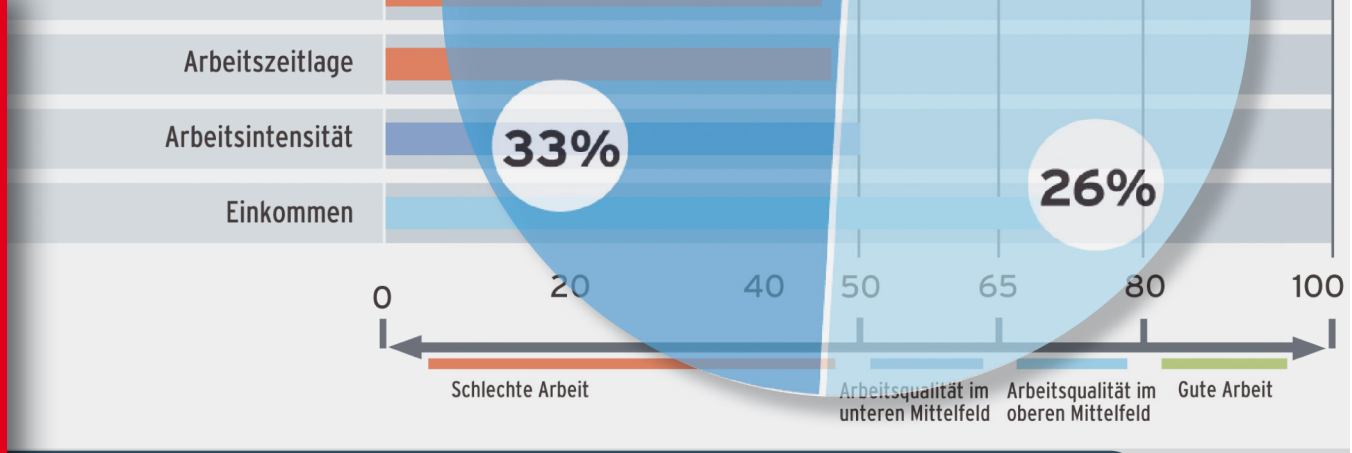
kompakt
DGB-Index Gute Arbeit
01/2017



Emotionale Belastung im Polizeiberuf

Wie verbreitet sind Konflikte und respektlose Behandlung?

Der Polizeiberuf zeichnet sich durch personenbezogene Tätigkeiten und die intensive Interaktion mit anderen Menschen aus. Zu den beruflichen Anforderungen gehört eine professionelle Kommunikation, ein angemessener Umgang mit Konflikten, ein besonderes Einfühlungsvermögen und die Bewältigung von emotional belastenden Situationen. Dass Polizistinnen und Polizisten dabei besonderen psychischen und emotionalen Anforderungen ausgesetzt sind, zeigt eine Sonderauswertung der Beschäftigtenbefragung zum DGB-Index Gute Arbeit für die Jahre 2012 bis 2016.

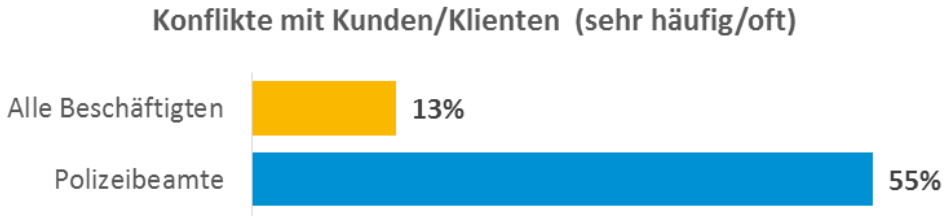


Abb. 1: Häufigkeit von Konflikten mit Kunden/Klienten im Arbeitsalltag

Die zentralen Ergebnisse:

- Mehr als die Hälfte der Polizistinnen und Polizisten ist sehr häufig oder oft Konflikten mit Kunden oder Klienten ausgesetzt
- Jede/r Vierte erfährt im Beruf sehr häufig oder oft eine respektlose Behandlung - überwiegend durch Kunden oder Klienten
- Die Anforderung, die eigenen Gefühle zu verbergen, ist im Polizeiberuf deutlich stärker ausgeprägt als bei anderen Beschäftigten

