



Psychologen schulten Bedienstete der Landesleitzentrale Wien im Umgang mit schwierigen Situationen am Polizeifunk.



Landesleitzentrale Wien: Bei Stress am Notruf und am Polizeifunk ist Kommunikation oft nicht einfach.

Hochstress am Funktisch

Bedienstete der Landesleitzentrale (LLZ) der Wiener Polizei absolvierten ein Seminar zur Bewältigung und zum Umgang mit schwierigen Situationen am Telefon und am Funk.

Polizei, Notruf, guten Tag.“ Was dann am anderen Ende der Leitung kommt, reicht von der Aussage „Meine Garagenausfahrt ist verparkt“ über Beschimpfungen bis zum „Live-Einstieg“ in ein Tatgeschehen. Einen solchen erlebte Ernst Vanecek vor einigen Jahren am Notruf in der Landesleitzentrale (LLZ) der Wiener Polizei: „Eine Gastwirtin hat auf 133 angerufen und im Schock das Handy auf die Theke gelegt“, erzählt der Polizist. Das Lokal befand sich in einem Nachbarort von Wien – Vanecek erfuhr zu Beginn nicht, wo was geschehen war, nicht mit wem er es zu tun hatte, gar nichts. Er hörte nur Geschrei und mehrere Schüsse.

Der Ex-Freund der Gastwirtin war verkleidet in das Lokal der Frau gekommen und unerkannt geblieben. In einem günstigen Moment war er aufgestanden, hatte seine Verkleidung abgelegt, war zur Gastwirtin und deren neuen Lebensgefährten gegangen und hatte den Mann erschossen. Vanecek hörte durchs Telefon, wie der Täter die Opfer beschimpfte. Erst nach und nach konnte er die Situation auflösen und in Zusammenarbeit mit den Kollegen aus Niederösterreich aufarbeiten.

„In Hochstresssituationen, wie sie oft am Notruf und am Polizeifunk vorherrschen, ist Kommunikation nicht einfach“, sagt Dr. Manfred Krampfl vom *Psychologischen Dienst* der Si-

cherheitsakademie. Gesagt sei nicht gehört, gehört sei nicht verstanden, verstanden sei nicht einverstanden – zumindest nicht immer. „Manchmal muss man am Notruf und auch am Funk das Gesagte wiederholen und das Gegenüber auffordern, das Gesagte zu wiederholen.“ Nur so sei mitunter gewährleistet, dass Kommunikation im Hochstress gelinge.

Krampfl und Mag. Nina Lepuschitz vom *Psychologischen Dienst* leiteten am 14. und 15. November 2012 in Wien ein Seminar für Notrufbeamte und Funksprecher der Landesleitzentrale Wien. Die beiden Psychologen berichteten über den Umgang mit Krisensituationen, über Menschen in Ausnahmesituationen. Sie erläuterten Möglichkeiten, wie mit Verständigungsschwierigkeiten umzugehen sei, wie man es am Telefon schafft, eine Beziehung zu einem Anrufer aufzubauen und wie man sein Vertrauen erlangt. Lepuschitz sprach über den Umgang mit psychisch Kranken am Telefon, über deren Wahnvorstellungen und Psychosen sowie über den Umgang mit Menschen, die mit Selbstmord drohen.

Initiiert wurde das Seminar von Brigadier Franz Semper, B. A., Leiter der Einsatzabteilung der Landespolizeidirektion Wien. „Oft ist es für unsere Kolleginnen und Kollegen am Notruf nicht einfach, die Situation einzuschätzen – ist es ein Scherzanruf oder eine ernste Lage“, sagt Semper. Das erfor-

dere nicht nur Fingerspitzengefühl, sondern auch das Wissen, wie Menschen in Ausnahmesituationen handeln und kommunizieren. „Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben ein höchst belastetes Tätigkeitsfeld“, sagt Semper. „In dem Seminar bekommen sie Mittel an die Hand, wie sie ihre Arbeit professionell bewältigen können und persönlich mit dem Stress und der Belastung umgehen können.“

Tod im Keller. Jeder, der ein paar Jahre in der Landesleitzentrale Dienst macht, hat Erlebnisse, die bleibende Erinnerungen hinterlassen. „Bei Tausenden Anrufen im Jahr wird es sehr oft auch emotional“, sagt Günther Nagl von der Landesleitzentrale. Seinen emotionalsten Moment am Notruf erlebte er, als ein Kind anrief, weil es seine Mutter tot im Keller aufgefunden hatte.

