

## Psychosoziale Aspekte in der Blackout-Prävention

### Einleitung

#### Erkenntnisse aus der notfallpsychologischen, soziologischen und psychotraumatologischen Forschung

Soziologische Studien beschreiben, dass das Bevölkerungsverhalten sowie die Bedürfnisse und Bedarfe in Krisen und Katastrophen sehr unterschiedlich sind. *„Die Bevölkerung“ gibt es nicht. Sie ist keine homogene Masse, sondern besteht aus Individuen und Teilgruppen, daher ist immer zu spezifizieren (Helmerichs BBK, Vortrag Graz, April 2018).*

Man geht davon aus, dass die Mehrheit der Menschen zunächst mit Extremsituationen gut umgehen kann, umso länger allerdings der Ausnahmezustand anhält, umso höher kann die psychische Belastung werden.

*Alle nationalen und internationalen Forschungsergebnisse verdeutlichen, dass Menschen in Notlagen eine hohe Hilfsbereitschaft und auch eine hohe Selbsthilfekompetenz aufweisen (Helmerichs BBK, Vortrag Graz, April 2018).*

So ist in der ersten Phase/in den ersten Stunden durchaus mit einer erhöhten Solidarität zu rechnen. Diese kann jedoch, je länger die stromlose Zeit andauert – zumindest bei Teilen der Bevölkerung – kippen. Insbesondere dann, wenn niemand in der unmittelbaren Umgebung erreichbar ist, Hilfe benötigt wird und Kommunikationsmittel, wie Handy und Computer und auch das mit Strom betriebene Telefon, nicht mehr funktionieren. Dies erlebten wir beispielsweise im Jänner 2019 im Rahmen der Schneekrise in der Steiermark.

Es ist zu erwarten, dass über die Zeit das Stresslevel ansteigen wird und es nach einigen Tagen zu Ängsten und zur sozialen Beunruhigung kommen könnte, zum Beispiel, wenn Lebensmittel, Medikamente etc. knapp werden. Dieses Fehlen und/oder der Mangel von Ressourcen verursachen Stress (*Stressmodell nach Lazarus 1984, Hobfoll 1984*).

Umso höher das Stresslevel (Druck) wird, umso höher ist die Gefahr, auf die eigenen Erfahrungen, das eigene Wissen nicht mehr zugreifen zu können. Stress schränkt unsere kognitive Leistungsfähigkeit ein, wodurch durchaus ein Blackout auch zum Blackout im Kopf führen kann (*Selye, Begründer der modernen Stressforschung*).

Besonders betroffen können vulnerable Personengruppen, wie zum Beispiel Menschen mit psychischen Erkrankungen wie Depressionen oder isolierte und ältere Personen, Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen oder Migrationshintergrund, wie auch Kinder sein. Bei Menschen, die mit Stresssituationen/Ausnahmesituationen auch im Alltag nicht adäquat umgehen können, kann sich die psychische Belastung erhöhen. *Psychische Vorerkrankungen scheinen weniger ein Risikofaktor für eine nicht gelingende Bewältigung zu sein als fehlende soziale Einbettung und Lebensstress vor dem Ereignis.*