DGB-Index Gute Arbeit

Interaktionsarbeit als Kern der Polizeiarbeit

Auf die Frage, wie häufig der Kontakt zu Kunden Teil der eigenen Arbeit ist, antworten mehr als 80 Prozent aller Polizistinnen und Polizisten, dass dies bei ihnen sehr häufig oder oft der Fall ist. Die Interaktion mit anderen Menschen, die nicht dem eigenen Betrieb angehören, ist ein herausragendes Merkmal der Polizeiarbeit. Im Durchschnitt aller befragten Beschäftigten geben zwei Drittel an, sehr häufig oder oft Kundenkontakt zu haben.

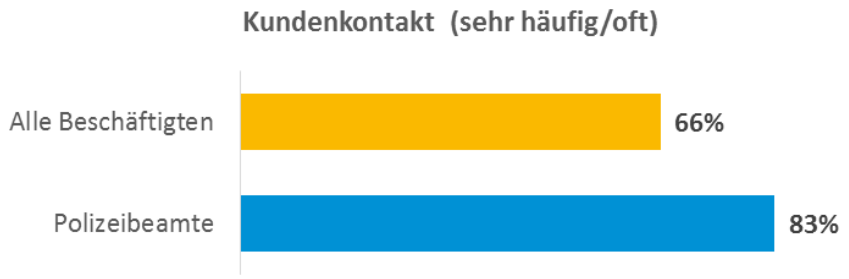


Abb. 2: Verbreitung von Interaktionsarbeit

Häufige Konfliktsituationen

Dass die Arbeit der Polizeibeamten mit Kunden oder Klienten oft schwierige Situationen umfasst, zeigen die Antworten auf die Frage, wie häufig es in der beruflichen Interaktion zu Konflikten kommt. Hier nehmen die Polizistinnen und Polizisten einen Spitzenrang ein: Mehr als die Hälfte der Befragten gibt an, dass sie sich in ihrem Beruf sehr häufig oder oft in Konfliktsituationen befindet.
Der Wert liegt viermal so hoch wie für den Durchschnitt aller Beschäftigten. Auffällig ist, dass die Beschäftigten im Öffentlichen Dienst insgesamt deutlich häufiger über Konflikte berichten (22 Prozent). In der Gruppe der Lehrerinnen und Lehrer berichten 37 Prozent darüber, dass sich sich sehr häufig oder oft in Konfliktsituationen befinden. Der höchste Wert wird mit 55 Prozent von den Polizeibeamten erreicht.

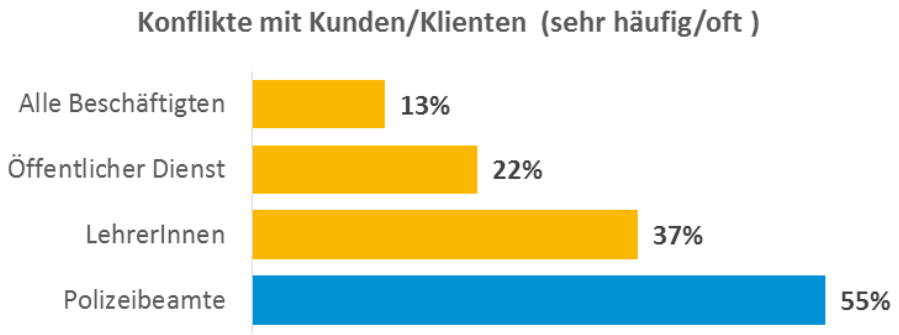


Abb. 3: Häufigkeit von Konflikten mit Kunden/Klienten im Vergleich

Respektlose Behandlung

Die respektlose Behandlung im Arbeitskontext stellt eine verschärfte Form fehlender Wertschätzung dar und wird von betroffenen Beschäftigten häufig als schwerwiegende Belastung wahrgenommen. Aus Sicht der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer gehört ein wertschätzender Umgang mit der eigenen Person und ihrer Arbeit zu den wichtigsten Merkmalen guter Arbeit.
Auf die Frage, wie häufig sie bei der Arbeit von anderen Menschen herablassend bzw. respektlos behandelt werden, antwortet fast jeder vierte Polizeibeamte, dass dies sehr häufig oder oft der Fall ist. Auch dieser Wert liegt deutlich über dem Durchschnitt aller Beschäftigten (10 Prozent).

