

# Psychologische Maßanzüge

**Der Psychologische Dienst im Innenministerium ist für psychologische Beratung und Unterstützung der BMI-Bediensteten, für Eignungsdiagnostik und Personalauswahl sowie für den Peer-Support zuständig.**

In den vergangenen Jahren hat der Bedarf an fachpsychologischen Dienstleistungen stark zugenommen“, sagt Dr. Claus Polndorfer, Leiter der Abteilung I/12 (Psychologischer Dienst). Die Abteilung ist in zwei Referate gegliedert, die Polndorfer als „hoch spezialisierte Wissenschaftsdisziplinen mit ‚Hands-on-Qualität‘“ beschreibt. Das Referat I/12/a führt jährlich bei rund 6.500 Personen eine psychologische Eignungsdiagnostik durch, das Referat I/12/b bewältigt gemeinsam mit dem Peer-Support bundesweit mehr als 400 Betreuungseinsatzfälle und hält Vorträge für Polizei und Verwaltung. Polndorfer versteht die fachpsychologischen Kompetenzen seiner Abteilung als individuelle, auf den jeweiligen Auftraggeber zugeschnittene, rechtssichere Serviceleistung. „So verschieden die Bedürfnisse unserer Auftraggeber sind, so zugeschnitten sind unsere Lösungen: Wir fertigen psychologische Maßanzüge“, sagt der ehemalige Polizeibeamte.

**Claus Polndorfer** war Polizist in Salzburg und studierte nebenbei Psychologie an der Universität Salzburg. 2001 absolvierte er ein universitäres Praktikum im Psychologischen Dienst des BMI. Nach den Zusatzausbildungen zum Notfallpsychologen, Klinischen- und Gesundheitspsychologen wurde Polndorfer 2014 zum Leiter des Referats bestellt, das ab 2016 zu einer Abteilung mit zwei Referaten sowie zwei operativen Außenstellen in Tirol und der Steiermark umstrukturiert wurde. Gerade die beiden Außenstandorte sind Polndorfer geografisch und einsatzstrategisch wichtig: „Der steigende Bedarf an psychologischen Aufgaben verlangt nach Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die zentral koordiniert eingesetzt werden können.“ Polndorfer betont die hohe fachliche Kompetenz und Motivation des gesamten Teams. Man könne die Arbeit „von damals“ mit den heutigen Herausforderungen nicht vergleichen. Auch in der Zivilgesellschaft hätte sich ein Wandel im Kommunizieren der eigenen seelischen Verletzlichkeit vollzogen. Zum anderen sind fundierte Personalauswahlverfahren gefragt wie noch



**Elisabeth Schneider leitet und koordiniert unter anderem den Peer-Support im Innenministerium.**



**Katharina Schiefer ist für psychologische Eignungsdiagnostik und Personalauswahl verantwortlich.**

nie. „Der Wunsch nach einer wissenschaftlich verankerten Bestenauswahl ist eine logische Konsequenz von sich verändernden Anforderungen im Verwaltungsbereich bzw. im Bereich polizeilicher Spezialisierungen – und wir haben die Verfahren dazu“, hebt Polndorfer hervor.

**Kernaufgaben.** Mag. Katharina Schiefer, Leiterin des Referats I/12/a, ist seit 2008 im Psychologischen Dienst des BMI und mit ihrem Team für die psychologische Eignungsdiagnostik und Personalauswahl verantwortlich. Mag. Elisabeth Schneider führt das Referat I/12/b, das für psychologische Fachausbildungen sowie den Bereich der Notfall- und Traumapsychologie zuständig ist. Beide haben u. a. die Zusatzausbildung zur Klinischen- und Gesundheitspsychologin absolviert.

**Psychologische Eignungsdiagnostik und Personalauswahl.** Sonder- und Spezialeinheiten (wie WEGA, EKO Cobra/DSE, Diensthundeeinheit, Wasserpolizei) wünschen mittlerweile – neben ihren eigenen, höchst individuellen Aufnahmekriterien (etwa bestimmte Sportlimits, Schießleistung, Fremdsprachenbeherrschung) – den Einsatz einer psychologischen Eignungsdiagnostik. Bereits beim Aufnahmeverfahren von Polizeibewerberinnen und -werbern wird die Erfüllung der beruflichen Anforderungen mit geeigneten Tests überprüft. Die fachliche Beratung im Vorfeld ist dabei selbstverständlich. Bei den Vorbereit-

ungen für die psychologische Eignungsdiagnostik wird zuerst erhoben, welche Anforderungen in Verbindung mit der jeweiligen Stelle stehen: „Die Personalpsychologie bietet viele Grundlagen, um diese Anforderungen dann in den weiteren Schritten valide und reliabel erheben zu können“, sagt Schiefer. Gemeinsam mit der ein Personalauswahlverfahren anfragenden Organisationseinheit aus der Exekutive oder Verwaltung wird in einem Analyse-Workshop erarbeitet, welche Anforderungen die ausgeschriebenen Stellen ausmachen.

