



Abschlussbericht des Forschungsprojektes

Sicherheitskommunikation:

Strategien zur kommunikativen Unterstützung von Schutz- und Rettungsmaßnahmen

FKZ-Nummer: 13N9878

Vorgelegt von

Prof. Dr. Gebhard Rusch

Universität Siegen

Institut für Medienforschung

Adolf-Reichwein-Str. 3

57068 Siegen

Oktober 2013

Autoren: Gebhard Rusch, Alexander Frieß, Daniela Giebel, Christoph Groneberg,
Benjamin Mangold, Christian Neuhaus



Institut für
Medienforschung
der Universität Siegen



UNIVERSITÄT
SIEGEN

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Inhaltsverzeichnis

1. Schlussbericht – Einleitung	1
1.1 Aufgabenstellung	1
1.2 Voraussetzungen, unter denen das Vorhaben durchgeführt wurde	2
1.3 Planung und Ablauf des Vorhabens	4
1.4 Wissenschaftlicher und technischer Stand, an den angeknüpft wurde	22
1.5 Zusammenarbeit mit anderen Stellen	24
2. Sicherheitskommunikation - Grundlagen und Praxisfelder	26
2.1 Sicherheitskultur	27
2.2 Sicherheit durch Kommunikation	31
3. Skizze einer operationalen Katastrophentheorie	74
3.1 Verhalten, Handeln und Selbstwirksamkeit	76
3.2 Organisationale Sicherheit und Freiheit	78
3.3 Irritationen von Selbstwirksamkeit und Prozess-Kontinuität	79
3.4 Irritation: Störung, Krise, Katastrophe	81
3.5 Belastungsmanagement	83
3.6 Katastrophentheorie und Strategische Aspekte von Sicherheitskommunikation	89
3.7 Themen kommunikativer Interventionen in Krisen- und Katastrophenlagen - Strategische Themenplanung	92
3.8 Bibliographie zu Kap. 2 und 3	97
4. Sicherheitskommunikation und Medien	100
4.1 Kommunikation – Medien – Medienkommunikation	101
4.2 Definition Sicherheitskommunikation	111
4.2.1 Der ambivalente Charakter von Sicherheitskommunikation	114
4.2.2 Abgrenzung zu anderen Arten von Kommunikation	119
4.2.3 Dimensionen von Sicherheitskommunikation	126
4.2.4 Dimension »Akteure« (wer – zu wem)	127
4.2.5 Dimension »Zeit« (wann)	132

4.2.5.1	Proaktive Phase	132
4.2.5.2	Reaktive Phase	134
4.2.5.3	Präventive Phase.....	136
4.2.6	Dimension »Inhalte« (was).....	137
4.2.6.1	Proaktive Inhalte.....	138
4.2.6.2	Reaktive Inhalte.....	141
4.2.6.3	Präventive Inhalte.....	142
4.2.6.4	Exkurs Warnung	144
4.2.7	Dimension »Medien« (wie)	150
4.2.7.1	Medien in der proaktiven Phase.....	151
4.2.7.2	Medien in der reaktiven Phase	156
4.2.7.3	Medien in der präventiven Phase.....	157
4.2.7.4	Exkurs Entertainment-Education (E-E)	160
4.2.7.5	Kommunikatives Kontinuum.....	168
4.3	Bibliographie	173
5.	Krisenwissen und Krisenkompetenzen: Die Bedeutung von Kommunikation.....	177
5.1	Aktuelle Lehr- und Lernangebote	181
5.1.1	Ergebnisse	183
5.1.2	Ausblick	185
5.1.3	Überblick Studiengänge (Erfassung: 2010).....	187
5.2	Überblick Feuerwehr (Stand: 2011).....	194
5.2.1	Seminarangebot und Teilnehmer.....	196
5.2.2	Inhalte und Methoden	196
5.2.3	Sicherheitskommunikation: Problembereiche.....	197
5.2.3.1	Intraorganisationale Kommunikation.....	198
5.2.3.2	Interorganisationale Kommunikation.....	199
5.2.3.3	Hintergrundbedingungen	203
5.2.3.4	Zusammenfassung	206
5.3	Überblick DRK (Stand 2011)	208
5.3.1	Seminarangebot und Teilnehmer.....	210
5.3.2	Inhalte und Methoden	211
5.3.3	Sicherheitskommunikation: Problembereiche.....	212

5.3.3.1	Intraorganisationale Kommunikation.....	212
5.3.3.2	Interorganisationale Kommunikation.....	213
5.3.3.3	Hintergrundbedingungen	216
5.3.4	Zusammenfassung	218
5.4	Überblick THW (Stand: 2011)	220
5.4.1	Inhalte und Methoden	222
5.4.2	Sicherheitskommunikation: Problembereiche.....	222
5.4.2.1	Intraorganisationale Kommunikation.....	223
5.4.2.2	Interorganisationale Kommunikation.....	223
5.4.2.3	Hintergrundbedingungen und Verschiedenes.....	225
5.4.3	Zusammenfassung	226
5.5	Zusammenfassung: Kommunikationsausbildung bei Rettungs- und Hilfsorganisationen	228
5.5.1	Seminarangebote und Teilnehmer	230
5.5.2	(Sicherheits-)Kommunikation	231
5.5.3	Allgemeine Kommunikationsprobleme.....	232
5.5.4	Schwierigkeiten in der organisationsübergreifenden Kommunikation ...	233
5.5.5	(Zusammen-)Arbeit mit den Medien	235
5.5.6	Einstellung zur Bevölkerung	237
5.5.7	Hintergrundbedingungen der Ausbildung	238
5.5.8	Modul „Sicherheitskommunikation“	241
5.6	Sonstige Erhebungen	244
5.7	Modul: Sicherheitskommunikation	248
5.7.1	Modulinhalte und Lernziele	248
5.7.1.1	Thema 1: Wahrnehmung – Kommunikation – Verstehen	249
5.7.1.2	Thema 2: Kommunikationsstörungen und Lösungsstrategien.....	249
5.7.1.3	Thema 3: Einsatzkommunikation.....	249
5.7.1.4	Thema 4: Organisationskultur und Zusammenarbeit mit anderen..	250
5.7.1.5	Kompetenzziele.....	250
5.7.2	Entstehung und Einsatzmöglichkeiten des Moduls	251
5.7.3	Erweiterte Ansätze zur Integration von Lehr- / Lerninhalten zum Thema Kommunikation	252

5.8	Anhang Interviewleitfaden.....	255
5.9	Trainerleitfaden	256
5.9.1	Überblick.....	256
5.9.2	Inhalte und Zeitaufwand im Detail.....	257
5.10	Einführung	258
5.11	Thema Nr. 1: Wahrnehmung, Kommunikation, Verstehen	261
5.11.1	Wahrnehmung	261
5.11.2	Konstruktion von Wirklichkeit	265
5.11.3	Kommunikation.....	269
5.12	Thema Nr. 2: Kommunikationsstörungen und -techniken, Behebung.....	283
5.12.1	Störfaktoren	283
5.12.2	Erfolgsfaktoren	286
5.13	Thema Nr. 3: Einsatzkommunikation	290
5.13.1	Besonderheiten der Einsatzkommunikation	290
5.13.2	Medien – Einsatz – Kommunikation	292
5.13.3	Erfolgskontrolle.....	296
5.13.4	Führen und Kommunikation	297
5.14	Thema Nr. 4: Organisationskultur und Zusammenarbeit mit Anderen.....	305
5.14.1	Organisationskultur	305
5.14.2	Zusammenarbeit mit Anderen	308
5.14.3	Einsatznachbereitung	312
5.15	Abschluss	315
5.16	Quellenverzeichnis	319
5.16.1	Bibliographie (16 Quellen)	319
5.16.2	Bildquellen.....	319
6.	Selbst- und Fremdbilder bei Akteuren in der Sicherheitskommunikation	321
6.1	Workshop: Kommunikationsethik (26.10.2012)	321
6.2	Empirische Untersuchung: Selbstbilder und Fremdbilder in der Sicherheitskommunikation in Siegen-Wittgenstein	326
6.2.1	Fragestellung und theoretische Rahmung	326
6.2.2	Zeitschriftenanalyse & Interviewreihe	331
6.2.3	Methode Zeitschriftenanalyse.....	332

6.2.4	Methode Interviewreihe.....	333
6.3	Zeitschriftenanalyse	336
6.3.1	Feuerwehr: Brandschutz.....	336
6.3.2	Deutsches Rotes Kreuz: Idee und Tat.....	341
6.3.3	Technisches Hilfswerk: NRW-Zeitung.....	344
6.3.4	Zwischenfazit Zeitschriften.....	347
6.4	Interviewgruppe: Hauptamtliche Feuerwehr (FW)	348
6.4.1	Soziodemografie	348
6.4.2	Selbstbild	349
6.4.3	Bild Hauptamt/Ehrenamt	350
6.4.4	Bild THW.....	354
6.4.5	Bild DRK.....	356
6.4.6	Bild Politik	358
6.4.7	Bild Presse	359
6.4.8	Bild Betroffene.....	361
6.4.9	Bild Passanten	362
6.4.10	Fremdbild	363
6.5	Interviewgruppe: Freiwillige Feuerwehr	365
6.5.1	Soziodemografie	365
6.5.2	Selbstbild	365
6.5.3	Bild Hauptamt/Ehrenamt	366
6.5.4	Verhältnis FW – THW	369
6.5.5	Bild THW.....	369
6.5.6	Bild DRK.....	371
6.5.7	Bild Politik	373
6.5.8	Bild Presse	374
6.5.9	Bild Betroffene.....	376
6.5.10	Bild Passanten	377
6.5.11	Fremdbild	378
6.6	Interviewgruppe: Technisches Hilfswerk (THW)	379
6.6.1	Soziodemografie	379
6.6.2	Selbstbild	380

6.6.3	Bild Hauptamt, Ehrenamt	381
6.6.4	Bild Feuerwehr, Freiwillige Feuerwehr	382
6.6.5	Bild DRK.....	384
6.6.6	Bild Politik	384
6.6.7	Bild Presse	385
6.6.8	Bild Betroffene.....	386
6.6.9	Bild Passanten	387
6.6.10	Fremdbild	388
6.7	Interviewgruppe: Deutsches Rotes Kreuz (DRK).....	390
6.7.1	Soziodemografie	390
6.7.2	Selbstbild	390
6.7.3	Bild Ehrenamt, Hauptamt	391
6.7.4	Bild Feuerwehr, Freiwillige Feuerwehr	393
6.7.5	Bild THW.....	394
6.7.6	Vergleich Feuerwehr und THW.....	394
6.7.7	Bild Politik	395
6.7.8	Bild Presse	396
6.7.9	Bild Betroffene.....	398
6.7.10	Bild Passanten	400
6.7.11	Fremdbild	400
6.8	Interviewgruppe: Politik/Verwaltung.....	401
6.8.1	Sozidemografie.....	401
6.8.2	Selbstbild	402
6.8.3	Bild Ehrenamt, Hauptamt	404
6.8.4	Bild Feuerwehr, Freiwillige Feuerwehr	405
6.8.5	Bild THW.....	407
6.8.6	Bild DRK.....	408
6.8.7	Bild Presse	409
6.8.8	Bild Betroffene.....	411
6.8.9	Bild Passanten	412
6.8.10	Fremdbild	413
6.9	Interviewgruppe: Medienvertreter	415

6.9.1	Soziodemografie	415
6.9.2	Selbstbild	415
6.9.3	Bild Feuerwehr	418
6.9.4	Bild THW	420
6.9.5	Bild DRK.....	420
6.9.6	Bild Politik	421
6.9.7	Bild Betroffene.....	422
6.9.8	Bild Passanten	423
6.9.9	Fremdbild.....	423
6.10	Interviewgruppe: Bevölkerung	425
6.10.1	Soziodemografie	425
6.10.2	Selbstbild	425
6.10.3	Bild Ehrenamt/Hauptamt	426
6.10.4	Bild Feuerwehr/Freiwillige Feuerwehr	427
6.10.5	Bild THW	428
6.10.6	Bild DRK.....	429
6.10.7	Bild Politik	430
6.10.8	Bild Presse.....	432
6.10.9	Bild Betroffene.....	434
6.10.10	Bild Passanten.....	434
6.10.11	Fremdbild: Passanten	437
6.10.12	Fremdbild: Betroffene.....	438
6.11	Fazit	439
6.12	Anhang Fragebogen.....	446
6.13	Bibliographie	449
7.	Informations- und Kommunikationssysteme im Krisenmanagement und in der Krisenkommunikation.....	451
7.1	Einleitung.....	451
7.2	Krisenmanagement- und Krisenkommunikationssysteme im deutschsprachigen Raum	456
7.2.1	Ausgangslage	456
7.2.2	Ziele der Analyse	457

7.2.3	Begriffsdefinitionen	461
7.2.4	Methodik	470
7.2.5	Ergebnisse der Erfassung von Krisenmanagement- und Krisenkommunikationssysteme in Deutschland.....	475
7.2.6	Trends und Tendenzen.....	487
7.3	Nutzeranforderungen an IuK-Systemen für das Krisenmanagement und die Krisenkommunikation.....	493
7.3.1	Ziele der Analyse	494
7.3.2	Analysierte Systeme.....	496
7.3.3	Methodik	499
7.3.4	Ergebnisse	504
7.4	Leitfaden für die Anschaffung und Entwicklung von Krisenmanagement- und Krisenkommunikationssystemen	515
7.4.1	Formen der Wissens- bzw. des Informationsaustausches	522
7.4.2	Allgemeine Empfehlungen für die Anschaffung und Entwicklung von IuK- Systemen im Krisenmanagement und in der Krisenkommunikation	524
7.4.3	Checkliste: Allgemeine Faktoren.....	534
7.4.4	Checkliste Krisenmanagementsysteme.....	535
7.4.5	Checkliste Krisenkommunikation und Alarmierung	536
7.5	Anhang.....	540
7.5.1	Anbietermessen in Deutschland	540
7.5.2	Anbieter Krisenmanagement und Krisenkommunikationssysteme.....	541
7.5.3	Fragebogen und Analyseschema Praxistest	616
7.6	Abkürzungsverzeichnis	662
7.7	Quellenverzeichnis	663
8.	Medienanalyse im Projekt SiKomm.....	666
8.1	Einleitung.....	666
8.2	Ausfall der kritischen Infrastruktur Strom im Münsterland 2005.....	668
8.2.1	Kurzbeschreibung des Szenarios	668
8.2.2	Quellenverteilung.....	669
8.2.3	Betroffenheitslagen	670
8.2.4	Anforderungsprofile und Krisenmanagement.....	673

8.2.5	Kommunikationsbedarf, -mittel, -angebot	676
8.2.6	Kommunikationsobligationen und tatsächliche Maßnahmen.....	678
8.2.7	Fazit	678
8.2.8	Literaturangaben	680
8.3	Bombenattentate in London 2005	685
8.3.1	Kurzbeschreibung des Szenarios	685
8.3.2	Quellenverteilung	685
8.3.3	Betroffenheitslagen	686
8.3.4	Anforderungsprofile und Krisenmanagement.....	687
8.3.5	Kommunikationsbedarf, -mittel, -angebot	691
8.3.6	Kommunikationsobligationen und tatsächliche Maßnahmen.....	692
8.3.7	Fazit	693
8.3.8	Literaturangaben	694
8.4	Ausfall kritischer Infrastrukturen während des Orkans Kyrill 2007.....	698
8.4.1	Kurzbeschreibung des Szenarios	698
8.4.2	Quellenverteilung	698
8.4.3	Betroffenheitslagen	699
8.4.4	Anforderungsprofile und Krisenmanagement.....	700
8.4.5	Kommunikationsbedarf, -mittel, -angebot	702
8.4.6	Kommunikationsobligationen und tatsächliche Maßnahmen.....	702
8.4.7	Fazit	703
8.4.8	Literaturangaben	705
8.5	Das Unglück der Loveparade 2010	708
8.5.1	Kurzbeschreibung des Szenarios	709
8.5.2	Quellenverteilung	709
8.5.3	Betroffenheitslagen	710
8.5.4	Anforderungsprofile und Krisenmanagement.....	711
8.5.5	Kommunikationsbedarfe, -mittel, -angebote.....	712
8.5.6	Kommunikationsobligationen und tatsächliche Maßnahmen.....	714
8.5.7	Fazit	715
8.5.8	Literaturangaben	716
8.6	Generalisierte Kriterien.....	721

8.6.1	Betroffenheitslagen	721
8.6.2	Anforderungsprofile und Krisenmanagement	722
8.6.3	Kommunikationsbedarfe, -mittel, -angebote	723
8.6.4	Kommunikationsobligationen und tatsächliche Maßnahmen	724
8.6.5	Weitere Verallgemeinerungen	725
8.6.6	Empfehlungen	725
9.	Kommunikation in der Arbeit von Krisenstäben	729
9.1	Abstrakt	729
9.2	Ziel der Untersuchung	729
9.3	Krisenstäbe der kommunalen Verwaltung	730
9.3.1	Beobachtete Übungen	731
9.3.2	Übungskünstlichkeiten	732
9.4	Organisation der Stabsarbeit	733
9.4.1	Räumliche Anordnung	733
9.4.2	Lagekonstruktion in der Stabsarbeit	736
9.4.3	Erfassung räumlicher und zeitlicher Informationen	738
9.4.4	Eingesetzte Kommunikationsmittel und -technologien	741
9.4.5	Verständigung in der Stabsarbeit	741
9.4.6	Ablauforganisation der Stabsarbeit	743
9.5	Zusammenfassung	745
9.6	Fragebereiche	747
9.7	Ablaufprotokoll	749
10.	Erfolgskontrollbericht	757
10.1	Beitrag zu den förderpolitischen Zielen	757
10.2	Wissenschaftlich-technisches Ergebnis, Nebenergebnisse, wesentliche Erfahrungen	759
10.3	Fortschreibung des Verwertungsplans	760
10.4	Arbeiten, die zu keiner Lösung geführt haben	761
10.5	Präsentationsmöglichkeiten	762
10.6	Einhaltung der Ausgaben und Zeitplanung	762
11.	Abbildungsverzeichnis	763
12.	Tabellenverzeichnis	764

1. Schlussbericht – Einleitung

Autor: Gebhard Rusch

1.1 Aufgabenstellung

Das Projekt verfolgte das Ziel, sicherheitsrelevante Kommunikationsprozesse szenarienübergreifend unter dem Aspekt verallgemeinerbarer kommunikativer und medialer Strategien (Inhalte, Formate, Kanäle etc.) und Organisationsformen der Krisen-, Störfall- oder Katastrophenkommunikation zu untersuchen. Dazu wurden Kommunikationsformen, Medienformate, Bedingungen von Kommunikation- und Medieneinsatz, Betroffenheitslagen, Anforderungsprofile, Kommunikationsbedürfnisse sowie Kommunikationsobligationen analysiert, denen vor allem Rettungs- und Hilfsdienste, Verwaltung, Politik und Medien zu genügen haben.

Diese Erkenntnisse wurden

- erstens für die Erarbeitung dynamischer Modelle und antizipatorischer Interventionsstrategien der Sicherheitskommunikation fruchtbar gemacht
- zweitens als Basis präventiver, proaktiver und reaktiver Strategien, Maßnahmen und Instrumente für die kommunikative Praxis von Rettungskräften und Krisenmanagern – vor allem im Hinblick auf Krisenkommunikations- und Krisenmanagementsysteme – konzipiert
- drittens unter kommunikationsethischen Aspekten und mit Blick auf die Förderung der zivilen Krisenfestigkeit untersucht, um der Bevölkerung, Rettungskräften und Krisenmanagern nachhaltig in Form von Aus- und Weiterbildungsangeboten (Lehr-/Lernmodul „Sicherheitskommunikation“ für Studium und berufliche Bildung) sowie kurzfristig und zielgruppenspezifisch durch eine Palette von Informationsangeboten (z.B. Internetplattform „Sicherheitskommunikation“) ein Instrumentarium an die Hand zu geben
- viertens in die Verbundforschung durch Workshops sowie in die Praxis bei Übungen eingebracht.

Wichtigste Ausgangs- und Zielperspektive ist dabei, die *faktische Bedeutung von Kommunikation als Schutz- und Rettungsmittel* in ihren verschiedenen Funktionen von der Information, der psychosozialen Intervention, der Koordination und Kooperation weiter zu erhellen und bei der Erarbeitung sicherheitskommunikativer Strategien, Maßnahmen und Instrumente auf deren tatsächliche Rolle und Bedeutung im Krisen- oder Katastrophenfall abzustimmen. Die Umstellung von Konzepten der Risiko-, Krisen-, Störfall- oder Katastrophenkommunikation auf den *Begriff der Sicherheitskommunikation* akzentuiert die Orientierung des Projekts einerseits auf allgemeine, Szenarien übergreifende Aspekte, andererseits auf unmittelbar sicherheitsrelevante, dem Schutz und der Rettung von Menschen dienende Kommunikationsmaßnahmen und -instrumente.

1.2 Voraussetzungen, unter denen das Vorhaben durchgeführt wurde

Das Projekt gehört noch zu den frühen Vorhaben im Rahmen der zivilen Sicherheitsforschung des Bundes. Es hatte insofern den mit den gesellschaftlichen Dimensionen geöffneten Rahmen teilweise selbst zu explorieren und abzustecken.

Das betrifft zum einen die Klärung und Gestaltung des Projektstatus als Verbund- oder Begleitforschungsvorhaben. In der Beantragung war das Vorhaben darauf ausgerichtet, den sehr weiten Objektbereich „Kommunikation und Medien im Bevölkerungsschutz“ aus kommunikations- und medienwissenschaftlicher Perspektive zu betrachten und systematisierend unter dem Aspekt der Förderlinie „Schutz und Rettung von Menschen“ zu spezialisieren, um relevante Arbeits- und Aufgabenfelder zu identifizieren und dort anzusetzen. Das Projekt war als Begleitforschungsvorhaben konzipiert und wurde auch so, ohne Einbindung in ein Verbundvorhaben, durchgeführt. Zum Zeitpunkt der Einrichtung waren die ersten Verbundvorhaben der Förderlinie bewilligt und in ihrem ersten Projektjahr tätig. Andere Vorhaben aus derselben Ausschreibung wurden erst später eingerichtet. Daraus resultierte eine gewisse Alleinstellung des SiKomm-Projekts im Kontext der Verbundvorhaben, die jeweils eigene gesellschaftswissenschaftliche Kooperationspartner gewonnen hatten.

Zum anderen ist eine wesentliche Voraussetzung der Projektarbeit darin zu sehen, dass zivile Sicherheitsforschung auch für die Fächer der Medien- und Kommunikationswissenschaft ein neues Forschungsfeld darstellte und bis heute darstellt. Grundlagen und Forschungsansätze, aber auch Zugänge zum Feld für empirische Untersuchungen mussten und müssen deshalb erst erarbeitet und nachhaltig gesichert werden. Anzuknüpfen war hier an klarerweise an kommunikationswissenschaftliche Konzepte der politischen Kommunikation und des Journalismus sowie an Traditionen und eigene Arbeiten zur Unternehmens- und Störfallkommunikation. Zwar bieten sich auch Adaptionen z.B. aus den Kommunikationswissenschaften der USA an, die über eine schon längere Tradition in der zivilen Sicherheitsforschung (vor allem in der Organisationskommunikation) verfügen, auch in das Feld der Risiko- und Krisenkommunikation und des Issue-Managements der Wirtschaftswissenschaften und des Marketings lassen sich Brücken schlagen. Eine kulturwissenschaftlich inspirierte Sicherheitsforschung braucht allerdings auch die Verknüpfung mit den Grundlagen aus den philosophischen, historischen und kritischen Traditionen der Medien- und Kommunikationsforschung, der Linguistik, Literatur und Kunstwissenschaften. In diesem Sinne ist den frühen Projekten im Sicherheitsforschungsprogramm eben auch die Aufgabe zugefallen, in der begleitenden wie der integrierten Erforschung der gesellschaftlichen Dimensionen ziviler Sicherheit diese Grundlagen auf anschlussfähige Weise verfügbar und in den Forschungsergebnissen geltend zu machen.

Schließlich sind an dieser Stelle die pragmatischen und institutionellen Voraussetzungen der Projektstätigkeit anzusprechen, die an der Universität Siegen in einer ausgesprochen anregenden interdisziplinären Forschungslandschaft am Institut für Medienforschung durchgeführt wurde. Insbesondere sind hier zahlreiche weitere an der Universität Siegen angesiedelte Projekte in den Natur-, Ingenieur- und Informationswissenschaften zu nennen, die ebenfalls aus Mitteln des Sicherheitsforschungsprogramms des Bundes gefördert wurden. Es haben sich auf diese Weise Kontakte und Synergien ergeben, die bis auf die Forschungsschwerpunkte der Universität, die Lehre und das Studienangebot durchgeschlagen haben (siehe dazu auch den Abschnitt II.4 dieses Berichts).

1.3 Planung und Ablauf des Vorhabens

Das Vorhaben war für den Zeitraum vom 01.01.2009 bis 31.12.2011 mit den folgenden 20 Arbeitspaketen geplant:

1. Kick-Off / Planung
2. Dimensionen der SiKomm
3. Krisen- u. Katastrophentheorie
4. Kommunikationsethik für die SiKomm
5. Schutz u. Rettung als Ziel der SiKomm
6. Zeitgeographische Dimensionen von SiKomm
7. Statusbericht Krisenkommunikationssysteme
8. Ausbildungskonzepte
9. Medien-Sekundäranalyse „Münsterland“ (Infrastruktur-Breakdown)
10. Medien-Sekundäranalyse „Kyrill“ (Naturkatastrophe)
11. Medien-Sekundäranalyse „U-Bahn London“ (Terror)
12. Krisenübungen
13. Anwendungspraxis Krisenkommunikationssysteme
14. Zeitgeograph. Erfassung von SiKomm in Krisenübungen
15. Dynamische Modelle der SiKomm
16. Lehr- und Lernmodul SiKomm
17. (Praxis-)Leitfaden SiKomm
18. Anforderung an Krisenkommunikationssysteme
19. Konzeption und Strategien der SiKomm
20. Internetplattform "Sicherheitskommunikation"

Zusätzlich wurde aus gegebenem Anlass eine Sekundäranalyse von Medienberichten zum Loveparade-Disaster 2010 durchgeführt.

Außerdem wurde eine kostenneutrale Verlängerung des Vorhabens vom 31.01.2012 bis 31.07.2012 realisiert, die durch folgende Umstände begründet war:

In mehreren Arbeitsfeldern konnten die Projektarbeiten noch nicht so weit vorangetrieben werden, dass der geplante Abschluss im Januar 2012 erreichbar erschien. Dies war zum einen durch den verspäteten Projektstart (mit rückwirkendem Projektbeginn) begründet, zum anderen dadurch, dass die Anknüpfung von produktiven Arbeitskontakten in die Rettungsorganisationen mehr Zeit benötigt hat als erwartet.

Im bisherigen Projektverlauf, insbesondere im Rahmen der durchgeführten Workshops, konnten zahlreiche Kontakte in die verschiedenen Rettungsorganisationen und deren Aus- und Fortbildungseinrichtungen (z.B. IdF Münster, AKNZ, DRK Landesverband NRW sowie lokale und regionale Einheiten der FFW, des THW und der Polizei) geknüpft werden, die erst am Ende der regulären Projektlaufzeit Früchte trugen. So hatte sich auf Basis dieser Kontakte eine intensive Zusammenarbeit im Bereich der Aus- und Fortbildung von Rettungskräften und Krisenmanagern angebahnt. Es gehört zu den Nachhaltigkeitsstrategien des SiKomm-Projektes, Inhalte und Themen der Sicherheitskommunikation in die grundständige Ausbildung der Rettungskräfte zu integrieren. Deshalb waren die eröffneten Möglichkeiten, mit dem IdF (Münster) gemeinsam Inhalte der Sicherheitskommunikation in die Unterrichtsmaterialien und Curricula, z.B. der Seminare „Menschenführung“, „Einführung in die Stabsarbeit“, „Verbandsführung“, „Pressesprecher“ einzubringen, von besonderer Bedeutung für den nachhaltigen Projekterfolg. Auch mit dem DRK-NRW war die gemeinsame Entwicklung und Erprobung eines Kurses „Sicherheitskommunikation“ vereinbart. Ebenfalls hatten sich aus den guten Beziehungen in die Rettungsorganisationen für das zweite Halbjahr 2011 und das Frühjahr 2012 zahlreiche hochkarätige Gelegenheiten zur Beobachtung von Übungen und zur teilnehmenden Beobachtung von Zugführer-ausbildungen und Krisenstabsübungen (ebenfalls IdF, Münster) ergeben. Schließlich konnten auch der Test und die Studien zur Usability von Krisenmanagement- und Krisenkommunikationssystemen auf Basis der inzwischen erarbeiteten Industriekontakte im zweiten Halbjahr 2011 und Anfang 2012 stattfinden.

Ablauf

1. Jahr (01.02.2009 – 31.01.2010):

Die ersten elf Monate der Projektlaufzeit wurden u.a. durch folgende Ereignisse und Ergebnisse geprägt:

- Kick-Off-Workshop am 13.05.2009
- Akteure-Workshop am 15.12.2009
- Teilnahme an Konferenzen und Tagungen sowie Veranstaltungen des Projektträgers:

- ICA, Chicago; Chr. Schütz hat auf der ICA-Tagung zum Thema recherchiert und anschließend (am 15.05.09) den Disaster Preparedness Summit in Chicago besucht.
 - ESRI, San Diego; Chr. Neuhaus recherchierte auf der ESRI Anwenderkonferenz vom 10. – 23.07.2009 Anbieter von Krisenmanagementsystemen und nutzte die Teilnahme, um Kontakte mit Institutionen wie u.a. dem Department of Homeland Security (DHS) und der Federal Emergency Management Agency (FEMA) weiter auszubauen.
 - Am 18. und 19.06.2009 vertrat Benjamin Mangold als wissenschaftlicher Mitarbeiter das SiKomm-Projekt auf der Tagung des Arbeitskreises 17: „Geographie der Telekommunikation und Kommunikation“ der Deutschen Gesellschaft für Geographie e.V. (DGfG) an der Universität Stuttgart.
 - Sicherheitskonferenz des Deutschen Städte- und Gemeindebundes und der Alcatel-Lucent Stiftung: „Bürgernahe Sicherheitskommunikation für Städte und Gemeinden“, 17. 06.2009, Berlin; Teilnehmer für SiKomm: Chr. Neuhaus
 - LÜKEX-Beobachter-Vorbereitungsseminar, BBK, Bad Neuenahr-Ahrweiler, Teilnehmerinnen: Chr. Schütz / D. Giebel
 - Auftaktveranstaltung zur Informationsplattform „Schutz und Rettung von Menschen“; Vortrag G. Rusch zur „Sicherheitskommunikation“, Bonn, 24./25.06.2009.
- Launch der Internetplattform www.sikomm.org
 - Einarbeitung in die anstehenden Arbeitspakete der Sicherheitskommunikation und Herstellung von Kontakten und Kooperationsvereinbarungen mit der Praxis (Rettungs- und Hilfsorganisationen sowie BOS auf Lokal-, Regional- und Bundesebene)
 - Vortrags- und Publikationsvorbereitungen
 - Vorbereitung und Beginn der empirischen Erhebungen

Die im Arbeitsplan für diesen Zeitraum geplanten Arbeitspakete behandelten v.a. den Schwerpunkt „Theorie der Sicherheitskommunikation“ (AP 2-6).

AP 1: Der Kickoff-Workshop fand am 13.5.2009 mit den folgenden Teilnehmerinnen und Teilnehmern statt

- Prof. Dr. Regina Ammicht Quinn und Dr. Michael Nagenborg - Interfakultäres Zentrum für Ethik in den Wissenschaften, Universität Tübingen
- Prof. Dr. Wolf Dombrowsky - Katastrophenforschungsstelle, Universität Kiel
- Ralph Tiesler - Abteilungsleiter Krisenmanagement, BBK Bonn
- Beate Schmies - Studioleiterin WDR, Siegen
- Christian Hoffmann - Redaktion Siegener Zeitung
- Christoph Brodesser - DRK Landesverband Westfalen-Lippe, Münster
- Bernd Günther - Abteilungsleiter Einsatzleitung DRK Kreisverband Siegen Wittgenstein, Siegen
- Hartmut Ziebs - Vizepräsident Deutscher Feuerwehrverband e.V., Berlin
- Volker Intemann - Leiter Führungs- und Lagedienst, Polizei Siegen
- Jörg Lukat - Leiter Ständiger Stab, Polizeipräsidium Dortmund
- Stefan Tahn - Geschäftsführer, THW Geschäftsstelle Olpe
- Gebhard Rusch - Projektleiter SiKomm
- Daniela Giebel, Christian Neuhaus, Christine Schütz (Mitarbeiter SiKomm)

Die präsentierten Vorträge sind auf der Projektwebsite abrufbar: <http://www.uni-siegen.de/ifm/projekte/sikomm/projekt/aktivitaeten.html?lang=de#Kick-Off>

Das mit dem Workshop verbundene Ziel, die Katastrophen-Theorie mit der Rettungspraxis zu verbinden und jeweils im Lichte der Bedarfslagen und Erkenntnisse der anderen Beteiligten zu diskutieren, wurde erreicht. Es gelang auch, das Projekt bedeutenden Akteuren in der Sicherheitsforschung zu vermitteln und Kooperationskontakte zu knüpfen.

AP2: Hier beschäftigte sich das Projekt wie vorgesehen mit den „Dimensionen der Sicherheitskommunikation“: Konzept Robuster Verständigung, ethisch reflektierte und psychosoziale Interventionen, Einsatz von IuK-Technologien, dynamisches Inter-

ventionsmanagement) und befasste sich zudem mit den Konzepten von Sicherheit, Schutz und Rettung. Den Abschluss des Arbeitspaketes bildete wie geplant ein Akteure-Workshop (15.12.2009) mit Vertretern der einschlägigen Rettungs- und Hilfsorganisationen sowie BOS auf lokaler und überregionaler Ebene. In diesem Rahmen konnten relevante akteurspezifische und organisationsübergreifende Kommunikationsoptionen, -probleme und -anforderungen in Krisenlagen identifiziert und expliziert werden. Ein Bericht zum Workshop ist verfügbar unter:

http://www.uni-siegen.de/ifm/projekte/sikomm/downloads_docs/workshop_akteure.pdf

AP 3: Dieses Arbeitspaket befasste sich mit einer kritischen Auseinandersetzung mit aktuellen Krisen- und Katastrophentheorien. Die hier gewonnenen Erkenntnisse konnten wie ursprünglich angedacht zur Einschätzung der Bedeutung von Kommunikation in Krisen- und Katastrophenlagen und zur Identifikation von Interventionsmöglichkeiten herangezogen werden. Der zugehörige Workshop „Katastrophentheorie“ konnte zu diesem Zeitpunkt noch nicht realisiert werden; ein Nachholtermin wurde vereinbart. Die als Ergebnis des Arbeitspaketes angesetzte Theorie kommunikativer Krisen- und Katastropheninterventionen zur Unterstützung von Prävention, Deeskalation und Re-Konstruktion konnte jedoch auch ohne diesen direkten Input in Ansätzen erarbeitet werden und wurde später im Frühjahr 2010 fertig gestellt.

AP 5: Das Arbeitspaket 5 war als Zusammenführung der zeitlich vorangestellten Arbeitsschritte geplant.

AP 6: Im Rahmen der theoretischen Überlegungen und praktischen Möglichkeiten, die sich im Kalenderjahr 2009 geboten haben, konnten die zeitgeographischen Dimensionen antragsgemäß im Kontext erarbeitet werden: die einschlägigen human-/zeitgeographischen Modelle und Theorien wurden unter besonderer Berücksichtigung der aktiven Rolle handelnder Akteure vorgestellt und dienten damit als Grundlage für die im zweiten Jahr der Projektlaufzeit anstehenden empirischen Untersuchungen.

AP 7 und AP 8: In den zum Ende des ersten bzw. Beginn des zweiten Jahres angesetzten Arbeitspakete (Statusbericht Kommunikationssysteme; Ausbildungskonzepte) wurden die Arbeiten mit den ersten Recherchen und Kontaktaufnahme in Industrie und Ausbildungspraxis aufgenommen.

2. Jahr (01.02.2010 – 31.01.2011)

Das zweite Jahr des Projekts SiKomm war gekennzeichnet durch die Forschungsschwerpunkte „Sekundäranalysen“ sowie „Empirische Studien zur Sicherheitskommunikation“.

(AP 3) Krisen- und Katastrophentheorie: Wie vorgesehen wurden die einschlägigen Krisen- und Katastrophentheorien aus der Soziologie (vor allem Kieler Schule und Kulturosoziologie), den Wirtschafts-, Natur- und Technikwissenschaften (vor allem Konzepte von Unternehmenskrisen, mathematische Krisenmodelle, z.B. das Kausalmodell Helbing) analysiert. Auf dieser Basis wurde ein originäres Konzept einer operationalen Katastrophen- bzw. Sicherheitstheorie entwickelt, in dem nachterminierten Workshop am 18./19.05.2010) vorgestellt und diskutiert. Teilnehmer waren:

- Stefan Holl: Jülich Supercomputing Centre - Forschungszentrum Jülich
- Norbert Reez: Lehrbereichsleiter für „Ressort- und länderübergreifende Krisenmanagementübungen; LÜKEX“ an der Akademie für Krisenmanagement, Notfallplanung und Zivilschutz, BBK, Bonn
- Gebhard Rusch: Universität Siegen, Institut für Medienforschung
- Martin Voss: Katastrophenforschungsstelle der Universität Kiel
- Peter Wiedemann: Forschungszentrum Jülich, Institut für Neurowissenschaften und Medizin, Programmgruppe Risikowahrnehmung und Risikokommunikation

Die Vorträge der Teilnehmer sind abrufbar unter:

http://www.uni-siegen.de/ifm/projekte/sikomm/downloads/workshop_krisen_und_katastrophentheorie.html?lang=de

Der Bericht ist verfügbar unter: http://www.uni-siegen.de/ifm/projekte/sikomm/downloads_docs/sikomm_workshop_18_19_5_2010_gr_72010.pdf.

Inzwischen wurde dieses Modell auf zwei Tagungen in Bonn und Jena vorgestellt und in die Forschergruppe "Communicating Disaster" am ZIF (Uni Bielefeld) eingebracht.

(AP 4) Kommunikationsethik für die Sicherheitskommunikation: Der dem Projekt zugrunde liegende konstruktivistisch-systemische Ausgangspunkt empfiehlt eine metaethische Betrachtungsweise. Blickt man von diesem Standpunkt auf die vorliegenden kommunikations- und medienethischen Arbeiten, so zeigen die Befunde große Diskrepanzen in den bisher untersuchten Themenfeldern (Medien-, Medizin-, Polizei- und Feuerwehrethik). Einerseits existiert ein erheblicher Niveauunterschied nicht nur innerhalb sondern auch zwischen den Bereichsethiken. Andererseits ist auch die schlichte Anzahl ethischer Reflexionen stark divergent. So finden sich in der Medien- und Medizinethik zahlreiche Entwürfe, während mit Blick auf Polizei und Feuerwehr nur eine geringe Anzahl angeführt werden konnte.

Eine Analyse der Medien- und Polizei-Ethoi ergab, dass die Entwürfe viele strukturelle Probleme aufweisen. Bestimmungen des guten und richtigen Handelns (gerade auch mit Blick auf Wahrheit und die Weitergabe von Informationen) wurden und werden als eine Frage von Machtstrukturen identifizierbar. Der Universalitätsanspruch und die Präskriptivität der in Anspruch genommenen Werte und Normen sowie ihrer ethischen Reflexionen – die diesen Status bei weitem auch nicht immer verdienen – stehen der Wirklichkeit häufig kontrafaktisch entgegen. Dies zeigte sich vor allem bei Übungen, in denen zwar grundsätzlich ein wertekonformes Verhalten beobachtbar war, das aber unter Stresssituationen oder bei Kompetenzfragen in den Hintergrund trat.

Der am 26.10.2010 durchgeführte Workshop zum Thema Kommunikationsethik hat den bereits angedeuteten Facettenreichtum der ethischen Reflexionen widergespiegelt. Teilnehmer waren:

- Gebhard Rusch: Universität Siegen, Institut für Medienforschung
- Rainer Leschke: Universität Siegen, Koordinator im Fach Medienwissenschaft, stellv.
- Teamleiter
- Heidi Schäfer, Alma Kolleck: Universität Tübingen, Internationales Zentrum für Ethik in den Wissenschaften (IZEW)
- Christoph Groneberg: Universität Siegen, Institut für Medienforschung
- Christine Adler: LMU München, Forschungsprojekt: e-Triage

- Bettina Gorißen: Lehrbeauftragte des Instituts der Feuerwehr, Münster
- Micro Schellong: Polizeipräsidium Dortmund, Ständiger Stab, Polizeihauptkommissar
- Norbert Reez: Lehrbereichsleiter für „Ressort- und länderübergreifende Krisenmanagementübungen; LÜKEX“ an der Akademie für Krisenmanagement, Notfallplanung und Zivilschutz, BBK, Bonn
- Torsten Manges: Pressereferent des Kreises Siegen-Wittgenstein, BUMA
- Elmar Theveßen: ZDF, stellvertretender Chefredakteur, Leiter der Hauptredaktion Aktuelles

(AP 6 und AP 14) Zeitgeographische Dimensionen der Sicherheitskommunikation / Zeitgeographische Erfassung von Sicherheitskommunikation: Schwerpunkt der AP 6 und AP 14 war die Beobachtung von Einsatzpraxis durch die Begleitung von Krisen- und Katastrophenschutzübungen. Dafür musste im Rahmen des AP 6 ein empirisches Verfahren entwickelt werden, welches der komplexen und teilweise für den Beobachter unüberschaubaren, vielschichtigen Dynamik von Kriseneinsätzen gerecht wird. Das hierzu am IfM entwickelte Beobachtungsinstrument basiert auf dem zeitgleichen Einsatz von 11 Minikameras & GPS-Trackern, mit welchen die an einer Krisenübung beteiligten Akteure ausgestattet werden. Das Instrument zeichnet so per Video & Audio das Verhalten, die Kommunikation sowie die geographischen Positionen der Akteure auf. Auf der Grundlage der so gewonnenen Daten können das Einsatzverhalten der Akteure evaluiert und Verbesserungsvorschläge entwickelt werden. Das Instrument wurde erfolgreich auf Krisenübungen einer FwFeuerwehr (Rietzel) sowie einer gemeinsamen Katastrophenschutzübung der Malteser, Johanniter und des THW auf dem Gelände des THW Köln-Ostheim eingesetzt. Das zeitgeographische Basismodell des Beobachtungsverfahrens wurde auf diversen Konferenzen vorgestellt, diskutiert und weiterentwickelt (u.a. Boston MIT Media Lab – Massachusetts Institute of Technology; ICA 2010 Singapur; Mobile HCI 2010 Lissabon). Die Entwicklung und Erprobung des Verfahrens im Rahmen des AP 6 konnte so im zweiten Projektjahr abgeschlossen werden.

(AP 7 und AP 13) Statusbericht Krisenkommunikationssysteme / Anwendungspraxis Krisenkommunikationssysteme: Mit Start des Begleitforschungsprojektes wurde mit der Erfassung der in Deutschland und im deutschsprachigem Ausland (Österreich, Schweiz) eingesetzten privaten und öffentlichen Krisenmanagementlösungen (AP 7) begonnen. Hierbei wurden zunächst über 130 verschiedene Lösungen von über 50 unterschiedlichen Anbietern erfasst und entsprechend nach Einsatzgebiet, Funktionsweise, eingesetzten Technologien und Leistungsumfangs katalogisiert und kategorisiert. Die Erfassung der Systeme fand über eine weit angelegte Recherche im Internet, durch den Besuch unterschiedlicher Messen und Konferenzen (u.a. Security Messe, Interschutz, Europäischen Katastrophenschutzkongress), durch die Teilnahme an Übungen (u.a. LÜKEX 2010) und Experteninterviews mit Anwendern und Entwicklern statt. Nach der Erfassung der unterschiedlichen Systemtypen wurde mit der Entwicklung eines Kriterienkatalogs zur Bewertung der erfassten Lösungen begonnen, um Systeme für die Anschaffung und Untersuchung der Anwendungspraxis (AP 13) auszuwählen. Dazu wurde Anwender/Entwickler-Workshop geplant, um die Kriterienliste zu bewerten und ggf. weiter zu entwickeln. Der Workshop fand dann später im Evaluationszusammenhang statt. Die Erfassung von marktgängigen Lösungen wurde bis kurz vor Ende des Projektlaufzeit weitergeführt, da sich der Markt sehr dynamisch weiterentwickelt.

(AP 8) Ausbildungskonzepte: Im Rahmen der Analyse der Ausbildungskonzepte wurden sowohl die Lehrinhalte der sicherheitsrelevanten Studiengänge (wie bspw. Katastrophen- und Gefahrenmanagement, Rescue Engineering, Sicherheits- und Risikomanagement) als auch die Ausbildungsangebote von Feuerwehr, DRK und THW im Hinblick auf die Berücksichtigung kommunikativer Inhalte untersucht. Nachdem der erste Schritt der Analyse in einer umfassenden Internetrecherche bestand, wurde für eine detailliertere Untersuchung die Methode des leitfadengestützten Telefoninterviews herangezogen. Darüber hinaus konnten im Zuge der vom Projekt veranstalteten Workshops, durch Tagungs- und Konferenzbesuche sowie durch die teilnehmende Beobachtung bei Krisenübungen (AP 12) weitere Einzelinterviews und -gespräche zur Validierung der Ergebnisse geführt werden.

Zusammenfassend war festzustellen, dass Sicherheitskommunikation – im Definitionsverständnis des Projektes – noch nicht oder nur in Ansätzen Teil der Ausbildung sowohl der operativ-taktischen als auch der strategisch-administrativ tätigen Akteure in Krisen- und Katastrophensituationen war und ist. Wie angenommen wird die Rolle von Kommunikation in den Lehrplänen meist auf die Funktion bloßer Informationssysteme reduziert, auch wenn die Lernenden ebenso wie das Lehrpersonal aufgrund eigener Erfahrungen in Einsätzen und Katastrophensituationen bereits erkannt haben, dass das Wirkungsfeld von Kommunikation um einiges komplexer und auch dynamischer ist. An dieser Stelle konnte das formulierte Ziel des Arbeitspaketes, Defizite im Hinblick auf die Belange der Sicherheitskommunikation offen zu legen, als erreicht betrachtet werden. Zudem war festzuhalten, dass von Seiten der Praxis ein starker Bedarf an sicherheitskommunikativen Lehr- und Lernangeboten herausgestellt wurde, so dass die bisher gewonnenen Erkenntnisse, wie in AP 16 (Lehr- und Lernmodul Sicherheitskommunikation) beschrieben, als Ansatzpunkte für eine Aktualisierung und Überarbeitung der Ausbildungskonzepte der vom Projekt betrachteten Akteure verwendet werden konnten.

(AP 9 - 11) Sekundäranalysen: Die APs 9 - 11 betreffen Sekundäranalysen zu den Bombenanschlägen in London, Orkan Kyrill und den großen Stromausfall im Münsterland. Aus aktuellem Anlass wurden die Ereignisse auf der Loveparade in Duisburg hinzugefügt. Das Ziel der Arbeitspakete war eine Medienanalyse der Ereignisse unter Berücksichtigung kommunikativer Aspekte, wie z.B. Kommunikationsobligationen, -bedürfnisse, die aus Betroffenheitslagen resultieren und allgemeine Anforderungsprofile für die Sicherheitskommunikation erkennen lassen. Hierzu wurden nationale und regionale Medien (Fernsehen, Radio, Zeitungen, Zeitschriften und Internet) sowie Quellen (z.B. ARD, ZDF, RTL, Pro7, Deutschlandfunk, WDR, Radio Siegen, FAZ, TAZ, Die Welt, BILD, Spiegel, Focus etc.) ausgewählt, deren Inhalte auf die genannten Aspekte hin untersucht wurden. Aufgrund der zum Teil länger zurückliegenden Ereignisse gestaltete sich die Suche nach geeignetem Recherchematerial allerdings schwierig.

Herausragendes Ereignis des Jahres war die gemeinsame Präsentation des SiKomm-Projektes auf der ICA-Konferenz in Singapore in Rahmen einen eigenen Panels „Communication for Security“. Folgende Teilnehmer waren mit diesen Themen dabei:

- Dipl. Medienwirtin Daniela Giebel: Improving Human Reliability
- Dipl.-Medienwirt Mario Hannappel: The Intranet as a Crisis--Information--System
- Dipl.-Medienwirt Benjamin Mangold: Mobile Organizations for Ontological Security during Disasters
- Dipl. Medienwirt Christian Neuhaus: Integrated Crisis Communication as new approach in Crisis Management
- Prof. Dr. Gebhard Rusch: Disaster Theory and Communication
- Dipl. Medienwirtin Christine Schütz: Communication Ethics in the context Communication for Security

Die Beiträge sind verfügbar unter: http://www.uni-siegen.de/ifm/projekte/sikomm/downloads/_ica_singapore_2010.html?lang=de

3. Jahr (01.02. 2011 – 31.01. 2012):

Das dritte Projektjahr wurde u.a. durch folgende Ereignisse und Ergebnisse geprägt:

- Workshop „Ausbildung Sicherheitskommunikation I“ am 29.03.2011 in Siegen
- Workshop „Zeit und Raum“ am 30.03.2011 in Siegen
- Workshop „Ausbildung Sicherheitskommunikation II“ am 19.07.2011 in Siegen
- Workshop „Disaster Management and Engineering – Ausbildung im Sicherheitsbereich“ am 11.11.2011 in Siegen
- Teilnahme an Konferenzen und Tagungen sowie Veranstaltungen des Projektträgers:
 - Fachkonferenz „Katastrophenschutzkongress“ am 28.-29.09.2011 in Bonn (Daniela Giebel)
 - Fachtreffen der Leiter der Feuerwehr- und Katastrophenschutzschulen am 12.-13.10.2011 in Nardt (Daniela Giebel)

- Hospitanz an der Akademie für Krisenmanagement, Notfallplanung und Zivilschutz (AKNZ, Bereich Krisenstabsausbildung und -training »Landkreise«) am 02.-04.11.2011 in Bad Neuenahr-Ahrweiler (Daniela Giebel)
- Hospitanz an der Akademie für Krisenmanagement, Notfallplanung und Zivilschutz (AKNZ, Bereich Krisenstabsausbildung und -training »Landesdirektion«) am 08.-10.11.2011 in Dresden (Daniela Giebel)
- Teilnahme an Fachkongress SIX CMS, zur Vorbereitung der Usability Untersuchung am 17.-18.11, Frankfurt (Christian Neuhaus)
- Teilnahme am Leitstellenkongress PMR EXPO zur Durchführung von Hintergrundgesprächen und Experteninterviews mit Anbietern von Krisenmanagementsysteme am 23.-24.11.2011(Christian Neuhaus) in Köln

- Mitwirkung an der Antragstellung zum Projekt BASIGO unter Leitung von Prof. Fiedrich, Uni Wuppertal)
- Pflege und weiterer Ausbau von Kontakten und Kooperationsvereinbarungen mit der Praxis (Rettungs- und Hilfsorganisationen sowie BOS auf Lokal-, Regional- und Bundesebene)
- Durchführung diverser Experteninterviews und Hintergrundgespräche mit Anwendern und Entwicklern von Krisenmanagementsystemen auf lokaler, regionaler, Landes- und Bundesebene
- Dokumentation der Projektergebnisse und Arbeitsstände auf der Internetplattform www.sikomm.org

AP 14 Zeitgeographische Erfassung von SiKomm in Krisenübungen: Das AP 6 „Zeitgeographische Dimensionen von SiKomm“ wurde bereits 2010 abgeschlossen (vgl. Meilensteintreffen mit dem Projektträger VDI im IfM am 07.05.2010) und damit auch die Entwicklung des zeitgeographischen Erhebungsinstruments für die systematisch-empirische Beobachtung von Rettungseinsätzen, Katastrophenschutzübungen sowie die Analyse typischer Krisendynamiken im Rahmen von SiKomm. Die Entwicklung des

Instruments baute auf den in AP 2 „Dimensionen der SiKomm“ getroffenen konzeptionellen und theoretischen Vorüberlegungen des SiKomm-Projekts auf.

Im Jahr 2011 lag der Schwerpunkt der Aktivitäten des Arbeitsbereichs Zeitgeographie auf dem AP 14 „Zeitgeographische Erfassung von SiKomm in Krisenübungen“ sowie in den Erhebungen des AP 12 „Krisenübungen“. Hier war ein wesentliches Ziel die systematische Aufbereitung der bereits gewonnenen Daten (u.a. Übungen von Feuerwehr, JUH, MHD sowie THW) sowie die Bereitstellung eines ausgereiften Analyseinstruments für kommende Erhebungen.

AP 15 Dynamische Modelle der Sicherheitskommunikation: Ausgehend von einer Operationalen Krisen- und Katastrophentheorie, wie sie im Projekt entwickelt wurde, wendet sich die *Systemik und Dynamik von Krisen/Katastrophen* den unterschiedlichen Domänen der Sicherheitskommunikation zu, um Zeitpunkte, Zeitfenster, Ressourcen, Handlungsbedingungen und Strategien kommunikativer Interventionen zu explorieren. Entsprechend werden krisendynamische Bedingungen, Zeit-, Raum-, Material-, KnowHow- und Ausführungsinstanzen als Ressourcen für Alarmierungen / Notrufe analysiert. Maßgebend ist in jedem Fall das Ziel robuster Verständigung. Daher werden diese Kommunikationsprozesse, die stets zeitkritisch sind, im Lichte ihrer Verständigungsleistung und der dafür erforderlichen Ressourcen bewertet. Alarmierungen/Notrufe erfolgen in Situationen, die von den Akteuren als kritisch (für Leib und Leben, d.h. als evidente Bedrohungen bzw. Gefahren) wahrgenommen werden. Zugleich ist die Möglichkeit, Hilfe durch Alarmierung/Notruf zu mobilisieren als Wissensressource anzusetzen, ebenso deren spezifische Modalitäten. Im Ergebnis führte die systemische Analyse zu einem allgemeinen dynamischen Alarmierungs-Prozessmodell.

Entsprechend wurden dynamische Modelle der Instruktion / Information (vor allem mit Blick auf Führungskommunikation) entwickelt. Einen besonderen Bereich markiert der Operative Einsatz von Krisenkräften, d.h. die Einsatzkommunikation. Damit ist in erster Linie die Kommunikation unter den Rettungskräften (innerhalb derselben Organisation und organisationsübergreifend) gemeint. Durch die zeitgeografischen Studien des Projekts ist die situative Einbettung und Abhängigkeit von Kommunikationshandlungen zugänglich geworden. Bedenkt man die hohe Relevanz von Kommu-

nikationsprozessen für die Ablauforganisation (Initialisierung von Einsatz, Ordnung des Einsatzraumes, Koordination von Maßnahmen etc.) so wird der Druck situativer Anforderungen auf die Verständigungsleistung von Kommunikation (technisch und psycho-sozial) nachvollziehbar. Aus den Befunden (und den etablierten Praktiken) wird ein frequentieller Bedarf für Verständigungszeit im Einsatz (Talk-Pockets) abgeleitet.

Die Analyse von Krisenmanagement-Kommunikation (Krisenstabs-Kommunikation), auch gestützt durch Management-Software untermauert den großen Bedarf für Verständigungs-KnowHow. Es wird vorgeschlagen, Führungskommunikation und Krisen-Management im Sinne verständigungsorientierter Sicherheitskommunikation durch AV-Daten vom Einsatzgeschehen zu unterstützen.

Psychosoziale Intervention / zivile Bewältigungsarbeit (in Selbsthilfe-Gemeinschaften) bezeichnet einen Bereich von Kommunikationsaktivitäten, der vornehmlich in der Phase nach dem akuten Krisenereignis liegt. Deshalb steht dafür potenziell mehr Zeit zur Verfügung, wenn auch mit Blick auf das Trauma-Management der Betroffenen die Zeit, gemessen in Lebenszeit und Lebensqualität wiederum knapp ist.

Schließlich wurden dynamische Bedingungen politischer Krisenkommunikation (Administration, Öffentlichkeit) untersucht und mit der Berichterstattung in den Medien und der Öffentlichen Kommunikation verbunden.

AP 16 Lehr- und Lernmodul Sicherheitskommunikation: Die diesem AP vorgelagerten Arbeitsschritte in AP 8 und AP 12 konnten wie im Zwischenbericht 2010 beschrieben, erfolgreich abgeschlossen werden. Die daraus hervorgegangenen Ergebnisberichte finden sich im Downloadbereich der Projekthomepage. Im Zuge dieser Vorarbeiten konnte ein starker Bedarf an sicherheitskommunikativen Lehr- und Lernangeboten wahrgenommen werden, der auch von Vertretern der Praxis explizit artikuliert wurde. Die Erstellung eines solchen Lehr- und Lernmoduls bildet den Schwerpunkt des dritten Projektjahres. Vor diesem Hintergrund fanden insgesamt drei Workshops zur Ausbildung im Bereich „Sicherheit(skommunikation)“ statt. Mit einschlägigen Vertretern unterschiedlicher BOS und wissenschaftlicher Disziplinen wurden Bedarfe und Möglichkeiten für eine Einbindung sicherheitskommunikativer Inhalte diskutiert. Erste Entwürfe des Moduls „Sicherheitskommunikation“ wurden im Zuge dessen vorgestellt

und mit den Veranstaltungsteilnehmern diskutiert. Ergänzt wurden diese Ergebnisse mit Anregungen, die während des Treffens der Feuerwehrschulleiter angesprochen und erörtert wurden. Die Hospitanz am Training von Krisenstäben auf Landkreis- und Landesebene hat ebenfalls zu einer Weiterentwicklung des Moduls beigetragen. Für den weiteren Projektverlauf ist dessen Fertigstellung sowie Erprobung, voraussichtlich im Rahmen eines Krisenstabstrainings, vorgesehen.

Die Arbeiten im Bereich der Ausbildung in Sicherheitskommunikation finden zudem Anwendung in der konzeptionellen Entwicklung eines Masterstudiengangs „Sicherheitsmanagement und -engineering“ an der Universität Siegen.

AP 17 (Praxis-)Leitfaden SiKomm: Aus den Übungsbeobachtungen sowie der Begleitung von Ausbildungsprogrammen und der Entwicklung von Lehr-/Lernmodulen zum Thema wurden für die unterschiedlichen Domänen der Sicherheitskommunikation jeweils spezielle Leitfäden entworfen.

- Alarmierung / Notrufe
- Instruktion / Information (Führungskommunikation, Bevölkerungsinformation)
- Psychosoziale Intervention / zivile Bewältigungsarbeit (in Selbsthilfegemeinschaften)
- Operativer Einsatz (Einsatzkommunikation)
- Krisenkommunikation (BOS-Krisenmanagement)
- Politische Krisenkommunikation (Administration, Öffentlichkeit)
- Berichterstattung in Medien / Öffentliche Kommunikation (Journalismus)

AP 18 Anforderung an Krisenkommunikationssysteme: Die Anschaffung und Installation der Krisenmanagementsysteme konnte erfolgreich in 2011 durchgeführt werden. Da es keine etablierten Verfahren für die Untersuchung der Anwendungspraxis von Krisenmanagement bzw. Krisenkommunikationssystemen gibt, wurde ein spezielles Test- und Fragebogenverfahren entwickelt, das die teilnehmende Beobachtung der System-Nutzung durch Screen- und Videocapturing erlaubt. Hierzu fanden diverse Experteninterviews und Hintergrundgespräche mit Anwendern und Entwicklern statt. Durch die verspätete Anschaffung der Systeme befand sich die Untersuchung der Praxistauglichkeit zu dem Zeitpunkt bereits in der Endphase. Die Ergebnisse wurden

deshalb im Verlängerungszeitraum in einem Workshop „Anforderungen an Krisenmanagementsysteme“ zusammen mit Anwendern und Entwicklern von Krisenmanagementsystemen diskutiert. Vor dem Hintergrund der Ergebnisse aus der dem AP 7 (Statusbericht Krisenkommunikations-/Krisenmanagementsysteme) und den Erfahrungen aus der Anschaffung der Systeme (AP 13), wurde mit der Entwicklung eines Anforderungskatalogs begonnen.

AP 19 Konzeption und Strategien der Sicherheitskommunikation: Das Arbeitspaket greift Ergebnisse aus AP 4 (Kommunikationsethik) auf und erweitert diese durch Interviews zum Thema „Selbstbild und Fremdbild in der Sicherheitskommunikation“ mit Vertretern aller relevanten Akteursgruppen (freiwillige und hauptamtliche Feuerwehr, THW, DRK, Politik/Verwaltung, Presse/Medien, Betroffene) in einer Krise. Diese Interviews wurden erfolgreich durchgeführt, vollständig ausgewertet, in gruppenspezifischen Berichten zusammengefasst und anschließend auf der Projekthomepage zum Download zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus wurden die identifizierten Selbst- und Fremdbilder mit den Ergebnissen einer entsprechenden Medienanalyse ausgewählter Fachzeitschriften der einzelnen Organisationen verglichen. Die sich daraus ergebenden Auswertungen zeigten deutlich, dass Vorurteile über andere Rettungsorganisationen sowie bestimmte Bilder über die eigene Organisation zu Problemen in der präventiven aber auch pro-aktiven und reaktiven Sicherheitskommunikation führen können. Gleichzeitig konnten auch Maßnahmen und Strategien identifiziert werden, die eine (wenn auch langsame) Überwindung tradierter Denkmuster ermöglichen könnten.

Aus AP 15 im Verbund mit den anderen APs ergeben sich *kommunikative Anforderungen, Bedürfnisse und Pflichten* der Stakeholder, die entlang der Domänen der Sicherheitskommunikation in szenarienübergreifende Betroffenheitslagen, domänen- und einsatztypische Kommunikationsbedingungen (Sekundäranalysen, Beobachtungen) ausdifferenziert wurden. Aus kommunikationsethischer Perspektive ließen sich so allgemeine Aussagen zur Verantwortlichkeit, Verantwortbarkeit und Zumutbarkeit von Kommunikationsangeboten in der Krisenkommunikation und psychosozialen Intervention machen. Zugleich konnten aus den bisherigen Analysen sicherheitskommunikative Kriterien für die Bewertung von *Krisenkommunikations- und Manage-*

mentssysteme (IKT-Unterstützung von Information, Kooperation, Koordination) gewonnen werden. Schließlich konnten für eine *nachhaltige Entwicklung sicherheitskommunikativer Kompetenzen* Anforderungen und Strategieansätze zur Entwicklung/Förderung der Krisenfestigkeit von Einsatzkräften und Bevölkerung formuliert werden (Dissertation Daniela Giebel).

AP 20 Internetplattform „Sicherheitskommunikation“: s.o. (Dokumentation Arbeitsstände und Projektergebnisse). Die Veröffentlichung aller Zwischenergebnisse auf der Projekthomepage hat die Dokumentation der Projektarbeit und die Popularisierung der Belange der Sicherheitskommunikation auch auf überregionaler Ebene zum Ziel. Der aktuelle Arbeitsstand (31.07.2012) ist auf der Plattform www.sikomm.org ersichtlich.

Verlängerungszeitraum (01.02.2012 – 31.07.2012)

Wie vorgesehen fanden in diesem Zeitraum zahlreiche Übungsbegleitungen am IdF in Münster, vor allem bei Krisenstabsübungen statt. Das im Projekt entwickelte „Lehr-/Lern-Modul Kommunikation“ wurde fertiggestellt. Für die geplante Lehr-Evaluation konnte aber auch im Verlängerungszeitraum kein Termin in laufenden Ausbildungsgeschäft der IdF gefunden werden. Erst am 28.05.2013 konnte der Kurs am IdF, Münster (8-16 Uhr) durchgeführt werden:

- 6 Teilnehmer (Dozenten der IdF aus unterschiedlichen Lehrbereichen)
- Modul setzt sich zusammen aus Vortragsphasen und handlungsorientierten Lernelementen (Inhalte selbst erarbeiten, beispielhaftes Lernen durch Reflexion eigener Erfahrungen etc.)
- für die Dozenten selbst waren die Inhalte in vielen Bereichen nichts Neues (vor allem, was die "Senderseite") angeht - die Grundüberlegung, dass Kommunikation Arbeit für alle Beteiligten bedeutet, fand dagegen großen Anklang (ebenso wie die Beispiele zur Wahrnehmung sowie die weiteren visuellen und praktischen Beispiele; auch die Präsentationsform (prezi) wurde als ansprechend empfunden)
- geeignet sind die Unterlagen daher eher für die grundständige Ausbildung/Weiterbildung von Angehörigen der Rettungs- und Hilfsorganisationen,

um hier ein grundsätzliches Verständnis für das Gelingen von Kommunikation zu erzeugen; eine detaillierte und spezifischere Ausgestaltung des Trainingsmoduls im Sinne eines Train-the-Trainer-Ansatzes ist darüber hinaus denkbar (Ausrichtung auf spezielle Organisationsbedürfnisse etc.) - ebenso wäre eine Version für den E-Learning-Bereich realisierbar.

Auch der Test ausgewählter Krisenmanagement- und Krisenkommunikationssysteme konnte realisiert werden. Als Testpersonen konnten Mitglieder der Berufsfeuerwehr mit langjähriger Erfahrung im Umgang mit Leitstellen-Systemen gewonnen werden. Die Befunde und Arbeitsergebnisse dieses Bereichs, die ausführlich dokumentiert sind, wurden dann in einem Workshop am 12.07.2012 in Siegen vorgestellt und diskutiert. Teilnehmer waren:

- Gebhard Rusch (IfM): „Das Management von Großschadenslagen aus sicherheitskommunikativer Sicht“
- Christian Neuhaus (IfM): „Krisenmanagement- und Krisenkommunikationssysteme in Deutschland“
- Mario Hannappel (IfM): „Social Media im interorganisationalen Krisenmanagement“,
- Ralf Kissner (Six Offene Systeme GmbH): „Öffentliche Störfallkommunikation während Hochwassersituationen im Land Brandenburg“
- Klaus Lino Ruatti (Ruatti ST): „Praxis der Krisenstabsarbeit - Erfahrungen und Umsetzung aus der
- Entwicklerperspektive“
- Olaf Grebner (SAP Research): „Mobile Geräte & Bürgerbeteiligung im Krisenmanagement“
- Gernot Peter (Innenministerium Thüringen): „Krisenmanagementsysteme in Thüringen – Stand und Anforderungen an ein einheitliches Krisenmanagement“
- Frank Ehl (BBK): „Erwartungen an Krisenmanagementsysteme aus Anwender- und Ausbildungssicht“

1.4 Wissenschaftlicher und technischer Stand, an den angeknüpft wurde

Wie bereits im Abschnitt I.2 angesprochen konnte das Projekt vor allem mit Blick auf die eigene Theorie-Entwicklung an kultur-, sozial- und humanwissenschaftliche Konzepte anknüpfen wie sie in den Kommunikations- und Medienwissenschaften der letzten Dekaden, der soziologischen Systemtheorie, den Kognitionswissenschaften und vor allem der Katastrophen-Soziologie der Kieler Schule (L. Clausen, W.Dombrowsky)¹ entwickelt worden sind. Daneben ist auch die technikwissenschaftliche, systemtheoretisch inspirierte quantitative Soziodynamik und Katastrophenforschung zu nennen (z.B. D. Helbing).²

Es ist hervorzuheben, dass die Medienwissenschaften selbst erst – man kann sogar sagen: unter dem Druck der Neuen Medien - in den 1980-er Jahren aus einer Vielzahl text-, bild-, ton- und IT-orientierter Forschungsrichtungen und Disziplinen entstanden sind. Deshalb gibt es in dieser vergleichsweise sehr jungen Disziplin bzw. in dem neu entstehenden Forschungsfeld, mit Blick auf die Lage der Geistes- und Kulturwissenschaften müsste man eigentlich sagen: schon traditionell – keine konsolidierten Grundlagen (wie etwa in der Mathematik, Physik, den Ingenieurwissenschaften). Der vorparadigmatische Zustand (i.S.v. Th. S. Kuhn) der Kultur- (und auch der Sozial) wissenschaften ist hier praktisch als normalwissenschaftlich anzusehen. Das hat die Konsequenz, dass jeder Forschungsarbeit, insbesondere die in gewisser Weise doppelt neuartige einer medienwissenschaftlichen Sicherheitsforschung, zunächst ihre Grundlagen und methodischen Schritte zu bestimmen hat.

Anknüpfungspunkte in den Kommunikations- und Medienwissenschaften sind daher vor allem kommunikations- und medientheoretische Positionen, die der Projektleiter als aktiver Teilnehmer des konstruktivistischen und systemischen Diskurses seit 1980

¹ Clausen, Lars & Wolf R. Dombrowsky. Einführung in die Soziologie der Katastrophen, Bonn (Bundesamt für Zivilschutz)

² Helbing, D.; Ammoser, H. und Kühnert, C. (2006): Disasters as Extreme Events and the Importance of Networks for Disaster Response Management. In: Albeverio, S.; Jentsch, V. und Kantz, H.: Extreme Events in Nature and Society. Berlin [u.a.]: Springer. S. 319-348.

wesentlich mit entwickelt und in zahlreichen Veröffentlichungen dargelegt hat³. Konkret handelt es sich um Theorien des Verstehens, der Kommunikation, der Medien, des Medienwandels. In empirischer Hinsicht bedient sich das Projekt des medienwissenschaftlichen Repertoires analytischer Verfahren sowie des Kanons sozialwissenschaftlicher vor allem qualitativer (aber auch quantitativer) Methoden.

Neben der Katastrophensoziologie hat das Vorhaben auch die Krisen- und Katastrophentheorien und –konzepte der politischen und Krisenkommunikation zur Kenntnis genommen, wie sie in den Kommunikations-, aber auch in den Wirtschaftswissenschaften (Unternehmens- und Organisationskommunikation) vorgelegt worden sind⁴.

Im Bereich der Kommunikations- und Medienethik ist entsprechend auf den einschlägigen Fachdiskurs zu verweisen, der interdisziplinär aus Quellen der Philosophie, Pädagogik, Kommunikations- und Medienwissenschaft sowie seit 2009 auch aus Projekten der zivilen Sicherheitsforschung selbst gespeist wird (R.Ammicht.Quinn)⁵

Die zeitgeographischen Studien und Explorationen knüpfen an Arbeiten der Sozialgeographie⁶ (Torsten Hägerstrand) an und lassen sich im Sinne einer kultur- und sozialwissenschaftlichen Sicherheitsforschung als eine Art Kommunikationsgeographie für die Problemstellungen der Situiertheit und Kontextabhängigkeit von Kommunikation in Krisen- und Katastrophenlagen sehr gut in das Vorhaben integrieren.

Angaben zur weiteren verwendeten Fachliteratur bitten den Literaturverzeichnissen im Teil II zu entnehmen.

³ Vgl. z.B. Rusch, Gebhard, Theorien der Neuen Medien. Stuttgart: Metzler (dtv). 2007 (gemeinsam mit Helmut Schanze u. Gregor Schwering); ders., Medienkommunikation. Begriffe, Ansätze, Grundfragen. Fernstudienbrief zum Masterstudiengang Kulturmanagement. TU-Kaiserslautern 2008.

⁴ Herbst, Dieter: Krisen meistern durch PR: Ein Leitfaden für Kommunikations-praktiker. Neuwied, Luchterhand, 1999; Kunczik, Michael, Heinzl, Alexander, Zipfel, Astrid: Krisen-PR: Unternehmensstrategien im umweltsensiblen Bereich. Köln/Weimar/Wien, Böhlau Verlag GmbH, 1995; Obermeier, Otto-Peter: Die Kunst der Risikokommunikation. über Risiko, Kommunikation und Themenmanagement. München, Gerling-Akad.-Verl., 1999.

⁵ Z.B.: Ammicht Quinn, Regina / Rampp, Benjamin: The Ethical Dimension of Terahertz and Millimeter-Wave Imaging Technologies – Security, Privacy and Acceptability, in: SPIE Proceedings: Defense, Security, and Sensing 2009, Conference: Optics and Photonics in Global Homeland Security V, Orlando, SPIE; Ammicht Quinn, Regina / Ofengenden, Ari: „Naked Machines“: Wirkung und Wirkungslosigkeit von Ethik und Recht im Angesicht neuer Techniken – (In)effectiveness of ethics and law in the face of new technologies, in: Josef Estermann (Hg.): Interdisziplinäre Rechtsforschung zwischen Rechtswirklichkeit, Rechtsanalyse und Rechtsgestaltung. Beiträge zum Kongress „Wie wirkt Recht?“, Bern und Beckenried 2009, S. 171-179.

⁶ Vgl. Hägerstrand, Torsten, What about people in regional science? In: Papers of the Regional Science Association. Band 24, 1970, S. 7–21; T.Kaster & D.A.Lammers, Ausgewählte Materialien zur Zeitgeographie. Karlsruher Manuskripte 35, 1979.

1.5 Zusammenarbeit mit anderen Stellen

Eine konkrete Zusammenarbeit bei der Durchführung des Projektes mit anderen Stellen hat es nicht gegeben. Freilich hat das Projekt zahlreiche Kontakte in die Forschung, Verwaltung und Praxis aufgebaut. Dazu hat der Projektträger bereits eine umfangreiche Liste (mit Ansprechpartnern und Kontaktdaten) erhalten. An dieser Stelle sollen deshalb nur die Stellen aus der Praxis genannt werden, die das Projekt durch Informationen, Zugänge zum Feld und Teilnahmen an Workshops substantiell unterstützt haben.

- BBK/AKNZ
- Brandschutz- und Katastrophenschutzschule Heyrothsberge
- DRK, Bezirksverband Schwaben
- DRK Landesverband Nordrhein e.V.
- DRK RLP, Bildungsinstitut
- DRK Siegen
- Kreis Siegen, Fachgebietsleiter - Öffentliche Sicherheit, Ordnung und Verkehr
- Institut der Feuerwehr NRW
- Johanniter-Unfall-Hilfe Köln
- Johanniter-Unfall-Hilfe Köln-Süd
- Karlsruher Institut für Technologie
- Kölner Journalistenschule
- Kreis Siegen, Kreisbrandmeister
- Landesfeuerwehr- und Katastrophenschutzschule RLP
- Malteser Hilfsdienst Köln
- Malteser Siegen
- Polizei Siegen
- Polizeipräsidium Dortmund
- Kreis Siegen, Pressestelle
- Radio Siegen
- Siegener Zeitung
- THW Bundesschule Neuhausen a.d.F.
- THW Geschäftsstelle Olpe
- THW Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- THW Siegen

- WAZ
- WDR
- Westfälische Rundschau
- ZDF

2.Sicherheitskommunikation - Grundlagen und Praxisfelder

Autor: Gebhard Rusch

Sicherheitskommunikation - Begriff und Konzepte

Wie im normalen Alltags- und Berufsleben ist Kommunikation auch und erst recht dann essentiell, wenn es im Fall von Störungen, Krisen oder Katastrophen darauf ankommt, besonders schnell, besonders gut koordiniert und besonders wirkungsvoll zu reagieren. Dass in solchen Lagen nicht die 'wilde' Flucht und auch nicht 'blinder' Aktionismus oder Apathie die besten Lösungen sind, ist wegen der regelmäßig damit einhergehenden unerwünschten, die Lage noch verschlimmernden Nebeneffekte, Folgen und Kosten schnell einsichtig zu machen. Schutz und Rettung von Menschen, die Herstellung von neuer Normalität und die Erlangung einer gewissen Störungs- oder Krisenfestigkeit (i.e. Resilienz) des Einzelnen und der Gesellschaft verlangen das gemeinschaftliche und kooperative Handeln vieler Akteure.

In allen Gesellschaften und Kulturen und zu allen Zeiten haben Menschen deshalb Strategien entwickelt, um mit den ihnen bekannten Risiken und Gefahren umgehen und sich auf noch unbekannte Bedrohungen einstellen zu können. Neben religiösen und weltanschaulichen Konzepten, Ritualen und Praktiken haben sie dazu auch ganz pragmatische Lösungen entwickelt, die von Behausung, Bevorratung oder Bewaffnung bis zu Kommunikation und Medien, Wissenschaft und sozialer Ausdifferenzierung und Institutionalisierung reicht. Heute verfügen die meisten Gesellschaften über hoch differenzierte Sicherheitskulturen, um Störungen, Krisen oder Katastrophen durch Strategien, Instrumente und Institutionen zur Prävention, Intervention und Rekonstruktion begegnen zu können. Konstitutive Komponenten solcher sicherheitskulturellen Konzepte und Praktiken sind stets auch sprachliche, signaletische und (multi-)mediale Mittel und Handlungen.

Damit die weitere Betrachtung dieser Mittel und Handlungen im richtigen Kontext verstanden werden kann, ist es nützlich, den Begriff der Sicherheitskultur etwas genauer zu spezifizieren.

2.1 Sicherheitskultur

Die Geistes- und Sozialwissenschaften kennen seit langem eine Vielzahl von Kulturbegriffen⁷. Bis heute haben die Kreativität der Wissenschaftler und die begrifflichen Unschärfen in diesem Feld nicht nachgelassen.

Ein bis in unsere Tage verbreitetes Konzept sieht Kultur als eine *Materialität*. So z.B. der journalistischer Kulturbegriff, der Werke der Bildenden Kunst, Literatur oder Musik, des Theaters und Films, aber auch so etwas die Kunst-Szene oder den Kulturbetrieb subsumiert. Ähnlich fasst der Begriff der Alltagskultur die (Bau-)Werke der Architektur, das Mobiliar unserer Wohnungen, die Kleidung, Farbgebung und gängige Symbolik. In Begriffen wie Wohnkultur, Industriekultur, Esskultur etc. kommt dies zum Ausdruck. Aber auch Begriffe wie Subkultur, Gegenkultur oder Leitkultur beziehen sich auf soziale 'Gegenstände', also z.B. auf Gruppen, Milieus oder Schichten.

Ein anderes Paradigma fasst Kultur als System, als „in Bewegung befindliches, funktionsfähiges bzw. adaptionsfähiges System“ (Bühl 1987, 12). Kulturen werden hier verstanden als „Systeme von sozial übermittelten Verhaltensmustern, die die menschlichen Gemeinschaften befähigen, sich an die sich verändernde ökologische Umwelt und an die sich wandelnden Zielsetzungen und Mittel der übrigen Gemeinschaften anzupassen“ (ebd, 13). In gewisser Weise erscheint Kultur hier sogar eine Art „'lebendes' System“ (ebd, 14), das „teleonomisch“ (ebd.), also zielorientiert operiert.

Ähnlich expliziert auch ein Vertreter der Kultur- und Wissensökologie Kultur als umweltoffenes, energetisch nicht autonomes, kreischausal organisiertes, fehlerfreundliches und an seinen Grenzen unscharfes System, das sich auf ethnischer, sozialer und personaler Ebene in jeweils spezifischer Weise (nämlich in Gestalt von Völkern, sozia-

⁷ cf. z.B. A. L. Kroeber, Clyde Kluckhohn & Wayne Untereiner 1952. Culture: A Critical Review of Concepts and Definitions. New York: Vintage Books

len Systemen oder als persönlichen Glaubenssystemen) realisiert (cf. Finke 1993). Und auch in den Kommunikationswissenschaften wird Kultur als gesellschaftliches Teilsystem für die mentale Strukturierung (cf. Saxer 1998) aufgefasst.

