



Das Psychosoziale Lagebild und die Informations- gewinnung aus Sozialen Medien

Lars Tutt

Oldenburger Symposium
für Psychosoziale Notfallversorgung



Übersicht

Lagewahrnehmung und Psychosoziales Lagebild

- Vorüberlegungen zur Lagewahrnehmung
- Erweiterung des Lagebildes

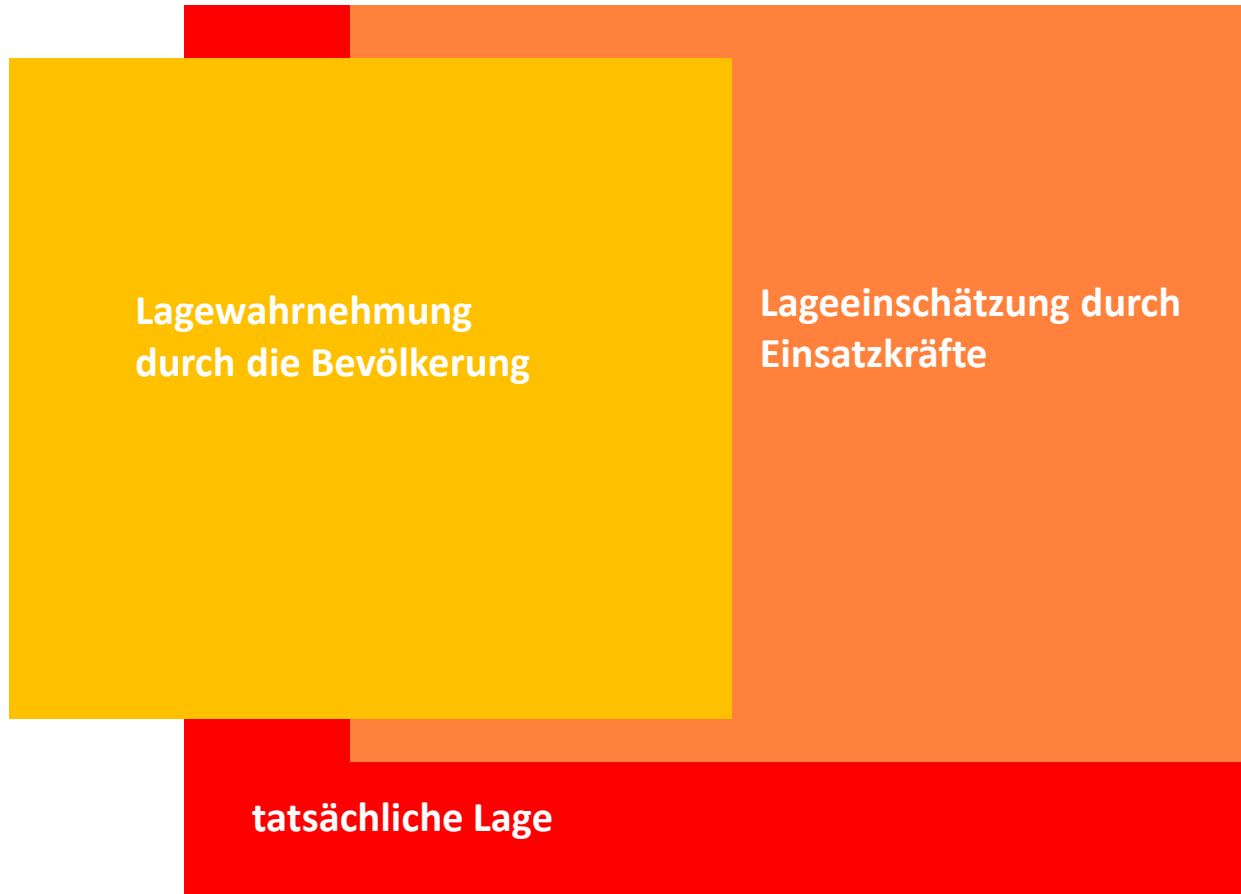
Psychosoziales Lagebild und Soziale-Medien

- Soziale Medien in Großschadenslagen
- Praxisbeispiel Hochwasserlage zum Jahreswechsel 23/24

Lagewahrnehmung



Tatsächliche Lage und wahrgenommene Lage im Einsatz



Praxisbeispiel: #Schneechaos #Bayern (Januar 2019)



Lagewahrnehmung durch die Bevölkerung: Unterschiedliche Einschätzung bei vergleichbarer Lage

13.01.2019, 13:48 Uhr



Unruhe im Priental: Menschen fühlen sich allein mit dem Schnee

Im Priental am Chiemsee macht sich offenbar in Teilen der Bevölkerung Unruhe breit. Vor allem im Ortsteil Innerwald fühlen sich einige Bürger von den Behörden und Medien "vernachlässigt". Der Schnee liegt dort bis zu zwei Metern hoch auf den Dächern.

Im Priental zwischen Aschau und Sachrang türmt sich der Schnee. Im Ortsteil Innerwald stehen etwa 50 Häuser, auf denen er schon 1,50 bis zu zwei Meter hoch ist. Am Straßenrand ist der Schnee schon zu drei Meter hohen Bergen herangewachsen. In der Region erwartet man in der Nacht noch einmal riesige Massen an Neuschnee.

Einige Menschen fühlen sich mit ihren Sorgen allein gelassen und fragen sich, warum für das Priental im Landkreis Rosenheim kein Katastrophenfall ausgerufen wird – wie es bisher in den Landkreisen Miesbach, Berchtesgaden, Garmisch-Partenkirchen, Traunstein und Bad Tölz-Wolfratshausen geschah. Dort sind mittlerweile Tausende Helfer von THW, Bundeswehr und Feuerwehren aus ganz Bayern im Dauereinsatz. Nach BR-Informationen hat der "Dorfhausmeister" von Innerwald, Erich Hoferer, rund 60 Anrufe von aufgeregten Bürgern bekommen.

Oberallgäu - Balderschwang

Sonntag, 13. Januar 2019

Balderschwang: Eingeschneit aber entspannt

Nicht wahrgenommener Hilfebedarf



alpsdaily • Folgen
Berchtesgaden

alpsdaily ATTENTION - HILFE GESUCHT!
Unser kleiner Hof hat großes (Schnee-) Problem. Wir suchen dringend jemanden, der uns hilft das Dach freizuräumen. Meine Vermieterin ist 70+ und wir wohnen zwei Frauen im Haus 🙄😓 Als dankeschön bieten wir 8€/Stunde Arbeit an. Kennt jemanden, der jemanden kennt...? 🙄 Bei der Feuerwehr kommt man nicht durch. DANKE. Eure Natalia.

