

Betreuung nach besonderen Belastungen

Beispiel: Hamburg

Konzept des Beratungs- und Betreuungsteams

In den letzten Jahren hat sich sowohl bei der Polizei wie bei den Rettungsdiensten ein stärkeres Bewußtsein dafür entwickelt, welchen seelischen Belastungen diese Berufsgruppen ausgesetzt sind. Nach einer Untersuchung der Universität Hamburg (Frauke Teegen, 1998) an fünf Revierwachen wird jeder dritte Polizist in bestimmten Situationen von Erinnerungen bedrängt, die auf Einsätze mit Toten, Sterbenden oder Schwerverletzten zurückgehen. Auch die Ärzte, Psychologen und Seelsorger bestätigen, daß es einen großen Gesprächsbedarf über belastende Einsätze gibt. Besonders der Tod von Kindern oder Kollegen, eigenes Versagen, die Bedrohung des eigenen Lebens oder Zwangsanwendung mit Todesfolge können tiefe Spuren in der Erinnerung der beteiligten Beamt/inn/en zurücklassen. So ist es verständlich, daß viele Beamte eine stärkere Unterstützung bei der Verarbeitung solcher Einsätze wünschen. Bundesweit wird an Konzepten gearbeitet, welche dabei helfen sollen.

Entwicklung des Konzepts

Im November 1996 wurde die Landespolizeischule von der Polizeiführung beauftragt, über den Psychologischen Dienst, gemeinsam mit dem Ärztlichen Dienst, den Polizeiseelsorgern, einem Beamten des Höheren Dienstes und einem Vertreter der Rechtsabteilung, ein Konzept für die Hamburger Polizei zu entwickeln. Im Januar 1997 nahm dieses Gremium seine Beratungen auf.

Als Grundlage diente zunächst ein Entwurf, der davon ausging, daß Beamte, die bereits eine eigene Belastungssituation erfolgreich bewältigt hatten, unter bestimmten Voraussetzungen und nach entsprechender Schulung imstande sein würden, künftigen Betroffenen qualifizierte Hilfestellung zu leisten. Vor einer konzeptionellen Festlegung beschloß das Team jedoch, die Vorlagen anderer Bundesländer zu sichten, externen Rat und Informationen einzuholen (was u.a. durch einen Besuch von Frau Dr. Teegen bei der Arbeitsgruppe und durch die Teilnahme der Arbeitsgruppe an mehreren Fortbildungen und Veranstaltungen geschah, darunter eine mit dem Internisten und Psychiater Dr. Jatzko), sowie eigene Erfahrungen im Lichte der beschriebenen Aufgabenstellung auszuwerten. Gleichzeitig arbeitete sich die Gruppe durch eine lange Liste von Szenarien, anhand derer der Betreuungsbedarf möglichst realitätsnah beschrieben werden sollte.

Im Verlauf dieser Beratungen gelangte die Gruppe zu der Überzeugung, daß es effektiver sei, wenn die künftige Betreuung von den in ihr vertretenen Ärzten, Seelsorgern und Psychologen wahrgenommen würde, welche ohnehin schon auf diesem Gebiet tätig sind. Dies würde auch dem Umstand Rechnung tragen, daß für Polizeibeamte in bestimmten Fällen Konflikte mit dem Legalitätsprinzip entstehen können. Die Teammitglieder hingegen unterliegen nicht dem Strafverfolgungszwang, Geistliche und Ärzte haben ein Zeugnisverweigerungsrecht. Hierzu sollten die vorhandenen Ressourcen besser aufeinander abgestimmt, durch Fortbildung und gegenseitige Beratung weiterentwickelt und in ein gemeinsames Handlungskonzept eingebettet werden. Darüber hinaus sollten mittelfristig zwei oder drei Polizeibeamte, die Erfahrungen im Umgang mit besonders belastenden Einsätzen haben, an der Arbeit des Teams beteiligt werden, sofern nicht die o.g. Gesichtspunkte dagegen sprächen.

Auf einem Klausurwochenende im Oktober 1997 wurde das Konzept im wesentlichen fertiggestellt und, nach der Klärung einiger weiterer Details, der Polizeiführung Anfang Januar 1998 vorgestellt, wo es Zustimmung fand. Ab März 1998 steht das Team bereit.