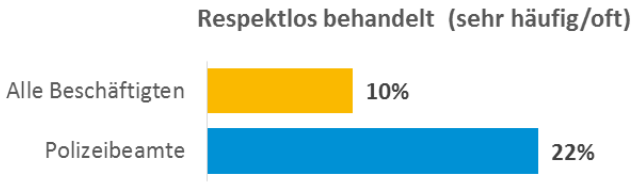


Abb. 4: Häufigkeit respektloser Behandlung

Respektlose Behandlung im Arbeitskontext geht nicht allein von Kunden oder Klienten aus. Auch Vorgesetzte, Kollegen oder andere Personengruppen können durch herablassendes Verhalten eine Ursache psychischer Belastung sein.
Die Polizistinnen und Polizisten, die über respektlose Behandlung berichten, geben allerdings ganz überwiegend Klienten bzw. Kunden als Ausgangspunkt an. Mehr als 80 Prozent der betroffenen Polizeibeamten beziehen sich auf diese Gruppe. Deutlich seltener werden Kollegen (18 Prozent), Vorgesetzte (14 Prozent) und "Andere" (10 Prozent) als Quelle respektloser Behandlung genannt.

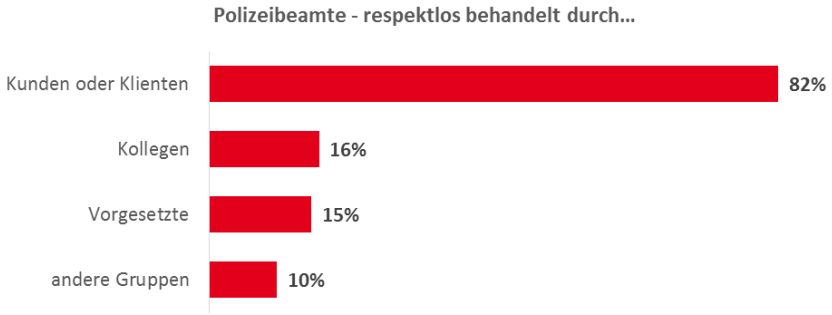


Abb. 5: Ausgangspunkt respektloser Behandlung (Mehrfachnennungen möglich)

Methodische Hinweise

Die vorliegende Auswertung zum Thema „Emotionale Belastung im Polizeiberuf“ beruht auf den Daten der bundesweit repräsentativen Beschäftigtenbefragung zum DGB-Index Gute Arbeit. Mit dem DGB-Index Gute Arbeit werden Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer nach der Qualität ihrer Arbeitsbedingungen befragt. Gegenstand der Interviews sind die Belastungs- und Einkommenssituation sowie die Ressourcenausstattung im Arbeitskontext. Die jährliche telefonische Erhebung beruht auf einer repräsentativen Zufallsstichprobe abhängig Beschäftigter mit einer Wochenarbeitszeit von 10 Stunden und mehr.
Für die Auswertung wurden die Daten der fünf Erhebungswellen 2012 bis 2016 zusammengefasst. Die verwendete Stichprobe umfasst eine Fallzahl von 31.164 befragten abhängig Beschäftigten (ohne Auszubildende) aus allen Branchen, Einkommens- und Altersgruppen, Regionen, Betriebsgrößen und Beschäftigungsverhältnissen, gewerkschaftlich Organisierte wie Nicht-Mitglieder. Die Gruppe der befragten Polizeibeamten umfasst 202 Personen, die überwiegend im Polizeivollzugsdienst tätig waren. Der Frauenanteil in dieser Gruppe liegt bei 15 Prozent.