#schneechaos #schnee #thw #feuerwehr
#hilfe #bitte #katastrophe #katastrophenfall
#berchtesgaden #berchtesgadenerland
#snow #snowstorm #alps #alpsdaily
#bayrischealpen #alpen #mountains
#indeberg #indebergdahoam #eingeschneit
medonja Ich hoffe, es wird bald Hilfe gefunden, drücke die Daumen!
alpsdaily @medonja danke 😊🙌
marichan1206 haltet durch 🙌



Gefällt 64 Mal

14. JANUAR

Wer bestimmt die Lagewahrnehmung?

Jörg | kachelmannwette...  [@Kachelmann](#) Follow

Es ist völlig abseitiger Blödsinn, dass Häuser schnellstmöglich vom Schnee befreit werden müssen. Die Bauvorschriften in den Alpen sind so ausgelegt, dass niemand schaufeln muss. Deswegen stehen auch abgelegene Berghöfe mit alten Menschen, , die das nicht können seit 200 Jahren.

 **ZDF heute**  [@ZDFheute](#)
Deshalb ist es so wichtig, Häuser schnellstmöglich vom #Schnee zu befreien:

[Translate Tweet](#)

5:40 AM - 12 Jan 2019

261 Retweets 850 Likes

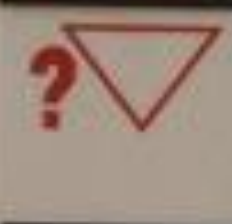



lost-heritage  [@heritage_lost](#) · Jan 12
Replying to [@Kachelmann](#)
Keine Fakten bitte, das ist so verwirrend! 😊

Prof. Dr. Annika Löffelstiel-Prügelpeitsch   [@Lanyihunte...](#) · Jan 13
Replying to [@Kachelmann](#)
War früher normal.
Heutzutage katastrophalarm würdig.
Lernen die ganzen Schneeflocken nichts mehr in den Schulen und in deren Ausbildungen?
Demnächst enden wir wie in dem Film „Idiocracy“

Heiapp [@vulcanbiker](#) · Jan 12
Replying to [@Kachelmann](#)
Im Zweifel lieber vom Schnee befreien. In Inzell ist ein Hallendach eingestürzt. Und wer erinnert sich nicht an die Katastrophe in Bad Reichenhall, als das Dach einer Eislaufhalle während dem Betrieb einbrach.

Aspekte des Lagebildes

	Schadenort:		
	Bulkinger Sägewerk		
	Auesägmühle 2 73453 Abgymund		
	Einsatzleiter/in:		
Ruf:			
Große BGM 22/51			
Hoco Aalen 22/51			
Schäden:		Eingesetzte Kräfte:	
		THW 0104	
		THW 0101	
			
			

Quelle: THW OV Aalen

Fokus des Lagebildes



„Das Lagebild bestimmt sich somit aus den Faktoren: Ort, Zeit, Wetter, Schadenereignis/ Gefahrenlage und den Möglichkeiten zur Schadenabwehr.“

Quelle: FW-DV100

Lagebild gemäß DV100

ORT	ZEIT	WETTER
SCHADENEREIGNIS/ GEFAHRENLAGE SCHADEN - Schadenart - Schadenursache SCHADENOBJEKT - Art - Größe - Material - Konstruktion - Umgebung SCHADENUMFANG - Menschen - Tiere - Umwelt - Sachwerte		SCHADENABWEHR/ GEFAHRENABWEHR FÜHRUNG - Führungsorganisation - Führungsmittel EINSATZKRÄFTE - Stärke - Gliederung - Verfügbarkeit - Ausbildung - Leistungsvermögen EINSATZMITTEL - Fahrzeuge - Geräte - Löschmittel - Verbrauchsmaterial

Bedarfe

Ressourcen

Lagebild gemäß DV100

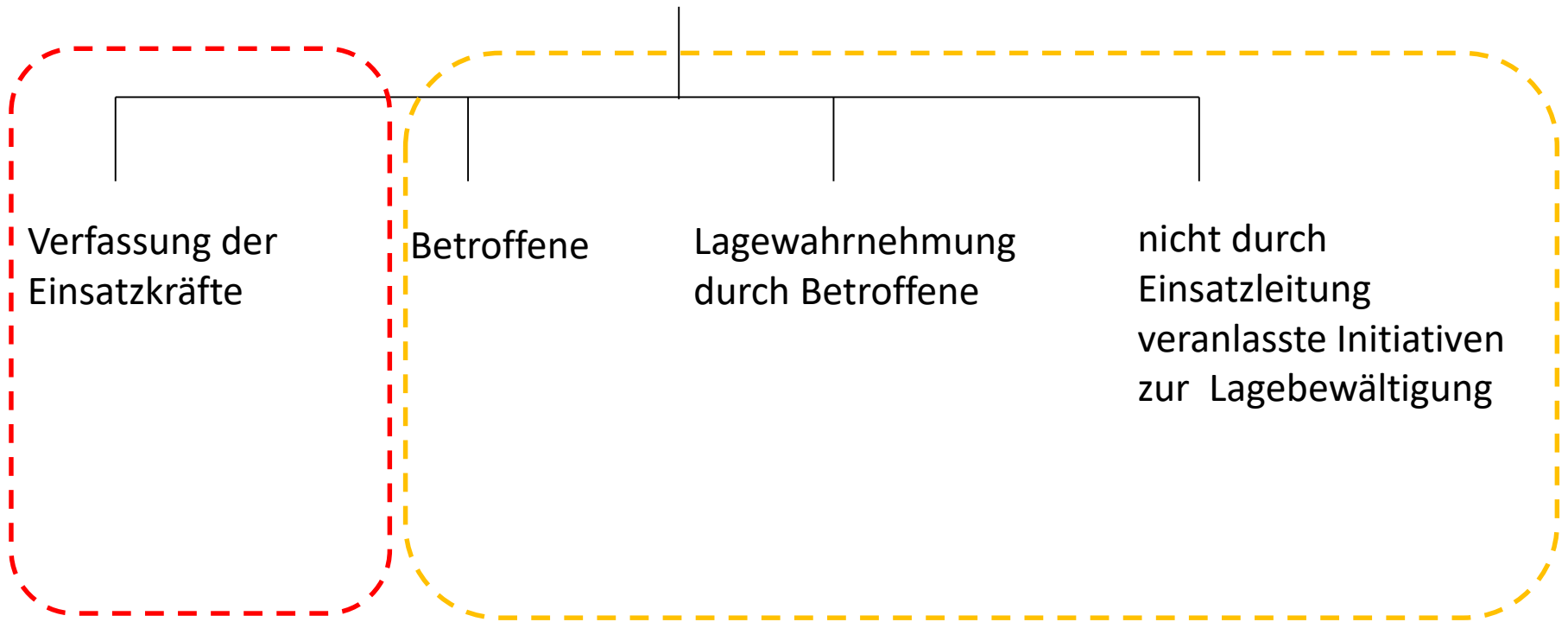
ORT	ZEIT	WETTER
SCHADENEREIGNIS/ GEFAHRENLAGE SCHADEN - Schadenart - Schadenursache SCHADENOBJEKT - Art - Größe - Material - Konstruktion - Umgebung SCHADENUMFANG - Menschen - Tiere - Umwelt - Sachwerte		SCHADENABWEHR/ GEFAHRENABWEHR FÜHRUNG - Führungsorganisation - Führungsmittel EINSATZKRÄFTE - Stärke - Gliederung - Verfügbarkeit - Ausbildung - Leistungsvermögen EINSATZMITTEL - Fahrzeuge - Geräte - Löschmittel - Verbrauchsmaterial