Ein wichtiger Vordenker dieser Positionen hat Kultur als ein gesellschaftliches *Instrument* betrachtet (cf. Malinowski 1944), das der Lösung konkreter Probleme mit Umwelt und Bedürfnisbefriedigung dient und dazu ein System von Gegenständen, Handlungen und Einstellungen hervorbringt.

Schließlich wird Kultur sowohl klassisch als auch in neuesten Varianten als der „*weiche Faktor*“ von Gesellschaften begriffen, nämlich als Wissen, Glauben, Moral, Fähigkeiten und Sitten (so schon bei Tylor 1871), als konstruierte Wirklichkeit und Wissen (cf. Hejl 1993), als Programm für die soziale Gesamtinterpretation des Wirklichkeitsmodells einer Gesellschaft (Schmidt 1999) oder als Gesamtheit der Gewohnheiten eines Kollektivs, der materiellen und geistigen Leistungen sowie der jeweils geltenden Standardisierungen (cf. Hansen 2003).

All diesen Kulturbegriffen ist bei aller Verschiedenheit jedoch eines gemeinsam: es handelt sich in allen Fällen um positive Bestimmungen des Begriffs, d.h. um inhaltliche Spezifikationen dessen, was Kultur nach Ansicht der Autoren jeweils 'ausmacht', was sie ihrem Wesen oder ihren Erscheinungen nach sein soll. Die im Sinne erwünschter wissenschaftlicher Klarheit und Nachvollziehbarkeit unerfreuliche Vielzahl und Vielfalt der Kulturbegriffe scheint nun aber gerade das Ergebnis genau diese Herangehensweise zu sein. Sie fixiert sich auf potentiell alle Phänomene und Gegenstände, die als kulturell (oder kulturell bedingt) gelten können, auch auf die sozialen oder kognitiven 'Mechanismen', die solche Phänomene oder Gegenstände hervorbringen. Aber derer sind unendlich viele. Und das müsste für den Kulturbegriff bedeuten, dass er eigentlich und wesentlich unbestimmbar ist.

Dies allerdings ist für den wissenschaftlichen Diskurs inakzeptabel.

Deshalb wird hier ein weiterer Vorschlag gemacht, der Kultur *nicht als eine Entität* irgendeiner Art bestimmt, sondern – gewissermaßen negativ - als *Modalität* der Verwirklichung von Gesellschaft (Rusch 2002), als die Art und Weise, wie Gemeinschaft „gelebt“ wird. Kultur zeigt sich dann in allem, worin sich Gesellschaften oder Organisationen oder soziale Gruppen voneinander unterscheiden. In diesem Sinne subsumiert dieser Kulturbegriff alle anderen genannten Kulturbegriffe.

Fasst man Kultur allgemein als Modalität des Vollzuges (Prozessierens) sozialer Gemeinschaft, so eröffnen sich Fragen der Beschreibung der spezifischen Art und Weise, in der sich soziale Gemeinschaften wie z.B. Gesellschaften (im Unterschied zu und in Auseinandersetzung mit anderen) verwirklichen, Fragen nach Ursachen und Gründen solcher Formen gesellschaftlicher Selbstverwirklichung und nach den spezifischen „Mechanismen“ solcher Formen soziokultureller Evolution (i.e. Reproduktion und Modifikation).

An dieser Stelle kann nun das Thema der Sicherheit wieder aufgenommen werden. Die Semantik und Etymologie von „sicher“, „Sicherheit“, „schützen“, „Schutz“, etc. geht zurück auf das lat. *securitas* – Sorglosigkeit (Gemütsruhe, Unerschrockenheit, Sicherheit/Sicherung) und das lat. *protegere* – decken, schützen. Entlang der Grenze zwischen „sicher sein, dass ...“, also der Gewissheit (i.S.v. Logik, Mathematik, aber auch Glaube), des Wissens, der Erfahrung, des Könnens (i.e. Technik, verbunden mit Safety, Reliability) und „sicher sein vor ...“, also z.B. vor Gefahren, Verlusten, Ungewissheit, Unwägbarkeit konstituieren sich die persönlichen, sozialen und kulturellen „Lösungen“ des Sicherheitsproblems als Modalitäten des (Rest-) Risikomanagements zwischen Rationalität und Affektivität (i.e. Ordnung, Vorsorge/Ab-Sicherung, Garantien/Versprechen, Gefühl von Sicherheit/Unsicherheit unter dem Aspekt von Security).

Sicherheit wird dabei im Prinzip kognitiv durch z.B. Invariantenbildung und Ritualisierung und sozial durch/als Kulturalisierung der Lebensbedingungen und Lebensverhältnisse (also durch Konventionalisierung, Institutionalisierung und Regulierung (z.B. durch Recht, Normen) in buchstäblichen Sinne gesellschaftlich produziert. Sicherheit ist stets etwas Gemachtes, mit dem Menschen auf anthropologische und soziobiologische Bedürfnisse und Bedarfslagen reagieren. Auch muss Sicherheit unter diesen kognitiven und sozialen Bedingungen immer wieder hergestellt und reproduziert werden. In dieser Eigenschaft ist Sicherheit stets relativ zu „erkannten“, „wahrgenommenen“ und „für relevant erachteten“ Bedrohungen, Gefahren, Unwägbarkeiten oder Risiken. Die kognitive und soziale Konstruktion solcher „Sicherheitsprobleme“ erfolgt auf der Basis jeweils historischer Mindsets und im Hinblick auf Ziele, die über den Rahmen der unmittelbaren Problemlösung weit hinausreichen können, z.B. auf

eventuelle Risiken von morgen, weitergehende politische, ökonomische Ziele, Präventionsziele.

Sicherheit wird durch Handlungsrouninen und soziale Strukturation dem Unkalkulierbaren (weil nicht selbst Gemachten) entgegengestellt. Es entsteht hier möglicherweise ein „sicherheitstheoretisches Paradoxon“: Je größer die Sicherheit, desto größer das Sicherheits-Verlust-Risiko (z.B. gemessen in Errungenschaften und Vermögen, die unter Bedingungen relativ erhöhter Sicherheit zustande gekommen sind) . Je größer das Sicherheits-Verlust-Risiko, desto geringer die gefühlte Sicherheit. Und je geringer die gefühlte Sicherheit, desto größer das Interesse an robusten, ausfallsicheren, störungsunempfindlichen, etc. Lösungen und an Erhaltung, Schutz, Verbesserung der erlangten Sicherheit bzw. der jeweiligen Sicherheits-Standards. Eventuell ist die Sicherheitsforschung selbst eher eine Folge von Sicherheit als von Unsicherheit oder Bedrohung. Entsprechend ließe sich dann auch weiter nach der Produktion von Unsicherheit durch Sicherheitslösungen fragen.

Es ist wesentlich, sich klar zu machen, dass die Prozesse der Sicherheitsproduktion auf der Ebene der Subjekte als Mitgliedern von Gesellschaft deren freies Denken und Handeln sind⁸. Auch die Sicherheit von Gesellschaft als Ganzer ist letztlich nur als die Sicherheit des freien Denkens und Handelns ihrer Mitglieder vorstellbar. Deshalb sind die Mittel der Sicherheitsproduktion auch auf gesellschaftlicher Ebene niemals nur diejenigen Mittel des Risikomanagements, der zivilen oder militärischen Gefahrenabwehr oder der Katastrophenvorsorge, sondern vor allem die Mittel der Politik, also der Gesetzgebung und der politischen Ordnung. Das hat auch die auf alle gesellschaftlichen Bereiche durchschlagende Konsequenz, dass sozial-, wirtschafts- oder kulturpolitische Entscheidungen für Gesellschaften immer sicherheitsrelevant sind, wenn sie die Lebensbedingungen, also die Denk- und Handlungsmöglichkeiten der Bürger betreffen (was eigentlich immer der Fall ist).

Führen wir nun die beiden Stränge der Überlegungen zusammen, so kann der Begriff der *Sicherheitskultur* dann die Art und Weise bezeichnen, in der in Gemeinschaften /

⁸ Entsprechend ist der Zusammenhang von Sicherheit und Freiheit nicht so zu sehen, dass das eine stets auf Kosten des anderen gehen müsse. Vielmehr lässt sich handlungstheoretisch gut begründen, dass (das Gefühl von) Sicherheit eine unmittelbare Folge oder Begleiterscheinung uneingeschränkter und unbehinderter Erreichung von Handlungszielen, oder in der Ontogenese auch nur unbehinderter, aber zielgerichteter Bewegung ist, wie im Begriff der Funktionslust zum Ausdruck kommt. Umgekehrt und zugleich bedeutet Handlungs-Freiheit, Operationen nach eigenem Gusto und in eigenem Stil auszuführen.

Gesellschaftlichen Begriffe von Sicherheit, Schutz, Gefahr und Risiko bestimmt werden (Konzeptualisierung), Sicherheits- und Schutzziele bestimmt (Zielfindung), Gefahren und Risiken wahrgenommen und identifiziert werden (Erkennung), wahrgenommene Gefahren und Risiken präventiv und reaktiv bearbeitet werden (Entwicklung). D.h.: es ist auch Ausdruck von Sicherheitskulturen, wie Sicherheit (Safety, Security) herzustellen versucht wird, welche Sicherheitslösungen überhaupt entwickelt werden, wie Sicherheitslösungen geprüft und bewertet werden (Evaluation), wie als relevant, erfolgreich oder notwendig erachtete Sicherheitslösungen gepflegt werden (Tradierung), wie Sicherheitsparadigmen historisch und sozial ausgeprägt, gepflegt, erschüttert, innoviert oder revolutioniert werden (Wandel), wie schließlich Sicherheitsparadigmen endogen (durch Politik, Wissenschaft, Technik, Ökonomie und kulturelle Faktoren) und vor allem durch exogene Trigger beeinflusst werden (Interaktionen). Sicherheitskulturen sind kontingent, teils emergieren sie in der Wechselwirkung politischer, ökonomischer, sozialer und kognitiver Prozesse, teils werden sie aktiv und intendiert kreiert, entwickelt oder verändert.

Die Wandlungsprozesse, mit denen man es dabei zu tun hat, sind Prozesse der kulturellen Evolution. Der Wandel von Sicherheitskulturen vollzieht sich in vielerlei Gestalten: als Wandel von Konzepten und Zielen, als Wandel des Risikobewusstseins und der Gefahrenwahrnehmung, als Wandel einzelner Sicherheitslösungen durch technische Innovationen, als Wandel von Sicherheits-Konventionen, Werten, Normen und Gesetzen, als Wandel von Sicherheitsparadigmen und nicht zuletzt als Wandel sozialer Sub-Systeme, Institutionen und Organisationen, ja sogar als Wandel ganzer Gesellschaften, ihrer Kulturen und Ökonomien.

2.2 Sicherheit durch Kommunikation

Der Begriff der Kommunikation bezeichnet ein Handeln, das auf die Orientierung von anderen Akteuren gerichtet ist. Daher sind Kommunikationsakte als Handlungen im Sinne der bisherigen Ausführungen zunächst einmal potentiell auch Mittel der Sicherheitsproduktion. Tatsächlich sind sie dies in einem viel grundsätzlicheren und sogar buchstäblicheren Sinne als man vielleicht meinen möchte. Denn, wie von John L.

Austin (1962) und John Searle (1969), beides angelsächsische Philosophen und Sprachtheoretiker, zu lernen war, kann man tatsächlich „mit Worten Dinge tun“.

Die von den Autoren so genannte Sprechakttheorie betrachtet sprachliches Handeln im Wesentlichen unter drei Aspekten: (1) unter dem Aspekt des Produzieren einer artikulierten, phonetisch, grammatisch und lexikalisch angemessen gebildeten und sinnvollen Lautfolge, (2) unter dem Aspekt des damit verbundenen Vollzuges einer konventionellen Sprechhandlung, also mit Blick darauf, was durch die Äußerung getan wird, (3) unter dem Aspekt der Folgen bzw. Wirkungen der Äußerung.

Interessant ist hier zunächst und vor allem der zweite Aspekt, bei dem es um die Handlungen geht, die ein Sprecher durch bestimmte Äußerungen vollzieht. Und dabei wiederum geht es vor allem um solche Handlungen, die nur durch bestimmte Äußerungen getan werden können, wie z.B. ein Versprechen geben. Ein Versprechen kann man nur so geben, dass man „Ich verspreche, dass ...“ sagt. Indem man also eine solche Äußerung tut, teilt man dem Adressaten nicht nur etwas mit, bringt nicht nur etwas zu Gehör, sondern man gibt ein Versprechen. Und wie jedermann weiß, hat ein Versprechen einen hohen Grad sozialer Verbindlichkeit mit der Konsequenz, dass zukünftiges Handeln des Sprechers im Lichte seines Versprechens wahrgenommen und beurteilt werden wird.

Andere Beispiele für Sprechhandlungen sind das Erteilen von Ratschlägen oder Empfehlungen, das Bitten, Drohen, Fragen, Zustimmung, Ablehnen, Mitteilen oder Informieren und – im hier verfolgten Zusammenhang ganz einschlägig: das Warnen, das Anweisen oder Befehlen oder das Alarmieren.

Neben den direkten Sprechhandlungen, in denen der Sprecher die Handlung, die er mit der Äußerung vollzieht, explizit benennt, „Ich bitte Dich...“, „Ich teile Dir mit, dass ...“, „Ich warne Dich, ... zu tun“, kennt die Sprechakttheorie auch die entsprechenden indirekten Formen, die auf die Benennung der Sprechhandlung verzichten.

Schließlich sind Äußerungen auch noch unter dem dritten Aspekt, nämlich ihrer intendierten Wirkungen zu betrachten, z.B. durch eine Äußerung den Adressaten zu überzeugen, umzustimmen, zu verärgern, zu verunsichern, zu kränken oder – hier wiederum einschlägig – zu trösten, wieder aufzurichten, zu stabilisieren oder `einfach nur` zu informieren.

Wie bereits die wenigen Beispiele zeigen, ist Kommunikation als Handeln durchaus geeignet, direkt oder indirekt zur Herstellung von Sicherheit beizutragen, indem z.B. vor Risiken oder Gefahren gewarnt, im akuten Fall alarmiert oder über Sachlagen informiert wird, indem durch Anweisungen oder Befehle Rettungskräfte geführt und komplexe Kooperationen koordiniert werden können, sowie nicht zuletzt Trost spendet und Stärkung durch Gespräche erlangt werden kann.

Sicherheitskommunikation wird entsprechend als sicherheitsförderndes kommunikatives Handeln begriffen, das direkt oder indirekt zur Herstellung von Sicherheit (im Handeln von Akteuren und somit zugleich in der Gruppe, Organisation oder Gesellschaft) beiträgt. Sicherheitskommunikation wird in zahlreichen Zusammenhängen präventiv, proaktiv, reaktiv und rekonstruktiv bzw. in der Bewältigung von Krisen oder Katastrophen wirksam.

Domänen der Sicherheitskommunikation sind demgemäß z.B. die folgenden Praxisbereiche und Themenfelder im Bevölkerungsschutz und der Katastrophenvorsorge:

- Information / Instruktion / Beratung
- Warnung und Alarmierung
- Psychosoziale Intervention / zivile Bewältigungsarbeit
- Einsatzkommunikation und Einsatz-Management (intra- und interorganisational)
- Politische Krisenkommunikation (Administration, Öffentlichkeit)
- Berichterstattung in Medien / Öffentliche Kommunikation

Für diese sicherheitskommunikativen Praxisfelder sind nun die Kommunikationsanlässe, -zielstellungen, pragmatischen, technischen und institutionellen Voraussetzungen und Bedingungen genauer zu klären. Dies betrifft einerseits die *kommunikativen Anforderungen, Bedürfnisse und Pflichten* der Akteure. Mit Blick auf Verantwortlichkeit, Verantwortbarkeit, Zumutbarkeit, Wahrhaftigkeit, Risikoabwägung und Fürsorge stellen sich Fragen der *Kommunikationsethik*. Unter dem Aspekt der *Systemik und Dynamik von Krisen/Katastrophen* sind Strategien kommunikativer Interventionen zu diskutieren, zu denen auch der Einsatz von *Krisenkommunikations- und Managementsystemen* zur IT-Unterstützung von Information, Kooperation und Koordination

gehören. Und schließlich ist die *nachhaltige Entwicklung sicherheitskommunikativer Kompetenzen* von Einsatzkräften und Bevölkerung zu betrachten.

Aus den schon in der Einleitung genannten besonderen Anforderungen an das Handeln in kritischen Lagen ist für die Sicherheitskommunikation, insbesondere in Einsatz- und Krisenmanagement-Kontexten außerdem zu fordern, dass sie sich verständigungs- und wirkungsorientiert ausrichtet. Sicherheitskommunikation sollte also in dem Sinne *robust* sein, dass sie die Erreichung ihrer Orientierungsziele (1) durch die Kontrolle ihrer Wirkungen sichert, (2) Maßnahmen ergreift, die Verständigung wirkungsvoll unterstützen, z.B. Wahrnehmbarkeit sichern, Redundanzen durch multimediale Angebote schaffen, die z.B. sprachliche Äußerungen durch Visualisierungen ergänzen.

Indem Training und Verinnerlichung verständigungsorientierter Kommunikationsroutinen nachhaltig zum leichteren und besseren Gelingen von Einsätzen beitragen, kann letztlich Zeit für Bergungs- und Rettungsmaßnahmen gewonnen werden, wenn unnötige Rückfragen und Wiederholungen durch routinemäßige Paraphrasierung reduziert werden, Multimediale Angebote (Schrift, Graphik, Bild, Bewegtbild) den verbalen Verkehr begleiten oder sogar Telepräsenz (Audio, Video) durch Helmkameras von Einsatzkräften das Krisenmanagement in Einsatzleitungen und Krisenstäben unterstützt.

Vor der weiteren Analyse der Rahmen- und Randbedingungen der Sicherheitsproduktion durch sprachliches Handeln und den Einsatz von Medien sollten die kognitiven und sozialen Voraussetzungen des Kommunizierens noch genauer geklärt werden.

Kommunizieren

„Kommunikation“ wird als „*Orientierungsaktion*“ expliziert. Mit dem Begriff der Orientierungsaktion wird ausdrücklich an die prämordialen Formen der Biokommunikation im Übergang zur sprachlichen Kommunikation und explizit an H. R. Maturanas Begriff des Orientierungsverhaltens angeknüpft: „Sprachliches Verhalten ist Orientierungsverhalten; es orientiert den zu Orientierenden innerhalb seines kognitiven Bereiches auf Interaktionen hin, die unabhängig sind von der Art der orientierenden Interaktion selbst. In dem Maße, in dem der Teil seines kognitiven Bereiches, auf den hin der Orientierte orientiert wird, nicht genetisch

determiniert ist und durch Interaktionen spezifiziert wird, kann ein Organismus im Prinzip einen anderen auf jeden beliebigen Teil seines kognitiven Bereiches hin orientieren mithilfe beliebiger Verhaltensweisen, die ebenfalls durch Interaktionen spezifiziert werden" (Maturana 1982, 55).

In der Kommunikation ist es „dem Orientierten überlassen, wohin er durch selbstständige interne Einwirkung auf seinen eigenen Zustand seinen kognitiven Bereich orientiert.“ (ebd., 57)

„Der Hörer erzeugt Information dadurch, dass er seine Ungewißheit durch seine Interaktionen in seinem kognitiven Bereich reduziert.“ (ebd.)

Maturana verwendet den Kommunikationsbegriff jedoch in einer ganz spezifischen, aus unserer Sicht zu stark eingeschränkten Weise. Danach setzt Kommunikationsverhalten eine bereits verhandelte Geschäftsgrundlage der Orientierungen, nämlich als gemeinsam unterstellte, konsensuelle Wirklichkeitsbereiche voraus. Dadurch sieht Maturana die Möglichkeit, durch Kommunikation immer wieder neue und weitergehende Konsensualisierungen zu erreichen. Er begreift *Kommunikation* also als einen speziellen Typ von Orientierungsinteraktionen, den er „nicht-kreativ“ nennt im Gegensatz so solchen *Interaktionen*, die erst so etwas wie die Konsensualität von Elementen der Kognitionsbereiche der beteiligten Organismen zufolge haben (Wirklichkeitskonstruktion). Kommunikation ist für Maturana also nur der Gebrauch von *Orientierungsroutinen*, die Verwendung bereits konventionalisierter Orientierungsmittel. Er definiert den Begriff der Kommunikation also über ein Merkmal von Orientierungsprozeduren, nämlich die Konventionalität. Dies ist aber für Orientierungsinteraktionen gar nicht notwendig.

Der Kommunikationsbegriff sollte doch gerade nicht nur für Fälle der Verwendung konventionalisierter Kommunikationsmittel reserviert werden, weil auch auf ganz unkonventionelle Weise kommuniziert kann. Dies zeigt nicht nur die Biokommunikation, sondern auch die Erfahrung der Möglichkeit, sich im Ausland auch ohne Kenntnis der Landessprache, sozusagen „mit Händen und Füßen“ zu verständigen. Auch um die Entstehung natürlicher Sprachen erklären zu können, muss man Kommunikation, d.h. Orientierungsaktionen (versuchte und gelungene) voraussetzen können, in deren Verlauf Orientierungsmittel wie Laute, Silbenkombinationen und verbale Phrasen

erst konventionalisiert werden können. Deshalb wird hier gerade die Kreativität von *Kommunikation* betont.

Der allgemeine Begriff der Orientierungs*aktion* impliziert dann alle *handlungsrelevanten* Bestimmungsmerkmale:

- einen Kommunikator bzw. Orientierenden
- das Ziel bzw. die Intention des Kommunikators, jemanden anderen auf etwas hin zu orientieren
- die Orientierungstätigkeit selbst, z.B. die Produktion akustische Ereignisse
- Adressaten, an die die Orientierungstätigkeit gerichtet ist.

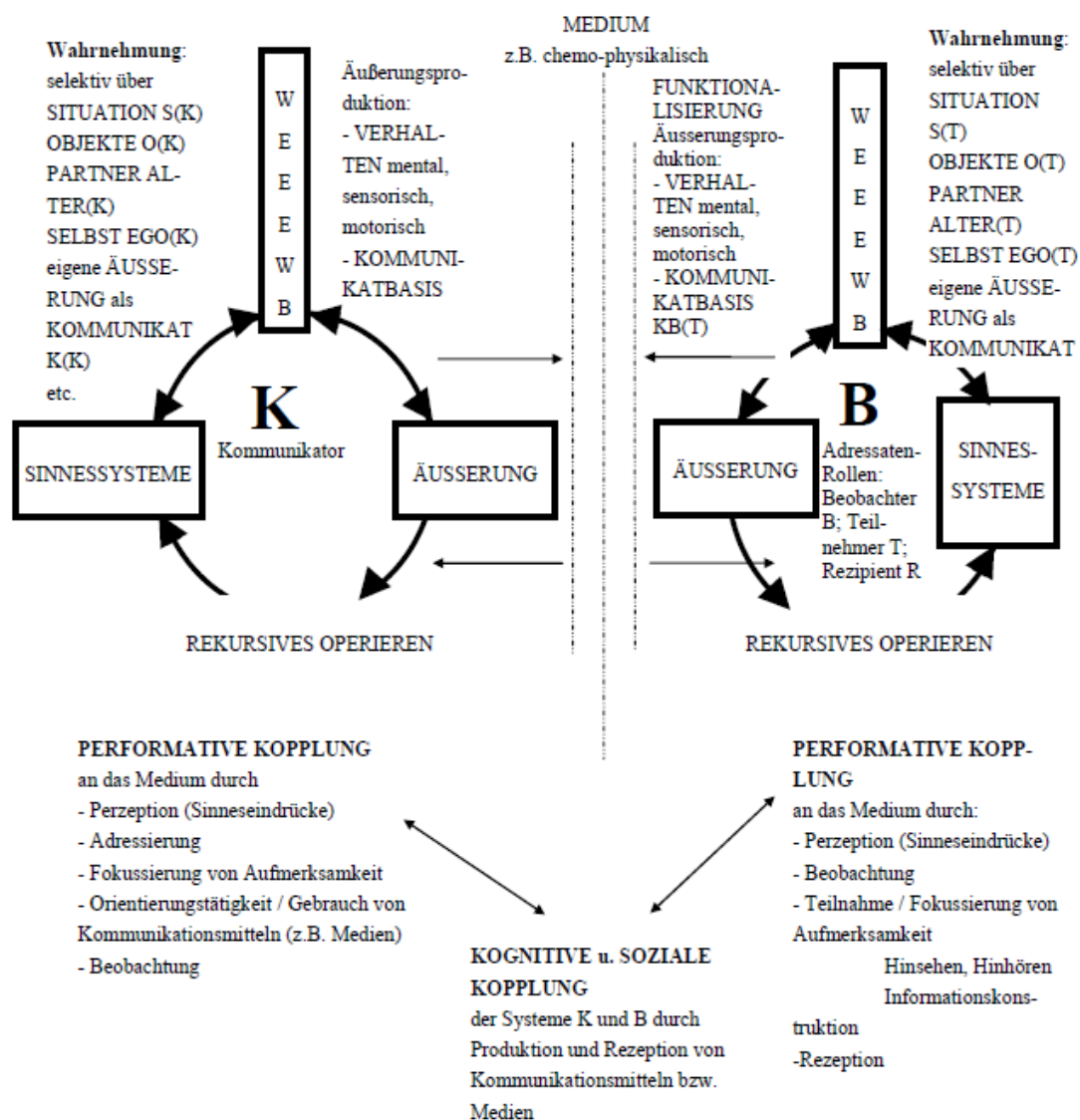


Abb. 1: Ein Kommunikationsmodell für kognitive Systeme. Erläuterungen im Text

Es fällt auf, dass diese Definitionsskizze kein Kriterium für den Erfolg oder Misserfolg von Orientierungsbemühungen angibt, obwohl dies leicht möglich wäre (nämlich als Erreichen/Verfehlen der Orientierungsziele). Die *Orientierungsabsicht* und die *Ausführung* von Orientierungsoperationen mit der Adressierung eines Interaktionspartners ist aber bereits hinreichend für das Zustandekommen eines Kommunikationsprozesses. Orientierungshandlungen sollen auch dann unter den Kommunikationsbegriff fallen, wenn sie hinsichtlich der verfolgten Orientierungsziele erfolglos bleiben. Auch *Orientierungsversuche* sollen *als kommunikative Akte* beschrieben werden können. Ein weiterer Grund für diesen Minimalismus ist, dass der Erfolg kommunikativer Bemühungen ohnehin in vielen Fällen zweifelhaft bleibt, bei massenmedialer Kommunikation sogar in der Regel gar nicht mehr kontrollierbar ist und für bestimmte Kommunikationsformen entweder gar keine Rolle mehr spielt oder gar keine Erfolgskriterien mehr kennt, z.B. in der postmodernen Literatur und Kunst. Es werden von diesem Kommunikationsbegriff auch an die Adressaten keinerlei Ansprüche gestellt, wie etwa der, den Mitteilungscharakter der Orientierungstätigkeit bzw. ihrer Produkte zur realisieren. Der Grund dafür ist ersichtlich der, dass Orientierungstätigkeit gar nicht immer auch Mitteilungscharakter hat, oder der Mitteilungsaspekt irrelevant sein kann, z.B. in der Massenkommunikation beim kommerziellen Film, der nur noch der Unterhaltung eines Publikums dienen soll.

Insbesondere wird hier von Kommunikation nicht verlangt, dass die Orientierungstätigkeit oder ihre Produkte von den Kommunikationspartnern verstanden werden müssen. Würde man dies verlangen, gäbe es viel weniger Fälle von Kommunikation; sie wäre unwahrscheinlicher, wie Niklas Luhmann (1986; 1987) feststellte. Verstehen ist niemals ausgeschlossen und mag auch in der Mehrzahl aller Kommunikationshandlungen als Verständigungs- oder dialogisches Ziel mit intendiert und als Motivations- und Erfolgsfiktion wirksam sein. Dennoch kann Verstehen kein konstitutives Merkmal für Kommunikation sein, weil in der Orientierungs(inter)aktion kognitiv autonomer Systeme nur Anlässe dafür geschaffen werden können, dass sich die Interaktionspartner in ihren kognitiven Bereichen selbst in der gewünschten Weise orientieren. Es können sozusagen nur kommunikative Angebote im Hinblick auf eine initial unspezifische kognitive Nachfragesituation gemacht werden.

Dieser Begriff von Kommunikation kennt *keine Übertragung von Botschaften oder Informationen* zwischen Kommunikationspartnern mehr. Die für das informationstheoretische Sender-Empfänger-Modell der Kommunikation konstitutive Komponente der Übertragung entfällt. In der Kommunikation werden mehr oder weniger spezifische Angebote gemacht, werden *Kommunikatbasen* produziert, die von ihren Produzenten mit spezifischen *Kommunikateigenschaften* (thematischer, stilistischer, referentieller, etc. Art) ausgestattet werden⁹. Ob und in welcher Weise diese Angebote wahrgenommen und prozessiert werden, bleibt in jedem Fall abzuwarten. *Kommunikation ist keine Technik der Bedeutungsübertragung, sondern ein Handeln zur Orientierung von Interaktionspartnern* mittels der *Produktion, Präsentation und Adressierung von Kommunikatbasen*. Der Erfolg solcher performativen Kopplungen, der Erfolg von Orientierungsbemühungen ist – und zwar nicht nur unter sozial in ähnlicher Weise disponierten Individuen – alles andere als unwahrscheinlich. Ein Blick auf die exponentiell sich vervielfachenden Medienangebote und die noch immer steigenden Mediennutzungsfrequenzen sind allein schon Belege dafür. *Nicht Kommunikation ist unwahrscheinlich, lediglich das Verstehen ist ungewiss*. Man kann angesichts der massiven Vermehrung von Kommunikationsangeboten geradezu den Eindruck gewinnen, als sollte die potenzielle und notorische Unsicherheit des Verstehens durch die Vermehrung von Kommunikationsofferten irgendwie kompensiert werden.

Das einzige, was in der Kommunikation (aus Sicht der Kommunikatoren!) von den *Teilnehmern* initial gefordert wird, ist – über ihre kommunikative Affizierbarkeit hinaus – die *Aufmerksamkeit* für Kommunikatoren bzw. Produkte von Orientierungstätigkeit (als Indikator für Affizierbarkeit), d.h. die aktive mentale Kopplung durch Formen des Beobachtens: Hinwendung, Hinschauen, Hinhören. Ob Teilnehmer, d.h. aufmerksame Beobachter, dann Rezipienten werden, die den Gegenstand ihrer aufmerksamen Beobachtungen mental (weiter-) verarbeiten, hängt von der Attraktivität des wahrgenommenen Angebots und der Kraft involvierender Faktoren auf Rezipientenseite ab. Ob ein kommunikatives Angebot schließlich in einer Weise rezipiert wird,

⁹ Zur Begrifflichkeit cf. Schmidt 1980, 1994. Als Kommunikatbasis werden physikalische Objekte oder Prozesse bezeichnet, die unter semiotischen Gesichtspunkten gestaltet und präsentiert werden wie z.B. Schallereignisse, Flugblätter, Flyer, Broschüren, Zeitungen oder Bücher, Fotos oder Filme, Theateraufführungen, Konzerte, MP3-Files, etc.

die mit den Erwartungen bzw. Kommunikationszielen des Kommunikators zusammenpasst, ist wiederum eine prinzipiell offene Frage. Erst wenn kommunikative Aktivitäten und rezeptive Aktivitäten, i.e. kommunikative performative Kopplungen und kognitive Kopplungen durch rekurrente (Inter-)Aktionen und kontextbezogen sozial abgestimmt sind, wenn sich also Kopplungsroutinen aus kommunikativen und rezeptiven Aktivitäten herausgebildet haben, die als Konventionen kognitiv-sozial stabilisiert sind, wird die Erwartung kommunikativen Erfolges und sein beobachtbares Eintreten wahrscheinlicher und begründeter sein.

Der Begriff der *Orientierung* wird bei Maturana nicht weiter spezifiziert. Wir wollen Orientierung als *gerichtete Aktivierung von Aufmerksamkeit und Verhalten* (mental, sensorisch, motorisch) beschreiben, denn dies ist es, was Orientierung in jedem Fall für Kommunikationspartner bedeutet: sie aktivieren ihr Denk- und Vorstellungsvermögen nach Maßgabe der wahrgenommenen Kommunikatbasis, konzentrieren sich auf thematische Personen, Objekte oder Sachverhalte, bewegen sich, um einer Bitte oder Aufforderung nach zu kommen.

Dadurch eröffnet dieses Konzept der Orientierung außerdem noch einen Zugang zu einem operationalen Verständnis des Informationsbegriffs. *Information* kann nämlich als (kognitiver, operationaler) *Orientierungswert* expliziert werden. Der Orientierungswert einer Kommunikationsofferte entspricht dann der beim Rezipienten realisierten gerichteten Aktivierung im Prozess der kognitiven Verarbeitung von der Audition bis zum Handeln. Damit steht eine qualitative und operationale Größe zur Verfügung, die im Rahmen subjektiver Verhaltenssynthesen z.B. als komplexes System sensu-motorischer bzw. kognitiver Schemata der Koordination von Wahrnehmung und Handeln begriffen werden kann, und als solche die kognitive Basis von/für Konventionalisierungen repräsentiert.

In gewisser Weise haben wir hier ein im Gegensatz bzw. in Ergänzung zu Shannon nicht quantitatives bzw. nicht statistisches Merkmal oder Maß für Signal- bzw. Kommunikatbasis-Qualitäten. Allerdings führt dieser Informationsbegriff dann zu vielleicht überraschenden, nichtsdestoweniger aber sehr plausiblen Befunden, die das aus der mathematischen Informationstheorie bekannte Verhältnis von Informationsgehalt und Überraschungswert auf den Kopf stellen: Ist der Aktivationsverlauf erstmalig oder neu, der Überraschungswert also hoch (was einem hohem Informationsgehalt im

technischen Sinne entspricht), ist der Orientierungswert (also sozusagen die kognitive Information in Begriffen von Wiedererkennungswert oder Handlungssicherheit) gering! Dies entspricht der Erfahrung, dass die Konfrontation mit Neuem zunächst Irritation oder sogar Konfusion auslöst, d.h. unklare, widersprüchliche oder verwirrende Orientierungen. Aus kognitiver und operationaler, übrigens auch aus sozialer Sicht sind andererseits gerade solche Kommunikationsofferten hoch informativ, die flüssiges Anschluss Handeln auf der Basis sicherer Zuordnungen / Realisierung von Orientierungswerten zulassen.

Von hier ist es jetzt nur noch ein kleiner Schritt, auch den Begriff der Bedeutung im Rahmen dieses Orientierungskonzeptes zu überdenken. So bietet es sich in Anknüpfung an die Unterscheidung von konnotativer und denotativer Bedeutung an, zwischen *kognitiver Bedeutung* als Selbst-Orientierungswert (in Kognition und Handeln) und *sozialer Bedeutung* als Fremd-Orientierungsleistung (in der sozialen Interaktion) zu differenzieren.

Das in der Abbildung dargestellte Modell soll die Verhältnisse in der Orientierungsinteraktion veranschaulichen. Jedes der Systeme operiert autonom und erzeugt in der Wahrnehmung Information abhängig von selektiv wahrgenommenen Situationen, Objekten, Partnern, Selbst und eigenem (Äußerungs-) Verhalten aus dem Zusammenspiel von sinnessystemischer Aktivität, Wissen, Einstellungen, Erwartungen, Emotionen, Wünschen und Bedürfnissen (WEEEWB). Diese intern erzeugte Information wird dann in Wechselwirkung mit motorischen Systemen für die Produktion von Verhalten, und darunter auch von Äußerungen, z.B. im Rahmen von Orientierungstätigkeit funktionalisiert. Das Resultat ist eine Kommunikatbasis $KB(K)$, der K sein Kommunikat $K(K)$ zuordnet. Der Prozess der Produktion von $KB(K)$ kann im Lichte des Kommunikats $K(K)$ rekursiv solange fortgesetzt werden, bis K für seine Kommunikatbasis $KB(K)$ ein befriedigendes Kommunikat $K(K)$ oder aber für sein Kommunikat eine befriedigende Kommunikatbasis generiert hat.

Der gesamte Prozess zerfällt daher in *zwei eigenständige Prozess-Einheiten* jeweils kognitiv autonomen Agierens: das Handeln von Kommunikatoren (i.e. Kommunikation) auf der einen Seite und das Handeln von Beobachtern, Teilnehmern, Hörern / Lesern / Zuschauern / Usern (i.e. Beobachtung, Perzeption und Rezeption) auf der anderen. In diesem Modell führt kein direkter Weg vom Kommunikator zum Rezipien-

ten, verbindet kein direkter Kommunikations-Kanal die beteiligten Akteure. Sie können sozusagen nicht mehr als Komponenten desselben Prozesses oder übergeordneten einheitlichen Geschehens begriffen werden, sondern nur noch als Akteure, die – jeder für sich – bezogen auf den anderen handeln, Erwartungen an den jeweils anderen richten, Ansprüche stellen, eigene Ziele verfolgen und auf der Basis der je eigenen Beobachtungen ihre Erfahrungen bilden und handeln.

Unter Bedingungen kognitiver Autonomie ist *Kommunikation das Handeln von Kommunikatoren, Kommunikatbasis-Produzenten*. Um zustande zu kommen benötigt Kommunikation dann nur noch, i.e. innerhalb der Kognitionsbereiche von Kommunikatoren spezifizierte Instanzen, an die kommunikative Aktivitäten gerichtet sind. Die Präsentation, Fokussierung bzw. Adressierung bedeutet den Versuch einer performativen Kopplung an die Adressaten durch die Ausführung von Orientierungstätigkeit. Es ist wichtig, festzuhalten, dass hier zunächst nur Adressaten, Ansprechpartner, Bezugspersonen, noch keine *Teilnehmer*, und erst keine Empfänger von Botschaften gemeint sind. Ein konstruktivistisches Kommunikationsmodell kennt keine Empfänger von Botschaften. An die Stelle der bekannten *kommunikativen Rollen* von Sender und Empfänger treten hier Kommunikator und Adressat. Und ob aus einem Adressaten ein Teilnehmer oder Rezipient wird, bleibt stets abzuwarten. Allerdings ist es für die Bestimmung des Erfolges von Kommunikationsbemühungen von eminenter Bedeutung.

Beobachter, Teilnehmer oder Rezipienten sind nur diejenigen, die, unter welchen Bedingungen auch immer, ob durch physischen oder institutionellen Zwang (z.B. Schulpflicht), durch Interesse (Involvement oder Attraktivierung), durch zufällige raum-zeitliche Nähe (sensorische Erreichbarkeit), durch Freundschaft oder Liebe (emotionale Attraktivierung) etc., Kommunikatbasen kognitiv autonom wahrnehmen oder verarbeiten, d.h. ihre Aufmerksamkeit auf Kommunikatoren bzw. deren Orientierungstätigkeit richten, sich dem Geschehen zuwenden, ihre Beobachtung subjekt-spezifisch verarbeiten.

Durch diese Doppelperspektive auf Kommunikation und Rezeption wird das hier vorgeschlagene konstruktivistische Kommunikationsmodell zu einem *Kommunikator-Rezipienten-Modell* oder zu einem *Kommunikations-Teilnehmer-Modell*¹⁰.

Kommunikationsteilnehmer als Produzenten oder Rezipienten funktionalisieren die Herstellung, Präsentation, Be- und Verarbeitung von Kommunikatbasen im Rahmen ihres autonomen Managements von Stimmungen, Bedürfnissen, Wissensbeständen, Einstellungen und Erwartungen. Die Kommunikate, die sie erzeugen, sind rekursiver In-/Output ihrer systemspezifischen Kognition.

Wie später noch genauer zu bestimmen sein wird, kann Rezeption auch als Akt der *Selbst-Orientierung* von Kommunikation als Akt der Fremd-Orientierung unterschieden werden. Für das Verständnis der Voraussetzungen und Bedingungen in der Medienkommunikation ist dies eine sehr nützliche Differenzierung. Sie stellt nämlich einerseits auf die gemeinsame kognitive Basis von Kommunikation und Rezeption im Orientierungshandeln ab, und zeigt andererseits wie aus dem Zusammenhang der Handlungsvollzüge von Kommunikator und Rezipient in der personalen Kommunikation heraus die Medienrezeption als spezialisiertes Medienhandeln hervorgehen konnte.

Fasst man Kommunikation und Rezeption wie hier als Handlungen, als Aktivitäten, so sind sie eindeutig kognitive Prozesse, kognitive Operationen, deren Rationalität jeweils teilnehmerspezifisch ist. In der Kommunikation und Rezeption koppeln sich kognitive Systeme jeweils aktiv durch Elemente ihrer Kognitionsbereiche an ihre Umwelt. Der Erfolg von Kommunikation wird so im Interaktionsverlauf immer auch zu einem Rezeptionserfolg. Der Gebrauch konventionalisierter Kommunikationsmittel, d.h. der Gebrauch von Medien, erhöht deshalb die Chance kognitiver Kopplung, d.h. die Chancen für Koordination, Kooperation und Verständigung. Nur wenn Kognition und Kommunikation – anders als bei N.Luhmann und S.J.Schmidt (cf. Schmidt 1994)

¹⁰ Dieser Ansatz berücksichtigt die Tatsache, dass performative und rezeptive Fertigkeiten sich in der kognitiven Entwicklung zunächst durchaus eigenständig ausprägen. Sprache richtig verstehen und aktives Sprechen sind durchaus verschiedene Fähigkeiten, Sprechen ist nicht einfach inverses Hören und umgekehrt. Wie jeder aufgrund seiner eigenen aktiven und passiven Fremdsprachenkenntnisse leicht überprüfen kann, wird diese Differenz auch im Erwachsenenalter nicht grundsätzlich aufgehoben; sie wird in der muttersprachlichen Kommunikation und Rezeption nur durch Routinen bis zur Unmerklichkeit abgeschliffen.

– nicht als distinkte Bereiche modelliert werden, können Medien – allen voran die natürlichen Sprachen – in ihren soziogenetischen und sozio-kognitiven Funktionen angemessen erfasst werden. Medien koppeln kognitive Systeme, weil Kommunikation und Rezeption selbst kognitive Modalitäten sind.

Dieser Gedanke führt uns nun zurück zu einer systematischeren Betrachtung von Sprachhandlungen, die im Feld der Sicherheitskommunikation zentrale Rollen spielen, wie das Informieren, das Beraten bzw. Empfehlen, das Warnen und Alarmieren.

Informieren, Instruieren

Kaum ein Begriff beherrscht das Feld der Kommunikation nicht nur im Bevölkerungsschutz so klar wie der der Information. Allerdings erzeugt diese Dominanz keine größere Klarheit, sondern im Gegenteil ziemlich viele Missverständnisse, die – wie auch im Falle des Kommunikationsbegriffs – die Intuitionen vieler Menschen prägen und dadurch höchst kontraproduktiv wirken.

Umgangssprachlich, aber auch im Journalismus und in der Medien- und Kommunikationswissenschaft steht der Begriff der Information zunächst allgemein für alle Formen der *Tatsachendarstellung*, der Nachricht, des Berichts, der Darlegung von Hintergründen und Wissensbeständen. Das Verb „informieren“ bezeichnet entsprechend den Vorgang der Beschaffung oder Aneignung (sich informieren, Informationssuche, Recherche) und der Erstellung oder Vermittlung (jmd. informieren) von Informationen. Durch die Einbeziehung der Informationsquelle (Informant) und des Informationsadressaten (Informand) entfaltet das Wortfeld eine deutliche Parallelität zum Begriff der Kommunikation. Information kann über ihre kommunikativen Funktionen sowohl mit Blick auf Absichten und Zwecke (z.B. Sozialisation, Instruktion, Indoktrination, Propaganda) als auch hinsichtlich ihrer Wirkungen, Resultate und Konsequenzen (z.B. Wissen, Meinungen, Verhalten) sowohl positiv als auch negativ bewertet werden, z.B. als hilfreiche oder nützliche Information oder als Fehlinformation oder Desinformation.

Der kommunikationstechnische, mathematische Informationsbegriff hat demgegenüber die Voraussetzungen dafür geschaffen, dass Information als abstraktes transmissionsökonomisches Maß Daten in allen möglichen medialen Realisierungsformen endgültig als Waren und Dienstleistungen verfügbar macht, dass ICT ubiquitär die

Arbeitswelt, Haushalte und Freizeit durchdringen oder über den „Information Super Highway“ (Al Gore) jeder mit jedem global vernetzt und instantan in (kommunikative) Beziehungen treten oder Auskunfts-, Buchungs-, Reservierungs- oder Informationssysteme nutzen kann. Schließlich ist seit Shannon Information als Quelle, Motor und Produkt sozialer, kognitiver, biologischer und physikalischer Prozesse erkannt, und aus dieser Einsicht entstehen durch verändertes Handeln neue Wirklichkeiten, wie die Netzwerkgesellschaft¹¹ mit ihrer spezifischen Netzökonomie¹² entstehen. In diesem weiten Bedeutungsspektrum wird seit Mitte und besonders am Ende des 20. Jh. unter dem Eindruck der nachrichten- und medientechnologischen Entwicklungen (Digitalisierung, Medienkonvergenzen, Multimedia) eine ganze Ära als *Informationszeitalter* auf den Begriff gebracht.¹³

Das lateinische Verbum „informare“ für „formen“, „gestalten“, „bilden“, „unterrichten“, „darstellen“, auch „sich denken“, „vorstellen“ und das Substantiv „informatio“ für „Vorstellung“ haben ihrerseits etymologische und ideengeschichtliche Wurzeln in der griechischen Antike. In ihren Bedeutungen stehen sie in Beziehung mit den grch. Begriffen *Topos* (Ort, Stelle, Platz), *Morphe* (Gestalt, Form) und *Eidos/Idea* (Bild, Vorstellung).¹⁴ So wird ein breites Bedeutungsfeld aufgespannt, von „Vorbild“ (ethisch), „Gestaltung“ (organologisch), „Eingravierung“ (künstlerisch), „Einprägung“ einer Lehre, „lernen“, „überreden“ (pädagogisch), über „lebhaft Beschreibung“ eines Gegenstandes bzw. der Wesensart einer Person bis hin zu „Vorstellung“ von den äußeren Gestalten bzw. des Wesens der Gegenstände (epistemologisch). Im Mittelalter setzt sich die aristotelische, erkenntnistheoretische und pädagogische Lesart des Informationsbegriffes durch und geht in der Neuzeit, insbesondere seit dem 17. Jh. als Begriff für die Ermittlung von Wissen (juristisch) in die Umgangssprache ein.

Es waren dann vor allem technologische Interessenlagen, die zu einer wissenschaftlichen Thematisierung und Theoretisierung des Informationsbegriffs und zu den Versuchen geführt haben, die „Natur“ der Information aufzuklären. Wesentlich sind da-

¹¹ Vgl. Castells 1996

¹² Vgl. Kelly 2001

¹³ Vgl. Castells 1998

¹⁴ Vgl. Capurro 1978

für zunächst die Erkundungen von Samuel E. Morse (1842) zur relativen Häufigkeit der einzelnen Buchstaben in der alltäglichen Schrift, um diese für das Design seines Kodierungssystems zu nutzen – häufige Buchstaben wurden als einfache Signale, seltenere als komplexere Signale kodiert. Er ebnete damit einen quantitativen Bestimmungsweg von Signalqualitäten den Weg.

Dieser Weg wurde rund 90 Jahre später von Ralph V. L. Hartley (1928) konsequent weiter beschritten, der eine erste mathematische Explikation zum Informationsbegriff vorlegte. Er definierte den Informationsfluss einer Nachrichtenquelle als die Anzahl der Ja/Nein-Entscheidungen, die benötigt wird, um die von der Quelle ausgesandten Zeichen zu identifizieren.

Daran knüpfte Claude Shannon mit seiner mathematischen Kommunikationstheorie (1948) an. Ausgehend von statistischen Aussagen zur Häufigkeit, Wahrscheinlichkeit / Unwahrscheinlichkeit und zur Freiheit der Zeichenauswahlen definierte er „Information“ als „ein Maß für die Freiheit der Wahl, wenn man eine Nachricht aus einer anderen aussucht [...] Der Betrag der Information ist im einfachsten Fall definiert als der Logarithmus der Anzahl der Wahlmöglichkeiten“ (Shannon/Weaver 1976, 18). Der Informationsbetrag hängt dann also von der Auftretenswahrscheinlichkeit eines Zeichens, von seinem Überraschungs- oder Neuigkeitswert ab.

Shannon stellt auch eine Analogie zur Thermodynamik her, indem er den Zustand der Gleichwahrscheinlichkeit des Auftretens jedes Zeichens eines Repertoires als maximale Unordnung oder Vermischung dieser Zeichen betrachtet, d.h. als Zustand maximaler Entropie. Durch diesen Schritt wird Information als physikalischer Ordnungs- oder Strukturierungsfaktor eingeführt. Von hier aus nehmen die Diskussionen über Information als dritte physikalische Grundgröße neben Materie und Energie ihren Ausgang.

Es kann nicht deutlich genug betont werden, dass „Information“ in der Informationstheorie mit dem Inhalt einer Nachricht absolut nichts zu tun hat. Es geht ausschließlich darum, die Bedingungen für eine sichere (z.B. elektrische) Signalübertragung auch unter Störeinflüssen und eine optimale Ausnutzung von Kanalkapazitäten zu klären bzw. technisch zu schaffen. Dazu trägt die Kenntnis der statistischen Eigenschaften von Zeichensystemen, also der relativen Häufigkeit und der Auftretenswahrscheinlichkeit von Zeichen in gebräuchlichen Zeichenketten usw. bei, weil z.B. die

Übertragung von einzelnen Zeichen in bestimmten Kontexten vermieden – d.h. die Ausnutzung der vorhandenen Kanalkapazitäten optimiert – werden kann, wenn man diese Werte empfängerseitig programmiert. Durch das zusätzliche Senden von Daten zur Gesamtmenge gesendeter Signale (Prüfsummen), können Fehler und Störungen der Übertragung besser identifiziert und u.U. automatisch korrigiert werden.

In den Sozialwissenschaften ist die mathematische Informationstheorie nur metaphorisch adaptiert worden. Der Shannonsche Informationsbegriff spielt dort praktisch und faktisch keine Rolle. Lediglich die Einsicht, dass Information Unsicherheit reduziert und Neuigkeitswert habe, ist z.B. von Alphons Silbermann für Wert erachtet worden, in seinem Handwörterbuch der Massenkommunikation und Medienforschung (1982) zum Stichwort „Information“ festgehalten zu werden. Dies ist klarerweise Ausdruck der Sach- und Fachferne zwischen Informationstheorie und Kommunikationswissenschaft. Im krassen Gegensatz dazu steht allerdings die Adaptation des Shannonschen Grundmodells, das bis heute irrtümlicherweise als Modell menschlicher Kommunikationsverhältnisse (und nicht nur als nachrichtentechnisches Modell der Komponenten im Prozess der Signalübertragung) diskutiert wird. Erst die kognitive und – wie man heute sagen kann – auch die systemische Wende in den Sozialwissenschaften hat die Bedeutung des Sender-Empfänger-Modells für menschliche Kommunikation deutlich relativiert.

Aktuell lassen sich im wissenschaftlichen Diskurs¹⁵ mindestens sieben Informationsbegriffe unterscheiden:

- (1) der nachrichtentechnische Informationsbegriff, im Wesentlichen durch den Shannon/Weaver-Ansatz repräsentiert
- (2) der sprachwissenschaftlich-semiotische Informationsbegriff, der Information jeweils auf syntaktischer, semantischer und pragmatischer Ebene ansetzt (vgl. Reischer 2006)¹⁶
- (3) der kybernetisch-konstruktivistische, der vor allem mit Bezug auf die Kybernetik 2. Ordnung (z.B. Heinz v.Foerster) durch den Vorschlag Gregory Batesons be-

¹⁵ Vgl. Mutschler 2004

¹⁶ Dort werden auch zahlreiche weitere Ansätze und Informationsbegriffe diskutiert.

stimmt ist, dass „Informationen [] aus Unterschieden [bestehen], die einen Unterschied machen“ (Bateson 1982, 123)

- (4) der methodisch-kulturalistische Informationsbegriff von Peter Janich, der Information an Vollzüge, Ziele und Ergebnisse menschlicher Handlungen bindet, also von der Erzeugung von Information durch Handeln ausgeht (cf. Janich 1996; ders. 1998)
- (5) der naturwissenschaftliche Informationsbegriff etwa Carl Friederich v. Weizsäcker, der Information als *den* zentralen physikalischen Grundbegriff betrachtet mit entsprechenden Implikationen etwa auch für die Biologie (z.B. genetische Information), und schließlich (cf. Weizsäcker 1995)
- (6) der sprachphilosophisch / kognitivistische Informationsbegriff, der Information als propositionalen Gehalt von Aussagen bzw. Äußerungen begreift und als mentale Bedeutungsrepräsentation modelliert (z.B. Kintsch 1974)
- (7) der journalistische, medien- / kommunikationswissenschaftliche Informationsbegriff, der teils unter dem Eindruck medienpolitischer und gesetzlicher Vorgaben steht, die Information als Metagenre von Bildung und Unterhaltung unterscheiden (gemäß gesetzlichem Programmauftrag), teils dem nachrichtentechnischen und sprachwissenschaftlichen Modell folgt.

Die Unterschiedlichkeit der wissenschaftlichen Begriffsbildung zum Konzept der Information hat zwar selbst hohen Informationswert, lässt den Begriff aber als Schlüsselbegriff unseres Zeitalters wenig tauglich erscheinen. Entgegen dem nachrichtentechnischen und naturwissenschaftlichen Informationsbegriff betonen systemische, kybernetische und konstruktivistische Ansätze gerade die Relativität und Subjektivität der Informationserzeugung durch Kognition, Wahrnehmung und Handeln. Was für den einen neu und unerwartet, also informativ sein mag, kann für den anderen redundant sein. Welche Veränderungen oder Unterschiede ein Beobachter aufgrund seiner eigenen Sensibilität und Erfahrung registriert, und welche Unterschiede die Beobachtung dieser Veränderungen für ihn ausmacht (Bateson), ist eine Frage, die nicht durch eine quantitative Analyse der Auftretenswahrscheinlichkeiten von Ereignissen allgemein beantwortet werden kann.

Informieren als Sprechhandlung und Wirkungsabsicht

Mit der Sprechakttheorie von Austin und Searl war als dritter Aspekt auch der der Wirkungsabsicht einer Äußerung spezifiziert worden. Auch das Informieren eines Adressaten kann als intendierte Wirkung einer Äußerung angesehen werden. Tatsächlich zeigt sich darin recht klar die Ambivalenz, die mit dem Informieren, einerseits als Sprechhandlung, andererseits als Wirkungserwartung verbunden ist. Betrachten wir also die Gelingensbedingungen für Informations(sprech)akte einmal genauer.

Nehmen wir die Äußerung, „Ich informiere Dich darüber, dass ...“, zunächst als Sprechhandlung, in der der Sprecher (als Kommunikator) eine Leistung zu erbringen versucht, nämlich eine Orientierung (hier z.B. eine Wissens- oder Kenntniserweiterung) beim Adressaten. Hier stellt sich, und zwar ganz grundsätzlich, die Frage, ob der Sprecher tatsächlich mehr leisten kann, als die Äußerung zu vollziehen und zugleich seine Wirkungsabsicht kund zu tun. Ist die Sprechhandlung des Informierens mit der des Versprechens oder Warnens vergleichbar? Kann der Sprecher einen Adressaten überhaupt durch eine Äußerung informieren im Sinne der kausalen Bewirkung von spezifischen Wissenswirkungen? Oder anders gefragt: Kann die Äußerung eines Sachverhalts überhaupt kausal sein z.B. für eine Veränderung von Wissen, Absichten, Handeln eines Adressaten? Kann das Informieren allein durch den Sprechakt „Ich informiere Dich darüber, dass ...“ gelingen?

Nach den Ausführungen zu den Grundlagen von Kommunikation und Information kann diese Frage nur negativ bzw. mit deutlicher Einschränkung der kausalen Wirkung (auf die physikalische Betrachtung von Lautproduktion und auditiver Sensorik) beantwortet werden. Es ist der Adressat, der aus seinen Wahrnehmungen (z.B. Auditionen) Informationen erst aktiv im kognitiven Raum seines Wissens und seiner Denkweisen erzeugt. Es sind dementsprechend zunächst einmal 'seine' Informationen, und nicht unmittelbar die des Sprechers. Und es sind in der weiteren Verarbeitung dieser selbst-erzeugten Informationen auch 'seine' eigenen Bewertungen, Einschätzungen und Folgerungen, die sein weiteres Handeln bestimmen.

Aus diesem Umstand sind verschiedene Konsequenzen zu ziehen. Zunächst ist das Informieren alles andere als einfach; und vielen Kommunikatoren in den Praxisfeldern der Sicherheitskommunikation ist das auch sehr bewusst. Nur leider hat diese Einsicht nicht zu grundsätzlichen Änderungen in der Informationspraxis geführt. Dort wird getan, was unter den unsicheren Bedingungen von Kommunikation und Ver-

ständigkeit naheliegend und lang geübt ist: die Kultivierung der Informationsbereitstellung bzw. der *Informationspflichten* mit den entsprechenden Berichtsordnungen und Quittierungsverfahren. Es sollte an dieser Stelle schon deutlich sein, dass weder Berichts- oder Meldepflichten, noch Quittierungen das Gelingen von Verständigung sichern. Sie müssen jedoch als weitgehend unverzichtbar für deren Ermöglichung (und Beförderung) gelten.

Wenn die Bestätigungs-Routinen aus Verständigungssicht auch als Seiteneffekte dieser Instrumente erscheinen mögen, so sind sie doch für das Funktionieren der Sozialsysteme, in denen in dieser Weise kommuniziert wird, essentiell. Die Erfüllung von Berichtspflichten, die Quittierung des Erhalts von Nachrichten und deren jeweiliger Nachweis dient der formalen Sicherstellung von Kommunikationsflüssen, die für das jeweilige Teil- oder Gesamtsystem als funktional und notwendig eingeschätzt werden. Und d.h.: sie dienen der Stabilisierung der formalen Organisation. Allerdings benötigt auch schon der Empfangs-Bestätigungsverkehr einen Rückkanal (wenn auch mit vergleichsweise geringer Bandbreite).

Für den Verständigungsprozess in Sinne der Sicherstellung des Erreichens von Orientierungszielen leisten die Quittierungen zunächst und direkt keinen substantziellen Beitrag. Sie verstärken lediglich die Praxis der wechselseitigen Unterstellungen, dass die Adressaten auch inhaltlich im Bilde seien. Solange diese Unterstellungen nicht belastet werden, fallen Informationsdefizite oder Versäumnisse in der Rezeption erhaltener Informationen auch nicht auf. Und unter Umständen kann die Lebensdauer solcher lediglich unterstellter gemeinsamer Informationsstände jedoch sehr lang sein, und oft werden solche Informationsasymmetrien und Differenzen auch gar nicht erkannt.

Es zeigt sich hier allerdings auch als weitere Funktion des Quittierens die gewöhnlich implizit bleibende Verpflichtung zur Kenntnisnahme oder Lektüre der quitierten Medienangebote. Wer quittiert, bestätigt nicht nur den Erhalt, sondern auch die Verarbeitung bzw. Aneignung der kommunizierten Inhalte. Tatsächlich beruht diese formelle Kommunikation, wie sie den meisten Organisationen gepflegt wird, auf genau diesen doppelten Verpflichtungscharakter, der Berichts- oder Meldepflicht einerseits und der *Rezeptionspflicht*, deren Erfüllung mit der Quittierung erklärt wird andererseits.

Wieder ist zu fragen: Was ist nun diese Praxis jenseits der Justitiabilität von dokumentierten Pflichtverletzungen (also z.B. unterlassenen oder verschwundenen Berichten oder Quittierungen) wert? Was leistet sie für die Sicherung von Verständigung?

Und wieder muss die Antwort ernüchternd ausfallen: Selbst die gutwilligste Erfüllung von Rezeptionspflichten sichert die Verständigung keineswegs. Denn es bleibt dabei, dass der Rezipient eines Berichts oder einer Meldung in seiner Lesart- bzw. Bedeutungskonstruktion autonom ist. Und solange es zu keiner diskursiven 'Aushandlung' eines gemeinsam geteilten Verständnisses kommt, zu keinem Abgleich von Auffassungen, Begriffs- oder Aussagenverständnis, kann keine Rede davon sein, dass eine Informationsabsicht oder ein Orientierungsziel tatsächlich erreicht sei.

Erfolgreiches Informieren verlangt also vom Kommunikator wesentlich mehr als nur den bestätigten Vollzug einer Äußerung oder der Versendung einer Nachricht, auch viel mehr als nur das Einholen einer Empfangsbestätigung (wie bei einer eingeschriebenen Postsendung). Erfolgreiches Informieren verlangt vom Kommunikator, dass er sich auch noch darum kümmert, (1) wie seine Botschaft vom Empfänger aufgefasst und verstanden wird, und (2) bei erkennbaren Abweichungen von seinen Intentionen oder seinem eigenen Verständnis die diskursive Aufklärung dieser Unterschiede betreibt, bis Einvernehmen im Sinne eines gemeinsam geteilten Verständnisses hergestellt ist.

Damit das keine unendliche Geschichte wird, sind einige pragmatische Randbedingungen sowie Fortsetzungs- und Abbruch-Kriterien zu berücksichtigen, wie sie in der Verständigungspraxis auch tatsächlich 'gelebt' werden:

- der Verhandlungsbedarf korreliert i.d.R. positiv mit der Komplexität (z.B. Umfang, lexikalische, grammatische, semantische Struktur, Vorkenntnisse des Rezipienten, etc.)
- der verfügbare bzw. aufwendbare Zeitrahmen begrenzt die Verhandlungsdauer (in zeitkritischen Lagen steht entsprechend wenig Zeit zur Verfügung)
- die Einschätzung der Relevanz des Klärungsprozesses auf jeder der beteiligten Seiten (oder bei übergeordneten Dritten) wirkt auf die Dauer und Tiefe der Verhandlung
- die Einschätzung, ob ein erreichter Verständigungsgrad (für die Fortsetzung des Handelns) hinreichend ist, begrenzt die Verhandlungsdauer und -tiefe

- Interesse an Inhalten und an jeweiligen Partnern bestimmt ebenfalls die Verhandlungsdauer und -Intensität
- Frustrationen und Enttäuschungen des Klärungsbemühens oder Ablehnung durch den Kommunikationspartner wirken sich entsprechend negativ auf Dauer und Ergebnis der Verhandlung aus
- und schließlich hängen Verständigungstiefe und Dauer auch davon ab, in welcher Weise es dem Kommunikator gelingt, seinen Orientierungsversuch auf die kognitiven und affektiven Voraussetzungen und Bedingungen auf Seiten des Adressaten auszurichten.

Werden diese Bedingungen beachtet und im Kommunikationshandeln umgesetzt, kann man von adressaten- oder zielgruppen und verständigungsorientiertem Kommunizieren sprechen. Als Fazit ist aus den bisherigen Überlegungen die Empfehlung abzuleiten, die Erreichung von Informationsabsichten durch *Verständnis-Checks* zu prüfen. Das können abhängig von der Relevanz der Verständigung und der verfügbaren Zeit genau jene Verfahren sein, die bereits oben als Instrumente robuster Verständigung angeführt worden sind, in diesem Fall also z.B. die Bitte um Wiederholung, Paraphrase oder Beantwortung einer als wesentlich erachteten inhaltlichen Frage. Es ist natürlich kein Zufall, dass dieses Vorgehen an klassische Prüfungsanforderungen, also an die Sicherung von Lerninhalten erinnert.

Instruktion, Beschilderung, Briefing

Verbreitete Formen mündlicher Informationshandlungen in Organisationen sind Instruktionen und Briefings. Bei Instruktionen handelt es sich um Informationsangebote mit einem generell höheren Verständigungs- und Verbindlichkeitsanspruch. Am bekanntesten dürfte die Variante der Sicherheits-Instruktionen, oder auch Sicherheits-Hinweise sein, wie man sie z.B. bei Antritt eines Fluges oder einer Schiffsreise erleben kann. Es handelt sich um meist mündlich vorgetragene Angaben und Demonstrationen zu Sicherheits- und Rettungseinrichtungen, Fluchtwegen, Evakuierungskonzepten und Verhaltensanweisungen für den Notfall.

„Zuerst zeigen wir Ihnen wie sie ihren Sitzgurt schließen und auch wieder öffnen können.“

First we will show you how to fasten and unfasten your seatbelt.

Sollte der Druck in der Kabine sinken, fallen automatisch Sauerstoffmasken aus den Fächern über Ihnen. Ziehen Sie dann eine der Masken schnell zu sich heran und drücken Sie die Öffnung fest auf Mund und Nase. Danach helfen Sie bitte mitreisenden Passagieren und Kindern.

In the event of a loss in cabin pressure oxygen masks will automatically drop from the panel above you. In this case pull one of the masks towards you and press the opening firmly over your mouth and nose. Then assist any other passengers and children travelling with you.

Unter jedem Sitz befindet sich eine Schwimmweste, auf Anweisung der Crew ziehen Sie die Weste über den Kopf und befestigen Sie die Gurte vorn. Unmittelbar bevor Sie das Flugzeug verlassen ziehen Sie an den roten Auslösegriffen, um die Weste aufzublasen, falls erforderlich benutzen Sie die roten Mundschläuche um die Weste aufzublasen. Wenn Sie das Flugzeug durch ein Notfenster verlassen, blasen Sie die Weste bitte erst außerhalb auf. Die Signallampe leuchtet im Wasser auf, wenn sie diese Lasche herausziehen.

You will find a life jacket under every seat, when instructed to do so by the crew pull the vest over your head and attach the straps at the front... then pull the straps tight immediately before leaving the aircraft pull the red tgs to inflate the jacket, if necessary you can use the red inflation tubes if you leave the aircraft through an emergency window inflate the jacket outside. Each jacket has a lamp which lights up in the water when you pull out the plug of the battery.

In Ihrer Sitztasche befindet sich eine Informationskarte mit diesen Sicherheitshinweisen, bitte prägen sie sich besonders die Lage der Notausgänge ein. Sie sind alle deutlich durch das Wort Exit gekennzeichnet und Leuchtstreifen am Boden zeigen ihnen den Weg dorthin.

You will find an information card explaining these safety instructions in the seat pocket in front of you. Please, take particular note of the location of the emergency exits which are all clearly identified by the word exit and illuminated strips on the floor will guide you to these exits!"¹⁷

Ergänzend zur Instruktion und Demonstration werden Sicherheitskarten zur Verfügung gestellt, die neben der Lage und Erreichbarkeit der Notausgänge die Handhabung der Sicherheitseinrichtungen (Schwimmweste, Sauerstoffmaske) illustrieren.

¹⁷ <http://www.flugbegleiter.net/forum/viewtopic.php?f=52&t=9735> (23.10:2013)

Die Nachdrücklichkeit, mit der diese Instruktionen vorgetragen werden, wird durch ihre Stellung im Ablauf des Fluges - unmittelbar nach der Begrüßung und vor dem Start - und die einleitenden Worte dazu - „Bitte beachten Sie die folgenden Sicherheitshinweise“, aber auch im Text selbst explizit gemacht, hier mit den Worten: „Bitte prägen Sie sich besonders die Lage der Notausgänge ein.“ Die Kommunikatoren erwarten, dass die Adressaten sich die Informationen „besonders einprägen“, also eine deutliche Lernanstrengung zur Aneignung der präsentierten Informationen und demonstrierten Verhaltensweisen leisten, eine Lernanstrengung, die durch auch nach der Demonstration weiterhin zur Verfügung stehenden Sicherheitskarten und die für Fragen zur Verfügung stehende Flugbegleiter zusätzlich unterstützt wird.



Abb. 2: Beispiel einer Flugsicherheitskarte¹⁸

¹⁸ http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Germania_Safety_card.jpg (23.10.2013)

Das Beispiel der Flugsicherheitsinstruktionen zeigt in aller wünschenswerten Deutlichkeit, wie verständigungsorientiert kommuniziert werden kann,

- nämlich inhaltlich nachvollziehbar relevant
- situativ so eingebettet, dass ein hohes Maß an Aufmerksamkeit wahrscheinlich ist
- multimedial, und dadurch zugleich redundant
- zielgruppenorientiert durch Mehrsprachigkeit, Demonstration, Illustration
- nachhaltig durch dauerhaft verfügbare Medien zur Memorierung oder bedarfsweisen Auffrischung der angebotenen Informationen.

Beschilderung

Es wird aber noch mehr getan. Die Instruktionen enthalten auch Verweise auf Beschilderung (EXIT) und Signale (Leuchtstreifen am Boden). Es kommt also für die Umsetzung der Instruktionen (im Notfall) noch eine weitere Kommunikationsebene hinzu, die mittels Beschilderung, z.B. unter Verwendung von Icons, Piktogrammen und Beschriftung gefahren-, schutz- und rettungsrelevante Objekte, Orte oder Umstände bezeichnen bzw. markieren. Beschilderung dient auf diese Weise der schnellen und (möglichst) unmissverständlichen *Identifikation* solcher Objekte, Orte und Umstände, also auch der (räumlichen und situativen) *Orientierung* sowie der *Handlungsunterstützung* (i.e. Verhaltenslenkung, Hilfestellung).

In diesem Sinne wird aus kommunikationswissenschaftlicher Sicht *Beschilderung als kondensierte Instruktion*, d.h. als visuelle Kurzform demonstrativer, mündlicher oder multimedialer Instruktionen angesehen.

Dass Beschilderung instruktiven Charakter hat, zeigt schon der implizite Imperativ: „Achtung!“ oder „Beachte mich!“, mit dem sie präsentiert wird. Es liegt also auch hier eine gewisse Nachdrücklichkeit darin, dass ein Schild mit einer bestimmten Instruktion an einer bestimmten Stelle platziert wird. Und wie im Falle der Sicherheitsinstruktion im Flugzeug erfüllt auch ein Schild die ihm zugedachte Funktion am besten, wenn es von dem Menschen verstanden und als relevant erkannt wird und im situativen und pragmatischen Kontext das Handeln tatsächlich unterstützen kann.

Klarerweise verliert Beschilderung jeden Sinn (nämlich: der Unterstützung des Identifizierens, Orientierens und Handelns von Menschen in potenziell kritischen Lagen), wenn sie unsichtbar ist, also z.B. in Schilderwäldern versteckt, von Objekten oder Menschen verdeckt, in der Nacht unbeleuchtet, zu klein, zu unauffällig, zu wenig prägnant, vor allem aber auch dann, wenn ihre Bedeutung den Menschen unbekannt ist, die sich eigentlich an ihnen orientieren können sollten.

Wie nachdrücklich die Orientierung an Beschilderung verlangt und wie rigide auf der Instruktivität von Schildern etwa im Sinne der öffentlichen Ordnung und Verkehrssicherheit bestanden werden kann, wissen wir aus dem Straßenverkehr, wo die Missachtung von Beschilderung recht schmerzliche Konsequenzen (Geldstrafen, Eintragungen im Verkehrszentralregister des Kraftfahrt-Bundesamtes, Entzug der Fahrerlaubnis) haben kann. Die Orientierung der Verkehrsteilnehmer im Sinne der Ausrichtung ihres Verhaltens an den durch die Beschilderung präsentierten Geboten oder Verboten wird durch Strafbewehrung und entsprechende Exekutivorgane (Polizei) durchgesetzt. Dadurch erlangt die Beschilderung (wie auch die Zeichengebung durch die Polizei) im Straßenverkehr über den instruktiven Charakter hinaus den Status von Aufforderungen, Anweisungen oder Befehlen. Damit kommen wir zu Kommunikationsformen und Sprechhandlungen die generell mit einem hohen bis sehr hohen Geltungs- und Befolungsanspruch auftreten.

Aufforderung, Anweisung, Befehl

Knüpfen wir an die sprechakttheoretischen Betrachtungen zum Informieren an, so lassen sich Aufforderungen, Anweisungen und Befehle klar als Sprechhandlungen analysieren.

„Hiermit fordere ich Sie (ultimativ) auf, ... zu tun/zu unterlassen“, ist ein Sprechakt mit erheblichem Nachdruck, dessen Gelingen letztlich von der Befolgung der Aufforderung, zugleich und zunächst aber auch davon abhängt, dass der Adressat den Sprechakt als *Aufforderungsakt* erkennt, d.h. als Nachfrage einer Handlung, deren Unterlassung sanktioniert werden kann. Deshalb kennen wir diese Form der Ansprache vor allem aus dem Geschäftsleben und aus der Welt vorgerichtlicher Auseinandersetzungen.

In zivilen sicherheitskommunikativen Zusammenhängen gehören Aufforderungen als *imperative Sprechhandlungen* vor allem in das Repertoire der *taktischen Kommunikation* (z.B. der Polizei). So werden Aufforderungen als *starke Appelle* in Einsätzen an frühen Eskalationsschwellen geäußert, etwa dann, wenn kooperationsoffene Ansprache und Besänftigung von rivalisierenden Gruppen (z.B. bei Volksfesten, Fußballspielen o.ä.) keine Wirkung mehr zeigen. Auch hier gehört die Sanktionierung der Missachtung in Gestalt sofortiger Intervention zur Glaubhaftmachung (1) der Sanktionsbereitschaft, (2) der impliziten Sanktionsbewehrung der Forderung und (3) der Fähigkeit zur Durchsetzung der Forderung.

Nicht wesentlich anders verhält es sich mit *Anweisungen*, wie sie vor allem aus dem zivilen Berufsleben und der Interaktion zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern als *formelle Kommunikationsform* bekannt sind. Auch hier ist der Grad von Verbindlichkeit und Verpflichtung etwa gegenüber anderen Formen, wie der Einweisung, Unterrichtung oder allgemeinen Information deutlich erhöht. Auch hier wird Nachdruck durch die implizite Androhung von Sanktionen (z.B. in Gestalt von Zusatzbelastungen, Versetzungen, Ersatzleistungen, Entlassung) erzeugt. Eine dienstliche Anweisung, vom Vorgesetzten in mündlicher oder (verschärft) in schriftlicher Form geäußert, kann z.B. einen einzelnen Mitarbeiter betreffen, dessen dienstliches Verhalten Anlass zur Intervention gegeben hat. Viel häufiger, man kann sogar sagen der Normalfall sind allerdings – vor allem im Öffentlichen Dienst – sogenannte *Dienstanweisungen* oder *Dienstvorschriften*, die für ganze Tätigkeitsfelder oder Organisationen das Handeln der Mitarbeiter verpflichtend regulieren.

So hat z.B. der Landesfeuerwehrverband Bayern seinen Mitgliedern jüngst ein Muster für eine *Dienstanweisung für Öffentlichkeitsarbeit und Presseinformation bei Einsätzen*¹⁹ zur Verfügung gestellt, in der es u.a. heißt: „Die Dienstanweisung regelt die Zuständigkeiten und Ziele der Öffentlichkeitsarbeit innerhalb der Feuerwehr _____ <Name der Feuerwehr>. ... Sie soll Grundlage sein, um eine qualifizierte und einheit-

¹⁹ http://www.lfv-bayern.de/fileadmin/download/fachthemen/fb06/Dienstanweisung_Pressearbeit_14-05-13.pdf (23.10.2013)

liche Öffentlichkeitsarbeit zu betreiben. Diese Dienstanweisung ist für alle Angehörigen der Feuerwehr _____ <Name der Feuerwehr> verbindlich.“²⁰

Schon in diesem kurzen Zitat werden wesentliche Funktionen solcher Dienstanweisungen benannt. Es geht um Qualifizierung der Mitarbeiter, Einheitlichkeit des Auftretens und Handelns sowie Verbindlichkeit in der Anwendung und Umsetzung. Der Anweisungs- und nicht etwa nur Empfehlungscharakter wird an zahlreichen Stellen durch Formulierungen wie die folgenden explizit deutlich. „Alle Maßnahmen ... sind mit der Leitung ... abzustimmen.“²¹ „Regelmäßiger Kontakt zu den örtlichen Medien ist zu pflegen.“²² Auf diese Weise wird das Handeln der Mitarbeiter in relevanten Tätigkeitsbereichen der Pressearbeit reguliert. Das bedeutet aber neben den offenkundigen Einschränkungen von Handlungs- und Ermessensspielräumen für die Mitarbeiter auch eine gewisse Sicherheit darin, wie sie ihre Arbeit im Sinne der Organisation und den Erwartungen ihrer Vorgesetzten gemäß ausführen können.

Es wird aber nicht nur direkt auf das professionelle Handeln regulierend Einfluss genommen, sondern auch auf die Art und Qualität von Arbeitsergebnissen:

„Eine Pressemitteilung enthält grundsätzlich folgende Komponenten:

- Offizieller Briefkopf der Feuerwehr mit Angaben des Verfassers mit Hinweis auf Rückrufmöglichkeiten, die eine persönliche Ansprache ermöglichen
- Datum und Uhrzeit der Herausgabe
- Angabe zum Presseverteiler
- Zeitpunkt des Ereignisses und Stichwort zum Schadensbild
- Angabe zum Einsatzort ohne Rückschlussmöglichkeit auf persönliche Daten
- Kurzbeschreibung des Einsatzablaufes aus Sicht der Feuerwehr
- Hinweise zu Auswirkungen des Einsatzgeschehens auf das öffentliche Leben
- Angaben zu eingesetzten Fahrzeugen, Geräten und Kräften
- Hinweis auf weitere eingesetzte Organisationen ohne nähere Ausführung
- Einsatzleiter unter Angabe von Dienstgrad, Vorname, Familienname
- Angaben zu weiteren geplanten Mitteilungen (bei laufenden Einsätzen)²³

Weit umfangreicher und tiefgreifender regeln aber andere Anweisungs- und Vorschriften-Werke die dienstlichen Belange der Behörden und Organisationen mit Si-

²⁰ Ebd., S.2

²¹ Ebd., S. 3

²² Ebd., S. 6

²³ Ebd., S. 7

cherheitsaufgaben (BOS), z.B. die FwDV 100 für die Feuerwehren, die PDV 100 für die Polizei oder die ZDVs der Bundeswehr.

Letzteres liefert nun auch das Stichwort für eine Sprechhandlung, die vor allem im militärischen und paramilitärischen Organisationen gepflegt wird, das *Befehlen*. Selbstverständlich ist das Befehlswesen z.B. der Bundeswehr, der Feuerwehren und Polizeien in den entsprechenden Dienstvorschriften auf Bundes- bzw. Landesebene geregelt.

Ein Befehl ist allgemein eine *Anweisung*, die ein Vorgesetzter einem Untergebenen *mit dem Anspruch auf Gehorsam* erteilt. Der Befehlsempfänger, seinerseits *zum Gehorsam verpflichtet*, wird dadurch zu einer Ausführungsinstanz der Pläne oder Absichten des Befehlsgebers.

Im zivilen Bereich der BOS kommen Befehle als *Einsatzbefehle* und *Kommandos* vor. In der Regel werden Befehle dort einem bestimmten Schema folgend erteilt. Die FwDV 100 sieht z.B. vor, dass der Einsatzbefehl bei Löschangriffen (sic!) nach Angaben zur Wasserentnahmestelle und Ablagestelle des Wasserverteilers folgende Teile enthalten soll:

- die Einheit, die tätig werden soll
- den Auftrag
- das oder die ein zusetzenden Mittel
- den Ziel- oder Einsatzort der Einheit
- den dorthin zu nutzenden Weg.

