

Beratung und Unterstützung

Traumatische Erlebnisse, Konflikte oder Enttäuschungen strapazieren die Gesundheit. Der psychologische Dienst im Innenministerium berät und unterstützt, wenn die Belastung zu groß werden sollte.

Eine 45-jährige Frau aus dem Bezirk Linz-Land blieb Anfang August 2020 mit ihrem Pkw auf einem unbefestigten Feldweg stecken. Um sich aus der misslichen Lage zu befreien, organisierte die Lenkerin einen Abschleppwagen. Auch dieser blieb stecken. In weiterer Folge musste die Feuerwehr zur Hilfe gerufen werden, wodurch auch eine Polizeistreife auf den Vorfall aufmerksam wurde. Als sich die Polizisten nach dem Rechten erkundigen wollten, wurde die 45-Jährige renitent. Sie war sichtlich alkoholisiert, weigerte sich, bei der Klärung der näheren Umstände mitzuwirken, und versuchte, mehrmals den Ort des Geschehens zu verlassen. Als die einschreitende Polizistin die alkoholisierte Frau auf ihr ungebührliches Verhalten aufmerksam machte, und sie abmahnte, bäumte sie sich vor der Beamtin auf und versuchte, auf die Polizistin hinzutreten und ihr in das Gesicht zu spucken. Daraufhin wurde die rabiate Frau von den Beamten vorläufig festgenommen und zur Polizeidienststelle gebracht, wo sie sich dann beruhigte. Einen Alkotest verweigerte sie, was in der Regel eine Anzeige nach der Straßenverkehrsordnung und die vorläufige Abnahme des Führerscheines zur Folge hat. In diesem Fall war die Abnahme des Führerscheines jedoch nicht mehr möglich, weil sie keinen mehr besaß.

Sinkender Respekt. Beispiele wie dieses zeigen, dass es im Polizeialltag nicht nur die augenscheinlich schwerwiegenden Amtshandlungen sind, die zu Belastungen führen können. Auch die vielen „alltäglichen“ Stressoren können dazu führen, dass das Empfinden von Gerechtigkeit und Sinnhaftigkeit aus dem Gleichgewicht gerät und eine dauerhafte Frustration nach sich zieht. Mitarbeiter in der öffentlichen Verwaltung und im Exekutivdienst befinden sich bei der Ausübung ihrer Arbeit immer häufiger in einem Span-



Peer-Support: Peers helfen Kolleginnen und Kollegen, belastende dienstliche oder private Situationen zu verarbeiten.

nungsfeld. Einem Spannungsfeld zwischen ansteigender Arbeits- und Einsatzbelastung, zunehmender Gewaltbereitschaft von Personen, die von Polizisten oder Verwaltungsbediensteten auf ein Fehlverhalten hingewiesen werden sowie einer erhöhten Sensibilität der Bevölkerung, im Hinblick auf die Effizienz und die Rechtsstaatlichkeit, was die Arbeit der Polizisten angeht.

Einschneidende Erlebnisse. Polizeibedienstete sind in ihrem beruflichen Alltag immer wieder mit Situationen konfrontiert, die nicht nur eine Gefahr für ihre eigene Gesundheit darstellen, sondern auch die Psyche belasten können. Dazu gehören etwa Unfälle, bei denen Kinder verletzt oder getötet werden, der Tod oder die Verletzung von Kollegen, das Überbringen von Todesnachrichten oder der Gebrauch der Schusswaffe im Dienst.

„Polizisten, die in Notwehr einen anderen Menschen schwer verletzt oder getötet haben oder die unmittelbar miterleben mussten, wie ein Kollege getötet wurde, erfahren eine psychische Belastung, die außerhalb der üblichen Lebenserfahrung liegt“, erläutert Mag. Elisabeth Schneider. Die Psychologin ist Leiterin des Referates für psychologische Fachausbildung, Notfall- und Traumapsychologie (Referat I/12/b) im Innenministerium. „Mitarbeiter in der

öffentlichen Verwaltung und im Exekutivdienst befinden sich bei der Ausübung ihrer Arbeit immer wieder in einem Spannungsfeld“, sagt Schneider.

Kollegen helfen Kollegen.