Bedarfe

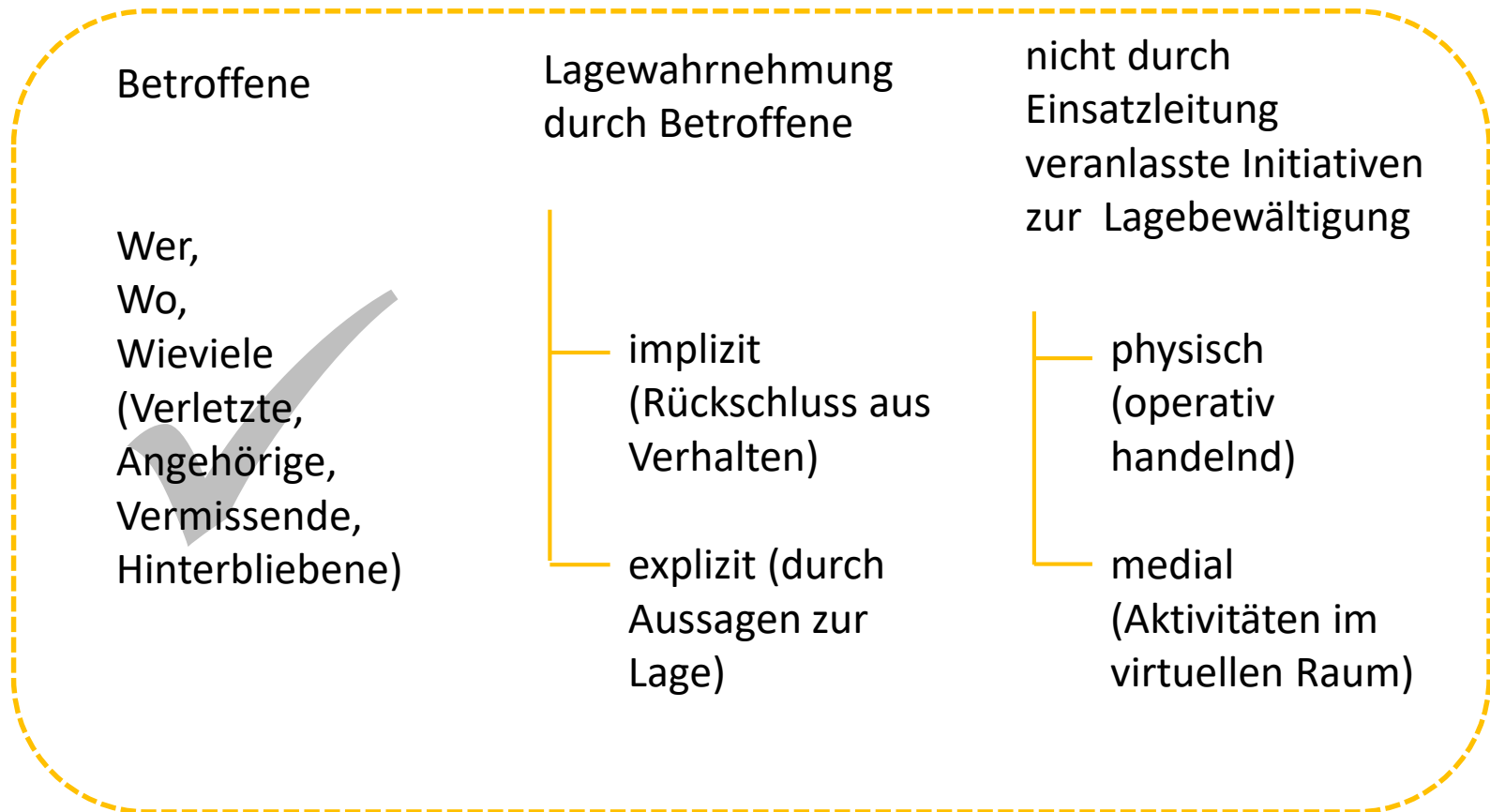
Ressourcen

Fehlende Aspekte müssen ergänzt werden

Lagebild



Lagebild Betroffene (LB B)



Defizite und Potenziale erkennen

Einflussfaktoren auf Bedarfe und Ressourcen der Betroffenen

- Einschätzung von Gefahren (überschätzen/unterschätzen)
- Einschätzung der Entwicklung einer Lage

Bedarfe

- Vertrauen in eigene Fähigkeiten – Selbsthilfe der Bevölkerung
- Vertrauen in Einsatzkräfte - Unterstützung /Spontanhelfer

Ressourcen

Lagebild Einsatzkräfte (LB E)