Über die verschiedenen Führungsebenen hinweg sorgt die Befehlskette dafür, dass in den jeweiligen Einsatzabschnitten bei den operativen Kräften lage- und bedarfsadäquate Befehle erteilt werden.

Während im militärischen Bereich die Verweigerung eines Befehls mit wenigen Ausnahmen (bei Befehlsnotstand im Fall von nicht-dienstlichen Zwecken, Verletzung der Menschenwürde, Unzumutbarkeit, Unrechtmäßigkeit, Völkerrechtsverstoß) massiv sanktioniert ist, wird das Befehlswesen im zivilen Bereich der BOS vor allem unter dem Aspekt der Zweckmäßigkeit im Einsatz gesehen, wo i.d.R. keine Zeit für längere Diskussionen der Einsatzdurchführung zur Verfügung steht und wo auf die Bereitschaft der Mitglieder zur *Folgeleistung aus Einsicht* (und nicht auf Gehorsam) gesetzt

wird. Dazu kommt die Besonderheit der Freiwilligendienste, dass ehrenamtlich Tätige in ihrem Engagement bestätigt und gefördert, nicht aber durch Befehlsexerzitien abgeschreckt werden sollten.

Als Sonderform des Befehls ist das *Kommando* anzusehen. Als Äußerungsform zeichnet es sich durch besondere Prägnanz in Lautstärke, Kürze und phonischer Gestalt aus. Es dient ausschließlich der *Initiierung von Handlungen* auf Seiten des oder der Adressaten. Deshalb kann es auch als eine Form *kondensierter oder stark verkürzter Instruktion* angesehen werden. Das militärische Exerzieren veranschaulicht die Funktionen des Kommandos in allen wesentlichen Aspekten. Die auszuführenden Handlungen werden durch das Kommando nicht mehr im Detail beschrieben, wie es Anweisungen entsprechen würde, sondern bei den Adressaten auf- bzw. abgerufen. Das Kommando setzt voraus, dass die Adressaten bereits wissen, welche Handlung mit der Kommando-Äußerung gemeint ist, und dass sie in der Lage sind, diese Handlung auch tatsächlich 'auf Kommando' ausführen zu können. In diesem Sinne handelt es sich also bei Kommandos um eine hoch voraussetzungsreiche Form der Instruktion. Und damit sie ihre Funktionen, nämlich die instantane Initiierung, Koordinierung und Synchronisierung von Handlungen einer (potenziell) beliebig großen Anzahl von Adressaten (üblicherweise in Gruppen-, Zug- oder Bataillonsstärken) erfüllen kann, ist außerdem intensives praktisches Training sowohl für den Kommandeur als auch für die Adressaten von Nöten. Es muss nicht weiter erläutert werden, dass diese Art der 'Steuerung' von Akteuren im operativen Einsatz sehr hilfreich sein kann. Außer im militärischen Bereich sind Kommandos in vielen Handlungsfeldern anzutreffen, z.B. im Sport (z.B. Kommando „Los!“ bzw. Startschuss; Kommandos bei Mannschaftssportarten, etwa beim Segeln), bei der Feuerwehr (Kommando „Vor!“ zur Initiierung von z.B. Löschangriffen) und selbst im Alltags- und Berufsleben, wenn es generell um die Aufnahme von Tätigkeiten („Na dann, los!“) oder deren Unterbrechung oder Abbruch geht („Stopp!“).

Ratschläge und Empfehlungen

Das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK, Bonn) wendet sich u.a. mit Empfehlungen zur persönlichen Notfallvorsorge an die Bevölkerung: „Bereiten Sie sich auf den Fall der Fälle vor.“²⁴

Betrachtet man Ratschläge und Empfehlungen aus Sicht der Sprechakttheorie und systemischen Kommunikationsforschung so wird schnell deutlich, dass hier andere Bedingungen im Spiel sind als im Falle von Information oder Instruktion. Der wesentliche Unterschied liegt darin, dass Ratschläge oder Empfehlungen voluntativ und sanktionslos befolgt oder ignoriert werden können. Sie haben m.a.W. unverbindlichen Angebotscharakter. Und ob sie verstanden worden sind oder nicht, lässt sich im Prinzip am Befolgungsverhalten der Adressaten beobachten. Allerdings kann man nicht umgekehrt aus der Missachtung auf mangelndes Äußerungs-Verstehen schließen, so dass auch hier die Grundfrage in der bereits oben diskutierten Form wiederkehrt: Hat der Adressat den Ratschlag (als Äußerungs- und Sprechhandlung) verstanden?

Betrachten wir also die Gelingensbedingungen für Ratschläge oder Empfehlungen.

Wie in allen Kommunikationsverhältnissen genügt auch hier die bloße Erteilung des Ratschlages für den Erfolg bei weitem nicht.

Zunächst ist also zu fragen, ob der Ratschlag für die Adressaten in verständlicher Form gegeben wird. Ist dies nicht der Fall, muss der Ratgeber entsprechend, z.B. nach dem Verstehens-Check-Verfahren, nachbessern. Aber schon an dieser Stelle wird die Sachlage sehr kompliziert, nicht etwa, weil die Äußerung, die den Ratschlag verbalisiert unverständlich wäre, sondern weil der Adressat eigene gute Gründe oder eine starke Motivation braucht, um den Rat auch selbst befolgen *zu wollen*. Woher aber können diese Gründe oder Motivationen kommen?

Ein starker Beweggrund und eine wichtige Voraussetzung kann das *Vertrauen* sein, dass der Adressat dem Ratgeber entgegenbringt. Mit seinem Vertrauen setzt er darauf, dass der Ratgeber ihm durch den Rat nicht schaden, sondern im Gegenteil nützen und helfen will, wohlgesonnen ist. Ob das Vertrauen jeweils gerechtfertigt ist, hängt von der Reputation des Ratgebers, von Vorerfahrungen mit ihm oder der Be-

²⁴ http://www.bbk.bund.de/DE/Ratgeber/VorsorgefuerdenKat-fall/Pers-Notfallvorsorge/Pers_Notfallvorsorge.html (23.10.2013)

reitschaft ab, Vertrauensvorschüsse z.B. im Rahmen des Managements der Beziehung zum Ratgeber zu investieren. Unter Umständen muss also ein Ratgeber sich das Vertrauen der Adressaten erst erwerben, bevor er erwarten kann, dass seine Empfehlungen befolgt werden.

Ein weiterer Beweggrund kann die *Einsicht* des Adressaten sein, dass es für ihn gut, hilfreich, richtig oder nützlich ist, dem Rat zu folgen. Auch hier öffnet sich potentiell ein zusätzliches Aufgabenfeld für den Ratgeber, wenn bei den Adressaten die Voraussetzungen für solche Einsicht erst geschaffen werden müssen. Das kann bedeuten, dass zunächst entsprechendes Wissen vermittelt werden muss, damit der Adressat zu eigener Beurteilung und Einschätzung der Qualität des Ratschlages befähigt wird. Ob er dann am Ende den Rat überhaupt noch braucht, wäre ein interessantes Kriterium für den Erfolg dieser Wissensvermittlung.

Ersichtlich berührt die Argumentation an dieser Stelle auch die Grenzen zur Überredung, zum Verkaufsgespräch, gar zur Indoktrination, die Adressaten letztlich dazu führen, zu glauben, die Befolgung des Rates liege im eigenen Interesse und sei gut begründet. Ein hilfreiches Kriterium für die Beurteilung der Seriosität von Ratgebern und Ratschlägen ist letztlich immer das *Interesse der Ratgeber* an der Befolgung ihrer Empfehlungen.

Schließlich sollte der Adressat aber auch in der Lage sein, einem Ratschlag überhaupt folgen zu können. Selbst wenn Vertrauen und Einsicht gegeben sind, kann doch die Befolgung daran scheitern, dass *äußere Bedingungen*, beschränktes *Handlungsvermögen* (i.e. Können) oder unverhältnismäßig hohe *Aufwände* der Befolgung entgegenstehen. In diesen Fällen müssten dann die entsprechenden Voraussetzungen für die Möglichkeit der Befolgung wiederum erst geschaffen werden.

Warnen

Verbreitet werden Warnungen als Vorhersagen eines zukünftigen Schadens angesehen, die, wenn sie begründet sind, rechtzeitig erfolgen und den Eintritt des Schadens durch die zeitliche Ermöglichung geeigneter Gegenmaßnahmen verhindern oder mindern, als Vorhersagen als falsch gelten oder als Warnung übertrieben erscheinen

könnten (self-destroying prophecy).²⁵ Das Warnen befindet sich aber noch in einem weiteren Dilemma: Wird vor einem begründet anzunehmenden zukünftigen Schaden gewarnt, der dann aus unbekanntem Gründen nicht eintritt, kann ein mindestens wirtschaftlicher Schaden durch das Ergreifen von Gegenmaßnahmen eintreten. Die Warnung verursacht dann selbst einen Schaden, wenngleich auch einen anderen als den vorhergesagten. Beide Fälle tragen wirksam zu wachsender Skepsis und Ignoranz gegenüber Warnungen bei, was wiederum die Notwendigkeit und die Intensität von Warnungen verstärken muss. Schließlich können z.B. aus weltanschaulichen Gründen vorgetragene Warnungen sehr ernst genommen werden und zum Ergreifen von Gegenmaßnahmen führen, wobei das Ausbleiben des angekündigten Schadens nicht als Fehler der Warnung, sondern im Gegenteil als Grund für die Aufrechterhaltung der Gegenmaßnahmen gilt.

Aus sprechakttheoretischer Sicht ist das Warnen eine nicht weniger komplizierte Angelegenheit. Als Sprechhandlung ist die Warnung nämlich keine wie immer geartete Vorhersage, sondern die Mitteilung eines Risikos oder einer Gefahr. Es ist gerade die Leistung dieses Sprechaktes, Sachverhalte oder Ereignisse als Risiken oder Gefährdungen diskursiv geltend zu machen, m.a.W.: Unsicherheit zu konstruieren.

Weil dieser Gedanke auf den ersten Blick kontraintuitiv erscheint, ist vielleicht eine etwas weiter ausholende Erläuterung hilfreich. Es ist eine tiefe Einsicht der Katastrophensoziologie, dass nicht Naturereignisse, also Stürme, Hochwasser oder Erdbeben als solche Katastrophen sind, sondern dass es die als deren Auswirkungen auf Menschen und Gesellschaften eintretenden Schädigungen der kulturell geschaffenen menschlichen Lebensräume, Lebensbedingungen und Lebensweisen, also der Zusammenbruch soziotechnischer Systeme, der Abriss des Alltags ist, der für den Menschen die Katastrophe ausmacht. Katastrophen werden dementsprechend in den Begriffen der Schäden, Einschränkungen und Folgen identifiziert, die anlässlich welchen physikalischen Ereignisses auch immer Menschen und Gesellschaften entstehen.

Ganz ähnlich stellt die Warnung als Sprechhandlung einen Zusammenhang erst her, z.B. zwischen einem herannahenden Gewitter und einem potenziellen Risiko oder einer Gefährdung. Indem vor dem Gewitter gewarnt wird, wird es als gefährlich oder

²⁵ Vgl. <http://de.wikipedia.org/wiki/Warnung>; vgl. dazu auch: Lars Clausen/Wolf R. Dombrowsky, *Warnpraxis und Warnlogik*, in: *Zeitschrift für Soziologie*, 1984, Jg. 13, H. 4, S. 293-307

bedrohlich kommuniziert. Der Warnende selbst ist es, der diesen Zusammenhang auf Basis seiner Wahrnehmungen und Erfahrungen herstellt und er bringt das erkannte Risiko als Mitglied einer Kultur- und Sprachgemeinschaft in seiner Warnung zu Ausdruck. Deshalb gehört es keineswegs zu den Gelingensbedingungen der Warnung, dass die Gefährdung auch tatsächlich eintritt. Vielmehr kommt es darauf an, dass die Adressaten die Warnung beherzigen und ihr Verhalten entsprechend ausrichten, ob die Gefährdung nun besteht oder nicht. *Denn das Warnen ist initial als wohlwollende soziale Geste, sozusagen als Schutzmaßnahme zu verstehen.* Und in diesem Sinne markieren Warnungen gewissermaßen die Herausforderungen der Sicherheitskultur. Dasjenige, wovor gewarnt wird, der Referenzbereich der im gesellschaftlichen Diskurs präsenten Warnungen beschreibt die kulturell relevanten Risiken und Gefährdungen. Und weil Warnungen prinzipiell unabhängig davon funktionieren, wie wahrscheinlich der Eintritt akuter Gefährdung ist, oder wie gut die implizite Gefährdungsbehauptung begründet ist, können sie auch sie als Verunsicherungsstrategien entweder missbraucht oder missverstanden werden. Je ferner und abstrakter die Sachverhalte oder Ereignisse, die Gegenstand von Warnungen sind, mit Blick auf Lebenswelt und Wirklichkeit erscheinen, und je umstrittener und angreifbarer ihre Begründungen, desto größer das Potenzial der Verunsicherung. Und je größer dieses Potenzial, desto größer das Risiko der Ignoranz (Verharmlosung) oder die Gefahr des Alarmismus (Destabilisierung).

Alarmieren

Eine der wichtigsten sicherheitskommunikativen Handlungen ist ohne Zweifel das Alarmieren. Oft wird es im Zusammenhang mit dem Warnen diskutiert.²⁶ Doch obwohl deutliche Zusammenhänge zwischen Warnen und Alarmieren bestehen, z.B. hinsichtlich ihrer Reihenfolge (die Alarmierung folgt nach der Warnung), beides führt zu starken Aktivierungen und versetzt in Aufregung, ist doch die „Warnlogik“²⁷ eine völlig andere als die Alarmierungslogik.

Zunächst einmal ist das *Alarmieren* als Äußerungshandlung keine Mitteilung eines Risikos oder einer Gefahr (wie die Warnung), sondern eine Art Befehl oder genauer:

²⁶ So auch bei Clausen & Dombrowsky a.a.O.

²⁷ Ebd.

ein *Kommando*, also eine verkürzte Instruktion oder Anweisung. Auch die Herkunft des Wortes Alarm aus der französischen (oder italienischen) Sprache (A l'arme – an die Waffen) weist in diese Richtung. Als Kommando setzt die Alarmierung voraus, dass die Adressaten erstens das Kommando, also den Alarmierungs-Ausdruck, kennen und zweitens genau wissen, was zu tun ist, wenn dieser Ausdruck geäußert wird. D.h.: Nur wenn die vorgesehenen Handlungen auch ausgeführt werden, ist die Alarmierung erfolgreich. Und das wiederum verlangt, dass dieses Handeln auch tatsächlich erfolgt, dass die Adressaten die Fähigkeit und die Möglichkeit dazu besitzen. Und dies schließlich verlangt, dass das entsprechende Handeln gelernt und trainiert wird.

Das Alarmieren ist aber auch und vor allem ein *soziales Handeln* dadurch, dass es sich – wie in seinen Ursprungsformen noch deutlich – an die anderen Mitglieder der sozialen Gemeinschaft richtet, entweder um die Gemeinschaft als Ganze gegen äußere Gefahren zu mobilisieren, oder um deren Zuwendung zu einem dringend bedürftigen Mitglied zu veranlassen. So sind Schutz und Rettung der Gemeinschaft oder einzelner Mitglieder als die wesentlichen Ziele des Alarmierens anzusehen. Im Unterschied zum Warnen, das als Unsicherheitsproduktion beschrieben worden ist und das erst in zweiter Linie nach dem Bedenken von Warnungen auch sicherheitsproduktive Folgen haben kann, geht es beim Alarmieren gerade um die unmittelbare Schaffung von Sicherheit (durch sofortige Verteidigung, Gefahrenabwehr).

Betrachten wir die Alarmierungshandlung selbst etwas genauer, so ist danach zu fragen und zu unterscheiden, wer das Kommando gibt, wann es sinnvoller- oder legitimerweise gegeben wird, wie es gegeben wird, wen es erreicht oder erreichen soll, welche Handlungen in Gang gesetzt werden, welche Resultate oder Folgen diese Handlungen haben. Es ist klar, dass all diese Fragen Gegenstand von gesellschaftlichen Aushandlungsprozessen und Konventionalisierungen, von Technikentwicklungen und Standardisierungen, von organisationalen und institutionellen Sicherheitskulturen sind. Allgemein dürfte gelten, dass Alarme immer dann (und vorzugsweise auch nur dann) gegeben werden, wenn für soziale Systeme wie Gruppen, Clans, Organisationen, Bürgerschaften oder ganze Gesellschaften oder für einzelne ihrer Mitglieder akute Gefährdungen oder Schädigungen eintreten. Was solche Anlässe im Einzelnen sein können, hängt ´kulturell´ wiederum davon ab, welche Sensibilität, Sensorik

und Fokussierung die (Selbst-) Beobachtung der Wirklichkeit jeweils historisch als Stand der Technik und als soziale Praxis ausgebildet hat. Es dürfte aber hier einige historische Universalien geben, wie etwa Bedrohung durch Feinde, Naturereignisse oder Unfälle mit Folgen für Gesundheit, Leib oder Leben.

Wer alarmiert? Allgemein wird man wohl sagen können, dass zunächst jede Person einen Alarm geben kann, die sicherheitskulturell begründeten Anlass dazu hat. Da die Mitglieder eine Gemeinschaft ihre Beobachtungsleistung unter normalen Alltagsbedingungen aber nicht gleichmäßig auf ihr Territorium verteilen und ihre Aufmerksamkeit nicht kontinuierlich auf hohem Niveau halten können (z.B. bei Nacht) haben sie die *Institution der Wache* geschaffen, die bis in die Gegenwart z.B. als Nachtwache in Krankenhäusern, als Wachdienst bei Unternehmen, Behörden und Industrieanlagen, oder als Feuerwache (wenn auch mit verändertem Tätigkeitsprofil) tätig ist. Die Aufgabe solcher Wächter ist die aufmerksame Beobachtung und schließlich im Falle von akuter Gefahr die Alarmierung und das erste Einschreiten bzw. die Erstversorgung von Betroffenen. Mit der Institution der Wache ist auch eine gewisse Qualifizierung und im Zuge der funktionalen Ausdifferenzierung der Gesellschaft die aufgabengemäße Spezialisierung verbunden, deren Ergebnis schließlich Militär, Polizeien, Feuerwehren und Rettungsdienste sind, wie wir sie heute kennen.

Die Alarmierung – als Vorgang der Äußerung des Alarm-Kommandos - ist mit der Institution der Wache und der arbeitsteiligen Gefahrenabwehr in verschiedene Teilprozesse ausdifferenziert worden, die schließlich zur Hinterlegung von *Alarmplänen* und zu einem *Meldewesen* geführt haben, das die Alarmierung selektiv, ggf. auch still verbreitet (z.B. durch Pager oder SMS). In diesen Zusammenhang gehört auch der *Notruf*.

In vielen Bereichen, vor allem im Betrieb von Maschinen und Anlagen, im Bereich der Versorgungsinfrastrukturen und der Umweltsicherheit erfolgt die Alarmierung bei Störungen (Fehleralarm) oder Erreichung kritischer Messwerte (z.B. Smogalarm) automatisiert. Es sind also in diesen Fällen Signale spezieller Sensoren, die telekommunikativ umgesetzt und an Kontroll-, Wartungs- oder Leitungspersonal verteilt werden, das dann entsprechende Maßnahmen einleitet.

Notfall- und Alarmplan

 Verhalten bei Unfällen	 Verhalten im Brandfall	 Weitere wichtige Ruf-Nummern																														
<p style="text-align: center; color: red;">Ruhe bewahren!</p> <p>1. Menschen retten - Ersthelfer informieren</p> <p>Tel. _____</p> <p>Tel. _____</p> <p>Tel. _____</p> <p>Beseitigung der Unfallgefahr Verunglückten aus Gefahrenbereich bringen Feststellen des Bewußtseins Atemwege freimachen / Erste-Hilfe-Maßnahmen</p> <p>2. Medizinische Notrufe</p> <p>Rettungsleitstelle Tel. _____</p> <p>Wo? Was passiert? Wieviele Verletzte? Welche Verletzung? Warten auf Rückfragen! Tel. _____</p> <p>Nächster Betriebsarzt Tel. _____</p> <p>Tel. _____</p> <p>Nächster Arzt Tel. _____</p> <p>Tel. _____</p> <p>Krankenhaus Tel. _____</p> <p>Tel. _____</p> <p>3. Leitung / Geschäftsleitung informieren</p> <p>Tel. _____</p> <p>Tel. _____</p>	<p style="text-align: center; color: red;">Ruhe bewahren!</p> <p>1. Menschen retten</p> <p>2. Brand sofort melden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betriebsfeuerwehr Tel. _____ • Rettungsleitstelle / Feuerwehr Tel. _____ oder Tel. _____ • Nächster Feuermelder _____ • Wo brennt es? • Was brennt? • Sind Menschen in Gefahr? • Wer meldet? <p>3. Verhaltensanforderungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gefahrenbereich verlassen  • Behinderten helfen • Gekennzeichnete Rettungswege benutzen • Keine Aufzüge benutzen • Stark verqualmte Räume gebückt oder kriechend verlassen • Strom- und Gaszufuhr sperren • Türen und Fenster schließen • Brand bekämpfen  • Nächster Feuerlöscher _____ aufsuchen • Sammelplatz _____ • Feuerwehr einweisen • Anforderungen der Feuerwehr befolgen 	<p style="text-align: center; color: red;">Ruhe bewahren!</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td>Polizei-Notruf</td> <td>Tel. _____</td> </tr> <tr> <td>Havariendienste</td> <td></td> </tr> <tr> <td>• Elektrizität</td> <td>Tel. _____</td> </tr> <tr> <td>• Gas</td> <td>Tel. _____</td> </tr> <tr> <td>• Wasser</td> <td>Tel. _____</td> </tr> <tr> <td>• Abwasser</td> <td>Tel. _____</td> </tr> <tr> <td>Sicherheitsfachkraft</td> <td>Tel. _____</td> </tr> <tr> <td>Brandschutzbeauftragter</td> <td>Tel. _____</td> </tr> <tr> <td>Gefahrstoffbeauftragter</td> <td>Tel. _____</td> </tr> <tr> <td>Umweltschutzbeauftragter</td> <td>Tel. _____</td> </tr> <tr> <td>Sicherheitsbeauftragter</td> <td>Tel. _____</td> </tr> <tr> <td>Berufsgenossenschaft</td> <td>Tel. _____</td> </tr> <tr> <td>Weitere Nummern</td> <td>Tel. _____</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tel. _____</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tel. _____</td> </tr> </table>	Polizei-Notruf	Tel. _____	Havariendienste		• Elektrizität	Tel. _____	• Gas	Tel. _____	• Wasser	Tel. _____	• Abwasser	Tel. _____	Sicherheitsfachkraft	Tel. _____	Brandschutzbeauftragter	Tel. _____	Gefahrstoffbeauftragter	Tel. _____	Umweltschutzbeauftragter	Tel. _____	Sicherheitsbeauftragter	Tel. _____	Berufsgenossenschaft	Tel. _____	Weitere Nummern	Tel. _____		Tel. _____		Tel. _____
Polizei-Notruf	Tel. _____																															
Havariendienste																																
• Elektrizität	Tel. _____																															
• Gas	Tel. _____																															
• Wasser	Tel. _____																															
• Abwasser	Tel. _____																															
Sicherheitsfachkraft	Tel. _____																															
Brandschutzbeauftragter	Tel. _____																															
Gefahrstoffbeauftragter	Tel. _____																															
Umweltschutzbeauftragter	Tel. _____																															
Sicherheitsbeauftragter	Tel. _____																															
Berufsgenossenschaft	Tel. _____																															
Weitere Nummern	Tel. _____																															
	Tel. _____																															
	Tel. _____																															

Abb. 3: Beispiel für einen Alarmplan, wie er in Unternehmen vorgeschrieben ist.

Nicht erst mit der *automatischen Alarmierung* besteht das Problem von *Fehlalarmen* oder *Falschalarmen*. Während im ersten Fall Dysfunktionen oder Defekte der automatischen Alarmierungssystemen zu Fehlalarmen führen, sind es zweiten Fall Irrtümer, Fehlwahrnehmungen und falsche Lageeinschätzungen oder aber schlechte Scherze und vorsätzliche Täuschungen.

Als Alarm-Kommandos sind kulturwüchsig ganz unterschiedliche Äußerungen verbreitet, z.B. der Ausruf des Wortes „Alarm!“ oder eines anderen, eventuell mit dem Anlass verbundenen Stichwortes wie „Feuer!“, oder der „Hilfe!“-Ruf. Es kann aber – je nach getroffener Verabredung, Regelung oder Konvention - auch ein Trompeten- oder Sirenen-Signal, eine SMS oder das Geläut von Kirchenglocken sein.

Die Verbreitung von Alarm-Kommandos ist heute im Bevölkerungsschutz ein sehr ernstes Problem. Zwar funktionieren die stillen Alarmierungen im Alltag von Polizeien, Rettungsdiensten und Feuerwehren recht gut; problematisch ist aber seit der Abschaltung der Sirenenanlagen in vielen Städten und Gemeinden die Alarmierung großer Teile der Bevölkerung, z.B. bei Umweltschäden wie Gasaustritten, Unwetter oder

speziellen Terroranschlägen. Die Alarmierung über Rundfunk und Fernsehen erreicht nur einen Teil der Bevölkerung, und in den Nachtstunden verringert sich auch hier die Reichweite noch erheblich. Bei Stromausfällen wäre der Empfang zudem nur über Koffer- oder Autoradios mit eigener Stromversorgung möglich. Die flächendeckende Ansprache über Telefon, auch Mobiltelefon scheitert entweder an Bandbreiten und begrenzter Pufferung von Sendeanlagen und Endgeräten oder daran, das digitale Telefone auf eigene Stromversorgung angewiesen sind.

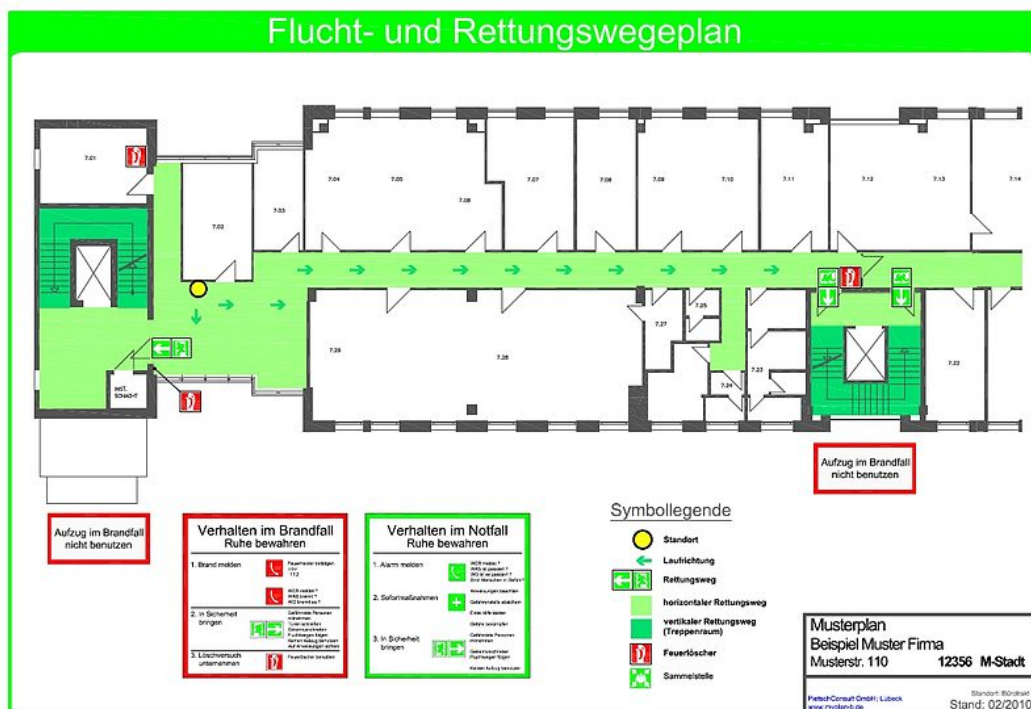


Abb. 4: Muster eines Flucht- und Rettungsplans²⁸

Aber selbst wenn diese technischen Probleme gelöst wären, eine Alarmierung kann nur erfolgreich sein, wenn die Adressaten sie erkennen und wenn sie wissen, was dann zu tun ist. Das hängt zwar wesentlich von der Art der Gefahr ab, die zur Alarmierung geführt hat. Viel entscheidender sind aber hier tatsächlich das Wissen und die Handlungskompetenzen der Adressaten sowie die Bereitschaft, dieses Wissen und diese Kompetenzen unmittelbar zu betätigen. Das Bild, das sich heute bei probeweisen Feueralarmen in Schulen, Universitäten, Behörden und Unternehmen zeigt,

²⁸

(http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/2/23/FRP_Musterplan.svg/800px-FRP_Musterplan.svg.png)

ist erschreckend: „Es ist Feueralarm und keiner geht hin.“ Solche Ignoranz mag als Spiegelung des – erreichten sehr hohen - Sicherheitsniveaus in unserer Gesellschaft einen positiven Aspekt haben. Als Beleg für Preparedness, Readiness oder Resilienz im Sektor ziviler Gefährdungen taugt sie aber nicht, sondern ist vielmehr selbst ein alarmierendes Anzeichen für eine offenkundige Fehlentwicklung in unserer Sicherheitskultur.

Zurück zur Alarmierungslogik und zu den noch anzusprechenden Folgen von Alarmierungen. Die entscheidende Gelingensbedingung der Alarmierung – so war bereits festgestellt worden - ist die Ausführung der für den Alarmfall vorgesehenen Handlungen. Ohne solche Handlungs-Planung bleibt die Alarmierung im besten Fall ein Kommando für die kopf- und richtungslose Flucht. Die Alarmierung gewinnt Funktionalität und Wirksamkeit erst durch solche Handlungs-Vor-Planung. Und dazu gehört schließlich auch die Planung für den Fall, dass die ersten Reaktionen die Gefahr nicht bannen. Dann müssen auch noch weitere Schritte vorgeplant, Alternativen bekannt und verfügbar sein, z.B. die *Nach-Alarmierung* weiterer Kräfte entlang einer *Alarmierungskette*, wie sie im Alarmplan vorgesehen ist.

Notruf

Der Notruf bezeichnet die Schnittstelle, an der heutzutage Bürger mit Ordnungs- und Rettungsdiensten in Notfällen in Kontakt treten. Über den Notruf, der ausschließlich telefonisch über Festnetz- oder Mobilgeräte oder über Notruf-Säulen erreicht werden kann, ist es möglich, eine Leitstelle zu erreichen und mit einem Disponenten zu sprechen.

Im Sinne der bisherigen Überlegungen handelt es sich beim Notruf noch nicht um eine Alarmierung, sondern um die *Meldung* oder Mitteilung eines Ereignisses, dass diesen Schritt rechtfertigt (z.B. Feuer, Unfall, schwere Erkrankung, kriminelle Handlungen etc.). Die Alarmierung führt im begründeten Fall erst der Disponent durch, der dann die für den konkreten Fall geeigneten Kräfte mobilisiert. Vielleicht kann wegen dieser Zweistufigkeit des Verfahrens den Notruf als indirekte Alarmierung ansehen. Deren Gelingen – und darin liegt der Sinn des zweistufigen Vorgehens – hängt allerdings in erster Linie davon ab, wie der Disponent in der Leitstelle die ihm kommunizierte Lage bewertet. Denn er ist darauf angewiesen, vom Anrufer eine für seine

Alarmentscheidung hinreichende Beschreibung der Sachlage zu erhalten. Die Besonderheit ist also, dass der Alarmgeber selbst nicht Zeuge des Geschehens oder Ereignisses ist, das dem Alarm zugrunde liegt.

Deshalb ist mit dem Notruf immer das (Telefon-) Gespräch des Disponenten mit dem Anrufer verbunden, in dem es um eine erste *Lagekonstruktion und Bewertung* als Grundlage einer Alarmierungs- und Einsatzentscheidung geht. Es kommt also darauf an, dass die Verständigung zwischen Disponent und Anrufer darüber, was tatsächlich der Fall ist, gelingt. Es geht also bereits an dieser initialen Stelle eines möglichen Einsatzes um *robuste Verständigung*.

Klarerweise findet dieses aufklärende Gespräch unter erschwerten und für Verständigung ungünstigen Bedingungen statt. Die Anrufer sind als Zeugen z.B. eines Unfallgeschehens in der Regel aufgeregt und unter Stress, als selbst Betroffene stehen sie möglicherweise sogar unter Schock oder sind traumatisiert. Der Disponent hat unter Umständen bereits einen längeren und anstrengenden Dienst hinter sich. Die technische Qualität der Telefonverbindung (wie aus dem Mobilfunk bekannt) kann sehr schlecht sein. Trotz all solcher Widrigkeiten kann Verständigung – wie der Notruf-Alltag zeigt - mit hinreichender Zuverlässigkeit gelingen, wenn Besonnenheit, Sachkenntnis und Erfahrung die Gesprächsführung durch den Disponenten bestimmen. Die Anforderungen an die Persönlichkeit der Disponenten ist hoch. Zwischen *psychosozialer Erstversorgung und partizipativer Lagekonstruktion* muss auch noch grundsätzlich entschieden werden, ob der Anrufer seriös, der Anruf begründet, ein Scherz oder Täuschung ist.

Damit Verständigung im Notruf auch unter schwierigen Bedingungen gelingen kann, folgt das Klärungsgespräch idealerweise dem folgenden, an allen Notrufsäulen und auf allen Alarmplänen wiedergegebenen Notruf-Schema mit den bekannten (fünf oder vier) W-Fragen:

- (Wer ruft an?)
- Was ist geschehen?
- Wo ist es geschehen?
- Wie viele Personen sind betroffen?
- Welche Art der Verletzung/Erkrankung liegt vor?

Wenn der Anrufer bei seinem Notruf diese Angaben nicht oder nicht im nötigen Umfang macht, fragt der Disponent zu den einzelnen Positionen gezielt nach, um den Sachverhalt mit Blick auf eine mögliche Einsatzentscheidung aufzuklären. Unter Umständen und vor allem unter den Bedingungen mobiler Telefonie werden Anrufer, die als zufällige und unbeteiligte Unfallzeugen den Notruf absetzen, wie zahlreiche Notruf-Protokolle zeigen²⁹, durch diese Fragen in das Geschehen viel tiefer involviert als ihnen lieb ist. Sie müssen, um die Fragen beantworten zu können, sich dem Unfallort nähern, die Verletzten aufsuchen, um die Art der Verletzungen und die Anzahl der Betroffenen zu klären. In der Konversationsanalyse³⁰ würde man sagen, die Anrufer geraten in verschiedene *konversationelle Zugzwänge*.³¹ Z.B. geraten sie in den Zugzwang, ihre kommunikative Einlassung den Konventionen (in diesem Fall den Notruf-Regeln) entsprechend zu komplettieren. Sie geraten in den Zugzwang, den Notruf unter den unerwartet komplexen Anforderungen des Disponenten gelingen bzw. nicht scheitern zu lassen. Und als jemand, der sich zu Beginn des Anrufes mit seinem Namen identifiziert hat, geraten sie in den Zugzwang sich gegenüber dem Gesprächspartner (der auch noch mit behördlicher Autorität ausgestattet ist) als Person glaubhaft und als sozialer Partner kooperativ zu zeigen. In nicht unbeträchtlichem Maß profitiert das Notrufwesen von diesen Zugzwängen, weil die Anrufer so für diese Art der *Fernaufklärung* mit dem Ziel bestmöglicher Lageinformationen von den Disponenten leicht funktionalisiert werden können. Dabei wirkt jeder involvierende Schritt verstärkend für die Bereitschaft, der nächsten Bitte um mehr Details auch noch nachzukommen. Freilich hat auch dies seine Grenzen dann, wenn Anrufer durch solche Anforderungen übermäßig gestresst oder gar traumatisiert werden.

Im Notruf-Alltag weisen die Gespräche eine klare zeitlich-inhaltliche Struktur³² auf. Die Gesprächseröffnung enthält die *Selbstidentifizierungen* und *Grußformeln* der Sprecher, in der anschließenden Gesprächsphase trägt der Anrufer sein *Anliegen* vor bzw. bezeichnet den Anlass/den Grund seines Anrufes. Danach schließt die *Klärungssequenz* an, in der die Lage durch Frage und Antwort konstruiert wird. Danach erfolgt,

²⁹ Vgl. Jörg Bergmann 1993, "Alarmiertes Verstehen: Kommunikation in Feuerwehrnotrufen", in: Thomas Jung/Stefan Müller-Dohm (Hrsg.), *Wirklichkeit im Deutungsprozess. Verstehen und Methoden in den Kultur- und Sozialwissenschaften*. Frankfurt/M.: Suhrkamp, S. 283-328.

³⁰ Vgl. Kallmeyer, Werner & F.Schütze 1976. *Konversationsanalyse*. In: *Studium Linguistik* 1, S. 1-28

³¹ Vgl. Gülich, Elisabeth 1980. *Konventionelle Muster und kommunikative Funktionen von Alltagserzählungen*. In: Konrad Ehlich (Hrsg.). *Erzählen im Alltag*. Frankfurt/M.: Suhrkamp, S. 335-384.

³² Vgl. ebd, S. 293 ff.

für den stark involvierten Anrufer essentiell, in der Regel eine *Einsatzzusicherung*, der die Beendigung des Notrufes mit *Verabschiedungsformeln*, eventuell auch mit der Aufnahme einer Rückrufnummer folgt.

Erst am Ende des Gesprächs erfolgt dann, wenn die Klärungssequenz die relevanten Eckdaten zur Lagebeurteilung geleifert hat, die selektive und gezielte Alarmierung der für diesen Einsatzfall vorgesehenen Kräfte in den erfahrungsgemäß angemessenen Stärken.

Psychosoziale Intervention - Trost und Unterstützung bei traumatisierenden Erfahrungen

Sicherheitskommunikation berührt und überschreitet manchmal die Grenzen zur Psychotherapie, wenn es um die *kommunikative Begleitung* von Menschen geht, die in persönlichen Notlagen, durch Verwicklung in ein Unfallgeschehen, durch Krankheit, Krisen- oder Katastrophensituationen schockierende oder traumatisierende Erfahrungen machen.

Zwar ist zu solcher kommunikativen Begleitung, zum Spenden von Trost und Beistand ist eigentlich jeder empathische Mitmensch in der Lage. In der Kindheit hat sie/er den Trost durch Eltern, Verwandte oder Freunde erfahren, hat erlebt das Zuspruch und Ermutigung, Beschreibung und Erklärung helfen können, kritische Erfahrungen besser und schneller zu verarbeiten. Dennoch sollten die Fähigkeiten des Laien hier nicht überschätzt werden. Familiäre Nähe oder enge Freundschaft können bei ernsthaften psychischen Erkrankungen eher hinderlich und kontraproduktiv sein, genauso wie die Verdrängung oder Unterschätzung dieser Art von Leiden, wie es in den Rettungsdiensten und Feuerwehren lange der Fall war. Gerade psychische Wunden können in den meisten Fällen nicht mit Hausmitteln und nicht in Selbsttherapie geheilt werden. Die psychosoziale Intervention und natürlich die Therapie sind Aufgaben für Experten wie Psychologen, Psychiatern und Psychotherapeuten oder Geistlichen.

Sicherheitskommunikation nimmt also in der psychosozialen Intervention verschiedene Formen an, von *Ansprache, Zuspruch, Trost und Zusicherung bzw. In-Aussicht-*

Stellung von Hilfe in der peritraumatischen Phase³³ unter dem unmittelbaren Eindruck des krisenhaften oder katastrophischen Erlebens bis hin zum *therapeutischen Gespräch* in der posttraumatischen Phase, oder bis hin zu Therapieformen, in denen Traumabewältigung künstlerisch, musikalisch oder literarisch durch die Produktion z.B. von Bildern, Klängen oder Texten unterstützt werden kann.

Grundsätzlich sollten Intervention solcher Art sich an folgenden Prinzipien orientieren:

- Freiwilligkeit
- Selbstverantwortung
- Anonymität bzw. Verschwiegenheit
- Aufklärung und Information (z.B. über Maßnahmen)
- Angemessenheit und Zumutbarkeit von Maßnahmen
- Therapeut als "Anwalt" des Klienten
- Ressourcen bewusst machen und stärken³⁴

Soweit es sich in der Intervention oder Therapie um Gespräche handelt, werden z.B. im diagnostisch-anamnetischen Bereich die Formen des informativen und des beratenden Gesprächs, in der Therapie auch die des belehrenden und stützenden Gesprächs unterschieden. Dabei kommt es darauf an, ein Gesprächsklima (und eine Beziehung) zwischen Therapeut und Patient entstehen zu lassen, das von gegenseitigem Vertrauen und Akzeptanz geprägt ist, das sich in der Ansprache des Patienten eines persönlichen Tones bedient, das durch Fragen, Nachfragen und Paraphrasierungen ein aktives Zuhören betont, das sich der gegenseitigen Aufmerksamkeit versichert, das sich der hermeneutischen Grundhaltung des wohlwollenden Verstehens bedient und eine wertschätzende Grundhaltung ausdrückt. Dass die Schaffung eines solchen Gesprächsklimas Zeit und Ruhe braucht, ist leicht ersichtlich.

Aber auch für die Erstversorgung im Notfall sind Konzepte und Hilfen verfügbar.³⁵

³³ Vgl. Grünbacher, Timo. Wenn die Welt zusammenbricht ...: Krisenintervention in der peritraumatischen Phase aus ressourcenorientierter Perspektive. Norderstedt: BOD, 2013.

³⁴ Vgl. Ebd.

³⁵ Vgl. Lasogga, F. & Gasch, B. Psychische Erste Hilfe bei Unfällen (5. überarb. Aufl.). Edewecht: Stumpf und Kossendey 2013; ders. Kinder in Notfällen. In C. Breitsamter (Hrsg.), Notfallseelsorge. Ein

Die starke Ausbau der Angebote psychosozialer Betreuung und der Kriseninterventionsteams für Opfer und Retter spiegelt auch den großen Bedarf an dieser Stelle wider. Nach vertraulichen Angaben von Rettungsdiensten und Feuerwehren ist der durch psychische Belastungen bedingte Ausfall von Personal direkt an Unfallorten erheblich. Die Versorgung posttraumatischer Belastungsstörungen wird seit Jahren immer häufiger und von immer mehr Rettungskräften in Anspruch genommen.

3. Skizze einer operationalen Katastrophentheorie

Autor: Gebhard Rusch

Ausgangspunkte und Argumentationsrahmen der folgenden Überlegungen sind zunächst kognitions-, handlungs-, sozial- und systemtheoretische Grundlagen. Dazu sind explizit zu nennen die Kognitionsbiologie H.R. Maturanas, der Radikale Konstruktivismus wie ihn Ernst von Glasersfeld und Heinz von Foerster entwickelt haben, die Handlungstheorien von Waltraud Brennenstuhl und Jochen Rehbein, die sozialtheoretischen Ansätze von Anthony Giddens, Norbert Elias sowie die systemisch-konstruktivistischen Arbeiten von Peter M. Hejl, Siegfried J. Schmidt und Niklas Luhmann.³⁶ Darüber hinaus knüpft der Beitrag explizit an die Kieler Schule der katastrophensoziologischen Forschung, also an die Arbeiten von Lars Clausen (FAKKEL-Modell), Wolf Dombrowsky (LIDPAR-Modell) und Martin Voss sowie an das Konzept der Soziodynamik von Dirk Helbing³⁷ an.

Verbindendes Element ist eine *System- und Prozess-Perspektive*, also eine Sicht auf die *Dynamiken des Verhaltens* von Individuen, Gruppen, Organisationen und großen soziotechnischen Gebilden (z.B. Infrastrukturen, Staaten) in Alltags- und Ausnahme-

³⁶ Vgl. dazu: Rusch, Gebhard 1987. Von einem konstruktivistischen Standpunkt. Erkenntnis, Wissenschaft, Geschichte. Frankfurt/M.: Suhrkamp; ders. 2007. „Understanding – The Mutual Regulation of Cognition and Culture“ In: Constructivist Foundations, Vol. 2, No. 2-3, March 2007, 118 – 128; ders. 2006. „Media Communities as Catalysts of Innovation and Development“. In: Hipfl, Brigitte/Hug, Theo (Hrsg.): Media Communities. Münster, New York: Waxmann, 75 – 92; ders. 2003. „Die Entkopplung von Kommunikation und Rezeption. Verständigungsverhältnisse in der Mediengesellschaft“ In: Richter, Helmut/Schmitz, H.W. (Hrsg.): Kommunikation – ein Schlüsselbegriff in den Humanwissenschaften. Münster, S. 149 – 165.

³⁷ Vgl. Helbing, Dirk & Weidlich, Wolfgang 1995. Quantitative Soziodynamik. Gegenstand, Methodik, Ergebnisse und Perspektiven. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 47, 1995, S. 114-140; Voss, Martin 2006. Symbolische Formen. Grundlagen und Elemente einer Soziologie der Katastrophe. Bielefeld: Transcript; Lars Clausen 2003. Reale Gefahren und katastrophensoziologische Theorie, in: Lars Clausen, Elke M. Geenen, Elísio Macamo (Hrsg.), Entsetzliche soziale Prozesse, Lit-Verlag, Münster; Ders. & Wolf Dombrowsky 1983. Einführung in die Soziologie der Katastrophen, Bonn (Bundesamt für Zivilschutz);

zuständen, d.h. vor allem *im Übergang von (relativ) stabilen zu (relativ) instabilen Bedingungen.*

Daraus kann ein Begriff der Sicherheit (im Sinne von Security) als Handlungssicherheit bzw. operationale Sicherheit von Systemen (operational Freedom) entwickelt werden, der auch wesentliche Implikationen für das Konzept der Freiheit bietet.

Hier und heute bezeichnen die Worte Freiheit und Sicherheit vor allem und zunächst politische Begriffe. Legitimatorische und agitatorische Diskurse, Wahlkampfrhetorik und Parlamentsdebatten, Zivilgesellschaft und politische Administration bemühen regelmäßig und formelhaft Begriffe von Freiheit und Sicherheit für ihre jeweiligen Zwecke. Dabei werden die Begriffe oft in ein oppositionelles Verhältnis zueinander gesetzt: Mehr (z.B. innenpolitische) Sicherheit, weniger (z.B. persönliche) Freiheit, und umgekehrt. Oder Sicherheit wird zur Voraussetzung und Bedingung von Freiheit (z.B. in der „wehrhaften Demokratie“).

Die operationalen Wurzeln dieser Begrifflichkeit in der Wahrnehmung, im Verhalten und Handeln sozio-biologisch und kulturell kommunisierter Individuen gelangen dabei jedoch weit aus dem Blick. Welche initialen und konsolidierten Eindrücke, Einsichten und Erfahrungen sind es, auf die wir uns affektiv und rational mit diesen Begriffen beziehen? Wie fühlt sich Sicherheit an? Wie sieht Verhalten oder Handeln als Ausdruck von Freiheit aus? Kann man Freiheit spüren? Zu welcher Freiheit ist man überhaupt fähig? Wieviel Sicherheit ist für das Leben nötig? Welche operationalen Evidenzen bieten Wahrnehmung und Verhalten für Sicherheit und Freiheit vor allen ideologischen Aufladungen, historischen Interpretationen und philosophischen Explikationen ?

Die Begriffe von Freiheit und Sicherheit werden hier als Konstrukte betrachtet, d.h. als Hervorbringungen im Prozess kognitiver und sozialer Wirklichkeitskonstruktion. Nach dem Vorbild Jean Piagets, der die ontogenetische Konstruktion physikalischer Grundbegriffe nachzeichnete, werden hier die Begriffe von Freiheit und Sicherheit im reflexiven Erleben eigenen Verhaltens und mit Blick auf sozio-kulturelle Kontexte analysiert. Im Wesentlichen zeigt dies, dass Sicherheit und Freiheit positiv bestimmt werden können als Eigenschaften eines Tuns, in dem sich die Handlungssouveränität des Akteurs sowohl als Fertigkeit (in der Qualität der Ausführung der Handlung) wie auch als Fähigkeit (in der situativ gebundenen Entscheidung für die Ausführung,

Fortsetzung und Vollendung der Handlung) artikuliert. In der operationalen Selbstbestimmung im Handeln und in der flüssigen Zielerreichung durch das Handeln fällt daher die größtmögliche Freiheit mit der größtmöglichen Sicherheit zusammen. Im Handeln sind operationale Freiheit und Sicherheit also äquivalent. Deshalb trifft es nicht zu, dass der Begriff der Sicherheit nur ex negativo bestimmt werden könne aus der Betrachtung all dessen, was Sicherheit vermindere oder bedrohe. Man muss die Dialektik von Sicherheit und Unsicherheit nicht bedienen. Denn es ist möglich, Sicherheit positiv durch das Vorhandensein spezifischer Bedingungen, und nicht durch das Fehlen oder die Abwesenheit von Bedrohungen oder Gefahren zu charakterisieren.

3.1 Verhalten, Handeln und Selbstwirksamkeit

Aus der Entwicklungspsychologie Jean Piagets kann man lernen, dass die ontogenetische kognitive Entwicklung ein Prozess der Bildung und Verknüpfung sensu-motorischer Schemata, der Koordination solcher Verknüpfungen, der Interiorisierung von motorischem Verhalten, aus dem schließlich durch rekursive Kopplungen dieser Schemata das Konzept des Selbst (und der Umwelt) aus Selbstbeobachtung und der Erfahrung von Selbstwirksamkeit entsteht. Die neuere Kognitionsforschung hat an die Schematheorie angeschlossen und mit dem Begriff der kognitiven Konzepte, Mental Models, kognitiven Scripts, Frames und Plans Instrumente zur Verfügung gestellt, jene internen Repräsentationen und Relationen zwischen sinnlichen Anmutungen, verbalen Bezeichnungen, Vorstellungen und verknüpften motorischen Aktivitäten zu modellieren.

Dabei ist menschliches Tun repräsentiert durch Scripts und Plans, die als prozedurales oder besser: operationales Wissen einerseits das Handeln (als intentionales Verhalten) leiten, indem sie dem Handeln eine Ausführungsreihenfolge, einen kontextuellen Rahmen (i.e. Sinn und Bedeutung) sowie die Richtung weisen, andererseits und zugleich der (Selbst-)Beobachtung als Assimilationsschema zur Verfügung stehen, um die Wahrnehmung (als Identifikation sinnlich-affektiver Zustände) begrifflich und formsprachlich zu gestalten (vgl. Gestaltbegriff bei Wertheimer, Metzger).

Entscheidend ist hier, das jedes Handlungswissen als *Know How* anfällt, also als ein operationales Wissen davon, was wie getan werden kann. Die z.T. mühsam erlernte Erreichung von Zielen durch Ausführung bestimmter Tätigkeiten verdichtet sich zu Vollzügen eines *Könnens*, zu *Fähigkeiten* und *Fertigkeiten*, allgemein zu *Kompetenzen*. Es entsteht für das Subjekt eine eigene *Handlungsmächtigkeit*, das Vermögen, eigene Zustände zielgerichtet/intentional verändern zu können.

Die Intensität und Beharrlichkeit, mit die Kompetenzen vom Kindes- bis ins Erwachsenenalter ausgebildet und entwickelt werden, wäre kaum erklärbar, wenn nicht damit nicht auch Vergnügen, Befriedigung oder Lust verbunden wäre. Entsprechend hat Piaget das Konzept der Funktionslust als Wirksamkeitsmotivation, als Antrieb zum Üben durch Wiederholung immer gleicher Abläufe, als Spaß an körperlicher und geistiger Betätigung, als Reiz des Spiels.

An dieser Stelle ist festzuhalten, dass im Verbund all der bezeichneten kognitiven Operationen aus Beobachtung und Unterscheidung das Selbst konstruiert wird, das sich Wahrnehmungen und Erfahrungen, Wissen und Kompetenzen zuschreibt, und dadurch eigene Handlungsmächtigkeit und Selbstwirksamkeit erlangt. Aus dieser Quelle sehen wir *Selbst-Bewusstsein*, *Selbst-Gewissheit* und *Selbst-Beherrschung* hervorgehen. Die Erfahrung kompetenten Handelns, d.h. die Erfahrung, über ein Handlungswissen zur Erreichung bestimmter Ziele zu verfügen, das tatsächlich diese Ziele und nicht etwas anderes erreichen lässt (Validität), die Erfahrung, das diese Ziele mit hoher Zuverlässigkeit und im Prinzip an allen Orten und zu allen Zeiten durch die Ausführung des entsprechenden Verhaltens zu erreichen sind (Reliabilität) und die Erfahrung, dass man dieses Verhalten flüssig, ohne Stocken, vielleicht sogar mit einer gewissen Eleganz beherrscht (Fluidität), die Erfahrung kondensiert in dem Gefühl der *Sicherheit*, das als affektive oder emotionale Tönung das kompetente Handeln auszeichnet und begleitet. Sicher in einer Fremdsprache sein, sicher eine Sonate auf dem Klavier spielen, sicher eine Halse mit dem Segelboot machen. Sicherheit bezeichnet hier die hohe Güte oder Qualität der Handlungsausführung (was die Zielerreichung impliziert).

Entsprechend entsteht *Unsicherheit* aus der *Irritation von Handlungsmächtigkeit* oder *Handlungsgüte*. Und das bedeutet, dass die im kompetenten Handeln erfahrene Sicherheit in den Anmutungen und Begriffen ungestörter, ungehemmter, unbehinder-

ter, flüssiger und erfolgreicher Handlungsausführung zugleich Ausdruck höchster (Handlung-) Freiheit ist. Sicherheit (Security) und operationale Freiheit (operational freedom) erweisen sich so als Seiten derselben Medaille: des guten Gelingens von Handlungen. Selbstverständlich ist es da kein Zufall, dass die Bewältigung des Alltags am besten in *Routinen*, *Ritualen* und *Praktiken* gelingt, und dass es solche Regularitäten und Gewohnheiten sind, die den Alltag als solchen verkörpern und zugleich für seine tagtägliche Reinstantiierung sorgen, was ihn als Ort der Stabilität und *Sicherheit* erscheinen lässt. Auf sozialer Ebene sind es z.B. *Konventionen* und *Institutionen*, die in Interaktion und Kommunikation für Stabilisierung, Kalkulierbarkeit und Wiedererkennbarkeit der Verhältnisse und dadurch wiederum Sicherheit produzieren. In beiden Fällen, für das Individuum und für die Gesellschaft, bieten solche Sicherheiten als die Geschäftsgrundlagen des Lebens zugleich jene Freiheiten, aus denen Neues und Anderes entstehen kann.

3.2 Organisationale Sicherheit und Freiheit

Auf organisationaler Ebene, d.h. auf der Meso-Ebene soziotechnischer Systeme zeigt sich die Güte des organisationalen Prozessierens in seiner Effektivität, also der Ziel bzw. Zwecktreue (Validität) und Prozesstreue (Reliabilität) sowie der Effizienz, z.B. der Flüssigkeit (Kontinuität), der Reibungslosigkeit der Abläufe, dem günstigen Verhältnis von Aufwand und Kosten usw.

Wieder entsteht *Sicherheit* (hier im Sinne von Security und Safety) für die betrieblichen Ereignis-Systeme (Ruegg-Stürm) und Prozessketten (z.B. in der Just-in-Time-Logistik) aus der dynamischen Stabilität und der Zuverlässigkeit, mit der die einzelnen Prozesse bestimmten Output generieren und das Gesamtsystem aus dem Zusammenspiel der Teilprozesse seine Leistung erbringt. Diese Leistung beschreibt sozusagen die System- oder *Prozess-Mächtigkeit* der Organisation, in der sich auch so etwas wie die *Prozess-Beherrschung* und schließlich so etwas wie *Organisations-Gewissheit* artikulieren, alles Ausdruck der System- oder Organisationsgüte, Ausdruck einer *organisationalen Kompetenz*, also eines organisationalen und systemischen *Know Hows*, das im Handeln des Managements und der Mitarbeiter verkörpert wird.

Fluidität und Prozess-Kontinuität (Business Continuity) sind deshalb Ausdruck organisationale Sicherheit. Deshalb stellt sie auch einen wesentlichen Faktor im Qualitätsmanagement und eine wesentliche Bedingung für Vertragsfähigkeit und Vertragstreue dar.

Und wieder entsteht Unsicherheit aus allen möglichen Irritationen der Organisationsdynamik. Dass Prozess-Sicherheit (Safety) – wie im sozialen Feld durch Konventionalisierung – im technologischen Bereich durch Standardisierung und Normung gefördert wird, liefert eine zusätzliche Bestätigung dafür.

Halten wir fest: Sicherheit ist etwas Gemachtes, aktiv Produziertes, das prinzipiell immer wieder hergestellt, immer wieder (tagtäglich) reproduziert werden kann und muss. Sicherheit ist relativ zu wahrgenommenen, erkannten, als relevant erachteten Irritationen von Handlungsmächtigkeit oder Handlungsgüte, organisationaler oder prozessualer Kontinuität. Entsprechend relativ sind Sicherheitsprobleme sowie Schutz- und Vorsorge-Ziele.

3.3 Irritationen von Selbstwirksamkeit und Prozess-Kontinuität

An welche Arten von Irritationen im Ablauf von Handlungen oder Organisationsdynamiken wäre nun zu denken? Die folgende Liste ist bestimmt nicht vollständig, gibt einen Eindruck davon, welche Quellen von Unsicherheit zu bedenken sind:

- (1) *Störungen* von Operationen (Handlungsvollzügen, organisationalen Prozessen)
- (2) Behinderungen der Erreichung von Zielen (Verzögerung, Erhöhung von Aufwand)
- (3) *Mangel* an Ressourcen (Kompetenzen/Können, Energie, Material ...)
- (4) *Stocken* von Operationen (Ausfall von Teilprozessen, Verlangsamung, Pausen, Gedächtnislücken)
- (5) *Versagen* von Kompetenzen, Leistungen (Aus- bzw. Unterbleiben von Leistung)
- (6) *Fehler* (situativ, zeitlich oder operativ unpassende, falsche Leistung)

- (7) *Verlust* von Möglichkeiten (Blockade bestimmter Operationen, Zwang zum Ausweichen, Zwang zu Alternativoperationen)
- (8) *Verunmöglichung* (Blockade jeder Operation; zeitliche, situative, operative Grenzen)

3.4 Irritation: Störung, Krise, Katastrophe

Art und das Ausmaß der Irritation von laufenden oder geplanten Handlungsvollzügen (Mikroebene), organisationalen und überorganisationalen Prozessen und Operationen (Meso- und Makroebene) werden nun bestimmbar als *Belastung* oder *Stress von Systemen* und in ihrem Impact, in ihrer Schwere und Charakteristik beschreibbar als *systemische Belastungsreaktionen*.

An dieser Stelle ist bereits absehbar, wohin das – katastrophentheoretisch – führt: abhängig von unterschiedlichen *Intensitäten*, *Reichweiten* oder *Systemtiefen* und *abhängig von unterschiedlichen Arten der Belastung* (z.B. spezifischen Betroffenheiten) können Störungen, Krisen oder Katastrophen als systemische Belastungsreaktionen verstanden werden. Dabei ist es zunächst völlig gleichgültig, welche Art von (z.B. Naturereignis) die Belastung hervorgerufen hat. Entscheidend ist, dass es allein vom System abhängt, ob und in welcher Weise es betroffen werden kann. Und ist gerade diese systemspezifische Betroffenheit (oder auch Verletzlichkeit, neudeutsch Vulnerabilität), die nach Art und Schwere – für das System – zum Problem werden kann. M.a.W.: nicht Erdbeben sind Katastrophen, sondern die Belastungen (Verletzungen, Zerstörungen, Zusammenbrüche des Alltags) , in deren vielen Gestalten und Begriffen Mensch und Gesellschaft das Geschehen erleben und erleiden.

Hier trifft sich die Argumentation mit der grundlegenden Einsicht der Kieler Katastrophensoziologie, dass Katastrophen immer persönliche und soziale Ausnahmezustände, stets Formen „krassen sozialen Wandels“ sind.

Die Logik dieses systemischen Ansatzes führt weiter zu der Fragen der *Belastbarkeit* und *Irritationstoleranz*, der Empfindlichkeit und Anfälligkeit , der Verletzlichkeit oder Zerstörbarkeit. Wieder sind auch diese Eigenschaften abhängig vom *Systemtyp* und von den jeweiligen *spezifischen Systemeigenschaften* zum Zeitpunkt des Eintritts und für die Dauer der Belastung. Hier ist zu denken z.B. an die Generalisierbarkeit bzw. Spezialisierbarkeit von Wissen und Kompetenzen im Sinne kognitiver Flexibilität, organisationale Elastizität und Plastizität, physischer, psychischer, sozialer und technischer *Robustheit* und *Resilienz*. Aus der Abwägung der systemischen Stärken und Schwächen kann dann ein Konzept der Irritations- *Bewältigungskapazität* als dasjeni-

ge Vermögen gewonnen werden, Belastungen *standzuhalten* (Belastungstoleranz) bzw. diese zu *kompensieren* (Belastungsmanagement).

DEEP WATER HORIZON

Betrachten wir zur besseren Veranschaulichung als aktuelles Beispiel das Unglück auf der US-amerikanischen Ölbohrplattform Deep Water Horizon im Golf von Mexico und dessen katastrophische Folgen im April 2010.



Abb. 5: Deep Water Horizon³⁸

Durch die Explosionen an Bord der Plattform ist zunächst diese Betriebseinheit mit Personal und technischer Ausstattung als System betroffen. Die *Belastung* bestand konkret in der *Verunmöglichung* der Ölförderung und der Fortsetzung des Betriebs der Förderanlage, die in allen funktionswichtigen Teilen bis an den Grund des Ozeans zerstört wurde. Tragisch waren vor allem die Todesfälle unter den BP-Mitarbeitern auf der Plattform. Dieser schon erhebliche *personelle und materielle Schaden* der Ölgesellschaft BP und des Plattformbetreibers wurde jedoch bei weitem übertroffen durch den *ökonomischen Schaden*, der der Fischerei und dem Tourismus in den von

³⁸ Quelle: <http://www.deepwaterhorizonresponse.com/go/site/2931/> (17.5.2010)

der durch das am Meeresboden austretende Öl verpesteten Seegebieten und Stränden, ganz zu schweigen von den *ökologischer Schaden* an Flora, Fauna und Umwelt in betroffenen Region.

Die durch die Belastungen der Unternehmen, der Administration, der Fischerei- und Touristikbranche und der Umwelt als systemische Belastungen bedingten Herausforderungen ließen sich klar identifizieren und benennen: Als *Belastungsanforderungen* wurden das Löschen, der Stopp des Ölaustritt am Meeresboden, das Eindämmen der Ölpest und z.B. die Beseitigung der Verschmutzungen erkannt.

Zu den *Involvierten Systemen* waren einzelne und Gruppen von Menschen, Unternehmen, Kommunen, Bundesstaaten, der Staat der USA und Nachbarländer zu zählen.

Als *Belastungsreaktionen* wurden Lösch-, Bergungs- und Aufräumarbeiten, das Sammeln bzw. Auffangen ausgetretenen Öls, dessen chemische oder termische Zerstörung, Versuche zur Abdichtung des Lecks am Meeresgrund, also Arbeiten zum Abdichten, Abschirmen oder Absperren des Ölaustritts unternommen. *Belastungstypen* oder *Arten der Belastung* (Betroffenheiten) sind Tod, Trauer, materielle und ökonomische Verluste, ökologische Beeinträchtigungen.

Das Unglück zeigt in unüberbietbarer Weise die Grenzen der *Belastbarkeit* oder *Irritationstoleranz* zunächst des Ölfördersystems. Dass es zur Explosion kommen konnte, hat vermutlich in erster Linie technische Ursachen. Das Unglück zeigt aber auch die Empfindlichkeiten und Verletzlichkeiten der beteiligten Systeme, die bis hin zur Zerstörbarkeit reichen.

Insgesamt erwiesen sich die Bewältigungskapazität als nicht ausreichend. Insbesondere stellte sich das *Belastungsmanagement* als völlig überfordert dar, weil für die Lösung der anstehenden Probleme, für die Bearbeitung der Belastungsanforderungen nach Art und Umfang offensichtlich keine Lösungen bekannt oder verfügbar waren.

3.5 Belastungsmanagement

Das Beispiel Deep Water Horizon zeigt – durch die zeitliche Erstreckung des Ablaufs vielleicht besonders eindrucksvoll – dass das System-Operationen (nicht nur, aber

ganz besonders) unter Belastung auf die Verfügbarkeit spezifischer Ressourcen angewiesen sind, und zwar auf

- *Know How* (Wissen, Können),
- *Zeit* (i.S.v. Operationsdauer, Kompensationsdauer, Zeit zum Handeln),
- *Raum* (i.S.v. Orten für Bereitstellung und Ausführung von Operationen),
- *Ausführungsinstanzen* (z.B. Personal, Hilfskräfte, Roboter, Maschinen, Steuerungssysteme)
- *Material* (als Werkzeug, Werkstoff oder Energieträger, i.e. Nahrung, Treibstoff, Brennstoff).

Die Verfügbarkeit jeder dieser Ressourcen kann in unterschiedlichem Maße kritisch sein oder kritisch werden, und abhängig davon die *Belastung* in unterschiedlicher Weise beherrschbar oder zu bewältigen sein. Die Bewältigungskapazität erweist sich hier als Funktion der Ressourcenverfügbarkeit und die Ressourcen erweisen sich als Kontrollfaktoren der Bewältigungsarbeit. Auf diese Weise lassen sich verschiedene Irritationstypen danach unterscheiden, in welchem Umfang Ressourcen für ihre Bewältigung verfügbar sind.

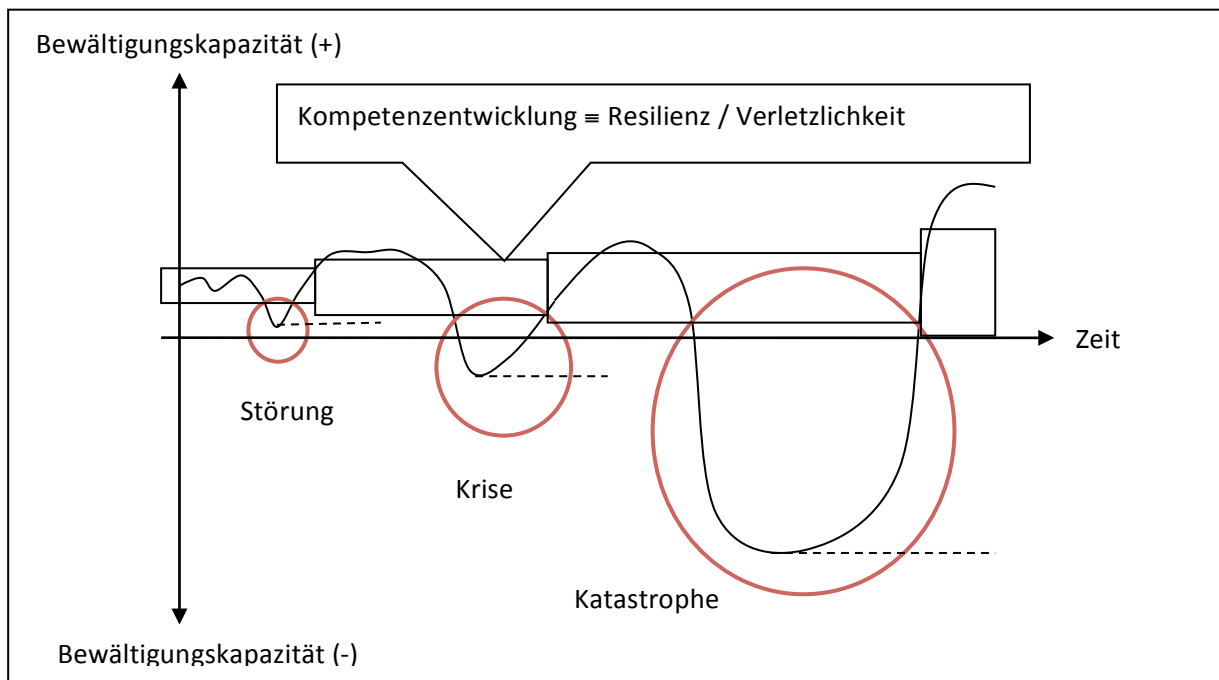


Abb. 6: Zusammenhang zwischen Bewältigungskapazität, Irritation bzw. Belastung und kritischen Belastungszuständen, Katastrophendynamik als Gradientendynamik oder Stufendynamik

Ist die Bewältigungskapazität positiv, treten Irritationen oder Belastungen lediglich als *Störungen* (des Normalbetriebs) auf. Ist die Bewältigungskapazität defizitär (in einer oder mehreren der Ressourcendimensionen), kann der Systemzustand als kritisch oder *krisenhaft*, d.h. potentiell katastrophisch gelten. Definitiv und akut *katastrophisch* ist der System-Zustand dann und solange wie die *Bewältigungskapazitäten in allen Dimensionen zugleich defizitär sind*.

Betrachten wir die Systemdynamik solcher Irritationen, so lassen sich die folgenden Phasen in einer Kaskade der System-Störung, Destabilisierung bis hin zur Desintegration und der Kompensation, Restrukturierung bis hin zur Reintegration unterscheiden.

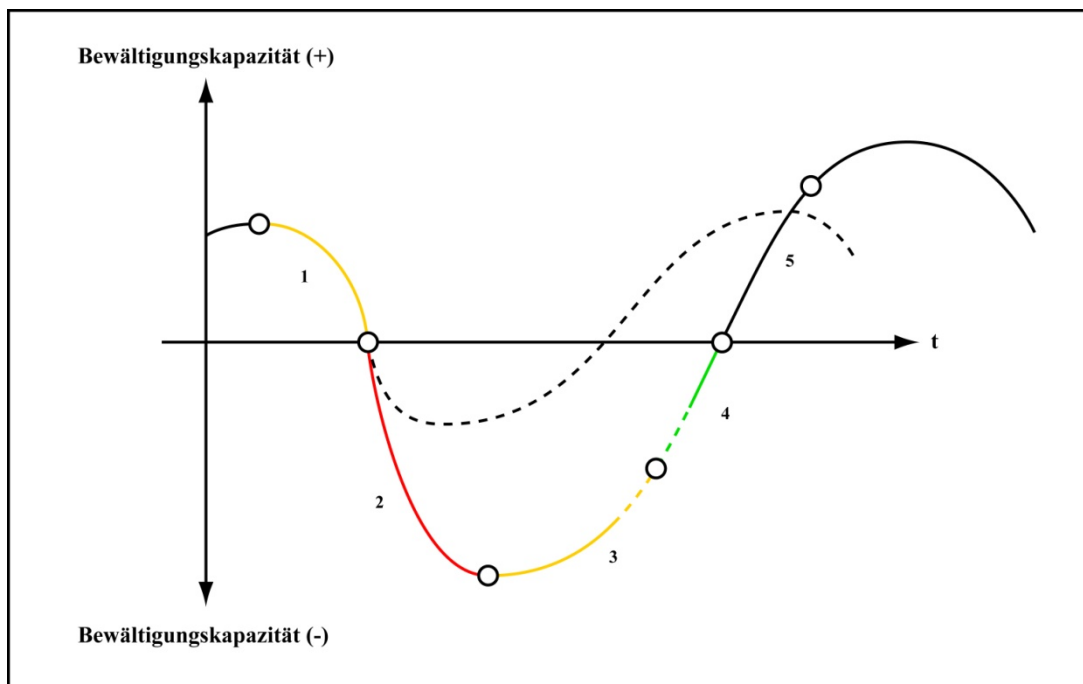


Abb. 7: Phasen der Krisen- und Katastrophendynamik, Erläuterungen im Text.

Für katastrophische Dynamiken kann der Phasenverlauf wie folgt beschrieben werden:

Phase 1. *Destabilisierung*: Das Ressourcendefizit wird deutlich durch das Versagen oder Fehlen von Abfangstrategien und Bewältigungsstrategien für eine aufgetretene Belastung.

Die folgende Abbildung illustriert diese Phase mit der Überspülung eines Deiches in der Fukushima-Region im Jahr 2011. Der Deichbau als Vorkehrung zum Abfangen

und Bewältigen von Fluten ist den Anforderungen in diesem Fall nicht mehr gewachsen. Andere Mittel, z.B. Pumpen, können nichts mehr ausrichten.



Abb. 8: Eine Welle des Tsunamis nach dem Erdbeben von 2011³⁹

Phase 2. *Desintegration*: Wird eine kritische Schwelle in der defizitären Ressourcenverfügbarkeit und der Wirksamkeit der Bewältigungsarbeit überschritten, beginnt die Dissoziation des Systems. Nichts geht mehr.



Abb. 9: Fukushima Region⁴⁰

³⁹ Quelle: DPA, Handelsblatt 29.08.2012 (http://www.bz-berlin.de/multimedia/archive/00290/tsunami-japan-56_29079818.jpg)

Phase 3. *Kontrazeption*: In dieser Lage kann es nur darum gehen, Schlimmeres zu verhüten, das noch Mögliche zu tun, Verluste von Ressourcen zu mindern.



Abb. 10: Fukushima-Region. Menschen retten sich auf die Dächer der noch stabilen Häuser.⁴¹

Phase 4. *Regeneration*: Der beginnende Wiederaufbau, verlangt Lösungen zu improvisieren, neue soziotechnische Strukturierung erfolgt ad hoc, zunächst mit sehr geringer Reichweite lokal und regional, die Planung von Restrukturierung und Reorganisation setzt ein, die Operationen der Betroffenen und Hilfskräfte werden planmäßiger und koordinierter.

⁴⁰ Quelle: Fokus Online 19.08.2011
(http://p4.focus.de/img/gen/o/A/HBoAAmZe_Pxgen_r_Ax541.jpg)

⁴¹ Quelle: Bild.de 19.08.2011 (<http://www.bild.de/news/ausland/news-ausland/tsunami-warnung-nach-erdbeben-in-japan-19480886.bild.html#>)



Abb. 11: Fukushima Region. Direkt nach dem Tsunami (links) und drei Monate später (rechts)⁴²

Phase 5: *Neuer Alltag*: Am Ende der Regenerationsphase beginnt ein neuer Alltag, in dem an alte Gewohnheiten und Standards angeschlossen und unter den veränderten Voraussetzungen ein neues soziotechnischen System, ein neues Leben beginnen kann.



Abb. 12: Fukushima Region. Normalität im Ausnahmezustand.⁴³

⁴² Quelle: Spiegel Online Wissenschaft (http://www.spiegel.de/thema/erdbeben_in_japan_2011/ ;25.10.2013)

⁴³ Quelle: Fokus Online, 05.04.2011 (http://p4.focus.de/img/gen/0/2/1302004546_jpeg-147D0A00FB6F669F-20110405-img_29653382_1580529_4_dpa_Pxgen_r_Ax541.jpg)

Das Foto der spielenden Kinder ist zwar eigentlich noch der Regenerationsphase zuzurechnen, und greift also an dieser Stelle zu kurz. Dennoch deutet sich darin an, dass Antriebe und Gepflogenheiten lebendig bleiben, neue Beziehungen geknüpft und eine Lebensweise im Arrangement mit den Verhältnissen kreierte werden kann.

Die folgende Darstellung nimmt die theoretischen Überlegungen noch einmal auf und veranschaulicht noch einmal die Verhältnisse in der Verfügbarkeit der verschiedenen Ressourcen für Krisen- und Katastrophenlagen, wie sie durch die nur teilweise oder vollständig negative Verfügbarkeit gekennzeichnet sind.

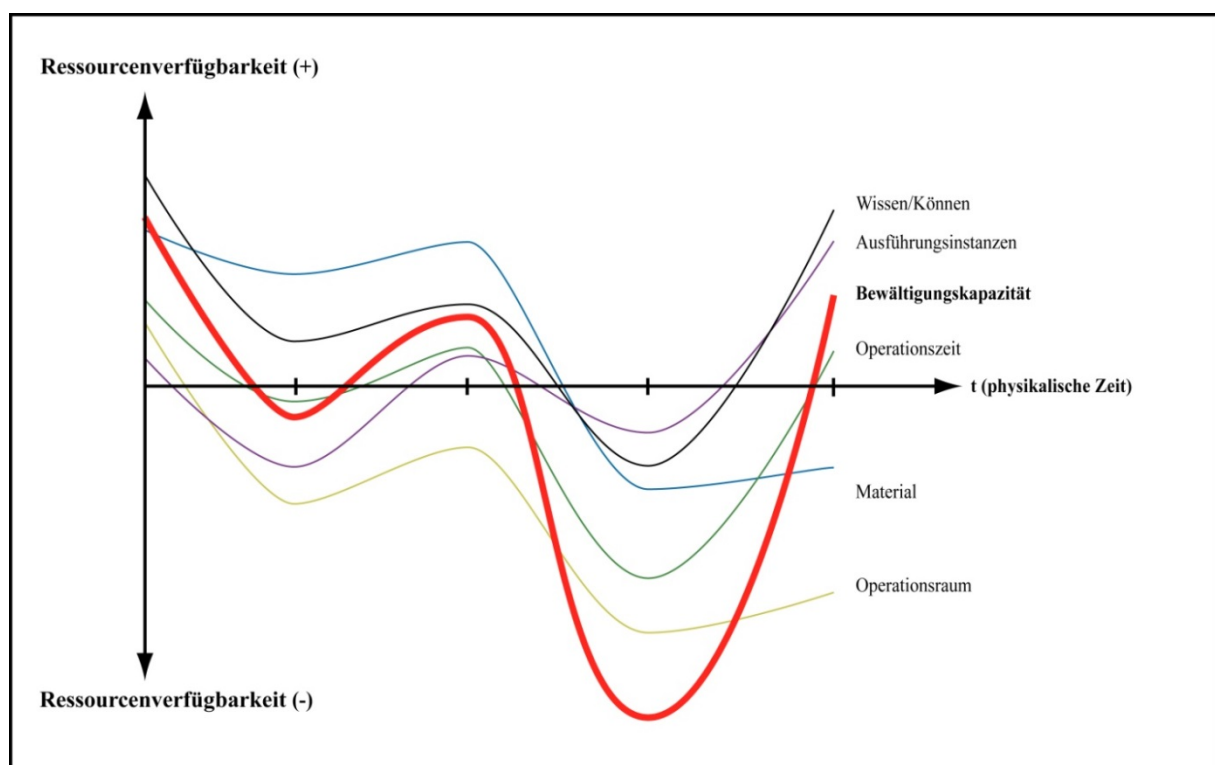


Abb. 13: Eskalation von Krise (in Teilbereichen defizitär) zu Katastrophe (in allen Bereichen defizitär) abhängig von Ressourcenverfügbarkeit

3.6 Katastrophentheorie und Strategische Aspekte von Sicherheitskommunikation

Der hier entwickelte operationale Ansatz zu einer Störungs-, Krisen- und Katastrophentheorie bietet sowohl mit Blick auf mögliche Themenspektren als auch unter medientechnologischen und Formataspekten zahlreiche Ansatzpunkte für die strate-

gische Planung und den strategischen Einsatz von Kommunikationsmaßnahmen und Medien. Die Parameter werden dabei im Vorfeld kritischer Zustandsveränderungen und im akuten Fall im Wesentlichen bestimmt durch

- Status der Resilienz und Vulnerabilität der soziotechnischen Systeme
- Betroffenheitslagen bei Bevölkerung und Rettungskräften
- Ressourcenverfügbarkeit
- Verfügbarkeit von Kommunikationswegen und Medien als Ressourcen

Der Status von Resilienz und Vulnerabilität soziotechnischer Systeme (Punkt 1) ist skalenabhängig mit zunehmender Komplexität der Systeme und mit abnehmender Stabilität von Umweltfaktoren (etwa unter Bedingungen eines rasanten Klimawandels) immer schwierig zu bestimmen. Die Maßstäbe für den Hochwasserschutz verschieben sich z.B. kontingent mit jedem neuen Jahrhunderthochwasser weiter nach oben (d.h. hin zu höheren Deichen, größeren Überflutungsgebieten usw.). Die Maßstäbe für die Innere Sicherheit werden tendenziell den jeweils letzten Abwehranforderungen angepasst und die Maßstäbe für die Sicherheit von Geräten und Anlagen folgen regelmäßig den Fortschritten in der Überwachungs-, Kontroll- und Regelungstechnik. In diesen Abhängigkeiten beruht jede Vorsorge auf der Installation von Früh-Warnsystemen (Messung kritischer Variablen für die Berechnung möglichst langer Prognosezeiträume, z.B. Tsunami-Warnsystem) und – wo deren Grenzen erreicht sind - letztlich auf Einschätzungen und auf der Phantasie von Experten. Deshalb können auch alle Präventionsanstrengungen sich nur an Bewährtem, also an Erfahrungen, an den Vorlaufzeiten wissenschaftlich begründeter Warntechnologien und Expertenurteilen orientieren. Wer den Verlauf der Klimadebatte verfolgt hat, weiß, wie weit angesichts der teils umstrittenen Prognosen noch heute der Weg zur Planung und Realisierung von Maßnahmen ist, die Erscheinungsformen und Folgen der Klimaänderungen wahrscheinlich (ebenfalls umstritten) lindern könnten.