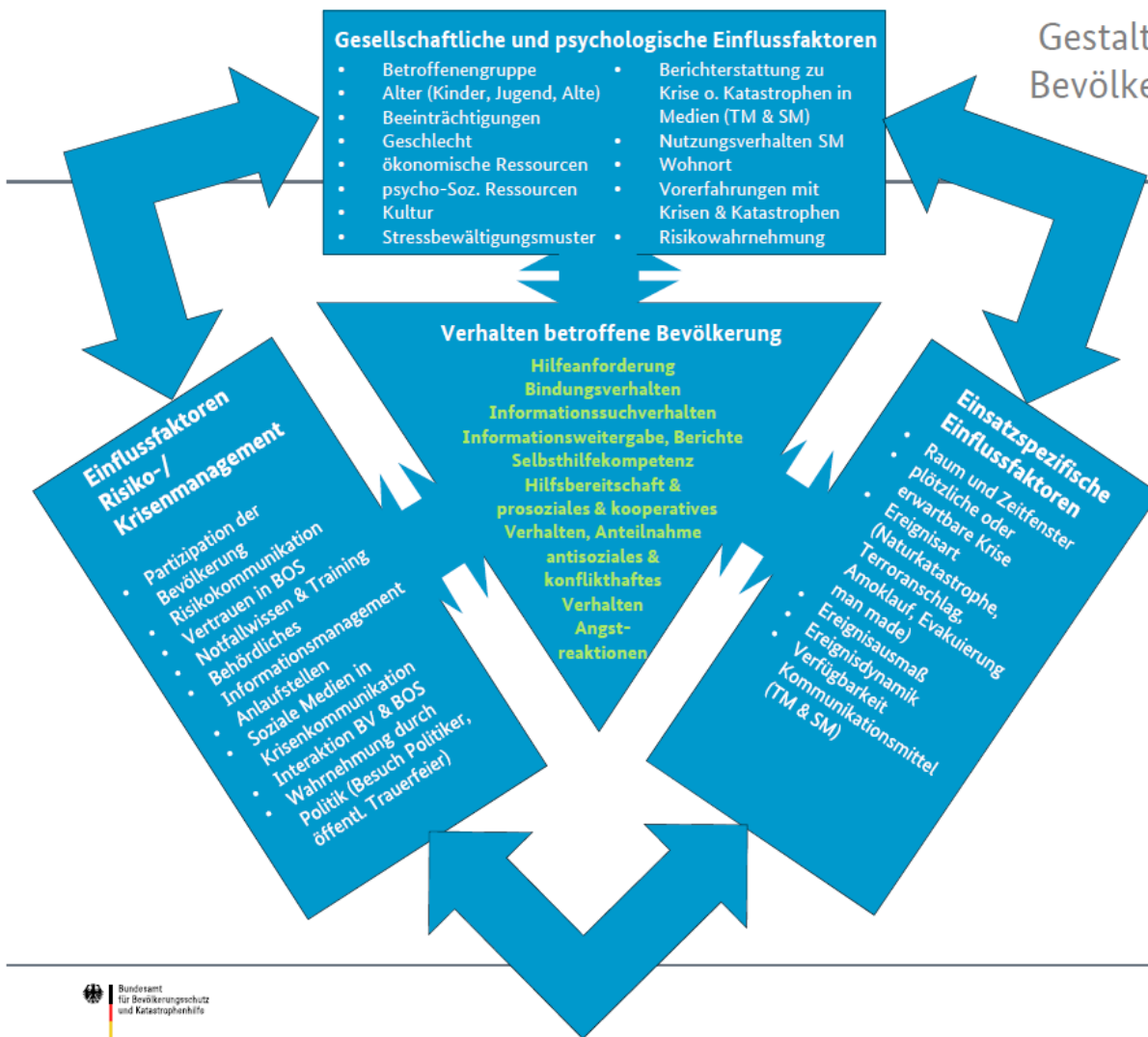
*Vulnerabilität ist das Maß für die anzunehmende Schadensanfälligkeit eines Schutzgutes in Bezug auf ein bestimmtes Ereignis. Betrachtet werden soziale Gruppen, Haushalte, Dorfgemeinschaften bis hin zu ganzen Gesellschaften und auch Individuen (vgl. Cutter 2013)*

Generell können in Krisensituationen bestehende Verhaltensmuster verstärkt werden.

Es ist ein breites Spektrum unterschiedlicher Reaktionen zu erwarten.

*Wichtig ist es daher im Ereignisfall für Betroffene frühe psychosoziale Akuthilfe anzubieten und die Betreuungskontinuität sicherzustellen. Wirksame psychosoziale Prävention im Einsatzwesen und damit psychischer Gesundheitsschutz für Einsatzkräfte ist ein Maßnahmenpaket, bestehend aus den drei Modulen: Einsatzvorbereitung, Einsatzbegleitung und Einsatznachsorge. Für Einsatzkräfte ist die Prävention wichtiger als die Nachsorge (Helmerichs, 2018).*

## Gestaltungsfaktoren & Bevölkerungsverhalten in Krisen



## Psychosoziale Wirkfaktoren

Hobfoll et al. erforschten 5 wesentliche Faktoren in der psychosozialen Versorgung von Menschen nach Notfällen.

### 1. Sicherheit

(z.B. durch Bereitstellen eines sicheren Ortes, vertrauenswürdige Informationen – beinhalten auch schlechte Nachrichten – Beruhigen und Verhindern von Angst, Gerüchten und Panik)

### 2. Verbundenheit

(z.B. durch Förderung sozialer Netzwerke und Familienzusammenführungen, bei Blackout vor allem Nachbarschaft, Umfeld etc.)