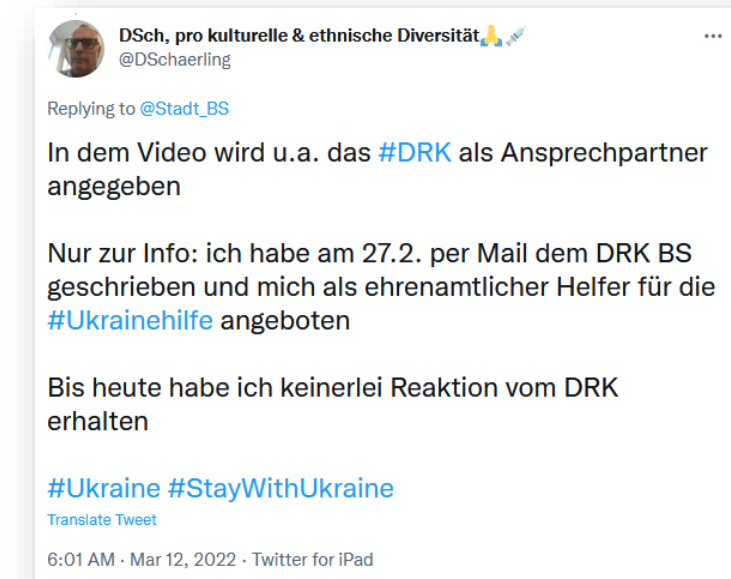
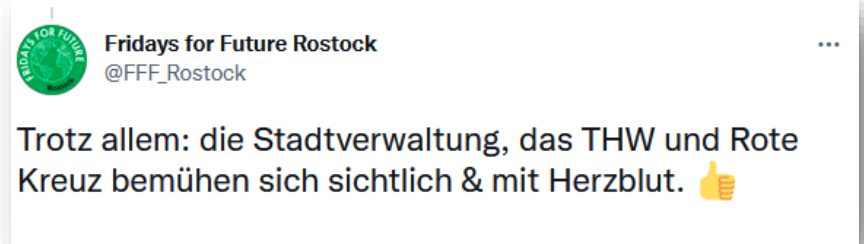
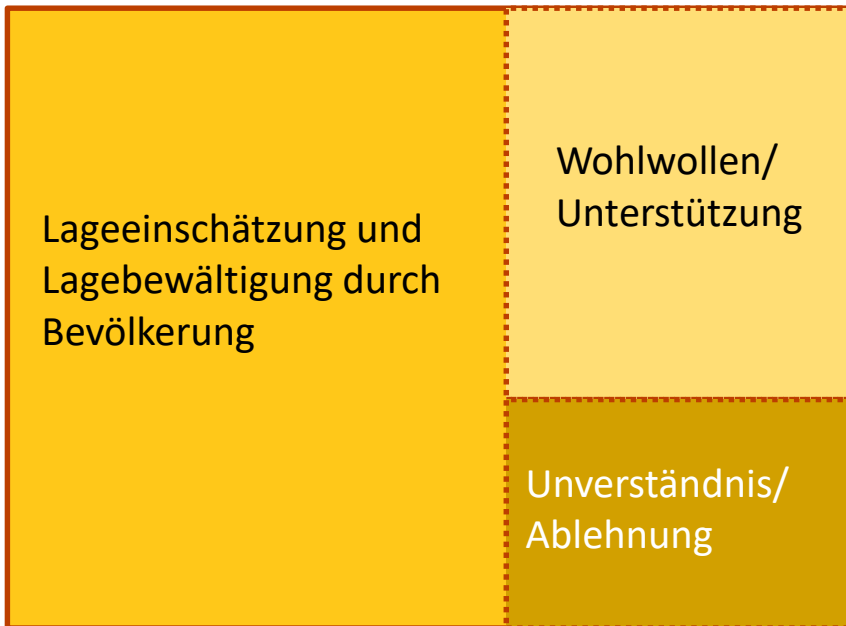
Verfassung der Einsatzkräfte

Risiken aus dem Einsatz

Selbst-offenbarung

Haltung der Öffentlichkeit

Tatsächliche Lage und wahrgenommene Lage im Einsatz



Informationsquellen zur Erweiterung des Lagebildes

persönliche Gespräche

- { Bürgertelefon
- { Chat
- { Videokonferenz

beobachtbares Verhalten

- { Verkehrsflussdaten
- { Webcam-Monitoring
- { Bereiche ohne Kommunikation

öffentliche Kommunikation

- { Social Media Monitoring
- { Medienbeobachtung

Lagebild und Social-Media



Soziale Medien in Großschadenslagen



@jkrums
Janis Krums

<http://twitpic.com/135xa> - There's a plane in the Hudson. I'm on the ferry going to pick up the people. Crazy.

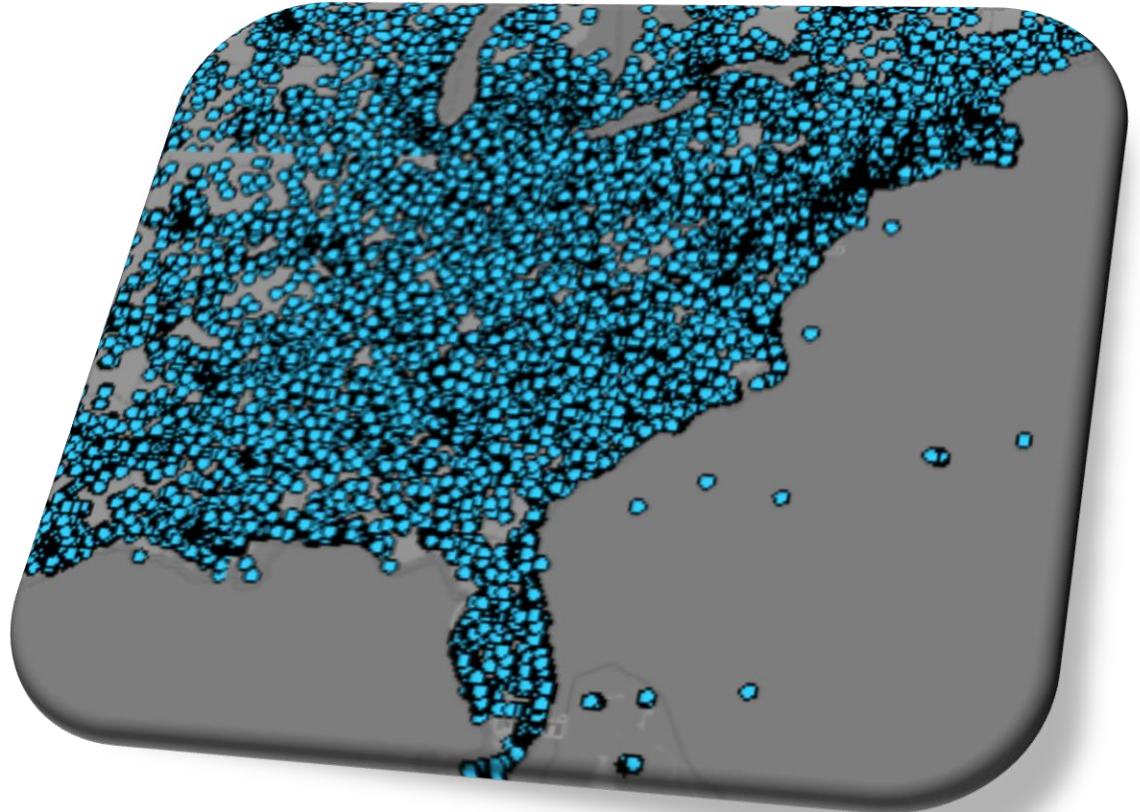


15.01.2009
15:36 Uhr
4 Minuten nach
der Notwasserung

Beurteilungsproblem von Online-Daten

Grundproblem: Daten \neq Information

- Datenmenge
- Datenqualität
- Dateninterpretation



Herausforderung Social-Media-Monitoring: 4 V of Big Data



Volume

Datenmenge

zu viel



Velocity

Zeit, in der die Menge zu verarbeiten ist

zu schnell



Variety

Datenstruktur, Art der Daten (Audio, Video, Text, Tabelle,...)

