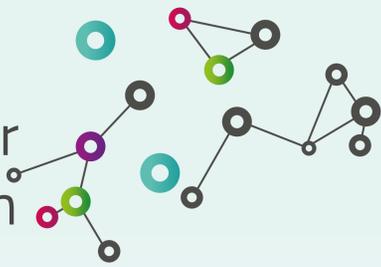


Systematische Analyse der Kommunikation in sozialen Medien zur Anfertigung Psychosozialer Lagebilder in Krisen und Katastrophen



Workshop Stabsarbeit 2024

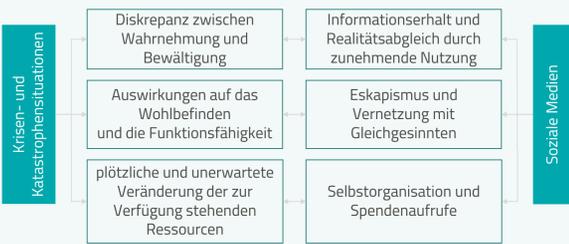


Fachtagung Katastrophenvorsorge 2024

Führungsunterstützung der Zukunft

Workshop: Psychosoziales Bild der digitalen Lage

Grundlagen



Hilfsorganisationen oder Organisationen mit Sicherheitsaufgaben sollten ...

... psychische Belastungen der Zivilbevölkerung bei Entscheidungen berücksichtigen. **91,4 %**

88,5 % ... soziale Medien beobachten, um Unterstützungsangebote (bspw. Übermittlung eines Hinweises zu Beratungsstellen) zu machen.

Psychosoziales Bild der digitalen Lage

„Psychosoziale Aspekte des Lagebildes umfassen alle Informationen zum (potenziellen) Verhalten der direkt und indirekt Betroffenen sowie zu deren psychosozialen Bedürfnissen und Hilfebedarfen.“

Diskussionsgruppe

Altersdurchschnitt 44,5 Jahre
Anteil Teilnehmerinnen 20 %
Vertretende Bundesländer Nordrhein-Westfalen, Bayern, Baden-Württemberg, Mecklenburg-Vorpommern, Hamburg



35 % haben noch nie soziale Medien als Quelle für die Lageerkundung genutzt.
61 % haben bereits > 5 x in Führungs- oder Krisenstäben unterstützt.

„Die Ableitung von situativen Informationen aus sozialen Medien sollte in Übungssituationen viel stärker integriert werden.“

100 % stimmen zu „Schulungen für Krisen- und Führungsstäbe sollten Informationen zum psychosozialen Lagebild der digitalen Lage beinhalten.“

Notwendiges Know-How



Psychosoziales Lagebild

- Stimmung/Aufrufe für Versammlungen
- Örtlicher und sachlicher Schwerpunkt
- Kritische Themen sollten herausgestellt werden mit möglichen kritischen Auswirkungen
- Anzahl der Tweets/Posts zu einem Bereich
- Problem ja oder nein? Sensor für Lageänderungen -> Art des Problems
- Effekt der Krisenkommunikation
- Learnings aus der erfolgten Krisenkommunikation
- Bilder von den Ereignissen inkl. Geopunkt
- Geschehnisse
- Hilfsbedarfe
- Gründe für Stimmungsbild

zu integrierende Informationen aus sozialen Medien

Notwendige Glaubwürdigkeit

- im Mikrobereich sehr wichtig -> eindeutige Kennzeichnung
- Welche Gruppe verschaffen sich Gehör, welche nicht? Bots?
- in jedem Fall bei Word-Clouds, Karten, etc., da wo falsche Schlüsse gezogen werden könnten
- Zuverlässigkeit und Repräsentativität der Aussagen sollten unbedingt gekennzeichnet werden
- MUSS als Qualitätsmerkmal
- Schulung zum Verständnis der zugrundeliegenden Glaubwürdigkeit essenziell

Anforderungen

- Es sollte eine Optimierung der Krisenkommunikation ermöglichen
- Übersichtlichkeit
- Möglichst objektiv
- Zielsetzung sollte klar sein
 - Was mache ich mit dem digitalen Lagebild?
 - Welche Maßnahmen leite ich davon ab?
 - Welchen akuten Nutzen habe ich daraus?
- Lösungsorientierte Sichtweise
- Reduktion der Interpretation: Zugang nur für Schlüsselpersonen mit Expertise

Die Anforderungen müssen bei jedem Einsatzauftrag an ein Monitoring-Team neu bestimmt und geklärt werden.

