

Workshop PSNV in Leitstellen

1. Belastungen in Leitstellen

Eine Reflektion des Belastungserlebens in Leitstellen durch die Teilnehmer summiert zahlreiche Faktoren:

- Geräuschpegel, Lautstärke, Tagesgeschäft mit zahlreichen Nebentätigkeiten
- Schnittstellenstress mit kooperierenden Diensten
- fehlende Erholungsphasen (Pausen), eigene Tagesform
- Anspruchsdenken, Kritik, fehlende Motivation durch Vorgesetzte
- Fehlermanagement/-kultur, Schuld und daraus resultierender Druck
- „Anfänger“ müssen angeleitet und begleitet werden, Aus- und Fortbildungsdefizite
- physiologischer Stressabbau, z.B. durch körperliche Betätigung, ist nicht ausreichend möglich
- Hilflosigkeit, Überforderung bei extremen Ereignissen
- Sprachbarrieren, Kommunikationsabbruch
- Intransparenz bei gleichzeitigem Handlungsdruck (z.B. Hilfeanweisungen)
- Bedrohung am Telefon oder der disponierten Einsatzkräfte

2. Traumastress und PSNV

Traumastress entsteht, wenn Erlebnisse von schwersten Verletzungen oder Tod mit Angst, Hilflosigkeit und Entsetzen kombiniert sind und die persönlichen Abwehrmechanismen überwunden werden. Es folgt die Akute Belastungsreaktion, die sich entweder auflösen lässt oder zu einer Traumafolgestörung (wie PTBS bei Persistenz der Symptome für mehr als 30 Tage) führen kann.

Die Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV) fasst die Gesamtheit der Massnahmen zusammen, die Betroffenen bei der Verarbeitung belastender Ereignisse helfen kann. Als unmittelbar hilfreich erweist sich das folgende Vorgehen:

- a. Stabilisierung und Sicherheit geben
- b. den Betroffenen seine Eindrücke schildern lassen
- c. Reaktionen erklären
- d. Perspektiven aufzeigen

3. Belastende Ereignisse – was können wir tun?

CISM (Critical Incident Stress Management) oder SbE (Stressbearbeitung nach belastenden Ereignissen) helfen bei der Verarbeitung kritischer belastender Ereignisse. Bedeutsam ist eine zeitnahe Intervention in Einzel- und/oder Gruppengesprächen unter Einsatz von Peers und

Psychosozialen Fachkräften. Nähere Informationen und konkrete Hilfestellungen sind unter www.sbe-ev.de oder unter 01805-872862 bzw. unter www.bbk.bund.de erhältlich.