



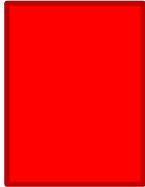
Resilienz & Leitstelle

Jens Christiansen M.Sc.

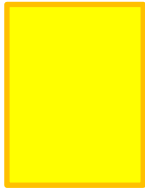
Symposium Leitstelle aktuell, 10.05.2022

Resilienz & Leitstelle

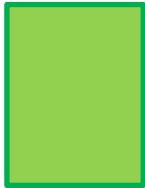
Haben Sie sich schon einmal mit dem Thema Resilienz in Zusammenhang mit der Leitstelle befasst?



Nein, noch nie



Schon mal davon gehört



Ja, bereits damit befasst

Resilienz

```
graph TD; Resilienz --> Psychologie; Resilienz --> Soziologie; Resilienz --> Technik; Resilienz --> Ökologie;
```

Psychologie

Fähigkeit eines Einzelnen, sich von Traumata oder Stress zu erholen bzw. positiv auf Herausforderungen und Veränderung zu reagieren.

Soziologie

Fähigkeit von Gesellschaften, externe Störungen zu verkraften, ohne dass sich ihre wesentlichen Systemfunktionen ändern.

Technik

Fähigkeit von technischen Systemen, bei Störungen bzw. Teil-Ausfällen nicht vollständig zu versagen, sondern wesentliche Systemdienstleistungen aufrechtzuerhalten.

Ökologie

Fähigkeit eines Ökosystems, bei Störungen seine grundlegende Organisationsweise zu erhalten anstatt in einen anderen Systemzustand überzugehen.

Resilienz (Psychologie)

Einsatzkräfte von Rettungsdienst, Feuerwehr, Polizei usw. sind im Rahmen ihres Dienstes ständig mit menschlichen Schicksalen konfrontiert.

Angebote zur Nachbereitung belastender Einsätze sind ein wichtiger Bestandteil der Fürsorgepflicht des Dienstherrn.

erfolglose Reanimation

Plötzlicher Kindstod

**Haus/Wohnung/Betrieb
ausgebrannt oder überschwemmt**

Suizid(versuch)

Opfer von Straftaten

Verlust der Existenz

emotional betroffene Angehörige/Hinterbliebene/Zeugen/Ersthelfer

Resilienz (Psychologie)

Für das Personal in den Leitstellen besteht eine räumliche und vielfach auch eine emotionale Distanz zu den Geschehnissen an der Einsatzstelle.

Aber was ist wenn ...

... die eigene Familie oder das eigene Haus betroffen ist?

... Kollegen, Bekannte oder Nachbarn betroffen sind?

