

# Funktionaler Umgang mit Konflikten und Frustration in der Leitstelle

**Leitstellensymposium 2023**



# Inhalte

- **Stressoren im Leitstellenalltag**
- **Keep cool: Anti-Stress & Anti-Ärger-Strategien**
- **Talk down: Deeskalierende Gesprächsstrategien**
- **Was wir sonst noch tun können...**

# Stressoren im Leitstellenalltag

Jede Alarmsituation kann psychisch erheblich belastend sein:

- Menschenleben in Gefahr
- Psychische Ausnahmesituation von Anrufenden
- Zielgerichtete Alarmierung trotz ungenauer Angaben
- Fehlen der orientierenden Rückmeldung der Einsatzkräfte vor Ort
- Hoher Zeit- und Entscheidungsdruck
- Falsche Entscheidungen getroffen

## Stressoren im Leitstellen-Alltag

Durch die Alarmierung und Kommunikation mit Einsatzkräften haben Call-Taker und Leitstellendisponent:innen wesentlich Verantwortung für das Gelingen von Notfalleinsätzen, aber

- ...dann kann man letztlich häufig nur abwarten
- ...hat man mit der eigentlichen Versorgung vor Ort nichts zu tun
- ...hat man nicht immer die konkrete Lage vor Ort "vor Augen" \*
- ...ist man immer angewiesen auf Infos durch Dritte
- ...ist man vielfach fremdbestimmt

*\*außer bei funktionierender Anwendung von emergency eye*

# Stressoren im Leitstellen-Alltag

Anrufer:innen mit unterschiedlicher

- Erwartungshaltung,
- Kooperationsbereitschaft,
- psychischer Verfassung
- Aufnahmefähigkeit

**O-Ton, Schichtleiter einer ILS:**  
*„Die Leute sind heute immer  
anspruchsvoller, dümmer  
und hilfloser!“*

## Stressoren im Leitstellen-Alltag

Und dann gibt es da ja noch

- ...den Flaschenhals Rettungsdienst, Krankentransport und KV/ÄBD
- ...die konflikthafte Kommunikation mit Einsatzkräften und Kliniken
- ...die 24h-Erreichbarkeit, Wechselschichten, kurzfristiges Einspringen
- ...anstrengende Kolleg:innen und Vorgesetzte
- ...empfundener Mangel an Anerkennung
- ...“das an den Pranger gestellt werden“ / eine häufig ungute Fehlerkultur
- ... nicht funktionierende oder fehleranfällige Einsatzleitsysteme
  - ***Da sind Konflikte und Frustration vorprogrammiert!***



## **Keep cool & talk down**

### **Keep Cool**

- **Präventiv die eigene Resilienz trainieren**
- **In konflikthaften Situation besser die Ruhe bewahren können**
- **Gelassener bleiben und sich selbst besser kontrollieren können**

### **Talk Down**

- **Gereizte Kolleg:innen, Mitarbeitende, Einsatzkräfte oder übergriffige Anrufende besser beruhigen und „runterholen“ können**
- **Eskalierende Gesprächssituationen besser kontrollieren können**

# Keep cool: Anti-Konflikt- & Stress-Strategien

Der erfolgreiche Umgang mit Di-Stress und Ärger ist die Balance von

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

Es gibt drei Stresskompetenzen:

- ***Instrumentell:***            Ansatzpunkt Stressoren
- ***Mental:***                    Ansatzpunkt persönliche Stressverstärker
- ***Regenerativ:***                Ansatzpunkt Stressreaktionen





# Instrumentelle Stresskompetenz

***Den Alltag stressfreier gestalten -  
den Anforderungen aktiv begegnen***

- Äußere Anforderungen re-aktiv oder pro-aktiv verändern, verringern oder ganz abbauen, d.h. Stressoren reduzieren *z.B. durch Veränderung von Arbeits- und Alltagsabläufen, Organisation von Hilfen*
- Eigene Kompetenzen zur Anforderungsbewältigung (weiter)entwickeln > z.B. Impulse dieses Vortrags nutzen

# Mentale Stresskompetenz

## *Förderliche Gedanken, Einstellungen und Bewertungen entwickeln*

- Die eigene persönliche Bewertung ist nur eine Möglichkeit unter mehreren, wie die Dinge betrachtet werden können.
- Das bedeutet unter Umständen Abschiednehmen von lieb gewonnenen Lebensmaximen, klaren Schuldzuweisungen und gewohnheitsmäßigen bequemen Denkmustern.
- *Oder deutlicher: Es hilft nicht weiter, zu denken und sich darüber aufzuregen, dass heute alle Leute dümmer, hilfloser und anspruchsvoller sind.*

# Regenerative Stresskompetenz

## *Entspannen und erholen – Ausgleich schaffen*

- **Bestehende körperliche Anspannung lösen und innere Unruhe und Nervosität dämpfen**
- **Eigene Resilienz gegenüber Belastungen erhalten und neue Energien aufbauen**
- **Kleine Pausen und freie Tage nutzen, um Abstand zu gewinnen!**



# Individuelle Stresskompetenz

## *Flexibilität als Ziel – den eigenen Weg finden*

Dabei ist zu unterscheiden zwischen Stresssituationen,

- deren Auftreten man selbst beeinflussen kann – *geht nicht auf der Leitstelle*
- deren Verlauf man selbst beeinflussen kann – *keep cool & talk down*
- 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)

## Keep Cool: Blitz-Strategien

- **Situation unterbrechen: kurz in Gedanken oder laut „STOP“ sagen!**
- **Kräftig Ausatmen! (An-)Spannung lösen! *Kontrolle über die Atmung = Kontrolle über den Puls = Kontrolle über die Situation***
- **Sich bewegen: ein paar Schritte gehen. Stressball kneten...**
- **Sich kurzzeitig entkoppeln: Umfeld bewusst wahrnehmen – etwas zählen.**
- **Mit schnellen Schlucken ein Glas Wasser trinken – Spannung abbauen.**
- **Hände fest zur Faust ballen, Arme anspannen, Luft anhalten (ca. 10 Sek), dann kräftig ausatmen, Fäuste und Arme entspannen.**

## Keep Cool: Quart-A-Strategie

- **Annehmen und Akzeptieren** der Situation, wie sie ist
- **Abkühlen**: siehe Blitz-Strategien
- **Analysieren**: Kann ich momentan etwas und? **UND**: Ist es mir das wert?
- **Ablenkung oder Aktion**: Sich um sich selbst kümmern oder sich um die Situation kümmern

# Talk Down-Strategien

- **Ruhe bewahren, Struktur behalten (z.B. wichtige Fragen ruhig wiederholen)**
- **Ausreden lassen (solange es um das akute Problem geht und möglich ist)**
- **Emotionen bzw. deren Ausdruck für eine begrenzte Zeit aushalten**
- **Versuchen zu verstehen, worum es eigentlich geht / empathisch sein**
- **Wenn möglich, das erkennbare Bedürfnis, Interesse, Gefühl benennen**
- **Das Bedürfnis... ernstnehmen, ohne sich damit identifizieren zu müssen**

- **Blick auf Lösungsfindung lenken: „Und jetzt?“**

## Talk Down: PSNV-Akut-Interventionen bei Anrufenden

### Handlungsprinzipien PSNV

### Akut-Interventionen

#### Förderung von Sicherheit

- Kompetenter Ansprechpartner sein
- Botschaft: „Wir haben das im Griff / Wir bekommen das in den Griff“

#### Beruhigung & Orientierung

- Vermitteln, was jetzt passiert
- Vermitteln, wer kommt und wofür

#### Förderung der Selbstwirksamkeit

- Vermitteln, was Anrufer:In tun kann

#### Förderung von sozialem Kontakt und Verbundenheit

- Weiter Kontakt halten, bis Kräfte vor Ort
- Gibt es jemanden in der Nähe?

#### Vermittlung einer Perspektive

- Erklären der nächsten Schritte



## Was wir sonst noch tun können...

- **Führungskräfte-Entwicklung**
- **Team-Supervision & kollegiale Fallberatung**
- **Resilienz-Trainings & Stressmanagement-Schulungen**
- **Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen (GBPSych)**

# Was wir sonst noch tun können...

**Keep cool and talk down**  
Online-Workshop für MA auf Leitstellen

23.06. & 15.09., 16 Uhr

**Bei Beleidigung oder Bedrohung souverän und professionell bleiben**  
Sie lernen Blitzstrategien & Gesprächstechniken, um

- ruhig zu bleiben,
- die Kontrolle zu behalten,
- deeskalierend zu reagieren,
- sich selbst zu schützen und abzugrenzen.

**TN-Gebühr: 60,00 Euro** (statt 120,00 Euro) für Mitglieder des  Fachverband Leitstellen e.V.

**Dauer: 60 Minuten**

**Trainer: Michael Steil, IHR Institutsleitung**

**Anmeldung an [anmeldung@ihr-institut.de](mailto:anmeldung@ihr-institut.de)** oder hier 



IHR - Institut für Human Resources  
Rathausgasse 46  
79098 Freiburg

+49 761 2117 - 3002  
mail@ihr-institut.de  
www.ihr-institut.de

Stornobedingungen und AGBen unter [www.ihr-institut.de/agb](http://www.ihr-institut.de/agb)



# Was wir sonst noch tun können...



## Durchführung der GBPsych

### Psychosozialer Gefährdungsindex (PSGI©)

MA-Befragung zur Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz gemäß ArbSchG § 4 & 5

- ✓ Online, schnell & einfach
- ✓ 100 % anonym
- ✓ Ergebnisse auf einen Blick
- ✓ Auswertung inkl. Handlungsempfehlung
- ✓ Frühzeitiges Erkennen psychosozialer Gefährdungen



Sie erfüllen Ihre gesetzliche Pflicht,  
wir sind IHR Partner!



IHR - Institut für Human Resources  
Rathausgasse 46  
79098 Freiburg

+49 761 2117 - 3002  
mail@ihr-institut.de  
www.ihr-institut.de



**Vielen Dank für Ihre / Eure Aufmerksamkeit!**

**Michael Steil**

**[m.steil@ihr-institut.de](mailto:m.steil@ihr-institut.de)**