zu verschieden



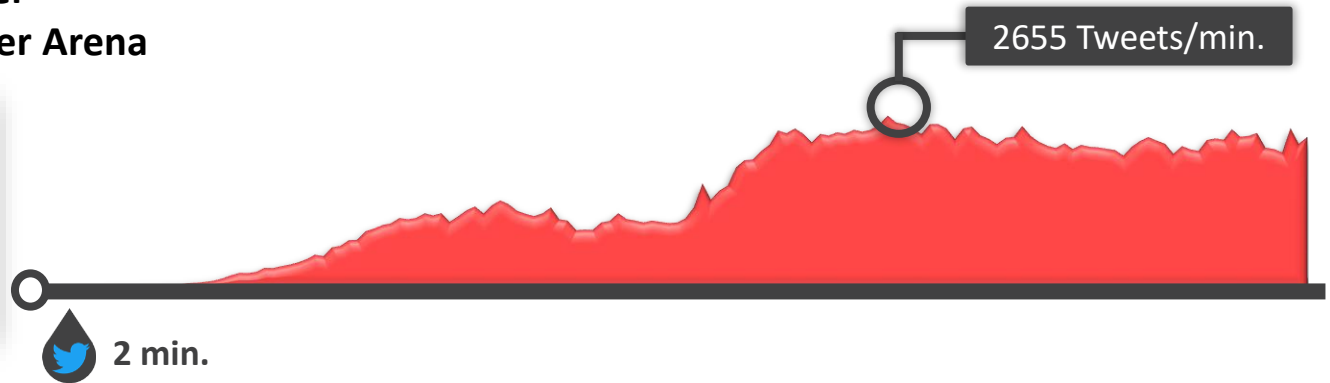
Veracity

Zuverlässigkeit, Echtheit, Herkunft

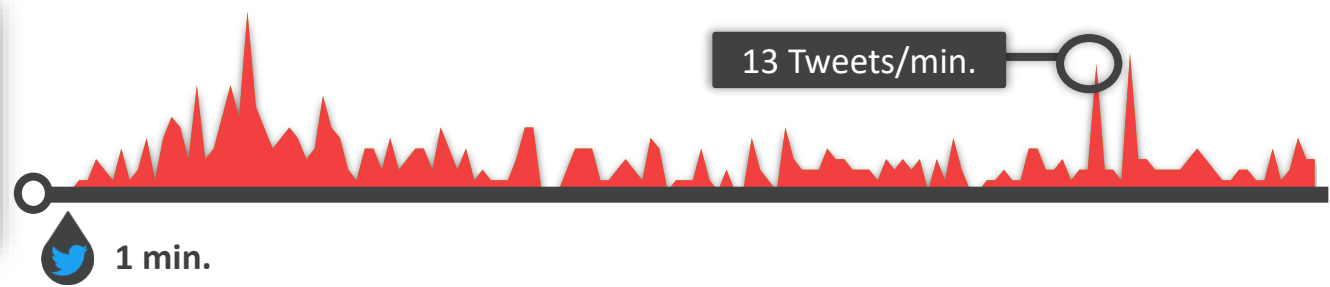
zu unklar

Geschwindigkeit und Menge von Online-Daten

22.05.2017 Manchester Anschlag in Manchester Arena



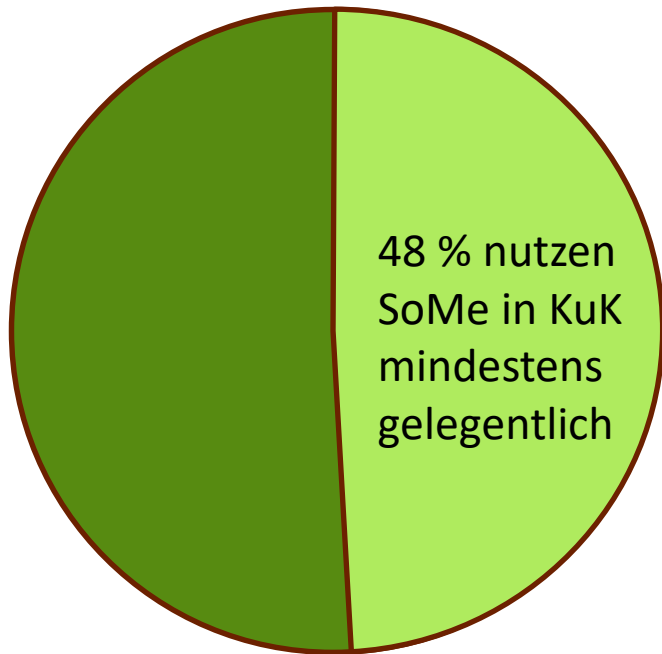
15.04.2017 Dortmund Sprengstoffanschlag auf Mannschaftsbus des BVB



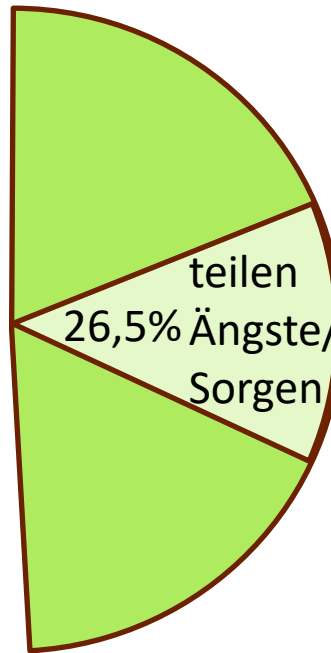
Übersichtliche **Darstellung** von Informationen zum (potenziellen) **Verhalten der direkt und indirekt Betroffenen** sowie zu deren **psychosozialen Bedürfnissen** und **Hilfebedarfen** und **Ressourcen** aus dem **digitalen Sozialraum**

Erfahrungen mit der Mediennutzung

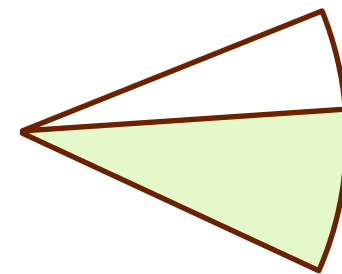
SoMe-Nutzung in der Katastrophe: 476 Befragte, Online-Panel



100% → 48%



48% → 12,7



12,7% → 4,5 %

Praxisbeispiel Hochwasser Jahreswechsel 23/24

Zeitraum: 18.12.23 bis 11.1.24

Keywords:

Hochwasser, Flut, Überschwemmung, Starkregen, Pegel, Flusspegel und Wasserpegel

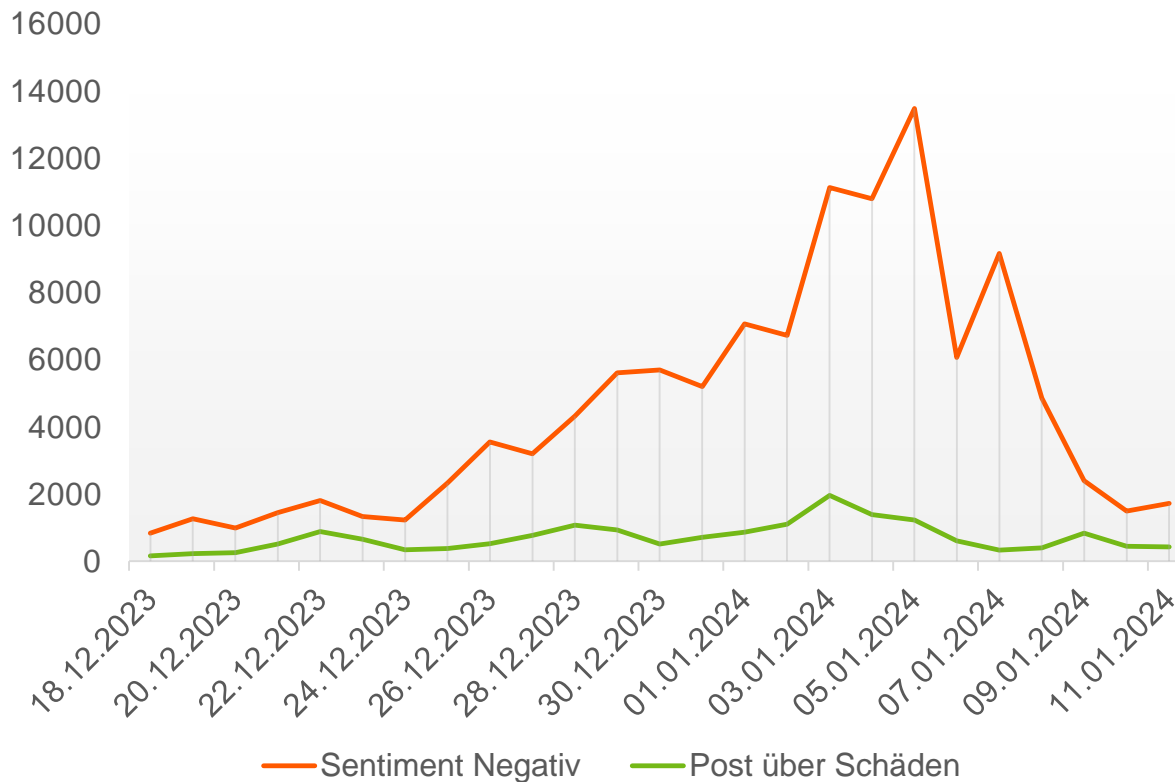
Postings: 315.149

Quellen: frei zugängliche Onlineseiten (SoMe, Blog, Kommentare, Newsseiten)

Erfassungstool: Talkwalker

Stimmung und Schäden

Anteil von Posts, die als „negativ“ eingestuft wurden und Berichte über Schäden

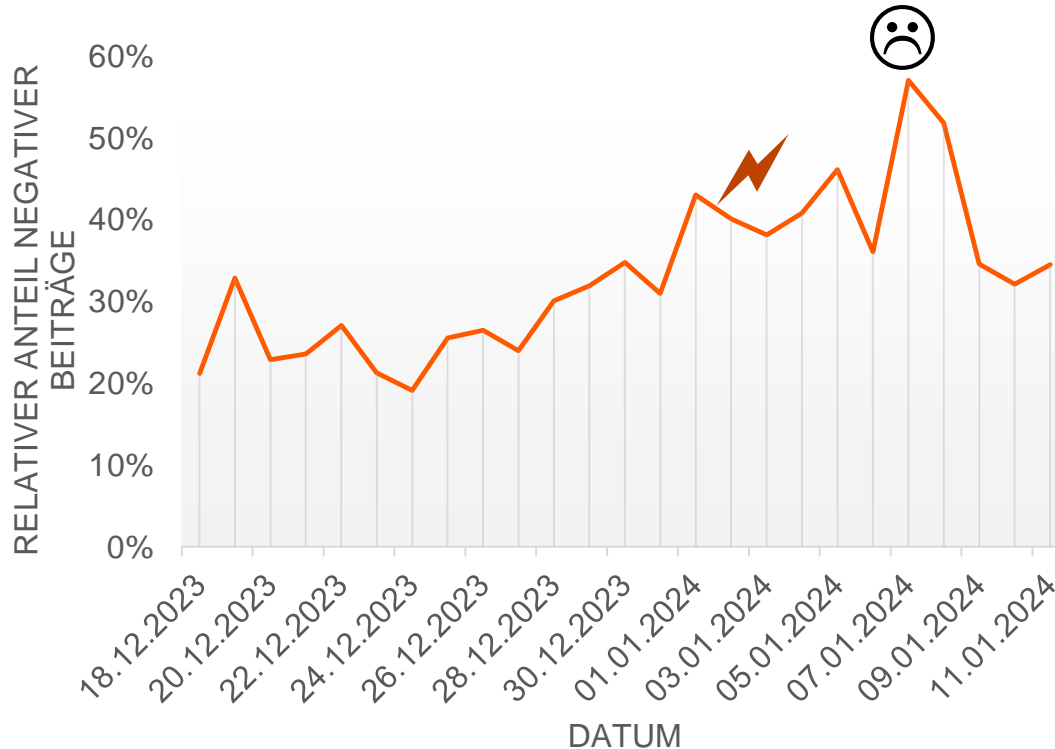


Mit zunehmender Dauer der Lage steigt die absolute Anzahl negativer Posts bei vergleichsweise kontinuierlicher Berichterstattung über Schäden.

Die Schadenslage ist nicht ausschlaggebend für die Stimmungslage.

