Institut für Human Resources

Stress und Belastung in der Leitstelle

- Wieviel psychosoziale Unterstützung ist notwendig? -

7. SYMPOSIUM

LEITSTELLE AKTUELL

BREMERHAVEN | 7./8.5.2019

Inhalte

- Welche psychischen Belastungen können auf BOS-Leistellen auftreten?
- Welche hilfreichen Strategien gibt es?
- Wie kann eine organisierte psychosoziale Unterstützung aussehen?

Fragen zum Einstieg

- Wie gestresst und belastet sind Leitstellendisponenten?
- Von was sind Leitstellendisponenten gestresst und belastet?
- Ist eine organisierte psychosoziale Unterstützung auf BOS-Leitstellen notwendig?
- Wer hat ein spezifisches Angebot der psychosozialen Unterstützung?

Psychische Belastungen auf der Leitstelle

Bei "echten Notrufen" gibt es einen hohen Entscheidungs- & Zeitdruck, sowie eine große Verantwortung und eine sehr geringe Fehlertoleranz

- Schnelles zielgerichtetes Handeln ist gefordert
- Psychische Ausnahmesituation der Hilfesuchenden erschwert die Informationsgewinnung (ungenaue Angaben zum Lagebild & Einsatzort)
- Relevante Informationen sind verständlich an EK weiterzugeben
- Eine orientierende Rückmeldung der EK lässt auf sich warten
- Entscheidungen werden nachträglich in Frage gestellt

Psychische Belastungen auf der Leitstelle

- Leitstellendisponenten sind immer auf Informationen durch Dritte angewiesen.
- Das Retten von Menschenleben geschieht durch die EK vor Ort.
  (Leitstellendisponenten können nicht viel tun – Ausnahme Telefonreanimation)
- Auch Telefonreanimationen können einen frustranen Ausgang haben.
- Entscheidungen von Disponenten werden nachträglich in Frage gestellt.
- Es braucht eine hohe Frustrationstoleranz bei „missbräuchlichen" Anrufen.

Psychische Belastungen auf der Leitstelle

Mögliche weitere Belastungen…

- Arbeitszeiten, Wechselschichten und kurzfristiges Einspringen
- Mangelhafte technische Ausstattung / unzulängliche Arbeitsmittel
- Konflikthafte Schnittstellen-Kommunikation mit EK „im Feld"
- Schwelende Konflikte im Kollegium / Team
- (Empfundener) Mangel an Anerkennung seitens der Vorgesetzten
- Stigmatisierender Umgang mit getroffenen Fehlentscheidungen

Welche hilfreichen Strategien gibt es?

Der erfolgreiche Umgang mit Belastung und Stress ist die Balance von

- Anspannung, Engagement und Einsatz
- Entspannung, Erholung und Distanzierung von Anforderungen

Instrumentelle Stresskompetenz:	Stressoren ändern
	Kompetenz stärken
Mentale Stresskompetenz:	Perspektive ändern
Regenerative Stresskompetenz:	Sich von Reaktionen erholen

Welche hilfreichen Strategien gibt es?

WICHTIG: Es gilt zu unterscheiden zwischen Stresssituationen,

- deren Auftreten und Verlauf man selbst beeinflussen kann
- auf die man selbst keinen direkten Einfluss nehmen kann.

Gott gebe mir die Gelassenheit,
die Dinge hinzunehmen, die ich nicht ändern kann,
den Mut, die Dinge zu ändern, die ich ändern kann,
und die Weisheit, das eine vom anderen zu unterscheiden.

Reinhard Niebuhr (1892-1971)

Welche hilfreichen Strategien gibt es?

Abstand gewinnen

Verarbeiten

Die Bewältigung von belastenden Ereignissen erfordert eine individuell ausgewogene Balance zwischen Ablenkung und Verarbeitung.

Organisierte psychosoziale Unterstützung

- Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen gemäß ArbSchG § 4 & 5 kann Aufschluss geben, welche Maßnahmen ergriffen werden sollten
  - Arbeitsaufgabe & Arbeitsinhalt
  - Arbeitsorganisation
  - Soziale Beziehungen
  - Arbeitsumgebung

IHR Institut für Human Resources

Psychosozialer Gefährdungsindex (PSGI©)

Ein Fragebogen zur Gefährdungsbeurteilung
psychischer Belastungen am Arbeitsplatz gemäß ArbSchG § 4 & 5

© Fotolia-Neopictures.de

IHR Ansprechpartner:
Michael Steil / Annika Buchmüller

IHR – Institut für Human Resources
Rathausgasse 46 - 79098 Freiburg

Tel.: +49 (761) / 2117 3002
Fax: +49 (761) / 2117 3007

m.steil@ihr-institut.de
a.buchmueller@ihr-institut.de

www.ihr-institut.de

Organisierte psychosoziale Unterstützung

In akuten Belastungssituationen zielen die Maßnahmen darauf ab, Betroffene zu stabilisieren, zu entlasten und zu orientieren. Es gilt,

- …deren Sicherheit zu fördern > ***Da sein (nicht alleine lassen)***
- …sie zu beruhigen und zu orientieren > ***Normalisieren***
- …deren Selbstwirksamkeit zu fördern > ***Handlungsfähig machen***
- …den sozialen Kontakt zu stärken > ***Gespräche anbieten***
- …ihnen eine Perspektive zu vermitteln > ***Unterstützung vermitteln***

Kontaktdaten

Vielen Dank für Ihre / Eure Aufmerksamkeit!

Michael Steil
IHR – Institut für Human Resources
Netzwerk Psychosoziale Notfallversorgung e.V.
Rathausgasse 46 - 79098 Freiburg
www.ihr-institut.de - m.steil@ihr-institut.de
www.netzwerk-psnv.de - m.steil@netzwerk-psnv.de

beratung@netzwerk-psnv.de