Reaktion auf besondere Belastungen

Polizeibeamte als professionelle Helfer entwickeln im Laufe ihres Berufslebens schützende Mechanismen, die es ihnen ermöglichen, auch hohen Belastungen standzuhalten. Es gibt jedoch Erfahrungen, welche so tief in das Lebensgefühl einschneiden, daß sie mit diesen Strategien nicht mehr zu bewältigen sind. Dies geschieht z.B., wenn ein Eindruck, etwa der Anblick einer zerstückelten Leiche, so stark ist, daß er den schützenden Wahrnehmungsfilter durchstößt und das Selbst- und Weltbild eines Polizeibeamten so stark erschüttert, daß geduldige seelische und gedankliche Arbeit nötig ist, um diese Erfahrung zu integrieren.

Es liegt auf der Hand, daß so ein Vorgang Anstrengungen kostet und nicht ohne Irritationen abläuft. So kann es sein, daß jemand, der schon längst wieder zur Tagesordnung übergegangen ist, durch Träume oder "Flashbacks" daran erinnert wird, daß ein vergangenes Ereignis noch nicht "erledigt" und die seelische Arbeit noch nicht beendet ist.

Wo diese Arbeit nicht geleistet wird, etwa weil Beamte dem inneren Leitbild eines "coolen" Polizisten folgen, oder weil die Organisation nicht achtsam genug mit diesen Problemen umgeht, besteht die Gefahr, daß die unerledigten seelischen Prozesse ein Eigenleben führen und sich zu posttraumatischen Belastungsstörungen mit Krankheitswert entwickeln. Langzeitfolgen können dann sein: Alkoholismus, Scheidungen, Selbsttötungsabsichten, Schwierigkeiten im Beruf, eingeschränkte dienstliche Verwendbarkeit bis hin zur Frühpensionierung. Hingegen kann die Auseinandersetzung mit diesen bedrückenden Erfahrungen zu einer reiferen Lebenseinstellung beitragen.

Zu einer fundierten Krisenintervention muß es deshalb zuallererst gehören, daß schon Polizeianwärter/innen auf diese Thematik vorbereitet werden, damit sie, wenn sie selbst mit einem schlimmen Ereignis konfrontiert worden sind, ihre Schwierigkeiten richtig einordnen und als ganz normale Reaktion auf einen Ausnahmezustand begreifen können, als innere Anforderung, sich mit dem Ereignis auseinanderzusetzen. Die hierzu erforderliche Bereitschaft setzt wiederum eine Gesprächskultur voraus, die es gestattet, Gefühle zu zeigen und über Probleme zu reden. Eine solche Gesprächskultur hilft nicht nur dem jeweils Betroffenen, sich mit seinen Belastungen auseinanderzusetzen, sondern ermöglicht auch seiner Umgebung, den Kolleg/inn/en und Vorgesetzten, ihn bei der Bewältigung zu unterstützen. Sie können das unter anderem dadurch tun, daß sie die Vorkommnisse weder bagatellisieren noch in ein heroisches Licht tauchen, und indem sie dem Betroffenen die Möglichkeit geben, sich auszusprechen (wenn er das will) oder auch in Ruhe wieder zur Besinnung zu kommen.

Weil solche Vorbedingungen und Begleitumstände eine vermutlich mindestens ebensogroße Bedeutung für die Bewältigung von schlimmen Erfahrungen haben wie der Einsatz von Fachleuten im Ernstfall, nennt sich das Betreuungs- und Beratungsteam der Hamburger Polizei auch nicht "Kriseninterventionsteam". Es will damit deutlich machen, daß es bei seiner Arbeit nicht nur um effizientes Krisenmanagement geht, sondern um eine Polizeikultur, an der alle mitwirken können, insbesondere die für Aus- und Fortbildung Zuständigen und die Vorgesetzten.

Arbeit des Teams im Krisenfall

Manche Vorfälle werden den Betroffenen in ihrer Tragweite erst allmählich bewußt. Sie spüren: Sie werden die Sache nicht los, fürchten sich neuerdings vor bestimmten Einsätzen oder haben Konzentrationschwierigkeiten, erleben sich als emotional flach oder umgekehrt als leicht reizbar u.ä.m. Sie sollten auf jeden Fall das Gespräch mit einem der Ärzte, Seelsorger oder Psychologen suchen.