### 3. Ruhe

(z.B. durch Information über Normalität von Stressreaktionen, Distanzierungsmöglichkeiten, usw.)

### 4. Selbst- und kollektive Wirksamkeit

(z.B. durch Einbindung der Betroffenen in Handlungsplanung und Entscheidungen)

### 5. Hoffnung/Zukunftsperspektive

(z.B. Maßnahmen zur Wiedergewinnung eines lebenswerten Lebens, gemeinsame Planung erster Schritte in die Zukunft)

## Präventive psychosoziale Maßnahmen

Bezugnehmend auf die in der Einleitung angeführten Forschungsergebnisse und auf die Wirkfaktoren, lassen sich präventive psychosoziale Maßnahmen zur Vorbereitung auf ein Blackout wie folgt darstellen:

### 1. Sicherheit und Information

Risikokommunikation erfolgt zu einem Zeitpunkt, in dem die Zukunft noch gestaltbar ist und gravierende Risiken und Katastrophen durch vorbeugendes und selbstschutzorientiertes Handeln vermieden bzw. zumindest in ihren Auswirkungen erheblich reduziert werden können. Risikokommunikation dient der Entwicklung eines Vertrauensverhältnisses und soll daher möglichst diskursiv und transparent geführt werden. Skandalisierung erfolgt dann, wenn Risiken, die hätten offengelegt werden können, verdeckt bleiben.

Katastrophenschutzbehörden sind vorrangig für die Aufklärung der Bevölkerung zuständig und verantwortlich. Diese liefern Informationen über Risiken und Gefahrenpotentiale und geben entsprechende Hinweise, wie sich die Bevölkerung im Ereignisfall zu verhalten hat.

Menschen haben ein unterschiedliches Informationsbedürfnis, das sich aufgrund religiöser, ethnischer und sozialer Unterschiede ergibt. Warnhinweise könnten somit falsch oder unzureichend interpretiert werden. Von den Verantwortlichen werden schnelle und umfassende Informationen erwartet (vgl. Bevölkerungsschutz, 2017).

### **Fragen an den Bürgermeister:**

- Welche unterschiedlichen Gruppierungen von Menschen halten sich in Ihrer Gemeinde auf? Familien, Singlehaushalte, Arbeitskräfte, Tagesbesucher, Urlauber, Durchreisende, Menschen mit Migrationshintergrund usw.
- Welche Bildungsniveaus bestehen, welche unterschiedlichen sozioökonomischen Standards gibt es, welche Altersgruppen, welche Religionen, welche Sprachen, welche Kulturen?
- Werden meine vorbereiteten Informationen den Bedürfnissen dieser unterschiedlichen Gruppen gerecht?
- Wie kann ich im Ernstfall diese unterschiedlichen Gruppen am besten erreichen?
- Beinhalten meine Informationen folgende Aspekte:
  - Was könnte wo passieren?
  - Was wird wo passieren?
  - Was ist wo passiert?
  - Welche Maßnahmen werden oder sind eingeleitet, um den Gefahrenzustand zu verhindern oder zu begrenzen?
  - Was muss ich als Betroffene/Betroffener tun?
  - Was muss oder könnte ich als nicht betroffene/r BürgerIn tun?
  - Sind meine Angehörigen in Gefahr?
  - Was ist mit meinen Angehörigen und wo kann ich sie finden? Zum Beispiel: Die Bewohner eines Pflegeheimes wurden ins Krankenhaus evakuiert.
- Bin ich in meinen Formulierungen ausreichend auf die subjektive Gefahren einschätzung der Menschen eingegangen?
- Verwende ich eine einfache, klare Sprache? Stress beeinträchtigt die Sprachfertigkeiten
- Ist es notwendig die Informationen in unterschiedliche Sprachen zu übersetzen?