Weitere Informationen:

www.dgb-index-gute-arbeit.de

Gefühle verbergen

Besonders weit verbreitet ist im Polizeiberuf auch ein Tätigkeitsaspekt, der als Emotionsarbeit bezeichnet wird. Damit wird die Anforderung beschrieben, im beruflichen Handeln bestimmte Emotionen zu zeigen bzw. unerwünschte oder unangemessene Gefühle zu verbergen. Die Ergebnisse des DGB-Index Gute Arbeit zeigen, dass Polizistinnen und Polizisten auch von dieser Anforderung überdurchschnittlich häufig betroffen sind. Während insgesamt 30 Prozent aller Beschäftigten berichten, dass sie im Rahmen ihrer Arbeit sehr häufig oder oft ihre Gefühle verbergen müssen, ist dies bei zwei Dritteln der Polizeibeamte der Fall.

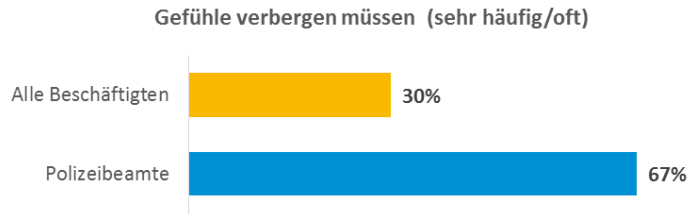


Abb. 5: Verbergen von Gefühlen während der Arbeit

Präventive Arbeitsgestaltung im Polizeiberuf

Die Ergebnisse des DGB-Index Gute Arbeit zeigen für den Polizeiberuf besonders hohe emotionale Anforderungen, die mit der intensiven Arbeit mit Menschen und den spezifischen Aufgaben des Berufes zusammenhängen. Konflikte und emotionale Anforderungen stellen für die betroffenen Beschäftigten Belastungen dar, die mit erhöhten gesundheitlichen Risiken verbunden sind. Ein aktueller Bericht der Bundesagentur für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) verweist auf den Zusammenhang zwischen hohen emotionalen Belastungen im Beruf und einer verringerten Arbeitszufriedenheit, häufigeren Erschöpfungszuständen (Burnout-Merkmal) und weiteren psychischen Beeinträchtigungen.

Eine gesundheitsförderliche Arbeitsgestaltung hat die Besonderheiten des Polizeiberufs zu berücksichtigen. Dafür ist die gesetzlich vorgeschriebene Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung eine wichtige Grundlage. Neben einer ausreichenden Personalaussstattung, die einer Überlastung der Beschäftigten vorbeugt, braucht eine präventiv wirksame Arbeitsgestaltung passende Qualifizierungsmöglichkeiten zum Umgang mit emotional belastenden Situationen, Angebote der psychosozialen Unterstützung (z.B. Traumaprävention, Supervision) und des (kollegialen) Erfahrungsaustauschs sowie angemessene Erholungs- und Pausenzeiten für die betroffenen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer.

Weiterführende Literatur

I. Schöllgen / A. Schulz: Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt. Emotionsarbeit. Forschung, Projekt F 2353. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin. Dortmund/Berlin/Dresden: 2016

DGB-Index Gute Arbeit

Impressum

Emotionale Belastung im Polizeiberuf.
Wie verbreitet sind Konflikte und respektlose Behandlung?
DGB-Index Gute Arbeit Kompakt 01/2017
März 2017

Herausgeber:
Institut DGB-Index Gute Arbeit
Henriette-Herz-Platz 2
10178 Berlin
Telefon 030 - 240 606 02
index-gute-arbeit@dgb.de
www.dgb-index-gute-arbeit.de

V.i.S.d.P.:
Dr. Rolf Schmucker,
Institut DGB-Index Gute Arbeit

Nachdruck von Texten und Grafiken nur mit Quellenangabe