Bei manchen Ereignissen ist die Ernsthaftigkeit hingegen sofort offenkundig, etwa nach dem Gebrauch von Schußwaffen mit Toten oder Verletzten oder nach einer lebensbedrohlichen Gefahr. In diesen Fällen empfehlen wir, daß der/die Vorgesetzte sofort ein Mitglied des Beratungs- und Betreuungsteams hinzuzieht. Dies kann entweder direkt oder über den Lagedienst geschehen. Ist das gewünschte Teammitglied unabhkömmlich, wird vom Lagedienst über City-Ruf ein anderes Teammitglied alarmiert, das zur Vertretung eingeteilt ist.

Die Tätigkeit des Teammitgliedes vor Ort wird je nach Situation ganz verschieden aussehen. In einem Fall mag es gut und zunächst völlig ausreichend sein, wenn der Betroffene mit Kolleg/inn/en und Vorgesetzten zusammensitzt und einfach erzählt. Auch dabei kann die Anwesenheit eines Betreuers hilfreich sein. In einem anderen Fall wird es sich empfehlen, daß Betreuer und Betroffener möglichst früh ein Gespräch unter vier Augen führen - etwa wenn die sonstige Atmosphäre sehr unruhig ist, oder wenn den Betroffenen starke Gefühle bewegen, die er nicht vor anderen zeigen würde, oder wenn rechtliche Komplikationen nicht auszuschließen sind, so daß dem Betroffenen die Möglichkeit gegeben werden muß, sich auszusprechen, ohne sich juristisch zu belasten.

Es kann auch Fälle geben, z. B. nach dem Tod eines Kollegen, oder wenn mehrere Schichtmitglieder an einem schwerwiegenden Ereignis beteiligt waren, in denen es der ganzen Wachdienstgruppe gut tut, ein Gespräch über das Geschehene zu führen. Hierbei kommt einem hinzugezogenen Betreuer u. a. die Rolle eines Moderators zu, der dafür einsteht, daß alles gesagt werden darf. Solche Gespräche werden häufig unbefangener geführt, wenn der Vorgesetzte nicht daran teilnimmt.

Grundsätzlich ist die Betreuung auf eine gute Zusammenarbeit mit dem Vorgesetzten angewiesen: Er weist den Betreuer in die Situation ein und sorgt dafür, daß dieser seiner Aufgabe trotz möglicherweise konkurrierender Erfordernisse nachkommen kann. In dieses Anliegen muß er eventuell andere Dienststellen, Vorgesetzte, die Presse usw. mit einbinden.

Der Vorgesetzte sollte sich auch mit dem Betroffenen und dem Betreuer zusammen über das weitere Vorgehen beraten. Hierzu gehören beispielsweise die Fragen, ob der Betroffene noch am selben Tag seinen Bericht schreiben sollte, und ob es für ihn besser ist, bereits zum nächsten Dienst wieder zu erscheinen oder frei zu nehmen. Für beides kann es gute Gründe geben.

In der Regel wird der Betreuer dem Betroffenen ein zweites Gespräch nach ein oder zwei Tagen anbieten. Dann hat sich der erste Sturm gelegt und die Bedeutung des Ereignisses läßt sich genauer einschätzen. Dieses zweite Gespräch sollte außerhalb der Diensträume des Betroffenen stattfinden.

Mit diesem Gespräch ist die Erstbetreuung beendet. Wenn gewünscht, kann aber auch eine weitere Begleitung vereinbart oder bei der Vermittlung beispielsweise eines externen Facharztes geholfen werden.

Ausblick

In einem gewissen zeitlichen Abstand will das Team Betroffene aus mehreren Vorfällen zum Gespräch einladen, damit sich diese mit Kolleg/inn/en, die ähnliches erlebt haben, austauschen können, und damit das Team seine eigene Arbeit anhand der gemachten Erfahrungen weiterentwickeln kann. Möglicherweise entwickelt sich aus solchen Zusammenkünften auch so etwas wie eine Selbsthilfegruppe, oder es finden sich Kolleg/inn/en, die ihre Erfahrungen in die Beratung Betroffener einbringen können. Wie das genau aussehen könnte, ist noch offen, wie überhaupt das Team sein Konzept als entwicklungsfähig und als Teil einer Gesprächskultur versteht, an der alle mitwirken können.