Sentimentanalyse

Relativer Anteil von negativen Posts



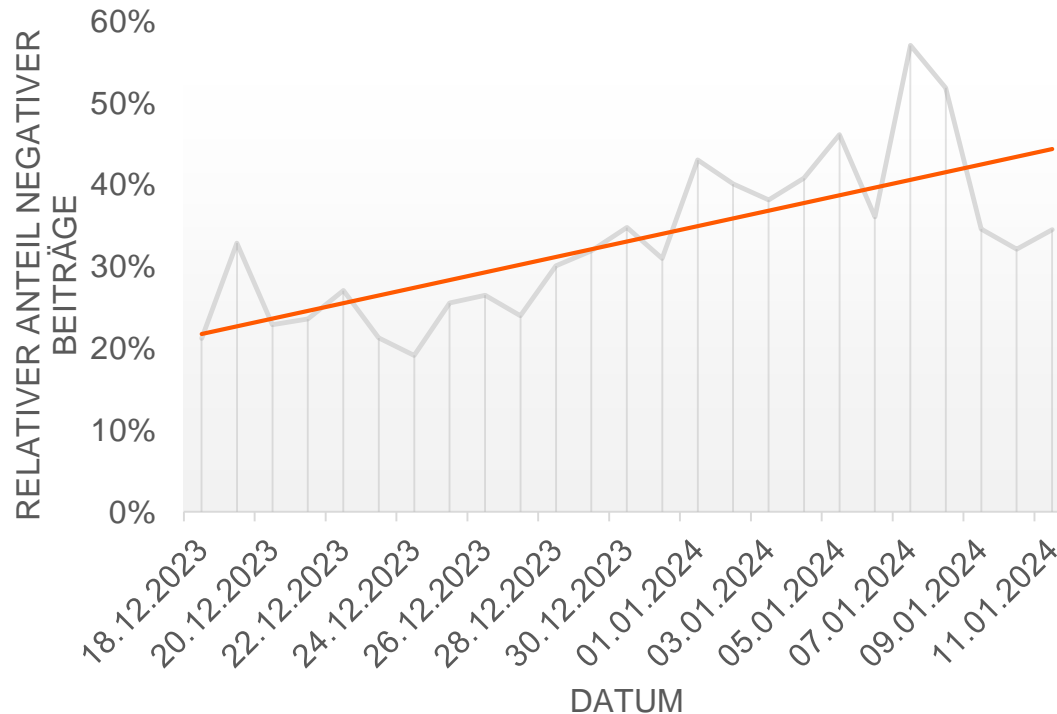
Stimmungslage und Gefahrenlage sind voneinander unabhängig:

Objektiv größte Gefahr am 3.1.24 mit Evakuierungen und Katastrophenvoralarm in mehreren niedersächsischen Landkreisen.

Die meisten negativen Posts finden sich am 7.1., an dem sich eine Entspannung der Lage (Scheitel der Pegel erreicht/ Evakuierungen werden aufgehoben) abzeichnet.

Sentimentanalyse

Relativer Anteil von negativen Posts

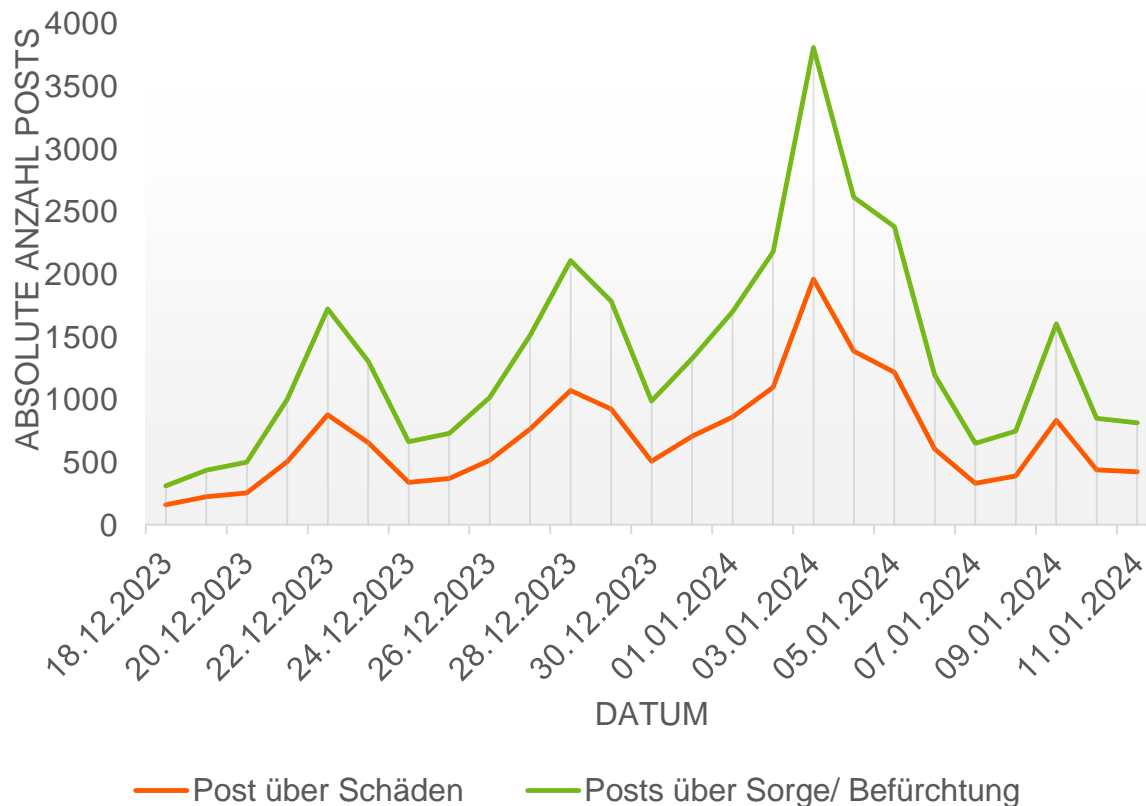


Mit der Dauer eines Ereignisses steigt auch der relative Anteil negativer Beurteilungen.

Handlungsempfehlung:
Krisenkommunikation auch bei Entspannung der Lage aufrecht erhalten