In vielen Einsatzorganisationen – mitunter bei Polizei, Feuerwehr oder Rettung – kommen „Peer-Modelle“ zum Einsatz. Es handelt sich dabei um Unterstützungsleistungen von Kollegen für Kollegen. Die Peers als Erstsprechpartner haben den Vorteil, dass sie sich mit der Arbeit des Betroffenen und den damit verbundenen Rahmen-

bedingungen auskennen. Die Peers sprechen, anders als externe Experten oder Psychologen, die gleiche Sprache wie die Betroffenen und kennen den Berufsjargon. Die besonders geschulten Kolleginnen und Kollegen beraten und unterstützen nach Vorfällen, die den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern emotional und psychisch nahegegangen sind. Die Peers stehen auch dann zur Verfügung, wenn sich Kollegen aufgrund anderer dienstlicher Vorkommnisse oder privater Ereignisse belastet fühlen.

Die Aufgabe der Peers liegt darin, den hilfesuchenden Kolleginnen und Kollegen bei der Verarbeitung von Erlebnissen dienstlicher oder privater Natur Hilfe anzubieten. Da auch Polizisten und Mitarbeiter der Sicherheitsverwaltung fühlende Wesen sind, gelingt es nicht immer, Erlebtes nach Dienstende abzuhaken und zum Alltag überzugehen. „Zeit ist ein bedeutender Faktor. Es ist wichtig, dass ein erster Kontakt so rasch wie möglich nach einem einschneidenden Ereignis stattfindet. In derartigen Situationen sind auch die Vorgesetzten gefordert. Abgesehen davon, dass Vorgesetzte in bestimmten Fällen zur Verständigung der Peers angehalten sind, ist die Unterstützung durch den Chef oder die Chefin von zentraler Bedeutung, da dieser wichtige



Psychologinnen und Psychologen des psychologischen Dienstes sowie Peers stehen den Kolleginnen und Kollegen der Exekutive und der Sicherheitsverwaltung als Ansprechpartner zur Verfügung.

Rückhalt einen wesentlichen Einfluss auf den weiteren Verlauf der Situation des Betroffenen haben kann“, sagt Schneider. Die Gespräche der Betroffenen mit den Peers sind vertraulich und erfolgen auf freiwilliger Basis.

Die Verständigung eines Peers kann über die Landesleitzentralen erfolgen, über Vorgesetzte oder Kollegen, ebenso kann der Betroffene selbst – die Einhaltung des Dienstweges ist nicht erforderlich – einen Betreuer kontaktieren. In vielen Fällen werden die Peers selbstständig aktiv, sie treten direkt an Betroffene heran, wenn sie von einem belastenden Vorfall oder Ereignis Kenntnis erlangen. Bundesweit gibt es 86 Peers. Im Team sind auch 18 ausgebildete Psychologinnen und Psychologen.

Ausbildung. Die Peers werden vom psychologischen Dienst des BMI ausgewählt und müssen im Falle ihrer Eignung eine dreiwöchige Ausbildung beim psychologischen Dienst des BMI absolvieren. Die Teilnehmer erhalten umfangreiches Fachwissen in den Bereichen Stressmanagement, Persönlichkeitspsychologie, Psychotraumatologie, Gesundheitsprävention, Krisenintervention oder Interventionstechniken. Im Zuge der Ausbildung werden die angehenden Peers für die Kollegenunterstützung geschult und vorbereitet.

Die Supervision Die Supervision ist ein berufsbezogener Beratungsprozess und dient der Reflexion des beruflichen Handelns. Gerade im Innenressort mit seinen vielseitigen Aufgabenbereichen ist die professionelle Gestaltung zwischenmenschlicher Beziehungen eine der wesentlichsten Herausforderungen.

Die Hauptaufgabe aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besteht darin, auf die Anliegen, Sorgen oder Beschwerden der Menschen einzugehen. Polizisten und Bedienstete der Sicherheitsverwaltung sollen durch die Supervision bei ihrer Arbeit unterstützt werden.

In der Supervision können beispielsweise ihre Gefühle und Handlungen in schwierigen Situationen thematisiert werden. Supervision kann die Kommunikationsfähigkeit und Handlungssicherheit im beruflichen Alltag fördern. Durch die Supervision soll erreicht werden, dass Aufgaben und Probleme im Beruf effektiver bewältigt werden können. Die Erhöhung sozialer Kompetenzen, die

Erweiterung des eigenen Blickwinkels, die Stärkung des Zusammenhalts und das Finden alternativer Handlungsmöglichkeiten sind lediglich Auszüge für die Bandbreite an inhaltlichen Zielen, die in der Supervision angestrebt werden können. Supervision soll vor allem vorbeugend wirken und einen professionellen Rahmen bieten, wo sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer über Berufliches austauschen und gemeinsam über positive, aber auch negative Gefühle reflektieren können.