Frank Rutkowsky, ev. Polizeiseelsorger, Eckhard Hoffmann, Polizeipsychologe Bericht des Beratungs- und Betreuungsteams über seine Arbeit seit Anfang 1998

Seit knapp zwei Jahren steht das Beratungs- und Betreuungsteam der Hamburger Polizei für Beamtinnen und Beamte nach besonders belastenden Einsätzen zur Betreuung bereit. Vor kurzem erhielt die Polizeiführung einen Bericht über die bisherige Arbeit. Wir geben dessen wesentliche Inhalte im folgenden wieder:

Um die Arbeit des Teams in der Polizei bekannt zu machen, erläuterten wir sie auf Dienststellenleiterbesprechungen aller Direktionen, im Lagezentrum, im LKA und in der Bereitschaftspolizei, sowie in mehreren Wachdienstgruppen, anderen Dienstgruppen und Überleitungskursen. Darüber hinaus wurde ein Faltblatt mit den wichtigsten Hinweisen an alle Dienststellen verteilt.

Das Interesse an der Thematik war und ist groß. Wir werden immer wieder gebeten, das Konzept auf einer Dienststelle vorzutragen oder es z. B. für Abschlußarbeiten an der FHÖV oder einen zu haltenden Dienstunterricht zu erklären. Insgesamt haben wir den Eindruck, daß allein die Existenz des Betreuungsangebotes von den Polizeibeamtinnen und -beamten als seelische Unterstützung und auch als Wertschätzung ihrer Arbeit durch den "Arbeitgeber Polizei" empfunden wird.

Einmal im Monat treffen wir uns, um die zurückliegenden Ereignisse zu erörtern, von Fortbildungsmaßnahmen zu berichten, Absprachen zu treffen, und das Arbeitskonzept weiterzuentwickeln. Wenn organisatorische oder rechtliche Fragen auftauchen, beraten uns Herr Chedor vom LKA 2 und Herr Ettemeyer von der Rechtsabteilung. Derzeit beschäftigen wir uns vor allem mit den besonderen Aspekten, die im Falle eines Großschadensereignisses zu berücksichtigen wären.

Prävention

Wir gehen davon aus, daß es zur möglichst guten Verarbeitung belastender Ereignisse nicht nur der sogenannten Krisenintervention durch externe Betreuer, sondern auch eines verständnisvollen Umfeldes und einer guten mentalen Vorbereitung bedarf. Wir begrüßen daher, daß die LPS für die vierten Semester einen Studientag über posttraumatische Belastungsreaktionen eingeführt hat. Auf dieser Veranstaltung berichten Polizeibeamtinnen oder -beamte von eigenen belastenden Erfahrungen. Danach werden rechtliche und psychologische bzw. seelsorgerliche Aspekte der Problematik und das Vorgehen des Teams mit den Polizeischüler/inne/n erörtert.

Einsätze

Im Bewußtsein der Vorgesetzten an den Dienststellen und im Lagezentrum scheint das Team mittlerweile einen festen Platz zu haben. Uns ist jedenfalls kein besonders belastendes Ereignis bekannt geworden, nach dem wir nicht hinzugezogen worden wären. In allen Fällen konnte das Team die gewünschte Betreuung bieten. Davon unberührt bleibt die Frage, wie schreckliche oder bedrückende Vorkommnisse an Dienststellen verarbeitet werden, an denen man sie als solche kaum wahrnimmt, weil sie dort mehr oder weniger zum Alltag gehören. (Verkehrsunfalldienst, Taucher u.a.)

Seit Januar 1998 wurden wir 19 mal um Unterstützung gebeten, insbesondere nach lebensbedrohlichen Situationen für Polizeibeamte - einige Male verbunden mit dem Gebrauch der Schußwaffe, sowie nach schweren Verkehrsunfällen im Einsatz, und wenn Polizeibeamte einen Suizid hatten mit ansehen müssen.