Betroffenheitslagen lassen sich allerdings auf der Basis von Erfahrungen für viele Krisen- oder Katastrophenszenarien beschreiben. Was bedeuten Hochwasser und Überschwemmungen für die betroffenen Menschen? Was bedeuten kurze oder lang andauernde Stromausfälle für die Fortsetzung oder Aufrechterhaltung des Alltags? Was

bedeuten Erdbeben für die Hygiene, die Gesunderhaltung, die Versorgung mit Nahrungsmitteln, die Wohnverhältnisse und Arbeitsplätze? Die Antworten auf Fragen dieser Art vermitteln – wie die oben gezeigten Fotos - zunächst ein Bild der äußeren Schäden an Gebäuden, Anlagen und Infrastrukturen. Was Bilder nicht so leicht zeigen können, sind die unsichtbaren Schäden an psychischer Stabilität, die Unterbrechung oder den Verlust engster sozialer Beziehungen, das Gefühl von Ohnmacht angesichts gigantischer Zerstörung. Betroffenheiten in diesem Sinne verkörpern buchstäblich die Erfahrung des Zusammenbruchs von Alltag und Normalität, das Trauma des Wirklichkeitsabbrisses. Und zugleich implizieren Sie für die Menschen existenzielle Bedürfnislagen für Grundversorgung und menschliche Nähe, aber eben auch für Information und Kommunikation: Wer ist geblieben? Wo sind die anderen? Wo gibt es Hilfe, Nahrung, Unterkunft, Kleidung? Wie finde ich meine Angehörigen wieder? Wem kann ich helfen?

Damit sind schon Aspekte der Ressourcenverfügbarkeit (Punkt 3) angesprochen. Für den einzelnen Betroffenen sind die abstrakten Ressourcendimensionen auf *persönliche, private, familiäre Ressourcen*, auf die *psychische und körperliche Konstitution*, auf *Hab und Gut*, auf Erfahrung, Wissen und Können herunter zu brechen. Jeder Betroffene ist in gewissem Sinn zuerst und unmittelbar sein eigener Krisenmanager. Es ist schon deshalb gut begründet, dass der Entwicklung und der organisierten Unterstützung von Selbsthilfefähigkeiten (als instantan verfügbarer Ressource) im Bevölkerungsschutz eine hohe Priorität zukommen muss⁴⁴. Auf der Community-Ebene haben Bürger längst erkannt, dass sie einen massiven und wirksamen Beitrag zu ihrem eigenen Schutz und zu ihrer eigenen Rettung leisten können.

Erst in zweiter Linie sind Betroffene (dann in der Rolle von Opfern) und Communities (als Einsatzgebiete) Gegenstand der Zuwendung von Rettungskräften und dem Management ihres Einsatzes. Man muss sich klar machen, dass mit den Rettungs- und Hilfsorganisationen und in Gestalt von uniformierten Einsatzkräften eine den Betroffenen äußerliche und eigentlich *fremde Systemlogik* Platz greift, die zwar grundsätzlich höchst willkommen ist, aber in der Exekution ihrer Maßnahmen manchmal

⁴⁴ Vgl. dazu die folgende Untersuchung des BBK: : "Empirische Untersuchung der Realisierbarkeit von Maßnahmen zur Erhöhung der Selbstschutzzfähigkeit der Bevölkerung" http://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/BBK/DE/Publikationen/PublikationenForschung/FiB_Band-15.pdf?__blob=publicationFile (20.10.2013)

über die Köpfe der Betroffenen hinweg entscheidet (z.B. bei Evakuierungen, so begründet sie sein mögen). Für die Betroffenen bleiben die Organisationen, insbesondere in ihrem Zusammenwirken, ihren Kernkompetenzen und ihren daraus entstandenen Zuständigkeiten weitgehend intransparent.

Die Ressourcenthematik bietet also vielfältige Ansatzpunkte für die Bereitstellung von Informationsangeboten, die aus Sicht der Betroffenen von hoher *situativer, sozialer und affektiver Relevanz* sind. Auf Seiten der Hilfs- und Rettungsorganisationen gehört das Ressourcenmanagement seit eh und je zu den Kernaufgaben.

Zu Kommunikation und Medien (Punkt 4) ist erläuternd noch zu ergänzen, dass Kommunikationsressourcen auf die bereits eingeführten Ressourcendimensionen abgebildet werden können, prinzipiell also keine unabhängig Ressource darstellen. Für das Belastungsmanagement spielen allerdings Fragen der kommunikativen Erreichbarkeit von Bevölkerung und Rettungskräften sowie der Reichweite von Maßnahmen neben dem oder als Teil des Ressourcenmanagements eine zentrale Rolle. Aus Managementsicht ist die Ergänzung der Ressourcendimensionen um Kommunikation also sehr gut zu rechtfertigen.

3.7 Themen kommunikativer Interventionen in Krisen- und Katastrophenlagen - Strategische Themenplanung

Folgt man den letzten Überlegungen weiter, so ergeben sich für die aufeinanderfolgenden Phasen der Krisen- und Katastrophendynamik thematische Schwerpunkte aus den jeweils anzunehmenden Betroffenheitslagen und Informationsbedürfnissen sowie den noch, schon oder wieder gegebenen Handlungsmöglichkeiten. Handlungsoptionen implizieren gewissermaßen Informationsbedarfe für die Ausführung, die pragmatischen und kontextuelle Bedingungen, die Handlungsressourcen und Modalitäten der Zielerreichung.

Die Phase (1) der Destabilisierung, bietet letzte Optionen für ein *proaktives Herangehen*. Zunächst ist an *Reaktualisierungen* von Schutz- und Rettungskompetenzen zu denken, wie sie im Rahmen der Prävention vermittelt worden sind, z.B. durch die Verbreitung von Kurzinformationen zu Selbstrettungsverhalten, Hilfeleistung für andere, Erster Hilfe, Ausstattung und Bevorratung, Notversorgung, Sicherung wichtiger Dokumente etc.. Konkret geht es um die Erinnerung an das schon einmal Gehörte, Gelesene oder Gewusste, um Anleitung und Unterstützung bei der Vorbereitung auf das erwartete Geschehen. Diese Maßnahmen dienen konkret der *Mobilisierung* von Menschen und deren Ressourcen und – soweit möglich – auch noch der (Be-) Schaffung von Ressourcen, der Einrichtung und Einstellung auf das Krisengeschehen. Zugleich sind diese Maßnahmen selbst wiederum als Präventionsmaßnahmen bzw. als Verstärker solcher Maßnahmen zu sehen.



Abb. 14: Die Ruhe vor dem Sturm: Mit Brettern versuchen die Bewohner ihre Häuser vor dem herannahenden Wirbelsturm *Irene* zu schützen.⁴⁵

Wesentliche Kommunikationsaufgaben in dieser Phase liegen darüber hinaus in der konkreten *Vorbereitung* auf das Kommende durch die Verbreitung von Warnungen,

45

Quelle:

Süddeutsche.de,

26.08.2011;

<http://polpix.sueddeutsche.com/bild/1.1135108.1355579490/860x860/irene-ostkueste-usa.jpg>

(20.10.2013)

durch rechtzeitige Alarmierung sowie Hinweise und Hilfestellungen für Schutzmaßnahmen, Evakuierungsplanungen, Informationen über Hilfs- und Rettungskräfte, die zum Einsatz kommen können und zur Kooperation mit diesen Kräften.

Das Timing dieser Informationen und Ratschläge – im Time Slot zwischen dem (offiziellen) Erkennen der Gefahr und ihrem Eintreten – verlangt entsprechende Vorbereitung z.B. von Rundfunk und Fernsehspots, Dark Sites im Web auf Seiten von Behörden, Feuerwehren usw. Solange die elektronische Kommunikationswege noch offen sind, gilt es, sie entsprechend zu nutzen.

In den Phasen (2) und (3) der *Desintegration* und *Kontrazeption* können dann nur noch *reaktive* Maßnahmen greifen. Es gilt Beistand und Unterstützung für Schutz und (Selbst-) Rettungsmaßnahmen zu leisten, den Widerstandswillen zu stärken, Fluchtwege zu bahnen, zum Aushalten und Durchhalten zu ermutigen und Besonnenheit im Handeln zu fördern. Das ist Alles an einer solchen Stelle leicht gesagt. Es bedeutet, dass Sicherheitskommunikation in dieser Lage im Wesentlichen mündliche und – solange Mobilfunkverbindungen noch zur Verfügung stehen - fernmündliche Kommunikation ist. Auch Rundfunk und Fernsehen können, soweit Studios und Sendeanlagen nicht selbst betroffen sind, im Prinzip weiter berichten und so für die direkt und die weniger hart getroffenen Gebiete und ´den Rest der Welt` als eine kommunikative Lebensader verfügbar bleiben. Diese Funktion haben in der Vergangenheit in Krisenlagen immer wieder vor allem Lokalradios und von Selbsthilfegemeinschaften installierte Web-Radios und Web-TV-Angebote wahrgenommen.

Vor allem aber ist diese Phase die Zeit der bestmöglichen aktiven Selbstrettung und der Hilfeleistung für andere Betroffene, für die Organisation und Improvisation von Schutz, die Rettung aus Notlagen, die Hilfe bei Verletzungen. Kommunikation reduziert sich in höchster Not auf Hilferufe, Hilfsangebote, Koordination von Rettungs- und Sicherungsmaßnahmen sowie Beistand.

Wurden Rettungs- und Hilfskräfte rechtzeitig herangeführt, können – mit Rücksicht auf deren Sicherheit - auch bereits professionelle Rettungsmaßnahmen eingeleitet werden, für die auch robustere Kommunikationssysteme zur Verfügung stehen. In der kontrazeptiven Phase und unmittelbar danach können diese Systeme (z.B. Satelliten-Telefonie, evtl. mit Anbindung an das Internet) für die Weitergabe von Lageinformationen und deren Verbreitung über Rundfunk, TV und Web genutzt werden. Es

gehört zu den erstaunlichen Leistungen der Mobiltelefonie und des Internets, dass z.B. bei dem schweren Erdbeben in Haiti 2010 Lageinformationen von betroffener Bevölkerung über den Kurznachrichtendienst Twitter verbreitet und Hilfeleistungen über Twitter organisiert werden konnten.⁴⁶

Selbst man bedenkt, dass diese Leistungen vor allem in den ersten Tagen der Phase (4) der *Regeneration* erbracht worden sind, ist ihr Potenzial doch deutlich. Die Organisation der nach Eintreten der Schäden beginnenden Bewältigungsarbeit sieht sich einem schier endlosen Anforderungskatalog gegenüber. Wieder ergeben sich kommunikative Aufgaben unmittelbar aus der z.B. medizinischen, hygienischen, psychologischen und materiellen Versorgung betroffener Bevölkerung, aus den Aufgaben, die sich mit der Bergung, Aufräumung und Improvisation von Unterkünften, Infrastrukturen und Administration stellen. Dazu kommen als weitere Ebenen die Hilfs- und Rettungsorganisationen selbst mit ihren jeweils eigenen Einsatz- und Ressourcenmanagement. Die Re-Strukturationsprozesse dieser Phase können u.U. sehr lange dauern. Die Beispiele Japan und Haiti zeigen drastisch, wie unterschiedlich Konzepte und Wirksamkeit des Wiederaufbaus ausfallen können. Wieviel Zeit eine Gesellschaft oder die Bevölkerung einer Region oder Stadt für die Bewältigung einer Katastrophe braucht, kann selbstverständlich nicht allgemein gesagt werden. Es entstehen aus der Katastrophe aber u.U. kommunikative Aufgaben und Inhalte für Jahrzehnte. Allein, wenn man die politische Dimension einer Katastrophe bedenkt, von ihrem Eintreten und den Fragen danach, wie es möglich war, bis hin zur Klärung von Verantwortlichkeiten über Getanes und Unterlassenes, schließlich über Konzepte und Gestaltungsfragen des Neuaufbaus, werden schon hier Themen und kommunikative Anlässe generiert, die in alle Bereiche der betroffenen Gesellschaften ausgreifen.

So entsteht in Grunde aus der reflexiven Verarbeitung des Geschehens in der Phase (5) eine permanente, weil unabschließbare Aufgabe von Sicherheitskommunikation in der Unterstützung des Lernens aus kollektiven Katastrophenerfahrungen, in der Unterstützung von Prozessen der Ressourcengenesse in Wissenschaft, Wirtschaft und und privaten Haushalten, der Stärkung von Resilienz durch Bildungs- und Trai-

⁴⁶ Siehe dazu z.B. www.ushahidi.com; Starbird, Kate & Leysia Palen 2011. "Voluntweeters": Self-Organizing by Digital Volunteers in Times of Crisis. <https://www.cs.colorado.edu/~palen/voluntweetersStarbirdPalen.pdf>

ningsangebote mit dem Ziel, die Belastbarkeit und die Belastungstoleranz der Menschen und ihrer soziotechnischen Lebenswelten für die Herausforderungen durch Krisen- oder Katastrophen zu stärken.

Operative Ansatzpunkte in der Sicherheitskommunikation können den theoretischen und empirischen Voraussetzungen und Kenntnissen entsprechend einerseits die Akteure mit ihrem Wissen, ihren Fähigkeiten und Fertigkeiten sowie andererseits die Organisationen auf Meso- und Makroebene sein, die ihr Krisen-Prozessmanagement unter dem Maßgabe der Flüssigkeit und jederzeitigen Fortsetzbarkeit (business continuity) ihres Operierens weiter optimieren können.

Sicherheitskommunikation sieht sich damit der allgemeinen Zielstellung verpflichtet, einen nachhaltigen Beitrag zur Erhöhung von Handlungs- und Prozess-Sicherheit zu leisten, d.h. die Handlungsfähigkeit von Personen, die Prozessstabilität und Fluidität von Operationen zu erhalten, zu verbessern und zu entwickeln

3.8 Bibliographie zu Kap. 2 und 3

(59 Referenzen)

1. Austin, John Longshaw 1962. How to Do Things with Words. The William James Lectures delivered at Harvard University in 1955.^[6] Postum herausgegeben von James Opie Urmson u. Marina Sbisa. Oxford: Clarendon Press 1. Auflage.
2. Bateson, Gregory (1982): Geist und Natur. Eine notwendige Einheit. Frankfurt/M.
3. Bühl, Walter (1987). Kulturwandel. Für eine dynamische Kulturosoziologie. Darmstadt:Wissenschaftliche Buchgesellschaft,
4. Capurro, Raphael (1978): Information. Ein Beitrag zur etymologischen und ideengeschichtlichen Begründung des Informationsbegriffs. München, New York, London, Paris.
5. Castells, Manuel (1996). The Rise of the Network Society: The Information Age: Economy, Society, and Culture, Volume I. Oxford: Blackwell Publishers.
6. Clausen, Lars & Wolf Dombrowsky 1983. Einführung in die Soziologie der Katastrophen, Bonn (Bundesamt für Zivilschutz)
7. Clausen, Lars 2003. Reale Gefahren und katastrophensoziologische Theorie, in: Lars Clausen, Elke M. Geenen, Elísio Macamo (Hrsg.), Entsetzliche soziale Prozesse, Lit-Verlag, Münster
8. Dijk, Teun A. van 1980. Macrostructures. Hillsdale, N.J.
9. Foerster, H.v. 1985. Sicht und Einsicht. Braunschweig. Wiesbaden.
10. Foerster, H.v. 1993. Wissen und Gewissen. Versuch einer Brücke. Frankfurt/M.
11. Grünbacher, Timo 2013. Wenn die Welt zusammenbricht ...: Krisenintervention in der peritraumatischen Phase aus ressourcenorientierter Perspektive. Norderstedt: BOD
12. Gülich, Elisabeth 1980. Konventionelle Muster und kommunikative Funktionen von Alltagserzählungen. In: Konrad Ehlich (Hrsg.). Erzählen im Alltag. Frankfurt/M.: Suhrkamp, S. 335-384.
13. Hansen, K. P. (2003): Kultur und Kulturwissenschaft. Tübingen, Basel: UTB.
14. Hejl, Peter M. (1993). "Kultur als sozial konstruierte Wirklichkeiten: Zur Analytik der 'dritten Ebene' aus systemtheoretischer Sicht". In: Siegener Periodicum zur Internationalen Empirischen Literaturwissenschaft, 12, 1, 81-104.
15. Helbing, Dirk & Weidlich, Wolfgang 1995. Quantitative Soziodynamik. Gegenstand, Methodik, Ergebnisse und Perspektiven. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 47, 1995, S. 114-140
16. Henning G. Goersch & Ute Werner 2011. Empirische Untersuchung der Realisierbarkeit von Maßnahmen zur Erhöhung der Selbstschutzfähigkeit der Bevölkerung", FiB Bd. 15. http://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/BBK/DE/Publikationen/PublikationenForschung/FiB_Band-15.pdf?__blob=publicationFile (20.10.2013)
17. Janich, Peter & Dirk Hartmann 1996. Methodischer Kulturalismus. Zwischen Naturalismus und Postmoderne. Frankfurt/M.: Suhrkamp 1996
18. Janich, Peter & Dirk Hartmann 1998. Die Kulturalistische Wende. Zur Orientierung des philosophischen Selbstverständnisses. Frankfurt/M.: Suhrkamp
19. Johnson-Laird, Philip N.1983. Mental Models. Cambridge, Mass.

20. Jörg Bergmann 1993, "Alarmiertes Verstehen: Kommunikation in Feuerwehrnotrufen", in: Thomas Jung/Stefan Müller-Dohm (Hrsg.), *Wirklichkeit im Deutungsprozess. Verstehen und Methoden in den Kultur- und Sozialwissenschaften*. Frankfurt/M.: Suhrkamp, S. 283-328.
21. Kallmeyer, Werner & F.Schütze 1976. *Konversationsanalyse*. In: *Studium Linguistik* 1, 1-28.
22. Kelly, Kevin 2001. *NetEconomy: Zehn radikale Strategien für die Wirtschaft der Zukunft*. Aus dem Amerikan. von Beate Majetschak. München : Ullstein
23. Kintsch, Walter 1977. *Memory and Cognition*. New York
24. Lakoff, George 2004. *Don't Think of an Elephant: Know Your Values and Frame the Debate*. White River Jct.
25. Lars Clausen/Wolf R. Dombrowsky, *Warnpraxis und Warnlogik*, in: *Zeitschrift für Soziologie*, 1984, Jg. 13, H. 4, S. 293-307
26. Lasogga, F. & Gasch, B. 2013. *Psychische Erste Hilfe bei Unfällen (5. überarb. Aufl.)*. Edewecht: Stumpf und Kossendey
27. Lasogga, F. & Karutz, H. 2012. *Hilfen für Helfer: Belastungen - Folgen - Unterstützung (2. überarb. Aufl.)*. Edewecht: Stumpf & Kossendey
28. Lasogga, F. 2012. *Kinder in Notfällen*. In C. Breitsamter (Hrsg.), *Notfallseelsorge. Ein Handbuch*. Münster: Aschendorff, S. 213 – 225;.
29. Lindsay, P.H. & D.A. Norman 1972. *Human Information Processing*. New York, London.
30. Luhmann, N. 1986. *Systeme verstehen Systeme*. In: N. Luhmann & K.E. Schorr (Hg.) *Zwischen Intransparenz und Verstehen*. Frankfurt/M., S. 72-117
31. Luhmann, N. 1987. *Soziale Systeme*. Frankfurt/M.
32. Malinowski, B. 1944. *A Scientific Theory of Culture and Others Essays*. Chapel Hill, N. Carolina: The University of North Carolina Press.
33. Maturana, Humberto R. 1982. *Erkennen. Die Organisation und Verkörperung von Wirklichkeit*. Braunschweig, Wiesbaden: Vieweg
34. Minsky, Marvin 1968. *Semantic Information Processing*. Cambridge, Mass.
35. Mutschler, Hans Dieter (2004): Thema „Information“. <http://www.forum-grenzfragen.de/grenzfragen/open/webtodate/diskussionsforen/forumgrenzfragen/01b825937f0f19309/01b825938212a6e04.html> (28.09.2004)
36. Neisser, U. 1974. *Kognitive Psychologie*. Stuttgart.
37. Piaget, J. 1976. *Die Äquilibration kognitiver Strukturen*. Stuttgart.
38. Richards, J. & E. v. Glasersfeld 1984. *Die Kontrolle von Wahrnehmung und die Konstruktion von Realität*. In: *DELFIN III*, Jg.2, H.1, S. 4-25.
39. Roth, Gerhard 2000. *Das Gehirn und seine Wirklichkeit*. Frankfurt/M.
40. Roth, Gerhard 2003. *Fühlen, Denken, Handeln*. Frankfurt/M.
41. Rusch, G. 1978. *Erkenntnis, Wissenschaft, Geschichte. Von einem konstruktivistischen Standpunkt*. Frankfurt/M.: Suhrkamp
42. Rusch, G. 1990. *Verstehen verstehen. Kognitive Autonomie und soziale Regulation*. In: *Funkkolleg Medien und Kommunikation. Studienbrief 4, Studieneinheit 8*, Tübingen, S. 11-44.
43. Rusch, G. 1992. *Auffassen, Begreifen und Verstehen. Neue Überlegungen zu einer konstruktivistischen Theorie des Verstehens*. In: S.J. Schmidt (Hg.). *Kognition und Gesellschaft. Der Diskurs des Radikalen Konstruktivismus 2*. Frankfurt/M., S. 214-256.
44. Rusch, G. 1996. *Konstruktivismus – Ein epistemologisches Selbstbild*. In: *DVjS*, 70.Jg., H.2, S. 322-345.

45. Rusch, Gebhard 2003. „Die Entkopplung von Kommunikation und Rezeption. Verständigungsverhältnisse in der Mediengesellschaft“ In: Richter, Helmut/Schmitz, H.W. (Hrsg.): Kommunikation – ein Schlüsselbegriff in den Humanwissenschaften. Münster, S. 149 – 165
46. Rusch, Gebhard 2006. „Media Communities as Catalysts of Innovation and Development“. In: Hipfl, Brigitte/Hug, Theo (Hrsg.): Media Communities. Münster, New York: Waxmann, 75 – 92;
47. Rusch, Gebhard 2007. „Mediendynamik. Explorationen zur Theorie des Medienwandels“ In: Navigationen, 1/2007, S. 13 - 93.
48. Rusch, Gebhard 2007. „Understanding – The Mutual Regulation of Cognition and Culture“ In: Constructivist Foundations, Vol. 2, No. 2-3, March 2007, 118 – 128;
49. Saxer, Ulrich (1998). „System, Systemwandel und politische Kommunikation“ In: Otfried Jarren/Ulrich Sarcinelli/Ulrich Saxer (Hrsg.): Politische Kommunikation in der demokratischen Gesellschaft. Ein Handbuch mit Lexikonteil, Opladen,Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 21-64.
50. Schank, Roger C. & Robert P. Abelson 1977. Scripts, Plans, Goals and Understanding. Hillsdale, N.J.
51. Schmidt, S.J. 1994. Kognitive Autonomie und soziale Orientierung. Frankfurt/M.
52. Schmidt, Siegfried J. 1999. „Literaturwissenschaft als Medienkulturwissenschaft. Anmerkungen zur Integration von Literatur- und Medienwissenschaft(en)“, in B. Lecke (Hg.), Literatur und Medien in Studium und Deutschunterricht. Frankfurt/M.: Peter Lang, 65 - 83.
53. Schulz, Winfried 1976. Die Konstruktion von Realität in den Nachrichtenmedien. Freiburg, München
54. Searl, John 1971. Sprechakte: Ein sprachphilosophischer Essay. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
55. Shannon, Claude & Warren Weaver 1976. Mathematische Grundlagen der Informationstheorie. München.
56. Tylor, Edward Burnett (1871). Primitive Culture. Researches into the Deveopment of Mythology, Philosophy, Religion, Art, and Custom. 2 Volumes. London: John Murray
57. Van Dijk, Teun A. (1980): Macrostructures. Hillsdale, N.J.
58. Voss, Martin 2006. Symbolische Formen. Grundlagen und Elemente einer Soziologie der Katastrophe. Bielefeld:Transcript
59. Weizsäcker, Carl Friedrich von 1995. Zeit und Wissen. München: dtv

4. Sicherheitskommunikation und Medien

Autorin: Daniela Giebel⁴⁷

Der Umgang mit Unsicherheit generiert in Abhängigkeit von der individuellen Beschaffenheit der vorhandenen Bewältigungskapazitäten vielfältige, differenzierte Bedarfe. Die vorangegangenen Ausführungen haben deutlich gemacht, dass die Rückführung eines Systems in einen sicheren Zustand dessen situationspezifische Handlungsbefähigung erforderlich macht und zudem die Herausbildung genereller Unsicherheitsbewältigungskompetenzen notwendig erscheint. Welche Bedeutung Kommunikation im Hinblick auf den Erwerb und die Ausgestaltung derartiger Kompetenzen zukommt, wurde bisher noch nicht erläutert. Das vorliegende Kapitel führt daher das Konzept der so genannten »Sicherheitskommunikation« ein und setzt sich mit dessen grundlegenden Merkmalen und Dimensionen auseinander.

In einem ersten Schritt werden die kommunikations- und medienwissenschaftlichen Grundannahmen erläutert, die den weiteren Ausführungen zu Grunde liegen. Unter Rückgriff auf die Ausführungen des ersten Kapitels schließt sich daran eine Definition von Sicherheitskommunikation an, die zudem auf ihre ambivalenten Charaktereigenschaften hin beleuchtet und in Beziehung zu existierenden Begrifflichkeiten wie Risiko-, Krisen- oder Bedrohungskommunikation gesetzt wird. Die sich daran anschließende Erörterung der unterschiedlichen Dimensionen von Sicherheitskommunikation orientiert sich in ihrer Gliederung an der Lasswell-Formel und setzt sich demnach mit der Fragestellung auseinander, „wer – wem – wann – was – wie“ kommuniziert. Hierbei wird detailliert auf die unterschiedlichen Ausgestaltungsformen von Sicherheitskommunikation sowie die diversen Anforderungen, die an sie gestellt werden, eingegangen.

⁴⁷ Dieses Kap. ist adaptiert aus der Dissertation: Giebel, D. 2012. Integrierte Sicherheitskommunikation. Münster: LIT, Kap. 3.)

4.1 Kommunikation – Medien – Medienkommunikation

Kommunikation wird ebenso wie der Sicherheitsbegriff vor dem Hintergrund eines systemisch-konstruktivistischen Grundverständnisses prozessorientiert als Handlung, genauer: als Orientierungshandlung, aufgefasst. In Anlehnung an die Ausführungen bei Rusch (1999, 2010a) wird unter Kommunikation das von einem Kommunikator ausgehende, intentionale Orientieren eines Interaktionspartners verstanden, das die Produktion, Präsentation und Adressierung von Kommunikationsangeboten beinhaltet. Diese werden in Abhängigkeit von den individuellen Erfahrungen, Werten, Einstellungen und Kompetenzen des Kommunikators und unter Zuhilfenahme von Medien erstellt. Unter einer Orientierung ist nach Rusch (2007: 16; i. O. hervorg.) die „Aktivation von Aufmerksamkeit und Verhalten“ zu verstehen, wobei der Begriff der Aktivierung dreierlei impliziert: Initialität, Operationalität und Richtung bzw. Gerichtetheit von Operationen. Bei den Interagierenden geht man von kognitiv-autonomen, selbstreferentiellen Systemen mit jeweils eigenen Einstellungen, Werten, Erwartungen und Wissen aus, die jedoch strukturell miteinander gekoppelt sind⁴⁸. Da es sich bei Kommunikationen allerdings um Orientierungsangebote handelt, müssen diese vom Gegenüber nicht zwangsläufig angenommen werden. Damit der Adressat einer Kommunikationsofferte zunächst zu einem Teilnehmer und letztlich zu einem Rezipienten einer Orientierungshandlung wird, bedarf es der gerichteten Aktivierung von Aufmerksamkeit und Verhalten hin auf das Kommunikationsangebot. Eine Orientierungshandlung ist also in einem ersten Schritt zunächst als Orientierungsversuch einzuordnen, der einen Verstehensanlass generiert. Ist die Aufmerksamkeitshürde genommen und der Adressat einer Kommunikation zum Rezipienten geworden, nimmt er das Angebot vor dem Hintergrund eigener Erfahrungen, Werte, Einstellungen und Kompetenzen auf. Beide Aktivitäten, die des Kommunikators und diejenige des Rezipienten, beruhen auf individuellen kognitiven Konstruktionsprozessen: Jedes Individuum konstruiert auf Basis seiner eigenen Beschaffenheit das, was es kommunizieren bzw. verstehen will und kann.

⁴⁸ Zum Begriff der strukturellen Kopplung vgl. Maturana (1982).

Verstehen ist kein konstitutives Merkmal von Kommunikation⁴⁹. Als deren Bestandteile werden lediglich Orientierungsabsicht und -ausführung aufgefasst, der (Miss-)Erfolg eines Orientierungsversuchs spielt zunächst keine Rolle. Es ist wichtig hervorzuheben, dass eine Kommunikationshandlung aus zwei eigenständigen Prozesseinheiten besteht, die zum einen durch das Handeln des Kommunikators, zum anderen durch das Handeln des Adressaten/Rezipienten zu beschreiben sind. Verstehen kann demnach nicht durch den Adressaten der Kommunikationsofferte festgestellt werden, sondern – im Kontext interagierender, energetisch offener, aber operativ geschlossener Systeme – folgerichtig nur vom Kommunikator selbst attribuiert werden. Nur derjenige, der ein Kommunikationsangebot unterbreitet hat, kann im Interaktionsprozess beurteilen, ob ein Adressat seiner Orientierungserwartung entspricht. So kann in Anlehnung an Rusch (1990, 1992) sowie einer Anspielung auf Luhmann (2008: 217f) festgehalten werden, dass nicht Kommunikation unwahrscheinlich, sondern Verstehen ungewiss ist. Durch das Charakteristikum der Zielgerichtetheit von Kommunikationshandlungen ist jedoch davon auszugehen, dass die basale Intention eines Orientierungsangebots die Verständigung ist. Das impliziert die Attribution von Verstehen, denn: ohne Verstehen gibt es keine Verständigung. Diese Auffassung von Kommunikation weicht damit weit von jener ab, die Kommunikation als Übertragung von Botschaften zwischen Sender und Empfänger ansieht⁵⁰. Ein solches nachrichtentechnisches Kommunikationsmodell greift bei der Abbildung menschlicher Kommunikation viel zu kurz, da es sich dabei nicht um bloße Übertragung von Signalen handelt, sondern viele weitere beeinflussende Faktoren sowie andere Grundvoraussetzungen für eine erfolgreiche Kommunikation zum Tragen kommen. Es geht somit weniger um die Übermittlung identischer Informationen, denn vielmehr um Fragen einer konsensuellen Bedeutungszuschreibung und die Möglichkeitsbedingungen von Verstehen. Verbessert werden diese unter anderem dadurch, dass sich im Lauf der Entwicklung sozialer Bindungen Interaktionen immer mehr zu Kopplungsroutinen verfestigen, die letztlich zu der Herausbildung von Konventionen führen. Diese sozialen Übereinkünfte lassen im Sinne einer Erwartungssicherheit das

⁴⁹ Vgl. dazu grundlegend Rusch (1990).

⁵⁰ Zum nachrichtentechnischen Kommunikationsmodell vgl. Shannon/Weaver (1976); zudem sei darauf hingewiesen, dass Shannon sich – im Gegensatz zu Weaver – später von diesem Verständnis und dessen Applikation auf menschliche Kommunikation distanziert hat.

Verhalten des Gegenübers besser einschätzen und tragen daher auch wesentlich zu einer erfolgreichen Orientierungsaktion im Sinne einer Verständigung bei. Eine gelungene Kommunikation besteht aus Erfolgserlebnissen sowohl auf Seite des Kommunikators (Kommunikationserfolg) als auch auf Rezipientenseite (Rezeptionserfolg durch Zuschreibung von Verstehen durch den Kommunikator). Eine Orientierungshandlung setzt sich allgemein aus Kommunikations- und Rezeptionshandlungen zusammen, die sich je nach Perspektive des Betrachters als eine Fremd- bzw. Selbstorientierung darstellen.

Kommunikation kann als »Medienkommunikation« verstanden werden, als ein Orientierungshandeln, das sich Medien als *konventionalisierter Orientierungsmittel* und/oder *standardisierter Informations- und Kommunikationstechniken* bedient (Rusch 2009: 82f). Auf Grund dieser doppelten kulturellen Codierung von Medien plädiert Rusch (ebd.: 81) für eine Differenzierung zwischen „*Kommunikations- und Rezeptionsmedien* (also konventionalisierten Laut- und Tongebilden, Texten, Bildern, Bewegtbildern und deren Mischformen) einerseits und *technischen Medien* (also standardisierten Aufzeichnungs-, Speicherungs- und Übertragungstechniken und deren Kombinationen in Form medialer Infrastrukturen) andererseits (...).“ Da ein universeller Medienbegriff, der unter Medien eine »Mitte« oder ein »Hilfsmittel« versteht, für die Beschreibung zwischenmenschlicher Verständigung wesentlich zu kurz greift, wird auf jene medientheoretischen Traditionen zurückgegriffen, die ihre Ansätze, wie oben bereits dargestellt, im Orientierungsverhalten und -handeln von Akteuren begründen. Rusch (2007) nimmt diese auf und entwickelt daraus ein Konzept der Mediendynamik⁵¹. Während auf letzteres nicht näher eingegangen werden kann, soll jedoch der in diesem Kontext konzipierte doppelt kulturell codierte Medienbegriff hier ebenfalls Anwendung finden. Medien sind dabei immer ein „Resultat bzw. eine Funktion des Zusammenspiels von Kognition und Handeln vieler Akteure, der in diesem Handeln benutzten Dinge, Gerätschaften und Vorgehensweisen, der sozialen Kontexte dieses Handelns, seiner ökonomischen Eigenschaften und seiner politischen Konsequenzen und Folgen“ (ebd.: 17). Durch die Einbindung der Konventionalität⁵²

⁵¹ Zur Geschichte und Entwicklung des Medienbegriffs vgl. daher auch Rusch (2007: 14ff) sowie die dortigen Literaturhinweise, die einen umfassenden Überblick über medientheoretische Grundlagenwerke liefern.

⁵² Zum Konventionenkonzept vgl. Lewis (1975; zit. nach Rusch 2007: 16).

als wesentlichem Merkmal sei ein derartiger Medienbegriff nicht nur kognitions- und handlungstheoretisch, sondern zugleich auch sozialtheoretisch fundiert und ermögliche so eine Integration der klassischerweise getrennten Ebenen des individuellen Handelns und des Sozialen (ebd.: 16); auf diesen Ebenen übergreifende Potential eines derartigen Verständnisses von Medien(kommunikation) wird an späterer Stelle zurückgegriffen⁵³.

Konventionen als „ein System übereinstimmender gegenseitiger Erwartungen“ (Lewis 1975: 24), die sich aus einer Abstimmung des eigenen Verhaltens auf eigene Umweltbeobachtungen heraus entwickeln, treten zunächst in Form von Verhaltensroutinen in Erscheinung. Ihre Bestätigung finden sie in regelmäßigen Umweltveränderungen, welche die Folgen von Verhaltensroutinen kalkulierbar werden lassen. Als Konvention kann man schließlich jenes Verhalten bezeichnen, welches das Verhalten anderer durch sein erwartbares Ergebnis gewissermaßen indirekt beeinflusst. In diesem Zusammenhang spricht man daher auch von „Erwartungserwartungen“ (Luhmann 2008: 411), die als Resultat (nicht als Voraussetzung) des Zusammenwirkens kognitiv autonomer Systeme eine Brücke zu erfolgreichem sozialem Interagieren schlagen können. Dieser Kitt, der größere soziale Gebilde zusammenhält (Rusch 2010a: 34), ist als eine lose Kopplung zu betrachten, die sich, anders als ein Naturgesetz, wandeln und verändern kann. Hinsichtlich eines gesellschaftlichen Miteinanders besteht der Vorteil von Konventionen in einer höheren Geschwindigkeit und Verlässlichkeit bei Orientierungsaktionen, einem durch Gleichartigkeit hervorgerufenen verbesserten Vertrauensverhältnis, das durch die wechselseitige Kalkulierbarkeit noch unterstützt wird sowie in einer Transparenz sozialer Verhältnisse und Strukturen, die durch konventionenkonformes Verhalten sichtbar werden.

Die bisher beschriebenen Orientierungshandlungen beziehen sich auf Face-to-Face-Situationen, innerhalb derer sich die Interaktionspartner gewissermaßen von Angesicht zu Angesicht gegenüberstehen und während des mit Hilfe des Mediums Sprache erfolgenden Kommunikationsprozesses alle Sinne unterstützend für

⁵³ Im Rahmen der Mediendynamik führt Rusch (2007: 49) hierzu aus: „Der Wandel von Medien und Kultur wird als Ausdruck des Wandels von Gesellschaften als Ganzen betrachtet. Medienwandel vollzieht sich nicht als isolierter, autonomer, von medienfremden Vorgängen und Ereignissen unabhängiger Prozess, sondern wird vielmehr als eine Funktion des Zusammenwirkens mit den übrigen Komponenten der Sozialsysteme, mit anderen Subsystemen und systemkonstitutiven Prozessen gesehen. (...) Unter dieser Voraussetzung sind systemische und multifaktorielle Ansätze für die Beschreibung und Erklärung von Medien und Medienwandel absolut unerlässlich.“

eine erfolgreiche Kommunikationshandlung einsetzen können. Das Face-to-Face-Setting bildet gewissermaßen den Primat aller Kommunikationen. Hier stehen den Interaktionsteilnehmern neben akustischen und visuellen vom Gegenüber ausgehenden Reizen zugleich auch taktile und olfaktorische Sinneseindrücke zur Verfügung, während es allen anderen Formen von Medienkommunikation an einer oder mehrerer dieser Wahrnehmungsquellen mangelt. Die Unverzichtbarkeit und Nicht-Substituierbarkeit von Face-to-Face-Kommunikation drückt Rusch (2009: 153) anhand der Feststellung aus, „dass die Face-to-face-Kommunikation nicht nur eine Rekreationsbasis menschlicher Produktivität, sondern – als ontogenetisch primäre, biologisch, kognitiv und sozial stabilisierte, massenhafte und rekurrente Kommunikationsform – auch einen (!) bedeutenden (weil in der Erfahrung von Kommunikatoren verankerten) kognitiven und kommunikativen Maßstab für die Evaluation sämtlicher kommunikations- und medientechnologischer Veränderungen und Innovationen abgibt“⁵⁴.

Im medienhistorischen Entwicklungsverlauf kann daher festgestellt werden, dass zur Einschätzung und Beurteilung neuer Medien auf die Face-to-Face-Kommunikation als Referenzbasis zurückgegriffen wird: Jedes neue Medium wird im Hinblick auf seine Möglichkeiten, Ausgestaltung und Nutzungsweisen in Relation zu den Potentialen der mündlichen, persönlichen Interaktion gestellt und dementsprechend auf seine Defizite hin untersucht. Dabei ist festzustellen, dass bisher noch kein Medium an die Möglichkeiten der Face-to-Face-Kommunikation in einem vergleichbaren Ausmaß anschließen konnte, da immer wieder Aspekte etwa des haptischen oder optischen Wahrnehmens und Erfahrens nicht vollständig in den Funktionsumfang des neuen Mediums eingebunden werden können. Im Zuge eines stark ausdifferenzierten Mediennutzungsalltags ist dieser Umstand nicht weiter tragisch, sondern vielmehr funktional. An einem Beispiel lässt sich die Bedeutung der Face-to-Face-Kommunikation für das menschliche Miteinander allerdings recht einfach demonstrieren: Sobald es sich um die »wirklich wichtigen Dinge« handelt, wird in den meisten Fällen die Form des persönlichen Gesprächs gewählt, da dem Kommunikator sehr an einer Kommunikationssituation gelegen ist, bei der er sich dem Interaktionspartner direkt gegenüber

⁵⁴ Eine vergleichbare Formulierung wählt Krotz (2008: 46; i. O. hervorg.), wenn er festhält, dass „jede andere, und insbesondere jede mediatisierte Kommunikation so ähnlich funktioniert und insbesondere eine Ableitung dessen ist, was wir als face-to-face-Kommunikation gelernt haben.“

sieht (bspw. in der Arbeitswelt: »Das besprechen wir besser persönlich in meinem Büro.«). Somit kann er eine Vielzahl der die mündliche Kommunikation beeinflussenden Faktoren einbeziehen und die Chancen auf eine erfolgreiche Verständigung erhöhen. Doch auch die Face-to-Face-Kommunikation birgt noch ein großes Potential an Missverständnissen und Komplikationen, das sich bei Orientierungsaktionen, die mit Hilfe anderer Medien erfolgen, nochmals verstärkt⁵⁵.

Betrachtet man die Evolution der Medien, so kann ein exponentieller Entwicklungsverlauf konstatiert werden, der die Entstehung einer Vielzahl neuer Medien innerhalb eines kurzen Zeitraums verdeutlicht. Daran anknüpfend ist eine steigende Anzahl an Kommunikationen festzustellen, die sich in ihrer Abfolge zudem beschleunigen sowie vermehrt auch gleichzeitig erfolgen⁵⁶. Im Zuge dieser Entwicklung ist eine zunehmende Konvergenz von Medien festzustellen. Konnte man mit der Entstehung der Schrift und folgenden Medien, die der Aufzeichnung dienen, bis hin zu den Entwicklungen im Bereich audiovisueller Medien von einer Entkopplung von Kommunikation und Rezeption sprechen, die unter anderem in einer Differenzierung wie jener zwischen »personaler Kommunikation« und »Massenkommunikation« deutlich wird, so ist im Zuge der Digitalisierung und dem damit einhergehenden Aufkommen der sogenannten Neuen Medien die Kopplung beider Bereiche im Sinne einer »Medienkonvergenz« festzustellen⁵⁷. Unter einer solchen Konvergenz versteht man nach Jenkins (2008: 322) „a word that describes technological, industrial, cultural, and social changes in the ways media circulates within our culture.“ Der Autor betont, dass die-

⁵⁵ Auf den Umstand, dass durch solche Verständigungsschwierigkeiten und Kommunikationsprobleme Unsicherheit hervorgerufen werden kann, soll an späterer Stelle eingegangen werden.

⁵⁶ Vgl. zum Medienwandel und den im Zuge dessen erfolgenden Wechselwirkungen mit anderen (Sub-)Systemen die Ausführungen bei Rusch (2007: 49), der in diesem Kontext für systemische und multifaktorielle Erklärungsansätze plädiert.

⁵⁷ An dieser Stelle sei angemerkt, dass grundlegende Gedanken zur Entwicklung eines Internets, wie wir es heute kennen, bereits bei Bush (1945) zu finden sind und auch der Begriff »virtueller Gemeinschaften« schon in einer Publikation von Rheingold (1994) erwähnt wird; für die Entstehung des Web 2.0-Begriffsfeldes vgl. O'Reilly (2005), auf die in diesem Kontext häufig verwendete Bezeichnung »social media« soll an anderer Stelle kritisch Bezug genommen werden.

Grundsätzlich ist darauf hinzuweisen, dass neue Medien nicht automatisch die alten, bis dahin vorherrschenden Medien verdrängen. Sie ergänzen sie vielmehr und die Funktionen einzelner Medien verschieben sich Stöber (2003: 243ff); eine klassische Formulierung dieser Gesetzmäßigkeit liefert der Historiker Wolfgang Riepl (1972) mit dem so genannten »Rieplschen Gesetz«. Darüber hinaus geht die Entstehung neuer Medien nach Münch/Schmidt (2005: 2) häufig mit revolutionären, utopischen oder auch dystopischen Wirkungsprognosen einher, die sich jedoch nur selten erfüllen. In diesem Zusammenhang erwähnt der Autor eine dritte Fehleinschätzung, die er als »technologiedeterministischen Fehlschluss« bezeichnet, da soziale Wirkungen hier ausschließlich aus den technischen Merkmalen eines Medium geschlossen bzw. diesen maßgeblich zugeschrieben werden.

se konvergenten Entwicklungen, die er sensu Kuhn (1979) als einen »Paradigmenwechsel« verstanden wissen möchte, zu betrachten seien als ein „ongoing process or series of intersections between different media systems, not a fixed relationship“ (Jenkins 2008: 322). Auch wenn Konvergenz damit nicht als Endpunkt und Ergebnis einer Entwicklung aufgefasst werden kann, so stellt Jenkins (2008: 15f) doch heraus: „Ready or not, we are already living within a convergence culture.“ Dabei beziehen sich die Konvergenzerscheinungen nicht ausschließlich auf die Art und Weise, wie Medien produziert werden, sondern ändern in ganz erheblicher Weise auch die Art, wie Medien konsumiert werden⁵⁸. Unter Neuen Medien sollen im Folgenden allgemein jene Formen von Medienkommunikation verstanden werden, die im Rahmen der Konvergenz von Kommunikation und Rezeption entstanden sind⁵⁹.

Es ist festzuhalten, dass unsere heutige Lebensumwelt gekennzeichnet ist durch eine zunehmenden Durchdringung des Alltags mit (Kommunikations-)Medien, die ihrerseits – im Hinblick auf Rezeptionsmodalitäten etc. – auch immer weiter ausdifferenziert werden. Crossmedialität und mediale Hybridformen sind hier nur weitere Schlagworte, die neben der bereits erörterten Medienkonvergenz zur Beschreibung dieser Prozesse wiederholt Erwähnung finden. Krotz (2008: 53; i. O. hervorg.) fasst diese Entwicklung unter dem „Prozesskonstrukt Mediatisierung“ zusammen, worunter er „den Prozess sozialen und kulturellen Wandels [versteht; DG], der dadurch zustande kommt, dass immer mehr Menschen immer häufiger und differenzierter ihr soziales und kommunikatives Handeln auf immer mehr ausdifferenzierte Medien beziehen“⁶⁰. Diese Auffassung von Mediatisierung betont vor allem die kognitive Auto-

⁵⁸ Auf die veränderten Distributionsbedingungen im Rahmen dieser Konvergenzprozesse soll hier nur verwiesen, jedoch nicht näher eingegangen werden. Die neuartigen Produktionsbedingungen werden an späterer Stelle noch differenzierter betrachtet; hier soll es zunächst um einen allgemeinen Einstieg in den Themenbereich Medien und Kommunikation im Hinblick auf eine Sicherheitskommunikation gehen.

⁵⁹ Vgl. in diesem Zusammenhang auch ein im Rahmen des BMBF-Programms zur Sozialökologischen Forschung gefördertes Projekt, das sich im Themenbereich »Strategien zum Umgang mit systemischen Risiken« mit der Vision der technologischen Möglichkeit des AACC (Anytime, Anywhere Communication and Computing) auseinandergesetzt hat (vgl. Neitzke/Kleinhüttelkotten 2010).

⁶⁰ Der Begriff der Mediatisierung ist ebenfalls nicht eindeutig. Im Sinne einer »Mittelbarmachung« bezeichnet er im Staatsrecht zu Zeiten des Heiligen Römischen Reiches die Unterstellung eines Reichsstandes unter einen Landesherrn statt, wie zuvor üblich, unmittelbar unter den Kaiser. In der Medienwissenschaft wird statt des Mediatisierungsbegriffs jener der »Medialisierung« präferiert, was u. a. der fälschlichen Konnotation mit dem Begriff der Mediation entgegenwirken soll. Eine inhalts- und handlungstheoretische Unterscheidung liefert Reichertz (2010a: 48): „Medialisierung meint nämlich nur, dass alles Wichtige und alles, was als wichtig gelten will, in den Medien auftauchen muss, Mediatisierung meint darüber hinaus auch noch den Prozess der Ausrichtung und Gestaltung

nomie der Interaktionsteilnehmer und kann daher gut in den vorgestellten Rahmen eingebunden werden. Wenn Krotz (2008: 53) darüber hinaus allerdings festhält, dass Mediatisierung auch meine, dass sich „die gesellschaftliche Kommunikation und deshalb auch die kommunikativ konstruierten Wirklichkeiten, also Kultur und Gesellschaft, Identität und Alltag der Menschen verändern“, so bietet er Anknüpfungspunkte für eine Betrachtung des Mediatisierungsprozesses auf gesamtgesellschaftlicher Ebene, der dann im Sinne Dröge/Köppers (1991: 79) als „Universalisierung des Medienphänomens“ zu verstehen ist⁶¹.

Die gegenseitige Durchdringung von Medien und alltäglichem Leben, die weniger als Determination des Alltags durch Medien, denn vielmehr als Integration von Medien in Handlungsmuster – also ganz im Sinne eines Medienhandelns – zu verstehen ist, hat dazu geführt, dass unser Alltag mittlerweile von einigen Autoren auch als »Medienalltag«⁶² bezeichnet wird. Ein wichtiger Aspekt ist vor diesem Hintergrund der unter dem Schlagwort »Mediensozialisation« geläufige Entwicklungsprozess, der sowohl auf der Mikro- als auch auf Meso- und Makroebene innerhalb einer Gesellschaft umschrieben werden kann. Unter Sozialisation ist allgemein ein Prozess der Persönlichkeitsentwicklung in Auseinandersetzung mit respektive in Abhängigkeit von Faktoren der Lebensumwelt zu verstehen⁶³. Mediensozialisation umschreibt somit die Rolle der Medien innerhalb dieses Integrationsprozesses, mit Medien als einer Sozialisations-

des Handelns von gesellschaftlichen Akteuren auf die Medien hin und deren Berichterstattung.“ Im Folgenden soll der Begriff »Mediatisierung« im Sinne der von Krotz vorgeschlagenen Definition verwendet werden.

Es sei an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass Krotz (2008: 48) unter Medien einerseits Inszenierungsmechanismen, andererseits Erlebnisräume versteht. Erstere können grob mit dem vorgestellten Verständnis von Medien als medialen Infrastrukturen, letztere mit der Auffassung von Medien als konventionalisierten Orientierungsmitteln in Beziehung gesetzt werden. Allerdings fügt Krotz mit Medien als gesellschaftlichen Institutionen noch eine dritte Bedeutungsebene ein, die mit dem hier präferierten Medienbegriff nicht berücksichtigt wird; diese Institutionen werden als Medienunternehmen bezeichnet bzw. die Begriffsverwendung im betreffenden Kontext noch einmal expliziert .

⁶¹ Vgl. dazu auch Theunert/Schorb (2010: 246), der hier von „aufs Engste verzahnten Medien“ spricht, die sich „wie Netze über die Lebensbereiche“ legen und zu Veränderungen im kommunikativen Handeln der Menschen führen, was auf Mikro-, Meso- und Makroebene gleichermaßen zu beobachten sei. Welchen Einfluss die Mediatisierung auf die gesellschaftliche Entwicklung hat, zeigen z. B. Goody et al. (1986) und Giesecke (1992) für die Schrift auf, während sich McLuhan/Powers (1995) und Postman (1997), (2003) mit den Folgen der Etablierung des Fernsehens auseinandersetzen.

⁶² Vgl. bspw. Schorb (1995).

⁶³ Für eine detaillierte Auseinandersetzung vgl. die Definitionen von Geulen (1977) und Hurrelmann (2006) sowie Berger/Luckmann (2010).

instanz, die traditionelle Sozialisationsinstanzen jedoch nicht völlig ablöst⁶⁴. Vielmehr hat sich „die Sozialisation nicht zu einer Mediensozialisation entwickelt, sondern die allgemeinen Sozialisationsbedingungen haben sich verändert, indem die Medien in immer stärkeren Wechselbeziehungen mit den anderen Sozialisationsinstanzen stehen“ (Mikos 2010: 42). Medien sind aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken, unsere gesamte Lebenswelt ist mehr oder weniger stark von ihnen durchsetzt. Ihre individuelle Aneignung und Handhabung im Alltag kann als wichtiger Indikator für ihre bedeutsame Rolle im lebensweltlichen Kontext von Individuen, Gemeinschaften und letztlich ganzer Gesellschaften gelten. Mediale Aussagen erlangen daher eine hohe praktische Relevanz für die Bewältigung des menschlichen Alltags (ebd.: 38). Darüber hinaus sei es von Bedeutung, unter welchen situativen Bedingungen mit Medien gehandelt werde (ders. 2004: 28; i. O. hervorg.). Wie für die natürliche Lautsprache, so gelte auch für alle anderen konventionalisierten Kommunikationsmittel, dass sie Verständigung beschleunigen und wahrscheinlicher machen, Koordination von Handlungen erleichtern, auch und vor allem bei wechselnden Interaktionspartnern zuverlässiger zum Erfolg führen, und dass sie schließlich komplexe Kooperationen überhaupt erst ermöglichen (Rusch 2009: 76).

Die eingangs vorgestellte Ambivalenz des (Medien-)Kommunikationsbegriffes ist unter anderem dem Umstand einer zunehmenden Konvergenz von Kommunikation und Rezeption, wie sie hier vorgestellt wurde, geschuldet. Vor diesem Hintergrund ist Kommunikation als eine Orientierungsaktion, die mit Hilfe konventionalisierter Orientierungsmittel erfolgt, immer auch als ein *Medienhandeln* zu begreifen. Neben diesem (zwischenmenschlichen) Orientierungshandeln durch Medien beschreibt dieser Begriff zugleich auch die Handhabung *medialer Infrastrukturen*. Der Einbezug des Infrastrukturkonzepts ist insofern von Bedeutung, als dass dadurch ein Anschluss der vorgestellten Auffassung von Kommunikation und Medien an die Technikphilosophie, -soziologie und -historie⁶⁵ sowie Netzwerk- und Organisationstheorien verdeutlicht werden kann, denn Kommunikationsmittel benötigen diese »medialen Oberflächen«,

⁶⁴ Bzgl. Sozialisationsinstanzen vgl. bspw. Hoffmann (2010: 14). Allgemein kann festgehalten werden, dass Medien innerhalb von Medientheorien hinsichtlich ihrer (Aus-)Wirkungen tendenziell überschätzt werden, während ihnen in Sozialisationstheorien ein eher zu geringes Bedeutungsausmaß zugestanden wird.

⁶⁵ Bspw. im Rahmen einer soziologischen Informatik oder in Form von Softwareinfrastrukturen sowie ethnologischen Untersuchungen zum Infrastrukturbegriff.

wie sie durch Infrastrukturen bereitgestellt werden. Zudem fordern sie aber auch bestimmte Kompetenzen von Kommunikationsteilnehmern ein, so dass letztlich auch eine Kulturalisierung und Materialisierung gesellschaftlicher Strukturen durch eben diese Infrastrukturen festzustellen ist. Medien als mediale Infrastrukturen haben somit die Eigenschaften von Kommunikationsmitteln, semiotischen Objekten/Waren, tragen zugleich aber auch die Merkmale technischer Geräte, Installationen und Systeme in sich. Im Kontext der Medienkonvergenz und der damit einhergehenden Entdifferenzierung von Kommunikation und Rezeption fällt eine strikte Trennung zwischen Medien als standardisierten Kommunikationstechniken und konventionalisierten Orientierungsmitteln zunehmend schwerer. Im gleichen Zug wie diese Grenzen verschwimmen, steigen aber auch die Partizipations- und Gestaltungsmöglichkeiten der am Interaktionsprozess beteiligten Akteure – besonders auf der ursprünglichen Rezipientenseite; dies wird im folgenden Kapitel genauer zu betrachten sein.

Es wurde gezeigt, dass in Anbetracht einer steigenden Mediatisierung das Handeln mit Medien in seiner ambivalenten Ausgestaltung ein fester Bestandteil unseres Alltags geworden ist. Fasst man Unsicherheiten als etwas Alltägliches auf, ist es demnach prinzipiell möglich, mediale Angebote sowie kommunikative Interventionsmaßnahmen zur Bewältigung sicherheitsbeeinträchtigender Situationen heranzuziehen⁶⁶. Damit ist an dieser Stelle eine erste Legitimationsgrundlage für den Entwurf einer Sicherheitskommunikation geschaffen, die im Folgenden durch weitere Aspekte zu ergänzen ist. Den dargestellten Entwicklungen im Bereich der Medienkommunikation kann sich auch die Sicherheitsforschung nicht entziehen. Vor dem Hintergrund der nahezu gebetsmühlenartig wiederholten, immer wieder betonten elementaren Bedeutung von Kommunikation in allen (sicherheitsrelevanten) Bereichen scheint es geradezu verwunderlich, dass man sich bisher noch kaum in einem theoretisch-konzeptionellen Rahmen mit den Zusammenhängen zwischen Sicherheit und Kommunikation auseinandergesetzt hat. Durch die nähere Erörterung des Konzepts von Sicherheitskommunikation soll dem in einem ersten Schritt entgegengewirkt werden.

⁶⁶ Vgl. hierzu allgemein bspw. Hoffmann (2007a, 2007b) oder Weichert (2008).

4.2 Definition Sicherheitskommunikation

Allgemein ist unter Sicherheitskommunikation jegliche Orientierungshandlung zu fassen, die zur (Wieder-)Herstellung und/oder Aufrechterhaltung von Sicherheit beiträgt. In Anlehnung an das dargestellte Verhältnis von Sicherheit und Unsicherheit bedeutet dies in der Umkehrformulierung, dass Sicherheitskommunikation die Entstehung und/oder den Fortbestand von Unsicherheit zu verhindern sucht. Durch diese sehr weite Auffassung können diverse Formen von Kommunikation unter dem Begriff der Sicherheitskommunikation subsumiert werden. Dazu zählen etwa Gesundheitskommunikation oder das noch relativ neue Konzept von Nachhaltigkeitskommunikation, aber durchaus auch solche Kommunikationsmaßnahmen, die im Kontext des betrieblichen Arbeitsschutzes verortet sind. In Anbetracht einer Vielzahl neuer Wortkreationen, die man als »Bindestrich-Kommunikationen« bezeichnen kann, könnte diese Liste noch um einige Beispiele erweitert werden⁶⁷. Gemeinsam ist diesen Orientierungshandlungen, welchem Kontext auch immer sie entspringen mögen, die Intention, mittels ihres Angebots auf Seite des Adressaten Unsicherheiten abzuwenden und bestenfalls in einen Zustand der Sicherheit zu transformieren. Dabei beziehen sie sich per definitionem nicht auf ein konkretes Ereignis oder eine akute Situation, sondern sind eher darauf ausgerichtet, permanente Bedarfslagen abzudecken.

Neben den angeführten Bindestrich-Kommunikationen finden sich jedoch auch solche, die das Merkmal einer Ereignisspezifität aufweisen. Unter ihnen sind die Risiko- und Krisenkommunikation zweifelsohne die prominentesten und zugleich diejenigen, deren Bedeutungs- und Anwendungsrahmen am besten ausgearbeitet ist. Ebenso wie der Bedrohungs- oder auch der Katastrophenkommunikation ist diesen Begriffen gemeinsam, dass sie Ausgestaltungen von Kommunikation in solchen Situationen sind, die negativ bewertet werden und mit einem unterschiedlich stark beeinträchtigten Sicherheitszustand – sprich mit einem spezifischen Ausmaß an Unsicherheit – einhergehen. Vor diesem Hintergrund und unter Rückgriff auf die Prämisse,

⁶⁷ Auch der Inhalt der vorliegenden Arbeit soll nicht davon ausgenommen werden, als eine solche »Bindestrich-Kommunikation« zu gelten; ungeachtet dessen weist die hohe Entwicklungsrate solcher Kommunikationsentwürfe jedoch abermals auf die hohe Bedeutung von Kommunikation für den Menschen hin.

dass Unsicherheit als Oberbegriff für Risiko, Gefahr und die weiteren, damit verbundenen Elemente dieses Wortfeldes angesehen werden soll, müsste konsequenterweise eigentlich von »Unsicherheitskommunikation« gesprochen werden.

Um allerdings die negativen Tendenzen und Assoziationen zu umgehen, die mit dem Begriff der Unsicherheit einhergehen, wurde bewusst der Terminus »Sicherheitskommunikation« gewählt. In dieser Positivformulierung liegt einer der Vorteile des Konzepts, wenn man, wie oben dargestellt, davon ausgeht, dass ein Zustand von Sicherheit ein Ideal ist, das jedes menschliche Individuum zu erreichen sucht. Tragen andere Ansätze in ihren Bezeichnungen gewisse negative Aspekte mit sich, denen ein furchterregendes Moment innewohnt und von denen man hofft, dass sie niemals eintreten mögen (bspw. *Risikokommunikation*, *Krisenkommunikation*, *Bedrohungskommunikation*), so schwingt im Begriff der Sicherheitskommunikation eine Grundeinstellung mit, die durch den trotz oder gerade auf Grund seiner Ambivalenz positiv besetzten Begriff von Sicherheit als ebenso positiv eingestuft werden kann. Die Bezeichnung hat somit einen optimistischen Anklang und weckt im besten Falle sogar Zuversicht und Vertrauen⁶⁸. Im Zuge der Auffassung von Sicherheit als Handlungssicherheit wird zudem der operationale Charakter unterstrichen, so dass festgehalten werden kann: Sicherheitskommunikation – auch wenn sie wie bereits dargestellt in keinem Fall ohne Unsicherheit gedacht werden kann, ja ohne Unsicherheit erst gar keine Legitimation und Notwendigkeit besäße – beinhaltet explizit und gewissermaßen per definitionem immer ein handlungs- und lösungsorientiertes Angebot.

Ein dieser Vorstellung von Sicherheitskommunikation vergleichbares Konzept ist zum gegenwärtigen Zeitpunkt nicht bekannt. In den wenigen Fällen, in denen das Wort

⁶⁸ Der Bedeutung sprachlicher Bezeichnungen war man sich auch während des Dritten Reichs durchaus bewusst: In einer Weisung des Reichministers für Volksaufklärung und Propaganda, Joseph Goebbels, vom 9. Dezember 1942, die dieser im Zuge der »Stalingrad-Krise« gab, als sich eine bevorstehende Niederlage auch für die Öffentlichkeit immer deutlicher zeigte, heißt es: „Ich bitte dafür zu sorgen, dass aus allen Operationsplänen, Erlassen und Verordnungen und aus dem gesamten Sprachgebrauch das Wort »KATASTROPHE« ausgemerzt wird, da es sich psychologisch und politisch unerfreulich auswirkt. Ich empfehle anstelle des Wortes »Katastropheneinsatz« einheitlich die Verwendung des Wortes »SOFORTHILFE«" (2. Panzerarmee 1942; zit. nach Buchbender 2007: 88). Auch Durodié (2010: 5) spricht sich für eine Verwendung positiv besetzter Begrifflichkeiten aus, denn die „cultivation of a language of vulnerability is unlikely to resolve things. Instead, by presenting human beings as both the cause and victims of powerful forces, beyond our control, it helps breed a climate of apathy and disengagement.“

»Sicherheitskommunikation« überhaupt Anwendung findet⁶⁹ wird es meist im Zusammenhang mit (IT-)Technik eingesetzt. Die folgende Definition, die vor dem technisch orientierten Hintergrund durch Einbezug des Menschen schon als fortschrittlich angesehen werden kann, versteht unter Sicherheitskommunikation „die Verständigung zwischen Mensch und technischem Gerät, welche schwerwiegende Konsequenzen zur Folge haben können, aber nicht müssen“. Unter Konsequenzen sind hier Folgen zu verstehen, „die sehr ärgerlich sind, wenn etwas nicht oder anders funktioniert als in der Bedienungsanleitung beschrieben oder wenn Nutzern eine gut funktionierende Technik vorgetäuscht wird (...)“ (Ruda/Reißmann 2011: 315). Es ist leicht ersichtlich, dass hier keine tiefere Auseinandersetzung mit den verschiedenen Begriffselementen oder gar eine Verortung im aktuellen Sicherheitsdiskurs erfolgt ist. Das Konzept von Sicherheitskommunikation will diese Lücke schließen. Dazu soll zunächst die eingangs formulierte erste Einordnung in einen recht weit gefassten Definitionsrahmen eingegrenzt werden, insbesondere um den Aspekt von Sicherheit als Handlungssicherheit stärker zu betonen: Sicherheitskommunikation *im engeren Sinne* ist zu verstehen als *ereignisspezifische* kommunikative Interventionsmaßnahme mit dem Ziel der (Wieder-)Herstellung und/oder Aufrechterhaltung der durch diese Ereignissituation beeinträchtigten Handlungssouveränität eines Individuums, Kollektivs oder einer Gesellschaft⁷⁰. Fehlende oder mangelhafte Unsicherheitsbewältigungskapazitäten sind daher als Kennzeichen für die Notwendigkeit von Sicherheitskommunikation zu betrachten. Indem sie eine handlungsermächtigende und/oder Handlungssouveränität erhaltende Rolle einnimmt, kann Sicherheitskommunikation dazu beitragen, sowohl akute⁷¹ als auch zukünftige Unsicherheiten, die ersteren ähnlich

⁶⁹ Eine Google-Suche kann hier evtl. einen ersten Ansatzpunkt liefern: Die Suche nach »Sicherheitskommunikation« ergab lediglich 14.600 (14.000) Treffer – zum Vergleich: »Risikokommunikation« 260.000 (71.300), »Krisenkommunikation« 998.000 (193.000), »Sicherheit« 215.000.000 (138.000.000), »Kommunikation« 120.000.000 (78.300.000) (Abrufdaten: 28.01.2012 (28.10.2011)).

⁷⁰ Da die folgenden Ausführungen Bezug auf dieses engere Verständnis von Sicherheitskommunikation nehmen, entfällt im Weiteren der Zusatz eines »Sicherheitskommunikation *i. e. S.*«; sollten Ausführungen sich auf den weiteren Bezugsrahmen von Sicherheitskommunikation stützen, wird dies explizit erwähnt.

⁷¹ Der Ausdruck »akuter« Unsicherheit soll an dieser Stelle verdeutlichen, dass ein Individuum sich im rechten Bereich des Prozessmodells verortet – die Betrachtung erfolgt hier demnach aus einer Mikroperspektive heraus; der Begriff »aktueller Unsicherheit« wird bewusst vermieden, da hierunter eine makroperspektivische Zustandsbeschreibung verstanden werden soll, die wie bereits erläutert nicht zwangsläufig auf alle Individuen zutreffen muss.

und vergleichbar sind, nachhaltig und langfristig zu beseitigen respektive nicht mehr aufkommen zu lassen, so die These der vorliegenden Arbeit.

4.2.1 Der ambivalente Charakter von Sicherheitskommunikation

Zur Erreichung des Ziels einer adäquaten Unsicherheitsbewältigung kann der ambivalente Charakter des Sicherheitskommunikationsbegriffs fruchtbar gemacht werden. Versteht man unter Sicherheitskommunikation allgemein jene kommunikativen Interventionsmaßnahmen, die zur (Wieder-)Herstellung bzw. Aufrechterhaltung der Handlungssouveränität beitragen, so können unter dem Begriff zum einen Merkmale unter dem Aspekt einer *Kommunikation über Sicherheit* betrachtet werden. Zum anderen kann Sicherheitskommunikation aber auch unter dem Fokus einer *Sicherheit von Kommunikation* auf ihre entsprechenden Charakteristika hin untersucht werden.

Die erstgenannte Komponente, die *Kommunikation über Sicherheit*, beschreibt Orientierungsaktionen, die sicherheitsrelevante Themenbereiche und Verhaltensaspekte betreffen. »Sicherheit« ist in diesem Kontext weniger als Absolutum und abstrakter Zustand zu verstehen, über den kommuniziert werden soll, sondern stellt vielmehr das Ideal dar, zu dessen Erreichung die kommunizierten Angebote beitragen sollen. Die Kommunikation über Sicherheit ist damit auch eine Kommunikation über Unsicherheit, die mit der Intention einhergeht, diese zu minimieren oder gar ganz zu unterbinden. Diese operationale Auffassung eines Kommunizierens über Handlungsstrategien, die der Erreichung eines Zustands von Sicherheit dienlich sein können, ist zu differenzieren von einer »Kommunikation von Sicherheit«, wie sie etwa Schirmer (2008: 135) kritisiert. Diese Art der Kommunikation ist in den Augen des Autors allein schon deshalb paradox, weil sie immer Unsicherheit miterzeuge, auch wenn sie eigentlich Sicherheit meine. Bei der Betrachtung inhaltlicher Aspekte von Sicherheitskommunikation geht es jedoch weniger um die sensu Schirmer mit der Kommunikation von Sicherheit zwangsläufig einhergehende »Zurschaustellung« von Unsicherheit⁷², als vielmehr konkret um solche Orientierungsangebote, die einen handlungsermächtigenden Charakter für den Adressaten respektive Rezipienten in

⁷² Grundsätzlich ist diese Auffassung, dass Sicherheit und Unsicherheit zwei Seiten ein und derselben Medaille seien, nicht zu kritisieren – kritisch zu betrachten ist allerdings der Umstand, dass Schirmer hier scheinbar davon ausgeht, dass man Sicherheit *an sich* kommunizieren könne.

seiner jeweiligen Situation und Phase der Unsicherheitsbewältigung haben. Der Begriff »Sicherheit« stellt in der Formulierung eines Kommunizierens über Sicherheit somit gewissermaßen einen Oberbegriff und zugleich das durch die Orientierungsangebote letztlich intendierte Idealziel dar.

Die Kommunikation über Sicherheit kann, wie bereits angedeutet wurde und im folgenden Abschnitt anhand einer detaillierten Darstellung näher zu erläutern ist, in Abhängigkeit unterschiedlicher Faktoren sehr stark variieren. Eine Einflussgröße sind die an sicherheitskommunikativen Orientierungshandlungen beteiligten Akteure. Die eingangs erörterten Rollen, die Individuen im Rahmen von Interaktionen einnehmen können (Kommunikator, Adressat/Teilnehmer/Rezipient), finden sich auch in der Sicherheitskommunikation wieder, so dass Akteure der Sicherheitskommunikation in einer dieser Funktionen in Erscheinung treten können. Darüber hinaus ist jeder einzelne dieser Akteure in anderen, zusätzlichen Rollenkonzepten zu verorten, wie etwa in jenem als »Familienvater«, »Notärztin« oder ähnlichem mehr. Hält man sich vor Augen, dass jeder Akteur individuelle Orientierungsbedarfe hinsichtlich sicherheitsrelevanter Topics und Inhalte besitzt, werden bereits bei Betrachtung dieses Einflussfaktors die hohen Anforderungen an Sicherheitskommunikation deutlich. Gesteigert werden sie durch den Umstand, dass Kommunikation auch *Medienkommunikation* ist. Dies bedeutet daher auch für die Sicherheitskommunikation, dass sie nicht nur inhaltliche Bedarfe der Interaktionsteilnehmer berücksichtigen muss, sondern auch zu beachten hat, wie diese anhand eines adäquaten Einsatzes von Orientierungsmitteln möglichst gut befriedigt werden können. Über die bloße Selektion eines Mediums hinaus ist vor dem Hintergrund der infrastrukturellen Abhängigkeiten von Medien zudem die technische Möglichkeit eines Einsatzes des gewählten Orientierungsmittels zu bedenken.

Ein weiterer Faktor, der die Komplexität zusätzlich steigert, ist jener der unterschiedlichen Ereignisphasen. Kommunikationsbedürfnisse gestalten sich generell in Abhängigkeit des Zustands von (Un-)Sicherheit, in denen Individuen sich befinden. Unter Rückbezug auf das vorgestellte Prozessmodell sollen hier daher drei Ereignisphasen herausgestellt werden, die bereits teilweise erwähnt, jedoch noch nicht in einen systematischen Zusammenhang gestellt wurden. Im Folgenden soll daher zwischen proaktiven, reaktiven und präventiven Ereignisphasen differenziert werden; die Über-

gänge zwischen den einzelnen Phasen sind als fließend zu betrachten. Die proaktive Phase ist im rechten Bereich des Modells zu verorten. Sie beginnt ungefähr mit dem Erreichen der zweiten Relevanzschwelle und dauert noch etwas über einen festgestellten unsicheren Zustand an, bevor sie von der Phase der Reaktion abgelöst wird. Der Unterschied zwischen Proaktion und Reaktion ist darin zu sehen, dass ersteres sich auf eine Bewältigung akuter, hoher Unsicherheit bezieht; wie für den Fall (3) im Modell erläutert existieren im betrachteten System zu diesem Zeitpunkt keine adäquaten Verhaltensstrategien mehr, so dass proaktives Verhalten dem entgegenwirken soll. Die reaktive Phase bezieht sich demgegenüber auf den unteren Bereich des Prozessmodells. Hier geht es in Anlehnung an den vierten Fall darum, dass die gewählten Handlungsoptionen zum gewünschten Erfolg geführt haben und das System sich in der Rückführung in einen Zustand von Sicherheit befindet. Ohne die Belastung hoher Unsicherheit können hier Kommunikationsbedarfe entstehen, die sich auf ein konkretes Ereignis rückbeziehen. Diese reaktive Phase geht fließend in eine Phase der Prävention über, die auf Grund eines Zustands relativer Sicherheit vor allem durch unspezifische, (noch) nicht auf ein konkretes Ereignis gerichtete Orientierungsbedürfnisse gekennzeichnet ist. Sicherheitskommunikation unter dem Aspekt von Kommunikation über Sicherheit muss somit einen multifaktoriellen Anforderungskatalog berücksichtigen und bestmöglich erfüllen, um die mit den Kommunikationsangeboten einhergehenden Orientierungsabsichten erfolgreich zu verfolgen und die Chancen auf Verständigung zu erhöhen.

Darüber hinaus ist Sicherheitskommunikation gekennzeichnet durch die *Sicherheit von Kommunikation*. Diese manifestiert sich in den Merkmalen eines »sicheren Kommunizierens« und kann in Anlehnung an die Ausführungen im vorangegangenen Kapitel mit den Termini Robustheit und Resilienz in Bezug gesetzt werden. Während robustes Handeln – und als solches ist auch ein robustes Kommunizieren zu verstehen – als eine Bewältigung des Bekannten durch Anwendung von Routinen und allgemeine Unterstützung der Antizipationsfähigkeiten beschrieben wird, geht resilientes Kommunizieren noch einen Schritt weiter, indem es durch eine neuartige Kombination vorhandener Kapazitäten auf spezifische, auch unerwartet auftretende Problemstellungen einzugehen vermag. Wie bereits im Hinblick auf allgemeine Bewältigungsmechanismen erwähnt, können sowohl robuste als auch resiliente Hand-

lungsstrategien zielführend sein – dies gilt auch für den Bereich der Sicherheitskommunikation. Die Wahl der jeweiligen Strategie erfolgt dabei in Abhängigkeit von der jeweiligen Situation. Ebenso wie bei der Kommunikation über Sicherheit gilt es bei der Sicherheit von Kommunikation diverse Einflussgrößen zu berücksichtigen, die jedoch eher prinzipieller Natur sind. Zweifelsohne spielen sowohl Akteur als auch gewähltes Medium sowie die Ereignisphase eine Rolle bei einem sicheren Kommunizieren. Generell ist es in diesem Zusammenhang jedoch von besonderer Bedeutung, die grundsätzlichen Eigenschaften von Kommunikation, die wie ausgeführt als intentionales Orientierungsangebot eines Kommunikators an einen Adressaten verstanden wird, zu bedenken. Dies impliziert, dass Orientierungshandlungen entsprechend der sich daraus ergebenden Prämissen zu gestalten sind, um einen Verstehenserfolg zu erzielen.

Die Voraussetzungen für gelingende Kommunikation liegen in den Verantwortlichkeiten von Kommunikator *und* Rezipient. Letzterer muss dem Orientierungsangebot, das an ihn gerichtet ist, sowohl ein bestimmtes Maß an Aufmerksamkeit als auch eine gewisse Gutwilligkeit, überhaupt verstehen zu wollen, entgegenbringen. Derartige grundsätzliche Aktivierungen, wie sie etwa in der Tätigkeit eines aktiven Zuhörens deutlich werden, schaffen Bedingungen, welche die Erfolgswahrscheinlichkeiten von Orientierungsabsichten um ein vielfaches erhöhen. Ein Kommunikator muss einige weitere Faktoren berücksichtigen, um die gerichtete Aufmerksamkeit eines Adressaten hervorzurufen und einen Verstehenserfolg zu erzielen. Hinsichtlich der Erreichbarkeit, die eine Voraussetzung dafür ist, um überhaupt Aufmerksamkeit für ein Orientierungsangebot zu erzielen, müssen dem Kommunikator die Rezeptionsmodalitäten seiner potentiellen Adressaten geläufig sein⁷³. Diese Bedingungen beschreiben das rezeptive Verhalten von Adressaten im Hinblick auf ihre Annahmen und Einstellungen zu unterschiedlichen Medien, ihre Erwartungen an die Rezeption eines Orientierungsangebots (Rezeptionsziel) und lassen grundsätzliche Annahme über den Zugang und die Nutzung diverser Orientierungsmittel zu⁷⁴.

⁷³ Vgl. grundlegend Suckfüll (2004).

⁷⁴ An dieser Stelle sei angemerkt, dass auch Sprache als ein Medium zu verstehen ist, so dass ein Kommunikator seine Angebote auch auf diesen Faktor hin überprüfen muss (bspw. Jugendsprache, Fremdsprachen für Adressaten mit Migrationshintergrund etc.).

Darüber hinaus unterliegt Kommunikation grundsätzlichen Gelingensbedingungen, die der englische Sprachphilosoph Herbert Paul Grice (1975) in seinen als »Konversationsmaximen« bezeichneten Grundsätzen zusammenfasst. Sind diese ursprünglich auch für sprachliche Interaktionen im Rahmen der Face-to-Face-Kommunikation entwickelt, die durch ihre Vielzahl an Kontextelementen die besten Voraussetzungen für ein Gelingen von Kommunikation darstellt, so bilden diese Maximen doch Grundvoraussetzungen ab, die auch für eine Medienkommunikation geltend gemacht werden können. Das grundlegende »Kooperationsprinzip« beschreibt Grice (ebd.: 45) wie folgt: „Make your conversational contribution such as is required, at the stage at which it occurs, by the accepted purpose or direction of the talk exchange in which you are engaged.“ Innerhalb dieses Prinzips stellt er insgesamt vier Grundsätze auf: Die Maxime der *Quantität* („Make your contribution as informative as is required“ und „Do not make your contribution more informative than is required“ (ebd.: 45)), diejenige der *Qualität* („Do not say what you believe to be false; „Do not say that for which you lack adequate evidence“ (ebd.: 46)), die Maxime der *Relevanz* („Be relevant“ (ebd.)) sowie die Maxime der *Modalität* („Avoid obscurity of expression“; „Avoid ambiguity“; „Be brief“; „Be orderly“ (ebd.: 47)). Hinsichtlich einer erfolgreichen Verständigung ist es dabei nicht nur von Bedeutung, dass ein Kommunikator seine Orientierungsangebote anhand dieser Kriterien gestaltet, sondern es ist ebenso zu berücksichtigen, dass Adressaten von der Befolgung eben dieser Maximen ausgehen⁷⁵. Die eingangs aufgeführten Faktoren Akteur, Medium und Ereignisphase spielen daher insofern eine Rolle für die Sicherheit von Kommunikation, als dass sich die konkrete Gestaltung eines Orientierungsangebots nach der jeweiligen Kombination der unterschiedlichen Ausgestaltungsformen dieser Einflussgrößen (Akteur A/B/C/... – Medium A/B/C/... – Ereignisphase proaktiv/reaktiv/präventiv) richten muss, um eine Verständigung zu ermöglichen. Dieser Aspekt von Sicherheitskommunikation beschreibt damit eine Fähigkeit – eben jene des sicheren Kommunizierens⁷⁶.

⁷⁵ Vgl. hierzu auch die obigen Ausführungen zur Erwartungssicherheit.

⁷⁶ In Rückbindung an das Verständnis von Sicherheit als *Handlungssicherheit* und der Auffassung von Kommunikation als einer Orientierungshandlung wird mit dieser Formulierung abermals der Prozesscharakter unterstrichen. Dabei ist zu bedenken, dass der Terminus »Sicherheit« häufig mit einer Zustandsbeschreibung konnotiert wird; mit einer prozessualen Auffassung soll diese Attribution etwas reduziert und »sicheres Kommunizieren« hier im Sinne eines zuverlässigen Handelns verstanden werden.

Sicherheitskommunikation ist in diesem Zusammenhang somit zum einen als *Kompetenz* zu verstehen, welche die *sichere Produktion, Distribution und Rezeption von Orientierungsangeboten* ermöglicht. Unter einer sicheren Produktion von Kommunikation über Sicherheit ist die erfolgreiche Anwendung und Umsetzung der oben aufgeführten Faktoren für das Gelingen von Kommunikation zu verstehen, während eine sichere Distribution sicherheitskommunikativer Orientierungsangebote auf die Selektion eines geeigneten Mediums abzielt. Sowohl Produktion als auch Distribution müssen dabei wie dargestellt ereignisphasenspezifische Einflussfaktoren sowie Spezifika der unterschiedlichen Akteure berücksichtigen. Bei letzteren liegt der Fokus, wenn es um eine sichere Rezeption von Sicherheitskommunikation geht: Adressaten sicherheitskommunikativer Orientierungsangebote müssen neben einer grundsätzlichen Bereitschaft in Form gerichteter Aufmerksamkeit über bestimmte Medienkompetenzen verfügen, die sie zur Rezeption derartiger Angebote befähigt; dies setzt zum Teil einerseits die Verfügbarkeit, andererseits aber auch eine bewusste Nutzung bestimmter medialer Infrastrukturen voraus. Zum anderen stellt Sicherheitskommunikation aber auch einen »*Befähiger*« dar, der durch entsprechende Orientierungsangebote neben der *Entwicklung allgemeiner Unsicherheitsbewältigungskapazitäten* auch die *Ausgestaltung eben dieser Kompetenzen für eine sichere Produktion, Distribution und Rezeption von Orientierungsangeboten* unterstützt. An dieser Stelle kann für die Erörterung des Konzepts von Sicherheitskommunikation somit festgehalten werden, dass der ambivalente Charakter von Sicherheitskommunikation es ermöglicht, dass durch eine sichere Kommunikation über Sicherheit schließlich eine *Sicherheit durch Kommunikation* entstehen kann.

4.2.2 Abgrenzung zu anderen Arten von Kommunikation

Das Konzept der Sicherheitskommunikation verfolgt einen umfassenden, ganzheitlichen Ansatz, der den systemisch-vernetzten Grundbedingungen Rechnung trägt und darüber hinaus die unterschiedlichen zeitlichen Foki der Bewältigung Unsicherheit erzeugender Situationen berücksichtigt, wie zu zeigen sein wird. Die Ereignisspezifik ist daher nur als auslösendes Moment zu verstehen, gewissermaßen als Einstiegs- punkt in die multiplexen Systemzusammenhänge, in denen sich die Sicherheitskommunikation wiederfindet, wenn sie von einer multidimensionalen Betrachtungsper-

spektive aus argumentiert. Diese holistische Herangehensweise spiegelt sich unter anderem darin wider, dass sicherheitskommunikative Interventionsmaßnahmen an unterschiedlichen Zeitpunkten eines Ereignisverlaufs ansetzen. Während andere Ansätze lediglich auf zeitlich beschränkte, situationsspezifische Kommunikationen abzielen, bezieht Sicherheitskommunikation neben der *proaktiven* auch die *reaktive* und *präventive* Phase eines Unsicherheit auslösenden Sachverhalts mit ein und bietet jeweils kommunikative Unterstützung⁷⁷. Das Konzept soll daher gewissermaßen als Oberbegriff verstanden werden, in dessen Ausgestaltung die diversen »Bindestrich-Kommunikationen« als Teilaspekte eines Ganzen eine jeweils spezielle konstitutive Rolle übernehmen können und den diversen Bedarfen der unterschiedlichen Akteure entsprechend spezifische Orientierungsangebote generieren⁷⁸. Die folgende Abbildung soll diese Zusammenhänge schematisch verdeutlichen:

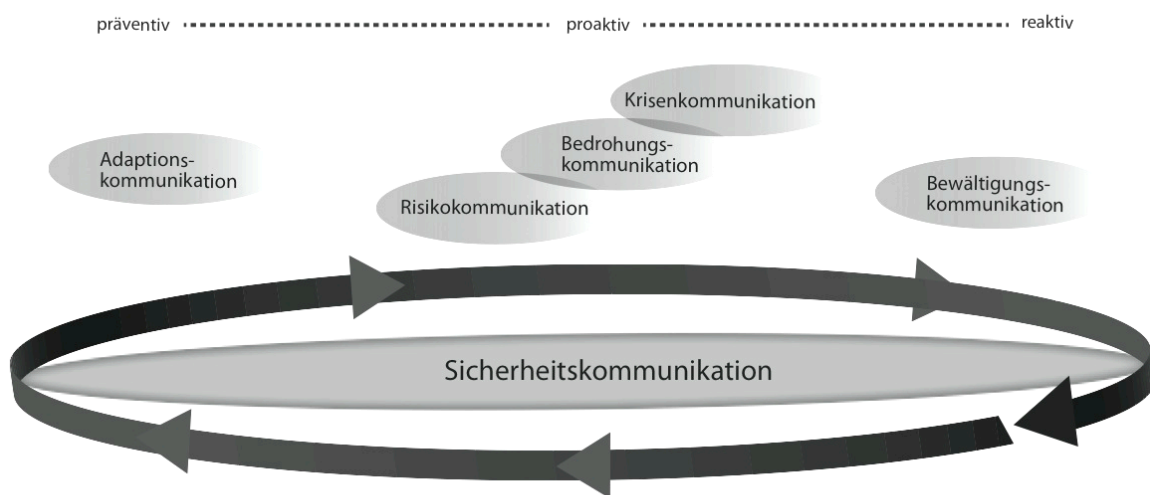


Abb. 15: Kommunikationsformen

⁷⁷ Zum Verständnis sei an dieser Stelle auf die Differenzierung zwischen Ereignis- und Situationsspezifität hingewiesen: Letzteres zielt auf einen bestimmten, abgegrenzten Zeitraum innerhalb eines Ereignisses ab, während ersteres ein Ereignis als Ganzes betrachtet und somit auch einem konkreten auslösenden Moment vor- und nachgelagerte Prozesse berücksichtigt; die Ereignisspezifität setzt sich gewissermaßen aus mehreren Situationsspezifika zusammen.

⁷⁸ Treffender sollte hier eher von einem »generieren sollen« die Rede sein, denn gerade der Abgleich zwischen Kommunikationsbedarfen auf Rezipientenseite und dem Kommunikationsangebot auf der anderen Seite erfolgt in vielen Bereichen der Sicherheitskommunikation bisher (noch) nicht. Zudem sei an dieser Stelle im Rückgriff auf die eingangs erläuterte Unterscheidung zwischen (allgemeiner) Sicherheitskommunikation und Sicherheitskommunikation im engeren Sinne darauf hingewiesen, dass eine umfassende Betrachtung, wie sie u. a. durch die Zeitphasen verdeutlicht wird, eine solche Differenzierung streng genommen überflüssig machen: Durch die Berücksichtigung reaktiver und präventiver Kommunikationsmaßnahmen gehen die Bestrebungen über ein spezifisches Ereignis hinaus und diffundieren in angrenzende Bereiche der Lebenswelt.

Kommunikationen während eines konkreten Ereignisses, also in der proaktiven bis hin zu der reaktiven Phase, werden meist unter dem Begriff der *Krisenkommunikation* zusammengefasst⁷⁹. Während auf die unterschiedlichen Definitionsansätze hier nicht näher eingegangen werden soll, scheint die Aussage: „We had a little problem with communication“ (ARC 2010b: 28) ein allgemeines Charakteristikum von Krisen zu sein. Ganz gleich, aus welcher Perspektive sie in der Retrospektive beurteilt wird, stellt sie eine Schwachstelle und einen Problemfaktor dar⁸⁰. Dabei gilt insbesondere die Kommunikation während eines Ereignisses als ein kritischer Faktor in der Entscheidung über Erfolg oder Misserfolg der Unsicherheitsbewältigung. Auf Grund der häufigen Verwendung des Krisenkommunikationsbegriffs im Organisationskontext ist explizit herauszustellen, dass Krisenkommunikation nicht mit PR-Kampagnen von Unternehmen zu verwechseln ist. Vielmehr sollte sie als „gemeinwohlorientierte kommunikative Unterstützung und Begleitung der Krisenbewältigung verstanden werden“ (Lorenz 2010a: 29). Der Autor plädiert hier für eine »offene Krisenkommunikation«; diese gebe Unsicherheiten durchaus auch zu und sei damit insgesamt nachhaltiger, da die Bevölkerung sich auf diese »bekannten« Unsicherheiten besser einstellen könne. Eine besondere Bedeutung nehme hierbei allerdings das *problem framing* ein, also die Art und Weise, wie ein Ereignis dargestellt und kommuniziert wird (ebd.: 30); auf diese Herausforderung ist an späterer Stelle zurückzukommen.

Eine andere, einem konkreten Ereignis vorgelagerte Form der Kommunikation wird unter dem Begriff der *Bedrohungskommunikation* von Schirmer (2008) vorgestellt. Er geht grundsätzlich davon aus, dass Sicherheit und Unsicherheit Produkte von Kommunikation seien (ebd.: 20), Kommunikation also sowohl Sicherheit als auch Unsicherheit erzeugen könne (ebd.: 85)⁸¹. Unter Bedrohungskommunikation versteht der Autor jene Kommunikation, „die ein Objekt als bedroht beobachtet, dessen Verlust oder Beschädigung sowohl für den Mitteilenden als auch für den Adressaten uner-

⁷⁹ Auch hier muss erneut darauf hingewiesen werden, dass die Begriffsverwendung nicht eindeutig ist, klare Grenzen und Trennungen zwischen den unterschiedlichen Bindestrich-Kommunikationen sind nicht auszumachen. Es kann hier daher nur darum gehen, Tendenzen abzubilden und sich darauf zu beziehen, was als Verwendungstrend ausgemacht werden kann.

⁸⁰ Vgl. bspw. Bollin (2008: 258) und Amendola/De Marchi (1996: 45).

⁸¹ Vgl. auch die Parallelen zur anfangs vorgestellten Versicherunglichungstheorie der Kopenhagener Schule, die u. a. hier zum Ausdruck kommen: „Die Kommunikation (...) kann aus einem Vulkanausbruch sehr wohl ein Sicherheitsthema machen. Die Frage, wo man die Linie der Definition von Sicherheit ziehen muss, wird daher von der Praxis selbst beantwortet, und nicht von irgendeinem Forscher, (...) sondern von der Kommunikation selbst“ (Schirmer 2008: 18).

wünschte Folgen hat – zumindest aus der Sicht des Mitteilenden“; ob der Adressat der kommunizierten Handlungsaufforderung, etwas gegen die Bedrohung zu unternehmen, allerdings folge, sei eine andere, stets nur retrospektiv, stets nur im konkreten Einzelfall, und stets nur unter Einbeziehung komplexer Daten zu beantwortende Frage (ebd.: 214). An eben dieser Stelle setzen die Überlegungen von Sicherheitskommunikation mit ihrer Zielausrichtung auf die Herstellung respektive den Erhalt von Unsicherheitsbewältigungskapazitäten an: In Anbetracht der Ausführungen Schirmers stellt sich doch die Frage, wie es zu bewerkstelligen ist, dass Adressaten ihr Verhalten entsprechend der erfolgten Kommunikationshandlungen ausrichten und verändern oder wie zumindest die Wahrscheinlichkeit für derartige Verhaltensänderungen, die letztlich auf erfolgreicher Verständigung beruhen, erhöht werden kann. Wenn Schirmer argumentiert, dass Sicherheit ein Kommunikationsprodukt sei und er die Möglichkeit einräumt, dass Kommunikation Themen zu *Sicherheitsthemen* machen kann, dann sollte eine derartige Kommunikation bei Berücksichtigung der zu Grunde liegenden Voraussetzungen für eine gelungene Kommunikation recht gute Erfolgsaussichten darauf haben, dass gegen Unsicherheiten – mögen sie auch noch latent sein – vorgegangen werden kann. Hier muss allerdings eingeräumt werden, dass sich Schirmer (2008) explizit von einer solchen Vorstellung abgrenzt, wenn er herausstellt, dass mit seinem Konzept von „Sicherheit *als* Kommunikation nicht eine »kommunikative Sicherheit« gemeint ist (ebd.: 85; Hervorh. DG). Wie zu zeigen sein wird, geht ein ganzheitlicher Ansatz von Sicherheitskommunikation über jenen der Bedrohungskommunikation hinaus und zwar so weit, dass mit einem Verständnis von Sicherheitskommunikation als Kommunikation über Sicherheit und zugleich einem sicheren Kommunizieren (»kommunikative Sicherheit« im Sinne Schirmers) das Ziel verfolgt wird, die Orientierungsangebote derart zu konzipieren, dass die der Kommunikation inhärenten Handlungserwartungen sowohl beim Kommunikator als auch beim Rezipienten erfüllt werden können.

Während im Entwurf der Bedrohungskommunikation die Potentiale einer Unsicherheitsbewältigung mit Hilfe von Kommunikation scheinbar nicht gesehen werden, stellt Hoffmann (2007a) zwei Kommunikationsformen vor, die diese Möglichkeiten erkennen. Während die *Präventionskommunikation* auf eine Stärkung der Kräfte der Akteure, eine allgemeine Reduzierung der Herausforderungen auf Ereignisseite sowie

auf eine Ressourcenbereitstellung materieller und sozialer Art abzielt, hat die *Nachsorgekommunikation* die Aufgabe, den Übergang in die »Normalität« nach einem Ereignis zu erleichtern. Zudem soll sie für die Verbesserung weiterer Präventionen sorgen, denn die Bewältigung von Unsicherheit sei nur insofern als Chance zu bewerten, als sie als Verpflichtung aufgefasst wird, Kompetenz nicht wieder fahrlässig zu verlieren (ebd.: 75). Diese Forderung, dass die beiden zu unterschiedlichen Zeitpunkten im Ereignisverlauf ansetzenden Kommunikationen fließend und übergangslos ineinander greifen, ist in hohem Maße anschlussfähig an die Vorstellungen, wie sie im Prozessmodell bereits erörtert wurden und im Folgenden auch auf das Konzept der Sicherheitskommunikation übertragen werden sollen. Darüber hinaus stellt der Entwurf von Hoffmann (2007a) ein gutes Beispiel für das Zusammenspiel und die gegenseitige Bedingtheit kommunikativer und operativer Komponenten dar, was wiederum sehr gut vereinbar ist mit dem operativen Sicherheitsbegriff und der Idee von Sicherheit als Handlungssicherheit.

Wenn eine erfolgreiche Kommunikation während einer Krise auch zweifelsohne von großer Bedeutung im Hinblick auf die Sicherheit der beteiligten Akteure ist, so sind – wie auch die vorangegangenen Ausführungen zur Präventions- und Nachsorgekommunikation aufzeigen – nicht wenige Autoren der Auffassung, dass der Schwerpunkt der Kommunikation bereits vor dem Eintritt einer Krise oder gar Katastrophe liegen müsse (Kunz-Plapp 2008: 221)⁸². Vor diesem Hintergrund ist die *Risikokommunikation* zu verorten, die unter den etablierten Begrifflichkeiten neben der Krisenkommunikation als eine der elaboriertesten Kommunikationsformen hervorgehoben werden muss. Eine Vielzahl an Forschern unterschiedlicher Disziplinen beschäftigen sich mit dieser Thematik und unterstützen damit die Forderung nach einer stärkeren Fokussierung auf vorsorgendes und präventives Handeln respektive nachsorgendes Handeln, das in Präventionsmaßnahmen mündet⁸³. Erste Tendenzen in diese Richtung sind erkennbar, denn Risikokommunikation kann als eines der *buzzwords* in der Diskussion sicherheitsrelevanter Themen betrachtet werden, das auch aus organisationalen Kontexten nicht mehr wegzudenken ist. Auch hier hat man die Bedeutung von Kommunikation in unsicheren Situationen erkannt und Bedarfe geweckt.

⁸² Vgl. auch Ruhrmann/Kohring (1996).

⁸³ Vgl. etwa Renn (2006) oder Hoffmann (2007b).

Inspiziert von der psychologischen Wahrnehmungsforschung der Wissenschaftler um Fischhoff und Slovic verfolgten Konzepte von Risikokommunikation zunächst einen technokratischen Ansatz, der Risikokalkulationen und Wahrscheinlichkeitsaussagen von Experten und Wissenschaftlern in den Vordergrund stellte, ohne diese in Beziehung zu den Kommunikationsbedürfnissen der Laien zu setzen. So entstand letztlich auch der Eindruck, dass Laien Risiken entweder unter- oder überschätzen, sich aber nicht so verhalten, wie die Experten es mit der Kommunikation ihrer Erkenntnisse erwartet hätten. Innerhalb der letzten beiden Dekaden befinden sich diese Einstellung und Vorgehensweise jedoch im Wandel. Weder Technik noch Expertise werden als alleiniger Erfolgsgarant für die Risikokommunikation angesehen. Man ist darum bemüht, die Kommunikationsvoraussetzungen und -bedingungen auf beiden Seiten zu eruieren und auch soziale Faktoren stärker einzubinden. Allerdings halten sich Empfehlungen, die auf einer Kommunikationsvorstellung beruhen, wie sie das Sender-Empfänger-Modell impliziert, noch immer recht hartnäckig. Ratschläge wie etwa: „Wichtig ist, dass Informationen wiederholt an die Bevölkerung vermittelt werden“ (Geenen 2008: 235) greifen in Anbetracht des vorgestellten Verständnisses von Kommunikation definitiv zu kurz. Eine stetige Wiederholung von Orientierungsangeboten, welche die Bedarfe der Adressaten unberücksichtigt lassen, können nur schwerlich zum gewünschten Orientierungserfolg führen; die Problematik der Zuschreibung von Verstehen ist in diesem Kontext nur eine von vielen, die durch Fehlen von Feedbackkanälen zusätzlich erschwert werden kann.

Daher sind Ansätze zu begrüßen, die den Fokus verstärkt auf dialogische Prozesse richten, um im Rahmen eines gemeinschaftlichen Austauschs besser mit den Unsicherheiten der gemeinsamen Lebenswelt umgehen zu können⁸⁴. In der Annahme, „risk communication can have a major impact on how well society is prepared to cope with risk and react to crises and disasters“ (Renn 2006: 15) wird zum einen die breite Ausgangsbasis deutlich, die in diesem Konzept von Risikokommunikation verfolgt wird. Es bezieht sich nicht ausschließlich auf die einem Ereignis vorgelagerten präventiven Aspekte, sondern beinhaltet auch Handlungen innerhalb der akuten und eventuell gar der reaktiven Phase; eine Abgrenzung zum Begriffsfeld der Krisen-

⁸⁴ Vgl. bspw. Petts (2008; zit. nach Boholm 2008: 1), Lorenz (2010a: 27) und Lofstedt (2010: 91) sowie vor allem die Arbeiten der Forschergruppe um Ortwin Renn (Carius/Renn 2003: 578; Renn 2006, 2007).

kommunikation bleibt der Autor allerdings schuldig. Zum anderen hebt diese Formulierung die Bedeutung von Kommunikation im Kontext von Unsicherheiten hervor: Kommunikation wird hier als ein grundlegender Erfolgsfaktor verstanden, der die damit einhergehenden Verantwortlichkeiten des Kommunikators betont und zum Ziel hat, dass „others outside the immediate risk appraisal or risk management process are informed *and engaged*“ (ebd.: 55; Hervorheb. DG). Während das Einbeziehen von Akteuren grundsätzlich positiv hervorzuheben ist, scheint die Differenzierung zwischen »inside« und »outside« etwas unglücklich gewählt. Zudem muss nicht nur der Kommunikator Verantwortung für seine Orientierungsangebote übernehmen, auch der Adressat und Teilnehmer einer Kommunikation trägt durch sein Verhalten (bspw. aktives Zuhören) zum Erfolg einer Orientierungshandlung bei und muss daher ebenso verantwortungsvoll handeln. Diese Verbesserungsvorschläge sollen im Konzept einer Sicherheitskommunikation berücksichtigt werden.

Trotz dieser Kritikpunkte bietet der insbesondere von Renn verfolgte Ansatz viele Anknüpfungspunkte für die übergeordnete Idee einer Sicherheitskommunikation. Deutlich wird dies unter anderem bei Betrachtung derjenigen Funktionen von Risikokommunikation, die als am häufigsten und/oder wichtigsten erachtet werden: In Anlehnung an Morgan et al. (1992) und OECD (2002) stellt Renn (2006: 56f) hier mit »education and enlightenment«, »risk training and inducement of behavioural changes«, »creation of confidence« und »involvement« vier Aspekte heraus, auf die auch im Rahmen von Sicherheitskommunikation einzugehen ist. Diese Überschneidungen sind zweifelsohne dem weit gefassten Verständnis von Risikokommunikation geschuldet. Da es hier aber nicht darum gehen soll und kann, das Rad immer wieder neu zu erfinden, spricht nichts dagegen, diese grundsätzlichen Ideen aufzugreifen und sie – wenn auch in einer modifizierten und/oder weiterführenden Ausgestaltung – für den Entwurf einer Sicherheitskommunikation fruchtbar zu machen. Ähnliches gilt für den von Heinrichs/Grunenberg (2009: 169) vorgestellten Ansatz der *Adaptationskommunikation*, der ein der Sicherheitskommunikation in vielen Bereichen sehr ähnliches Konzept verfolgt. Während die beiden Autoren in ihren Ausführungen unter der Prämisse, als gesellschaftliches Ziel solle eine vorsorgeorientierte Kultur der nachhaltigen Entwicklung realisiert werden, jedoch mehr auf den Bedarf des kollektiven Lernens zur Anpassung fokussieren, greift der Ansatz der Sicherheitskommunikation

durch die Berücksichtigung weiterer Facetten noch darüber hinaus. In Übereinstimmung mit Heinrichs/Grunenberg (ebd.) kann allerdings festgehalten werden, dass „zielgerichtete gesellschaftliche Kommunikations-, Partizipations- und Kooperationsprozesse“ eine entscheidende Rolle in Fragen der Sicherheit spielen.

4.2.3 Dimensionen von Sicherheitskommunikation

Mit dem Ziel einer Sicherheit durch Kommunikation im vorab erläuterten Anwendungsrahmen setzt sich Sicherheitskommunikation im Sinne eines multiperspektivischen Ansatzes aus mehreren Dimensionen zusammen. Diese gilt es im Folgenden in ihren Bestandteilen und Ausgestaltungsformen zu erläutern. Als grundlegendes Ordnungsraster erfolgt hierbei eine Anlehnung an die so genannte Lasswell-Formel, die der amerikanische Politikwissenschaftler und Kommunikationstheoretiker Harold D. Lasswell (1948) im Rahmen eines Modells für die Massenkommunikation entwickelt hat⁸⁵. Wird in der vorliegenden Arbeit auch ein breiterer Anwendungsrahmen als jener einer ausschließlich durch Massenmedien unterstützten Sicherheitskommunikation verfolgt, so bietet diese Formel grundsätzlich doch eine gute Ausgangsbasis für die folgenden Überlegungen. In ihrer ursprünglichen Form lautet sie:

»Who (says) What (to) Whom (in) Which Channel (with) What Effect«

In einer ereignisphasenspezifischen Betrachtung sollen in der Applikation der Formel auf das Konzept der Sicherheitskommunikation unter den Aspekten »who« und »to whom« die Akteure verstanden werden, die miteinander auf unterschiedliche Arten interagieren. Das »what« beschäftigt sich mit den diversen Inhalten der Sicherheitskommunikation, die je nach Phase variieren. Letztlich wird auch die Frage nach dem Kanal beantwortet, wenn das Konzept situationsadäquate Medien(formate) erläutert (»which channel«). Lediglich der Aspekt des Effekts, also der Wirkung der sicherheitskommunikativen Maßnahmen soll in diesem Rahmen nicht näher betrachtet werden, da es sich bei Sicherheitskommunikation um einen konzeptionellen Entwurf handelt und die Ausarbeitung angemessener Evaluationsmaßnahmen noch erfolgen muss. Dennoch wird davon ausgegangen, dass sicherheitskommunikative Maßnah-

⁸⁵ Diese auf einem linearen Verständnis von Massenkommunikation aufbauende Formel kann als Grundlage für die Unterteilung der in der Kommunikationswissenschaft gegenwärtigen Forschungsfelder (wie bspw. Medienwirkungsforschung, Nutzungsforschung etc.) angesehen werden (vgl. Bonfadelli 1999).

men in ihrer differenzierten Ausgestaltung nicht zuletzt wegen einer stark mediatisierten Lebenswelt Auswirkungen auf das Verhalten und Handeln von Akteuren haben kann; eine entsprechende Evaluation und Wirkungsanalyse sollte demnach grundsätzlich durchaus möglich sein⁸⁶.

4.2.4 Dimension »Akteure« (wer – zu wem)

Je nach Kommunikationsart und -ansatz finden sich sehr unterschiedliche Kategorisierungen von in sicherheitsrelevante Kommunikationsprozesse eingebundenen Akteuren. Nahezu alle Arbeiten unterscheiden eine Gruppe »Betroffener« von den übrigen Akteuren⁸⁷. Darüber hinaus findet sich häufig eine Differenzierung von »Verantwortlichen«, womit meist politische Rollenträger bezeichnet werden, die im Verlauf eines Ereignisses bestimmte rollenspezifische Funktionen übernehmen und damit auch eine gewisse Verantwortung übernehmen müssen. Einige Autoren unterscheiden unter den Akteuren zudem Helfer bzw. Angehörige der Hilfsorganisationen sowie »Experten«, womit meist Wissenschaftler unterschiedlichster Disziplinen gemeint sind. Eine letzte gebräuchliche Kategorie bildet die von Hoffmann (2007b: 316) als »Dritte« bezeichnete Personengruppe, die nicht zu einer Zielgruppe gehöre und dennoch auf (zunächst) nicht für sie bestimmte Bewältigungsmethoden reagiere. Diese Personen seien entweder bloße Beobachter oder »Störer« (vergleichbar etwa mit Katastrophentouristen); kompetente andere Akteure versuchten, sie in andere Rollen zu überführen.

Dieser knappe Überblick über die diversen Akteurkonzepte, die je nach Untersuchungsansatz nicht einheitlich verwendet werden, macht bereits deutlich, dass an sicherheitskommunikativen Handlungen innerhalb eines kompletten Ereignisverlaufs eine Vielzahl sehr unterschiedlicher Akteure bereits per se involviert ist bzw. im Fortgang eines Ereignisses einbezogen werden kann. Dabei ist zu bedenken, dass all diese Akteure eine »unterschiedliche Sprache sprechen«, d. h. ihren individuellen Erfah-

⁸⁶ Einen Überblick über Erfolgsbedingungen – allerdings im Hinblick auf den Erfolg von Sprechakten der Versicherunglichung – bietet Fischer (2004: 17ff); auch wenn die Autorin eine andere Vorgehensweise als die in der vorliegenden Arbeit gewählte einschlägt, finden sich interessante Ansatzpunkte, die durchaus auch für eine Sicherheitskommunikation fruchtbar gemacht werden können.

⁸⁷ Eine seltene Bezeichnung für diese Akteurgruppe findet sich bei Hoffmann (2007b: 315), der sie – allerdings ohne konkrete Zitation – nach Clausen als »Krisennehmer« bezeichnet, da diese Personen durch eine nicht bewältigte Krise »Schaden nehmen«.

rungen, Werten und Einstellungen – eben ihren eigenen kognitiven Konstruktionen gemäß agieren und somit auch dementsprechend kommunizieren⁸⁸. Auffällig ist, dass bei den vorgestellten Akteurkategorien die Medien häufig unerwähnt bleibt. Sicherheitskommunikation, verstanden als ein Kommunikationsprozess, an dem per definitionem menschliche Akteure beteiligt sind, ist aber, wie dargestellt wurde, immer auch ein Prozess von Medienkommunikation. Darunter ist sowohl das Handeln *mit* Medien, im Sinne der Rezeption und auch Produktion von Orientierungsangeboten auf personaler Ebene als auch das Handeln »*der* Medien«, im Sinne der Produktion von Orientierungsangeboten durch Medieninstitutionen zu verstehen. Zu beachten ist vor diesem Hintergrund, dass hinter jeder Handlung bestimmte Akteure mit ihren je eigenen sozialen und kognitiven Beweggründen als Auslöser stehen und es nie »die Medien« als Totalität sind, die Handlungen ausführen respektive »uns etwas mitteilen« – auch wenn diese Verwendung sich im Sprachgebrauch eingebürgert haben mag. Letzten Endes sind auch in diesem Kontext immer Menschen (in ihrer Funktion als Chefredakteur, Nachrichtensprecher, Journalist etc.) dafür verantwortlich, dass Kommunikation stattfindet und im besten Fall auch erfolgreich ist.

Als Akteure sollen im Folgenden jene Individuen bezeichnet werden, deren Zustand von Sicherheit zum Betrachtungszeitpunkt bereits beeinträchtigt ist und/oder mangels eigener Handlungskapazitäten nicht aufrecht erhalten respektive wieder hergestellt werden kann sowie jene Individuen, die sich qua ihrer gesellschaftlichen Funktionsrolle befähigt sehen, zu Erhalt und (Wieder-)Herstellung der individuellen Handlungssouveränität Anderer beizutragen. Aus der Makroperspektive heraus ist grundsätzlich festzuhalten, dass im Verlauf eines Ereignisses zu unterschiedlichen Zeitpunkten bei unterschiedlichen Akteuren ebenso unterschiedliche Kommunikationsbedarfe vorherrschen. Zudem ist zu berücksichtigen, dass Akteure zu einer bestimmten Zeit nicht zwangsläufig alle an der gleichen Stelle im Sicherheit-Unsicherheit-Kontinuum zu verorten sind. Diese Zuordnung beruht vielmehr auf der individuellen Einschätzung jedes einzelnen Akteurs und ist daher weder unbe-

⁸⁸ Vgl. dazu auch Bergmans (2008: 190).

dingt identisch mit der Einordnung von anderen Akteuren noch mit der Zuordnung durch andere Akteure⁸⁹.

Dieser Herausforderung von zum Teil sehr spezifischen Kommunikationsqualitäten und -bedarfen, die sich zudem in Abhängigkeit von der Ereignisphase dynamisch wandeln, muss sich ein Konzept von Sicherheitskommunikation stellen. Eine erste Abhilfe schafft eine Einteilung in Ereignisphasen der Proaktion, Reaktion und Prävention, so dass ein grobes Raster aus drei Anspruchsgruppen besteht, die sich in Abhängigkeit von der individuellen Einschätzung des eigenen (Un-)Sicherheitszustandes in einer dieser Phasen verorten. Unterscheidet man hierbei noch einmal zwischen den Rollen von Kommunikator und Rezipient, die innerhalb eines Kommunikationsprozesses eingenommen werden können, so ergeben sich unterschiedliche Interaktionskonstellationen, deren Teilnehmer jeweils auf bestimmten Punkten der Spirale, also zwischen Sicherheit und Unsicherheit, zu verorten sind. Die Übergänge zwischen einem sicheren hin zu einem unsicheren Zustand sind als fließend zu verstehen. Ungleich komplexer werden diese Überlegungen zu den diversen Möglichkeiten kommunikativer Kopplungen dadurch, dass Individuen, die ohnehin unterschiedliche soziale Rollen einnehmen, im Rahmen sicherheitsbeeinträchtigender Ereignisse häufig spezielle Funktionen wahrnehmen. In diesem Zusammenhang gilt es daher zudem, etwa Hierarchien oder bestimmte Kommunikationsformen (wie bspw. Befehle) als weitere, die Sicherheitskommunikation beeinflussende Faktoren zu berücksichtigen. Die Merkmale sowie der Umstand, dass Akteure sich in unterschiedlichen Phasen befinden können, führen zu einer erhöhten Dynamik der Interaktionsbeziehungen. Dies wirkt sich auch auf die anderen Dimensionen von Sicherheitskommunikation aus und stellt zusätzliche Anforderungen an die Ausgestaltung sicherheitskommunikativer Maßnahmen. Diese dynamischen Prozesse sind bei den folgenden Überlegungen stets zu berücksichtigen.

⁸⁹ Generell ist der Informations- und Kommunikationsbedarf auch abhängig von soziodemografischen Parametern wie Alter, Geschlecht oder Ausbildung (vgl. bspw. Soffer et al. 2011) sowie psychografischen Faktoren. Die physische und psychologische Nähe zu einem Ereignis – auch bezeichnet als »psychological proximity« (Seeger 2008: 1337) – spielt ebenfalls eine wichtige Rolle; sie kann durchaus als Betroffenheit, Involvement oder im Sinne eines altruistischen Mitgefühls umschrieben werden, soll hier aber auch unter der allgemeinen Formel von Unsicherheit bzw. deren Ausmaß Berücksichtigung finden. Darüber hinaus hat die Zugehörigkeit zu einer Ethnie Einfluss auf die Beurteilung eines Ereignisses, wie Untersuchungen von Seeger (ebd.) oder Wester (2009: 120) zeigen; auf den Bedarf einer kulturell angepassten Sicherheitskommunikation weist Hermeking (2011: 313) hin.

An dieser Stelle soll und kann es nicht darum gehen, eine detaillierte Auflistung aller möglichen Kombinationen inklusive der zusätzlichen Einflussfaktoren zu liefern, da dies den Rahmen der Arbeit sprengen würde. Hervorzuheben ist aber, dass im Kontext einer konzeptionellen Untersuchung der kommunikativen Strukturen in der proaktiven, reaktiven und präventiven Phase eines Ereignisses noch weitere Umstände von Bedeutung sind als allein die funktionale Rolle, die einem Individuum zugeschrieben wird. Dennoch kommt eine solche Kategorisierung, wie sie sich im Laufe der Beschäftigung mit Krisen- und Katastrophenszenarien und -ereignissen entwickelt hat, natürlich nicht von ungefähr. Sie wählt vielmehr einen möglichen Lösungsweg für eine umfassende Betrachtung von Akteuren, die in sicherheitsbeeinträchtigende Ereignissituationen in einer und/oder über mehrere Phasen hinweg involviert sind. Daher werden in den folgenden Formulierungen auch immer wieder diese mittlerweile gebräuchlichen Bezeichnungen verwendet, wobei die Akteurgruppen *Bevölkerung*⁹⁰, *Medien*, *Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben* (im Folgenden: *BOS*)⁹¹, *Experten*⁹² und *Politik* differenziert werden. Auf eine Unterscheidung bezüglich der Betroffenheit wie sie, wie oben angeführt, etwa zwischen »Betroffenen« und »Dritten« beschrieben wird, wird hier verzichtet. Diese Komponente ist bereits im Zuge des auf der individuellen Ebene – und damit auch unabhängig von der im Ereignis eingenommenen Funktion – angesiedelten Verständnisses eines Sicherheits-Unsicherheits-Gefüges vertreten und soll daher, da sie für Akteure der Bevölkerung, für Politiker, Medienvertreter oder wissenschaftliche Experten in gleichem Maße gilt und in Erscheinung treten kann, nicht durch eine gesonderte Akteurgruppe dargestellt werden.

⁹⁰ Eine weitere Spezifizierung soll an dieser Stelle nicht erfolgen. Dennoch sei bspw. auf die Rolle von Kindern als Teil der Bevölkerung verwiesen – gerade diese Bevölkerungsgruppe wird hinsichtlich ihrer Bedeutung für eine erfolgreiche Sicherheitskommunikation häufig unterschätzt; vgl. bspw. Mitchell et al. (2008), Peek (2008), Wisner (2006) oder Geier (2008: 8).

⁹¹ Genauer sind BOS: „Staatliche (polizeiliche und nichtpolizeiliche) sowie nichtstaatliche Akteure, die spezifische Aufgaben zur Bewahrung und/oder Wiedererlangung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung wahrnehmen. Konkret sind dies z. B. die Polizei, die Feuerwehr, das THW, die Katastrophenschutzbehörden der Länder oder die privaten Hilfsorganisationen, sofern sie im Bevölkerungsschutz mitwirken“ (BBK 2011a).

⁹² Darunter sollen Personen verstanden werden, die sich im Hinblick auf sicherheitsrelevante Ereignisse und/oder Themen durch besonderes Wissen und Fähigkeiten auszeichnen (bspw. Wissenschaftler). Überschneidungen mit anderen Akteurgruppen sind möglich und nicht zu vermeiden (so kann, abhängig vom Ereignis, etwa auch der Leiter eines Verkehrsbetriebs oder ein Feuerwehrmann als Experte betrachtet werden).

Während aller Ereignisphasen ist auf die von den einzelnen Akteuren zu übernehmende Verantwortung zu verweisen, die ungeachtet der Funktion, die ein Akteur innerhalb eines Ereignisses einnimmt, einzufordern ist: Die Rede ist hier von der grundsätzlichen Verantwortung, die ein Individuum in seiner Rolle als Kommunikator oder Rezipient im Rahmen einer Kommunikationshandlung übernehmen muss, damit eine derartige Orientierungsaktion erfolgreich sein kann. Diese Verantwortungsübernahme zeigt sich im Verhalten von Kommunikator und Rezipient, etwa in Form eines aktiven Zuhörens oder einer den Umgebungsbedingungen angepassten Lautstärke des Orientierungsangebots. Diese und weitere Aspekte, die auf die Komponente der »Sicherheit von Kommunikation« rekurrieren, werden im Folgenden unter dem Aspekt einer »Sicherheitskommunikationskompetenz« noch näher zu erläutern sein.

Im Zuge der von den Akteuren zu übernehmenden Verantwortung sei zudem auf die große Bedeutung von Vertrauen im Rahmen von Kommunikationshandlungen verwiesen, die auch und besonders in sicherheitsbeeinträchtigenden Zuständen von besonderer Wichtigkeit ist. Im Kontext von Konventionen und Erwartungs-Erwartungen stellt die Attribution von Vertrauen innerhalb sozialer Interaktionen eine zusätzliche Komplexitätsreduktion dar und verbessert damit zugleich die Handlungsbedingungen der einzelnen Akteure⁹³. Vertrauen ist ein fragiles Konstrukt, das nur in einem sehr langwierigen Prozess aufgebaut, aber ungleich schneller und dauerhafter wieder zerstört werden kann, wie schon Abraham Lincoln feststellte: „If you once forfeit the confidence of your fellow citizens, you can never regain their respect and esteem“ (zit. nach Slovic 2007c: 410). Renn (2009: 175; i. O. hervorg.) stellt heraus, dass Vertrauen mit der Erfahrung der Vertrauenswürdigkeit wachse, während Sofsky (2005: 51) hervorhebt, dass Unsicherheit sich durch wechselseitige Fremdheit potenziere. Daher liegt es im Zuge einer vertrauensförderlichen Handlungsumwelt – auch und vor allem im Rahmen der Unsicherheitsbewältigung – nahe, die Bekanntheit der diversen involvierten Akteure untereinander zu fördern, zu unterstützen und diesen im Rahmen eines dialogischen, gleichgestellten Austauschs eine gewisse Regelmäßigkeit zu verleihen. Gegenseitiges Vertrauen spielt nicht zuletzt für eine erfolgreiche Sicherheitskommuni-

⁹³ Vgl. etwa Lantermann et al. (2009: 19) oder Sofsky (2005: 54) sowie die Ausführungen bei Renn (2009: 174).

nikation eine bedeutsame Rolle, wobei in ihrer Organisation und Ausgestaltung der dynamische Wechsel von Kommunikator- und Rezipientenrolle hervorzuheben ist, denn „Information allein ist niemals ausreichend, um Vertrauen aufzubauen oder zu erhalten“, wie Renn (2009: 175) treffend anmerkt.

4.2.5 Dimension »Zeit« (wann)

Vor dem Hintergrund einer ganzheitlichen Betrachtung werden unterschiedliche Zeitphasen in das Konzept von Sicherheitskommunikation integriert. Da Sicherheitskommunikation im oben definierten Sinne eine Ereignisspezifität aufweist, werden diese Zeitabschnitte auch als Ereignisphasen bezeichnet. Dabei ist grundsätzlich zu berücksichtigen, dass individuelle Verortungen innerhalb einer der drei Phasen (Mikroebene) nicht zwangsläufig mit einer Einordnung übereinstimmen müssen, die auf der Meso- und/oder Makroebene getroffen wurde⁹⁴. Wie oben vorgestellt, differenzieren sich die Ereignisphasen in Proaktion, Reaktion sowie Prävention. Im Folgenden sollen daher die Merkmale von Zeitlichkeit in der Produktion, Distribution und Rezeption von sicherheitskommunikativen Orientierungsangeboten innerhalb der einzelnen Ereignisphasen näher erläutert werden.

4.2.5.1 Proaktive Phase

Die proaktive Ereignisphase ist gekennzeichnet durch ein hohes Bedürfnis der Bewältigung vorherrschender Unsicherheiten, so dass ein zeitkritisches Moment von Sicherheitskommunikation besonders in dieser Phase in Erscheinung tritt. Auf Grund des akuten Bedarfs möglichst zeitnah erfolgreicher Orientierungen werden hohe Anforderungen an deren Produktion und Distribution gestellt. Zweifelsohne unterliegt jedoch auch die Rezeption von Kommunikationsangeboten in diesem Zeitabschnitt anderen Bedingungen als innerhalb der übrigen Ereignisphasen. Das Generieren von Botschaften beansprucht Zeit – aber Zeit ist gerade während eines Zustands akuter Unsicherheit als absolute Mangelware zu betrachten. Aus Sicht eines Produzenten

⁹⁴ Zur Erläuterung: Ein Ereignis, das bspw. in der medialen Berichterstattung als »Katastrophe« bezeichnet wird, muss durch ein Individuum nicht als solche erfahren werden, wenn eine Katastrophe aus einer individuellen Perspektive durch ein Höchstmaß an (Handlungs-)Unsicherheit gekennzeichnet ist. Ein als katastrophisch kommuniziertes Ereignis kann, muss aber nicht unweigerlich als solches wahrgenommen werden.

von Sicherheitskommunikation bedeutet eine Phase der Proaktion also, dass zur Aufrechterhaltung und/oder zeitnahen Herstellung von Unsicherheitsbewältigungskapazitäten Orientierungsangebote möglichst schnell erstellt werden müssen: „[They; DG] must be available fast, be as accurate as possible, and be placed in a context that has meaning to the user“ (Longstaff et al. 2010: 9). Oder, wie Untersuchungsteilnehmer in Bezug auf einen Stromausfall betonten: „More rapid information when the crisis starts“ (Helsloot/Beerens 2009: 67)⁹⁵. Das schnelle Formulieren einer zentralen Botschaft, nach dem Motto »tell it all and tell it fast«, erzielt eine hohe Glaubwürdigkeit und schafft eine Vertrauensbasis, die für den weiteren Ereignisverlauf, dessen Ausgang ungewiss ist, von hoher Bedeutung sein kann⁹⁶. Die Bündelung der Kommunikationen, unter anderem, um schnelle Entscheidungen sicher zu stellen, ist eine der ersten, wichtigen Maßnahmen einer proaktiven Sicherheitskommunikation (Adler/Igl 2009: 33)⁹⁷. Um eine Gestaltung von Kommunikationsangeboten zu gewährleisten, die den oben vorgestellten Anforderungen an Sicherheitskommunikation auch in dieser zeitkritischen Phase genügt, empfiehlt es sich im Sinne antizipativer Verhaltensstrategien, bestimmte Informationen und Rahmungen für derartige Kommunikationsangebote vorzuhalten, so dass sie im Falle proaktiver Handlungsnotwendigkeiten schon zur Verfügung stehen und auf konkrete Umstände hin spezifiziert werden können.

Auch die Distribution unterliegt in einer proaktiven Phase besonderen Bedingungen, da auf Grund eines eingetretenen Ereignisses damit gerechnet werden muss, dass bestimmte Distributionskanäle nicht (mehr) in der gewohnten Form zur Verfügung stehen. Dieser Ausfall medialer Infrastrukturen spiegelt sich zugleich auf die Selektion geeigneter Orientierungsmittel rück und erschwert diese womöglich, da »norma-

⁹⁵ In den folgenden Ausführungen wird auf diesen Aspekt von Handlungszeit in einigen Bereichen zurückgegriffen werden. Dabei sei allerdings angemerkt, dass dies vorwiegend der anschaulicheren Differenzierung der unterschiedlichen Phasen dienen soll, denn: „The fundamental issue is about the quality of information exchange – and its subsequent ability to enhance shared understandings – rather than the speed at which information travels“ (Mythen 2010: 55).

⁹⁶ Rohde (2009: 169) nehmen mit dieser Aussage Bezug auf das Tiroler Hochwasser von 2005. Aus Sicht der Kommunikatoren stellen sie die hohe Bedeutung heraus, welche die Benennung einer zentralen Sprecherperson mit Entscheidungskompetenz für die gegebene Situation in Tirol hatte; diese Tatsache ist besonders im Hinblick auf eine einheitliche Sicherheitskommunikation von zentraler Wichtigkeit (vgl. dazu auch Swain 2007: 87). Auf die Gefahren, mit denen sich Kommunikatoren in der Phase der proaktiven Sicherheitskommunikation konfrontiert sehen, weist Amikam (2007: 132) hin.

⁹⁷ Vgl. in diesem Kontext auch Habscheid et al. (2010: 266), der eindringlich für eine proaktive, kommunikative Bearbeitung von Ereignissituationen plädiert.

lerweise« genutzte Medien nicht mehr verfügbar sind. Darüber hinaus muss im Zuge der Distribution auch die Erreichbarkeit der Adressaten berücksichtigt werden, die von einem medialen Infrastrukturausfall ebenso betroffen sind. Damit ergeben sich Rezeptionsbedingungen, die zum einen durch nur begrenzt zur Verfügung stehende Rezeptionsmedien deutlich werden, zum anderen aber auch durch spezifisch menschliche Verhaltenstendenzen in Phasen akuter Unsicherheit beeinflusst werden. Veränderte Wahrnehmung oder eingeschränkte Kommunikationsfähigkeiten sind hier nur zwei Beispiele für eine Vielzahl weiterer Faktoren, die letztlich alle einen zeitkritischen Einflussfaktor für eine erfolgreiche Verständigung darstellen.

4.2.5.2 *Reaktive Phase*

In Anlehnung an das Prozessmodell ist davon auszugehen, dass in der reaktiven Phasen – sofern die während der proaktiven Phase eingeleiteten Handlungsstrategien zum Erfolg geführt haben – eine Rückführung in einen (neuen) Zustand von Sicherheit erfolgen kann. Das zeitkritische Moment ist während dieser Ereignisphase entsprechend weniger stark ausgeprägt als noch während der vorhergehenden Phase, es steht prinzipiell mehr Handlungszeit zur Verfügung. Eine offensichtliche Existenzbedrohung durch »äußere Einwirkungen« liegt zu diesem Zeitpunkt ebenfalls nicht mehr vor. Dennoch ist davon auszugehen, dass ein Ereignis gewissermaßen nachwirkt und dadurch Orientierungsbedarfe bestehen, die sich auf Wahrnehmung und Erfahrungen während dieses Ereignisses rückbeziehen. Akteure in dieser Phase sind häufig mit Unsicherheiten konfrontiert, die tendenziell im psychosomatischen Bereich zu verorten und daher eher als latent zu bezeichnen sind, da sie oftmals nur schwer erkannt werden können. Zweifelsohne besitzen aber auch gerade solche Formen das Potential, eine Existenzbedrohung darzustellen. Daher gilt es, sie im Zuge einer ganzheitlichen Sicherheitskommunikation ebenfalls zu berücksichtigen.

Für die Produktion sicherheitskommunikativer Angebote steht während einer reaktiven Phase mehr Zeit als noch während der proaktiven Phase zur Verfügung. Hier muss man sich unter Berücksichtigung der allgemeinen Gelingensbedingungen allerdings besonders damit auseinandersetzen, wann welche Orientierungsangebote an wen zu richten sind. Vor dem Hintergrund eines Lernens aus dem Erlebten betonen verschiedene Autoren die hohe Bedeutsamkeit einer fundierten Auswertung und

Auseinandersetzung mit ereignisspezifischen Wahrnehmungen und Erfahrungen. Auch hier scheint es empfehlenswert, vor dem Hintergrund bestimmter Methoden und Praktiken etwa des Debriefings oder einer Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV)⁹⁸ entsprechende Orientierungsmittel präventiv vorzuhalten, die in der reaktiven Phase dann nur noch auf ein konkretes Ereignis abgestimmt werden müssen. Allerdings gilt es zu beachten, dass auch wenn für eine Reaktion tendenziell mehr Zeit zur Verfügung steht, reaktive Kommunikationsmaßnahmen nicht unnötig hinausgezögert werden sollten. Denn ein nachträglicher Misserfolg von Bewältigungsstrategien ist – wie es im Prozessmodell exemplarisch unter Fall (4) erläutert wurde – durchaus möglich und kann ohne entsprechende reaktive Bewältigungsangebote auch noch lange nach dem Abklingen eines Ereignisses erfolgen.

Die Distribution sicherheitskommunikativer Orientierungsangebote muss während einer reaktiven Phase berücksichtigen, dass im Nachgang an ein Ereignis bestimmte Kanäle noch nicht wieder voll funktionsfähig sein können; dies gilt abermals gleichermaßen für die Rezeption von Angeboten. Diese Nicht-Verfügbarkeit kann die Distribution womöglich verzögern. Hinsichtlich der Selektion geeigneter Medien und vor dem Hintergrund eines noch nicht gänzlich wiederhergestellten Sicherheitszustandes ist festzuhalten, dass eher solche Formen zu wählen sind, die zeitnahe Feedbackmöglichkeiten bieten, um so die Rückführung zu beschleunigen. Tendenziell handelt es sich hierbei um solche Medien, die eine hohe Ähnlichkeit mit der Face-to-Face-Kommunikation aufweisen. Auch die Rezeptionszeit kann während einer proaktiven Phase wie erwähnt beeinträchtigt werden. Neben entfallenen und/oder noch nicht wieder hergestellten Infrastrukturen kann die Sicherheitskommunikation auch durch eine Reihe menschlicher Faktoren eingeschränkt werden; als Beispiele seien hier etwa Verdrängungsmechanismen oder verlangsamte bis hin zu nicht vorhandenen Rezeptionsfähigkeiten, wie sie durch eine gesundheitliche Beeinträchtigung in Folge eines Ereignisses hervorgerufen werden können, angeführt.

⁹⁸ Der Terminus »Psychosoziale Unterstützung (PSU)« ist ebenfalls sehr gebräuchlich; insgesamt ist dieses Arbeitsfeld durch große Heterogenität gekennzeichnet, die unterschiedlichen Ansätze sind oftmals nicht aufeinander abgestimmt und Konzepte wie etwa Krisenintervention (KIT) oder Notfallseelsorge (NFS) werden häufig synonym verwendet, ohne sie genauer zu hinterfragen. Mit den Leitlinien des Bundesamts für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK 2011c) gibt es allerdings erste Bestrebungen, diese Entwicklungen zu vereinheitlichen.

4.2.5.3 Präventive Phase

Die Bedeutung der Zeitlichkeit kann in der Phase der Prävention im Vergleich zu den anderen Ereignisphasen als relativ gering angesehen werden. Momente hoher Zeitkritizität treten im Allgemeinen während dieses Zeitabschnitts nicht auf und sind höchstens an den fließenden Rändern zur reaktiven oder proaktiven Phase hin ansatzweise festzustellen. Daher ist gerade diese Phase für die Sicherheitskommunikation von besonderer Bedeutung, denn hier steht ausreichend Zeit zur Verfügung, um sowohl die Produktion und Distribution als auch die Rezeption sicherheitskommunikativer Orientierungsaktionen so adäquat zu gestalten, dass sie mit hoher Wahrscheinlichkeit zu einem Orientierungserfolg führen kann. Diese Bedingungen sind während der anderen Ereignisphasen auf Grund des sie unter anderem kennzeichnenden höheren Ausmaßes an Unsicherheit nicht in der Form gegeben, wie es in der Phase der Prävention der Fall ist. Die Produktion von Sicherheitskommunikation kann sich zum einen, gewissermaßen als Lerneffekt aus vorangegangenen Ereignissen, auf die Erstellung solcher Orientierungsangebote konzentrieren, die den Aufbau ereignisspezifischer Unsicherheitsbewältigungsmechanismen intendieren⁹⁹. Zum anderen stellen auch potentiell eintretende Ereignisse, für die noch keine Erfahrungswerte existieren, ein mögliches Feld für derartige Kommunikationsprodukte dar. Neben diesen wahrscheinlich eintretenden Ereignissen, die etwa durch Risikoanalysen festgestellt werden können, kann die Produktion präventiver Sicherheitskommunikation jedoch auch mit der Generierung solcher Orientierungsangebote auseinandersetzen, welche die Adressaten zu einem generell erfolgreicherem Umgang mit Unerwartetem befähigen. Ebenso wie die Produktion unterliegt auch die Distribution während einer präventiven Phase keinen durch ein Ereignis ausgelösten zeitlichen Einschränkungen. Etwaige Verzögerungen in der Übermittlung sind hier meist dem gewählten Medium geschuldet; von Ausfällen medialer Infrastrukturen ist in dieser Phase nicht auszugehen. Auch die Rezeptionsmodalitäten können zu einer verzögerten Sicherheitskommunikation beitragen. Auf Grund eines Zustandes relativer Sicherheit liegt nur eine sehr geringe Dringlichkeit für die Zuwendung zu sicherheitskommunikativen Angeboten vor,

⁹⁹ Besonders in diesem Aspekt wird die enorme Bedeutung einer bewussten Auseinandersetzung und retrospektiven Analyse von bewältigten Unsicherheiten deutlich; dies beinhaltet explizit auch einen konstruktiven Umgang mit Fehlern.

so dass während dieser Phase auch vielfach solche Medien genutzt werden, die eher einem bloßen Rezeptionskontext entspringen. Deren Möglichkeiten für unmittelbare Anschlusskommunikationen sind im Vergleich zur Face-to-Face-Kommunikation oder anderen, neuartigen Interaktions- und Partizipationsmöglichkeiten, wie sie etwa das Internet bietet, verhältnismäßig gering.

Die präventive Phase stellt auf Grund relativ hoher, bei allen Akteuren gleichermaßen verfügbarer Zeitkapazitäten, die aus einem Zustand relativer Sicherheit resultieren, ein großes Potential für die Erstellung und Festigung diverser Unsicherheitsbewältigungsmechanismen dar. Sicherheitskommunikative Orientierungsangebote müssen die breiten Möglichkeiten, die diese Phase im Hinblick auf Medien(technologien), die Erreichbarkeit von Adressaten und die breite Palette unterschiedlicher sicherheitsrelevanter Themenbereiche bietet, anerkennen und entsprechend daraufhin ausgerichtet und gestaltet werden. So kann die Zeit, die während dieser präventiven, einem Unsicherheit erzeugenden Ereignis vorgelagerten Phase verfügbar ist, möglichst effizient und effektiv für die Generierung von Unsicherheitsbewältigungskapazitäten genutzt werden. Zudem erlaubt diese zur Verfügung stehende Zeit eine nachhaltige Verankerung der Kapazitäten »in der Normalität« und den gewohnten Alltagsstrukturen und kann somit zu einer vorbeugenden Bereithaltung individueller Bewältigungsmechanismen für erwartbare und unerwartete Unsicherheiten beitragen.

4.2.6 Dimension »Inhalte« (was)

An verschiedenen Stellen ist bereits angeklungen, dass die Kommunikationsbedarfe in Abhängigkeit von Akteur und Phase, in der dieser sich jeweils befindet, stark variieren. Zudem sei in diesem Zusammenhang auf das Abhängigkeitsverhältnis zwischen Kommunikationsbedarfen in Relation zu vorhandenen Bewältigungskapazitäten verwiesen. Hier ist generell davon auszugehen, dass diese Bedarfe mit steigender Unsicherheit (d. h. mangelnden Ressourcen zur Handhabung einer Unsicherheit) ebenfalls anwachsen. Im Sinne der Ganzheitlichkeit ist dabei eine Abstimmung der Inhalte über die drei Ereignisphasen hinweg unbedingt erforderlich. Die Koordination der sicherheitskommunikativen Orientierungsangebote ist für eine erfolgreiche Unsicherheitsbewältigung unabdingbar; widersprüchliche Orientierungshandlungen ste-

hen dem im Weg¹⁰⁰ und die alleinige »Bereitstellung« von Informationen, wie etwa Brunner/Giroux (2009: 3) sie fordern, reicht nicht aus. Sicherheitskommunikation befasst sich daher nicht ausschließlich mit der bloßen Erstellung von Orientierungsangeboten. Durch die ihr inhärente Intentionalität ist ihr vielmehr daran gelegen, so zu kommunizieren, dass der Verstehenserfolg für einen Adressaten möglichst wahrscheinlich ist. Dies impliziert wiederum, dass unterschiedliche Kontextfaktoren, diverse Rezeptionsmodalitäten sowie wahrnehmungsphysiologische Voraussetzungen, wie sie einleitend vorgestellt wurden, auch in der Erstellung sicherheitskommunikativer Angebote Berücksichtigung finden.

4.2.6.1 Proaktive Inhalte

Proaktive Sicherheitskommunikation meint jene Formen von Kommunikation, die während eines spezifischen Ereignisses erfolgen; sie kann daher auch als »Ereignis-« oder, aus Sicht der »Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS)«, als »Einsatzkommunikation« bezeichnet werden. Kennzeichen der Orientierungsangebote dieser Phase ist ihr auf den konkreten Ereignisfall abgestimmter, befähigender Charakter, der zur (Wieder-)Herstellung von Handlungsfluidität der unterschiedlichen Akteure führt. Dabei beinhaltet proaktive Sicherheitskommunikation bspw. im Zuge konkreter Handlungsanweisungen auch räumliche Faktoren, indem sie angibt, wohin man sich bewegen soll, um Hilfe zu erhalten, welche Fluchtwege zu wählen sind etc. Außerdem kann sie nähere Details über das Ereignis, dessen Ausmaß und Dauer enthalten, was wiederum individuell unterschiedliches Verhalten hervorruft. Entgegen dieser Annahmen zeigt eine aktuelle Untersuchung, dass Rezipienten nur sehr wenig Interesse an Kommunikationsangeboten bekunden, die Hinweise zum Verhalten in sicherheitskritischen Zuständen beinhalten oder potentiell Betroffenen Handlungsratschläge erteilen¹⁰¹; die Meinung von Experten hinsichtlich der Ursachen und Konsequenzen eines Ereignisses wird demgegenüber viel höher bewertet (Zemp

¹⁰⁰ Vgl. bspw. Knill (2005) sowie die Ausführungen bei Zemp (2010a, 2010b), die eine Anbindung der Kommunikationsstrategien an die vorgestellten drei Phasen ebenfalls unterstützen.

¹⁰¹ Diese Einschätzung teilt auch McConnell et al. (2010: 33) mit der Feststellung, dass die Betroffenen während der Anschläge auf das World Trade Center am 11. September 2001 nicht unmittelbar an ihrer Evakuierung interessiert waren, sondern zunächst begannen, Informationen über das Geschehene zu sammeln.

2010a: 817)¹⁰². Die Ergebnisse einer weiteren Untersuchung, die sich mit Kommunikationsbedürfnissen während eines Stromausfalls auseinandersetzt (Helsloot/Beerens 2009), kommen in wesentlichen Punkten zu vergleichbaren Erkenntnissen. Im Rahmen einer Umfrage konnte die (betroffene) Bevölkerung im Nachgang an den Ausfall eigene Vorschläge dazu machen, welche Kommunikationsangebote sie sich während des Ereignisses gewünscht hätten (ebd.: 67). Geäußert wurden hier vor allem Wünsche hinsichtlich besserer, schnellerer und umfassenderer Information zu Aspekten wie „what is happening“ oder „how long it will take to resolve it“. Auf der nach Häufigkeit der Nennung sortierten Liste findet sich der Wunsch „Provide more information on the way citizens should behave“ erst auf Platz 8 von 10¹⁰³.

Ohne näher auf die Untersuchung oder das Analysedesign eingehen zu können, drängt sich hier allgemein die Vermutung auf, dass die Antworten auf die Frage nach den Kommunikationsbedürfnissen während eines Ereignisses genau die Inhalte widerspiegeln, welche die Rezipienten aus ihrem Medienalltag ohnehin gewohnt sind: So ist es mittlerweile üblich, dass im Zuge einer Katastrophe Experten befragt werden oder zumeist unkommentierte Bilder davon gezeigt werden, wie betroffene Akteure mit einem Ereignis umgehen, während konkrete Verhaltensempfehlungen jedoch weitaus seltener und weniger explizit Inhalt derartiger Orientierungsaktionen sind¹⁰⁴. Insbesondere an diesem Punkt ergibt sich ein breites Handlungsfeld sowie ein expliziter Handlungsbedarf für die Sicherheitskommunikation. Denn vor dem Hintergrund eines fortwährenden Strebens nach Sicherheit sollte »verunsicherten« Akteuren eigentlich daran gelegen sein, situationsadäquate und angemessene Instruktionen aus vertrauensvollen Quellen zu erhalten, da diese letztlich doch der individuellen Existenzsicherung dienen.

¹⁰² Vgl. auch Stark (2010: 43).

¹⁰³ An dieser Stelle wünscht man sich: „Try to inform everybody in the area including people who are not living in communities.“ Das soziale Wesen des Menschen kommt somit auch während eines Stromausfalls prinzipiell zum Tragen (an sechster Stelle der Liste findet sich bereits der Wunsch nach mehr Unterstützung für ältere Menschen). Der Gedanke daran, selbst aktiv zu werden und eigeninitiativ zu agieren, scheint – obwohl es in konkreten Ereignisfällen immer wieder zu beobachten ist – jedoch nicht derart präsent zu sein, als dass man ihn im Rahmen einer solchen Befragung erwähnen würde.

¹⁰⁴ Diese und weitere Aspekte, wie etwa den Umstand, dass Journalisten sich kaum im Stande sehen, derartige Verhaltensempfehlungen überhaupt in angemessener Weise liefern zu können (Rusch 2012), werden im Folgenden ausführlicher betrachtet .

Hinsichtlich der linguistischen Gestaltung proaktiver Sicherheitskommunikation sind nach Habscheid et al. (2010: 245) vor allem Knappheit, maximale Verständlichkeit, terminologische Präzision sowie hohe Adressivität einzufordern¹⁰⁵. Nehmen die Autoren hier auch Bezug auf die Kommunikation, die während eines Einsatzes zwischen den Angehörigen einer Einsatzorganisation erfolgt, so können diese Merkmale durchaus auf die Anforderungen an eine allgemeine proaktive Sicherheitskommunikation übertragen werden. Auch eine Vielzahl der Faktoren, die Pajonk/Dombrowsky (2006: 282) für die Gestaltung von Durchsagen bei der Entstehung von Panik aufführen, können auf die Ausformung proaktiver Sicherheitskommunikation übertragen werden: Neben der Beschränkung auf das Wesentliche, der Vermittlung klarer und eindeutiger Botschaften, die bei der Wahrheit bleiben und in einem sachlichen, nüchternen Stil vorgetragen werden, empfehlen die Autoren, Inhalte mit großer Lautstärke zu präsentieren (woran zu erkennen ist, dass jedwede Kommunikation nicht unabhängig von dem Umweltfaktoren gedacht werden kann) sowie direkte Handlungsanweisungen zu geben, die letztlich die „Entscheidungsfreiheit wiederherstellen“.

Darüber hinaus ist es besonders bei Orientierungsangeboten der proaktiven Phase von hoher Bedeutung, dass Redundanzen geschaffen werden und Rückkopplungen in Form von Rückfragen und Feedback ermöglicht, zum Teil sogar explizit eingefordert werden. Die Relevanz dieser Dopplungen stellt auch Weick (1993: 636) hinsichtlich der Arbeitsweise von High Reliability Organizations (HRO) heraus, wenn er kritisiert, dass „no one at the end of the line repeating orders as a check on the accuracy with which they are understood.“ Besonders während sicherheitskritischen Ereignissen kann eine einfache Wiederholung dessen, was ein Adressat von dem Orientierungsangebot eines Kommunikators aufgenommen hat, trotz einer Vielzahl an beeinflussenden Umgebungsfaktoren die Wahrscheinlichkeit von gegenseitigem Verständnis erhöhen¹⁰⁶.

¹⁰⁵ Zum Terminus »Adressivität« vgl. die Ausführungen bei Ayaß (2002); unter Bezug auf Fernsehwerbespots werden hierunter jene Merkmale verstanden, die den Adressaten explizit in das erstellte Orientierungsangebot aufnehmen, was im Hinblick auf audiovisuelle Medien sowohl sprachliche Anredeformen wie auch visuelle Adressierungsformen beinhaltet (Habscheid et al. 2010: 245).

¹⁰⁶ Auf die passenden Kommunikationsmittel, die einer derartigen Anforderung gerecht werden können, wird unter dem Aspekt des »in which channel« im Folgenden näher einzugehen sein.

4.2.6.2 *Reaktive Inhalte*

Im unmittelbaren Anschluss an ein Ereignis ist die reaktive Sicherheitskommunikation zu verorten. Sie bietet Angebote für den sich aus einem Ereignisfall ergebenden Bedarf an Bewältigungsmechanismen, wobei es hier neben der (Wieder-)Herstellung der physischen und psychischen (Selbst-)Sicherheit eines Individuums ebenso um Handlungsimplicationen im Hinblick auf den Erhalt und Wiederaufbau materieller Sicherheit gehen kann.

In dieser Phase sind solche Kommunikationsformen zu verorten, wie sie im Rahmen professioneller Nachbereitungen etwa von der Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV) oder im Zuge eines »Critical Incident Stress Management (CISM)« (Mitchell/Everly 2005) angeboten werden. Die kommunikativen Interventionsmaßnahmen nehmen in dieser Phase einen konkreten Bezug auf ein spezifisches Ereignis, sie stellen gewissermaßen die sicherheitskommunikative Reaktion auf eine Situation dar, die Unsicherheit generiert hat und mit der sich ein Individuum (noch) nicht aus einem sicheren Zustand heraus retrospektiv auseinandersetzen kann. Es ist in diesem Zusammenhang wichtig hervorzuheben, dass als Kommunikatoren nicht ausschließlich Experten aus dem Bereich der PSNV in Erscheinung treten müssen. Als reaktive Sicherheitskommunikation können durchaus auch solche Orientierungshandlungen aufgefasst werden, die zwischen Akteuren der Bevölkerung erfolgen, also ein simples »reden über...«, denn auch aus solchen Kommunikationen kann sich eine Handlungsbefähigung eines zunächst durch einen gewissen Grad an Unsicherheit gekennzeichneten Individuums ableiten.

Die Gestaltung reaktiver Sicherheitskommunikation orientiert sich grundsätzlich zunächst an den »Richtlinien«, die auch für allgemeine Orientierungsaktionen gelten: Kommunikator und Adressat werden als operational geschlossene Systeme verstanden, die durch ihre Handlungen jedoch jeweils in den Erfahrungsraum des anderen eindringen und dort in Abhängigkeit von der Systembeschaffenheit des Interaktionspartners bestimmte Reaktionen hervorrufen können. Ist das Bewusstsein für diese generelle Funktionsweise des Kommunikationsprozesses bereits für alltägliche Orientierungsaktionen und deren Gelingen äußerst hilfreich, so ist es bei Sicherheitskommunikation in der reaktiven Phase von besonderer Relevanz. Ohne ein derartiges Verständnis könnte erst gar nicht adäquat auf die Kommunikationsbedürfnisse ein-

gegangen werden. Letztlich kann in Anbindung an den Ansatz von Weick (1995) in diesem Kontext auf den Prozess des *enacted sensemaking* zurückgegriffen werden, denn besonders für die retrospektive Bewältigung eines Ereignisses in Form einer kognitiven Verarbeitungsleistung sind sinnstiftende Anreize und Erklärungen unabdingbar¹⁰⁷.

4.2.6.3 Präventive Inhalte

Unter präventiver Sicherheitskommunikation werden letztlich all jene kommunikativen Interventionsmaßnahmen verstanden, die sich im Nachgang an ein konkretes Ereignis und/oder im Vorfeld eines potentiell sicherheitsbeeinträchtigenden, noch ausstehenden Ereignisses erschließen¹⁰⁸. Die Übergänge von einer reaktiven hin zu einer präventiven Sicherheitskommunikation sind fließend. Ziel dieser Orientierungshandlungen ist insgesamt ein für möglichst viele Akteure bedeutsamer vorbeugender Aufbau von Kompetenzen zum Erhalt der Handlungsfluidität im Ereignisfall. Im Sinne eines »Wissens, was wann zu tun ist« beziehen sie sich einerseits auf ereignisspezifisches Wissen, andererseits jedoch ebenso auf die Herausbildung solcher Kompetenzen, die unabhängig von einem bestimmten Ereignis angewendet und daher eher im allgemeinen Sinne zu einer Aufrechterhaltung eines sicheren Zustandes beitragen können. Eine präventive Sicherheitskommunikation kann als Konglomerat aus der Nachbereitung bereits eingetretener Ereignisse sowie der Vorwegnahme bzw. Vorbereitung möglicherweise bevorstehender Ereignisse begriffen werden. In ihr wird das nahtlose Ineinandergreifen sowohl der verschiedenen Akteurebenen als auch der unterschiedlichen Zeitphasen, wie sie in einem ganzheitlichen Ansatz vertreten sind, besonders deutlich.

Ebenso wie bei einer reaktiven Sicherheitskommunikation stehen Kommunikationsmaßnahmen in der präventiven Phase nicht unter einem derartig hohen zeitlichen

¹⁰⁷ Vgl. dazu auch Maitlis/Sonensheim (2010: 555), die davon ausgehen, dass „post-crisis sensemaking [ergo: reaktive Sicherheitskommunikation; DG] (...) enables recovery and replenishment.“

¹⁰⁸ In diesem Zusammenhang sei auf die Überlegungen von Habscheid/Reuther (2012) verwiesen, die sich mit der „Performatisierung und Verräumlichung“ von Sicherheitsdiskursen befassen; die von ihnen untersuchten Beschilderungen im öffentlichen Raum können als eine Art »situierter (präventiver) Sicherheitskommunikation« werden. Soll im Folgenden auch nicht detaillierter darauf eingegangen werden, so sind solche Bestrebungen einer soziomateriellen »Herstellung« von Sicherheit, wie sie etwa durch Hinweistafeln usw. erfolgt, im Rahmen einer ganzheitlichen Sicherheitskommunikation (und damit auch im Hinblick auf eine »Sicherheitsausbildung«) durchaus zu berücksichtigen.

Druck, wie es die kommunikativen Interventionen im proaktiven Zeitabschnitt häufig tun. Gerade dieser Umstand birgt zugleich jedoch die größten Herausforderungen. Ohne eine akut vorherrschende, spezifische Ereignissituation und damit auch ohne ein zeitkritisches Moment, das den Akteuren zeitnahe Handlungen und Entscheidungen abverlangt, produzieren Kommunikatoren Orientierungsangebote mit vermeintlich sicherheitsrelevanten Inhalten, deren passgenaue Adressierung sich schwierig gestaltet: Etwaige Unsicherheiten liegen (noch) im Verborgenen und so können konkrete Kommunikationsbedarfe auch nur schwerlich geäußert werden. Dennoch bietet genau diese Phase die besten Möglichkeiten, dass hier Handlungskapazitäten und Bewältigungsmechanismen herausgebildet werden können¹⁰⁹.

Für die Gestaltung präventiver Sicherheitskommunikation ist es daher in einem ersten Schritt von besonderer Bedeutung, dass die Inhalte möglichst passgenau auf die jeweils vorhandene Umweltsituation abgestellt werden. Wenn in dieser Phase die Adressaten schon nicht exakt definiert werden können, so müssen wenigstens die Inhalte und behandelten Themen eine derartige Relevanz aufweisen, dass die erstellten Orientierungsangebote zumindest mit einer hohen Wahrscheinlichkeit Rezipienten erreichen. Im konkreten Fall bedeutet dies, dass auf regionaler und lokaler Ebene potentiell Unsicherheit erzeugende Umstände definiert, analysiert und in ihren Auswirkungen im Rahmen vorbeugender kommunikativer Interventionsmaßnahmen bearbeitet werden müssen, so dass daraus eine präventive Sicherheitskommunikation entwickelt werden kann. Deren erste Aufgabe könnte es womöglich zunächst einmal sein, entsprechende Kommunikationsbedarfe bei potentiell von Handlungsunsicherheit betroffenen Individuen zu generieren respektive diese Bedarfe aus ihrer Latenz an die Oberfläche zu bringen und sie im Anschluss daran unter stetigem Abgleich mit den Anforderungen der Adressaten möglichst innerhalb der präventiven Phase zu befriedigen.

Sicherheitskommunikation ist somit eine über alle Ereignisphasen hinweg relevante Produktion und Rezeption von Orientierungsangeboten mit der gemeinsamen Intention einer unmittelbaren, mittelfristigen sowie nachhaltigen Herstellung von Handlungsfähigkeit der involvierten Akteure. Besonders der Prävention soll dabei eine ge-

¹⁰⁹ Auf diese Problematik zu Aufmerksamkeit und Problembewusstsein wird an späterer Stelle näher eingegangen.

wichtige Rolle zugestanden werden, da die Auffassung vertreten wird, dass mit einer entsprechenden Vorbereitung und Vorhaltung Unsicherheit bewältigender Kapazitäten Ereignisse keine krisenhaften oder gar katastrophischen Züge annehmen müssen. Liegt der Schwerpunkt der vorliegenden Arbeit auch auf diesem Bereich, so versteht es sich im Zuge einer ganzheitlichen Auffassung von Sicherheitskommunikation allerdings von selbst, dass auch die Bedeutung proaktiver und reaktiver sicherheitskommunikativer Interventionsmaßnahmen vor dem Hintergrund absoluter Sicherheit als Idealzustand zweifelsohne ihre Berechtigung haben. Wichtig ist in diesem Zusammenhang vor allem, dass die Interventionsmaßnahmen der proaktiven, reaktiven und präventiven Phase Bezug aufeinander nehmen und direkt aneinander anschließen. Im Sinne fließender Übergänge entsteht hier so eine Art »Entwicklungsspirale«, die im Aufbau identisch mit der vorgestellten Abbildung zum Verhältnis zwischen Sicherheit und Unsicherheit ist; auf die Zusammenhänge beider Darstellungen ist im Folgenden noch näher einzugehen.

4.2.6.4 *Exkurs Warnung*

Im Sinne einer prozessualen Auffassung geht eine präventive Sicherheitskommunikation bei Eintritt eines Unsicherheit erzeugenden Ereignisses in die proaktive Phase über. Bei der Betrachtung aus der Makroperspektive liegen an eben dieser fließenden Grenze zwischen Prävention und Proaktion diejenigen Kommunikationsmaßnahmen, die allgemein als Warnung verstanden werden. Die Einordnung erfolgt an dieser Schnittstelle, da davon ausgegangen wird, dass Rezipienten bei einer erfolgreichen Warnung in einer präventiven, durch ein relativ hohes Ausmaß an Sicherheit gekennzeichneten Phase verbleiben, während eine Warnung, die ihr Ziel nicht erreicht, dazu führen kann, dass Adressaten sich einem Bedarf an proaktiver Sicherheitskommunikation gegenüber sehen.

Da sicherheitskommunikative Interventionen mit dem Ziel der Herstellung von Handlungssouveränität allgemein auf ein möglichst dauerhaftes Verweilen innerhalb einer präventiven Phase abstellen, soll der besonderen Bedeutung von Warnung als Bestandteil präventiver Sicherheitskommunikation im Rahmen eines kurzen Exkurses besondere Beachtung geschenkt werden. Das Forschungsfeld ist im Vergleich zu anderen Aspekten innerhalb der Sicherheitsforschung recht gut ausgearbeitet und zahl-

reiche Arbeiten beschäftigen sich mit dieser Thematik¹¹⁰. Der Stellenwert einer angemessenen, rezipientenorientierten Gestaltung von Warnungen im Hinblick auf den Erhalt der Handlungsfähigkeit scheint somit zumindest in Ansätzen erkannt worden zu sein.

Die Anforderungen an die Gestaltung von Warnungen fasst Kunz-Plapp (2008: 219) in »vier goldene Regeln« zusammen. Ihre Empfehlungen fordern unter anderem eine klare und allgemein verständliche Formulierung der Warnbotschaft, Fachtermini sind zu vermeiden¹¹¹. Neben einer eindeutigen und präzisen Sprache soll eine Warnung zudem (ereignis-)spezifisch sein und möglichst konkrete Hinweise zum räumlichen Ausmaß und weiteren potentiellen Auswirkungen enthalten¹¹². Daran schließt sich unmittelbar an, dass eine Warnung auch Handlungsanweisungen enthalten muss, so dass jeder etwas zur Aufrechterhaltung und/oder (Wieder-)Herstellung der eigenen Sicherheit beitragen kann. Um ein bestimmtes Ausmaß an Handlungsmotivation zu erzielen, das für die Umsetzung der Empfehlungen zwangsläufig notwendig ist, muss eine Warnbotschaft allerdings mehr enthalten als bloße Fakten und den Hinweis, dass die individuelle Sicherheit womöglich gefährdet sein könnte: Die Dringlichkeit der Situation muss ebenso deutlich werden wie die Wahrscheinlichkeit, mit der eine potentielle Bedrohung erwartet wird¹¹³. Als weitere Forderung, die jedoch nicht die

¹¹⁰ Vgl. u. a. die Arbeiten von Dombrowsky (2005), Weingart et al. (2008), Plapp (2005) sowie Kunz-Plapp (2008).

