

# Teil 2: Belastungen und Ressourcen im Kontext der Flutkatastrophe 2021

## Ergebnisse der Studie FLUTPerspektive PSNV – qualitative Interviews mit Betroffenen

Marie-Luise von Berg, Samuel Tomczyk, Francesca Müller, Marvin Linke, Marvin Kubitz, Lars Tutt und Frank Fiedrich

Betroffene des Starkregenereignisses 2021 in Deutschland beschreiben aus heutiger Sicht besonders die erlebte Hilflosigkeit angesichts der Katastrophe als belastend. Nach wie vor sind materielle sowie psychosoziale Folgen der Flut spürbar, beispielsweise, wenn starker Regen erneut Angst auslöst. Unter dem Titel „FLUTPerspektive PSNV“ wurden unter anderem Interviews mit betroffenen Personen aus der Bevölkerung im Kreis Euskirchen durchgeführt. Neben Belastungen wurden auch Ressourcen im Umgang mit der Katastrophe sowie die Nutzung sozialer Medien im Zusammenhang mit der Flut untersucht, dazu zählen auch die Bekanntheit und Nutzung von Angeboten der psychosozialen Notfallversorgung (PSNV).

Die qualitativen Interviews der Studie sind eingebettet in das Forschungsprojekt „Systematische Analyse der Kommunikation in sozialen Medien zur Anfertigung Psychosozialer Lagebilder in Krisen und Katastrophen“ (kurz: #sosmap), welches sich mit der Nutzung sozialer Medien in Krisen- und Katastrophenlagen zur Identifikation psychosozialer Bedarfe und Ressourcen beschäftigt.

### Interviewstudie mit Betroffenen im Kreis Euskirchen

Welche Auswirkungen hat die Flutkatastrophe 2021 für die betroffene Bevölkerung im Kreis Euskirchen? Was hat im Umgang mit dem Erlebten geholfen und wo gibt es noch Handlungsbedarf?

Im Rahmen des Projektes wurden zwischen Februar und Juni 2023 insgesamt 38 Personen aus dem Kreis Euskirchen hinsichtlich ihrer Erfahrungen interviewt (jeweils circa 30–60 Minuten), darunter 20 Frauen und 18 Männer zwischen 21 und 70 Jahren. Die Auswahl der Interviewten erfolgte mittels stratifizierten Samplings anhand von Geschlecht, Altersgruppe und Tätigkeit beziehungsweise Einsatzerfahrung im Kontext des Katastrophenschutzes. Es handelt sich um Personen, die auch an der Web-Umfrage im Kreis Euskirchen teilgenom-

men haben (siehe Beitrag von Müller et al. in dieser Ausgabe S.31 folgende). Die Interviews wurden gemäß qualitativer Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2016) ausgewertet. Das mittlere Alter der Betroffenen beträgt 46,7 Jahre. Als betroffen gelten Personen, wenn ihr eigener Haushalt durch die Flut betroffen war oder sie eine flutbezogene berufliche Tätigkeit ausgeübt haben, zum Beispiel im Katastrophenschutz. Die Mehrheit der Interviewten (53 %) gab an, haupt- oder ehrenamtlich im Bevölkerungs- oder Katastrophenschutz tätig zu sein, sodass sie unmittelbar mit der Flut und ihren Folgen konfrontiert worden sind. Die relevanten Tätigkeiten sind den Bereichen Rettungsdienst, Katastrophenschutz, Feuerwehr, PSNV, Polizei, Verwaltung, sowie Medien, Energie und Versicherungen zuzuordnen. Die meisten Teilnehmenden waren sowohl im Rahmen ihrer Tätigkeit als auch mit ihrem privaten Haushalt betroffen oder haben Fluterlebnisse im nahen sozialen Umfeld begleitet und waren damit einer Mehrfachbelastung ausgesetzt.

### Psychosoziale Belastungen von Betroffenen

Die Interviews explorierten das Empfinden von Betroffenen in der akuten, postakuten und späten Phase nach der Flut. Dadurch sollten insbesondere das emotionale, aber auch das körperliche Erleben in der Krise sowie die Bewältigungsansätze und deren retrospektive Bewertung erfasst werden. Ziel dieser Erfassung ist die Ableitung von Empfehlungen für den Umgang mit psychosozialen Belastungen im Kontext zukünftiger Krisen.