Das Ziel ist, dass die Teilnehmer der Supervision diese Gefühle bewusst wahrnehmen und abbauen können. Dadurch soll das objektive und vorurteilsfreie Handeln in neuen Situationen gestärkt werden. In der Supervision werden in erster Linie fachliche Themen oder dienstliche Problemstellungen reflektiert und lösungsorientiert behandelt. Damit verbundene persönliche Anliegen können in diesen Prozess integriert werden.

Supervision kann als präventives Beratungsinstrument einen wesentlichen Beitrag zur Gesundheitsförderung und somit zur Erhaltung der Mitarbeitergesundheit leisten. 2018 haben 23 und 2019 17 Gruppen aus verschiedenen Organisationseinheiten erstmals Supervision beantragt.



Elisabeth Schneider: „Rasch Hilfe holen, bei belastenden Erlebnissen.“



Supervision kann die Kommunikationsfähigkeit und Handlungssicherheit im beruflichen Alltag fördern.

Vorbeugen durch Wissen. Fachpsychologische Aus- und Weiterbildungen für Polizisten und Bedienstete der Verwaltung sollen Wissen vermitteln, für die Teilnehmer bewusstseinsfördernd wirken sowie Handlungssicherheit im Umgang mit sensiblen psychologischen Problemstellungen und Themen erzeugen. 2019 nahmen 2.238 Teilnehmerinnen und Teilnehmer an 89 psychologischen Schulungen teil.

„Die Inhalte und Themen werden je nach Zielgruppe und Bedarf ausgerichtet. Beispielsweise psychosoziale Unterstützung für Mitarbeiter, Stressbewältigung, Burnout, traumatischer Stress, Überbringen von Todesnachrichten, Umgang mit Suizid und selbstmordgefährdeten Menschen, Umgang mit psychisch auffälligen Personen, Kommunikation, Konflikte, Mobbing oder Entwicklung der eigenen Persönlichkeit“, sagt Referatsleiterin Schneider.

Hilfe annehmen. „Mir ist wichtig, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Innenressorts wissen, dass sie in schwierigen dienstlichen wie auch privaten Situationen nicht alleine dastehen. Häufig kommt es vor, dass Menschen, die viel von sich geben und

sehr hilfsbereit und loyal gegenüber ihren Mitmenschen auftreten, selbst Schwierigkeiten haben, andere um Hilfe zu bitten. Wer hingegen denkt, alles alleine schaffen und erledigen zu müssen, läuft Gefahr, sich selbst zu überfordern. Bevor das passiert, ist es wichtig, andere Menschen um Hilfe zu bitten oder zu überlegen, Aufgaben oder Verantwortung an andere abzugeben“, sagt Schneider.

Der psychologische Dienst wurde 1974 in Form einer institutionalisierten Polizeipsychologie, bei der damals neu geschaffenen Zentralstelle für Aus- und Fortbildung im BMI eingerichtet. Seit 2016 ist er in der Gruppe I/C der Sektion I im BMI angesiedelt und besteht aus zwei Referaten, die von den Mitarbeitern der beiden Außenstellen in Tirol und der Steiermark unterstützt werden: dem Referat für Psychologische Eignungsdiagnostik und Personalauswahl sowie dem Referat für Psychologische Fachausbildung, Trauma- und Notfallpsychologie.

Vier Säulen. Die Beratungs- und Unterstützungsangebote des Referates von Schneider basieren auf vier Säulen: Beratungsgespräche und Unterstüt-

zungsmaßnahmen durch Mitarbeiter des psychologischen Dienstes für alle Bediensteten des Innenressorts, Erstgespräche und Unterstützungsmaßnahmen durch den Peer-Support und durch Landespolizeipsychologen, Erstgespräche und Unterstützung durch soziale Vertrauenspersonen des Bundesamtes für Fremdenwesen und Asyl (BFA) für Bedienstete des BFA und begleitende Maßnahmen in Form von Gruppensupervisionen, „wobei dafür vorwiegend externe Expertinnen und Experten herangezogen werden“, sagt Schneider.

Die Angebote und Unterstützungsleistungen des psychologischen Dienstes setzen dabei mehreren Ebenen an und konzentrieren sich – mit Ausnahme der Gruppensupervision – auf Erstmaßnahmen. Wenn Mitarbeiter eine längerfristige Unterstützung, wie eine therapeutische Intervention oder psychiatrische Behandlung (Psychotherapie, fachärztliche Betreuung) benötigen, wird in Absprache mit den Betroffenen an Fachkräfte weitervermittelt. *G. B.*

Information im BMI-Intranet
www.bmi.intra.gv.at/peer_support
www.bmi.intra.gv.at/Supervision

FOTO: GERD PACHAUER