¹¹¹ Vgl. dazu auch Ungerer/Morgenroth (2001: 17f); auf die Herausforderung einer adressatengerechten Gestaltung von Kommunikationsmaßnahmen wird in einem Exkurs zur Experten-Laien-Differenzierung gesondert eingegangen.

¹¹² Diese Forderung findet sich bereits bei auf der Heide (2004: 348), der davon ausgeht, dass „the specificity of the warning influences its effectiveness.“ Kritisch zu betrachten ist allerdings folgende Auffassung des Autors, die er nach Drabek (1986) zitiert: „Nonspecific warning methods, such as sirens, are notoriously ineffective in getting recipients to take protective action“ (auf der Heide 2004: 347). Sirenen, um auf das genannte Beispiel einzugehen, mögen zwar eine unspezifischere Form der Warnung sein, als es etwa sprachliche Mitteilungen über das Radio oder via anderer Medien sind. Nichtsdestotrotz können auch an diese akustischen Signale spezifische Handlungsimplicationen gebunden werden – Voraussetzung dabei ist nur, dass diese allen Adressaten bekannt sind; auf diese Problematik wird im folgenden Kapitel noch detailliert einzugehen sein.

¹¹³ Hier sei zum einen auf die Ausführungen zur Wahrnehmung von Risiken zurück verwiesen, zum anderen aber auch auf die Schwierigkeiten einer allgemein verständlichen Darstellung von Wahrscheinlichkeiten; vgl. zahlreiche populärwissenschaftliche Publikationen zur Darstellung von Wahrscheinlichkeiten und Statistiken, wie bspw. Gigerenzer/Zillgitt (2004), Krämer (2011) oder Bosbach/Korff (2011).

konkrete inhaltliche Gestaltung, sondern vielmehr den Kommunikator betrifft, heben neben Kunz-Plapp mehrere Autoren die Glaubwürdigkeit der Quelle hervor¹¹⁴.

Wenn an dieser Stelle auch nicht die bereits unter der Dimension der Akteure erläuterten Umstände wiederholt werden sollen, so sei hier doch auf die berechnete Frage hingewiesen, die Kunz-Plapp (2008: 220) im Zusammenhang mit der Glaubwürdigkeit von Kommunikatoren stellt: Wer genau ist eigentlich für die Erstellung kontext- und adressatengerechter Warnung zuständig und – vielleicht sogar noch wichtiger – wer hat überhaupt die Kompetenz dazu? Eine Antwort darauf liefert die Autorin zunächst nicht. Im folgenden Kapitel sollen daher einige Möglichkeiten vorgestellt werden, die sich mit den angesprochenen Zuständigkeiten und vor allem den entsprechenden Kompetenzen bzw. der Befähigung zur Erstellung derartiger sicherheitskommunikativer Angebote auseinandersetzen. Auch auf das von der Autorin angesprochene Problem der Einbettung einer Warnung in vorhandene gesellschaftliche Kommunikationsstrukturen soll in diesem Zusammenhang dann Bezug genommen werden. Dass eine adäquate Warnung im Zuge eines dynamischen Wandels von Umweltzuständen allerdings auch einer stetigen Aktualisierung bedarf und dass immer wieder ein Abgleich mit aktuellen Entwicklungen erfolgen muss, erkennen übrigens nur wenige Autoren; von den hier erwähnten Publikationen heben lediglich Ungerer/Morgenroth (2001: 18) die Bedeutung von Redundanzen und Warnungsbestätigungen hervor.

Als problematisch wird der sogenannte »Gewöhnungseffekt« von einigen Autoren eingeschätzt¹¹⁵. Dieses Phänomen, das der Generierung von Aufmerksamkeit geschuldet und auch unter dem Begriff »cry wolf«¹¹⁶ bekannt geworden ist, setzt sich damit auseinander, dass mit einem fortwährenden Einsatz überzeichnender Mittel zur Erzeugung von Aufmerksamkeit auch eine gewisse Abstumpfung und Sättigung einhergehen kann. Dies führt dazu, dass diese Art der präventiven Sicherheitskommuni-

¹¹⁴ Vgl. bspw. Ungerer/Morgenroth (2001: 17f), auf der Heide (2004: 347f), Stark (2010: 42) oder Weingart et al. (2008: 26). Weitere Vorschläge zur inhaltlichen Gestaltung von Warnungen finden sich außerdem bei Wogalter et al. (2002: 221f); in einer umfassenden Herangehensweise fordert er ebenfalls die Berücksichtigung zahlreicher Einflussfaktoren und stellt zudem Möglichkeiten der Evaluierung von Warnungen vor.

¹¹⁵ Vgl. etwa Geipel (1987: 70) oder Weingart et al. (2008: 29).

¹¹⁶ Vgl. dazu die gleichnamige Publikation von Breznitz (1984) sowie die Ausführungen und Hinweise bei auf der Heide (2004: 348).

kation ihre Adressaten nicht mehr erreichen kann (Weingart et al. 2008: 158)¹¹⁷. Eng mit diesen Umständen hängt das Problem eines passenden Timings zusammen, das sich neben der inhaltlichen Frage auch der Frage nach dem passenden Zeitpunkt gegenüber sieht und damit eine Antwort darauf finden muss, was wann zu kommunizieren ist. Ergänzt man diese Punkte durch die am Kommunikationsprozess beteiligten Akteure sowie um den Aspekt einer übermittelnden Instanz, gelangt man zu der eingangs formulierten, an die Lasswell-Formel angelehnten Fragestellung, die als Hinführung zu einer ganzheitlichen Sicherheitskommunikation dienen soll.

Während auf die Probleme hinsichtlich der Anforderungen, die im Kontext von Warnungen an einen Kommunikator gestellt werden, bereits kurz eingegangen wurde, sind die auf der Adressatenseite anzutreffenden Hindernisse bisher noch nicht erläutert worden¹¹⁸. Der Erfolg von Warnprozessen ist, vor dem grundsätzlichen Hintergrund einer individuellen Einschätzung bezüglich des eigenen (Un-)Sicherheitszustandes, unter anderem abhängig von der Erreichbarkeit der Adressaten und deren Aufmerksamkeitspensum für Themenbereiche, die von einem Kommunikator als sicherheitsrelevant erachtet werden¹¹⁹. In diesem Punkt besteht jedoch eines der Hauptprobleme für den Misserfolg präventiver Sicherheitskommunikationen, zu denen auch Warnungen zu zählen sind: „Tendenziell besteht bei den Institutionen, die Warnungen ausgeben, die Vorstellung einer *passiven Öffentlichkeit*, die eine einzelne, monolithische und homogene Gesamtheit darstellt, die die mit der Warnung übermittelte Botschaft so wie beabsichtigt entschlüsselt und befolgt“ (Kunz-Plapp 2008: 220)¹²⁰. Aus Perspektive eines systemisch-konstruktivistischen Kommunikationsverständnisses ist unmittelbar ersichtlich, dass mit einer solch rudimentären Vorstellung von Kommunikation eine Verständigung nur sehr unwahrscheinlich ist. Dies erkennt auch Kunz-Plapp, indem sie herausstellt, dass bei einer stärker individualisierten Gesellschaft wie der unsrigen mehrere Warnbotschaften für unterschiedli-

¹¹⁷ Vgl. auch Durodié (2010: 1): „We are constantly warned of conflicts and catastrophes (...). And reference is repeatedly made (...) to our supposed states of insecurity and vulnerability. The real danger is that these terms help to shape a self-fulfilling prophecy.“

¹¹⁸ Vgl. hierzu grundlegend auch die Abb. von Plapp (2005: 9), die zu verdeutlichen sucht, warum trotz der Verbesserung von Vorhersagen kaum ein Effekt von Warnungen in der Bevölkerung festzustellen ist.

¹¹⁹ Weitere Faktoren, die dazu führen, dass Warnungen missachtet werden sowie grundlegende Literatur stellt Kunz-Plapp (2008: 220) zusammen.

¹²⁰ Die Autorin verweist hier auf die Arbeiten von Nigg (1995) und Ruhrmann/Kohring (1996).

che Zielgruppen notwendig seien, denn so könne man der vorhandenen Differenziertheit gerecht werden. Darüber hinaus plädiert sie für eine stärkere Berücksichtigung informeller Kommunikationshandlungen, die bislang nahezu unberücksichtigt bleiben.

Damit werden auch wichtige Ansatzpunkte für eine ganzheitliche Sicherheitskommunikation herausgestellt. Am Beispiel von Warnungen als einer Art von Sicherheitskommunikation auf der Schwelle zwischen Prävention und Proaktion zeigt sich, dass für erfolgreiche sicherheitskommunikative Interventionsmaßnahmen nicht nur die der Ereignisphase angemessenen, passenden Inhalte (»Kommunikation über Sicherheit«) durch glaubwürdige und verlässliche Kommunikatoren (»Sicherheit von Kommunikation«) erstellt werden müssen. Darüber hinaus ist auch ein stetiger Abgleich und Austausch mit den Adressaten unabdingbar dafür, dass sie von den Orientierungsangeboten überhaupt erreicht und zu aktiven Teilnehmern – eben Rezipienten oder gar Produzenten – sicherheitskommunikativer Prozesse werden (»Sicherheit durch Kommunikation«).

Werden die Ansichten von Kunz-Plapp (2008) grundsätzlich geteilt, so distanziert sich die vorliegende Arbeit doch von der zeitlichen Einordnung von Warnungen, welche die Autorin vorschlägt: In ihren Augen dienen Warnungen dazu, „im *akuten Katastrophenfall* die durch das bevorstehende Ereignis möglicherweise betroffene Bevölkerung zu Selbstschutzmaßnahmen zu motivieren (...)“ (ebd.: 222; Hervorh. DG). Bei der Konzeption von Sicherheitskommunikation wird davon ausgegangen, dass eine Warnung, die ein Individuum erst in der Katastrophe, also im Falle nahezu maximaler Unsicherheit, erreicht, ihren Zweck gewissermaßen verfehlt hat. Die Handlungsorientierungen, die eine derartige Warnung mit sich führt, können dann für eine Rezeption und Umsetzung bereits zu spät sein. Daher ist es von besonderer Bedeutung, Warnprozesse spätestens auf der Schwelle zwischen Prävention und Proaktion, wie oben erläutert, zu verorten, so dass hinreichend Zeit für die Produktion, Rezeption und Ausführung sicherheitsförderlicher Maßnahmen zur Verfügung steht und ein unsicherer Zustand abgewendet werden kann. Diese Ansicht teilt auch Hoffmann (2007b: 325), der wesentliche der bereits erwähnten Aspekte wie folgt festhält:

„In der Präventionszeit soll die Sensibilität für Krisen kommunikativ als Warnen veranstaltet werden (...). Wirksam ist die Warnung, wenn sie innerhalb eines Netzwerkes abgegeben wird, weil sie auf vertraute Kommunikationsmuster zurückgreifen kann. (...) Warnung kann mit dem Aufruf zur (gemeinsamen) Bewältigung verbunden sein. (...) Schwierig wird der Erfolg des Warnens, wenn erst durch die Warnung ein Netzwerk geschaffen werden muss. Noch schwieriger ist es, ein solches »spontanes« Netzwerk kompetent für die Bewältigung zu gestalten.“

Wird diese Forderung nach einer frühzeitig einsetzenden präventiven Sicherheitskommunikation, die nach den vorgestellten Kriterien entwickelt und gestaltet worden ist, ernst genommen, werden auch die angesprochenen Gewöhnungseffekte sowie die Warnmüdigkeit bald der Vergangenheit angehören: Wenn die Adressaten wissen, dass eine Warnung auch als solche zu verstehen ist, so werden sie dieses präventive Orientierungsangebot eines verlässlichen Kommunikators ebenso ernst nehmen, wie sie selbst im Rahmen einer aktiven Einbindung in den Produktionsprozess der Warnung ernst genommen wurden. Im Zuge eines langfristig angesetzten Lern- und Erfahrungsprozesses werden Akteure von Sicherheitskommunikation im Bereich von Warnungen schließlich Kompetenzen herausgebildet haben, die sie sowohl zu einer adäquaten Produktion als auch zu einer angemessenen Reaktionen befähigen. Letzteres kann das befürchtete Missachten einer Warnung, wenn auch nicht völlig ausschließen, so aber auf Grund des vorhandenen Verständnisses zumindest in seiner Häufigkeit eingrenzen. Gleiches gilt für die neben einer Warnresistenz häufig angenommenen panischen Reaktionen auf vermeintlich überflüssige Warnungen, die gewissermaßen auf der anderen Seite des Extrems zu verortend sind; auch sie könnten in ihrer Auftrittswahrscheinlichkeit wenn auch nicht ganz unterbunden, so aber doch stark eingegrenzt werden.

Die ursprünglich mit einem Warnprozess verbundenen Annahmen im Sinne eines »Obacht, es kann etwas passieren, es kann dich treffen – aber du weißt ja, was zu tun ist« sollten wieder gestärkt werden und in Erscheinung treten. Um dies zu realisieren ist es unabdingbar, die Inhalte präventiver sowie proaktiver und reaktiver Sicherheitskommunikation adressatengerecht zu gestalten. Die Konsequenzen, die mit

dieser Forderung, welche als ein Baustein einer ganzheitlichen Sicherheitskommunikation zu verstehen ist, einhergehen, müssen allerdings auf andere Vorkehrungen und Bausteine zurückgreifen können, die während der anderen Phasen entwickelt und verwendet wurden.

4.2.7 Dimension »Medien« (wie)

Als letzte Dimension von Sicherheitskommunikation soll nun die Lasswellsche Frage »(in) Which Channel« beantwortet werden. In den vorangegangenen Beschreibungen sind hierzu bereits einige Verbindungen aufgezeigt worden, die als grundsätzlicher Hinweis auf die enge Verflechtung der einzelnen Dimensionen gewertet werden können. Dabei ist auch immer wieder angeklungen, dass für die Adressierung sicherheitskommunikativer Orientierungsangebote eine passende Form der Vermittlung gewählt werden muss. Diese Angemessenheit bezieht sich unter anderem auf die Selektion des Mediums, in seinem oben dargestellten Verständnis als konventionalisiertes Orientierungsmittel und/oder standardisierter Kommunikationstechnik. Darüber hinaus ist bei der Medienauswahl die Ereignisphase zu berücksichtigen, in der sich ein Adressat eines Orientierungsangebotes befindet. Da diese Einordnung auf einer Einschätzung durch einen gewissermaßen unbeteiligten Beobachter erfolgt, liegen hier die größten Probleme der Auswahl eines »passenden« Mediums, dessen Nutzung auch einen Kommunikationserfolg verspricht. Abhilfe kann durch eine zielgruppengerechte Gestaltung und Ausrichtung der Kommunikationsangebote geschaffen werden, die in enger Abstimmung mit den Orientierungsbedarfen der zukünftigen Rezipienten erfolgen sollte.

Die Mediennutzungs- und -wirkungsforschung bietet einige Erkenntnisse und Konzepte, die im umrissenen Zusammenhang fruchtbar gemacht werden können. Dazu gehören unter anderem Untersuchungen zur Wahl von Medienkanälen sowie Ergebnisse der Medienwirkungsforschung, die deutlich machen, dass Kommunikationsbedarfe von soziodemografischen Faktoren wie Alter und Ausbildung abhängen. Von besonderer Relevanz sind darüber hinaus jedoch auch psychografische Einflussfaktoren, die den Lebensstil der jeweiligen Nutzer kennzeichnen. Hierunter fallen etwa bestimmte Einstellungen und Werte, aber auch Aspekte wie Selbst- und Weltbild, Freizeitaktivitäten, Qualitäts- und Gesundheitsbewusstsein sowie vieles mehr. Die unter-

schiedlichen Lebensstil-Typen werden beispielsweise im Rahmen von sozialwissenschaftlichen Sinus-Milieu-Studien erhoben, die – parallel zum Wertewandel – stetig aktualisiert werden¹²¹. Die Erkenntnisse dieser Untersuchungen sowie die damit einhergehende Segmentierung von Zielgruppen bieten auch für die Gestaltung sicherheitskommunikativer Angebote wichtige Ansatzpunkte, auf die zu einem späteren Zeitpunkt gesondert einzugehen ist. Untersuchungen der Medienforschung lassen jedoch erkennen, dass auch die Omnipräsenz medialer Angebote nicht zwangsläufig dazu führen muss, dass diese rezipiert werden. Der Wirkung von Medien sind also Grenzen gesetzt, über deren Vorhandensein man sich auch bei der Konzeption von Sicherheitskommunikation im Klaren sein muss. Prinzipiell kann natürlich jedes Medium in jeder Phase eingesetzt und verwendet werden. In Abhängigkeit der Orientierungsintention, die im betrachteten Rahmen explizit auf eine Verfügbarmachung von Handlungskapazitäten im Sinne der (Wieder-)Herstellung von Sicherheit ausgerichtet ist, gestalten sich die medialen Möglichkeiten jedoch etwas spezifischer. Sie sollen im Folgenden zunächst knapp für die einzelnen Ereignisphasen und im Anschluss daran in einem zusammenführenden Überblick anhand einer Abbildung veranschaulicht werden.

4.2.7.1 Medien in der proaktiven Phase

Die Berücksichtigung beeinflussender Umgebungsfaktoren ist, wie angesprochen, für den Erfolg von Sicherheitskommunikation in allen Phasen maßgeblich. Dies gilt jedoch besonders in der proaktiven Phase, da hier gehäuft psychische sowie physische Belastungsmomente aufeinandertreffen. Unter derartigen Umständen werden sowohl zu komplexe als auch allzu offene Interaktionsofferten für Kommunikatoren und Ad-

¹²¹ Allgemeine Informationen zu den Sinus-Milieus finden sich unter Sinus Sociovision (2009, 2010a). Das Positionierungsmodell wurde bereits mehrmals aktualisiert und angepasst: Von ursprünglich acht Milieus ist es auf mittlerweile zehn Segmente angewachsen (zur Entwicklung vgl. Sinus Sociovision 2010b). Hier halten die Autoren fest: „Eine übergreifend gültige Gruppierung der Milieus zu größeren Lebenswelt-Segmenten, wie in der Vergangenheit, scheint aufgrund der anhaltenden Fragmentierung von Lebens- und Wertewelten nicht mehr sinnvoll“; vielmehr raten sie zu einer auf die jeweilige Problemstellung angepassten Zusammenfassung von Einzelmilieus.

Zum Zusammenhang zwischen Mediennutzung, Lebensstil und Soziodemografie vgl. auch Haas (2007) sowie die am Hans-Bredow Institut angesiedelte Forschung zu »Kommunikationsmodi« und »Medienrepertoires sozialer Milieus im medialen Wandel«; zur Bedeutung der Mediennutzungsforschung allgemein und im Besonderen im Hinblick auf die veränderte Mediennutzung in konvergierenden Medienumgebungen vgl. Hasebrink (2011).

ressaten gleichfalls dysfunktional, wie Habscheid et al. (2010: 265f) herausstellen. In einer Phase der Proaktion sind vielmehr ereignisspezifische Anforderungen und Bedarfe vorherrschend, die nicht mit allgemein gehaltenen Orientierungsangeboten erfüllt und befriedigt werden können. Betrachtet man diese Phase auf Mikroebene, so finden sich hier Individuen, die sich aus einem Unsicherheitszustand heraus proaktiver Sicherheitskommunikation zuwenden¹²². Sie haben zumeist sehr spezifische Kommunikationsbedarfe, die einer ebenso spezifischen Bearbeitung bedürfen. Tendenziell sind somit diejenigen Orientierungsmittel zu verwenden, die eine one-to-one-Interaktion ermöglichen, da sie gezielt auf die individuellen Bedürfnisse eingehen und flexibler auf dynamische Zustandsänderungen reagieren können als es etwa massenmediale Mittel vermögen; auf diese Face-to-Face-Kommunikation wird im Folgenden noch näher einzugehen sein.

Im Hinblick auf Robustheit von Sicherheitskommunikation ist die technische Komponente von Medien ebenfalls zu berücksichtigen. Über das Genannte hinaus zielt proaktives Verhalten daher auch auf die Aufrechterhaltung (technischer) Einflussfaktoren ab, die kommunikative Handlungen erst ermöglichen. In diesem Zusammenhang sind etwa der Aufbau von Ad-hoc-Funknetzen, Priorisierungsschaltungen aber auch die generelle Aufrechterhaltung von Vermittlungskanälen zu erwähnen¹²³. Auf die

¹²² Hier wird, in Anlehnung an den Fokus auf ein einzelnes Individuum, bewusst die Mikroperspektive gewählt. Aus der Makroperspektive heraus betrachtet ist eine proaktive Phase als jene eines konkreten Ereignisses zu betrachten, von dem nicht zwangsläufig alle Beobachter betroffen sein müssen; hier können dann auch andere Kommunikationsformen wie bspw. die massenmediale Verbreitung über audiovisuelle oder Printmedien aufgeführt werden. Festzuhalten ist lediglich, dass sich die Rezipienten solcher Orientierungsangebote selbst nicht in einer proaktiven, sondern viel eher in einer präventiven Phase verorten; dies muss wiederum bei der Erstellung der sicherheitskommunikativen Angebote berücksichtigt werden. Untersuchungen, die diesen Aspekt beleuchten, kommen zu widersprüchlichen Erkenntnissen: So stellen einige fest, dass auch einschneidende Ereignisse wie 9/11 nichts am individuellen Medienverhalten ändern (drei Viertel der Befragten behielten sowohl ihr Fernseh- als auch ihr generelles Medienverhalten in Folge der Anschläge bei), während eine andere Untersuchung besagt, dass nahezu 30% der Teilnehmer einen gesteigerten Medienkonsum während eines Ereignisses, vor allem im Bereich von Fernsehen und Zeitung, konstatieren (Zemp 2010a: 817; vgl. auch Wester 2009: 120). Auf diese Ergebnisse sowie das jeweilige Untersuchungsdesign kann an dieser Stelle nicht näher eingegangen werden – die kurze Darstellung macht jedoch deutlich, dass die Grenzen einer Wirkungsforschung schnell erreicht sein können bzw. dass das zu Grunde liegende Fragekonstrukt besonders im Vergleich verschiedener Studien genau betrachtet werden muss.

¹²³ In Letzterem liegt häufig ein Problem, wie etwa Garnett/Kouzmin (2007: 182) anhand der Beispiele von 9/11 und dem Hurrikan Katrina festhält: „In both cases, communications technology was destroyed or ineffective to the extent that it often became the problem rather than the solution.“ Curion (2011: 40f) verweist auf die technologischen Grenzen und zeigt auf, dass sich trotz diverser Innovationen und Entwicklungsfortschritte der Umgang mit Unsicherheiten nicht wesentlich verbessert hat; dies führt er auf den Umstand zurück, dass Sicherheitsfragen immer auch und vor allem einen politi-

Bedeutsamkeit und den Bedarf nach robusten Kommunikationsstrukturen in einer proaktive Phase weisen auch Sellnow et al. (2002: 289) hin: „Maintaining flexible, responsive and resilient channels of communication during disasters clearly should be a priority“¹²⁴. Auf Grund der dargestellten Zeitkritizität ist innerhalb der proaktiven Phase daher besonders auf das Vorhandensein und die Funktionsfähigkeit kommunikativer Rückfallebenen zu achten. Denn auch wenn einer oder mehrere der gewählten Kommunikationskanäle ausfallen, so ändern sich die Orientierungsbedarfe der Akteure nicht und müssen trotz dieser Einschränkungen mit Hinblick auf eine zügige Bewältigung von Unsicherheit bestmöglich befriedigt werden.

Ein besonderes Feld nehmen in diesem Kontext die Neuen Medien ein. Ihr Einfluss auf Kommunikationsprozesse ist vor dem Hintergrund der dargestellten Mediatisierungstendenzen unbestritten, eine detaillierte Sondierung steht aber, besonders im Bereich der Sicherheitsforschung, noch an ihren Anfängen¹²⁵. Dem Medienbegriff und seiner doppelten Konventionalität geschuldet können auch hier Infrastrukturen als standardisierte Techniken von der evolutionär zuvor anzusiedelnden »grundsätzlichen« Konventionalisierung von Kommunikations- und Rezeptionsverhalten differenziert werden. Diese Techniken, die etwa in Form von SMS-Services¹²⁶, GPS-Applikationen¹²⁷, eigens entwickelten Syntaxen für eine verbesserte rechnergestützte Auswertung von Twitter-Mitteilungen¹²⁸ oder diversen internetbasierten Plattformen¹²⁹ in Erscheinung treten, werden wiederum in kommunikative Handlungen eingebunden¹³⁰. Dieser Bereich wird häufig statt mit dem allgemeinen Begriff »Neue

schen Aspekt hätten und daher nicht ausschließlich über technologische Lösungen beantwortet werden können.

¹²⁴ Vgl. Wall/Robinson (2008: 6): „Rebuilding the local media infrastructure for sustained operations must be prioritised as aid efforts continue.“

¹²⁵ Zum Forschungsstand vgl. bspw. Wester (2009: 120) oder den Verweis bei Crowe (2010: 2). Zahlreiche Beispiele aus diesem Bereich finden sich vor allem im amerikanischen Raum bzw. sind dort derzeit besser dokumentiert und aufbereitet als in Deutschland.

¹²⁶ Laut einer Studie des ARC (2010c: 9) empfinden die dort Befragten SMS als „the most accessible technology for communications when networks are overloaded. When voice doesn’t work, a short text message often can and will go through.“ Meier/Munro (2010) liefern eine ausführliche Darstellung der Implementierung von SMS-Diensten im Rahmen des Erdbebens in Haiti und gehen anhand dieses Beispiels auf damit zusammenhängende Problembereiche ein.

¹²⁷ Vgl. ARC (2010b: 16).

¹²⁸ Vgl. ARC (2010b: 10).

¹²⁹ Vgl. bspw. Noula (2011).

¹³⁰ Vgl. bspw. Fazzina (2010). Auf die damit einhergehenden Bedenken von Verantwortlichen solcher Plattformen geht Wall/Robinson (2008: 7) ein indem er versucht, diese Vorbehalte durch Verweis auf entsprechende Untersuchungsergebnisse auszuräumen und zudem auf den Reputationsgewinn derjenigen hinweist, die derartige Angebote einrichten.

Medien« auch mit der etwas spezifischeren Bezeichnung »Social Media« versehen. Kann dieser Terminus auch als Tautologie aufgefasst werden, da ein Handeln mit Medien immer einem sozialen Impetus unterliegt, so hat er sich doch in der Alltagssprache weitgehend durchgesetzt und soll daher auch hier Anwendung finden¹³¹.

Während die Einbindung neuer Medien in die proaktive Sicherheitskommunikation besonders im englischsprachigen Raum immer weiter voranschreitet¹³², sind diese Tendenzen in Deutschland noch nicht in einem vergleichbaren Ausmaß anzutreffen. Weder das Internet, als zu Grunde liegende mediale Infrastruktur, noch Social Media im Speziellen werden von Teilnehmern einer Untersuchung, die Zemp (2010a, 2010b) durchgeführt hat, als regelmäßig genutzte, primäre Informationsquellen während eines Ereignisses genannt; diese Erkenntnis wird von weiteren Studien unterstützt. Gründe hierfür können fehlende mediale Infrastrukturen sowie mangelnde Kompetenzen in deren Handhabung sein. Zudem legen derartige Ergebnisse die Vermutung nahe, dass neue Medien – so lange sie lediglich als *Informationsmedien* verstanden und gehandhabt werden – für Adressaten in einer proaktiven Bewältigungsphase keinen Nutzungsanreiz darstellen. Werden jedoch die bi- und multidirektionalen Potentiale neuer Medien sowohl auf Seite der Kommunikatoren als auch bei den Rezipienten erkannt und liegen entsprechende Kompetenzen für den Umgang mit diesen neuen Formen der Medienkommunikation vor, so können sie gerade innerhalb einer akuten Ereignisphase zu besonderer Bedeutung gelangen: Mit ihrer Unterstützung ist es möglich, zielgerichtete und adressatenfokussierte sicherheitskommunikative Angebote zu erstellen, die zu einer schnellstmöglichen Herbeiführung von Handlungssouveränität beim Individuum führen können. Dies wird unter anderem ermöglicht, weil Neue Medien – ihre technische Funktionalität im Ereignisfall vo-

¹³¹ Eine Differenzierung zwischen Neuen Medien und Social Media soll hier nicht erfolgen, die Begriffe werden im Folgenden, sofern nicht anders erwähnt, als Synonyme verwendet; einen ersten Eindruck davon, dass »social media« dem Begriff »new media« den Rang ablaufen, gewährt eine Grafik von Google Trends (Google 2011). Auch der ursprünglich von Tim O'Reilly (2005) geprägte Begriff vom »Web 2.0« als einem Sammelbegriff für unterschiedliche Anwendungsformate im Internet wird zunehmend von der Bezeichnung des »Social Web« abgelöst. Als einer der Verfechter dieses Ausdrucks kritisiert Schmidt (2008: 22) am Web 2.0-Begriff, dass dieser einen Bruch in der Entwicklung kennzeichne, während er selbst von einem kontinuierlichen Entwicklungsprozess ausgeht; des Weiteren sei »Social Web« aus kommunikationssoziologischer Sicht eine geeignetere Bezeichnung, weil sie „den grundlegenden sozialen Charakter desjenigen Bereiches des Internets betont, der Kommunikation und anderes aufeinander bezogenes Handeln zwischen Nutzern fördert, also über die Mensch-Maschine-Interaktion hinausgeht.“

¹³² Vgl. bspw. ARC (2010a) oder Lindsay (2011).

rausgesetzt – Rückkopplungsmöglichkeiten in Form von Feedbackkanälen beinhalten. Dadurch wird es möglich, gezielt auf ereignisspezifische Bedarfe einzugehen. Bei einer erweiterten Einbindung sozialer Medien in eine (proaktive) Sicherheitskommunikation muss allerdings auch deren Robustheit berücksichtigt werden: Beeinträchtigungen treten hier in Form von Glaubwürdigkeit der Quellen, Zuverlässigkeit der Kommunikationsinhalte sowie datenschutzrechtlichen Fragestellungen und Zugangsvoraussetzungen zu diesen Orientierungsangeboten in Erscheinung.

Dennoch darf, wie bereits erwähnt, die Bedeutung der Face-to-Face-Kommunikation gerade innerhalb der proaktiven Phase nicht in Vergessenheit geraten¹³³. Diverse Beispiele zeigen deutlich, dass besonders im konkreten Ereignisfall immer wieder auf diese Ur-Form von Kommunikation zurückgegriffen wird¹³⁴. Entsprechende Hinweise finden sich im Übrigen auch im Kontext des High Reliability Organizing (HRO). Weick (1993: 644) spricht im Zusammenhang mit einem konkreten Ereignisfall von der Auflösung bestehender Rollenverteilungen und der zunehmenden Bedeutung der personalen Kommunikation: „(...) face-to-face interaction became more important (...) decisions were made face-to-face (...) [and; DG] that led to establishing a new, still »virtual role-system«.“ Neben der Auflösung bestehender Hierarchien beschreibt der Autor damit einen Prozess, der sich zum Ziel gesetzt hat, dass die von einem Ereignis beeinträchtigten Akteure (und hiermit befinden wir uns auf einer mesoperspektivischen Betrachtungsposition) eine gemeinsame Vorstellung und ein möglichst einheitliches Verständnis davon entwickeln, welchen Herausforderungen sie gegenüber stehen und wie sie dem gemeinsam begegnen können¹³⁵. Insgesamt liegt damit die Vermutung nahe, dass insbesondere im Falle direkter Betroffenheit (Makroebene) in Kombination mit hoher Unsicherheit (Mikroebene) zunächst im unmittelbaren persönlichen und räumlichen Umfeld nach Unterstützung gesucht wird. Verlaufen die im Zuge dessen angestoßenen Bewältigungsanstrengungen erfolgreich, verringert sich die Unsicherheit. Die Kommunikationsbedarfe verlieren etwas an Ereignisspezifik, so

¹³³ Zum Vergleich zwischen sozialem und medialem Einfluss siehe Bandura (2004: 76f), auf dem Umstand, dass neue Medien – ganz im Sinne des oben vorgestellten Rieplschen Gesetzes – Face-to-Face-Kontakte keineswegs überflüssig machen, gehen bspw. Münch/Schmidt (2005: 19f) ein.

¹³⁴ Vgl. bspw. Helsloot/Beerens (2009: 65) oder Kuhlicke (2010a: 10).

¹³⁵ Die Möglichkeiten einer Applikation dieser aus dem Organisationskontext entlehnten Vorstellungen auf einen gesamtgesellschaftlichen Bereich auf der Makroebene werden im abschließenden Kapitel zur Sicherheitskultur mit Bezug auf soziale Netzwerk- und Community-Aspekte noch einmal aufgegriffen; vgl. hierzu bspw. den Überblick bei Katz et al. (2004).

dass auf dem Weg hin zu einem neuen Zustand von Sicherheit vermehrt auch massmediale Angebote zur endgültigen Bewältigung von Unsicherheit eingesetzt werden können.

4.2.7.2 Medien in der reaktiven Phase

In der reaktiven Phase liegen Kommunikationsbedürfnisse an, die sich im Nachgang an ein Ereignis ergeben. Zu diesem Zeitpunkt stehen die am kommunikativen Prozess beteiligten Akteure in den meisten Fällen nicht mehr unter einem derart hohen zeitlichen Druck, wie er beim Handeln in der proaktiven Phase auf Grund eines womöglich existenzbedrohenden Charakters einer Situation noch gegeben war. Damit ergeben sich auch im Hinblick auf die medialen Mittel mehr Möglichkeiten, um den Bedarfen der verschiedenen Akteure angemessen zu begegnen. Von den bereits erwähnten Formen ist auch in dieser Phase noch einmal die Bedeutung der Face-to-Face-Kommunikation hervorzuheben, die etwa im Rahmen einer gesprächs-therapeutischen Reflexion und Aufarbeitung der Erfahrungen in einem Ereignis angewendet wird und somit zur Bewältigung des Erlebten beitragen kann. Sie bietet ebenso wie angrenzende Orientierungsmöglichkeiten, die durch Merkmale der one-to-one-Kommunikation charakterisiert sind¹³⁶, die Möglichkeit, zeitnah und flexibel auf spezifische Anliegen zu reagieren.

Darüber hinaus bieten sich innerhalb einer reaktiven Phase weitere Optionen für die Sicherheitskommunikation. Allerdings ist hinsichtlich der von Infrastrukturen abhängigen Beschaffenheit von Medien eine etwaige Eingeschränktheit technischer Funktionsvoraussetzungen zu bedenken. Im Rückgriff auf die vorgestellten Handlungsstrategien zur Unsicherheitsbewältigung kann darauf auch bei der Selektion eines Orientierungsmittels antizipativ und/oder resilient agiert werden. Während ersteres etwa das Hinzuziehen von Vermittlungsmöglichkeiten beschreibt, die vorausschauend im Sinne einer Rückfallebene für einen Ereignisfall vorgehalten wurden, ist mit letzterem solches Verhalten umschrieben, dass Medien auch über ihren ursprünglichen Nutzungskontext hinaus in neuen Verwendungszusammenhängen einsetzt. Sellnow et al. (2002: 282) erwähnt hier mit Radiostationen, die ungeachtet der »normalen«

¹³⁶ Als Bsp. sei hier etwa auf Telefonseelsorge oder Bürgertelefone verwiesen.

Programmabläufe Botschaften voneinander separierter Familienmitglieder übermitteln oder Zeitungen, die persönliche Mitteilungen veröffentlichen nur einige von zahlreichen Beispielen über den Einsatz von solchen Medien, die der Massenkommunikation zuzuordnen sind und damit tendenziell weniger auf individuelle Orientierungsbedürfnisse reagieren können. Darüber hinaus finden sich auch in dieser Phase breite Einsatzpotentiale Neuer Medien. Sie können von internetbasierten »Schwarzen Brettern«, auf denen Vermisstenanzeigen aufgegeben werden, über Hilfgemeinschaften, die sich in Internetforen im Sinne virtueller Communities zusammenschließen, um sich über Erfahrungen auszutauschen und das Erlebte so besser in mittel- und langfristige Bewältigungsmechanismen transformieren zu können, bis hin zu individualisierten Betreuungsangeboten von »Tele-Psychologen« reichen. Vieles ist hier denkbar – im Fokus bei der Selektion passender Vermittlungsinstanzen steht in dieser Phase jedoch in jedem Fall der Bezug auf ein konkretes, jedoch nicht mehr akutes Ereignis.

4.2.7.3 Medien in der präventiven Phase

Im Rahmen präventiver Sicherheitskommunikation ist ein breiter Einsatz unterschiedlichster Medien möglich. Eine unmittelbare, direkte Verbindung zu einem konkreten Ereignis ist nicht mehr respektive noch nicht vorhanden, so dass sich auch die Kommunikationsbedarfe sehr vielfältig gestalten können. Zudem ist es durchaus denkbar, dass den Adressaten in einer präventiven Phase bestimmte Mangellagen erst verdeutlicht werden müssen, sie müssen auf ihre nicht vorhandenen Bewältigungskompetenzen aufmerksam gemacht werden. Erst dann kann davon ausgegangen werden, dass eine Motivation besteht, sich Angeboten präventiver Sicherheitskommunikation zuzuwenden. Im Vergleich zur reaktiven oder proaktiven Phase fällt das zeitkritische Moment notwendiger oder geforderter Handlungsmaßnahmen in dieser Ereignisphase noch wesentlich schwächer aus. Dennoch sollte es nicht völlig missachtet werden, da Präventionszeit allgemein wertvolle Zeit für die Vorbereitung auf potentiell bevorstehende und sich womöglich bereits anbahnende Ereignisse sein kann. Dies gilt nicht zuletzt für die zur Verfügung stehenden Medien, deren Funktionsmodus durch intakte mediale Infrastrukturen während dieser Phase

nicht eingeschränkt ist, so dass sie auf vielfältige Weise in sicherheitskommunikative Orientierungsaktionen eingebunden werden können.

Carius/Renn (2003: 583) führen eine Vielzahl unterschiedlicher Beispiele für eine präventive Sicherheitskommunikation an, die – zum Teil ähnlich wie innerhalb der reaktiven Phase – von Telefonhotlines, Internetforen und moderierten Chats über Broschüren, Informationsblättern und -videos bis hin zu Präsentationen und Ausstellungen sowie der Einbindung sicherheitskommunikativer Orientierungsangebote in erlebnispädagogische Exkursionen und Veranstaltungen wie einen »Tag der offenen Tür« reichen. Diese Auflistung ermöglicht einen ersten Eindruck von der großen Bandbreite an Möglichkeiten, die sich im Zuge einer präventiven Sicherheitskommunikation auftut. Im Hinblick auf die Eigenschaft von Medien als konventionalisierten Orientierungsmitteln findet sich besonders in der Phase der Prävention die Gelegenheit, auf die Etablierung und Festigung bestimmter Erwartungssicherheiten einzugehen. In Anbindung auf den Aspekt von Sicherheitskommunikation als eine Art »Befähiger« impliziert dies etwa die Erstellung präventiver Orientierungsangebote, die Adressaten dazu befähigen, im Rahmen sicherheitsbeeinträchtigender Ereignisse zu wissen, wann Kommunikatoren welche Medien zu welchem Zweck verwenden. Entwickeln sich auf Basis derartiger Orientierungsaktionen schließlich gesellschaftliche Konventionen, so steigt insgesamt die Erwartbarkeit des Verhaltens von Interaktionspartnern in der Sicherheitskommunikation an, was wiederum zu einer verbesserten Bewältigung von Unsicherheiten beizutragen vermag. Zudem knüpft daran der zweite Aspekt von Sicherheitskommunikation an, indem derartige Orientierungsangebote auch aufzeigen können, wie Akteure, sofern sie selbst in der Rolle eines Kommunikators sind, diese Verwendungsmodalitäten selbst umsetzen können. Wie erörtert, können sich durch sicherheitskommunikative Angebote nicht nur allgemeine Handlungs-, sondern explizit auch Kommunikationskompetenzen im Sinne der Befähigung zu sicherem Kommunizieren herausbilden. Besonders in der präventiven Phase bietet es sich an, auf diese grundsätzlichen Aspekte einzugehen, da sie gewissermaßen die (Handlungs-)Grundlagen für eine adäquate Bewältigung von Phasen zunehmender Unsicherheit darstellen.

Innerhalb der präventiven Phase kommt darüber hinaus auch und besonders der massenmediale Kanal zum Tragen, der sich nach Meinung von Goersch (2010: 165)

vor allem dazu eigne, grundlegendes Wissen anzubieten, wie etwa die Information über das Vorhandensein von Präventionsmöglichkeiten und -notwendigkeiten. Auch hier muss allerdings noch einmal explizit darauf hingewiesen werden, dass eine bloße Verbreitung von Informationen im Sinne einer unreflektierten und unspezifizierten Bereitstellung den Ansprüchen, die an sicherheitskommunikative Maßnahmen gestellt werden, nicht gerecht wird. Nichtsdestotrotz kann mit Kersten (2009: 302) festgehalten werden: „Die Medien, speziell lokale Medien, können eine wichtige unterstützende Funktion bei Präventionsprojekten (...) einnehmen“¹³⁷. Neben der Bedeutung einer lokalen Verortung stellen andere Autoren auf die unterschiedlich ausgestaltete Glaubwürdigkeit von Medien ab, wobei einige, darunter auch Rohde (2009), im Bereich audiovisueller Medien besonders die Institutionen der Öffentlich-Rechtlichen Rundfunkanstalten hervorheben. Diese bildeten sowohl in der präventiven als auch in den Schnittstellen zu reaktiver und proaktiver Phase eine Marke heraus, die außer Glaubwürdigkeit auch Zuverlässigkeit vermitteln¹³⁸.

Auch auf der Schwelle zur proaktiven Phase sind es vor allem Massenmedien, die als vermittelnde Warninstanz angesehen werden (Kunz-Plapp 2008: 218)¹³⁹. Im Hinblick auf die Robustheit von Sicherheitskommunikation gilt es, auch den Ausfall dieser Kanäle im Rahmen der Prävention zu bedenken und bereits im Vorfeld eines Ereignisses für eine entsprechende Absicherung durch ausreichende Redundanzen Sorge zu tragen. Zudem weist Kunz-Plapp (2008: 220) auf Lücken in vertraglichen Bestimmungen zum priorisierten Senden von Warnungen in Massenmedien hin. Dieses Argument wird von Niedek (2002) gestützt, die ihrerseits zusätzlich auf Sendezeitrestriktionen sowie medieninterne Gesetzmäßigkeiten verweist, welche dazu führen könnten, dass Warnungen nicht oder nur verkürzt wiedergegeben wer-

¹³⁷ Vgl. auch Wall/Robinson (2008: 5).

¹³⁸ Auf diese Qualitätsdebatte kann in diesem Zusammenhang nicht näher eingegangen werden; der Verweis dient an dieser Stelle auch vielmehr dem Zweck, zu verdeutlichen, dass mit der Wahl eines bestimmten Mediums immer auch Begleitumstände wie Reputation des Mediums, Zugänglichkeit und eine Vielzahl weiterer beeinflussender Faktoren berücksichtigt werden müssen. Zudem sei angemerkt, dass die Bedeutung dieser Medien für reaktive und proaktive Phase bewusst einschränkend formuliert wurde, um zu verdeutlichen, dass Massenmedien besonders und vor allem in der Phase der Prävention von Relevanz sind.

¹³⁹ Sofern sie noch vorhanden sind, ist hier natürlich auch das Warnen mit Hilfe von Sirenen anzuführen. Diese Möglichkeit wird aktuell besonders in den USA kritisch betrachtet (Crowe 2010: 2f), auch wenn man hier – ebenso wenig wie in Deutschland seit dem Abbau zahlreicher Sirenen – bisher keine neue Lösung mit einer vergleichbaren Reichweite und Robustheit vorweisen kann; vgl. dazu bspw. den nur mäßig erfolgreichen Test des nationalen »Emergency Alert System (EAS)« am 09. November 2011 (FEMA 2011).

den¹⁴⁰. Auch in diesem Zusammenhang sei auf die Potentiale neuer Medien verwiesen: Das amerikanische Rote Kreuz hat im Rahmen einer breit angelegten Untersuchung herausgefunden, dass im Vergleich der Jahre 2010 und 2011 „more respondents would sign up for emails, text alerts, or applications for information on road closures“, wenn die Möglichkeit dazu bestünde (ARC 2010a: 9). Vergleichbare Untersuchungen über den Einsatz neuer Medien zum Zwecke der Warnung stehen für Deutschland und Europa noch weitestgehend aus¹⁴¹.

4.2.7.4 Exkurs Entertainment-Education (E-E)

Während Massenmedien in einer pro- und reaktiven Phase keine übergeordnete Rolle einnehmen, sind ihre Verbreitungswege für eine präventive Sicherheitskommunikation ein probates Mittel, um Inhalte zu vermitteln, die zur Handlungsfähigkeit in Zuständen von Unsicherheit beitragen können. Unterstützt werden solche massenmedialen Angebote dabei vor allem von den Neuen Medien, die Merkmale von Massen- und Individualkommunikation in sich vereinen. In diesem Kontext ist auf ein unter dem Begriff »Entertainment Education (E-E)« geläufiges Konzept hinzuweisen, das sich auch im deutschsprachigen Raum immer größerer Beliebtheit erfreut und durchaus Potentiale für eine Anwendung im Sicherheitskontext in sich birgt, auch wenn es keine Entsprechung des Begriffs im Deutschen gibt¹⁴². Vielmehr existieren nach Singhal/Rogers (1999: 9) unterschiedliche Bezeichnungen wie etwa „*enter-educate, edutainment, and infotainment*“, die teilweise auch im Deutschen gebräuchlich sind¹⁴³. Die Autoren stellen jedoch heraus „that the key idea is to combine entertainment and education to obtain certain advantages from each“ (ebd.) und nutzen selbst daher den Terminus E-E. Darunter verstehen sie einen „process of purposely designing and implementing a media message both to entertain and

¹⁴⁰ Niedek (2002: 39f) verweist neben den begrenzten Sendezeiten, die für Wetterberichte und Nachrichtensendungen zur Verfügung stehen in diesem Zusammenhang auf den ZDF-Staatsvertrag, der eine Klausel »Zur Verlautbarung in Katastrophenfällen« (§ 10) enthält; vergleichbare Verträge existieren mit privaten Rundfunk- und Fernsehanstalten nicht.

¹⁴¹ Weitere Möglichkeiten der Sicherheitskommunikation zeigt Bakir (2010: 9) auf.

¹⁴² In Deutschland beschäftigt sich u. a. das Institut für Kommunikationswissenschaft der Universität Duisburg-Essen im Rahmen diverser Projekte und Dissertationsvorhaben mit dieser Thematik (vgl. hierzu etwa Bidlo/Englert (2009) oder Lubjuhn/Reinermann (2010)).

¹⁴³ Zum Teil finden sich auch Umschreibungen wie »unterhaltsame Bildung« oder »bildende Unterhaltung«, Entertainment-Education scheint in Anbetracht der Nutzungshäufigkeit jedoch der prominenteste Begriff zu sein.

educate, in order to increase audience members' knowledge about an educational issue, create favorable attitudes, and change over behavior" (ebd.). E-E ist demnach „the intentional placement of educational content in entertainment" (Rogers 2004: 283), wird dabei jedoch nicht als eine Kommunikationstheorie verstanden, sondern vielmehr als eine „communication strategy to bring about behavioral and social change" (Singhal/Rogers 2004: 5). Diese durch E-E-Interventionen hervorgerufenen Prozesse von Wandel „can model either (or both) individual self-efficacy (defined as an individual's perception of his or her capability to deal effectively with a situation, and one's sense of perceived control over a situation) or collective efficacy" (ebd.: 15).

Mit der Selbstwirksamkeitserwartung wird auch die Fundierung des Konzepts in der sozialen Lerntheorie Banduras deutlich¹⁴⁴: Ihr zufolge lernen Menschen nicht nur anhand von Verhaltenskonsequenzen, wie es eine klassische Konditionierung umschreibt, sondern auch und vor allem durch Beobachtungen. Diese Erfahrungen durch ein »Lernen am Modell« tragen zur Herausbildung sozialen Verhaltens bei. Ausschlaggebend für einen Lernerfolg und die Imitation von Verhalten sind neben der Attraktivität des Modells und der Nähe zur eigenen Lebenswelt besonderes die Reaktionen auf das dargestellte Verhalten (z. B. Belohnung): „(...) in social learning theory, behavior is regulated not only by directly experienced consequences arising from external sources, but also by vicarious reinforcement and self-reinforcement (...). The term vicarious reinforcement is applied to changes in the behavior of observers that result from witnessing a model's action being rewarded or punished" (Bandura 1971: 46f)¹⁴⁵. Das Lernen am Modell beinhaltet vor diesem Hintergrund

¹⁴⁴ Zu »self efficacy« vgl. Bandura (1977, 2003); zum Zusammenhang zwischen Lerntheorie und Medienkommunikation vgl. Bandura (2002, 2004).

¹⁴⁵ Zu den Phasen des Modelllernens sowie den darin eingebetteten Prozessen (Aufmerksamkeit, Behalten, Reproduktion, Verstärkung/Motivation) vgl. Bandura (1971: 24); zudem sei auf die Parallelen zur operanten Konditionierung (Verstärkungslernen) verwiesen. Vgl. dazu zum einen die grundlegenden Arbeiten von Thorndike (1913, 1932), der im Rahmen seiner Lerntheorie vor allem drei Gesetzmäßigkeiten herausgestellt hat: Das *law of effect* (d. h. Konsequenzen prägen das Verhalten), *law of readiness* (Verknüpfung von Reaktionen, um ein Ziel zu erreichen) und *law of exercise* (Wiederholung führt zum Einprägen des Gelernten). Zum anderen sei in diesem Zusammenhang auf Skinner (1957, 1974) verwiesen, dessen Forschung auch für die Kommunikationstheorie interessant ist: Die von ihm als verbale (soziale) Episode charakterisierte Interaktion zwischen Individuen beschreibt das „Ineinandergreifen von Aktionen, Beobachtungen und Re-Aktionen der Interaktionspartner" (Rusch 2010a: 94; i. O. hervorg.); hier sei daher auf die bereits dargestellten Aspekte von Erwartungs-Erwartungen und der Zuschreibung von Verstehen rückverwiesen (vgl. Kap. 4.1). Das Verstärkungslernen fokussiert jedoch ausschließlich auf Reaktionen der Umwelt auf das eigene Verhalten und daraus resultierende

sowohl bewusstes, »mitdenkendes« Nachahmen, als auch eine unbewusste Imitation des Beobachteten. Nach Singhal/Rogers (2004) ist das Forschungsprogramm von E-E zwar stark anwendungsorientiert, in seiner Weiterentwicklung fokussiere es allerdings nicht ausschließlich darauf, welche Wirkungen E-E haben kann, sondern versuche mit grundlagentheoretischen Fragestellungen auch herauszufinden, wie und warum E-E diese Effekte hervorrufe, so die Autoren¹⁴⁶.

Historisch betrachtet gehen die Überlegungen der E-E auf das so genannte storytelling und die damit einhergehenden Begleitumstände von Narrationen als einer Form von Kommunikation zurück. Schon seit Urzeiten werden die unterschiedlichsten Darbietungsformen wie etwa Tanz oder Schauspiel genutzt, um zu unterhalten und gleichzeitig »Wissen zu vermitteln«¹⁴⁷. Damit ist das Format einer E-E nicht wirklich neuartig, übernimmt in der heutigen mediatisierten Welt in den Augen Mikos' (2010: 35) aber zunehmend eine Ratgeberfunktion zur Bewältigung alltäglicher Lebenssituationen, was jedoch nur gelingen könne, wenn diese Ratschläge auch aktiv handelnd in die Tat umgesetzt würden. Da die vorliegende Arbeit davon ausgeht, dass auch Zustände von Unsicherheit in den Bereich des Normalen, Alltäglichen einzuordnen sind, steht einer Übertragung der Überlegungen von E-E auf den Bereich einer präventiven Sicherheitskommunikation prinzipiell nichts im Wege. Allerdings ist bei einem solchen Transfer verstärkt der Aspekt der aktiven Beteiligung der Adressaten – oder, um es im Vokabular der Massenkommunikation zu formulieren, des Publikums – zu berücksichtigen. Denn nur, wenn die sicherheitskommunikativen Orientierungsangebote in Form von E-E auch auf die Bedürfnisse der Rezipienten zugeschnitten sind, können Handlungsempfehlungen auch aufgenommen werden. Ein aktives Handeln des Publikums allein, so wie Mikos es vorschlägt, ist demnach nicht ausreichend für eine erfolgreiche Verständigung – auch die Kommunikatoren müssen im Hinblick auf eine erfolgreiche Orientierungsaktion bei der Generierung solcher Angebote ihrer

Konsequenzen; daher ist sie im Gegensatz zum Lernen am Modell (kognitive Lerntheorie) eher im Bereich behavioristischer Lernansätze zu verorten.

¹⁴⁶ Vgl. hier bspw. die Bemühungen einer theoretischen Fundierung bei Moyer-Gusé (2008) sowie den Überblick über dem E-E zu Grunde liegende Ansätze, den Sood et al. (2004) liefern.

¹⁴⁷ Der Aspekt der *Wissensvermittlung* ist an dieser Stelle bewusst hervorgehoben, um auf die zu beachtenden Begleitumstände einer individuellen kognitiven Konstruktion in Abhängigkeit von der jeweiligen Beschaffenheit eines interagierenden Systems aufmerksam zu machen, denn diese Vorstellung lässt keine »Vermittlung« von Botschaften zu, die eine einfache Informationsübertragung von einem Sender zu einem Empfänger impliziert.

Verantwortung nachkommen; auf diese Forderungen wird im folgenden Kapitel näher einzugehen sein.

Es finden sich zahlreiche Beispiele für E-E, die in einem wie oben angerissenen weiten Verständnis von Sicherheitskommunikation auch durchaus in diese Kommunikationsform eingeordnet werden können¹⁴⁸. Im Bereich audiovisueller Medien ist mit »Private SNAFU«, einer im militärischen Bereich anzusiedelnden Form von Sicherheitskommunikation, die Mitgliedern des Militärs als präventive Maßnahme Hinweise zum Verhalten »im Ernstfall« geben soll, wohl eine der ältesten Formen filmischer E-E erwähnt¹⁴⁹. Ähnliche Formate finden sich im deutschen Fernsehen etwa mit der Serie »Der 7. Sinn«. Die Produktion des international erfolgreichen Formats wurde jedoch mittlerweile eingestellt, ausgestrahlt werden die einzelnen Folgen nur noch selten auf den Digitalsendern der öffentlich-rechtlichen Programme; vergleichbare, aktuelle Formate sind nicht bekannt. Amerikanische Medizinserien wie etwa »Dr. House« oder »Grey's Anatomy« sind weitere Beispiele für E-E¹⁵⁰. Sie werden mittlerweile sogar in einzelnen Medizinvorlesungen zu Ausbildungszwecken verwendet¹⁵¹. Ähnliche Bestrebungen finden sich in einzelnen Episoden der Formate »Lindenstraße« (Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit u.a.) und »Gute Zeiten, schlechte Zeiten (GZSZ)« (Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Gesundheit) sowie in der Sendung »Welt der Wunder«, die im Rahmen des unter anderem von der Universität Hohenheim unterstützten Forschungsprojektes »Medialisierung der Nachhaltigkeit« hinsichtlich ihrer E-E-Qualitäten untersucht und in Anlehnung an die Erkenntnisse entsprechend modi-

¹⁴⁸ Vgl. für den Aspekt der Gesundheitskommunikation bspw. Fromm et al. (2011: 140ff).

¹⁴⁹ Vgl. hier bspw. die Folge »Spies« (Internet Archive 2011); der erläuternde Text dazu lautet: „This is one of 26 Private SNAFU (»Situation Normal, All Fouled Up«) cartoons made by the US Army Signal Corps to educate and boost the morale the troops.“

¹⁵⁰ Diese und ähnliche Formate werden regelmäßig mit dem vom Annenberg Center for Communication der University of Southern California und dem National Cancer Institute (NCI) ausgerufenen Sentinel Award ausgezeichnet, der jährlich an solche Programme verliehen wird, die Gesundheit und medizinische Fragestellungen in ihren Narrationen auf herausragende Weise berücksichtigen. Am Norman Lear Center derselben Universität ist zudem ein Programm namens »Hollywood, Health & Society« gestartet, das in Form einer Beratungsleistung Hollywood-Produzenten und Gesundheitsexperten an einem Tisch versammelt und durch unterstützende Maßnahmen zur Verständigung zwischen diesen Akteuren beitragen kann, um die medialen Produkte noch angemessener gestalten zu können; kritisch ist dabei anzumerken, dass auch hier die Interessen des Publikums nicht berücksichtigt werden.

¹⁵¹ Vgl. bspw. Hermanns (2009) oder Wiarda (2010).

fiziert wurde¹⁵². Darüber hinaus finden sich vor allem auch im Kinderfernsehen zahlreiche Exempel für E-E – »Sesamstraße«, »Teletubbies« oder »Die Sendung mit der Maus«¹⁵³ sind hier nur eine kleine Auswahl. Dies ist besonders dem pädagogischen Vermittlungsansatz und den lerntheoretischen Ansätzen geschuldet, die dem E-E-Konzept zu Grunde liegen. Sowohl im Rund- als auch im Hörfunk ist E-E in Form von (Radio-)Telenovelas anzutreffen, die vor allem in Lateinamerika sehr beliebt sind, aber auch auf dem afrikanischen Kontinent eingesetzt werden, um die Geburtenkontrolle dort voranzubringen. Auch in Europa findet sich mit der britischen Radio-Soap »The Archers« ein E-E-Beispiel; diese Sendung unterrichtete die Zuhörer bis 1972 über landwirtschaftliche Belange¹⁵⁴.

Neben den klassischen Massenmedien sei hier mit dem Überbegriff »Computerspiele« auf einen weiteren Bereich verwiesen, in dem ebenfalls zahlreiche E-E-Bestrebungen vorzufinden sind¹⁵⁵. Ein für die Sicherheitskommunikation relevantes, aktuelles Beispiel liefert hier beispielsweise »Inside the Haiti Earthquake« (Nemtin/Dunbar 2010). Als so genanntes »Serious Game« setzt es sich zum Ziel, die Situation nach dem Erdbeben in Haiti aus verschiedenen Rollenperspektiven (Überlebender, Helfer, Journalist) erfahrbar zu machen. Als weiteres Beispiel sei auf die Rettungsstrategiespiel-Reihe »Emergency« (Deep Silver 2011) verwiesen, die seit 1998 produziert werden; hier wird den Spielern die operative Kontrolle über Einsatzkräfte von Feuerwehr, Rettungsdienst, Polizei und technischen Hilfskräften übergeben, um diverse Katastrophenlagen abzuarbeiten (derartige »Missionen« lauten etwa »Kölner Dom zerstört«, »Anarchie in Paris«, »Katastrophe am Matterhorn«, »Frankfurt verstrahlt« etc.)¹⁵⁶. Die Potentiale derartiger Computerspiele sind für sicherheitskommuni-

¹⁵² Vgl. Schwender (2008); die Autoren verwenden für ihr Konzept nicht die Bezeichnung E-E, sondern wählen den Neologismus »Ecotainment«, was wiederum als Hinweis auf die begrifflichen Unschärfen auch in diesem Bereich gewertet werden kann.

¹⁵³ Vgl. hierzu bspw. Giebel (2004); zur Wirksamkeit von E-E-Maßnahmen bspw. Arendt (2010).

¹⁵⁴ Vgl. dazu im Internetauftritt der Sendung auch die Antwort auf die Frage: »So it's an educational program?«: »Not any more. The Archers lost its original, educational, purpose in 1972, but it still prides itself on the quality of its research and its reflection of real rural life« (BBC Radio 4 2011).

¹⁵⁵ Einen Überblick über den Nutzen von Computerspielen zu Ausbildungszwecken gibt Egenfeldt-Nielsen (2007), hier ist v.a. auf die Abb. auf S. 8 zu verweisen. Zum Einsatz von Spielen in der Gesundheitskommunikation vgl. Sostmann et al. (2010), den Zusammenhang zwischen Serious Games und Lernen stellen Breuer/Bente (2010) dar; insbesondere sei hier auf die Abb. auf S. 11 hingewiesen, in der unterschiedliche Arten des computerbasierten Lernens zueinander in Beziehung gesetzt werden.

¹⁵⁶ Das Spiel war u. a. für den Deutschen Computerspielpreis 2011 in der Kategorie »Serious Games« nominiert. Gewinner dieser Kategorie war mit »Energetika« ein Spiel, das ebenfalls dem Sicherheitskontext zugeordnet werden kann: In diesem Simulationsspiel, das u. a. vom DIALOGIK-Institut unter

nikative Belange bisher weitestgehend ungenutzt. Nur vereinzelt finden sich Beispiele, die sich (wissenschaftlich fundiert) mit der Vermittlung sicherheitsrelevanter Inhalte auseinandersetzen¹⁵⁷. Derartige Angebote werden häufig nicht strategisch von Medien- und/oder Werbekampagnen begleitet, so dass ihr Aufmerksamkeits- und Bekanntheitsgrad gering bleibt. Augenscheinlich existiert bereits ein breites Feld an Möglichkeiten, das bisher nahezu ungenutzt geblieben ist, auch wenn so eine breite Masse an Nutzern hätte gewonnen werden können. In diesem Zusammenhang ist auf aktuelle Tendenzen hinzuweisen, die mit dem Begriff »gamification« umschrieben werden: Hierunter versteht man „the use of game design elements in non-game contexts“ verstanden (Deterding et al. 2011; i. O. hervorg.)¹⁵⁸. Bezeichnet wird damit die verstärkte Durchdringung des Alltags mit spielerischen Komponenten wie High-scores, Fortschrittsbalken, Ranglisten oder Bonuspunkten; im Wesentlichen sollen diese Elemente einer Motivationssteigerung dienen. In diesem Zusammenhang wäre z. B. das Sammeln von Vorsorgepunkten bei regelmäßiger Teilnahme an Erste-Hilfe-Kursen denkbar oder eine gemeinschaftsbasierte Darstellung des Fortschritts von Vorsorgemaßnahmen, die getroffen wurden; zahlreiche weitere Überlegungen können hier eingebracht werden.

Einige Erfolgsfaktoren von E-E-Angeboten, die zweifelsohne auch für sicherheitskommunikative Angebote gelten könnten, stellt eine Untersuchung des niederländischen TV-Formats »Echt Elly« vor; diese Serie ist im E-E-Bereich der Nachhaltigkeitskommunikation zu verorten. Als bedeutsam für den Erfolg stellen Pratt et al. (2010: 64f) die fachliche Expertise der beteiligten Akteure, eine klare Definition der Zielgruppe sowie eine alltagsnahe Ausrichtung der Inhalte und deren authentische Darstellung besonders heraus. Nahezu ebenso bedeutsam sind die Möglichkeiten für Anschlusskommunikationen, die beim untersuchten Format in Form von im Internet verfügbaren Lernmaterialien sowie Veranstaltungen zum Thema Nachhaltigkeit vor-

Supervision von Ortwin Renn entwickelt wurde, müssen die Spieler einen zukunftsfähigen Energiemix zusammenstellen, der das Land Energetika auf nachhaltige Weise (ökonomisch, ökologisch und sozial) 40 Jahre lang mit Energie versorgt; die zu Grunde liegenden Daten orientieren sich am aktuellen Energiemix der Bundesrepublik; vgl. Dialogik (2010).

¹⁵⁷ Vgl. hierzu bspw. das vom Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe initiierte »Max und Flocke Helferland«, in dem Kinder erfahren sollen, „wie sie sich in gefährlichen Situationen richtig verhalten“ (BBK 2011b).

¹⁵⁸ Im Hinblick auf die gestalterischen Anforderungen an gamification-Elemente vgl. Deterding (2011); zur Einbettung spielerischer Elemente in Lehre und Ausbildung sei auf die Publikation von Kapp (2012) hingewiesen.

lagen. Dieser Umstand ist von enormer Relevanz, da somit über eine bloße Bereitstellung von Informationen an ein disperses Publikum hinaus Angebote generiert werden, die eine weitere Auseinandersetzung mit bestimmten Themen begünstigen. Kommunikationshandlungen, die sich, motiviert durch die eigentliche Orientierungsaktion, daran unmittelbar und inhaltlich anschließen, sind auch für eine erfolgreiche Sicherheitskommunikation wesentlich und müssen daher unbedingt berücksichtigt werden¹⁵⁹.

Die Autoren der Studie konstatieren allerdings im Bereich der E-E auch hohe Forschungsbedarfe in Form begleitender Evaluationen mit dem Fokus auf Zielgruppen und deren Rezeptionsverhalten sowie der Eruierung von Anschlusskommunikationsoptionen. Neben der transparenten Gestaltung von Kooperationen zwischen Bildungs- und Unterhaltungsinstitutionen, die zudem ethische und rechtliche Aspekte berücksichtigen müsse, fordern Lubjuhn/Reinermann (2010: 67f) eine engere Kooperation zwischen den unterschiedlichen Akteuren – von Journalisten über Zuschauer und Medienunternehmen bis hin zu Nicht-Regierungsorganisationen (NGOs) und politischen Institutionen. Außerdem sollten Vermittler, etwa in Gestalt beratender Medieninstitutionen, die bereits Erfahrungen mit E-E gesammelt haben, in die Produktionsprozesse eingebunden werden. Diesen Forderungen können sich auch sicherheitskommunikative Bestrebungen im Hinblick auf eine ganzheitliche Ausrichtung nur anschließen. Denn letztlich, so das Ergebnis der Autoren, stelle eine derart ausgestaltete E-E einen „»Win-Win-Effekt« für beide Kooperationspartner dar“ – für die Fernsehschaffenden bedeute die Zusammenarbeit mit ausgewiesenen Experten eine erhöhte Reputation, für Wissenschaft und Bildungsakteure biete sich mit E-E ein Weg für eine wirklichkeitsgetreue und akkurate Darstellung von Sachverhalten. Hinsichtlich der Zuschauer gehen die Verfasser davon aus, dass ein Massenpublikum erreicht werde, das seine Handlungsmuster überdenke. Damit erfolgt zumindest ein erster Schritt in Richtung einer Aktivierung der Adressaten, auf die im folgenden Kapitel noch differenzierter einzugehen ist.

¹⁵⁹ Vgl. bspw. Bergmann (1995: 286), der ebenfalls auf die Bedeutsamkeit eines Aufzeigens von Optionen für Anschlusshandlungen – vor allem in Anbetracht der Zeitökonomie von Alltagshandlungen – verweist; dabei bezieht er sich u. a. auch auf „the practical question par excellence: »What to do next?«“, die Garfinkel (1967: 12) bereits vor einiger Zeit gestellt hat.

In das Feld der vorgestellten Formate ist auch das »Securitainment« zu verorten. Diese Form von Kommunikation – zusammengesetzt aus den Begriffen *Security* und *Entertainment* – bezeichnet „das Zusammen- und Wechselspiel von Unterhaltung und der Vermittlung der Inneren Sicherheit“ (Bidlo/Englert 2011: 239). Allerdings grenzen sich die Autoren bei der Definition von Securitainment explizit von anderen Überlegungen ab, etwa vom Politainment – „aufgrund seiner Themenzentriertheit der Politik“. Auch möchten sie sich weder dem Edu- noch dem Infotainment zugeordnet wissen. Anders als beim Infotainment sei beim Securitainment die Weitergabe von Wissen von höherer Bedeutung, ein „eindeutig angestrebter Erziehungs- respektive Lernerfolg“ wie beim Edutainment liege allerdings nicht vor (ebd.: 248). Vielmehr seien Securitainment-Formate ein Teilprozess sozialer Kontrolle, der zur Verhaltenskonformität auffordere, denn die entsprechenden Sendungen vermittelten – „gewollt oder ungewollt – klare Verhaltensanforderungen und wünschenswerte Reaktionsmuster“ (ebd.: 242)¹⁶⁰. Vor dem Hintergrund der Grundintention – „den Bürgern muss Sicherheit *vermittelt* werden“ (ebd.: 241)¹⁶¹ – werden Medien zu „(kommerziellen) Sicherheitsproduzenten“, die (Innere) Sicherheit nicht mehr nur *vermitteln*, sondern vermehrt auf diesem Feld *agieren*: Medien werden zu Akteuren Innerer Sicherheit.

Insgesamt bieten die Überlegungen zu E-E und Securitainment interessante Ansatzpunkte, die für eine präventive Sicherheitskommunikation im Sinne einer »Sicherheitsausbildung« fruchtbar gemacht werden können. Besonders hinsichtlich neuer Medienformen und den damit einhergehenden Konvergenzpotentialen zeigen sich

¹⁶⁰ Vgl. dazu auch die von Andrejevic (2011: 167) vorgeschlagene Einordnung des Securitainment als „a hybrid genre that provides instruction in strategies for risk management and security training as adjuncts to its entertainment content.“ Über die (wenn z.T. auch unintendierten Auswirkungen) müssen sich die Verantwortlichen und Kommunikatoren solcher Formate bewusst sein; ansonsten passiert, was in Rückbindung an die Ausführungen zur Panik hier angeführt werden soll: „»Disaster films convey completely the wrong view of how most people behave in these kind of situations,« he [gemeint ist Ed Galea, Mathematik-Professor und Direktor der Fire Safety Engineering Group an der University of Greenwich; DG] says. »Hollywood shows people panicking, but my research shows that 9.9 times out of 10, people don't turn into crazed individuals, but behave quite rationally. They tend to help each other, too«“ (Tobin 2010).

¹⁶¹ Dabei gehen die Autoren davon aus, dass das Angebot an Deutungs- und Handlungsmustern auf die Alltagsstruktur der Rezipienten zurückwirken *kann*; letztlich entscheide jedoch „die Einschaltquote und das mit verbundene Interesse an bestimmten Inhalten und deren Umsetzung über Erfolg oder Nicht-Erfolg der Wissenserweiterung beziehungsweise Wissensmodulation (Bidlo/Englert 2011: 248). Diese Argumentation scheint allerdings etwas kurz gegriffen, denn auch die Gestaltung von Securitainment-Angeboten kann sich an den allgemein gültigen Gestaltungskriterien orientieren und so einen Orientierungserfolg wahrscheinlicher machen.

durchaus Möglichkeiten, in Form eines „transmedia storytelling“, wie es bereits Jenkins (2008: 21) beschreibt, auch sicherheitskommunikative Orientierungsangebote zu erstellen. Neben anderen beeinflussenden Faktoren ist vor allem die von Bidlo/Englert (2011: 242, 257) akzentuierte Rolle von Medien als Akteuren im Sicherheitsdiskurs hervorzuheben, da sie in vielen der bisherigen Überlegungen noch zu wenig Berücksichtigung erfahren hat. Die im Rahmen von E-E und Securitainment dargestellten positiven Aspekte sollen daher in ein ganzheitliches Konzept von Sicherheitskommunikation integriert werden¹⁶².

4.2.7.5 Kommunikatives Kontinuum

Zusammenfassend kann an dieser Stelle festgehalten werden, dass die Wahl des »richtigen« Mediums für Sicherheitskommunikation stark von der Ereignisphase abhängt. Die Übergänge zwischen den einzelnen Phasen von Proaktion, Reaktion und Prävention sind fließend. Zudem sei auf den Umstand hingewiesen, dass sich – von einem makroperspektivischen Standpunkt aus betrachtet – unterschiedliche Individuen nicht zwangsläufig in derselben Phase verorten müssen: Hat etwa eine Person eine vergleichbare wie die vorherrschende Situation bereits einmal durchlebt, so ist es möglich, dass sie sicherheitskommunikative Angebote reaktiv auffasst, da sie bei der Aufarbeitung des Erlebten behilflich sind, während eine andere Person, die noch keine vergleichbaren Erfahrungen gesammelt hat, dasselbe Orientierungsangebot im Bereich der Prävention verortet. Dieser Umstand ist bei der Produktion und Distribution sicherheitskommunikativer Orientierungsangebote zu berücksichtigen. Darüber hinaus kann diese Feststellung als ein Argument für die Etablierung kollaborativer Lernprozesse dienen, deren Idealziel die Herausbildung möglichst homogener Unsicherheitsbewältigungskompetenzen ist, so dass eine Verortung in unterschiedlichen Ereignisphasen weniger häufig erfolgt und Orientierungsangebote schließlich noch passgenauer auf die Bedarfe der Rezipienten abgestimmt werden können.

Die bisherigen Erkenntnisse zur Beantwortung der Frage, welcher Kanal sich für eine adäquate Orientierung in Abhängigkeit von der Phase und damit auch in Relation zu

¹⁶² Diese Ausweitungsmöglichkeiten von E-E auf andere als die ursprünglichen Themenbereiche haben Singhal/Rogers (2004: 18) bereits sehr früh prognostiziert; ebenso stehen sie neben dieser inhaltlichen Erweiterung einer Anwendung im »neuen« Medium Internet optimistisch und positiv gegenüber (vgl. dies. 2002: 133; Rogers 2004: 294).

dem Grad an Unsicherheit, in dem Adressaten sich befinden, anbietet, sollen zunächst in einer Grafik zusammengeführt werden:

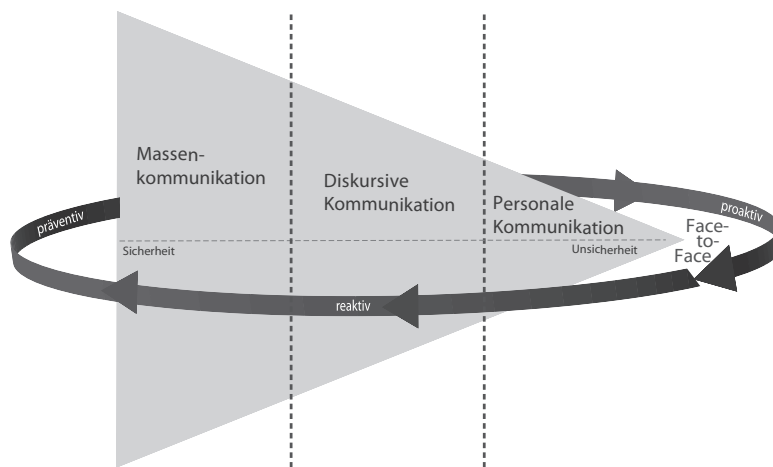


Abb. 16: Kommunikatives Kontinuum

Die als »Kommunikatives Kontinuum« bezeichnete Abbildung stellt in schematischer und stark vereinfachter Form die medialen Möglichkeiten dar, die sich in Abhängigkeit des individuellen Ausmaßes an (Un-)Sicherheit für eine adäquate und erfolgreiche Sicherheitskommunikation anbieten. Wie bereits an anderer Stelle erwähnt, können die einzelnen Phasen grob dem Verlauf von Unsicherheit zu Sicherheit zugeordnet werden. Dies wird im Schaubild berücksichtigt, indem in der proaktiven Phase das höchste Ausmaß an Unsicherheit, in der präventiven Phase dagegen ein hohes Maß an Sicherheit angenommen wird. Die Bezeichnung als Kontinuum soll die fließenden Übergänge sowie die fortwährende Aufeinanderfolge der einzelnen Phasen im Sinne dynamischer Entwicklungsprozesse verdeutlichen. Dem »Kommunikativen Kontinuum« liegt die Annahme zu Grunde, dass je höher das Ausmaß an Unsicherheit ist, desto eher werden Formen *personaler Kommunikation* – allen voran die Face-to-Face-Kommunikation – präferiert. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass die Selektion von kommunikativen Orientierungsmitteln mit zunehmender Sicherheit immer unspezifischeren Kriterien unterliegt, womit sich die potentiell angemessenen Vermittlungswege gleichzeitig vielfältiger gestalten¹⁶³.

Auf die Merkmale der Face-to-Face-Kommunikation wurde zu Beginn des Kapitels bereits eingegangen; dennoch sei die Bedeutung dieser »Blaupause« für andere Kommunikationsformen hier nochmals unterstrichen. Die Vorteile sprachlicher Kom-

¹⁶³ Vgl. bspw. Chaffee (1986), Dunwoody/Peters (1993: 333) oder Papa et al. (2000: 50).

munikation sowie die damit einhergehende physische Präsenz der Interaktionspartner liegen gerade im Umfeld sicherheits- und damit womöglich auch existenzbeeinträchtigender Situationen auf der Hand: Geht es einer Sicherheitskommunikation doch grundsätzlich um eine Handlungsermächtigung, so stellt Face-to-Face-Kommunikation durch ihr Vermögen, permanent und flexibel auf Prozesse dynamischer Veränderungen innerhalb einer akuten Ereignisphase zu reagieren – besonders im direkten Vergleich zu anderen medialen Angeboten, die zum Teil wesentlich längerer Entwicklungszeiten bedürfen – ein enorm wichtiges Rettungsmittel dar, das neben dem Aspekt einer hohen Geschwindigkeit zudem die Möglichkeit zu unmittelbarem Feedback beinhaltet. Mit hoher Achtsamkeit agierende Kommunikatoren können mit Hilfe dieses sicherheitskommunikativen Mittels dazu beitragen, dass die Adressaten ihrer Orientierungsaktionen möglichst schnell wieder einen Zustand von Sicherheit erreichen, in dem ein besonnenes Agieren auch für sie wieder möglich ist.

Die Reaktionsphase ist gekennzeichnet durch eine moderate Anzahl unterschiedlicher medialer Vermittlungswege. Ein Bezug auf das die reaktiven Sicherheitskommunikationsbedarfe auslösende Ereignis ist kennzeichnend für diese Phase und muss sich daher auch in der Medienwahl widerspiegeln. Auf Grund der angenommenen ansteigenden Sicherheit werden in dieser Phase vermehrt *diskursive Kommunikationsformen* gewählt, die jedoch noch einen direkten Bezug zu erst kürzlich bewältigten Unsicherheiten herstellen und im Zuge dieser reflexiven Auseinandersetzung damit zugleich einen weiteren Schritt hin zu einer vollständigen Bewältigung des Erlebten bedeuten. Im Unterschied zur personalen Kommunikation werden hierunter interpersonale Interaktionsformen, wie etwa Gruppengespräche, Austausch in Internetforen etc., verstanden und berücksichtigt. Präventive Sicherheitskommunikation, die sich unmittelbar an eine reaktive Phase anschließt, kann demgegenüber gewissermaßen aus dem Vollem schöpfen und auf eine Vielzahl unterschiedlicher Orientierungsmittel zurückgreifen, da die Kommunikationsbedarfe der Adressaten in dieser Phase eines Zustands relativer Sicherheit nicht sehr spezifisch ausgebildet sind. Die Selektion des Medienkanals kann daher recht offen gestaltet werden: In der Präventionsphase herrschen *massenmediale Kommunikationsformen* vor, die allerdings im Sinne einer multimedialen Kommunikationsstrategie durch Orientierungsangebote dialogischer

sowie personaler Austauschprozesse unterstützt und ergänzt werden. Aus diesen Merkmalen ergibt sich die folgende schematische, auf elementare Bestandteile heruntergebrochene Auflistung, die phasenspezifische Kommunikationsbedarfe sowie Vorschläge aufführt, welche Orientierungsmittel für eine adäquate Befriedigung dieser Bedürfnisse im Rahmen von Sicherheitskommunikation eingesetzt werden können.