In den Interviews berichteten Betroffene sowohl von körperlichen als auch psychosozialen Belastungen, das heißt Stresserleben infolge von Beanspruchung (Folkman, 2009), die sich in verschiedenen Phasen der Katastrophe unterscheiden (siehe Abbildung 1). Während der akuten Phase der Flut und kurz danach stand vielfach die Sorge um Mitmenschen im Vordergrund. Aber auch eine empfundene Hilflosigkeit oder Ohnmacht angesichts der Situation wurde sowohl von Befragten aus



Abbildung 1: Psychosoziale Reaktionen von Betroffenen während, wenige Tage/Wochen und einige Monate nach der Flutkatastrophe 2021.

stark als auch weniger stark betroffenen Haushalten berichtet. Zudem waren die Dauer der Aufräumarbeiten und die andauernde Präsenz der Katastrophe für Betroffene besonders herausfordernd. Sie berichteten von individuell sehr unterschiedlichen Reaktionen, die von innerer Unruhe oder Anspannung bis hin zu depressiver Verstimmung reichten. Neben den psychischen wurden zum Teil auch körperliche Belastungsreaktionen berichtet. Dabei spielten etwa die körperlichen Anforderungen oder psychisch belastenden Erfahrungen während der Aufräumarbeiten, aber auch Vorerkrankungen eine Rolle. Zum Zeitpunkt der Interviews, ungefähr 2 Jahre nach der Katastrophe, beschreiben die Teilnehmenden zum Teil auch heute noch die Empfindung von Angst bei Regen. Dies spricht für eine hohe Reaktivität, sowie Belastung durch die anhaltende, auch mediale, Präsenz der Katastrophe. Dies erweckt möglicherweise den Anschein einer mangelnden Bewältigung der Situation und könnte damit das Erleben von Ohnmacht verstärken.

Diese Kaskade des Erlebens psychosozialer und körperlicher Belastung steht im Einklang mit Phänomenen wie akuter und posttraumatischer Belastungsreaktion und erfordert ein phasenspezifisches und zielgruppenspezifisches Handeln. In den ersten Stunden der Krise soll die PSNV einen Teil dieser Aufgaben übernehmen (vergleiche Beerlage, 2015; Hobfoll et al., 2007). Daher wurden in den Interviews hilfreiche Ressourcen sowie Erfahrungen mit Angeboten der PSNV als Mittel der Krisenbewältigung erfasst.

### Hilfreiche Ressourcen in der Krisenbewältigung

In vielen Fällen hat es Betroffenen geholfen, im Zuge der Aufräumarbeiten selbst aktiv zu werden. Außerdem wurde ein Bewusstsein für noch stärkere Betroffenheit, also ein Relativieren der eigenen Situation, mehrfach als hilfreich im Umgang mit Belastungen beschrieben. Besonders präsent in der Untersuchung ist auch die ge-

schilderte soziale Unterstützung, welche von der praktischen Hilfe, beispielsweise bei Aufräumarbeiten oder bei der Kinderbetreuung, bis hin zu Empathie im Allgemeinen reicht, zumeist im familiären oder nachbarschaftlichen Umfeld. Unabhängig von professioneller Unterstützung wird damit die Relevanz sozialräumlicher Kapazitäten deutlich, wie sie sich etwa als Teil des regionalen Sozialkapitals beschreiben lassen. Sehr häufig wurden dabei Gesprächen positive Effekte auf empfundene Beanspruchungen zugeschrieben. Dabei unterscheidet sich, welche soziale Verbindung zum Gesprächspartner für Betroffene als besonders wertvoll hervorgehoben wurde: Während einigen besonders der Austausch mit anderen betroffenen Personen half, ist für andere das Gespräch mit Außenstehenden beziehungsweise professionell geschulten Personen entscheidend. Die Aktivierung relevanter sozialer Netze, der Austausch untereinander sowie das Erleben von Selbstwirksamkeit scheinen dabei zentrale Faktoren für eine positive Bewältigung zu sein. Diese Faktoren sollen auch im Zuge der PSNV-Arbeit angesprochen werden (vergleiche Hobfoll et al., 2007).

### Bekanntheit und Inanspruchnahme von PSNV

Die Betroffenen berichteten größtenteils, von PSNV-Angeboten gewusst zu haben, was sich aber seltener in deren Nutzung ausdrückte. Die Präsenz von PSNV-Einsatzkräften vor Ort wurde jedoch positiv hervorgehoben. In Fällen, in denen kein direkter Kontakt zu PSNV vor Ort existierte, wurde eine mögliche digitale Kontaktaufnahme durch unterbrochene Stromversorgung und den Ausfall von Telefonkommunikation erschwert. Tatsächlich wurde bereits das Wissen über bestehende Angebote der PSNV als hilfreich beschrieben, auch wenn diese letztlich nicht genutzt wurden. Dieser Befund deckt sich mit den Ergebnissen einer Untersuchung zu Belastungen bei Einsatzkräften, die gezeigt hat, dass

schon das Bestehen von Angeboten ungeachtet deren Nutzung entlastend wirkt und als wertschätzend wahrgenommen wird (Helmerichs et al., 2007). Somit scheint die wahrgenommene Verfügbarkeit von PSNV eine wichtige Ressource zu sein. Bei der Frage der Inanspruchnahme zeigt sich außerdem, dass der Kontakt zu PSNV-Personal und der erforderliche Aufwand sowie die zeitliche Verfügbarkeit eine Rolle spielen: Wenn Personen aus der PSNV persönlich bekannt und mit geringem Aufwand zum Beispiel wohnortsnah erreichbar sind, werden PSNV-Leistungen eher angenommen. Dies kommt strukturell der Inanspruchnahme sozialer Unterstützung nahestehender Personen gleich, sodass diese wichtige Funktion gegebenenfalls von PSNV übernommen werden kann, wenn die entsprechenden Voraussetzungen erfüllt sind (Balz, 2018).

In der akuten Phase wurde PSNV zum Teil als weniger hilfreich erlebt. Es wurde stattdessen von einem Wunsch nach Ruhe berichtet (und damit weniger nach aufsuchenden, psychosozialen Hilfsangeboten). Eine klare Kommunikation (weiterhin) bestehender Angebote zu späteren Zeitpunkten nach der Flut (zum Beispiel in der Postakutphase) wurde hingegen als wünschenswert beschrieben, da in der Akutphase andere Dinge Priorität gehabt hätten. Dies setzt einen anderen Zeitrahmen für die PSNV-Tätigkeit, der stärker auf die Nachbereitung als auf die akute Begleitung zielt (Beerlage, 2015). Diese Unterschiede, auch mit Blick auf regionale Differenzen,

systematisch aufzuarbeiten, und geeignete Zeitfenster für gezielte psychosoziale Unterstützung zu identifizieren, könnte weiteres Potential für Prävention und Chancengleichheit eröffnen. Neben der Nutzung von PSNV-Angeboten berichteten Betroffene über viele weitere Ressourcen, die sie als hilfreich in der Bewältigung erlebt haben.

### Nutzung sozialer Medien – Chancen und Herausforderungen

Neben bereits genannten Ressourcen und Bedarfen lag ein weiteres Augenmerk des Projekts auf der Nutzung sozialer Medien im Rahmen der Flutkatastrophe. Dazu wurden genutzte Medien, Medienformate und Funktionen sowie die potentielle Unterstützung durch soziale Medien abgefragt (siehe Abbildung 2). Nachdem die Nutzung des Internets in den ersten Tagen der Flutkatastrophe durch Zerstörungen der Infrastruktur stark eingeschränkt war, trat vor allem WhatsApp in der Nutzung hervor. Aber auch YouTube, Facebook und Instagram spielten für mehrere Befragte eine Rolle im Zusammenhang mit der Flutkatastrophe, wurden jedoch weniger häufig genannt. Hier deutet sich an, dass die Betroffenen auch im Falle einer Katastrophe die Medien genutzt haben, die sie auch im Alltag verwenden. Da es sich allerdings vielfach um Personen mit Verbindung zum Bevölkerungs- oder Katastrophenschutz handelt,

ist zu klären, inwiefern dies repräsentativ für die Allgemeinbevölkerung ist, die hinsichtlich der Nutzung sozialer Medien über Unterschiede zwischen Alltagsnutzung und Nutzung in Krisen und Katastrophen berichten (Müller et al., 2023). Für das Krisenmanagement in sozialen Medien ist dabei die verbreitete Nutzung von Instant Messaging-Diensten wie WhatsApp herausfordernd, da sie sich weniger strategisch und gezielt zur Kommunikation (one-to-many) nutzen lassen.

Die am stärksten thematisierten Nutzungsfunktionen insgesamt sind Informationsbeschaffung und das Informieren anderer Personen sowie das Anbieten und Suchen von Hilfe. Zu den Informationen gehören sowohl solche zur allgemeinen Lage als auch zur Sicherheit und Situation sozialer Kontakte. Diese Nutzungsfunktionen spiegeln sich auch in den genannten Potentialen sozialer Medien wider, die unter anderem in der Geschwindigkeit von Austausch und Unterstützung sowie in der Reichweite der Informationen

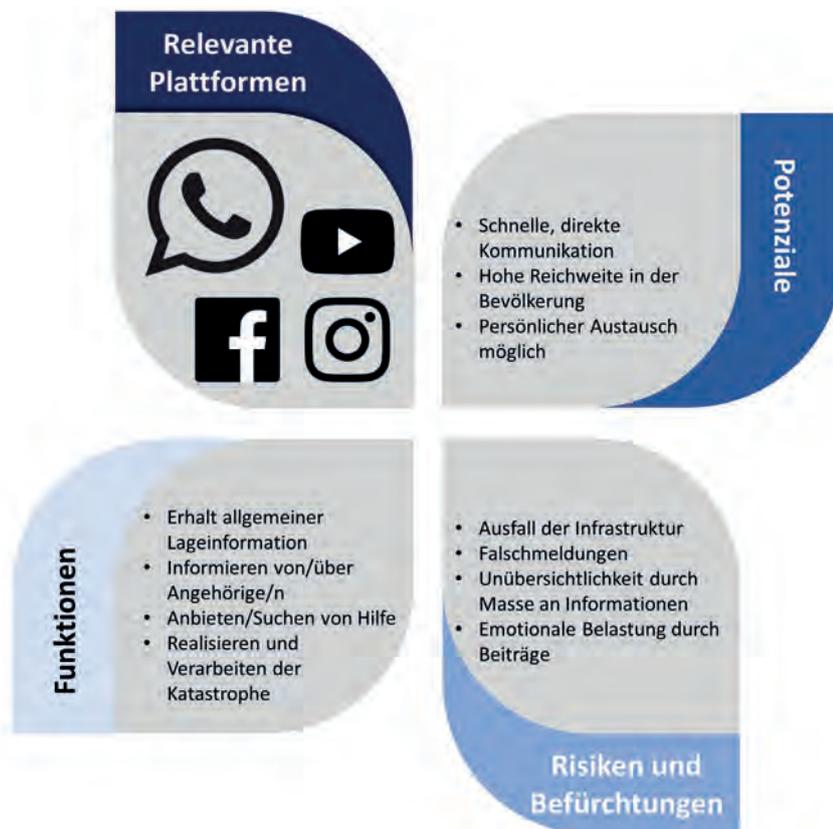


Abbildung 2: Potenziale, Funktionen und Risiken sozialer Medien für die Bewältigung psychosozialer Folgen der Flutkatastrophe 2021 aus der Sicht von Betroffenen (Quelle: eigene Darstellung im Rahmen des Forschungsprojektes #sosmap).

gesehen werden. Neben den Chancen werden jedoch auch zahlreiche Bedenken und Hürden der Nutzung sozialer Medien im Kontext von Katastrophen genannt, wobei Falschmeldungen und Überforderung durch die Vielzahl an Beiträgen sowie eine emotionale Belastung durch die Konfrontation mit unangenehmen Beiträgen häufiger thematisiert werden.

### Fazit

Die Flutkatastrophe 2021 hat in der betroffenen Bevölkerung vielfältige und zahlreiche materielle Schäden und psychosoziale Belastungen erzeugt. Zugleich wurden aber auch eine hohe Selbsthilfefähigkeit der Bevölkerung in Umfang und Bandbreite der individuellen Bewältigungsstrategien, der sozialen Unterstützung sowie des Engagements von Helfenden deutlich. Herausforderungen in der Prävention und Bewältigung künftiger Schadensereignisse sehen Betroffene vor allem im Bereich der Koordination und Kommunikation von Unterstützungsleistungen. Soziale Medien können in diesen Bereichen hilfreich sein, bergen aber auch Hürden und Herausforderungen. Hier kann eine tiefergehende Untersuchung, wie im Projekt #sosmap, helfen, Potenziale zu identifizieren, um künftig Barrieren und Risiken besser adressieren zu können.

Im Folgenden sind einige zentrale Ergebnisse und Schlussfolgerungen zusammengefasst:

- Subjektive Belastungsempfindungen können unabhängig von der objektiven Betroffenheit des eigenen Haushaltes oder des sozialen Umfeldes auftreten.
- Dass Hilflosigkeit und Ohnmachtsgefühle als besonders belastend beschrieben werden, verdeutlicht ein Ungleichgewicht zwischen Stressoren und Ressourcen zur Bewältigung, sodass eine Ressourcenstärkung der Bevölkerung (im Sinne der Resilienzförderung) zu begrüßen ist.
- Ressourcen im Umgang mit der Flutkatastrophe sind sehr individuell: Soziale Unterstützung in Form von Gesprächen wurde vielfach als wertvoll beschrieben, dabei wurde allerdings zwischen Gesprächen mit anderen Betroffenen sowie mit PSNV-Personal differenziert. Bei PSNV-Angeboten kann auch schon das Wissen um Angebote als hilfreich gelten, sodass eine größere Bekanntheit der PSNV wichtig erscheint.
- Soziale Medien wurden als hilfreich beim Informationsaustausch und der Koordination von Unterstützung wahrgenommen. Besonders kritisch wurden in diesem Zusammenhang jedoch Angst und Unsicherheit aufgrund von potenziellen Falschmeldungen eingeschätzt.

Francesca Müller, Marvin Kubitzka und Frank Fiedrich arbeiten an der Bergischen Universität Wuppertal im Fachgebiet Bevölkerungsschutz, Katastrophenhilfe und Objektsicherheit.

Marie-Luise von Berg, Marvin Linke und Samuel Tomczyk arbeiten am Lehrstuhl Gesundheit und Prävention der Universität Greifswald.

Dr. Lars Tutt arbeitet an der Hochschule des Bundes für öffentliche Verwaltung.

### Literatur

- Balz, H. J. (2018). Prekäre Lebenslagen und Krisen. Strategien zur individuellen Bewältigung. In: E.-U. Huster, E.-U., Boeckh, J., & Mogge-Grotjahn, H. (Hrsg.), Handbuch Armut und Soziale Ausgrenzung (S. 642-663). Wiesbaden: Springer VS Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-19077-4>
- Berlaage, I. (2015). Psychosoziales Belastungs- und Handlungsverständnis für Interventionen nach Notfallereignissen und für belastenden Einsatzsituationen. In: Perren-Klingler, G. (2015). Psychische Gesundheit und Katastrophe (S. 1-35). Berlin, Heidelberg: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-45595-1>
- Folkman, S. (2009). Commentary on the Special Section "Theory-based approaches to stress and coping" Questions, Answers, Issues, and Next Steps in Stress and Coping Research. *European Psychologist*, 14(1), 72-77. <https://doi.org/10.1027/1016-9040.14.1.72>
- Helmerichs, J. & Fritsche, A. (2007). Prävention im Einsatzwesen. Forschung zur Belastung von ehrenamtlichen Einsatzkräften und zur

Wirksamkeit psychosozialer Einsatzvorbereitung und Nachsorge sowie Empfehlungen zur Umsetzung. Bonn: Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK).

Hobfoll, S. E., et al. (2007). Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry: Interpersonal and Biological Processes*, 70(4), 283-315. <https://doi.org/10.1521/psyc.2007.70.4.283>

Kuckartz, U. (2016). Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung (3. Auflage). Beltz Juventa.

Müller, F., Tomczyk, S., Fathi, R., von Berg, M.-L., Tutt, L., & Fiedrich, F. (2023). Soziale Medien als psychosoziale Ressource in Krisen und Katastrophen. *Mensch und Computer 2023*, 10. Workshop Mensch-Maschine-Interaktion in sicherheitskritischen Systemen (3. bis 6. September 2023 in Rapperswil).