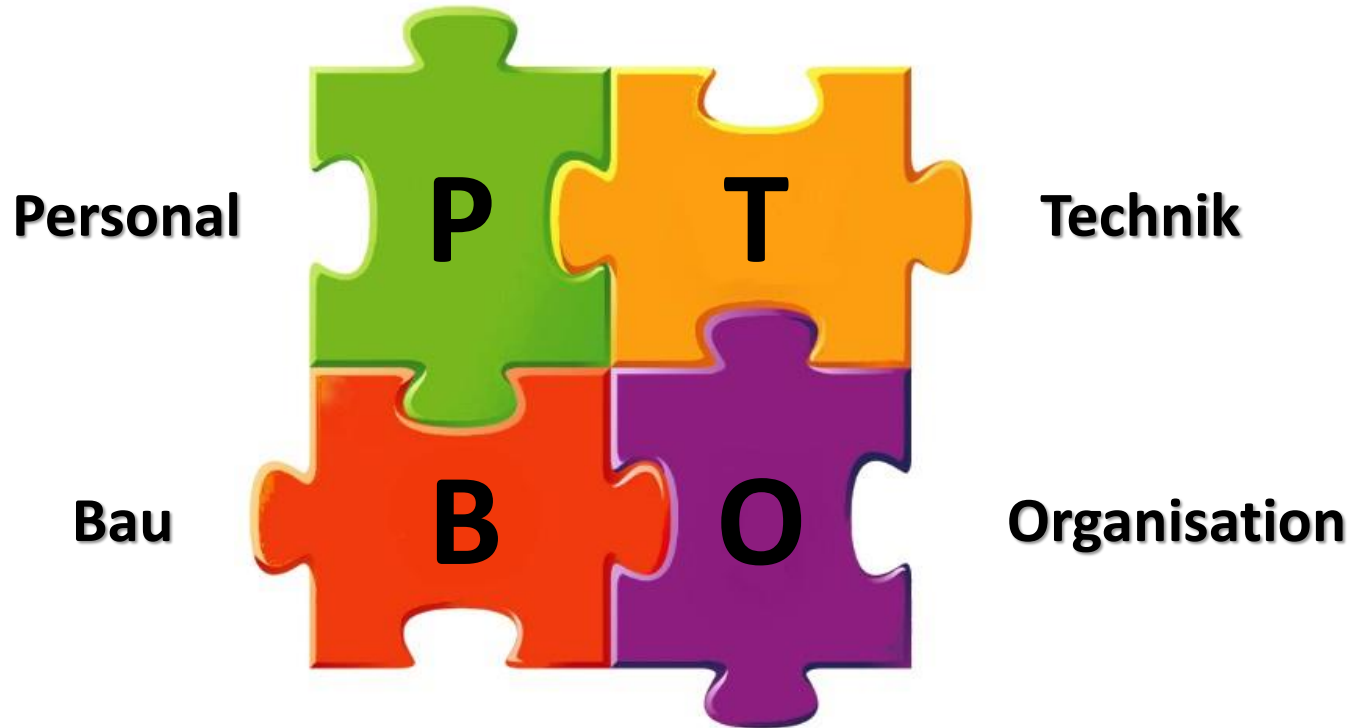
... Einsatzkräfte bei der Lagemeldung dramatische Szenen schildern?

... nicht alle Notrufe/Meldungen von den anwesenden Mitarbeitern bearbeitet werden können und etwas „liegenbleibt“?

... Eine unbedachte Äußerung in der Sprachdokumentation aufgezeichnet ist?

Resilienz der Leitstelle – ganzheitliche Betrachtung

Alle Maßnahmen müssen eng miteinander verzahnt sein:



Resilienz der Leitstelle betrifft ...

Personal

- **Disponenten**
- **Lagedienstführer / Schichtleiter**
- **Leitstellenleitung**
- **IT-Administration**
- **Hausmeister / Gebäudemanagement**

Technik

- **Energieversorgung**
- **Leitstellensysteme**
- **Anbindung Telekommunikation**
- **Überspannungsschutz**

Resilienz der Leitstelle betrifft ...

Bau

- Technische Gebäudeausrüstung (Beleuchtung, Heizung, Lüftung, Klima)
- materielle Sicherheit (Zugangskontrolle, Einbruchschutz)
- Stabilität (Statik, widerstandsfähig gegen Extremwetterlagen)
- Hochwasserschutz
- Blitzschutz

Organisation

- Notfallplan/-handbuch
- Schulung
- regelmäßiges Training von Rückfallebenen bis hin zum „Papierbetrieb“
- gutes Team / offener, wertschätzender Umgang

Bedrohungsszenarien

Starkregen/Hochwasser

Wassereintritt?

Meteoriteneinschlag

Absturz von Flugkörpern

Erdrutsch/-senke

Sturm

Hitze

Ausfall Klimaanlage?

Cyberangriff

gezielt / ungezielt

Erdbeben

Frost

Heizungsausfall?

Streik

Anschlag

Sabotage

Technikausfall

Einsatzleitsystem,
Telekommunikation

TK-Ausfall (extern)

Telefon/Notruf, Digitalfunk

Bombendrohung

Pandemie

30 % der MA erkrankt?