Phase	Orientierungsbedarfe	Orientierungsmittel	Intention
Proaktion	<ul style="list-style-type: none"> - Information (zum Ereignis, Angehörige) - Instruktion¹⁶⁴ 	<p>Personale Kommunikation mit Möglichkeit unmittelbarer Anschlusskommunikation</p> <p>(Face-to-Face, (Mobil-) Telefon, Funk, SMS, Twitter...)</p>	<p>Rettung</p> <p>Aufrechterhaltung von Bewältigungskompetenzen</p>
Reaktion	<ul style="list-style-type: none"> - Nachbereitung des Erlebten - Debriefing 	<p>Diskursive Kommunikation mit Möglichkeit zeitnaher Anschlusskommunikation</p> <p>(Gesprächsrunden, Internetforen...)</p>	<p>Schutz</p> <p>Wiederherstellung von Bewältigungskompetenzen</p>
Prävention	<ul style="list-style-type: none"> - Lernen aus Erfahrungen - Vorbereitung 	<p>(klassische) massenmediale Kommunikation</p> <p>unter Einbindung von Social Media sowie Möglichkeiten diskursiver und personaler Kommunikation</p>	<p>Reflexion</p> <p>Herstellung von Bewältigungskompetenzen</p>

Tab. 1: Überblick Sicherheitskommunikation

Die Face-to-Face-Kommunikation ist für alle Ereignisphasen gleichermaßen von Bedeutung. Als Referenzbasis anderer Kommunikationsformen ist sie gewissermaßen immer die letzte Instanz, auf die zurückgegriffen wird, um die verfolgten Ziele mittels

¹⁶⁴ Der Bedarf an handlungsbefähigenden Instruktionen muss als bislang noch nicht gänzlich erkannt angenommen werden.

kommunikativer Handlungen auch zu erreichen. Dessen scheint sich auch Goersch (2010: 135) bewusst zu sein, wenn er fordert, dass, sollten wirkliche Erfolge im präventiven Bereich erreicht werden, „der Fokus aller kommunikativen Maßnahmen von Massenkommunikation auf interpersonale (möglichst: face-to-face) Kommunikation verändert werden [müsse; DG]“¹⁶⁵. Dieses Postulat – wie auch immer man es umzusetzen gedenkt – scheint in Anbetracht der Potenziale einer ganzheitlichen Ausrichtung von Sicherheitskommunikation jedoch zu einseitig und zu kurz gegriffen. Vielmehr ist hinsichtlich der Selektion von Orientierungsmitteln im sicherheitskommunikativen Bereich eine Medienmix-Strategie zu verfolgen¹⁶⁶. Weder können ausschließlich personale kommunikative Interaktionen noch Inhalte, die nur über klassische Massenmedien verbreitet werden, noch Kommunikationsformen, die alleinig auf internetbasierten Infrastrukturen beruhen, zielführend sein für eine umfassende, phasenübergreifende Sicherheitskommunikation, die dem Anspruch konsistenter sowie kohärenter Orientierungsangebote gerecht werden muss¹⁶⁷. Erst eine angemessene Verwendung unterschiedlicher Übermittlungswege, deren Auswahl sich an den oben dargestellten Rahmenbedingungen orientiert, vermag dazu beizutragen, dass sicherheitskommunikative Intentionen zum Erfolg und damit bestenfalls auch zur (Wieder-)Herstellung von Handlungssouveränität bei durch Unsicherheit beeinträchtigten Individuen führen. Über die Gestaltungsmerkmale und Besonderheiten einer solchen Integrierten Sicherheitskommunikation soll das folgende Kapitel Aufschluss geben.

¹⁶⁵ Vgl. Martin et al. (2007: 889; zit. nach Goersch 2010: 135).

¹⁶⁶ Vgl. hierzu auch Zemp (2010a: 818), die herausstellt, dass die vielfältigen Anforderungen an Sicherheitskommunikation nicht durch die klassischen Massenmedien allein erfüllt werden können; darüber hinaus stellt sie den hohen Forschungsbedarf in diesem Zusammenhang heraus. Vgl. außerdem Howard (2010), der in diesem Zusammenhang Social Media als Komplementär zu den »alten Medien« beschreibt, womit auf das parallele Existieren unterschiedlicher Medien ohne eine gegenseitige Verdrängung, ganz wie es in einer ursprünglichen Form Riepl umschrieben hat, hingewiesen sei.

¹⁶⁷ Vgl. bspw. Wall (2006: 31): die Empfehlungen unterschiedlicher Hilfsorganisationen für das Verhalten während eines Erdbebens unterscheiden sich hier in frappierender Weise: „One set told people to run out of the house, another to hide under furniture, and a third to stand in a doorway.“ Mit dem Ansatz einer ganzheitlichen Sicherheitskommunikation gilt es, solche Inkonsistenzen zu vermeiden.

4.3 Bibliographie

(58 Quellen)

60. WALL, Imogen (2006): The Right to know : The Challenge of Public Information and Accountability in Aceh and Sri Lanka. Herausgegeben von United Nations Secretary General's Special Envoy for Tsunami Recovery.
61. ZEMP, Helena (2010a): ICT and effective disaster management in a changing media world: The critical function of disaster communications in dynamic and diverse contexts by its users. In: CUSTER/SUTTER/AMMANN (Hrsg.): International Disaster and Risk Conference 2010. Davos: IDRC International Disaster Risk Reduction Center, S. 815–819.
62. ZEMP, Helena (2010b): Changing Media Environments and the Efficient Use of ICT for Disaster Communication. In: ASIMAKOPOULOU/BESSIS (Hrsg.): Advanced ICTs for disaster management and threat detection. Hershey: IGI Global, S. 46–64.
63. HOWARD, Alexander (2010): Emergency Social Data Summit Highlights the Role of Social Media During Crises. In: The Huffington Post, 16.08.2010. Online verfügbar unter <http://www.huffingtonpost.com/alexander-howard/emergency-social-data-sum_b_682292.html> [04.01.2011].
64. SOSTMANN, Kai/TOLKS, Daniel/FISCHER, Martin et al. (2010): Serious Games for Health: Spielend lernen und heilen mit Computerspielen? In: GMS Medizinische Informatik, Biometrie und Epidemiologie, Jg. 6, H. 2, S. 1–8. Online verfügbar unter <<http://www.egms.de/static/pdf/journals/mibe/2010-6/mibe000112.pdf>> [20.12.2011].
65. CHAFFEE, Steven (1986): Mass Media and Interpersonal Channels: Competitive, Convergent, or Complementary? In: GUMPERT/CATHCART (Hrsg.): Inter/media. New York: Oxford University Press, S. 62–80.
66. DUNWOODY, Sharon/PETERS, Hans P. (1993): Massenmedien und Risikowahrnehmung. In: BECKER (Hrsg.): Risiko ist ein Konstrukt. München: Knesebeck, S. 317–341.
67. BIDLO, Oliver/ENGLERT, Carina (2011): Wenn Innere Sicherheit zur Unterhaltung wird - Securitainment. In: BIDLO/ENGLERT/REICHERTZ (Hrsg.): Securitainment. Wiesbaden: VS Verlag, S. 239–260.
68. ROGERS, Everett M. (2004): Delivering Entertainment-Education Health Messages Through the Internet to Hard-to-Reach U.S. Audiences in the Southwest. In: SINGHAL/CODY/ROGERS et al. (Hrsg.): Entertainment-education and social change. Mahwah: Erlbaum, S. 281–298.
69. JENKINS, Henry (2008): Convergence culture. Where old and new media collide. New York: New York Univ. Press.
70. ANDREJEVIC, Mark (2011): Securitainment in the post-9/11 era. In: Continuum: Journal of Media & Cultural Studies, Jg. 25, H. 2, S. 165–175.
71. KAPP, Karl (2012): The Gamification of Training: Game-Based Methods and Strategies for Learning and Instruction. Im Erscheinen. Hoboken: Pfeiffer.
72. LUBJUHN, Sarah/REINERMANN, Julia-Lena (2010): Entertainment-Education in Deutschland. Beispiele aus der Praxis und Weiterentwicklungsmöglichkeiten. In: merz (medien + erziehung), H. 4, S. 63–69.
73. PRATT, Nadine/LUBJUHN, Sarah/HOFFHAUS, Martina (2010): Klimawandel in der Daily Soap? Wie Nachhaltigkeitsthemen in die Massenmedien kommen. In: Forum Nachhaltig Wirtschaften, H. 3, S. 19–21. Online verfügbar unter <http://www.nachhaltigwirtschaften.net/scripts/basics/ecoworld/wirtschaft/basics.prg?a_no=3641> [12.01.2011].

74. EGENFELDT-NIELSEN, Simon (2007): Making Sweet Music: The Educational Use of Computer Games. (Originaltitel: Att skapa ljuv musik: Det pedagogiska användandet av datorspel. In: Linderoth (Hrsg.): Datorspeländets Dynamik. Studentlitteratur). Online verfügbar unter <http://www.egenfeldt.eu/papers/sweet_music.pdf> [21.11.2011].
75. BREUER, Johannes S./BENTE, Gary (2010): Why so serious? On the relation of serious games and learning. In: Eludamos. Journal for Computer Game Culture, Jg. 4, H. 1, S. 7–24. Online verfügbar unter <<http://www.eludamos.org/index.php/eludamos/article/view/vol4no1-2/150>> [22.12.2011].
76. RUSCH, Gebhard (1999): Eine Kommunikationstheorie für kognitive Systeme. In: RUSCH/SCHMIDT (Hrsg.): Konstruktivismus in der Medien- und Kommunikationswissenschaft. Frankfurt a. M.: Suhrkamp, S. 150–184.
77. RUSCH, Gebhard (2007): Mediendynamik. Explorationen zur Theorie des Medienwandels. In: Navigationen, Jg. 1, S. 13–93.
78. RUSCH, Gebhard (1990): Verstehen verstehen. Kognitive Autonomie und soziale Regulation. (Studieneinheit 8). In: MERTEN/SCHMIDT/WEISCHENBERG (Hrsg.): Medien und Kommunikation. Konstruktionen von Wirklichkeit. Weinheim [u.a.]: Beltz, S. 11–44.
79. RUSCH, Gebhard (1992): Auffassen, Begreifen und Verstehen. Neue Überlegungen zu einer konstruktivistischen Theorie des Verstehens. In: SCHMIDT (Hrsg.): Kognition und Gesellschaft: Der Diskurs des radikalen Konstruktivismus 2. Frankfurt a. M.: Suhrkamp, S. 214–256.
80. RUSCH, Gebhard (2009): Medienkommunikation. Über die doppelte kulturelle Kodierung von Kommunikation und Medien. In: HEINZE/LEWINSKI-REUTER/STEIMLE (Hrsg.): Innovation durch Kommunikation. Wiesbaden: VS Verlag, S. 75–84.
81. RUSCH, Gebhard (2010a): Medienkommunikation: Begriffe, Ansätze, Grundfragen. Studienbrief zum Master "Management von Kultur- und Non-Profit-Organisationen". 3. Aufl. Kaiserslautern.
82. RUSCH, Gebhard (2010b): Konzeptionelle Überlegungen zur Sicherheitskommunikation. Ansatz zu einer operationalen Katastrophentheorie. Unveröffentlichtes Manuskript. Siegen.
83. RUSCH, Gebhard (2010c): Disaster Theory and Communication. Vortrag auf Jahrestagung der International Communication Association (ICA) in Singapore am 25.06.2010.
84. SHANNON, Claude E./WEAVER, Warren (1976): Mathematische Grundlagen der Informationstheorie. München: Oldenbourg.
85. WEICHERT, Stephan A. (2008): Krisen als Medienereignisse: Zur Ritualisierung mediatisierter Kommunikation im Fernsehen. In: WINTER/HEPP/KROTZ (Hrsg.): Theorien der Kommunikations- und Medienwissenschaft. Wiesbaden: VS Verlag, S. 311–328.
86. BUSH, Vannevar (1945): As we may think. In: Atlantic Monthly, Jg. 176, S. 101–108. Online verfügbar unter <<http://www.theatlantic.com/magazine/archive/1945/07/as-we-may-think/3881/>> [28.03.2011].
87. NEITZKE, Peter/KLEINHÜTTELKOTTEN, Silke (2010): Kooperative Bewertung und Kommunikation der systemischen Risiken ubiquitärer Informations- und Kommunikationstechnologien. Schlussbericht des Forschungsverbund AACCrisk. Online verfügbar unter <http://www.ecolog-institut.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/T_U_Publ/AACCrisk_Schlussbericht_2010-10_2.pdf> [05.09.2011].
88. DRÖGE, Franz/KOPPER, Gerd G. (1991): Der Medien-Prozess. Zur Struktur innerer Errungenschaften der bürgerlichen Gesellschaft. Opladen: Westdeutscher Verlag.
89. THEUNERT, Helga/SCHORB, Bernhard (2010): Sozialisation, Medienaneignung und Medienkompetenz in der mediatisierten Gesellschaft. In: HARTMANN (Hrsg.): Die Mediatisierung der Alltagswelt. Wiesbaden: VS Verlag, S. 243–254.
90. McLUHAN, Marshall/POWERS, Bruce R. (1989): The global village. Der Weg der Mediengesellschaft in das 21. Jahrhundert. Paderborn: Junfermann (1995).
91. POSTMAN, Neil (1983): Das Verschwinden der Kindheit. Frankfurt a. M.: Fischer (1997).

92. POSTMAN, Neil (1985): Wir amüsieren uns zu Tode. Urteilsbildung im Zeitalter der Unterhaltungsindustrie. Frankfurt a. M.: Fischer (2003).
93. REICHERTZ, Jo (2010b): Nach den Kirchen jetzt das Fernsehen? Kann das Fernsehen Werte vermitteln? In: HOFFMANN/MIKOS (Hrsg.): Mediensozialisationstheorien. Wiesbaden: VS Verlag, S. 147–166.
94. BUCHBENDER, Ortwein (2007): Der Mensch in der Krise. In: HOFFMANN (Hrsg.): Netzwerk Kommunikation in Zeiten der Krise. Baden-Baden: Nomos, S. 83–90.
95. RUDA, Sonja/REIBMANN, Kareen (2011): Sicherheitskommunikation über Transkriptanalyse und eine besondere Betrachtung der Nutzergruppe „Jugend“. In: BANSE/KREBS (Hrsg.): Kulturelle Diversität und Neue Medien. Berlin: Trafo, S. 315–322.
96. AMENDOLA, Aniello/DE MARCHI, Bruna (1996): Communication in Chemical Emergencies. In: Journal of Contingencies and Crisis Management, Jg. 4, H. 1, S. 45–50.
97. KUNZ-PLAPP, Tina (2008): Vorwarnung, Vorhersage und Frühwarnung. In: FELGENTREFF/GLADE (Hrsg.): Naturrisiken und Sozialkatastrophen. Berlin: Spektrum Akademischer Verlag, S. 213–223.
98. RUHRMANN, Georg/KOHRING, Matthias (1996): Staatliche Risikokommunikation bei Katastrophen. Informationspolitik und Akzeptanz (Schriftenreihe der Schutzkommission beim Bundesminister des Innern, 27). Bonn.
99. HEINRICHS, Harald/GRUNENBERG, Heiko (2009): Klimawandel und Gesellschaft. Perspektive Adaptionskommunikation. Wiesbaden: VS Verlag.
100. SEEGER, Matthew W. (2008): Disasters and Communication. In: DONSBACH (Hrsg.): The international encyclopedia of communication. Malden: Blackwell, S. 1333–1339.
101. HELSLOOT, Ira/BEERENS, Ralf (2009): Citizens' Response to a Large Electrical Power Outage in the Netherlands in 2007. Research Note. In: Journal of Contingencies and Crisis Management, Jg. 17, H. 1, S. 64–68.
102. HELSLOOT, Ira/RUITENBERG, Arnout (2004): Citizen response to disasters: A survey of literature and some practical implications. In: Journal of Contingencies and Crisis Management, Jg. 12, H. 3, S. 98–111.
103. ADLER, Tine/IGL, Andreas (2009): Kompass Notfall-Management. ... und wenn es doch passiert. Düsseldorf: Verlag Haus Altenberg.
104. BRUNNER, Elgin M./GIROUX, Jennifer (2009): Resilience: A Tool for Preparing and Managing Emergencies. Center for Security Studies, ETH Zürich (CSS Analyses in Security Policy).
105. ZEMP, Helena (2010a): ICT and effective disaster management in a changing media world: The critical function of disaster communications in dynamic and diverse contexts by its users. In: CUSTER/SUTTER/AMMANN (Hrsg.): International Disaster and Risk Conference 2010. Davos: IDRC International Disaster Risk Reduction Center, S. 815–819.
106. ZEMP, Helena (2010b): Changing Media Environments and the Efficient Use of ICT for Disaster Communication. In: ASIMAKOPOULOU/BESSIS (Hrsg.): Advanced ICTs for disaster management and threat detection. Hershey: IGI Global, S. 46–64.
107. STARK, Wolfgang (2010): Internetbasierte Informationsangebote im Bevölkerungsschutz zur Unterstützung der Selbstschutz- und Selbsthilfefähigkeit. Untersuchung der gegenwärtigen Situation in Deutschland, Österreich und der Schweiz am Beispiel der privaten Lebensmittelvorsorge. Masterarbeit. Bonn. Rheinische Friedrich-Wilhelms-Universität.
108. MAITLIS, Sally/SONENSHEIM, Scott (2010): Sensemaking in Crisis and Change: Inspiration and Insights from Weick (1988). In: Journal of Management Studies, Jg. 47, H. 3, S. 551–580.
109. UNGERER, Dietrich/MORGENROTH, Ulf (2001): Analyse des menschlichen Fehlverhaltens in Gefahrensituationen. Empfehlungen für die Ausbildung (Zivilschutz-Forschung; Schriftenreihe der Schutzkommission beim Bundesminister des Innern. Hrsg. vom Bundesamt für Zivilschutz - im Auftrag des Bundesministerium des Innern, 43). Dresden: Druckhaus Dresden.

110. GIGERENZER, Gerd/ZILLGITT, Michael (2004): Das Einmaleins der Skepsis. Über den richtigen Umgang mit Zahlen und Risiken (41). Berlin: Berliner Taschenbuch Verlag.
111. BOSBACH, Gerd/KORFF, Jens Jürgen (2011): Lügen mit Zahlen. Wie wir mit Statistiken manipuliert werden. München: Heyne.
112. NIGG, Joanne (1995): Risk communication and warning systems. In: HORLICK-JONES/AMENDOLA/CASALE (Hrsg.): Natural risk and civil protection. London [u.a.]: Spon, S. 369–382.
113. RUHRMANN, Georg/KOHRING, Matthias (1996): Staatliche Risikokommunikation bei Katastrophen. Informationspolitik und Akzeptanz (Schriftenreihe der Schutzkommission beim Bundesminister des Innern, 27). Bonn.
114. HAAS, Alexander (2007): Medienmenüs. Der Zusammenhang zwischen Mediennutzung, SINUS-Milieus und Soziodemographie. München: R. Fischer.
115. SINUS SOCIOVISION (2009): Informationen zu den Sinus-Milieus 2009. Online verfügbar unter <http://www.sinus-institut.de/uploads/tx_mpdownloadcenter/informationen_2009_01.pdf> [20.12.2011].
116. SINUS SOCIOVISION (2010a): Die Sinus-Milieus. Online verfügbar unter <http://www.sinus-institut.de/fileadmin/dokumente/Infobereich_fuer_Studierende/Infoblatt_Studentenversion_2010.pdf> [12.12.2011].
117. SINUS SOCIOVISION (2010b): Die Sinus-Milieus: Update 2010. Hintergründe und Fakten zum neuen Sinus-Milieumodell. Online verfügbar unter <http://www.wib-potsdam.de/uploads/SinusMilieusUpdate_2010.pdf> [20.12.2011].
118. GARNETT, James L./KOUZMIN, Alexander (2007): Communicating throughout Katrina: Competing and Complementary Conceptual Lenses on Crisis Communication. Part III - The Future: Hindsight, Foresight, and Rear-View Mirror Politics. In: Public Administration Review, S. 171–188.

5. Krisenwissen und Krisenkompetenzen: Die Bedeutung von Kommunikation

Autorin: Daniela Giebel

Sicherheitskommunikation ist ein Schutz-, Rettungs- und Reflexionsmittel. Kommunikative Maßnahmen sind fester Bestandteil der präventiven, proaktiven und reaktiven Bewältigung von Ereignissen, die Unsicherheiten hervorrufen – so wie es Störungen, Krisen und Katastrophen tun. Innerhalb der präventiven Phase übernimmt Kommunikation eine Schutzfunktion. Während eines Einsatzes, in der akuten Ereignisphase, trägt sie wesentlich zur Rettung Betroffener bei bzw. unterstützt die Aufrechterhaltung von Bewältigungskompetenzen. Nach einem Ereignis übernimmt Kommunikation eine nachsorgende Funktion im Rahmen der psychosozialen Betreuung. Die Reflexion über Erlebnisse und Erfahrungen stellt eine bedeutsame Lernmöglichkeit dar. Eine bewusste Auseinandersetzung mit dem Erlebten aus den Perspektiven der unterschiedlichen Sicherheitsakteure trägt wesentlich dazu bei, dass Involvierte und Betroffene gleichermaßen Kompetenzen, Wissen und Fähigkeiten erwerben und weiterentwickeln können, die für die Bewältigung zukünftiger Ereignisse hilfreich sind.

Das Konzept der Sicherheitskommunikation ist als ein ganzheitliches zu verstehen. Der während der Projektlaufzeit erarbeitete Vorschlag einer Umstellung von bekannten Konzepten der Risiko-, Störfall- und Krisenkommunikation auf den Begriff der Sicherheitskommunikation akzentuiert zum einen die Orientierung auf allgemeine, szenarienübergreifende Aspekte. Zum anderen stellt die Sicherheitskommunikation auf unmittelbar sicherheitsrelevante, dem Schutz und der Rettung von Menschen dienende Kommunikationsstrategien ab. Die integrierte (d. h. aus vielen Einzelelementen zusammengesetzte) und integrative (das bedeutet: diverse Komponenten dynamisch einbeziehende) Herangehensweise ist dafür verantwortlich, dass mit dem Konzept der Sicherheitskommunikation so unterschiedliche Operationen wie das Absetzen eines Notrufs durch Betroffene, die Kommunikation von Einsatzkräften am Einsatzort, die seelsorgerische Nachbereitung, aber ebenso die Ausbildungsmöglich-

keiten im Bevölkerungsschutz betrachtet werden können. Die Ereignisphasen der Prävention, Proaktion und Reaktion gehen bei dieser Betrachtungsweise fließend ineinander über und müssen dabei immer in kontextuelle Abhängigkeit gesetzt werden. Im Sinne eines Multi-Stakeholder-Ansatzes berücksichtigt das Konzept alle involvierten Akteure, von Behörden und Politik über Einsatzkräfte bis hin zu Journalisten und der Bevölkerung. Neben der Zeit- spielt auch die Raumdimension eine wichtige Rolle: Das Konzept kann grundsätzlich sowohl auf lokaler, regionaler, nationaler oder internationaler Ebene angewendet werden. Unabhängig davon, ob man die Mikro-, Meso- oder Makroebene der einzelnen Dimensionen betrachtet, ist eine stringente und konsistente Gestaltung der Sicherheitskommunikationsstrategie erforderlich. Nur im Zeitverlauf aufeinander abgestimmte Maßnahmen, die zudem räumlich angepasst werden und personelle sowie materielle Strukturen berücksichtigen, können zu einer nachhaltigen Verbesserung der gesellschaftlichen Resilienz beitragen.

Ein Novum ist es, dass das Konzept von Sicherheitskommunikation nicht ausschließlich die Kommunikation *über* Sicherheit bezeichnet, sondern explizit auch die Sicherheit *von* Kommunikation an sich umfasst. Dieser Aspekt der Robustheit ist elementar für eine erfolgreiche Verständigung, die das Anliegen jeglicher Kommunikationsangebote sein sollte. Aus eben diesem Grund ist eine stärkere Berücksichtigung von Kommunikationskompetenzen auch und gerade im Hinblick auf sicherheitsrelevante Themengebiete unbedingt notwendig. Das entwickelte Konzept der Integrierten Sicherheitskommunikation trägt diesem Umstand Rechnung, indem es eine multidimensionale Herangehensweise wählt, die der Dynamik und Komplexität des Betrachtungsgegenstandes gerecht zu werden sucht. Dazu wird auch der Begriff der »Unsicherheitsbewältigungskompetenzen« eingeführt. Vor dem zu Grunde liegenden Konzept der Resilienz betont dieser Begriff bewusst den operativen Charakter des Lernens und weist auf dessen befähigende Dimension hin; dazu später mehr.

Der Teilaspekt der »Kommunikation über Sicherheit« befasst sich vor allem mit der inhaltlichen Ausgestaltung von Sicherheitskommunikation. Die sicherheitskommunikativen Angebote, die akute Warnungen ebenso umfassen wie vorsorgende Verhaltensratschläge müssen generell so gestaltet und aufbereitet sein, dass sie ihre Zielgruppen auch erreichen. Mit einer Kommunikationsofferte geht per definitionem grundsätzlich eine bestimmte Intention einher: Ein Sender (Kommunikator) möchte

einen Empfänger (Adressat) auf etwas Bestimmtes hin orientieren. Diese Zielgerichtetheit ist auch einer der wesentlichen Faktoren, welche die systemisch-konstruktivistische Kommunikationsauffassung von der traditionellen Sichtweise des informationswissenschaftlichen Kommunikationsbegriffes unterscheidet; dieser stammt ursprünglich aus der Nachrichtentechnik und kann nicht ohne Weiteres auf die Interaktion von Menschen übertragen werden. Sicherheitskommunikative Angebote müssen so gestaltet werden, dass sie auch beim Adressaten ankommen. Demnach gilt es, neben soziodemographischen unbedingt auch psychographische Einflussfaktoren zu berücksichtigen, denn diese können Aufschluss über Mediennutzungsverhalten, soziokulturelles Verhalten, sicherheitsrelevante Einstellungsmerkmale und vieles mehr geben. Erst wenn man die jeweilige Zielgruppe genau kennt, können adäquate Orientierungsangebote erstellt werden. Der um einiges wahrscheinlichere Erfolg solcher Kommunikationsstrategien rechtfertigt letztlich auch ihren vermeintlich hohen Erstellungsaufwand, der jedoch weniger finanzielle und materielle Ressourcen für sich beansprucht als man auf den ersten Blick vermuten würde.

Der zweite Bestandteil von Sicherheitskommunikation, die »Sicherheit von Kommunikation«, ist in der gegenwärtigen Literatur überwiegend im technischen Sinne anzutreffen. Mit der Robustheit von Kommunikation wird hier meist auf die Ausfallsicherheit technischer Infrastrukturen abgezielt. Eine Erweiterung des Begriffsverständnisses um eine soziotechnische Perspektive ist weitestgehend neu. Dabei ist die Sicherheit von Kommunikation ausschlaggebend für den Erfolg kommunikativer Angebote und nicht ausschließlich auf technische »Kommunikation« beschränkt. Ohne ein gewisses Maß an (menschlichen) Kommunikationskompetenzen ist eine robuste Verständigung nicht denkbar. Sowohl Sender als auch Empfänger tragen eine Verantwortung für das Gelingen von Kommunikation. Auch hierauf kann der ganzheitliche Ansatz der Sicherheitskommunikation positiv einwirken, da er auf ein lebenslanges, kontinuierliches Lernen und die Verbesserung vorhandener Unsicherheitsbewältigungskompetenzen ausgerichtet ist. Zu diesen Fähigkeiten gehören explizit auch Kommunikationskompetenzen. Ihrer Bedeutsamkeit für den Erfolg von Kommunikation ist man sich durchaus bewusst, allerdings werden sie häufig einfach als gegeben und bereits vorhanden eingestuft. Kommunizieren kann schließlich je-

der! Dass dem nicht zwangsläufig so sein muss, ließe sich an vielen Beispielen aus unserem Alltag verdeutlichen. Können sich Kommunikationsschwierigkeiten bereits hier zu schwerwiegenden Problemen entwickeln, um wieviel kritischer mag dann erst ein Versagen der Kommunikation in sicherheitsrelevanten Situationen sein? Kommunikation bedeutet Arbeit für alle Beteiligten, dies gilt auch und besonders im Kontext von Krisen und Katastrophen und ihrer Bewältigung. Aber wie oben dargestellt ist Kommunikation ein wesentlicher Faktor, um Sicherheit (wieder) herzustellen und aufrecht zu erhalten: »Sicherheit durch Kommunikation« ist das Anliegen einer strategisch ausgerichteten, integrierten Sicherheitskommunikation.

Ein gezielter Aufbau von Bewältigungskompetenzen bedeutet immer auch die Entwicklung und Verbesserung von Kommunikationskompetenzen. Die Fähigkeit, kommunizieren zu können, ist für jeden der Sicherheitsakteure von großer Bedeutung. Auch für die Einsatzkräfte der Rettungsdienste und Hilfsorganisationen sind diese Kompetenzen wichtig, denn Kommunikation ist ein wesentlicher Treiber für den Erfolg von Einsätzen. Vor diesem Hintergrund war es eines der Hauptanliegen des Si-Komm-Projektes, die Kommunikation der Einsatzkräfte genauer zu analysieren. Neben den Kommunikationsstrukturen innerhalb einer Einsatzorganisation (intraorganisational) lag ein Fokus der Betrachtungen auch auf den kommunikativen Schnittstellen zu anderen Organisationen und Sicherheitsakteuren (interorganisational). Um diese kommunikativen Knotenpunkte vorab schematisch zu erfassen, wurden Organigramme, u. a. für einen Massenansturm von Verletzten (MANV) erstellt; im Verlauf des Projektes trugen die raumzeitlichen Untersuchungsergebnisse zur weiteren Spezifizierung dieser Schnittstellenbereiche bei. Nach der Erfassung der Soll-Situation für die Kommunikation, die innerhalb und zwischen den Organisationen erfolgt, galt es herauszufinden, wie die unterschiedlichen Akteure tatsächlich miteinander kommunizieren. Wie funktioniert der Informations- und Erfahrungsaustausch innerhalb der Organisation und über ihre Grenzen hinaus? Wie erfolgt die Koordination von Einsätzen, wer ist zu welchem Zeitpunkt wofür zuständig? Wo gibt es aus Sicht der Operierenden Probleme? Welche Verbesserungswünsche werden von den Experten der unterschiedlichen Organisationen geäußert? Und natürlich: In welchem Ausmaß – wenn überhaupt – wird Kommunikation im Rahmen der Ausbildung berücksichtigt?

5.1 Aktuelle Lehr- und Lernangebote

Im Umgang mit Ereignissen, die die Sicherheit von Individuen, Gruppen und ganzen Gemeinschaften beeinträchtigen, bedarf es ausgebildeter Fachkräfte im operativen sowie im strategischen Bereich. Finden sich in vielen Lehrplänen bspw. durchaus Hinweise darauf, in welcher Form Informationen übermittelt werden sollen, so ist Sicherheitskommunikation – im Definitionsverständnis des Projektes – noch nicht Inhalt der Ausbildung von Einsatzkräften der unterschiedlichen Rettungs- und Hilfsorganisationen. Auch in den Curricula von Krisenmanagern, die an verschiedenen Institutionen für den strategisch-administrativen Bereich ausgebildet werden, ist der Themenkomplex der Sicherheitskommunikation meist auf die Rolle von Informationssystemen reduziert.

Um einen Überblick über die diversen Ausbildungsmöglichkeiten zu erlangen, hat das Projekt unterschiedliche Angebote im Bereich der Sicherheitsprofessionen evaluiert. Bei der Analyse wurde grundsätzlich unterschieden zwischen akademischen Ausbildungsangeboten an Hochschulen (Bachelor- und Masterstudiengänge, keine Weiterbildungen) und solchen, die auf den Anforderungs- und Leistungspotentialen der unterschiedlichen Einsatzorganisationen beruhen (exemplarisch wurden hier Feuerwehr, DRK und THW betrachtet). Zusätzlich zur inhaltsanalytischen Untersuchung der Lehr- und Kursangebote wurden Experteninterviews mit den für die Lehre zuständigen Personen der unterschiedlichen Einrichtungen geführt. Ziel der Erhebung war die Offenlegung von Defiziten hinsichtlich der Belange der Sicherheitskommunikation und die daran anknüpfende Ausweisung von Entwicklungspotentialen und Verbesserungsmöglichkeiten.

In einem ersten Schritt zur Erfassung der Ausbildungssituation im Sicherheitsbereich wurden diverse Studiengänge deutschsprachiger (Privat-)Universitäten und Fachhochschulen aufgenommen und detaillierter untersucht. Ausschlaggebendes Kriterium dafür war die hinreichende Befassung mit kommunikationsrelevanten Inhalten; das bedeutet, dass bspw. rein technisch-ingenieurwissenschaftlich ausgerichtete Studiengänge nicht über die erste Stufe der Erhebung hinaus kamen und im Folgenden keine weitere Berücksichtigung erfuhren, da sie für den Untersuchungsgegenstand der Sicherheitskommunikation nicht relevant scheinen.

Übrig blieben bei dieser Vorgehensweise zehn Studiengänge, die zunächst im Rahmen einer Internetrecherche vor allem im Hinblick auf die Berücksichtigung von Kommunikation eingehender betrachtet und einer ersten Priorisierung unterzogen wurden. Darüber hinaus wurden entweder die Studiengangsleiter und/oder die Lehrenden nach einer Ansprache via E-Mail im Rahmen eines Telefoninterviews befragt. Neben einigen statistischen und quantitativen Fragen zur Anzahl der Studierenden, seit wann der Studiengang besteht etc. wurde eine offene Frage zu den jeweiligen Lehr- und Lerninhalten im Bereich Kommunikation gestellt. In einer persönlichen Einschätzung sollten die Befragten zudem die Bedeutung von (Sicherheits-)Kommunikation im Rahmen der Ausbildung ihres Studiengangs erörtern und angeben, an welchen Punkten der Ausbildung im Sicherheitsbereich im Allgemeinen sie hinsichtlich (Sicherheits-)Kommunikation ggf. noch Verbesserungsbedarf sehen. Außerdem wurden die Interviewpartner für eine tiefere Analyse der Ausbildungsinhalte um die Möglichkeit gebeten, einen Einblick in die konkreten Lehrmaterialien und Unterrichtsstoffe/-literatur zu erhalten; dieser Bitte wurde in einigen Fällen entsprochen, andere Lehrende waren dazu nicht bereit.

Das auf diese Weise zusammengetragene Material wurde in einem weiteren Schritt u.a. folgenden Kategorien zugeordnet:

- Kompetenzen/Arbeitsfelder (Studienziele sowie potentielle Betätigungsbereiche),
- Inhalte/Aspekte der Kommunikation (Studieninhalt allgemein),
- Ausbildungsinhalte (bzgl. Kommunikation) und
- Publikationen (der Lehrenden, aus dem Kontext des jeweiligen Studiengangs hervorgegangen).

An dieser Stelle sei darauf hingewiesen, dass die Analyse keinerlei Vollständigkeit beansprucht und sie zudem weder empirische Validität noch signifikante Untersuchungsergebnisse vorweisen kann. Vielmehr wurde das gesammelte und an einigen Stellen sehr lückenhafte Material bestmöglich für einen ersten Eindruck der akademischen Ausbildungssituation in Deutschland mit den gängigen Mitteln und Instrumenten aufbereitet; es kann nichtsdestotrotz als Grundlage für etwaige sich anschließende Untersuchungen herangezogen werden.

5.1.1 Ergebnisse

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die universitäre Ausbildung im Sicherheitssektor auch und besonders im Hinblick auf die Berücksichtigung kommunikativer Inhalte sehr heterogen ist. Die einzelnen Studiengänge – unabhängig davon, ob sie an (Privat-)Universitäten oder Fachhochschulen angesiedelt sind – sind auf Grund ihrer stark unterschiedlichen Ausrichtungen nur sehr schwer miteinander zu vergleichen; sie verfolgen zum Teil sehr unterschiedliche Ansätze und Inhalte. Dennoch sollen Gemeinsamkeiten und Trends bezüglich der Lehrbereiche und theoretischen Grundlagen im Themenfeld „Kommunikation“ festgehalten werden. Die graduelle Abstufung der einzelnen Schwerpunkte variiert dabei von Studiengang zu Studiengang, so dass hier keineswegs von dem Anspruch der Autorin ausgegangen werden darf, Sachverhalte zu generalisieren – es handelt sich vielmehr um bestimmte Tendenzen, die im Kontext der je eigenen Qualitäten, die jedes Ausbildungsangebot in seiner spezifischen Ausrichtung mit sich bringt, einmal mehr und einmal weniger stark sichtbar sind.

Als mögliches Berufsfeld der untersuchten Studienangebote kann grob das Krisen- und Katastrophenmanagement angesehen werden, in dem die Studierenden als Führungskräfte für öffentliche, kommunale, vor allem aber für Unternehmenssicherheit tätig werden. Potentielle Arbeitgeber sind demnach öffentliche Behörden und Träger bei Bund, Ländern, Kommunen und Sonderbehörden sowie private Hilfsorganisationen; außerdem freie Wirtschaftsunternehmen sowie IOs (internationale private Organisationen), NGOs (nationale Nicht-Regierungsorganisationen) und GOs (Regierungsorganisationen) aus dem Bereich der internationalen Humanitären Hilfe und Katastrophenhilfe. Betrachtet man die einzelnen Ausbildungsziele etwas detaillierter, so fällt eine verallgemeinernde Beschreibung schwer: Ein Großteil der Studiengänge hat eine ingenieur- und/oder wirtschaftswissenschaftliche Ausrichtung, was sich unschwer an Bezeichnungen wie „Sicherheitsmanagement“ oder „Rettungsingenieurwesen“ erkennen lässt; z. T. existieren auch rettungsdienstliche Schwerpunkte. Geistes- und gesellschaftswissenschaftliche Komponenten finden sich demgegenüber etwas seltener und wenn, dann häufig in Form von Wahlmodulen, d.h. ihre Belegung ist im Verlauf des Studiums keine Pflicht. Allen Ausbildungen gemeinsam ist jedoch ihre mehr oder weniger stark ausgeprägte interdisziplinäre Ausrichtung, zu erkennen u.a.

auch am Lehrpersonal, das den verschiedensten wissenschaftlichen Disziplinen (von Geographie über Soziologie, Psychologie und Kriminalistik bis hin zu den Wirtschaftswissenschaften) entstammt oder vor dem Hintergrund ihrer langjährigen praktischen Erfahrung nun in der Lehre tätig ist.

Der Bereich Kommunikation ist in den einzelnen Curricula ungleich ausgeprägt. Er wird einige Male im Kontext von Führungslehre sowie Krisenintervention / Notfallseelsorge erwähnt; in Bezug auf interkulturelle Aspekte findet er sich dagegen selten. Ein häufiges Vorkommen kann studiengangübergreifend besonders im Zusammenhang mit Risiko- und Krisenkommunikation konstatiert werden. Dabei spielt besonders die PR-orientierte Kommunikation aus Unternehmenssicht eine bedeutende Rolle, während Medien in ihrer Funktion als Risiko- und Krisenkommunikatoren nicht als Akteure wahrgenommen werden. Allgemein werden Kommunikationskompetenzen in allen Studiengängen als wichtig erachtet. Vertiefende und weiterführende Angebote zur Schulung von Unternehmens-/Pressesprechern, Rhetoriktrainings oder ähnliches finden sich jedoch nur selten und spielen eher eine untergeordnete Rolle. Gerade hier liegt allerdings ein besonderes Potential der aufgeführten Studiengänge: Waren es in früheren Jahrzehnten meist Quereinsteiger, die kommunikationsintensive Aufgabenbereiche im Risiko- und Krisenmanagement übernahmen, fokussieren die heutigen Studiengänge im Sicherheitsbereich (sofern sie sich denn mit der Thematik „Kommunikation“ befassen) auf die Ausbildung qualifizierten Personals für exakt solche kommunikativen Herausforderungen, die sich im Kontext von Risiko-, Krisen- und Katastrophensituationen stellen.

Die Bedeutung, die Kommunikation im menschlichen Alltag spielt, wird in allen Studiengängen erkannt und in der Lehre entsprechend berücksichtigt. Das Verständnis von Kommunikation fußt dabei allerdings weniger auf kommunikations- und medientheoretischen Grundlagen; z. T. werden zwar die in der Praxis geläufigen bekannten Kommunikationsmodelle (u.a. Watzlawick, Schulz von Thun) erwähnt, häufig findet sich aber auch die noch immer weit verbreitete Vorstellung von Kommunikation in Form des Sender-Empfänger-Modells, das dem nachrichtentechnischen Kommunikationsmodell von Shannon/Weaver entstammt.

5.1.2 Ausblick

Soweit es durch die zur Verfügung stehenden Materialien ersichtlich war, kann zusammenfassend festgehalten werden, dass sich die akademische Ausbildung im Sicherheitssektor im Hinblick auf den Einbezug kommunikationsrelevanter Module zwar sehr heterogen gestaltet, aber dennoch eine Gemeinsamkeit aufweist: Kommunikation wird als ein relevanter Faktor erachtet. Eine hinreichend detaillierte Auseinandersetzung mit den unterschiedlichen Facetten, die sich im Kontext einer Sicherheitskommunikation ergeben, findet jedoch nicht statt. Zu oft herrscht noch das veraltete Verständnis von Kommunikation im Sinne einer nachrichtentechnischen Übertragung von Informationen vor. Die systemisch-dynamische Vernetzung der vielen Faktoren unserer heutigen Lebensumwelt findet keine ausreichende Berücksichtigung; hier wäre ein über die bloße Interdisziplinarität hinausgehender Ansatz von Ganzheitlichkeit wünschenswert.

Darüber hinaus werden die gängigen Begriffe des Sicherheitsbereiches – angefangen bei Sicherheit bis hin zu Katastrophe, Risiko, Krise etc. – von den Lehrenden selbst als oftmals zu unscharf empfunden, so dass sich auch in der theoretischen Auseinandersetzung mit der Thematik – ggf. in anderen wissenschaftlichen Disziplinen – noch Handlungs- und Verbesserungsbedarf zeigen. Allgemein ist die interdisziplinäre Aufstellung der untersuchten Studiengänge positiv hervorzuheben, denn ohne einen Blick über den Tellerrand der jeweils eigenen Disziplin ist keine umfassende, adäquate, den Umständen einer immer komplexeren Welt gerecht werdende Ausbildung im Sicherheitssektor möglich¹⁶⁸.

Eine Ausgabe der Zeitschrift „Notfallvorsorge“ (4/2009), die der Ausbildungsthematik ein ganzes Schwerpunktheft widmet, gelangt zu folgenden Erkenntnissen: Bei der Konzeption der unterschiedlichen Studiengänge scheinen besonders die spezifischen

¹⁶⁸ Eine an der FH Brandenburg im Kompetenzzentrum für Qualifizierung im Bereich der Sicherheit (KomSiB) im Mai 2009 durchgeführte Analyse zu Bedarf an Sicherheitsfachkräften auf dem deutschen Markt und deren Qualifizierung kam zu ähnlichen Ergebnissen; besonders betont wurden hier der Aspekt der Ganzheitlichkeit bzw. die Forderung nach übergreifenden Inhalten sowie eine bessere Vergleichbarkeit der Studieninhalte und -abschlüsse; die Daten dieser Erhebung waren allerdings statistisch nicht signifikant und das Untersuchungsdesign weist z.T. Mängel auf, so dass ein enormer Untersuchungsbedarf im Bereich der Qualifizierung im Sicherheitssektor im Hinblick auf die universitäre Ausbildung festgehalten werden kann. (Quelle der Untersuchung: <http://www.kompetenzzentrum-sicherheit.de>, online verfügbar unter <http://opus4.kobv.de/opus4-fhbrb/frontdoor/index/index/docId/35>; letzter Zugriff: 20.12.2012)

Bedarfe der Rettungs- und Hilfsorganisationen kaum bis keine Berücksichtigung gefunden zu haben. Auf der anderen Seite herrscht bei diesen Organisationen oftmals Unkenntnis und Unklarheit hinsichtlich der unterschiedlichen Abschlüsse und der damit verbundenen Studieninhalte und/oder eine finanzielle (Not-)Lage, die eine Anstellung hochqualifizierter Akademiker nicht erlaubt; auch in der Industrie kann man häufig mit dem Titel „Katastrophenmanager“ noch keine praktische Relevanz für das eigene Unternehmen verbinden. Somit stellt sich die Bedarfslage in diesem Berufsfeld sehr widersprüchlich dar: Es gibt eine Vielzahl motivierter Studenten, die sich Unternehmen gegenüber sehen, welche sich allzu gut ausgebildete Leute nicht leisten können bzw. Unternehmen, die es sich auch gar nicht leisten wollen, da sie Katastrophenmanager für überflüssig halten.

Vor diesem Hintergrund läge es nahe, eine Harmonisierung der Lehrinhalte der unterschiedlich titulierten Studiengänge zu fordern – ein Postulat, dessen Realisierung sich in Anbetracht der bei den Ländern liegenden Bildungshöhe als sehr unwahrscheinlich erweist. Somit stellt sich die Frage, ob man der heterogenen Ausbildungsstruktur nicht insofern etwas Positives abgewinnen kann, als dass dadurch vielseitig ausgebildete Sicherheitskräfte auf den Arbeitsmarkt gelangen, die durch die spezifischen Bedarfslagen ihrer Arbeitgeber zu Krisen- und Katastrophen-Fachpersonal in mittleren und hohen Führungsebenen werden. Wie speziell die einzelnen Anforderungen dabei aber auch sein werden: Kommunikative Kernkompetenzen benötigt jeder dieser zukünftigen Katastrophenmanager – dies zu berücksichtigen und die Lehre im Sicherheitsbereich dafür zu sensibilisieren, ist Ziel der im Rahmen des Projekts „SiKomm“ zu entwickelnden Lehr- und Lernmodule. Kerninhalte dieser Module sollten dabei vor allem kommunikations- und medienwissenschaftliche Grundlagen sowie eine besondere Berücksichtigung interkultureller und interorganisationaler Kommunikationsaspekte sein, da in diesen Bereichen nachweislich die größten Defizite bestehen. Zudem sollte der Ausbildung hinsichtlich Presse-, Öffentlichkeits- und Medienarbeit eine größere Bedeutung eingeräumt werden. Weitere Modulinhalt für die Sicherheitskommunikations-Lehre können aus den Ergebnissen der Projektarbeitsbereiche Sicherheitsethik, Zeitgeographie und Krisenmanagementsysteme im weiteren Projektverlauf hinzugefügt werden.

Die Ergebnisse wurden der Öffentlichkeit auf der SiKomm-Homepage im Downloadbereich zur Verfügung gestellt: Zwischenbericht AP Ausbildung_Studiengänge_2010-04-14.docx; Zwischenbericht AP Ausbildung_Studiengänge_Tabelle.pdf.

5.1.3 Überblick Studiengänge (Erfassung: 2010)

Studiengang	Studieninhalte	Kompetenzen	Quelle
Katastrophenvorsorge und -management Rheinische Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn Master of Science ("Master in Disaster Prevention and Risk Governance")	> natur- und ingenieurwissenschaftliche sowie gesellschaftswissenschaftliche Grundlagen > Module: - Public Health - Katastrophenpsychologie - Umwelt & Ressourcen - Risikoanalyse und -kommunikation - Katastrophenmanagement	> Schlüsselkompetenzen einer nachhaltigen Katastrophenvorsorge und -management > Techniken der partizipatorischen Risiko-, Gefahren- und Vulnerabilitätsanalyse > Basiskenntnisse in planerischen Aspekten der Humanitären Hilfe und des internationalen Rechts	http://www.kavoma.de
Gefahrenmanagement und Prävention Steinbeis-Transfer-Institut Bachelor of Business Administration (Master in Vorbereitung)	> mathematische, natur- und ingenieurwissenschaftliche Grundlagen, (angewandte) Sicherheitstechnik > Felder: Gefahrenanalyse Riskmanagement, Rechtsgrundlagen organisatorische Strukturen Krisen- und Risikokommunikation Interkulturelle Kompetenz Business Continuity Prozess-Management Fail-Safe Strategien	> Projektkompetenzstudium, Ziel: professioneller Umgang mit und Bewältigung von Krisen, Prozessunterbrechungen, Störfällen und Katastrophen	http://www.emergencybba.de/site/de/96/studium.html (mittlerweile eingestellt, vergleichbarer Studiengang nun unter http://www.steinbeis-academy.de/text/152/de/emergency-management.html)

Rettingsingenieurwesen (Rescue Engineering) HAW Hamburg Bachelor of Engineering (Master in Vorbereitung)	> ingenieurwissenschaftliche, wirtschaftswissenschaftliche und naturwissenschaftliche Fächer inkl. Management und Recht > Module (u.a.): - Führung und Kommunikation - Krisenintervention, Stressmanagement - Kommunikations- und Datensysteme - Einsatzlehre und -taktik	Ausbildung von Führungskräften in Bereichen > Rettungswesen > Großschadens- und Katastrophenmanagement > Sicherheitsmanagement, Beratung und Produktentwicklung	http://www.haw-hamburg.de/ba-riw-re
Sicherheitsmanagement (Bachelor) Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin Bachelor of Arts (B.A.)	> Inhaltliche Schwerpunkte: Recht Betriebswirtschaft Personalführung Risikomanagement sozialwissenschaftliche Orientierung	> Entstehung von Risiken > rechtlicher und technischer Umgang mit Gefährdungslagen > Kenntnisse über gesellschaftliche Zusammenhänge im Bereich Sicherheit und Konflikt	http://www.hwr-berlin.de/index.php?id=3303

Tab. 2: Studiengänge 1

Studiengang	Studieninhalte	Kompetenzen	Quelle
Risiko- und Sicherheitsmanagement Hochschule für öffentliche Verwaltung Bremen Bachelor of Science	> Vorbereitung auf Managementaufgaben in der Versorgungs-, Transport- und Konzernsicherheit, des Sicherheitsgewerbes und der kommunalen Krisenbewältigung	> Wissenschaftliche und praktische Kompetenzen zur eigenständigen Wahrnehmung von Aufgaben im Risiko- und Sicherheitsmanagement in Konzernen, Organisationen oder Kommunen in einer mittleren Managementposition	http://www.hfoev.bremen.de/sixcms/detail.php?gsid=bremen154.c.1660.de

<p>Emergency Practitioner</p> <p>Akkon-Hochschule Berlin</p> <p>Bachelor of Arts</p>	<p>> Methodenlehre (Wissenschaftliches Arbeiten etc.)</p> <p>> Erleben und bewältigen von Krisen (Ethik und Recht, Medizin, Sozialwissenschaften, Psychologie)</p> <p>> Führen und Management</p> <p>> Steuerung von Prozessen und Krisensituationen</p>	<p>Ziel:</p> <p>> Befähigung für Prävention und Beherrschung unterschiedlicher Krisensituationen</p> <p>> komplexe fachliche Tätigkeiten in den Bereichen Führung und Management,</p> <p>> Steuerung von Prozessen und Krisensituationen</p> <p>> Beratung, Anleitung, Steuerung von Bildungsprozessen</p> <p>> Hauptzielgruppe: Rettungsassistenten</p>	<p>http://www.johanniter.de/die-johanniter/johanniter-unfall-hilfe/home/studiengaenge/nationaler-und-internationaler-bevoelkerungsschutz/emergency-practitioner-b-a/</p>
<p>Security Management</p> <p>FH Brandenburg</p> <p>Master</p>	<p>> vier inhaltliche Schwerpunkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Security Management • IT Sicherheit • Mathematische und physikalische Grundlagen, Recht und Betriebswirtschaftslehre <p>> Pflichtfächer: Security Management, Kryptologie, Grundlagen sicherer Kommunikationstechnik, Recht, Netzwerksicherheit, Entwicklung sicherer Systeme, Gebäude- und Arbeitsplatzsicherheit</p>	<p>> Sicherheit von Kommunikationssystemen und mobiler Systeme</p> <p>> Internetkriminalität</p> <p>> Computerforensik</p> <p>> Gefahrenabwehr</p> <p>> Katastrophenmanagement</p> <p>> Sicherheit in öffentlichen Verwaltungen</p> <p>> E-Government</p>	<p>http://webfbw4.fh-brandenburg.de/sixcms/detail.php/2808</p>
<p>Sicherheit und Gefahrenabwehr</p> <p>Gemeinsamer Studiengang:</p> <p>FH Magdeburg-Stendal/</p> <p>Otto-von-Guericke</p> <p>Universität Magdeburg</p>	<p>> Vermittlung von Kenntnissen, um Katastrophen wirkungsvoll zu vermeiden</p> <p>> Entwicklung von Abwehrmaßnahmen und Managementstrategien auf Grundlage von naturwissenschaftlichen und technischen Kenntnissen</p>	<p>> Qualifikation in den Bereichen Sicherheitswesen und Gefahrenprävention</p>	<p>http://www.hs-magdeburg.de/studium/studienangebot/master/m_sicherheit</p>

Master of Science			
--------------------------	--	--	--

Tab. 3: Studiengänge 2

Studiengang	Studieninhalte	Kompetenzen	Quelle
Sicherheitsmanagement Fachhochschule für Verwaltung und Dienstleistung, Altenholz, Schleswig-Holstein Bachelor of Arts	<ul style="list-style-type: none"> > Sicherheitsmanagement im demokratischen Rechtsstaat > Grundlagen der Zusammenarbeit und Führung > Grundlagen des Wirtschaftens > Beschäftigung in der privaten Wirtschaft > Brandschutz (gemäß CFPA - Standard) > Internationale Kooperation > Sicherheits- und Einsatzmanagement > Gesellschaftliche Sicherheitsfaktoren > Risikomanagement > Private Sicherheit in der Praxis > Risikomanagement in der Praxis 	<ul style="list-style-type: none"> > Schnittstelle von »Öffentlicher Sicherheit«, Rechts-, Wirtschafts- und Sozialwissenschaften > praktische Ausbildung für die betriebliche, gewerbliche und kommunale Sicherheit 	http://www.fhvd.de/fhvd_we/html/sicherheit/index-sicherheit.html

Rescue Engineering (Rettungsingenieurwesen) FH Köln Bachelor of Engineering Master of Science	> technische, organisatorische, juristische Aspekte, BWL > ingenieurwissenschaftliche Fächer sowie wirtschaftswissenschaftliche Fächer inkl. Management und Recht	> Vorbereitung auf mittleres und oberes Management im Rettungswesen > Gehobener Dienst in Behörden Institutionen des Gesundheitswesens, Rettungsdienstes, Brand-, Zivil- und Katastrophenschutzes > Nationale und internationale Hilfsorganisationen > Polizeiliche Gefahrenabwehr und Bundeswehr > Gefahrenabwehr in Industrieunternehmen > Explosions- und Brandursachenermittlung	http://www.studium.fh-koeln.de/service/studienangebot/u/02766.php
Safety Engineering (Sicherheitstechnik) Bergische Universität Wuppertal Bachelor of Science Master of Science	> Ingenieursfächer > sicherheitstechnisches Fachwissen in den Bereichen Arbeitsschutz, Brandschutz, Umweltschutz und Qualitätswesens (Vertiefungsfächer im Masterstudiengang)		http://site.uni-wuppertal.de

Tab. 4: Studiengänge 3

Studiengang	Studieninhalte	Kompetenzen	Quelle
Hazard Control HAW Hamburg Bachelor of Engineering in Hazard Control	> Risikomanagement und Gefahrenabwehr > ingenieurwissenschaftliche Ausrichtung inkl. Kenntnis wirtschaftlicher, soziologischer, psychologischer und rechtlicher Zusammenhänge und Bewältigen von Managementaufgaben	> (Industrie-)Brandschutz	http://www.haw-hamburg.de/ba-ga-haz

<p>Security & Safety Engineering</p> <p>Hochschule Furtwangen</p> <p>Bachelor of Arts</p>	<p>> naturwissenschaftliche und sicherheitstechnische Grundlagen</p> <p>> angewandte Sicherheitstechnik</p> <p>> Wahlschwerpunkte:</p> <p>Brandschutz und Explosionsschutz</p> <p>Werkspionage- und Sabotageabwehr</p> <p>Katastrophen und Objektschutz</p> <p>Sicherheitspsychologie</p> <p>Sicherheitsmanagement</p> <p>Arbeitssicherheit</p>		<p>http://www.hs-furtwan- gen.de/studiengaenge/inte- ressensbe- reich/ingenieurwissenschaf- ten/security-safety- engineering-bachelor.html</p>
<p>(Betriebs-) Sicherheitsmanagement</p> <p>Technische Fachhochschule Georg Agricola für Rohstoff, Energie und Umwelt zu Bochum</p> <p>Master</p>	<p>> (technisches) Management und Sicherheitstechnik</p> <p>> bündelt Aufgaben aus den Bereichen</p> <p>Arbeitssicherheit</p> <p>Umweltschutz</p> <p>Datenschutz</p> <p>Qualitäts-, Krisen-, Notfall- und Gesundheitsmanagement</p>	<p>> Übernahme von Führungsaufgaben in Industrie und Behörden</p>	<p>http://eit.tfh- bo- chum.de/eit_betriebssicher- heit.html#c10030</p>
<p>Integriertes Sicherheitsmanagement</p> <p>FH Campus Wien</p> <p>Bachelor of Science in Engineering (BSc)</p>	<p>> Detailwissen über Risiken in den Bereichen "Mensch – Infrastruktur – Organisation"</p> <p>> psychologische Kenntnisse</p> <p>> Praxissemester</p> <p>> Spezialisierung auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Umweltmanagement * Integrierte Einsatzführung * Functional Safety (Ausfallssicherheit von technischen Systemen) 	<p>> Strukturelle und operative Sicherheitsfragen und Risiken proaktiv analysieren</p> <p>> Auseinandersetzung mit technischen Sicherheits- und Überwachungssystemen</p>	<p>http://www.fh- campus- wien.ac.at/studium/technik /bachelor/integriertes_sich- erheitsmanage- ment/ueberblick/</p>

Tab. 5: Studiengänge 4

Studiengang	Studieninhalte	Kompetenzen	Quelle
Risk Management and Corporate Security FH Wien Master of Arts in Business (MA)	> Bereiche: Risiko Sicherheit - Business Intelligence - Managementkompetenzen > Schwerpunkt: strategisches Management	> ExpertInnen in den Headquarters großer Konzerne, als AnalytikerInnen und BeraterInnen an Entscheidungen oberster Führungsebenen beteiligt > Sicherheitsstrategie eines Unternehmens entwickeln > in Wirtschaftsunternehmen (auch international)	http://www.fh-wien.ac.at/studium/technik/master/risk_management_and_corporate_security/ueberblick/
Sozioökonomisches und Psychosoziales Krisen- und Katastrophenmanagement Private Universität für Medizinische Informatik und Technik Tirol, Hall Akademische/r Krisen- und Katastrophenmanager/in	> Module (u.a.): Kommunikation im Krisenfall Basisgrößen der Informationsverarbeitung Informationsmanagement Konfliktdimensionen in der Kommunikation Grundlagen des NLP	> Erwerb krisenspezifischer Kompetenzen beim Umgang mit unklaren, dynamischen und gefährlichen Situationen > Vermittlung eines fundierten Basiswissens über die Ursachen und Auswirkungen von Krisen und Katastrophen	http://www.umit.at/page.cfm?vpath=studien/lehrgang/krise
Rettungsdienstmanagement (Emergency Health Services Management) Donau-Universität Krems, Österreich 1. Akademische/r Health and Social Services Manager/in 2. Master of Science	> Kernfelder: Management Recht Methoden und Sozialkompetenz > diverse Spezialisierungsmöglichkeiten (Fachkompetenz, funktions- und branchenbezogene Aufgabenstellung)		http://www.donau-uni.ac.at/de/studium/rettungsdienst/index.php

Tab. 6: Studiengänge 5

5.2 Überblick Feuerwehr (Stand: 2011)

Die Feuerwehr ist ein wichtiger Akteur im Kontext der Sicherheitskommunikation. Sie spielt nicht nur bei der Bekämpfung von Bränden und als Helfer bei Unfällen eine bedeutsame Rolle, sondern trägt auch wesentlich – in Zusammenarbeit mit weiteren BOS – zur Bewältigung von Krisen- und Katastrophensituationen bei. Kommunikation ist dabei ein stetiger Begleiter, der den einzelnen Arbeitsprozessen vor- und/oder nachgelagert ist; nicht zuletzt kann dabei davon ausgegangen werden, dass eine Ereignisbewältigung durchaus auch kommunikativ erfolgen kann, Sicherheitskommunikation demnach eine wichtige unterstützende Funktion bei der Wiederherstellung eines „Normalzustandes“ spielt.

Vor diesem Hintergrund stellt sich unter Beachtung der vom Projekt „SiKomm“ artikulierten Ziele die Frage, inwiefern sich die für die Ausbildung bei der Feuerwehr zuständigen Institutionen der Bedeutung von Kommunikation bewusst sind und ob sich diese kommunikativen Belange in den Ausbildungscurricula, den Seminarangeboten und -inhalten widerspiegeln. Unter Kommunikation ist im Verständnis des Projektes nicht allein die technische Übertragung von Botschaften zwischen Sender und Empfänger zu verstehen, wie sie im nachrichtentechnischen Kommunikationsmodell dargestellt ist. Vielmehr geht man mit dem Konzept der Sicherheitskommunikation von einer systemisch-konstruktivistischen Auffassung von Kommunikation aus. Dies bedeutet, dass auch und vor allem zwischenmenschliche Kommunikationsprozesse berücksichtigt werden. Man geht dabei von der kognitiven Autonomie der kommunizierenden Personen aus: Jedes Individuum konstruiert auf Grund eigener Erfahrungen, eigenen Wissens und eigener Werte etc. seine Wahrnehmung der Welt. Im Rahmen von Kommunikation werden diese Wahrnehmungen dann miteinander abgeglichen, es erfolgt eine Verständigung. Kommunikation kann dabei natürlich nicht nur face-to-face, sondern auch mit Hilfe von Medien (als konventionalisierten Kommunikationsmitteln) erfolgen.

Die Ausbildungsinhalte der Feuerwehr sind in Deutschland bundeseinheitlich in der FwDV 2¹⁶⁹ festgeschrieben; sie gelten sowohl für Freiwillige Feuerwehren als auch

² [http://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/BBK/DE/FIS/DownloadsRechtundVorschriften/Volltext_Fw_Dv/FwDV_2_Stand_Jan2012.pdf;jsessionid=C73B8473F8EF3FF3DA98BE68E674F0D4.1_cid346?_blob=publicationFile](http://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/BBK/DE/FIS/DownloadsRechtundVorschriften/Volltext_Fw_Dv/FwDV_2_Stand_Jan2012.pdf?jsessionid=C73B8473F8EF3FF3DA98BE68E674F0D4.1_cid346?_blob=publicationFile)

für Werk- und Berufsfeuerwehren¹⁷⁰. Erstellt wird die Vorschrift von einer Projektgruppe des AK V der Innenministerkonferenz (AFKzV: Ausschuss für Feuerwehrangelegenheiten, Rettungswesen, Katastrophenschutz und zivile Verteidigung). Sie hält fest: „Eine funktionsgerechte und regelmäßige Fortbildung ist neben der Teilnahme an Einsätzen zur Erhaltung und Aktualisierung des Leistungsstandes unbedingt erforderlich“ sowie „Jeder Feuerwehrangehörige soll nach Abschluss der Truppausbildung jährlich mindestens an 40 Stunden Fortbildung am Standort teilnehmen“ (FwDV 2, 7).

Die Einführung dieser Dienstvorschrift ist lediglich eine Empfehlung für die Bundesländer und daher als Minimalforderung zu verstehen, länderspezifische Modifikationen (u.a. für die Berufswehren) sind möglich, wenn nicht sogar explizit gewünscht. Daraus resultiert der Umstand, dass eine länderübergreifende Vergleichbarkeit der Seminarinhalte nicht gegeben ist und jede Ausbildungseinrichtung die Angebote zwar auf Grundlage der FwDV 2, aber entsprechend eigener Prioritäten sowie vorhandener Ressourcen ausgestalten kann¹⁷¹.

Die kommunikationsrelevanten Inhalte finden sich zu großen Teilen in der Führungsausbildung wieder, die im Kontext einer Weiter- und Spezialausbildung, aufbauend auf Trupp- und technischer Ausbildung erfolgt. Diese Schulungen finden dabei nicht wie die grundständige Ausbildung auf Land- oder Stadtkreisebene statt, sondern werden an den zuständigen Landesfeuerwehrschulen (LFWS) abgehalten.

Daraus ergibt sich für die Erfassung der Ausbildungssituation im Hinblick auf die Vermittlung und Berücksichtigung sicherheitskommunikativer Inhalte in der Feuerwehr folgende methodische Vorgehensweise: In einem ersten Schritt werden mittels einer Internetrecherche die relevanten Lehrangebote der einzelnen Feuerwehrschulen erfasst. Nach Kontaktaufnahme zu den Leitern dieser Einrichtungen und/oder zuständigen Dozenten der Seminarangebote mit Kommunikationsinhalten werden diese im Rahmen von Leitfadenterviews telefonisch zur Ausbildungssituation befragt¹⁷². Das Ergebnis dieser Interviews bildet der vorliegende Bericht, der die Gesprächsinhalte unter einigen wichtigen Gesichtspunkten zusammenfasst und struktu-

¹⁷⁰ Bei letzteren sind allerdings bundeslandspezifische Zusätze möglich.

¹⁷¹ Die Gesprächspartner sehen bzgl. der FwDV 2 z.T. Überarbeitungsbedarf im Sinne einer Aktualisierung und Anpassung der Inhalte. Mit dem Ziel eines komplett modularen Aufbaus wird ein solcher Vorschlag z.Zt. von einer AG erarbeitet.

¹⁷² Ein Leitfaden der Interviewfragen findet sich im Anhang.

riert wiedergibt; darüber hinaus fließen Eindrücke ein, die im Zuge einer teilnehmenden Beobachtung eines Führungskräfteseminars gewonnen werden konnten¹⁷³.

5.2.1 Seminarangebot und Teilnehmer

Kommunikationsrelevante Inhalte finden sich wie bereits erwähnt vor allem in den Lehrgängen der Führungskräfteausbildung. Natürlich ist Kommunikation auch für einen „normalen“ Truppmann im Einsatz von großer Bedeutung, spezielle Berücksichtigung erfährt sie in der Ausbildung jedoch erst ab einer gewissen Hierarchieebene durch die Vermittlung kommunikativer Kompetenzen. Die Angebote dieser Führungslehrgänge erstrecken sich dabei auf Schulungen zu „Menschenführung“ oder „Führen und Leiten von Gruppen“. Sie befassen sich aber auch mit Presse-, Medien- und Öffentlichkeitsarbeit in der Feuerwehr und bieten im Kontext der Katastrophenschutz-ausbildung/Krisenmanagement gezielt Seminare zur Stabsarbeit im S5 (Presse und Medien) an. Außerdem finden sich Angebote zu Stressbewältigung und PSU sowie vereinzelt Lehreinheiten zur Leitstellenausbildung, der Zusammenarbeit mit anderen Organisationen oder zur Thematik interkultureller Kommunikation. Zum Teil übernehmen die LFWS auch die Ausbildung von Krisen- und Verwaltungsstäben; diese Seminare sind teilweise auch in die Beobachtung eingeflossen.

5.2.2 Inhalte und Methoden

Den Seminarbezeichnungen entsprechend gestalten sich natürlich auch die Inhalte. Sie umfassen neben der grundsätzlichen Erläuterung des Führungsvorgangs im Einsatz auch Grundlagen der Personal- und Mitarbeiterführung ebenso wie Konflikt- und Zeitmanagement sowie die Einsatznachsorge. Einen wichtigen Bereich bildet die interne und externe Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (PÖ). Hier werden neben den rechtlichen Grundlagen auch rhetorische Kompetenzen vermittelt, die Erstellung von Presstexten und Interviews geben werden ebenso besprochen wie das Organisieren einer Pressekonferenz. In einigen Fällen werden „Kommunikationsregeln“ festgehalten oder die individuelle Kommunikationsfähigkeit der Teilnehmer in Form einer

¹⁷³ An dieser Stelle sei allen Interviewpartnern und den mitwirkenden (Lehr-)Institutionen noch einmal recht herzlich für ihre Zeit und Unterstützung gedankt.

Selbstdiagnose ermittelt. Nur selten finden sich genderspezifische oder interkulturelle Aspekte in der Lehre wieder.

Die Vermittlung der diversen Inhalte bedient sich der gängigen pädagogischen Vorgehensweisen, wie sie auch im Bereich der Erwachsenenbildung oft vorzufinden sind: Neben Frontalunterricht erfolgt die Erarbeitung des Unterrichtsstoffs auch in Gruppenarbeit und/oder durch Rollenspiele. Tendenziell wird auch viel Wert auf die Zusammenarbeit mit Praktikern/Experten gelegt, welche die Seminare durch Vorträge bereichern; als Beispiele sind hier etwa Kooperationen mit Universitäten, (lokalen) Medien- und Pressevertretern oder Angehörigen anderer BOS zu nennen. Eine Unterrichtsform, derer man sich in zunehmendem Ausmaß bedient, ist das E-Learning, das meist in Form eines Blended Learning (einer Kombination aus E-Learning und Präsenzveranstaltungen) erfolgt; diese Lehrmethode wird zum Teil bereits erfolgreich genutzt und an einigen Institutionen zur Zeit implementiert, während sich viele Lehreinrichtungen noch nicht näher mit dieser Thematik befasst zu haben scheinen¹⁷⁴.

5.2.3 Sicherheitskommunikation: Problembereiche

Im Rahmen der Interviews und Gespräche wird unter anderem auch die Frage nach der Definition und Auffassung von Kommunikation im Kontext der vermittelten Lehrinhalte gestellt. Dabei stellt sich heraus, dass die grundsätzliche Bedeutung von Kommunikation von keinem der Interviewpartner abgesprochen wurde. Kommunikation ist besonders im Einsatzfall, aber auch in der Vor- und Nachbereitung als ele-

¹⁷⁴ Einer der Interviewpartner wies hierbei auf einen wichtigen Aspekt hin: E-/Blended Learning bietet zweifelsohne viele Vorteile für eine in weiten Teilen ehrenamtlich agierende Organisation wie sie die Feuerwehr ist. In Zeiten, in denen jeder Einzelne scheinbar unabhkömmlich vom eigenen Arbeitsplatz ist und Freistellungen für die Aus- und Weiterbildung im Ehrenamt oft nur ungern vom Arbeitgeber gesehen werden, stellt diese Unterrichtsmethode eine gute Lösung dar, dennoch für eine adäquate Ausbildung der Mitglieder der Feuerwehr zu sorgen. Dennoch sei auf einen Aspekt dieser Lehrform verwiesen, der durchaus kritisch zu betrachten ist: Ehrenamtliche der Feuerwehr stellen sich in ihrer Freizeit freiwillig den Erwartungen, die im Kontext dieser ehrenamtlichen Funktion an sie herangetragen werden. Durch Blended Learning muss ein freiwilliger Feuerwehrmann noch mehr seiner Freizeit auf das Ehrenamt verwenden – neben dem Job zusätzliche Zeit, die für Familie oder andere Hobbies fehlt. Zudem sind die sozialen Faktoren im Rahmen von Präsenzveranstaltungen, die meist einige Tage dauern, nicht zu unterschätzen – was abends nach einem anstrengenden Seminartag noch untereinander besprochen wird, kann sicherlich die Erkenntnisse eines Tages festigen und um interessante Aspekte erweitern. An dieser Stelle bietet sich ein interessanter Ansatzpunkt für weiterführende Forschungen hinsichtlich der Bedeutung und Ausdifferenzierung des Ehrenamts in unserer heutigen Lebenswelt.

mentarer Faktor für eine erfolgreiche Einsatzbewältigung in allen befragten Institutionen anerkannt. In den untersuchten Lehrangeboten ist das Verständnis von Kommunikation dabei keineswegs – wie zunächst befürchtet – an das nachrichtentechnische Sender-Empfänger-Modell angelehnt¹⁷⁵; vielmehr ist man sich der Komplexität und Dynamik von Kommunikationsprozessen bewusst und arbeitet daher in der Lehre beispielsweise mit den Kommunikationsannahmen von Watzlawick und dem anschaulichen Modell von Schulz von Thun (Vier Seiten einer Nachricht).

Vor diesem Hintergrund werden im Folgenden kommunikationsrelevante Aspekte der Lehre im Hinblick auf ihre Inhalte und Defizite vorgestellt. Aus Gründen der Übersichtlichkeit erfolgt dazu eine Gliederung in intra- und interorganisationale Kommunikation sowie eine besondere Berücksichtigung der Kommunikation im Stab; unter interorganisationalen Aspekten findet dabei auch die Kooperation mit Akteuren von Presse und Bevölkerung Berücksichtigung. Darüber hinaus werden auch die Ausbildung der Ausbilder/Trainer sowie die Hintergrundbedingungen, in deren Rahmen die Ausbildung erfolgt, berücksichtigt.

5.2.3.1 Intraorganisationale Kommunikation

Allgemein betrachtet kann die „normale“, alltägliche organisationsinterne Kommunikation innerhalb der Feuerwehr als unproblematisch betrachtet werden. Vor allem im Vergleich zur Kommunikation mit anderen Organisationen aber auch zur eigenen Kommunikation im Einsatz scheint der Alltag die geringsten Herausforderungen an eine gelingende Kommunikation zu stellen. Probleme resultieren hier lediglich aus persönlichen Unstimmigkeiten, wie man sie aus jeder zwischenmenschlichen Interaktionssituation kennt; dies kann jedoch nicht als organisationsspezifisches Kommunikationsproblem der Feuerwehr angesehen werden.

Etwas anders gestaltet sich dies allerdings im Falle eines Einsatzes: Hier wird in den Interviews deutlich, dass auch für die interne Kommunikation durchaus Verbesserungsbedarfe existieren. Die größten Probleme, mit denen es die Angehörigen der

¹⁷⁵ Dieses Modell geht davon aus, dass bei der Übertragung von Botschaften diese von Sender und Empfänger identisch aufgefasst werden. Begründet wurde die oben erwähnte Annahme durch das in der FwDV 100 vermittelte Verständnis von Kommunikation, das sich vornehmlich auf (Sprech-)Funk zu beschränken scheint sowie durch eine Auslegung von Kommunikationsmitteln als „Möglichkeiten der Informationsübertragung“ (FwDV 100, 70).

Feuerwehr zu tun haben, sind zum einen der sogenannte „Durchgriff“, worunter man das Überspringen von Hierarchieebenen in der Befehls- und Meldeorganisation versteht. Zum anderen birgt die Übergabe der Einsatzleitung ihre besonderen Tücken: Oftmals wiederholt der Einsatzleiter die Lageinformationen immer wieder aufs Neue für jeden, der am Einsatzort eintrifft (und qua Funktion entsprechend informiert werden muss). Dass Durchgriffe, gewissermaßen „im Eifer des Gefechts“ aufgrund bestimmter Umweltkonstellationen (Bsp.: derjenige, dem etwas mitgeteilt werden soll, steht zufällig gerade neben der übermittelnden Person während sich die Person, an die eigentlich berichtet werden sollte, momentan nicht in Sichtweite befindet) immer wieder vorkommen, steht außer Frage. Dennoch sollte man sich als Kommunizierender dieses Fehlverhaltens im Einsatz bewusst sein und die übersprungenen Ebenen entsprechend inklusive einer Begründung informieren und über die weitergegebenen Inhalte in Kenntnis setzen, so dass im Anschluss die vorgesehenen Kommunikationswege wieder wie vorgeschrieben eingehalten werden können. Ein Verbesserungsvorschlag für die Übergabe der Einsatzleitung wäre aus Sicht der interviewten Praktiker eine „gebündelte Abfertigung“ der zu informierenden Personen. Auch wenn es hierbei ggf. zu kurzen Wartezeiten kommen kann, bis sich alle relevanten Personen eingefunden haben, so muss die Einsatzleitung doch nur einmalig die Lageinformationen weitergeben. Auf dieser Basis können im Anschluss dann kurze Zusammentreffen in regelmäßigen Abständen an einem vorab ausgemachten Ort erfolgen, so dass hieraus letztlich ein Zeitgewinn entsteht.

5.2.3.2 *Interorganisationale Kommunikation*

Wie bereits angedeutet stellen interorganisationale Kommunikationsprobleme eine größere Herausforderung dar als die der organisationsinternen Kommunikation. Interne Probleme sind meist einfacher zu beheben, da Entscheidungswege kürzer sind und Verbesserungen schneller umgesetzt werden können. Zudem findet sich innerhalb einer Organisation ein einheitlicher Sprachgebrauch wieder – was man für die interorganisationale Zusammenarbeit nicht behaupten kann. In vielen Interviews wird deutlich, dass die unterschiedliche Semantik und die komplexen Begrifflichkeiten (vor allem im Katastrophenschutz) einer zielführenden, lösungsorientierten Kommu-

nikation im Wege stehen¹⁷⁶. Dabei unterscheiden sich die Termini nicht nur bei den diversen BOS, sondern variieren zusätzlich in einigen Fällen noch von Bundesland zu Bundesland – ein Umstand, der Einsätze im Schnittstellenbereich verschiedener Verwaltungsbezirke unnötig kompliziert¹⁷⁷. Zu diesem Problem der sprachlichen Verständigung kommen mit steigender Komplexität und Dynamik eines Ereignisses/Einsatzes häufig noch Unklarheiten über Zuständigkeiten, Entscheidungs- und Weisungsbefugnisse als erschwerende Einflussgrößen hinzu. Hier ist zu überlegen, wie man die dafür vorgesehenen Abläufe evtl. noch besser und einprägsamer in der Lehre vermitteln kann.

Bei der Zusammenarbeit verschiedener Organisationen sind es somit vor allem auch die unterschiedlichen Organisationskulturen, die zum problematischen Faktor werden (können) – mit denen man es jedoch zwangsläufig zu tun hat. Umgangssprachlich formuliert bedeutet das: Ein Feuerwehrmann tickt anders als ein Mitarbeiter des DRK und beide unterscheiden sich noch einmal stark von dem Leiter der Umweltbehörde. Bei Katastrophen werden zur Bewältigung der Lage Führungs- und Verwaltungsstäbe eingerichtet. Wenn es auch bei der Zusammenarbeit der Feuerwehren mit anderen HiOrgs wie dargestellt zu Kommunikationsschwierigkeiten kommen mag, so treten die unterschiedlichen Organisationskulturen in der Stabsarbeit noch deutlicher hervor: Die Diskrepanzen zwischen operativ-taktisch und administrativ-organisatorisch Agierenden sind in diesem Kontext besonders zu bemerken. Während alle Beteiligten sich mit ihrer (neuen) Rolle im Katastrophenschutz auseinandersetzen und ggf. ein Rollenverständnis entwickeln müssen, das von ihrem alltäglichen abweicht¹⁷⁸, fällt im Zuge der prinzipiell anders gearteten Arbeits- und Kommunikationsweisen eine Verständigung zwischen Verwaltungs- und Ausführungsebene oft schwer. Als zusätzliches Problem tritt auch hier die oft herrschende Unklarheit über die gesetzlich gere-

¹⁷⁶ Sowohl bei den Interviews als auch im Rahmen diverser Beobachtungen, die im Kontext des Projekts SiKomm stattfanden, konnte bspw. festgestellt werden, dass die Begriffe „Behandlungsplatz“ und „Bereitstellungsraum“ immer wieder verwechselt werden.

