an 100 Polizistinnen und Polizisten in drei Bundesländern dahingehend überprüft, ob er verständlich formuliert ist. In Phase zwei wurde der „2P-FBI“ drei international ausgetesteten Fragebögen („Messinstrumente“) gegenübergestellt und seine Gültigkeit (Validität, Reliabilität) an 521 Polizisten und Polizistinnen geprüft. Erst in der dritten Phase wurde der Hauptteil der Studie erhoben. Hier füllten 1.227 Polizisten die Fragebögen aus. 86 Pro-

BURNOUT

„Ausgebrannt“

Das Burn-out-Syndrom scheint nicht als eigenes Störungsbild in der „Internationalen Klassifikation von Krankheiten“ (ICD-10) auf. Der Begriff wurde in den letzten Jahren teilweise überstrapaziert und teilweise unscharf für Störungen zwischen kurzfristiger Unzufriedenheit im Beruf und innerer Kündigung eingesetzt. Oft wurde im Alltag Burn-out „diagnostiziert“, wo andere Beanspruchungen oder Krankheiten vorlagen, etwa depressive Verstimmungen.

Dr. Claus Polndorfer definiert Burn-out als „eine sich chronisch und unspezifisch entwickelnde Belastungskumulierung als Folge einer individuellen Über- oder Unterforderung, hervorgerufen durch ein Ungleichgewicht zwischen persönlich geleisteter Beanspruchung vs. Erholung, das – einhergehend mit psychophysiologischer Erschöpfung – eine merkbare Veränderung des Erlebens und Verhaltens be-

wirkt, indem es die Arbeits- und auf das private Umfeld bezogenen Lebensbereiche in einem messbaren Ausmaß mehr als vier Wochen durchgehend beeinträchtigt und deren Vollziehung dadurch weitgehend unmöglich macht“.

Die Symptome bilden ein körperliches, emotionales, geistiges und verhaltensorientiertes Bild. Sie sind eine Reaktion auf interne und externe psychische Belastungen. Charakteristisch für das Burn-out-Syndrom sind der Zustand der Erschöpfung, ein Zynismus der eigenen Arbeit, der eigenen Person oder anderen Menschen gegenüber und ein zunehmend reduziertes persönliches Engagement. Beim Burn-out kommt es zu einem kritischen Spannungsfeld zwischen Beanspruchungen und Erholung.

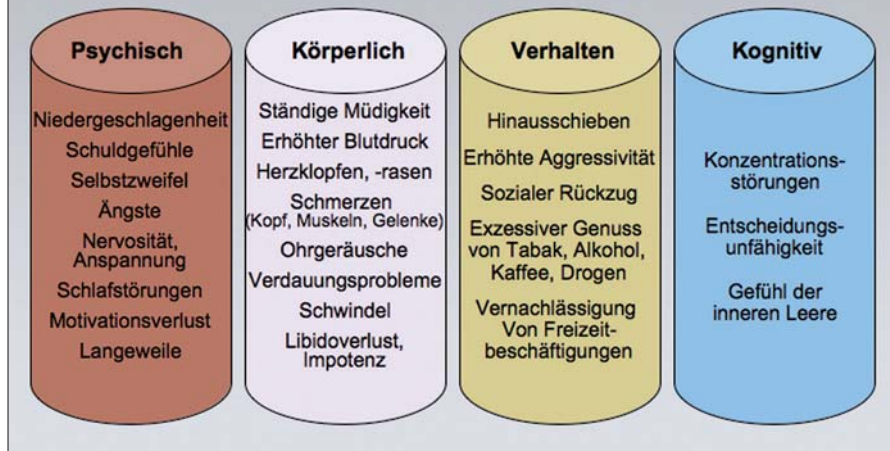
Dr. Claus Polndorfer beschreibt die Kennzeichen des Syndroms als „körperliche und geistige Erschöpfung sowie eine beträchtliche Leistungsverrin-

gerung, die über einen längeren Zeitraum besteht“. Der Prozess werde von den Betroffenen erst dann als Überlastung wahrgenommen, wenn es zu einer gravierenden Änderung der Lebensgewohnheiten kommt. Dauerstress oder kumulativer Stress und ein Erholungsdefizit, gekoppelt mit unangemessenen oder fehlenden Bewältigungsstrategien (Coping) können in letzter Instanz zum Burn-out führen. Dieser Prozess kann bis zu einigen Monaten dauern.

Laut dem „Österreichischen Bundesverband für Psychotherapie“ sprechen einzelne Studien über eine „enorme Verbreitung und für einen generellen Anstieg von psychischen Störungen mit Auswirkungen im Arbeitszusammenhang“.

Als besonders gefährdet gilt der Gesundheitsbereich. Laut der Gewerkschaft für Privatangestellte sind fast 30 Prozent der Beschäftigten im Gesundheits- und Sozialwesen burnoutgefährdet. J. B.

**Symptome des Burn-out-Syndroms
(beispielhaft)**



zent waren Männer, 14 Prozent Frauen – was ungefähr der Geschlechteraufteilung in der Polizei entspricht. Pro Bundesland wurden durchschnittlich 15 Dienststellen ausgewählt; in Wien waren es mehr. Innerhalb von drei bis vier Wochen war die Erhebung in allen Bundesländern abgeschlossen. Auch das rasche Durchziehen der Befragungsphase ist wichtig: Zieht sich eine Erhebung über einen zu großen Zeitraum hinweg, besteht die Gefahr, dass Einzelereignisse das Ergebnisbild verzerren.

Eine weitere Besonderheit der eingesetzten Fragebögen ist, dass sie eine zeitliche Rückschau in Hinblick auf die verwendeten Antwortkategorien vornehmen. Das bedeutet, dass nicht ausschließlich nach der aktuellen Beanspruchung (zum Beispiel „Ich fühle mich ...“), sondern nach dem Belastungsverlauf gefragt wird (zum Beispiel „In den letzten 7 Tagen und Nächten fühlte ich mich ...“).

Burn-out-Prävention. Das Innenministerium setzt eine Reihe von Maßnahmen, die Belastungen von Polizistinnen und Polizisten vorbeugend entgegenwirken können. „Es beginnt bereits bei den Auswahlkriterien von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dem Anforderungsprofil“, erklärt Claus Polndorfer. Der Polizeiberuf ist anspruchsvoll – er ist mit hoher Verantwortung verbunden und oft stressbeladen. „Polizistinnen und Polizisten sehen sich nahezu täglich neuen Herausforderungen gegenübergestellt. Eine Besonderheit, die ein inhaltlich abwechslungsreiches und zwischen-

menschlich vielfältiges Arbeitsfeld mit sich bringt: Der Anspruch den wir dabei als Polizei an uns selbst stellen ist: Höchste Qualität an Sicherheit zu gewährleisten“, erklärt der Studienautor. Manchmal müssen Polizistinnen und Polizisten in Sekundenbruchteilen Entscheidungen treffen, die große Auswirkungen auf ihr Leben und das Leben anderer haben können. „Einen solchen Beruf kann – und soll – nicht jeder machen.“

Der Psychologische Dienst der Sicherheitsakademie ist auch für die Mitarbeiterauswahl aller Verwendungsgruppen zuständig. Ein fundiertes fachpsychologisches Personalauswahlverfahren ist auch für später wichtig, etwa wenn es darum geht, Mitarbeiter für Führungspositionen auszuwählen. „Polizeiliche Teamleader mit Vorbildauftrag“, betont Polndorfer. „Unser Qualitätsanspruch bedeutet nach innen und außen gelebte Professionalität. Dieser an uns selbst gestellte Anspruch heißt für die Bevölkerung täglich erlebte Sicherheit“, argumentiert Polndorfer.

Mitarbeiter, die in ihrer Funktion über- oder unterfordert sind, sind auf lange Sicht mitunter burnoutgefährdet. „Innerhalb der Führungskräfteausbildung ist es wiederum wichtig, die künftigen Vorgesetzten auf ihre Rolle und Verantwortung gut vorzubereiten“, sagt Polndorfer.

Neben den Ausbildungsmaßnahmen bietet die Sicherheitsakademie Fortbildungen an, die sich mit dem Thema Burn-out und dessen Prävention befassen. Sie richten sich sowohl an Führungskräfte als auch an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Hinzu kommen

fachpsychologische Spezialschulungen. Auch das betriebliche Vorschlagswesen kann Missstände ausräumen, die zur Unzufriedenheit der Mitarbeiter führen können. In Wien ist zusätzlich eine eigene Personalentwicklungsstelle eingerichtet. Sie soll dazu beitragen, dass die Bediensteten ihren Wünschen und Fähigkeiten entsprechend eingesetzt werden. Zufriedenheit mit dem Beruf allgemein wirkt der Burn-out-Gefahr deutlich entgegen. Aber ein hoher Arbeitsaufwand alleine bedeutet noch nicht, dadurch zwangsläufig auszubrennen, es gilt, das „Gesamtsystem Mensch“ zu betrachten.

Zum Wohl der Psyche der Polizistinnen und Polizisten tragen Maßnahmen bei, wie Supervision (derzeit Pilotprojekt in Wien, Tirol und Steiermark) oder „Peer-Support“. Dieser wird Exekutivbediensteten nach besonders belastenden Einsätzen angeboten, wie etwa nach einem Schusswaffengebrauch.

„Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter hat aber auch selbst eine gewisse Pflicht, einen Beitrag zur eigenen Burn-out-Prävention beizutragen“, betont der Psychologe Polndorfer. Die Bediensteten sollten sich ausreichend Zeit für Ruhe und Erholung gönnen.

Wer im Dienst Stress hat und sich privat noch zusätzlichen Stress auferlegt, keine Ruhephasen nachholt, nicht auf die Signale seines Körpers achtet, keine stabile soziale oder private Einbettung genießt und gedanklich nie abschalten lernt, kann Gefahr laufen auszubrennen: „Das Burn-out hat oft auch eine private Komponente, auf die der Dienstgeber keinen Einfluss hat. Prävention beginnt beim Selbst. Die Psychologie reicht eine offene Hand zur Unterstützung“, erläutert Polndorfer.

Keine Freikarte zum Ausruhen. „Die Erkenntnisse aus der Studie sind keine Freikarte zum Ausruhen, aber sie sind eine Bestätigung dafür, dass Bisheriges weitgehend richtig und wichtig war“, betont Polndorfer. „Diesen Weg verfolgen wir in Hinblick auf psychologisches Arbeiten weiter. In der Studie stehen die Menschen im Mittelpunkt. Polizistinnen und Polizisten die täglich Wertvolles leisten und Anspruchsvolles bewältigen. Daher ist es von großer Bedeutung, keine emotionalen Schlagzeilen, sondern Fakten auf sachlicher Basis zu diskutieren.“ *Gerhard Brenner*

Foto: SAK