- Nutze ich alle Informationskanäle?
- Welche Informationskanäle sind aus meiner Sicht sinnvoll? Wie kann ich sicherstellen, dass diese Kanäle im Ernstfall auch bedient werden?
  - schriftliches Informationsmaterial
  - BürgerInneninformation
  - Internet
  - soziale Medien
  - Lautsprecherdurchsagen
  - Informationen von Tür zu Tür: ist zeitaufwändig und erfordert einen sehr hohen personellen Aufwand - bezüglich Nachhaltigkeit ist diese Methode jedoch sehr effektiv
  - Bürger-Telefon bzw. Orte und Menschen die Anliegen der Bevölkerung kompetent entgegennehmen:
    - entlastet die Leitstellen (solange das Telefonieren noch möglich ist), diese sollen für Notrufe freibleiben
    - Bürgertelefone bzw. kompetente Ansprechstellen erfassen auch häufig gestellte Fragen, die wiederum durch entsprechende Informationen z.B. im Internet und in den sozialen Medien beantwortet werden können
- Verwende ich jene Medien, die die Menschen aus dem täglichen Gebrauch kennen?
- Nutze ich Kompetenzen bei der Formulierung der Informationen und Handlungsanleitungen, z.B. durch die in Krisenkommunikation geschulten MitarbeiterInnen der psychosozialen Akutbetreuung oder andere KommunikationsexpertInnen?
- Achte ich darauf, dass das Maß an Sensibilisierung zum Thema Bedrohung und Gefahr kein Übermaß annimmt und zu einer permanenten Einsatzbereitschaft und Unterwerfung des Alltages unter die Regeln des Ausnahmezustandes führt.
- Handelt es sich bei meinen vorbereiteten Informationen um gesicherte Informationen?

## **2. Verbundenheit und Förderung sozialer Netzwerke wie Familie, Nachbarschaft, Gemeinde, ...**

Wenn sie sich und ihren Nachbarn selbst helfen können, sind sie klar im Vorteil. Es kommt dann auf jeden einzelnen an (BBK 2013).

### **Fragen an den Bürgermeister:**

- Wie fördere ich die Nachbarschaft?
- Wo stehen Menschen am Rande der Gesellschaft?
- Wie erreiche ich diese in einer Notsituation?
- Wer fühlt sich für diese Menschen verantwortlich? Wer nimmt mit Ihnen Kontakt auf?
- Identifiziere ich Menschen, die wenig bis gar keine sozialen Kontakte pflegen, die z.B. zugezogen sind, zurückgezogen oder örtlich abseits leben? Wie kann ich diese erreichen, wie kann hier Nachbarschaftshilfe aussehen?
- Welche Maßnahmen zur interkulturellen Kompetenz setze ich?
- Wie gehen wir in der Gemeinde mit Konflikten um?
- Wie gehen wir in der Gemeinde mit Beschwerden um?

## **3. Ruhe und Beruhigen durch Fachwissen (z.B. durch Information über Normalität von Stressreaktionen, Beschwerdemanagement, Umgang mit Konflikten, usw.)**

### **Fragen an den Bürgermeister:**

- Welche psychosozialen Fachkräfte habe ich in meiner Gemeinde zur Verfügung?
- Psychosoziale AkutbetreuerInnen – wer ist diese Person/sind diese Personen in meiner Gemeinde?
- Wie informiere ich die Bevölkerung über das psychosoziale Unterstützungsangebot?
- An welchen Orten ist dieses Angebot des Gesprächs zu finden?
- Habe ich daran gedacht für den Fall von Konflikten oder Beschwerden kompetente Menschen einzubinden.
- Wie ist das Hilfesucheverhalten der Bevölkerung?

#### **4. Selbst- und kollektive Wirksamkeit (Einbindung der Betroffenen in Handlungsplanung und Entscheidungen, Menschen ins Handeln bringen, Handlungen üben, usw.)**

Die Resilienz einer Gesellschaft gegenüber potenziellen Gefahren wird durch die vorhandenen Ressourcen, die zur Verfügung stehen, bestimmt sowie durch die Fähigkeit der Selbstorganisation im Vorfeld, als auch in einer Belastungssituation (vgl. Bevölkerungsschutz, 2017).

Jachs beschreibt Resilienz als die *„Fähigkeit eines Systems oder einer Organisation, die Wahrscheinlichkeit von möglichen schädigenden Ereignissen zu minimieren, die Auswirkungen eingetretener Ereignisse zu tolerieren und für eine rasche Wiederherstellung zu sorgen“* (vgl. ÖNORM S 2304).

Die Bevölkerung tritt immer stärker als Akteur und nicht nur als „die zu Beschützenden“ in Erscheinung.