Ziel ist, die Tätigkeiten der Stelle aufgrund unterschiedlicher Methoden umfangreich zu erfassen und hieraus psychologisch relevante Anforderungen zu erstellen. Im Bedarfsfall werden zusätzlich standardisierte Arbeitsplatzbeobachtungen durchgeführt: Vor Ort werden dabei über einen bestimmten Zeitraum die Tätigkeiten des auszu-schreibenden Arbeitsplatzes mittels komplexer Verfahrenstechniken exakt erhoben und fließen in das vom Referat I/12/a erstellte psychologische Anforderungsprofil ein. Das Gesamtergebnis der Anforderungsanalyse bildet die Basis für den weiteren diagnostischen Prozess, der beispielsweise aus computerunterstützten psychologischen Testverfahren, psychologischen Interviews oder auch aus einer Mischvariante bestehen kann.

„Das Ziel und der Nutzen einer psychologischen Eignungsdiagnostik liegt darin, aus den Bewerberinnen und Bewerbern jene Personen zu erhalten, die die spezifischen Anforderungen am besten erfüllen. Darüber hinaus soll für Bewerberinnen und Bewerber eine spätere Unter- oder Überforderung am angestrebten Arbeitsplatz vermieden werden“, sagt Schiefer. Die psychologische Eignungsdiagnostik bietet dafür ein breites Spektrum an fachlich fundierten Möglichkeiten an, auf die Ansprüche der jeweiligen Organisationseinheit einzugehen.

**Beratung, Unterstützung, Betreuung.** „Die Unterstützungsmaßnahmen, die vom Referat I/12/b angeboten werden, basieren auf vier Säulen“, erklärt Elisa-

beth Schneider: Die erste ist die Beratung und Unterstützung durch die Psychologinnen und Psychologen des Psychologischen Dienstes – ein Angebot, das allen Ressortbediensteten stets kostenlos zur Verfügung steht. Die strikte Verschwiegenheit ist selbstverständlich und im Psychologengesetz geregelt.

**Der Peer-Support** wird vom Referat I/12/b fachlich geleitet und koordiniert. Er ist ein Betreuungs- und Beratungsmodell, das auf der semiprofessionellen Unterstützung von Kolleginnen und Kollegen basiert. Peers, die vorwiegend aus dem Bereich der Sicherheitsexekutive kommen, werden vom Psychologischen Dienst ausgebildet, um Ressortbedienstete nach als belastend empfundenen Ereignissen in Erstmaßnahmen zu beraten und zu unterstützen.

Derzeit gibt es bundesweit über 80 ausgebildete Peers, 26 haben ein Psychologiestudium absolviert. Auch darin ist ein steigender Bedarf erkennbar: 721 Kolleginnen und Kollegen wurden 2019 betreut, 2020 waren es 827. Dieses Jahr ist die Ausbildung weiterer Peers geplant und in Kooperation mit der Sicherheitsakademie wird der Ausbau der Peers in den Bildungszentren fortgesetzt werden.

**Ein vergleichbares System**, das die dritte Säule darstellt, gibt es im Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA). Die 25 vom Psychologischen Dienst des BMI ausgebildeten Vertrauenspersonen stehen – ähnlich wie die Peers innerhalb der Exekutive – BFA-Bediensteten bundesweit als Ansprechpartner und Ansprechpartnerinnen bei psychosozialen Belastungen zur Verfügung.