Meistens veranlaßten die Vorgesetzten die Alarmierung des Teams unmittelbar nach dem Ereignis. Einige Male erfolgte die Benachrichtigung ein oder zwei Tage später.

In vier weiteren Fällen wandten sich Polizeibeamte aus eigenem Antrieb an uns, hierbei ging es teilweise um länger zurückliegende Fälle.

Vereinzelt wurden auch Einsätze erbeten, die über die spezifische Zuständigkeit des Teams hinausgehen (z.B. bei Suizidgefahr von Bürger/inne/n, medizinischen Notfällen, Überbringen von Todesnachrichten, Geiselbetreuung). Zwar sind die Teammitglieder auf ihren jeweiligen Arbeitsfeldern auch in solchen Fällen ansprechbar. Die gegenseitige Vertretung im Rahmen des Alarmierungsplanes gilt jedoch nur für die Betreuung von Polizeibeamt/inn/en.

Im Juli 1999 fand ein Gespräch mit der Mordkommission statt, um die beiderseitigen Vorgehensweisen besonders nach dem Gebrauch von Schußwaffen besser aufeinander abzustimmen. Es wurde vereinbart, daß ein Teammitglied, welches vor der Mordbereitschaft an einer Dienststelle eintrifft, sich mit deren jeweiligem Leiter per Handy darüber verständigt, ob noch genügend Zeit für ein Gespräch mit betroffenen Polizeibeamt/inn/en besteht, oder ob erst Maßnahmen etwa der Spurensicherung abgewartet werden sollen. Dieses Vorgehen wurde in einem kurz darauf vorkommenden Fall erfolgreich praktiziert.

Erstbetreuung

Die Erstbetreuung soll den betroffenen Beamt/inn/en sofortige seelische Unterstützung und den Vorgesetzten eine Entlastung u.a. in den Fällen geben, in denen eine Spannung zwischen fürsorglichen Gesichtspunkten und rechtlichen Erwägungen oder Ermittlungsaufgaben besteht. Betroffene Beamt/inn/en und Vorgesetzte haben uns einige Male bestätigt, daß sie diese Betreuung als hilfreich empfanden.

Die Erstgespräche fanden in der Regel vor Ort unter vier Augen bzw. im kleinen Kreis mit den unmittelbar Beteiligten statt. Einige Male führte ein Betreuer außerdem noch ein Gespräch mit der ganzen Dienstgruppe.

In allen Fällen (bis auf einen) gab es nach einigen Tagen ein weiteres Gespräch in den Räumen des Betreuers bzw. der Betreuerin. Dabei bestätigte sich die Annahme, daß zu diesem Zeitpunkt deutlicher erkennbar sein würde, wie sich das Ereignis und eventuell damit verbundene Folgebelastrungen (Presseberichte, Ermittlungen etc.) auf die Verfassung der Betroffenen auswirken würden.

Nachsorge

Mit einigen Beamt/inn/en wurden über die beiden Erstgespräche hinaus weitere Gespräche geführt.

Zusätzlich luden wir bisher dreimal die Beamt/inn/en, die wir betreut hatten, sowie solche, von denen wir erfahren hatten, daß sie ein länger zurückliegendes Ereignis bearbeiten wollten, zu einer ganztägigen Gruppen-Nachbereitung ein. Insgesamt 18 Polizist/inn/en nahmen daran teil. Jede/r von ihnen hatte dabei rund eine Stunde Zeit, über das eigene Erlebnis zu sprechen.

Die Rückmeldungen waren positiv. Die Teilnehmer/innen empfanden es als hilfreich, sich mit Kolleg/inn/en auszutauschen, die ähnliches erlebt hatten.

Zusammenfassung

Die Arbeit des Teams ist nach unserer Ansicht - auch im Vergleich mit anderen Bundesländern - erfolgreich. Das Konzept hat sich in den bisherigen Fällen bewährt und wird für andere Situationen fortentwickelt. Die Akzeptanz in der Polizei ist gut.

*Hans-Jürgen Galle, Eckhard Hoffmann, Peter Meinke, Christel Sairally,
Frank Rutkowsky (1999)*