Schäden als Maß der Betroffenheit

Zukunftserwartungen im Spiegel der SoMe



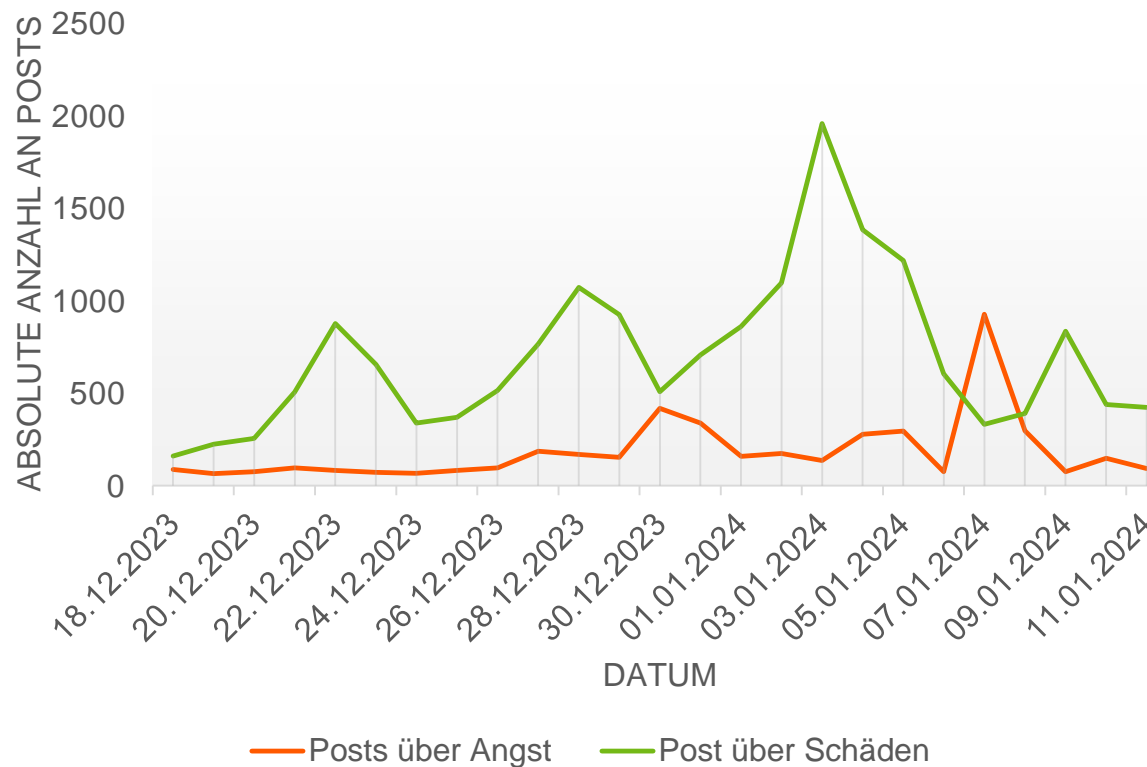
Befürchtungen sind zukunftsgerichtet, lassen Belastungen vermuten, und korrelieren stark mit den Berichten über Schäden.

Befürchtungen werden häufiger geäußert als über Schäden berichtet wird.

Handlungsempfehlung: Für Gefahren sensibilisieren, ohne übermäßig Befürchtungen zu schüren

Betroffenheit und Belastung

Angst als Indikator von Belastung

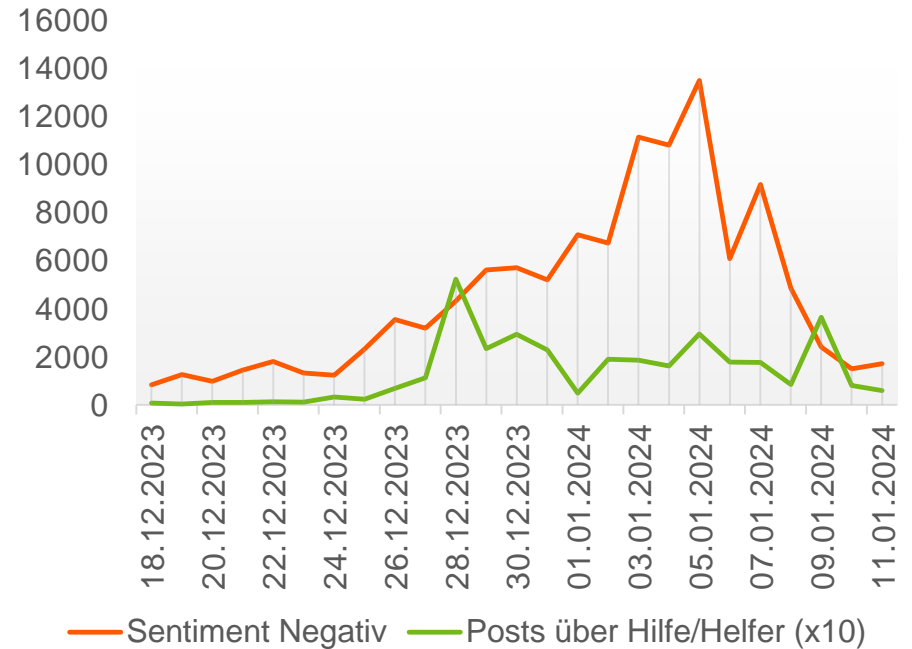
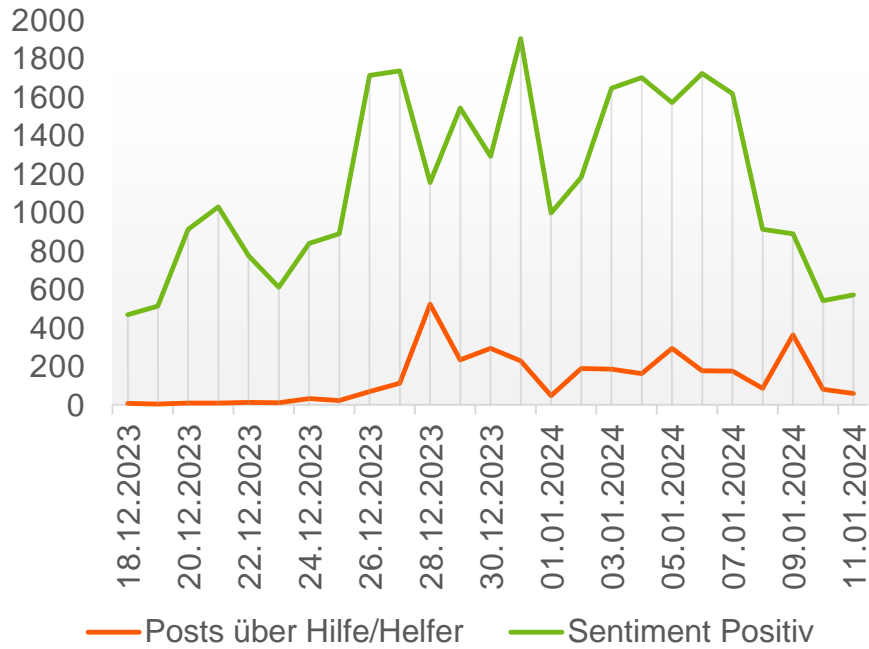


Posts über Angst (als Ausdruck akuter Belastung) folgen den Berichten über Schäden ca. 2 Tage zeitversetzt.

Dies eröffnet ein Zeitfenster für Krisenkommunikation.

Handlungsempfehlung: Kommunikation auf Lagebewältigung fokussieren, um nach entstandenen Schäden Hoffnung an Stelle von Angst zu befördern

Wirken Beiträge über Helfer positiv



Es besteht eine leichte positive Korrelation zwischen Berichten über Hilfe/Helfer und positiven Beiträgen ... in gleicher Weise korrelieren aber auch negative Beiträge und Berichte über Hilfe/Helfer

Kontakt

Prof. Dr. Lars Tutt

Hochschule des Bundes
Fachbereich AIV

Telefon: 0228-99-629 7024

E-Mail: lars.tutt@hsbund.de