**Die Arbeit** der Psychologinnen, Psychologen und der Peers findet auf verschiedenen Ebenen statt: (a.) *Präventiv*, um den Kolleginnen und Kollegen Informationen über die ihnen bundesweit zur Verfügung stehenden Unterstützungsmöglichkeiten zu vermitteln, werden in der Aus- und Fortbildung Vorträge und Informationsveranstaltungen durchgeführt. Damit jeder weiß, an wen man sich im Bedarfsfall vertrauensvoll wenden kann. (b.) *Im Akutfall*, nachdem ein belastendes Ereignis eingetreten ist, erfolgen möglichst zeitnahe zum Ereignis bzw. Einsatzfall die Maßnahmen im Sinne einer Erst- und Krisenintervention. Bei größeren Schadensereignissen werden auch einsatzbegleitende Maß-



**Claus Polndorfer: „In den vergangenen Jahren nahm der Bedarf an fachpsychologischen Dienstleistungen stark zu.“**

nahmen gesetzt. (c.) *Die Nachsorge* in den Tagen und Wochen nach dem Ereignis in Form von Einzel- und Gruppeninterventionen – mit dem Ziel, die Aufarbeitung des Erlebten zu fördern und begleitend geeignete Ressourcen im Sinne des Belastungsmanagements zu finden.

Unser Angebot ist auf kurz- und mittelfristige Unterstützung ausgerichtet. Wir führen keine Psychotherapie oder psychologische Behandlung durch, unterstützen aber im Bedarfsfall bei der Suche nach geeigneten Fachkräften“, betont Schneider. Schließlich gibt es noch (d.) die Ebene der *begleitenden Interventionen*, auf der beispielsweise die Supervision oder das Coaching einzuordnen sind. Gemeinsam mit der Mediation stellen sie die vierte Säule der Unterstützungsmaßnahmen dar.

**Supervision.** Durch den Rollout „Supervision für alle Ressortbediensteten“, der 2012 bundesweit eingeleitet wurde, gelang es, ein weiteres Unterstützungsangebot umzusetzen: Der Unterschied zu anderen Beratungs- bzw. Betreuungsmaßnahmen besteht vor allem darin, dass Arbeitsprozesse, und dabei insbesondere Kommunikations- und Ablaufstrukturen reflektiert und gegebenenfalls optimiert werden. „Supervision soll zur Reflexion anregen, das eigene Handeln, gewisse Abläufe aber auch Belastungen beleuchten“, sagt Schneider. Die Übergänge zum Einzelcoaching sind dabei fließend, wobei dieses auf Führungskräfte ausgerichtet

ist: Supervisionen finden vorwiegend im Gruppen-, (Führungskräfte-) Coachings hingegen im Einzelsetting statt. „Wichtig ist in beiden Fällen auch der Aspekt der Psychohygiene“, konkretisiert Schneider.

**Mögliche Fragestellungen** für eine Supervision können sein: die Reflexion und Aufarbeitung dienstlicher Problemfelder, die gemeinsame Optimierung von Arbeitsabläufen oder die Förderung von Beziehungsstrukturen durch untereinander stattfindenden Interaktionen sowie der Umgang mit Konflikten.

Im Erstgespräch mit einem Antragsteller klären wir im Vorgespräch ab, ob die Fragestellung supervisionsrelevant ist, oder andere fachpsychologische Maßnahmen passender wären“, sagt Schneider. Das Angebot wurde – gemeinsam mit dem Begriff der „Mediation“, dem Verfahren zur Bearbeitung von Konflikten – im Erlass vom Jänner 2021 konkretisiert, der im BMI-Intranet abgerufen werden kann ([www.bmi.intra.gv.at/Supervision](http://www.bmi.intra.gv.at/Supervision)).

Für die Antragstellung der Supervision ist ein Formular, das im Intranet zur Verfügung steht, zu befüllen und an den Psychologischen Dienst des BMI zu übermitteln. Nach Einlangen des Formulars erfolgt eine telefonische Kontaktaufnahme mit dem Antragsteller, um das weitere Prozedere festzulegen und eine/n auf die jeweilig zu beleuchtende Situation geeignete/n Supervisor/in auszuwählen.

**Psychologische Fachausbildung.** Ein weiterer, thematisch breit angelegter und personell intensiver Aufgabenbereich des Referates I/12/b umfasst die psychologische Fachausbildung. Allein im Jahr 2019 nahmen insgesamt 2.278 Ressortbedienstete an Aus-, Fort- und Weiterbildungen des Psychologischen Dienstes des Bundesministeriums für Inneres teil, im Rahmen derer eine große Bandbreite an psychologischen Inhalten vorgetragen wurde. „Wichtig ist uns, psychologische Themen verständlich und praxisnah zu transportieren“, sagt die Referatsleiterin. Die Seminare und Schulungstätigkeiten des Referates ermöglichen darüber hinaus den persönlichen Kontakt zu den Ressortbediensteten im Bereich der Exekutive und Verwaltung, was bestimmte „Schwellenängste“ in Bezug auf die Annahme von Unterstützungsmaßnahmen deutlich reduziert. *Nicole F. Antal*