Goersch und Werner (2011) definieren die persönliche Notfallvorsorge so, dass eine einzelne Person vor allem in ihrer Wohnung, Freizeit und Reiseumgebung dazu in die Lage versetzt ist, ein drohendes oder bereits eingetretenes Gefahrenereignis aus eigener Kraft zu bewältigen. Die Kompetenz zur Notfallbewältigung muss die Person vor Eintritt des Gefahrenereignisses erwerben. Dazu gehören die Aneignung und Aufrechterhaltung des dafür notwendigen Wissens und der dafür notwendigen Fähigkeiten sowie die Beschaffung und Lagerung der dafür notwendigen Ausstattung. Soziale Netzwerke sollen über Haushalte und als nachbarschaftliche Netzwerke angesprochen werden. Die Beteiligung der BürgerInnen und die Sichtweise sie als Akteure zu sehen, darf jedoch nicht zur „Verabschiedung“ der staatlichen Verantwortung führen.

#### **Fragen an den Bürgermeister:**

- Wie und in welcher Form werden die BürgerInnen zum Eigenschutz, zu vorsorgeorientiertem Handeln, zur Selbsthilfe motiviert?
- Welche ExpertInnen gibt es zu welchen Themen in meiner Gemeinde?
- Psychosoziale AkutbetreuerInnen – wer ist diese Person/sind diese Personen in meiner Gemeinde
- Welche Handlungsanleitungen gebe ich? Inwieweit werden diese mit der Bevölkerung diskutiert?



- Knüpfen die Handlungsmöglichkeiten und Erprobungsmöglichkeiten an den Alltag und an den Lern- Arbeits- und Freizeitaktivitäten der Menschen an? Z.B. erzählen Sie sich Geschichten, spielen Sie Karten, schreiben Sie ein Blackout-Tagebuch, ...
- Werden die vorhandenen Kompetenzen berücksichtigt?
- In welcher Form wird die Bevölkerung beteiligt?
- Werden auch ressourcenschwächere Personen und Gruppen bestärkt sich zu beteiligen?
- Habe ich in meinem Einsatzstab die/den psychosozialen AkutbetreuerIn als Fachberaterin vorgesehen?
- Wie wird mit Rückmeldungen der Bevölkerung umgegangen?
- Finden sich bei den vorbereiteten Handlungsanleitungen auch jene, die auf die Stressreduktion und die Verringerung von Belastung abzielen?

### **5. Hoffnung/Zukunftsperspektive/erste Schritte in den Alltag**

Im Sozialkapazitätsmodell von Chandra et al 2010 stellt soziales Wohlbefinden der Individuen und Gemeinschaften eine Voraussetzung für den Ressourcentransfer, den Zusammenhalt und die Bewältigung/Erholung nach Notfällen dar, die wiederum auch eine nachhaltige Entwicklung der „Community Resilience“ befördern.

#### **Fragen an den Bürgermeister:**

- Wo gibt es in meiner Gemeinde Orte, wo es möglich ist „Alltag und Tagesstruktur“ trotz Stromausfall zu leben – wo wären diese Orte im Sommer, wo im Winter?
- Wo könnten Kinder spielen?
- Wo könnten Familien kochen, Wäsche waschen?
- Welche Menschen wären hier hilfreich? Z.B. auch psychosoziale AkutbetreuerInnen, LehrerInnen, KindergartenpädagogInnen, Eltern, usw.
- Wie wären diese Menschen erreichbar?
- Wie könnten Vereine aktiv werden?
- Wie kann die Kirche mit Ritualen eingebunden werden?

## Literatur

Buchwald Petra & Hobfoll Stevan E.: Die Theorie der Ressourcenerhaltung: Implikationen für den Zusammenhang von Stress und Kultur. In: Handbuch Stress und Kultur - Interkulturelle und kulturvergleichende Perspektiven. Petia Genkova, Tobias Ringeisen, Frederick T. L. Leong (Hrsg.) (2013) Springer Fachmedien: Wiesbaden.

Helmerichs Jutta. Bundesamt für Bevölkerungsschutz. Vortrag: Bevölkerungsverhalten in Krisen und Katastrophen. Graz, 2018.

Hobfoll, Stevan E.; Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. American Psychologist, 1989; Vol. 44, S. 513–524

Karutz Harald & Geier Wolfram & Mitschke Thomas (Hrsg.)(2017): Bevölkerungsschutz. Notfallvorsorge und Krisenmanagement in Theorie und Praxis. Springer Verlag: Heidelberg.

Selye Hans: Stress. Lebensregeln vom Entdecker des Stress-Syndroms. Rowohlt TB-V., Rnb. (Mai 1986) ISBN 978-3499170720 (u. div. a. Bücher von H.Selye)