Eine Standardlösung lässt sich nicht identifizieren.

Braucht jedes Fachgebiet eine eigene Lagekarte?

81 % „Das psychosoziale Lagebild sollte ein fester Bestandteil des allgemeinen Lagebildes sein.“

„Die Ableitung von psychosozialen Bedarfen und Ressourcen aus sozialen Medien sollte definitiv in die praktische Tätigkeit von Stäben etabliert werden.“ **88 %**

- Dashboard -> skalierbar, dem Führungssystem/der Informationstiefe
- Filter/Vermittlungs-funktion
- alle Infos, die verfügbar, übersichtlich darstellen

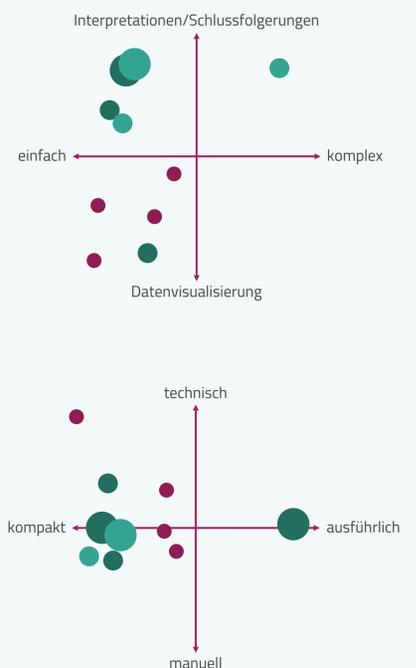
Bevorzugte Formate

Zustimmungen

Die Erstellung eines psychosozialen Lagebildes sollte in Stabsübungen mitgedacht werden.

Die Ableitung von situativen Informationen aus sozialen Medien sollte in Übungssituationen viel stärker integriert werden.

Schulungen für Krisen- und Führungsstäbe sollten Informationen zum psychosozialen Lagebild der digitalen Lage beinhalten.



PROJEKTLEITUNG

Prof. Dr.-Ing. Frank Fiedrich
Bergische Universität Wuppertal
Fakultät für Maschinenbau und Sicherheitstechnik

Fachgebiet für Bevölkerungsschutz, Katastrophenhilfe und Objektsicherheit

Telefon: +49 202 439-5600
Fax: +49 202 439-5601
E-Mail: buk@uni-wuppertal.de

erstellt durch: Francesca Müller

KONTAKT

Francesca Müller, M.Sc.
Bergische Universität Wuppertal
Fakultät für Maschinenbau und Sicherheitstechnik

Fachgebiet für Bevölkerungsschutz, Katastrophenhilfe und Objektsicherheit

Telefon: +49 202 439-5608
E-Mail: framueller@uni-wuppertal.de

UNTERAUFTRAGNEHMER

Jun.-Prof. Dr. phil. Samuel Tomczyk
Universität Greifswald
Institut für Psychologie

Digital Health and Prevention

Telefon: +49 383 4420-3806
E-Mail: samuel.tomczyk@uni-greifswald.de

KOOPERATIONSPARTNER

Prof. Dr. Lars Tutt
Hochschule des Bundes für öffentliche Verwaltung

Betriebswirtschaftslehre der öffentlichen Verwaltung

Telefon: +49 228 99629-7024
E-Mail: lars.tutt@hsbund.de

ASSOZIIERTE PARTNER

- o Virtual Operations Support Teams, (VOST THW, VOSThh, VOSTbw)
- o Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben, (PolB, DHPol, IdF)
- o Psychosoziale Notfallversorgung, (DRK, JUH, LZ PSNV M-V)
- o Staatliche Akteure und (M M-V)
- o Weitere, (VIS)

PROJEKTKOORDINATION

BERGISCHE UNIVERSITÄT WUPPERTAL

BuK

UNTERAUFTRAGNEHMER

UNIVERSITÄT GREIFSWALD
Wissen lockt. Seit 1456

Kooperationspartner:
Hochschule des Bundes für öffentliche Verwaltung

Gefördert durch:
Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe