



*Aus Liebe zum Menschen.*

ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ

# Krisenkompetenz fördern

Ao. Univ. Prof. Dr. Barbara Juen



INSTITUT FÜR PSYCHOLOGIE  
Universität Innsbruck

# Krisenmanagement

- Alle Bemühungen um eine Bedrohung zu bewältigen sei es davor, während oder danach (Shrivastava et al., 1988; Asis, 2009).
- Das kann beinhalten
  - Strategien, um auf Krisen und deren Wahrnehmung zu reagieren
  - Definitionen, ab wann man von einer Krise sprechen kann und ab wann Handlungsbedarf besteht
  - Kommunikation während der Krisenbewältigung

# Zwei Zugänge

- Individuell: Wie kann Krisenkompetenz beim Einzelnen gefördert werden?
- Systemisch: Was können Krisenmanager\*innen tun, damit Betroffene die Krise besser meistern?



# Individuelle Förderung

# Resilienz und Entwicklung

- Resilienz wird nur sichtbar in Situationen der Herausforderung und beinhaltet
  - Erholungsfähigkeit
  - Widerstandsfähigkeit
  - Wachstumsfähigkeit

Kritische Lebensereignisse erschüttern unser Gleichgewicht mit unserer Umwelt, resultierende Krisen sind die Basis für Entwicklung!!



# Was braucht der/die Einzelne, um eine Krise zu bewältigen ?

## Objektiv relevante Aspekte Kritischer Lebensereignisse:

- Wann und wo im Lebenslauf (normativ nichtnormativ)? Kontextuelle Reinheit? Ausmaß an Kontrolle, Ausmaß an Erwünschtheit, Ausmaß an Veränderungsnotwendigkeit, Ressourcenlage

## Subjektiv relevante Aspekte:

- Bedeutsamkeit, subjektive Kontrollierbarkeit, Subjektive Erwünschtheit



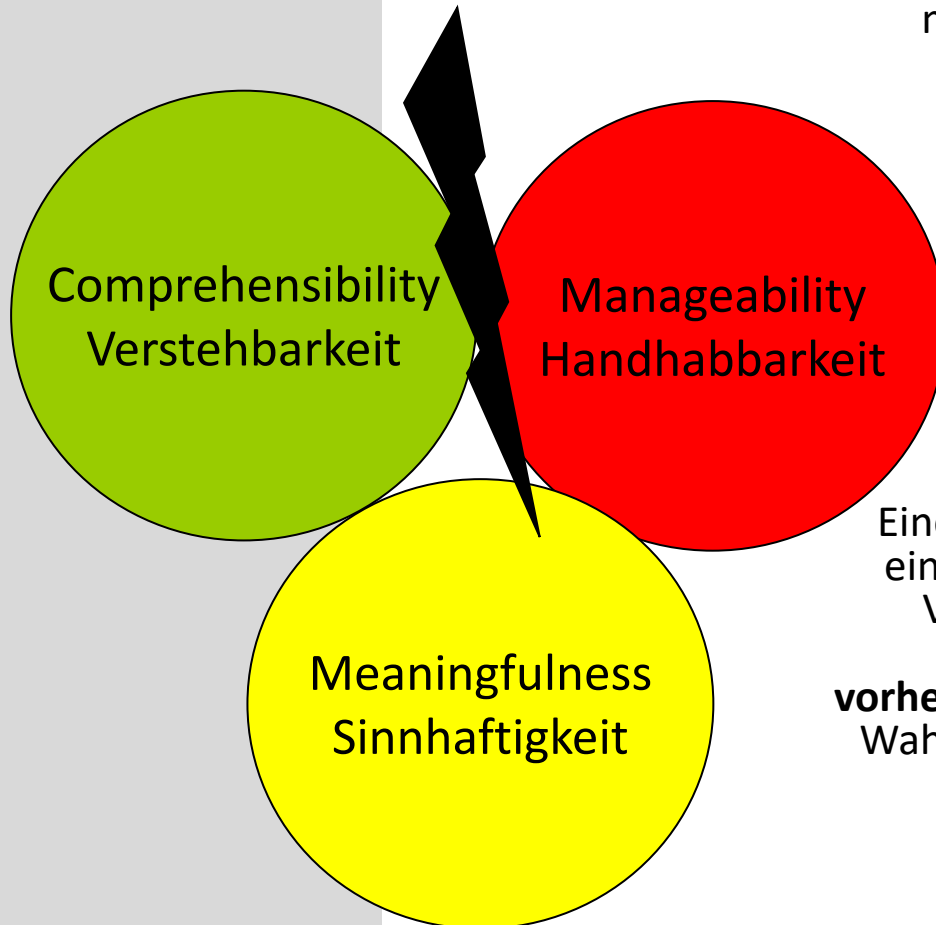
# Krisenkompetenz

- Die Fähigkeit sich auf Notfallsituationen/Krisen vorzubereiten vor auszuplanen und in Notfall/Krisensituationen handlungsfähig zu bleiben und die Fähigkeit nach der Krise über die eigenen Entscheidungen zu reflektieren und aus Fehlern zu lernen

## Individuelle Eigenschaften/betroffenes Individuum

- Kohärenzsinn
- Unsicherheitstoleranz
  - MORE life experience

# Kohärenzsinn (Antonovsky, 1987)



Der Kohärenzsinn setzt sich aus drei miteinander stark verbundenen Komponenten zusammen:

**Verstehbarkeit**  
**Handhabbarkeit**  
**Sinnhaftigkeit**

Eine **globale Orientierung**, die mit einem überdauernden Gefühl des Vertrauens einhergeht, dass die externe und interne Umwelt **vorhersehbar** ist und dass mit hoher Wahrscheinlichkeit die Dinge einen **guten Ausgang** haben werden.



# Was können uns Krisen lehren?

## Dimensionen von Weisheit

(Linley, 2004)

- (1) *Anerkennung und Management von Unsicherheit*  
(*recognition and management of uncertainty*)
  
- (2) *Integration von Affekt und Kognition*  
(*integration of affect and cognition*)
  
- (3) *Anerkennen und Akzeptieren von Begrenztheit*  
(*recognition and acceptance of human limitation*)



# Erlangen von Weisheit

## MORE life experience

Glück und Bluck (2013) MORE-Life Experience Modell

- Zugrunde liegt der Gedanke, dass Herausforderungen abhängig von der eigenen Ressourcenlage einige Individuen reifen lassen, andere hingegen daran verbittern oder erkranken
- Herausforderungen müssen derartig gestaltet sein, dass sie bisherige Weltanschauungen und Prioritäten verändern und können durchaus auch positiver Art sein



# Grundlegende Eigenschaften „weiser“ Personen

- **Meisterschaft**
- **Offenheit**
- **Reflexionsfähigkeit**
- **Emotionsregulierung und Empathie**



# Meisterschaft und Offenheit

- Meisterschaft: Glauben, dass man mit, egal welchen, Herausforderungen des Lebens fertig werden wird, sich dabei aber der Unkontrollierbarkeit vieler Ereignisse bewusst ist.  
**Fordern in der Zone der nächsten Entwicklung! Mit der Person handeln nicht für sie**
- Offenheit Wissen darüber, dass viele verschiedene Perspektiven bestehen und man interessiert ist andere Perspektiven kennen zu lernen und von anderen Menschen zu lernen. **Konfrontation mit Neuheit und Dilemma Situationen je nach Fähigkeit (Strukturvorgabe und Entscheidungsmöglichkeiten)**



# Reflexionsfähigkeit

- Eine reflektierte Einstellung: komplexe Auseinandersetzung mit einem Thema im Unterschied zu einer vereinfachenden und oberflächlichen.
  - Durch solch eine Einstellung lassen sich eher Zusammenhänge oder Verbindungen zwischen einzelnen Dingen erkennen.
  - Außerdem gehört auch die Bereitschaft dazu eigene Ansichten oder Verhaltensweisen in Frage zu stellen

Fehlerkultur, lernendes System, Erklären statt Strafen, Verstehbarkeit fördern



# Empathie/Emotionsregulierung

- Damit ist die Fähigkeit gemeint, die eigenen Emotionen sowie die anderer richtig wahrzunehmen und diese situationsadäquat auszudrücken beziehungsweise zu regulieren.
- **Affektabstimmung, Offenheit bezüglich Emotionen, mit der Reaktion gehen, Regulierungshilfen, Rituale,**
  - Dazu gehört es auch negative Emotionen nicht zu unterdrücken sondern auszuhalten



# Systemische Perspektive

# Krisenmanagement (Hobfoll 2008)

Wie müssen Krisenmanager\*innen die Umwelt für Betroffene gestalten um diesen Krisenkompetenz zu ermöglichen?

- Sicherheit/sichere Orte und Information
- Verbundenheit/Stärkung gegenseitiger sozialer Unterstützung-Verbundenheit mit nahen Angehörigen und Freunden aufrechterhalten
- Ruhe/Möglichkeiten zur Erholung, Tagesstruktur aufrechterhalten
- Selbstwirksamkeit: Handlungs- und Entscheidungsmöglichkeiten geben
- Hoffnung: wissen wie es weitergeht, positive Emotionen, auch positive Botschaften



# Was können wir im Vorfeld tun ?

- Notfallpläne erstellen
  - Worst Case Szenarien durchdenken
  - Gemeinsames Beüben Kritischer Situationen
  - Teamgeist stärken
- 
- **Einbinden aller Beteiligten inkl Angehörige von Anfang an (Partizipation, Ermächtigung, Dialog, Kontextualisierung, Nutzen lokaler Ressourcen)**

# Wesentliche Fragen im Vorfeld

- **Partizipation:** Haben wir Mitentscheidungsstrukturen für alle unsere Zielgruppen und deren Angehörige und Betreuungspersonen? (CAVE)
- **Ermächtigung:** Haben wir die Betroffenen so weit eingebunden in die Vorbereitung auf Krisen und Katastrophen, dass sie das Gefühl haben, sie wissen woran sie die Krise erkennen und wissen was zu tun ist? (EUNAD)
- **Dialog:** Haben wir Kommunikationsstrukturen etabliert, die einen Dialog ermöglichen? (Kontaktpersonen, Digitalisierung)
- **Kontextualisierung:** Haben wir die Spielräume und Ressourcen, um notwendige Maßnahmen in den Kontext zu übersetzen? (rechtliche Rahmenbedingungen, Führung)
- **Lokale Ressourcen:** Nutzen wir alle lokalen Ressourcen inkl die der Betroffenen selbst? (Fähigkeiten erkennen und nutzen)

# Danke für die Aufmerksamkeit

● [Barbara.juen@uibk.ac.at](mailto:Barbara.juen@uibk.ac.at)

- Meyer, K. (2009). Katastrophenfolgen und Folgekatastrophen. In K. Meßerschmidt & M.
- Kloepfer (Hrsg.), Anmerkungen zum Katastrophenrecht (S. 60-65). UK: Lulu
- Enterprise.
- Driedgera, S. M.; Maiera, R. and Jardineb, C. (2018) 'Damned if you do, and damned if you don't': communicating about uncertainty and evolving science during the H1N1 influenza pandemic JOURNAL OF RISK RESEARCH, <https://doi.org/10.1080/13669877.2018.1459793>
- Lancee, W. J., Maunder, R. G., & Goldbloom, D. S. (2008). Prevalence of psychiatric disorders among Toronto hospital workers one to two years after the SARS outbreak. *Psychiatric services*, 59(1), 91-95
- Vinck, P., Pham, P. N., Bindu, K. K., Bedford, J. & Nilles, E. J. Institutional trust and misinformation in the response to the 2018–19 Ebola outbreak in North Kivu, DR Congo: a population-based survey. *Lancet Infect. Dis.* 19, 529–536 (2019).
- Clarke, S. (2012). The effect of challenge and hindrance stressors on safety behavior and safety outcomes: A meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(4), 387-397.