„Die Kolleginnen und Kollegen am Notruf und am Funk werden oft vergessen“, sagt Mag. Nina Lepuschitz. „Dass ein Bediensteter psychisch hochgradig belastet ist, wenn er bei einem Einsatz mit Toten oder Verletzten an Ort und Stelle ist, ist für jeden klar und einsichtig. Weniger denkt man oft an die Beamten, die einen Notruf entgegennehmen. Sie erleben das vielleicht sogar noch belastender als die Beamten vor Ort, weil sie unter ihrer Hilflosigkeit leiden. Alles, was sie tun können, ist, Kollegen hinzuschicken. Oder man

denkt auch weniger an die Bedienste-
ten, die am Funktisch sitzen und versu-
chen, Ruhe ins scheinbare Chaos am
Funk zu bringen.“ Auch sie seien mit-
unter belasteter als ihre Kollegen an Ort
und Stelle, weil auch sie nur bedingt
eingreifen können und das mitunter als
Hilflosigkeit erleben. Sie sind darauf
angewiesen, was sie hören. In ihrer
Vorstellungswelt bildet sich mitunter
ein falsches Bild der Wirklichkeit.

Wertvolles Seminar. „Das Seminar
mit den Psychologen vom Psychologi-
schen Dienst ist eines der wertvollsten
für meine Tätigkeit, die ich bisher be-
sucht habe“, betont Ernst Vanecek. „Es
ist genau auf unseren Alltag zuge-
schnitten.“ „Wenn es bei uns zu einem
komplexeren Einsatz kommt, wie bei
einem Banküberfall mit anschließender
Fahndung, bilden wir sofort ein Team“,
erklärt Günther Nagl. „Der Funkspre-
cher konzentriert sich auf die Koordi-
nierung der Funkmittel, ein Kollege
schreibt mit, was geschehen ist und
was veranlasst worden ist und ein drit-
ter Kollege kümmert sich um Verstän-
digungen – er ruft die Rettung, Feuer-
wehr und trifft sonstige Veranlassun-
gen.“ Auf diese Weise verteilt sich die
Last. „Für uns als Funksprecher ist es
oft schwer, sich von einem Geschehen
draußen ein Bild zu machen“, sagt
Nagl. Ortskenntnisse können helfen.
Die Technik leistet das Ihre.

Die Funksprecher der Wiener Lan-
desleitzentrale haben mehrere Bild-
schirme vor sich. Bereits der Notrufbe-
dienstete kann sich auf einer GPS-
Landkarte davon vergewissern, wo sich
etwas abspielt. „Trotzdem ist man auf
die Schilderungen der Kolleginnen und
Kollegen draußen an Ort und Stelle an-
gewiesen“, erläutert Nagl.

„Funksprecher haben eine gewisse
Stabilisatoraufgabe“, sagt Dr. Manfred
Krampl. „Sie können für die Kollegen
an Ort und Stelle Druck rausnehmen.“
Das beginne bei einer ruhigen, beson-
nenen Stimme. „Vielleicht muss man
als Funksprecher auch nicht immer al-
les sofort erfahren und kann Mut zur
Lücke zeigen“, erläutert Krampl. „Und
das, obwohl man als Funksprecher sel-
ber schon unter Druck steht, weil man
jemandem Bericht erstatten muss.“ An-
dererseits sei es wichtig, den Kollegen
vor Ort Informationen zu geben, etwa,
dass der „Notarzt unterwegs“ ist.

Gerhard Brenner



Schulthess Maschinen GmbH

Hetzendorfer Straße 191 • A-1130 Wien

Tel. +43 / 1 / 803 98 00 - 10

Fax: +43 / 1 / 803 98 00 - 30

E-Mail: verkauf@schulthess.at

Homepage: www.schulthess.at

WÄSCHEPFLEGE MIT KOMPETENZ

Auto-Parisch

Ihr Partner an der Brünnerstrasse.

**Verkauf Kundendienst Schlepphilfe
Havariendienst Lackierung Waschstrasse**



2170 Poysdorf, Wiener Strasse 21

Tel. 02552 / 2668, Fax DW 19

e-mail: autoparisch@autohaus.at

www.autoparisch.at



Praxis Dr. Lakani

Arzt für Allgemeinmedizin (prakt. Arzt),

1110 Wien, Lorystraße 52, Tel. 01/749 43 30, **Alle Kassen**

Führerscheinuntersuchungen

Vorsorgeuntersuchungen

Ernährungsberatung

Gewichtsreduktion

Mo	9:00 - 12:00	(14:00) 15:00 - 19:00
Di	(8:00) 9:00 - 12:00	13:00 - 17:00 (18:00)
Mi	9:00 - 12:00	13:00 - 17:00 (18:00)
Do	(8:00) 9:00 - 12:00	13:00 - 17:00 (18:00)
Fr	9:00 - 12:00	13:00 - 17:00 (18:00)