Stromausfall

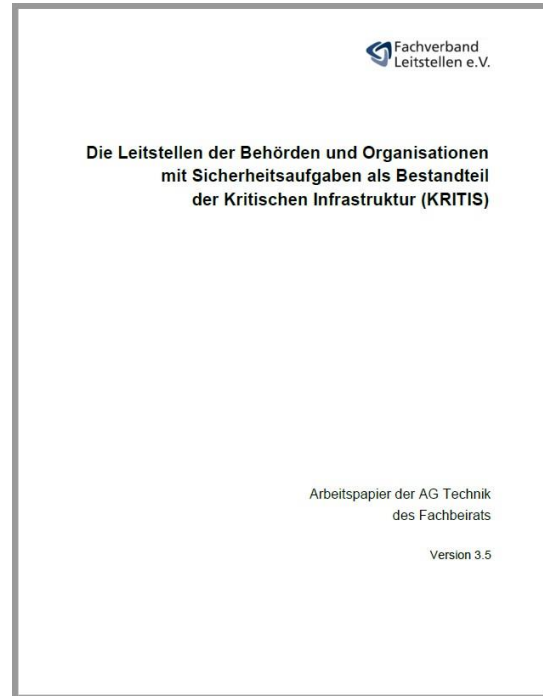
Gasaustritt

Brand

Bombenfund/-entschärfung

Resilienz und Kritische Infrastruktur

Aktuelles Dokument (Version 3.5) der AG Technik des Fachverbandes zu KRITIS beschreibt technische und bauliche Anforderungen:



Resilienz und Kritische Infrastruktur

Daneben gibt es Anforderungen an die Resilienz, die über die rein technische Betrachtung der KRITIS hinausgehen:

Personal

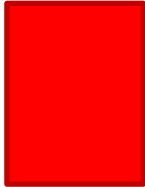
- Reserven bilden (Springer, Aushilfen)
- Teambildung
- Weiterentwicklung
- Attraktivität des Arbeitsplatzes „Leitstelle“

Organisation

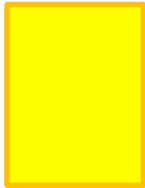
- Notfallkonzepte
- Partner-/Vertretungsleitstelle – gegenseitige Vertretung und Aufgabenübernahme
- Zusammenarbeit bei Beschaffungen, Schulungen, Konzepten ...

Technik- oder Stromausfall

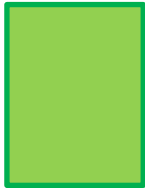
Sind Ihre Mitarbeiter darauf vorbereitet, mit Rückfallebenen einen geordneten Betrieb aufrecht zu erhalten?



Nein, das gibt bestimmt Chaos.



Das sollte hoffentlich klappen.



Ja, das wird regelmäßig trainiert.

Ausblick

- **Bild/Video/Telemedizin anstatt „nur“ mündlicher Schilderung per Telefon/Funk bzw. textlicher Übermittlung von der Einsatzstelle
→ Steigerung der emotionalen Betroffenheit?**
- **Klimawandel – sind der Baukörper und die Haustechnik für Extremwetterlagen gerüstet? (Frost, Schneelasten, Starkregen, Sturm mit hohen Windgeschwindigkeiten, Hitze, ...)**
- **Zunehmendes Anruf- und Einsatzaufkommen bei konstantem Personalansatz – Steigerung des Stresspegels?**

Literatur

Böhme, R.

Resilienz – Die psychische Widerstandskraft

C.H.Beck Verlag, 2019

Knauf, A.

Urbane Resilienz gegenüber Stromausfällen in deutschen Großstädten

Springer Verlag, 2020

Schäfer, B.

Resilienz (Reihe „Reclam 100 Seiten“)

Reclam Verlag, 2017

Scharte, B.

Resilience Engineering: Oder von der Kunst, in der zivilen Sicherheitsforschung mit Komplexität umzugehen

Nomos Verlag, 2021

Voßschmidt, S., Karsten, A. (Hrsg.)

Resilienz und Kritische Infrastrukturen: Aufrechterhaltung von Versorgungsstrukturen im Krisenfall

W. Kohlhammer Verlag, 2020

Unkrig, E.R.

Resilienz im Unternehmen - den Faktor Mensch fördern: Handlungsempfehlungen und praktische Umsetzung

Springer Verlag, 2021

Fragen ?

Kontakt:



Küchlerstr. 12

61231 Bad Nauheim

Tel. 02331 / 30691-14

jens.christiansen@idh-consult.de

www.idh-consult.de