¹⁷⁷ An dieser Stelle sei angemerkt, dass es natürlich bereits Bestrebungen zu einer Vereinheitlichung von Abkürzungen, Fachtermini und taktischen Zeichen gibt – verwiesen sei hier nur auf die FwDV 100, die sich in gleicher oder stark ähnlicher Form auch beim DRK und anderen BOS findet, sowie auf den Vorschlag der „Ständigen Konferenz für Katastrophenvorsorge und Bevölkerungsschutz“ (SKK) mit dem Ziel eines organisations- und länderübergreifenden Systems taktischer Zeichen (http://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/BBK/DE/FIS/DownloadsInformationsangebote/NeueBuecher/EmpfehlungenfuerTaktischeZeichenimBevoelkerungsschutz.pdf?__blob=publicationFile)

¹⁷⁸ Bspw. nimmt ein Notarzt im Katastrophenfall die Rolle eines Leitenden Notarztes (LNA) ein oder ein Zugführer wird zum Einsatzleiter (EL).

gelten Zuständigkeiten auf, die z.B. häufig zu Eingriffen der administrativen Ebene in das operativ-taktische Geschäft führen, die so nicht vorgesehen sind.

Im Rahmen der Führungsausbildung spielt auch immer wieder die Arbeit mit Presse- und Medienvertretern eine wichtige Rolle. Daher wurde auch gezielt nach der Einstellung zu diesen Akteuren gefragt – mit folgendem Resultat: Insgesamt kann festgehalten werden, dass die Inhalte hier auf ein partnerschaftliches Miteinander ausgerichtet sind. Unter der Prämisse „Medien bestimmen über den Erfolg oder Misserfolg eines Ereignisses“ ist man sich der medialen Macht bewusst und aus diesem Grund darum bemüht, ein kooperatives Verhältnis mit den Medien anzustreben, da man letztlich davon auch selbst als Organisation profitieren kann. Kritisch wird allerdings angemerkt, dass die Medien häufig Druck auf die Einsatzkräfte ausüben und man scheinbar kein Verständnis für die Arbeitsweise der Feuerwehr aufbringt bzw. diese schlicht nicht kennt. Daher verwundert es nicht, dass bei einigen Interviews eine Tendenz zur bloßen Duldung der Medien zu vernehmen ist, der jedoch kein wirklicher Respekt für deren Arbeit zugrunde liegt. Überwiegend wird jedoch ein partnerschaftliches Verhältnis angestrebt, das auf gegenseitigem Vertrauen, transparenter Kommunikation und Kenntnis sowie Verständnis der Arbeitsweise des jeweils anderen beruht. Neben kommunikationsethischen Grundlagen (transparentes Kommunikationsverhalten, Wahrheit, nicht lügen oder spekulieren, Unklarheiten kommunizieren...) ist somit der bewusste Perspektivenwechsel in die Lage von Presse und Journalisten, der in Form von Rollenspielen bewerkstelligt werden kann, ein Bestandteil, der sich zum Teil bereits in der Ausbildung findet, jedoch noch weiter verstärkt werden sollte. Ein wichtiger Aspekt ist dabei auch der Appell zur Kontaktpflege mit den lokalen Pressevertretern: Persönliche Bekanntschaft und feste Ansprechpartner zu haben sind ebenso wichtig wie die Pflege dieser Kontakte auch in „ruhigen“ Zeiten. Diese Auffassung hat sich bisher noch nicht in allen Lehrinstitutionen in dieser Deutlichkeit durchgesetzt.

Während die Medien von den unterschiedlichen LFWS durchaus als Akteure wahrgenommen werden, finden sich hinsichtlich der Einstellung zur Bevölkerung nur wenige Hinweise. Im Kontext der eigenen PR werden vereinzelt Möglichkeiten aufgezeigt, wie man die Bevölkerung beispielsweise durch einen Tag der Offenen Tür oder ähnli-

che Veranstaltungen erreichen kann¹⁷⁹. Selten finden sich zudem Bemerkungen bezüglich der mangelhaften Kenntnisse der Bevölkerung im Bereich Selbsthilfe/-schutz („können nicht zwischen 110 und 112 unterscheiden“). Dem Umstand, dass man in Einsätzen oft auf die Mithilfe der Zivilbevölkerung angewiesen und daher ebenfalls ein gutes Verhältnis anzustreben ist, wird allerdings kaum Beachtung geschenkt. Nur selten finden sich Hinweise in den Lehrveranstaltungen, dass man zum Beispiel die Gaffer-„Problematik“ durch einen einfachen Austausch der Fragestellung ins Positive umkehren kann – man nimmt sie nicht mehr als störend wahr, sondern wendet sich an sie vor dem Hintergrund der Frage „Was kann ich Hilfreiches und Nützliches von der Bevölkerung erfahren?“. Ebenso unbeachtet bleiben in weiten Teilen die Entwicklungen, die sich im Bereich der Neuen Medien und deren Nutzung durch die Bevölkerung abspielen. Die Ausstattung der Bürger mit Film- und Fotohandys sowie ihre dauerhafte Onlinepräsenz im Kontext diverser sozialer Netzwerke sind Potentiale, deren positive Nutzbarmachung man noch nicht für sich als BOS entdeckt hat und die sich daher auch (noch) nicht in den Lehrangeboten widerspiegeln kann. Auf konkrete Nachfrage ergab sich in einigen Interviews eine kritische Betrachtung dieser Entwicklung, vor allem seit ein namhaftes deutsches Boulevardblatt seinen „Leserreportern“ einen finanziellen Anreiz von bis EUR 500 für die Ablichtung aktueller Ereignisse bietet. Vor diesem Hintergrund sieht man bisher noch keine Wege, die Bevölkerung für die eigenen Zwecke und Bedarfe „einzuspannen“ und findet noch keine Anknüpfungspunkte, inwiefern die von der Bevölkerung zusammengestellten Informationen für die eigene Arbeit von Bedeutung sein könnten.

Diese unterschiedlichen (Organisations-)Kulturen der involvierten Akteure sollten in der Lehre vermehrt Berücksichtigung finden und im Hinblick auf die daraus erwachsenden (Kommunikations-)Schwierigkeiten verstärkt erläutert werden. Ziel sollte es sein, Verständnis und Toleranz für die unterschiedlichen Arbeitsweisen der kooperierenden Organisationen und Akteure zu entwickeln und ein Bewusstsein dafür zu schaffen, dass trotz unterschiedlicher, organisationspezifischer Sichtweisen auf eine Lage eine adäquate Problemlösung nur gemeinsam erarbeitet werden kann. Vor dem Hintergrund der Anmerkung eines Interviewpartners – „Sicherung des Verstehens ist

¹⁷⁹ Im Hinblick auf interkulturelle Fragestellungen muss dabei festgehalten werden, dass Bürger mit Migrationshintergrund durch solche Veranstaltungen nahezu gar nicht erreicht werden. Dieser Problematik scheint man sich (noch) nicht bewusst zu sein; auch hier ergibt sich somit Handlungsbedarf.

oft eher das Problem als Sicherung der Kommunikation“ – gilt es daher, auch über die Ebene der Gestaltung der Lehrinhalte hinaus, die Generierung einheitlicher Standards noch weiter zu forcieren und die Standardisierung unter Berücksichtigung der beteiligten Akteure weiter voran zu treiben.

5.2.3.3 Hintergrundbedingungen

Als eine wichtige Hintergrundbedingung wird im Rahmen der (Kommunikations-)Ausbildung der Feuerwehrmänner die Ausbildung der Ausbilder gesehen. Hier ging es in den Interviews um die Frage, wie die Trainer selbst für ihre Aufgabe vorbereitet und qualifiziert werden. Während bei vielen der heutigen Ausbilder oftmals keine pädagogische Ausbildung oder Didaktikschulung erfolgt ist und es sich häufig um „Feuerwehrangehörige mit Zusatzinteressen“ handelt, lässt sich doch gewissermaßen ein Generationenwechsel feststellen: Sind die älteren Personen des Lehrpersonals meist Autodidakten, die sich pädagogische Fertigkeiten selbst angeeignet haben, so sind bei den Jüngeren didaktische Grundlagen bereits expliziter Teil der Ausbildung (ab einem gewissen Dienstgrad). Eine pädagogische Zusatzausbildung wird für alle Ausbilder empfohlen. Sowohl die Inhalte als auch die Durchführung dieser Empfehlung werden allerdings als optimierungsbedürftig angesehen, wenn vereinzelt auch bereits damit begonnen wurde, externe Unternehmen mit Didaktikschulungen (vergleichbar mit Schulungen für die Erwachsenenbildung) zu beauftragen. Da die eigenen Erfahrungen des Lehrpersonals eine bedeutsame Rolle in der Vermittlung der Lehrinhalte spielen (bspw. Erfahrungsberichte aus diversen Einsätzen, eigene Lerneffekte...), sehen die Interviewten generell wenig Sinn darin, die Lehre an „reine“ Pädagogen abzugeben, da diese oftmals schwerer Zugang zu den Lehrinhalten und der „Feuerwehrkultur“ finden als Organisationsangehörige. Unter diesem Aspekt kann eine strukturierte Ausbildung der Trainer im Hinblick auf eine

zielführende Befähigung der Feuerwehrmänner – nicht zuletzt auch in Fragen der Kommunikation – nur angeraten werden¹⁸⁰.

Die Recherche hat ergeben, dass viele der kommunikationsrelevanten Seminare, vor allem im Bereich der Stabsarbeit, oft nur gering nachgefragt bzw. nur ein- bis zweimal im Jahr angeboten werden¹⁸¹. Auf Nachfrage hat sich gezeigt, dass Kommunikationsseminare wie etwa zu Presse- und Öffentlichkeitsarbeit oder interorganisationaler und interkultureller Kommunikation kapazitätsbedingt nicht stattfinden können – den ausbildenden Institutionen mangelt es schlicht an den nötigen finanziellen Mitteln, um diese zunehmend an Bedeutung gewinnenden Themen in der Lehre behandeln zu können. Zudem stellen die Interviewten aber auch fest, dass die Nachfrage nach Seminaren, die sich vorwiegend mit Kommunikation auseinandersetzen, vor allem bei denjenigen hoch ist, die sich ohnehin schon mit der Thematik befassen und sich der damit einhergehenden Probleme und/oder ihrer etwaigen fehlenden Kompetenzen in diesem Gebiet bewusst sind. Unter der prinzipiellen Berücksichtigung von Persönlichkeitsmerkmalen und individuellen Qualitäten (nicht jeder ist eine geborene Führungskraft ebenso wenig wie jeder als kompetenter Pressesprecher agieren kann) sollte in diesem Bereich der kommunikationsrelevanten Seminare die Aufmerksamkeit und Notwendigkeit solcher Schulungen verstärkt bewusst gemacht werden, um somit interessierte „Neulinge“ anzuwerben; eine höhere Nachfrage könnte auch ein breiteres Angebot der Seminare nach sich ziehen.

Bedenkt man die Empfehlung des DFV, in jeder Feuerwehr einen festen Pressesprecher zu installieren, so benötigte man für diese Ausbildung bei der momentanen Kapazität Jahre, bis alle Anwärter zumindest einmal die Basisschulung durchlaufen hätten. Besonders in diesem Bereich der Presse- und Öffentlichkeitsschulungen mangelt es an Angeboten; er ist insgesamt, so die Einschätzung der Interviewten, noch zu wenig in der Lehre vertreten – was nicht zuletzt auch dem Umstand geschuldet ist, dass dafür auch adäquate Dozenten fehlen. Auch hier ist demnach die Fort- und

¹⁸⁰ Dies soll natürlich keineswegs bedeuten, dass die ausbildenden Institutionen auf ihre Dozenten aus der Praxis verzichten und die Lehre ausschließlich mit organisationsinternem Personal bestreiten. Auf diese fruchtbaren Kooperationen soll auch in Zukunft nicht verzichtet werden (solche Zusammenarbeiten könnten vielmehr noch erweitert werden) – hier geht es lediglich um den Aspekt, auch diejenigen Feuerwehrangehörigen entsprechend auszubilden, die sich u.a. auch mit der Vermittlung der kommunikativen Grundlagen beschäftigen.

¹⁸¹ In welchem Bedingungsgefüge Angebot und Nachfrage sich dabei befinden, soll an dieser Stelle nicht näher erläutert werden.

Ausbildung von Trainern anzuraten. Mit entsprechender didaktischer Schulung kann das Lehrpersonal entweder aus den eigenen Reihen stammen oder die Seminare erfolgen durch externe Dozenten, die im besten Fall einen persönlichen und/oder besonderen Zugang zur Feuerwehr haben.

Neben den zum Teil recht knappen Ressourcen beim Lehrpersonal spielt in der Ausbildung auch die dafür aufzuwendende Zeit eine kritische Rolle. Da es sich bei der Feuerwehr um eine in großen Teilen ehrenamtlich tätige Organisation handelt, ist Zeit immer als eine knappe Ressource zu betrachten¹⁸². Da die Feuerwehrmänner vom Arbeitgeber für Aus- und Weiterbildungen freigestellt werden müssen, finden die Seminare meist unter sehr hohem Zeitdruck (in Relation zu dem Maß an Inhalten, die vermittelt werden sollen) statt. Daher verwundert es nicht, dass nur ein Bruchteil der Unterrichtseinheiten auf die direkte Beschäftigung mit kommunikationsrelevanten Inhalten erfolgen kann: Im Kontext von ein- bis hin zu mehrtägigen Seminaren muss eine sehr genaue Abwägung erfolgen, welche Inhalte in welcher Gewichtung für welchen Zweck und für welches Lernziel relevant sind. Allerdings muss hier zwischen den unterschiedlichen Ausbildungsstufen differenziert werden: Während es auf den niedrigeren Hierarchieebenen besonders auf grundlegendes einsatz- und szenario-spezifisches Wissen und entsprechende Fähigkeiten ankommt, sind in den höheren Ebenen vor allem Führungsqualitäten gefragt, die oftmals weniger mit diesen grundsätzlichen Kenntnissen zu tun haben, denn vielmehr mit sogenannten soft skills der Personal- und Menschenführung, bei denen Kommunikation natürlich eine sehr bedeutsame Rolle einnimmt. Daraus ergibt sich die einfache Gleichung: je gehobener der Dienstrang, desto mehr Zeit ist auch für kommunikationsrelevante Inhalte.

In diesem Zusammenhang stehen auch die konkreten Inhalte der Lehrmaterialien, die von einigen Institutionen dankenswerterweise zur Verfügung gestellt wurden, um einen besseren Einblick zu erhalten. Hierbei fiel auf, dass Problemstellungen und kritische Themenbereiche oftmals nur angerissen werden, ohne jedoch konkrete Lö-

¹⁸² In Abhängigkeit vom Bundesland variieren die Zahlen nach Aussage der Interviewpartner von ca. 70% freiwilliger Feuerwehrmänner und 30% Berufsfeuerwehr bis hin zu einer Verteilung von 85% / 15%. Ein gesamtdeutscher Überblick findet sich unter <http://dfv.org/statistik.html> sowie in einem aktuellen Artikel über die Struktur des Bevölkerungsschutzes in Deutschland (abrufbar unter: http://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/BBK/DE/Publikationen/Broschueren_Flyer/DreiEbene_n-einZiel.pdf?__blob=publicationFile) der von 1.100.000 Angehörigen der Freiwilligen Feuerwehr und 40.000 Berufsfeuerwehrmännern ausgeht (was einem Anteil von über 95% an ehrenamtlich Tätigen entspricht).

sungshinweise oder -vorschläge für die jeweiligen Probleme zu liefern. Prinzipiell ist es als Lehrmethode natürlich sehr zielführend, wenn Handlungspraktiken selbst erarbeitet werden können. Dann sollte im Rahmen der Schulung aber auch zur Reflexion angeregt und Raum für die Diskussion unterschiedlicher Lösungswege gegeben werden – zeitkritische Maßnahmen, die, so der Eindruck, mit der momentanen Organisation der Seminare so kaum bis gar nicht abgebildet und umgesetzt werden können¹⁸³.

Alles in allem ist Zeit im Kontext der gesamten Ausbildung demnach eine knappe Ressource, so dass die Lehrenden hinsichtlich der Motivation der Teilnehmer recht schnell die Notwendigkeit der Schulung verdeutlichen müssen, um entsprechende Lernerfolge zu erzielen. An diesem Punkt fällt im Rahmen der Interviews auf, dass die Lehrveranstaltungen entweder gar nicht oder nur unvollständig im Sinne eines Berichts über die Aktivitäten und Übungen, jedoch ohne Angabe von Lerneffekten, evaluiert werden. Wenn Evaluationen auch eine weitere zeitintensive Aufgabe sein mögen, so ist dennoch zu überlegen, ob man diese oder eine vergleichbare Form des Feedbacks und des Dialogs mit den Seminarteilnehmern im Hinblick auf eine Verbesserung und Weiterentwicklung der Lehre umsetzen kann.

5.2.3.4 Zusammenfassung

Abschließend soll ein zusammenfassender Überblick über die wichtigsten Erkenntnisse zur Berücksichtigung kommunikativer Inhalte in den Ausbildungsgängen der Feuerwehr gegeben werden. Dabei geht es in einem ersten Schritt lediglich um die Zusammenstellung der relevanten Bereiche und weniger um Empfehlungen und konkrete Handlungsmaßnahmen. Letztere sollen mit den dafür zuständigen Experten im Rahmen eines Workshops gemeinsam erarbeitet und diskutiert werden.

Nach Einschätzung der Interviewpartner ist die Ausbildung im Bereich Kommunikation erst seit ca. fünf bis sieben Jahren in den Fokus der Betrachtungen gerückt. Es scheint somit ein noch relativ neues Feld zu sein, mit dem man sich erst allmählich umfassender auseinandersetzt. Heben auch alle Gesprächspartner die hohe Bedeu-

¹⁸³ Über die Dokumentation der Seminarinhalte konnte im Rahmen der Interviews nur recht wenig in Erfahrung gebracht werden; hier finden sich evtl. Ansatzpunkte für die Aufbereitung der Lehrinhalte im Zuge von Vor- und Nachbereitung.

tung der Kommunikation hervor, so halten sie die Thematik doch insgesamt für noch immer unterrepräsentiert im Hinblick auf das Ausbildungsangebot. Mehr Berücksichtigung kommunikationsrelevanter Inhalte kann daher als durchaus gewünscht betrachtet werden, allerdings muss dieses Wunschziel weiter konkretisiert werden. Denkbar wäre etwa eine quantitative Ausweitung der Seminare in Anzahl und Dauer unter Berücksichtigung didaktisch günstiger Bedingungen sowie eine breitere thematische Streuung; so könnten auch Themen, die heute noch eher randständig behandelt werden, jedoch bereits eine gewisse gesellschaftliche Relevanz (und z.T. Brisanz) erlangt haben (bspw. interkulturelle Kommunikation), noch besser in die Ausbildung integriert werden.

In anderen Bereichen sind die Potentiale von Kommunikation für die Institution Feuerwehr bereits erkannt worden: Instrumente der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit werden im „Alltag“ der Feuerwehr verstärkt genutzt. Besonders im Rahmen der Katastrophenschutz Ausbildung kann und muss die Zusammenarbeit mit Medien und Journalisten allerdings noch verbessert und ausgeweitet werden, so die einhellige Meinung der Interviewpartner. Nur so kann man auch auf größere Ereignisse ausreichend vorbereitet sein.

In den Gesprächen wird, wie bereits im vorigen Abschnitt erwähnt, immer wieder deutlich, dass auf lokaler und intraorganisationaler Ebene die meisten Dinge eher unproblematisch ihren Lauf nehmen. Kritischer wird es bei zunehmender Komplexität der Ereignisse, wenn immer mehr Akteure involviert sind und ggf. auch die lokale Handlungsebene verlassen wird. Hier sind es dann vor allem die Kommunikationsschnittstellen und -knotenpunkte in der interorganisationalen Kommunikation, die als neuralgische Punkte betrachtet werden müssen. Eben diese gilt es mit dem Ziel einer erfolgreichen Kommunikation besonders im Auge zu behalten und diverse „Entschärfungsmaßnahmen“ in Angriff zu nehmen¹⁸⁴.

Die in der FwDV 2 festgehaltenen Lernziele sind nur als Empfehlung anzusehen und aufgrund der föderalistischen Strukturen in Deutschland mag es zu kleinen Unter-

¹⁸⁴ Hier sei darauf hingewiesen, dass analoge Interviews zur Berücksichtigung (sicherheits-) kommunikativer Inhalte in der Ausbildung auch mit Verantwortlichen des DRK und des THW geführt wurden (entsprechende Berichte folgen). Da bereits mehrfach auf Journalisten und Medien verwiesen wurde, stellt sich natürlich die Frage, ob und inwiefern hier vergleichbare Inhalte an den auszubildenden Einrichtungen gelehrt werden; auch hierzu werden Informationen zusammengestellt, Interviews sind ebenfalls angedacht.

schieden zwischen einzelnen Bundesländern (vor allem im Bereich der Katastrophenschutzgesetze) kommen. Mit dem Ziel eines lösungsorientierten Umgangs mit den im vorigen Abschnitt angesprochenen Problemen macht jedoch lediglich eine einheitliche Ausbildung der in weiten Teilen ehrenamtlich agierenden Feuerwehr Sinn¹⁸⁵. Nur so kann bspw. in einem bundeslandübergreifenden (Groß-)Einsatz sichergestellt werden, dass alle – zumindest theoretisch – auf dem gleichen Kenntnisstand sind. Eine vergleichbare, länderübergreifende Ausbildung existiert in der nötigen Form bisher noch nicht. Die Vernetzung der verschiedenen Ausbildungsinstitutionen erfolgt bislang meist nur punktuell und/oder über persönliche Bekanntschaften¹⁸⁶. Synergien, die sich bspw. im Hinblick auf den Austausch von Lehrmaterial und -unterlagen ergeben sowie Potentiale, die auf Basis eines Austausches unter Experten in der Erarbeitung gemeinsamer, einheitlicher Unterrichtsmaterialien liegen, werden (noch) nicht erkannt.

Die Ergebnisse wurden der Öffentlichkeit auf der SiKomm-Homepage im Downloadbereich zur Verfügung gestellt: Zwischenbericht AP Ausbildung_Feuerwehr_2011-02-22.docx

5.3 Überblick DRK (Stand 2011)

Das DRK ist ein wichtiger Akteur im Kontext der Sicherheitskommunikation. Es spielt nicht nur im Rettungsdienst alltäglich eine bedeutsame Rolle, sondern trägt – in Zusammenarbeit mit weiteren BOS – auch wesentlich zur Bewältigung von Krisen- und Katastrophensituationen bei. Kommunikation ist dabei ein stetiger Begleiter, der den einzelnen Arbeitsprozessen vor- und/oder nachgelagert ist. Dabei kann davon ausge-

¹⁸⁵ Unter einheitlicher Ausbildung ist hier eine vergleichbare, grundständige Ausbildung zu verstehen, d.h. gleichartige Lehrinhalte, unabhängig von der ausbildenden Institution. Natürlich kann und soll es nicht darum gehen, fachspezifische Ausbildungsgänge zu ersetzen, denn die unterschiedlichen Fachdienste sind zweifelsohne notwendig. Vielmehr sollte in diesem Zusammenhang evtl. eine Stärkung der speziellen Ausbildung im Bereich Medien und Kommunikation angedacht werden.

¹⁸⁶ Angemerkt sei an dieser Stelle, dass es sehr wohl einen Arbeitskreis der Leiter der Feuerweherschulen in Deutschland gibt. Da die Treffen aber nur einmal jährlich stattfinden, wird dort verständlicherweise eine Vielzahl anderer Themen behandelt. Die Dringlichkeit der Vernetzung der Schulen ist daher gewissermaßen auf operativer Ebene, d.h. auf Ebene der Dozenten und Trainer bzw. derjenigen, die in den einzelnen (Landes-)Feuerweherschulen für die Curricula zuständig sind, bekannt, hatte bei Erstellung des Berichts die für entsprechende Entscheidungen verantwortliche Stelle noch nicht vollständig erreicht.

gangen werden, dass eine Ereignisbewältigung durchaus auch kommunikativ erfolgen kann, Sicherheitskommunikation demnach eine wichtige unterstützende Funktion bei der Wiederherstellung eines „Normalzustandes“ spielt.

Vor diesem Hintergrund stellt sich unter Beachtung der vom Projekt „SiKomm“ artikulierten Ziele die Frage, inwiefern sich die für die Ausbildung im DRK zuständigen Stellen der Bedeutung von Kommunikation bewusst sind und ob sich diese kommunikativen Belange in den Ausbildungscurricula, den Seminarangeboten und -inhalten widerspiegeln. Unter Kommunikation ist im Verständnis des Projektes nicht allein die technische Übertragung von Botschaften zwischen Sender und Empfänger zu verstehen, wie sie im nachrichtentechnischen Kommunikationsmodell dargestellt ist. Vielmehr geht man mit dem Konzept der Sicherheitskommunikation von einer systemisch-konstruktivistischen Auffassung von Kommunikation aus. Dies bedeutet, dass auch und vor allem zwischenmenschliche Kommunikationsprozesse berücksichtigt werden. Man geht dabei von der kognitiven Autonomie der kommunizierenden Personen aus: Jedes Individuum konstruiert auf Grund eigener Erfahrungen, eigenen Wissens und eigener Werte etc. seine Wahrnehmung der Welt. Im Rahmen von Kommunikation werden diese Wahrnehmungen dann miteinander abgeglichen, es erfolgt eine Verständigung. Kommunikation kann dabei natürlich nicht nur face-to-face, sondern auch mit Hilfe von Medien (als konventionalisierten Kommunikationsmitteln) erfolgen.

Das Ausbildungssystem des DRK kann grob in die drei Bereiche der Ausbildung im Rettungsdienst, der Breitenausbildung sowie der Ausbildung der Helfer, Führungs- und Leitungskräfte eingeordnet werden; besonders letztere ist im Hinblick auf die Forschungsfrage von besonderem Interesse. Die allgemeinen Ausbildungsinhalte sind im Musterausbildungsplan (MAPI) in einem thematischen Überblick festgehalten¹⁸⁷, für die Führungsausbildung existiert seit dem Jahr 2000 eine DRK-DV100¹⁸⁸. Darüber hinaus wurden im vergangenen Jahr (2010) ein einheitliches Curriculum sowie ent-

¹⁸⁷ Online findet sich hier eine Übersicht:

https://www.drkcms.de/lvw/fileadmin/Nutzer/Keller/Gruppe_1500/MAPI-bersicht.pdf

Eine Aktualisierung sowie die Lerninhalte sind zu finden unter: <https://www.drkcms.de/lvw/649.html>

sowie https://www.drkcms.de/lvw/fileadmin/bilder/Keller/Ausbildung_EE.pdf

¹⁸⁸ Diese DV basiert auf der DV 100 der Ständigen Konferenz für Katastrophenvorsorge und Katastrophenschutz (SKK) und kann unter

https://www.drkcms.de/lvw/fileadmin/bilder/Keller/DRK_DV_100.pdf eingesehen werden; in weiten Teilen weist sie starke Ähnlichkeiten zur DV100 der Feuerwehr auf.

sprechende Leitfäden für eine einheitliche (Führungskräfte-)Ausbildung erstellt und in weiten Teilen bereits verabschiedet. Hierbei handelt es sich um Mindeststandards mit Empfehlungscharakter, deren Umsetzung den einzelnen Landes- und Kreisverbänden obliegt und die spezifisch an die jeweiligen Landesgesetze angepasst werden können. Daraus resultiert der Umstand, dass eine länderübergreifende Vergleichbarkeit der Seminarinhalte nicht zwangsläufig gegeben sein muss und jede Ausbildungseinrichtung die Angebote zwar auf der gleichen Grundlage, aber entsprechend eigener Prioritäten sowie vorhandener Ressourcen ausgestaltet. Wie bereits bei der Analyse der Feuerwehrausbildung festgestellt, finden sich auch im DRK die besonders kommunikationsrelevanten Seminare zu großen Teilen in der Führungsausbildung wieder. Die entsprechenden Schulungen erfolgen dabei nach einem Aufbau-Seminar im Kreisverband an den Ausbildungsstätten des jeweiligen Landesverbandes, den Landesschulen.

Für die Erfassung der Ausbildungssituation im Hinblick auf die Vermittlung und Berücksichtigung sicherheitskommunikativer Inhalte im DRK ergibt sich folgende methodische Vorgehensweise: In einem ersten Schritt werden mittels einer Internetrecherche die ausbildenden Institutionen ermittelt, um im Anschluss daran die relevanten Lehrangebote zu erfassen. Nach Kontaktaufnahme zu den Leitern dieser Einrichtungen und/oder zuständigen Dozenten der Seminarangebote mit Kommunikationsinhalten werden diese im Rahmen von Leitfadeninterviews telefonisch zur Ausbildungssituation befragt¹⁸⁹. Das Ergebnis dieser Interviews bildet der vorliegende Bericht, der die Gesprächsinhalte unter einigen wichtigen Gesichtspunkten zusammenfasst und strukturiert wiedergibt; darüber hinaus fließen Eindrücke ein, die im Projektzusammenhang bisher im Zuge teilnehmender Beobachtungen gewonnen werden konnten.

5.3.1 Seminarangebot und Teilnehmer

Kommunikationsrelevante Inhalte finden sich wie bereits erwähnt vor allem in den Lehrgängen der Führungskräfteausbildung. Natürlich ist Kommunikation auch für alle

¹⁸⁹ Ein Leitfaden der Interviewfragen findet sich im Anhang.

An dieser Stelle sei allen Interviewpartnern und den mitwirkenden (Lehr-)Institutionen noch einmal recht herzlich für ihre Zeit und Unterstützung gedankt, besonders jenen, die eine erste Version des vorliegenden Berichts mit konstruktiven Kommentaren versehen haben.

anderen Einsatzbereiche relevant, bspw. im Bereich des Funkverkehrs, der als wichtigster Kommunikationsweg im Einsatz gilt und den Austausch zwischen Leitstelle, Rettungswagen, Notarzt etc. ermöglicht. Eine explizite Berücksichtigung erfährt die Ausbildung im Bereich Kommunikation wie auch schon bei der Feuerwehr festgestellt erst ab einer gewissen Ebene.

Die Führungslehrgänge erstrecken sich dabei auf Angebote zur Gruppen-, Zug- und Verbandsführerausbildung, der Ausbildung zum Organisatorischen Leiter im Rettungsdienst (OrgL) sowie der Stabsarbeit im Rahmen der Katastrophenschutzausbildung; auch Lehrgänge zur Verbandsarbeit sind den kommunikationsrelevanten Ausbildungsangeboten zuzurechnen. Je nach Bundesland erfolgt die Ausbildung zum Teil zusammen mit anderen Rettungs- und Hilfsorganisationen (Malteser, ASB...) und/oder an den Ausbildungsstätten der Feuerwehr, den Landesfeuerwehrschulen.

5.3.2 Inhalte und Methoden

Die Seminare umfassen neben der grundsätzlichen Erläuterung des Führungsvorgangs im Einsatz natürlich auch den Bereich der Einsatzkommunikation. Hier werden unter dem Motto „so wenig wie möglich, so viel wie nötig“ konkrete Übungen zur direkten Ansprache von Kameraden (in Form von Befehlen/Anweisungen) durchgeführt, Feedback geben und andere vergleichbare rhetorische Grundlagen werden vermittelt. Zudem erfahren auch psychologische Aspekte Beachtung, hier ganz besonders Gedanken zu Gruppendynamik.

Über die Art und Weise der Vermittlung und die angewandten didaktischen Methoden sowie über die Nutzung von E- oder Blended Learning konnten im Rahmen der Interviews keine Informationen gewonnen werden. Allerdings hat sich gezeigt, dass das DRK vermehrt versucht, Gastdozenten aus den angrenzenden Arbeitsbereichen (Feuerwehr, THW, Polizei...) in die Lehre zu integrieren, was von den Seminarteilnehmern auch positiv angenommen wird; dennoch ist man der Auffassung, dass diese Zusammenarbeit noch weiter ausgebaut und optimiert werden sollte.

5.3.3 Sicherheitskommunikation: Problembereiche

Im Rahmen der Interviews und Gespräche wurde unter anderem auch die Frage nach der Definition und Auffassung von Kommunikation im Kontext der vermittelten Lehrinhalte gestellt. Dabei stellte sich heraus, dass die grundsätzliche Bedeutung von Kommunikation von keinem der Interviewpartner abgesprochen wurde. Kommunikation ist besonders im Einsatzfall, aber auch in der Vor- und Nachbereitung als elementarer Faktor für eine erfolgreiche Einsatzbewältigung in allen befragten Institutionen anerkannt. In den untersuchten Lehrangeboten ist das Verständnis von Kommunikation derart, dass man sich der Komplexität und Dynamik von Kommunikationsprozessen durchaus bewusst ist. Daher arbeitet man in der Lehre beispielsweise mit den Kommunikationsannahmen von Watzlawick und dem anschaulichen Modell von Schulz von Thun (Vier Seiten einer Nachricht).

Vor diesem Hintergrund werden im Folgenden kommunikationsrelevante Aspekte der Lehre im Hinblick auf ihre Inhalte und Defizite vorgestellt. Aus Gründen der Übersichtlichkeit erfolgt dazu eine Gliederung in Aspekte der intra- und interorganisationalen Kommunikation; unter interorganisationalen Aspekten findet dabei auch die Kooperation mit Akteuren von Presse und Bevölkerung Berücksichtigung. Darüber hinaus werden auch die Ausbildung der Ausbilder/Trainer sowie die Hintergrundbedingungen, in deren Rahmen die Ausbildung erfolgt, berücksichtigt.

5.3.3.1 *Intraorganisationale Kommunikation*

Allgemein betrachtet kann die „normale“, alltägliche organisationsinterne Kommunikation innerhalb des DRK als weitestgehend unproblematisch betrachtet werden. In den Interviews wird zum Teil jedoch deutlich, dass auch hier durchaus Verbesserungsbedarfe in der grundständigen Kommunikationsausbildung existieren, da das klassische „Miteinander reden“ oftmals nicht funktioniert. Eine Modifikation der Ausbildung in Richtung von Team Resource Management (TRM)-Trainings zur Stärkung des Teamgedankens wäre hier evtl. hilfreich.

Im Hinblick auf die organisationsinterne Kommunikation im Einsatz stellen die technischen Übermittlungsmöglichkeiten häufig einen kritischen Faktor dar: Die Bedingungen der Funknutzung im Alltag und jene während einer Katastrophensituation unter-

scheiden sich sehr stark voneinander. Besonders während einer Katastrophe muss man feststellen, dass es zu wenige Kanäle gibt und/oder diese ähnlich wie Handynetze schnell überlastet sind; die Übertragung von Nachrichten wird dadurch (zu) langsam. Da man keinen Zugriff auf alle Informationen zur gleichen Zeit hat und es zu Verzögerungen kommt, kommt es letztlich auch häufig zu Informationsverlusten. Zudem wird die Kluft zwischen Informationsbedürfnis und Informationsmöglichkeiten deutlich: Während eines Einsatzes gibt es bei allen Beteiligten generell einen hohen Informationsbedarf. Gerade in den unteren operativen Ebenen herrscht jedoch häufig der Eindruck vor, dass Informationen (bewusst) vorenthalten werden. Daher betonen die Gesprächspartner die elementare Bedeutung und Kenntnis des Meldewesens: Das Abgeben regelmäßiger Lagemeldungen, auch wenn nichts passiert ist, kann wesentlich dazu beitragen, Informationsverlusten vorzubeugen; wichtig sei dabei allerdings, dass Meldeköpfe nicht unnötig (und zu lange) belagert werden.

5.3.3.2 *Interorganisationale Kommunikation*

Auch im DRK stellen interorganisationale Kommunikationsprobleme eine größere Herausforderung dar als die der organisationsinternen Kommunikation. Interne Probleme sind meist einfacher zu beheben, da Entscheidungswege kürzer sind und Verbesserungen schneller umgesetzt werden können. Zudem findet sich innerhalb einer Organisation ein einheitlicher Sprachgebrauch wieder – was man für die interorganisationale Zusammenarbeit nicht behaupten kann. In den Interviews wird deutlich, dass die unterschiedliche Semantik und die komplexen Begrifflichkeiten (vor allem im Katastrophenschutz) einer zielführenden, lösungsorientierten Kommunikation häufig im Wege stehen.

Zu diesem Problem der sprachlichen Verständigung kommen mit steigender Komplexität und Dynamik eines Ereignisses/Einsatzes häufig noch Unklarheiten über Zuständigkeiten, Entscheidungs- und Weisungsbefugnisse als erschwerende Einflussgrößen hinzu. Hier ist zu überlegen, wie man die dafür vorgesehenen Abläufe evtl. noch besser und einprägsamer in der Lehre vermitteln kann.

Es wird deutlich, dass es bei der Zusammenarbeit verschiedener Organisationen besonders die unterschiedlichen Organisationskulturen sind, die zum problematischen

Faktor werden (können). Umgangssprachlich formuliert bedeutet das: eine Einsatzkraft des DRK tickt anders als ein Feuerwehrangehöriger und beide unterscheiden sich noch einmal stark vom Mitglied des Krisenstabs. Besonders die Unterschiede zwischen operativ-taktischen und administrativ-organisatorischen Herangehens- und Arbeitsweisen wird von den Gesprächspartnern häufig als Ursache für Kommunikationsschwierigkeiten angeführt. Hier wird festgestellt, dass es einen hohen Bedarf an entsprechender Ausbildung, auch und vor allem im Bereich Kommunikation gibt. Zudem wird angemerkt, dass auch die EDV-gestützte Stabskommunikation schnell zu einem kritischen Faktor wird, sofern sie auf einem gesonderten System beruht, das von den alltäglich genutzten Programmen abweicht und nicht hinreichend beübt und trainiert wurde.

Die Zuständigkeit für die Anfragen von Presse und Medien liegt bei der Einsatzleitung (meist Feuerwehr), oder, je nach Art des Ereignisses, auch bei der Polizei oder dem zuständigen Kreis. Einsatzkräfte des DRK kommen so in den meisten Fällen nicht mit Medienvertretern in Verbindung, so dass die grundständige Ausbildung auch keine gesonderte Behandlung des Umgangs mit den Medien vorsieht. Hier gilt es, auch diesen Mitgliedern wenigstens in Ansätzen zu vermitteln, wie sie mit Anfragen von Medienvertretern während Einsätzen am besten umgehen sollen (verweisen auf die zuständige Pressestelle, kurz und unverfänglich erläutern, was man selbst im Einsatz tut...). Die Führungsausbildung im DRK sieht allerdings eine Beschäftigung mit dieser Thematik vor, da die Einsatzleitung (meist bei DRK-internen Einsätzen) auch beim DRK liegen und die Arbeit mit Presse- und Medienvertretern hier somit eine wichtige Rolle spielen kann. Daher wurde auch gezielt nach der Einstellung zu diesen Akteuren gefragt – mit folgendem Resultat: Insgesamt kann festgehalten werden, dass die Inhalte wie bei der Feuerwehr auch hier auf ein partnerschaftliches Miteinander ausgerichtet sind. Man ist um einen partnerschaftlichen Umgang bemüht, verweist aber auch darauf, dass die Zuständigkeiten und gesetzlichen Rahmenbedingungen beiden Seiten klar sein müssen (d.h. bspw., dass hartnäckige Medienvertreter bei Übertreten bestimmter Grenzen auch an die Polizei übergeben werden).

Vor dem Hintergrund der Annahme, dass mit den Medien „ab der ersten Einsatzminute“ zu rechnen ist, legt man in der Ausbildung gezielt Wert auf eine durchdachte, vorab geplante und strukturierte Arbeit mit den Medien. Auch wenn man sich zum

Teil der Potentiale bewusst ist, die aus einer fruchtbaren Zusammenarbeit mit Journalisten und Medienvertretern bspw. hinsichtlich des Melde- und Alarmierungswesens für die Bevölkerung oder im Bereich der Lagebilderstellung erwachsen können, sieht man die Medien trotz eines grundsätzlich kooperativen Umgangs eher als einen Akteur an, der mit Informationen versorgt werden will. Dass das DRK aber auch selbst von Wissen, Erkenntnissen und nicht zuletzt von den Medien vorliegenden Informationen in unterschiedlich denkbaren Weisen profitieren und die eigene Arbeit womöglich verbessern kann – dafür hat man (noch) keinen Blick. Eine Integration entsprechender Inhalte in die Ausbildung kann daher nur angeraten werden: Ein auf gegenseitigem Vertrauen, transparenter Kommunikation und Kenntnis sowie Verständnis der Arbeitsweise des jeweils anderen beruhendes Verhältnis zwischen DRK und den Medien sollte gezielt angestrebt werden. Ein wichtiger Aspekt in diesem Zusammenhang ist dabei der Appell zur Kontaktpflege mit lokalen Pressevertretern: Persönliche Bekanntschaft und feste Ansprechpartner zu haben sind ebenso wichtig wie die Pflege dieser Kontakte auch in „ruhigen“ Zeiten. Diese Auffassung scheint sich bisher noch nicht in vielen Lehrinstitutionen in dieser Deutlichkeit durchgesetzt zu haben¹⁹⁰.

Während die Medien durchaus als Akteure wahrgenommen werden, finden sich hinsichtlich der Einstellung zur Bevölkerung im Bereich der Katastrophenschutzausbildung nur wenige Hinweise; dies kann allerdings der Organisation des DRK geschuldet sein, die sich im Bereich der Breitenausbildung (Erste-Hilfe-Kurse etc.) gezielt mit der Bevölkerung auseinandersetzt. Eine stärkere Vernetzung der beiden Lehrbereiche könnte daher sinnvoll sein, um die Potentiale einer aktiven Bevölkerung für die eigene Arbeit im Katastrophenschutz zu erörtern und ggf. in produktive Bahnen zu lenken. Dem Umstand, dass man in Einsätzen oft auf die Mithilfe der Zivilbevölkerung angewiesen ist und daher ein gutes Verhältnis nur hilfreich sein kann, wird bisher noch zu wenig Beachtung geschenkt.

Das Bewusstsein und das Verständnis für die unterschiedlichen (Organisations-) Kulturen der involvierten Akteure sollten in der Lehre vermehrt Berücksichtigung finden

¹⁹⁰ Mittlerweile werden vom DRK Generalsekretariat auch Seminare zum Thema „Presse- und Öffentlichkeitsarbeit“ bzw. Umgang mit Medien angeboten; außerdem finden sich in den Landesverbänden vereinzelt Projekte, in denen Medienvertretern gezielt ein Einblick in die Arbeit der Einsatzkräfte im Katastrophenschutz vermittelt wird.

und im Hinblick auf die daraus erwachsenden (Kommunikations-) Schwierigkeiten verstärkt erläutert werden. Es sollte ausgesprochenes Ziel sein, Verständnis und Toleranz für die unterschiedlichen Arbeitsweisen der kooperierenden Organisationen zu entwickeln und ein Bewusstsein dafür zu schaffen, dass trotz unterschiedlicher, organisationsspezifischer Sichtweisen im Falle eines Einsatzes das reibungslose Zusammenwirken der verschiedenen Institutionen von sehr großer Bedeutung ist.

5.3.3.3 Hintergrundbedingungen

Aufgrund der Interviews kann festgestellt werden, dass sich die Art und Weise der Ausbildung insgesamt sehr unterschiedlich gestaltet: Auf der einen Seite stehen zum Teil sehr professionell agierende Ausbildungsinstitutionen, während es auf der anderen Seite einige Landesverbände gibt, die nur kleine Schulen unterhalten (können) und/oder ihre Mitglieder in den Landesfeuerwehrschulen ausbilden.

Im Hinblick auf die (Kommunikations-)Ausbildung der DRK-Führungs- und Einsatzkräfte bildet die Ausbildung der Ausbilder einen wichtigen Hintergrund, um die Ausgestaltung der Lehre besser einschätzen zu können. Hier stellt sich die Frage, wie die Trainer selbst auf ihre Lehraufgaben vorbereitet und qualifiziert werden. Neben Honorarkräften bzw. externen Fachdozenten (Feuerwehre, THW, Polizei, Journalisten...), die meist im Besitz einer pädagogischen Zusatzqualifikation sind, spielt auch das ebenfalls ehrenamtlich agierende Ausbildungspersonal des DRK selbst eine bedeutende Rolle: Die Ausbilder nehmen alle an einem mindestens zwei Tage dauernden Seminar zur erwachsenengerechten Unterrichtsgestaltung teil. Eine andere Möglichkeit stellt die Ausbildung zu Lehrrettungsassistenten dar, in deren Umfang auch eine angeleitete Praxisphase für das zu haltende Seminar durchlaufen werden muss, wobei die Performanz anhand der Leitfäden für dieses Seminar überprüft wird¹⁹¹. An dieser Stelle sei darauf verwiesen, dass es auch für die genauen Inhalte der Ausbildung der Trainer keine einheitlichen, bundesweit gültigen Vorschriften gibt.

Auch beim DRK als in weiten Teilen ehrenamtlich organisierter Institution spielt Zeit natürlich eine wichtige Rolle; immer wieder kommt es zu Problemen mit der Freistel-

¹⁹¹ Die Unterlagen hierfür befinden sich nach Aussage eines Interviewpartners zur Zeit in der Vorbereitung.

lung der Ehrenamtlichen von ihren eigentlichen Berufen¹⁹². Insgesamt scheinen die Seminare – für die ehrenamtlich Tätigen sind dies häufig Wochenend-Seminare, um der Freistellungsproblematik zu entgehen – bei einer recht guten Auslastung und kleinen Gruppengrößen unter guten Bedingungen abzulaufen. Die Gesprächspartner stellen allerdings heraus, dass die Nachfrage nach Seminaren sinkt, sobald diese auf Freiwilligkeit beruhen; aus finanziellen Gründen sinkt dementsprechend natürlich auch deren Angebot. In den meisten Fällen handelt es sich bei diesen Seminaren, die nur unzureichend wahrgenommen werden um eben die Lehrinhalte, die sich detaillierter mit Kommunikationsfragen, der Zusammenarbeit mit anderen Organisationen oder ähnlichen „weichen“ Faktoren beschäftigen. Besonders hier gilt es demnach, kommunikationsrelevante Inhalte in die verpflichtenden Seminare zu integrieren und/oder die bisher noch wenig nachgefragten Angebote in obligatorische Lehrveranstaltungen umzuwandeln.

Eine Evaluation der Lehrveranstaltungen findet in den Schulen der Interviewpartner in weiten Teilen bereits statt. Die Teilnehmer beantworten Fragebögen und die Seminare werden entsprechend umgestaltet und angepasst, um den Bedürfnissen der Schulungsteilnehmer entgegen zu kommen. Zudem findet teilweise eine umfangreiche Dokumentation sowie Auf- und Nachbereitung der Unterrichtsinhalte statt: Vorträge werden vorab zur Verfügung gestellt, als Handouts ausgegeben, zugrundeliegende und/oder weiterführende Literatur wird angegeben, etc. Da sich diese Vorgehensweise im Hinblick auf die Lernerfolge sowie auf Effizienz und Effektivität der Ausbildung positiv auszuwirken scheinen, sollte eine Übertragung und Übernahme für die anderen ausbildenden Institutionen angedacht werden; darüber hinaus ist zu überdenken, ob dieses Modell auch für die anderen Rettungs- und Hilfsorganisationen sinnvoll und realisierbar sein könnte.

Kritik wird im Zusammenhang mit der Evaluation von Übungen angemerkt. Hier lautet das Ergebnis meist sehr allgemein, dass bei der Übung Führungs- und Kommunikationsprobleme vorlagen; diese Feststellung zieht jedoch meist keine weiteren Überlegungen zu Verbesserungsmöglichkeiten etc. nach sich. Eine ehrliche, realistische

¹⁹² Aktuelle Mitgliedszahlen des DRK finden sich unter <http://www.drk.de/ueber-uns/drk-verbandsstruktur.html>; zusammen mit den anderen privaten Hilfsorganisationen (ASB, MHD, JUH) kann das DRK bundesweit ca. 600.000 Helfer in den Katastrophenschutz einbringen (http://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/BBK/DE/Publikationen/Broschueren_Flyer/DreiEbenen-einZiel.pdf;jsessionid=58A134EAD899200B5B492A894F285D55.1_cid345?_blob=publicationFile)

Auswertung wird zudem umso problematischer, je höher die entsprechende Übung angesetzt war. Handelt es sich um (organisationsübergreifende) Übungen auf höherer Ebene, so kann die Auswertung häufig nur als mangelhaft bezeichnet werden, da solche Übungen laut Evaluationsbericht immer gut und erfolgreich verlaufen.

Zudem wird kritisiert, dass keine länderübergreifende Vernetzung der Ausbildungsinstitutionen existiert. Den Gesprächspartnern ist zum Teil bewusst, dass somit potentielle Synergieeffekte, bspw. durch den Austausch von Unterrichtsmaterialien, Erfahrungen usw. nicht genutzt werden; eine solche Zusammenarbeit findet bisher nur sporadisch und gewissermaßen informell zwischen vereinzelt Landesschulen statt, sie ist allerdings nicht „von oben“ vorgegeben und wird nicht eingefordert. Auch eine fehlende Vernetzung mit anderen Rettungs- und Hilfsorganisationen sowie Medienvertretern wird bemängelt.

5.3.4 Zusammenfassung

Abschließend soll ein zusammenfassender Überblick über die wichtigsten Erkenntnisse zur Berücksichtigung kommunikativer Inhalte in den Ausbildungsgängen des DRK gegeben werden. Dabei geht es in einem ersten Schritt lediglich um die Zusammenstellung der relevanten Bereiche und weniger um Empfehlungen und konkrete Handlungsmaßnahmen. Letztere sollen mit den dafür zuständigen Experten im Rahmen eines Workshops gemeinsam erarbeitet und diskutiert werden.

Seit wann Kommunikation in der Ausbildung im DRK von Bedeutung ist bzw. an Relevanz gewonnen hat, konnte im Rahmen der Gespräche nicht exakt in Erfahrung gebracht werden. Nichtsdestotrotz heben alle Gesprächspartner die hohe Bedeutung von Kommunikation hervor, halten die Thematik aber – im Hinblick auf die bestehenden Bedarfe – für insgesamt noch immer unterrepräsentiert. Eine größere Berücksichtigung kommunikationsrelevanter Inhalte in der Lehre kann daher als gewünscht angesehen werden. Hierzu wäre zum einen eine quantitative Ausweitung der Seminare denkbar; zum anderen sollte im Hinblick auf die Motivation zur Teilnahme überlegt werden, ob man, wie oben bereits dargestellt, vermehrt Kommunikationsinhalte in die ohnehin obligatorischen Seminare einbindet und/oder bisher fakultative Seminare in verpflichtende umwandelt. Hier könnte man bspw. in Form von Wahl-Pflicht-Modulen eine breitere Palette kommunikationsrelevanter Themen abdecken, die bis-

her noch eher randständig oder gar nicht behandelt werden und dennoch den Vorlieben und Interessen der Ehrenamtlichen entgegen kommen; mögliche Inhalte könnten hier die interorganisationale Zusammenarbeit, interkulturelle Kommunikation oder vergleichbare thematische Gebiete sein.

Eine institutionalisierte Vernetzung der Landesverbände im Bereich der Ausbildung ist dringend erforderlich (wie auch schon für die Feuerwehr festgestellt wurde). Nur im Rahmen gemeinsamer Treffen können allgemeine Probleme erörtert und einheitliche Lösungswege gefunden werden, welche die Arbeit in denkbaren, Ländergrenzen überschreitenden Einsätzen stark vereinfachen würde¹⁹³. Im Rahmen verstärkter organisationsinterner Kooperationen könnte die Ausbildung generell harmonisiert und vergleichbar gemacht werden, Lehrinhalte und -aussagen könnten so besser aufeinander abgestimmt werden, Lehrmaterial ggf. standardisiert werden¹⁹⁴. Da eine Nachsorge immer nur der zweite Schritt ist, sollte auch verstärkt an einem größeren Angebot an Vorsorge und Trainings gearbeitet werden; hier mangelt es bisher vor allem an ebenenübergreifenden, vorbereitenden Zusammenschlüssen¹⁹⁵.

Neben den organisationsinternen Problemen haben sich vor allem die Kommunikationsschnittstellen und -knotenpunkte in der interorganisationalen Kommunikation als neuralgische Punkte erwiesen; eben diese gilt es mit dem Ziel einer erfolgreichen Kommunikation besonders im Auge zu behalten und diverse „Entschärfungsmaßnahmen“ in Angriff zu nehmen¹⁹⁶. Auch hier gilt es verstärkt, Schnittstellen zwischen den involvierten Akteuren, d.h. den anderen Rettungs- und Hilfsorganisationen, aber

¹⁹³ DRK-Tagungen (als Treffen der Bereitschaftsleitungen) oder der bereits bestehende Arbeitskreis der Schulleiter der Rettungsdienst-Schulen sind Veranstaltungen und Gremien, in deren Rahmen eine solche Diskussion der Ausbildung erfolgen könnte.

¹⁹⁴ An dieser Stelle sei darauf hingewiesen, dass es durchaus bereits solche Bestrebungen im DRK gibt: So wird derzeit in einem Arbeitskreis des DRK-Bundesvorstandes an der Definition der Mindestanforderungen der Ausbildung gearbeitet (Standardisierung der Helfergrundausbildung); eine Ausweitung auf andere Bereiche, die sich bspw. verstärkt mit Kommunikationsaspekten beschäftigen, ist somit durchaus denkbar.

¹⁹⁵ In diesem Zusammenhang ist ein positives Beispiel mit Bezug auf die Loveparade anzuführen: Hier war in NRW, zumindest in fortgeschrittenen Ansätzen, bereits ein Netzwerk für PSNV aufgebaut, auf das in diesem Fall zurückgegriffen werden konnte. Hier zeigt sich besonders, dass Nachsorge nur der zweite Schritt ist, der nicht vor der Vorsorge erfolgen kann.

¹⁹⁶ Hier sei darauf hingewiesen, dass analoge Interviews zur Berücksichtigung (sicherheits-)kommunikativer Inhalte in der Ausbildung auch mit Verantwortlichen von Feuerwehr und THW geführt wurden (vgl. Working-Paper No. 2; THW-Bericht folgt). Da bereits mehrfach auf Journalisten und Medien verwiesen wurde, stellt sich natürlich die Frage, ob und inwiefern hier vergleichbare Inhalte an den ausbildenden Einrichtungen gelehrt werden; auch hierzu werden Informationen zusammengestellt, Interviews sind ebenfalls angedacht.

auch Medienvertretern und evtl. der Bevölkerung herzustellen, um im Sinne der Prävention auf unterschiedliche Ereignisse vorbereitet zu sein. Die Generierung einheitlicher Standards im DRK ist daher anzustreben und eine Abstimmung und Erweiterung der Lehrinhalte in den relevanten Bereichen unter Berücksichtigung der beteiligten Akteure weiter voran zu treiben.

Die Ergebnisse wurden der Öffentlichkeit auf der SiKomm-Homepage im Downloadbereich zur Verfügung gestellt: Zwischenbericht AP Ausbildung_DRK_2011-02-22.docx

5.4 Überblick THW (Stand: 2011)

Auch das THW ist ein wichtiger Akteur im Kontext der Sicherheitskommunikation. Als Zivil- und Katastrophenschutzorganisation des Bundes nimmt es dabei im Vergleich zu anderen Hilfsorganisationen wie Feuerwehr und DRK, deren Verantwortungsbereiche durch die Gesetzgebung der Länder geregelt sind, eine Sonderstellung ein: Als Bundesorganisation ist das THW ein Bundesinstrument, auf das die Länder im Bedarfsfall zugreifen können¹⁹⁷. Trotz dieser anderen Organisationsform trägt das THW in Zusammenarbeit mit den anderen BOS wesentlich zur Bewältigung von Krisen- und Katastrophensituationen bei. Kommunikation ist dabei ein stetiger Begleiter, der den einzelnen Arbeitsprozessen vor- und/oder nachgelagert ist. Dabei kann davon ausgegangen werden, dass eine Ereignisbewältigung durchaus auch kommunikativ erfolgen kann, Sicherheitskommunikation demnach eine wichtige unterstützende Funktion bei der Wiederherstellung eines „Normalzustandes“ spielt.

Vor diesem Hintergrund stellt sich unter Beachtung der vom Projekt „SiKomm“ artikulierten Ziele die Frage, inwiefern sich die für die Ausbildung im THW zuständigen Stellen der Bedeutung von Kommunikation bewusst sind und ob sich diese kommunikativen Belange sowie die zugrunde liegenden Bedarfe in den Ausbildungscurricula, den Seminarangeboten und -inhalten wiederfinden und ausreichend berücksichtigt werden. Unter Kommunikation ist im Verständnis des Projektes nicht allein die technische Übertragung von Botschaften zwischen Sender und Empfänger zu verstehen,

¹⁹⁷ Aufgaben- und Tätigkeitsbereiche sind im THW-Gesetz festgehalten, das hier abgerufen werden kann: <http://bundesrecht.juris.de/thw-helfrg/index.html>

wie sie im nachrichtentechnischen Kommunikationsmodell dargestellt ist. Vielmehr geht man mit dem Konzept der Sicherheitskommunikation von einer systemisch-konstruktivistischen Auffassung von Kommunikation aus. Dies bedeutet, dass auch und vor allem zwischenmenschliche Kommunikationsprozesse berücksichtigt werden. Man geht dabei von der kognitiven Autonomie der kommunizierenden Personen aus: Jedes Individuum konstruiert auf Grund eigener Erfahrungen, eigenen Wissens und eigener Werte etc. seine Wahrnehmung der Welt. Im Rahmen von Kommunikation werden diese Wahrnehmungen dann miteinander abgeglichen, es erfolgt eine Verständigung. Kommunikation kann dabei natürlich nicht nur face-to-face, sondern auch mit Hilfe von Medien (als konventionalisierten Kommunikationsmitteln) erfolgen. Das bundeseinheitliche Ausbildungssystem des THW kann grob in die Bereiche der Grundausbildung, der Spezialisierung und Weiterbildung sowie die Ausbildung für Auslandseinsätze gegliedert werden. Wie bereits bei den Analysen der Ausbildung bei Feuerwehr und DRK festgestellt werden konnte, finden sich kommunikationsrelevante Ausbildungsangebote auch beim THW besonders im Bereich der Führungsausbildung.

Für die Erfassung der Ausbildungssituation im Hinblick auf die Vermittlung und Berücksichtigung sicherheitskommunikativer Inhalte werden wie bei den anderen untersuchten Organisationen folgende methodische Vorgehensweise gewählt: In einem ersten Schritt werden mittels einer Internetrecherche die ausbildenden Institutionen ermittelt, um im Anschluss daran die relevanten Lehrangebote zu erfassen. Nach Kontaktaufnahme zu den Leitern dieser Einrichtungen und/oder zuständigen Dozenten der Seminarangebote mit Kommunikationsinhalten werden diese im Rahmen von Leitfadeninterviews telefonisch zur Ausbildungssituation befragt¹⁹⁸. Als Ergebnis dieser Interviews wurde der vorliegende Bericht erstellt, der die Gesprächsinhalte unter einigen wichtigen Gesichtspunkten zusammenfasst und strukturiert wiedergibt; darüber hinaus fließen Eindrücke ein, die im Projektzusammenhang bisher im Zuge teilnehmender Beobachtungen gewonnen werden konnten. Das im Folgenden näher untersuchte Seminar ist dabei als spezialisierendes Angebot zu betrachten, das sich mit der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit im THW auseinandersetzt; für die allgemei-

¹⁹⁸ Ein Leitfaden der Interviewfragen findet sich im Anhang.

An dieser Stelle sei allen Interviewpartnern und den mitwirkenden (Lehr-)Institutionen noch einmal recht herzlich für ihre Zeit und Unterstützung gedankt.

nen Führungsseminare (Ausbildung zum Zugführer etc.) wurden keine Interviews geführt¹⁹⁹.

5.4.1 Inhalte und Methoden

Hinsichtlich kommunikationsrelevanter Inhalte beschäftigt sich das Seminar nach einer grundsätzlichen Einführung über Rolle und Selbstverständnis des THW gezielt mit der Medienarbeit und Dokumentation im Einsatz sowie im Alltag. Dazu erfolgt ein Medientraining, das die Grundlagen journalistischen Schreibens, die Erstellung von Pressemitteilungen, den Aufbau eines Presseverteilers und weitere organisatorische Aspekte wie Veranstaltungsplanung etc. vermittelt. Darüber hinaus werden Verhalten vor Mikrofon und Kamera ebenso trainiert wie das eigene Fotografieren.

Über die Art und Weise der Vermittlung und die angewandten didaktischen Methoden wurden im Rahmen der Interviews keine weiteren Informationen gewonnen. Auf Grund der aufgeführten Inhalte kann aber davon ausgegangen werden, dass die Ausbildung mit einem hohen Anteil praktischer Übungen erfolgt: Die Lehre erfolgt in weiten Teilen durch verschiedene Personen, die in dem jeweiligen Bereich beruflich tätig sind und zudem meist persönliche Erfahrungen im THW gesammelt haben; diese Integration der Gastdozenten sowie die vielen praktischen Übungen werden von den Seminarteilnehmern sehr positiv angenommen.

5.4.2 Sicherheitskommunikation: Problembereiche

Im Rahmen der Gespräche wurde unter anderem auch die Frage nach der Definition und Auffassung von Kommunikation im Kontext der vermittelten Lehrinhalte gestellt. Dabei stellte sich heraus, dass die grundsätzliche Bedeutung von Kommunikation von keinem der Interviewpartner abgesprochen wurde. Kommunikation ist besonders im Einsatzfall, aber auch in der Vor- und Nachbereitung als elementarer Faktor für eine erfolgreiche Einsatzbewältigung anerkannt; der Komplexität und Dynamik von Kommunikationsprozessen ist man sich dabei durchaus bewusst. Entsprechend gestaltet sich auch das Verständnis von Öffentlichkeitsarbeit: „Öffentlichkeitsarbeit ist alles, was ich tue und nicht tue.“ Damit fasst man die Öffentlichkeitsarbeit gewissermaßen

¹⁹⁹ Die Inhalte und Grundsätze für die Führung im Einsatz sind in der THW DV 1-100 (<http://www.thw-noerdlingen.de/download/DV1-100.pdf>) festgehalten.

als in sich geschlossenen Kreis auf, deren Aufgabe es ist, zu jeder Zeit, im Einsatz sowie im Alltag, die unterschiedlichen Kommunikationsbedarfe von Einsatzkräften, Bevölkerung, Medien etc. zu berücksichtigen und bestmöglich zu erfüllen.

Vor diesem Hintergrund werden im Folgenden kommunikationsrelevante Aspekte der Lehre im Hinblick auf ihre Inhalte und Defizite vorgestellt. In Anlehnung an die Berichte zur Ausbildung in Feuerwehr und DRK erfolgt dazu eine Gliederung in Aspekte der intra- und interorganisationalen Kommunikation, wobei unter letzterer auch die Interaktion mit Medienvertretern und der Bevölkerung zu fassen ist. Darüber hinaus werden auch die Hintergrundbedingungen berücksichtigt, in deren Rahmen die Ausbildung erfolgt.

5.4.2.1 Intraorganisationale Kommunikation

Allgemein betrachtet kann die „normale“, alltägliche organisationsinterne Kommunikation innerhalb des THW als weitestgehend unproblematisch betrachtet werden; im Verlauf der Gespräche wurden keine Missstände oder schwerwiegende Probleme im Kontext der internen Kommunikation erwähnt. Ein Vorteil, der dem THW an dieser Stelle zugute kommt, ist die bundeseinheitliche Regelung von Organisationsebenen und Ausbildungsinhalten, so dass es auch bei überörtlicher Zusammenarbeit keine Probleme gibt: Alle sind gleich ausgebildet und so können auch unterschiedliche Fachgruppen problemlos interagieren. Insgesamt betrachtet ist man sich dabei der Tatsache bewusst, dass das Handeln *aller* Akteure in ihrem Zusammenspiel und miteinander für das Stehen und Fallen „guter“, zielführender Kommunikation ausschlaggebend ist. Gegebenenfalls sollte in weiteren Interviews auf die Frage etwaiger organisationsinterner Kommunikationsprobleme nochmals gezielt eingegangen werden, so dass prinzipiell die Möglichkeit besteht, Verbesserungsbedarf in der grundständigen Kommunikationsausbildung zu artikulieren.

5.4.2.2 Interorganisationale Kommunikation

Im Rahmen des Presse- und Öffentlichkeitsseminars stellt man prinzipiell eine gute Zusammenarbeit mit den verschiedenen Akteuren der involvierten Organisationen sowie mit den Medienvertretern fest. Als eine dem BMI unterstellte Bundesorganisa-

tion ist das THW bestimmten Sprachregelungen verpflichtet, an die man sich sowohl im Einsatz als auch im Alltag während der Interaktion mit anderen Rettungs- und Hilfsorganisationen sowie im Kontext der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (PÖ) halten muss. Sollte sie während eines Einsatzes angesprochen werden, kann zunächst einmal jede Einsatzkraft über das eigene Tätigkeitsfeld kurz Auskunft geben, sollte dann aber an den PÖ-Verantwortlichen (bzw. an die Einsatzleitung) verweisen. Dieser wird im Sinne einer serviceorientierten Kommunikation die angefragten Informationen bereitstellen und ggf. an adäquate Ansprechpartner verweisen; diese werden vorher entsprechend gebrieft.

Da dem THW aufgrund der gesetzlichen Regelungen meist nicht die Einsatzleitung obliegt, kümmert man sich einsatzbegleitend zunächst einmal um die eigene (PÖ). Dabei ist es besonders wichtig, Befindlichkeiten der anderen Einsatzorganisationen zu berücksichtigen und keine verzerrte, einseitige Darstellung der Ereignisse an die Presse weiterzugeben. Darüber hinaus bietet das THW an, die PÖ auch für die anderen Organisationen zu übernehmen, was dann in Abstimmung mit den jeweils Verantwortlichen erfolgt. Hier tritt die Bedeutung klarer Absprachen besonders hervor, die nach Aussage der Interviewpartner heute bereits besser als noch vor einigen Jahren erfolgen. Hinsichtlich der Außendarstellung hat es das THW oft schwer, einen Platz in der medialen Berichterstattung zu erlangen, da es häufig erst an Einsatzstellen eintrifft, wenn die Presse den Einsatzort schon wieder verlassen hat. Daher erfolgt eine bewusste Schulung dahingehend, dass man den entsprechenden Rundfunk- und Printredaktionen eigenhändig die THW-relevanten Informationen nachreicht²⁰⁰.

Auch im Umgang mit Medienvertretern strebt man explizit ein partnerschaftliches Verhältnis an. Der Umgang mit der Presse wird als aufgeschlossen und offen bezeichnet; dieses transparente Verhalten werde von den Medienakteuren auch eingefordert. Das Seminar zielt ganz bewusst darauf ab, Verständnis und Respekt für die journalistische Arbeitsweise zu vermitteln. Den Teilnehmern wird darüber hinaus ver-

²⁰⁰ Auch wenn sich in den Leitsätzen (http://www.thw.de/cn_182/DE/THW/Selbstverstaendnis/Leitsaetze/leitsaetze_node.html) des THW der Satz findet: „Das Ansehen des THW wird von einer »auffälligen Unauffälligkeit« geprägt“, so ist es vor dem Hintergrund der Tatsache, dass man auf ehrenamtlich tätige Mitglieder angewiesen ist, verständlich, dass man im Rahmen der Ausbildung nicht nur, aber auch Wert auf die Außendarstellung und Reputation der eigenen Organisation legt.

deutlich, wie wichtig es ist, persönliche Kontakte zu Presse und Medien zu knüpfen und diese auch über den Einsatzfall hinaus zu pflegen.

Insgesamt sind die Kooperation und der Kontakt mit anderen Rettungs- und Hilfsorganisationen sowie den Vertretern der Medien durch ein Verständnis geprägt, das mit „was ich nicht kenne, kann ich nicht achten“ gut umschrieben werden kann: Im Bewusstsein unterschiedlicher Organisationskulturen und Arbeitsweisen legt man im Rahmen der PÖ-Ausbildung Wert darauf, ein Verständnis für die Verhaltensweisen anderer Akteure zu entwickeln und im eigenen Handeln zu berücksichtigen.

5.4.2.3 Hintergrundbedingungen und Verschiedenes

Ebenso wie Feuerwehr und DRK ist auch das THW in weiten Teilen ehrenamtlich organisiert²⁰¹. Daraus entstehen vergleichbare Probleme wie bei den anderen Rettungs- und Hilfsorganisationen: Längere Freistellungen sind von Seiten des Arbeitgebers meist nicht unbedingt erwünscht, dadurch ist die mögliche Dauer der Seminare beschränkt. Zudem sind die finanziellen Ressourcen für die Ausbildung allgemein begrenzt.

Momentan findet eine grundlegende Überarbeitung, Veränderung und modernere Gestaltung der Ausbildung im Bereich PÖ statt. Bisher wird das PÖ-Seminar etwa 6-8 Mal im Jahr für zwölf bis 16 Personen angeboten, wobei es relativ stark nachgefragt wird. Dies resultiert aus dem Umstand, dass man, sobald man die Funktion eines PÖ-Beauftragten im THW wahrnimmt, diesen Kurs besucht haben bzw. besuchen muss; außerdem ist das Seminar auch für andere Interessierte und Gasthörer prinzipiell geöffnet, so dass die Gruppe sich häufig aus Teilnehmern unterschiedlicher Hierarchiestufen, Freiwilligen und hauptberuflich Tätigen zusammensetzt. Die Lehrgänge finden in einer Ausbildungsstätte in Berlin, außerhalb der THW-Schulen Hoya und Neuhausen statt. Dies hat den didaktisch wertvollen Nebeneffekt, dass die Teilnehmer so direkt als „Organisation THW“ auftreten können, was zur Entwicklung und Festigung des Selbstverständnisses als Mitglied der Bundesorganisation THW bei-

²⁰¹ Nach aktuellen Zahlen sind von den ca. 80.000 THW-Mitgliedern 42.000 aktive Einsatzkräfte (http://www.thw.de/SharedDocs/Downloads/DE/Hintergrund/THW_im_Ueberblick.pdf?__blob=publicationFile); etwa 400 Personen sind PÖ-Beauftragte, von denen wiederum $\frac{3}{4}$ das Seminar bereits besucht haben.

trägt²⁰². Außerdem bietet Berlin natürlich viele Möglichkeiten der direkten Kontaktaufnahme mit den Medien, so dass neben der Vermittlung der Inhalte im „klassischen“ Unterricht auch das „praktische Erleben und Erlebnis THW“ eine wichtige Rolle einnimmt.

Ebenso wie bei den anderen Rettungs- und Hilfsorganisationen, die im Rahmen der Analyse befragt wurden, stellt sich auch beim THW die Frage nach der Ausbildung der Ausbilder. Für das PÖ-Seminar obliegt die Leitung einer ausgebildeten Journalistin. Sie gestaltet die Inhalte des Wochenlehrgangs und lädt aus einem Dozentenpool je nach Unterrichtsgegenstand das entsprechende Fachpersonal als Gastdozenten ein (Journalisten aus dem Bereich Print, TV, Radio; Fotografen; Trainer aus bestimmten Fachgruppen des THW...). Über eine etwaige Evaluation dieser und anderer Lehrveranstaltungen sowie über die Art und Weise der Dokumentation und Aufbereitung der Unterrichtsmaterialien konnten im Rahmen der Gespräche keine näheren Informationen gewonnen werden.

5.4.3 Zusammenfassung

Abschließend soll ein zusammenfassender Überblick über die wichtigsten Erkenntnisse zur Berücksichtigung und Einschätzung der Bedeutung von Kommunikation im PÖ-Seminar des THW gegeben werden. Dabei geht es in einem ersten Schritt lediglich um eine Zusammenstellung sowie die Herausstellung einiger Punkte, die ggf. verbessert werden könnten und somit weniger um Empfehlungen und konkrete Handlungsanweisungen. Letztere sollen mit den dafür zuständigen Experten im Rahmen eines Workshops gemeinsam erarbeitet und diskutiert werden²⁰³.

Insgesamt räumen die Gesprächspartner der Kommunikation eine sehr hohe Bedeutung ein²⁰⁴. Allerdings stellen sie auch fest, dass bei Betrachtung des THW als Ge-

²⁰² Ähnliche Effekte lassen sich bereits bei mehrtätigen Präsenzseminaren in den ausbildenden Einrichtungen feststellen – und dies organisationsübergreifend, nicht nur beim THW, sondern auch bei DRK und Feuerwehr. Trotz aller Einsparzwänge sollte man sich gerade in den Organisationen, die auf ehrenamtlich tätige Mitglieder angewiesen sind, dieser gruppenspezifischen Effekte sehr stark bewusst sein und diese im Hinblick auf die Wirkungsmächtigkeit der Rettungs- und Hilfsorganisationen nicht unterschätzen.

²⁰³ Zudem sollte in Erwägung gezogen werden, ob man die Befragung noch in anderen, im Hinblick auf Kommunikation als relevant erachteten Ausbildungszweigen des THW fortführt.

²⁰⁴ Dies spiegelt sich auch in den Leitlinien des THW wider, die unter anderem festhalten: „Kommunikation ist unser wichtigstes Führungsinstrument.“ (8. Leitlinie; Quelle: http://www.thw.de/cdn_182/DE/THW/Selbstverstaendnis/Leitsaetze/leitsaetze_node.html)

samtorganisation (noch) die Auffassung vorherrscht, dass doch jeder kommunizieren könne und dies daher nicht gesondert geschult werden müsse. Dennoch findet insgesamt eine Sensibilisierung für die wichtige Rolle von Kommunikation statt, entsprechende Lehrveranstaltungen werden in die Planung aufgenommen bzw. ausgeweitet und/oder verbessert. Auch die Ausbildung im Bereich PÖ wird als ausbaufähig angesehen, ein entsprechender Bedarf sei in jedem Fall vorhanden – die finanziellen Ressourcen, die für die Ausbildung (nicht) bereit gestellt werden, scheinen hierbei das größte Hindernis für eine erfolgreiche Umsetzung zu sein.

Ein großer Vorteil des THW besteht in seiner Organisationsform als Einrichtung des Bundes. Durch eine bundesweit einheitliche Ausbildung, die neben der Arbeit in den einzelnen Ortsverbänden an den beiden Ausbildungsstätten erfolgt, kommt es bei überörtlicher, intraorganisationaler Zusammenarbeit unterschiedlicher THW-Fachgruppen seltener zu Problemen, als dies bei anderen Rettungs- und Hilfsorganisationen der Fall zu sein scheint. Man vertritt daher die Auffassung, in der Lehre das Bewusstsein dafür zu schärfen, dass andere Organisationen anders organisiert und ausgebildet sind; somit nimmt man direkten Bezug auf die unterschiedlichen Organisationsformen und -kulturen, die während eines Einsatzes aufeinander treffen und bestmöglich kooperieren sollen. Auch wenn man sich dieser Problematik theoretisch bewusst ist, so existiert in diesem Bereich dennoch praktischer Handlungsbedarf in der Form, dass man ebenso bewusst an der Verbesserung der Kooperationen arbeiten möchte. Nach Aussage der Gesprächspartner erfolge die Kontaktaufnahme und der gegenseitige Austausch unter den verschiedenen, in Krisen- und Katastrophensituationen relevanten Organisationen und Akteuren noch viel zu sporadisch; auch Treffen in einem regelmäßigen Turnus finden auf lokaler Ebene nur selten statt²⁰⁵. Hier sollte ein verstärkter Austausch erfolgen: Nur im Rahmen gemeinsamer Treffen können allgemeine Probleme erörtert und einheitliche Lösungswege gefunden werden, so dass große Einsätze organisationsübergreifend besser bewältigt und erfolgreich abgeschlossen werden können.

²⁰⁵ In einigen Regionen gibt es allerdings solche „Stammtische“, die die diversen Akteure in angemessenen Abständen gemeinsam an einem Tisch versammeln; diese könnte man exemplarisch als Modellform untersuchen, um die Vorteile aufzuweisen und so ggf. auf eine flächendeckende Verbreitung solcher Zusammentreffen hinzuarbeiten.

Die Ergebnisse wurden der Öffentlichkeit auf der SiKomm-Homepage im Downloadbereich zur Verfügung gestellt: Zwischenbericht AP Ausbildung_THW_2011-02-22.docx.

5.5 Zusammenfassung: Kommunikationsausbildung bei Rettungs- und Hilfsorganisationen

Feuerwehr, DRK und THW sind wichtige Akteure im Rahmen der Bewältigung von Krisen und Katastrophen. Dabei nimmt auch die kommunikative Ereignisbewältigung eine wichtige und unterstützende Funktion wahr. Vor diesem Hintergrund stellt sich für das Forschungsprojekt SiKomm die Frage, inwiefern, in welchem Ausmaß und in welcher Art und Weise die Mitglieder dieser Rettungs- und Hilfsorganisationen in Kommunikationsbelangen geschult werden. Was ist im Rahmen der Ausbildung verbindlich vorgeschrieben oder kann fakultativ umgesetzt werden? Unter welchen Bedingungen erfolgt die Lehre und Vermittlung dieser Inhalte? In welchen Bereichen sind Defizite einer solchen sicherheitskommunikativen Schulung ersichtlich? Wo finden sich in der organisationsinternen Arbeit, aber auch in der interorganisationalen Zusammenarbeit Ansatzpunkte für die Verbesserung von Sicherheitskommunikation? Vor dem Hintergrund dieser Fragestellungen wurde die sicherheitskommunikative Ausbildungssituation in Feuerwehr, DRK und THW erfasst. Unter Kommunikation ist im Verständnis des Projektes nicht allein die technische Übertragung von Botschaften zwischen Sender und Empfänger zu verstehen, wie sie im nachrichtentechnischen Kommunikationsmodell dargestellt ist. Vielmehr geht man mit dem Konzept der Sicherheitskommunikation von einer systemisch-konstruktivistischen Auffassung von Kommunikation aus. Dies bedeutet, dass auch und vor allem zwischenmenschliche Kommunikationsprozesse berücksichtigt werden. Man argumentiert dabei mit der Annahme der kognitiven Autonomie der kommunizierenden Personen: Jedes Individuum konstruiert auf Grund eigener Erfahrungen, eigenen Wissens und eigener Werte etc. seine Wirklichkeit und hat somit gewissermaßen eine eigene Wahrnehmung der Welt. Mit Hilfe von Kommunikation werden diese Wahrnehmungen dann miteinander abgeglichen, es erfolgt eine Verständigung. Kommunikation kann dabei na-

türlich nicht nur face-to-face, sondern auch mit Hilfe von Medien (als konventionali-
sierten Kommunikationsmitteln) erfolgen.

Für die Untersuchung der Ausbildungssituation ergab sich folgende methodische
Vorgehensweise: In einem ersten Schritt wurden mittels einer Internetrecherche die
ausbildenden Institutionen ermittelt, um im Anschluss daran die relevanten Lehran-
gebote zu erfassen. Nach Kontaktaufnahme zu den Leitern dieser Einrichtungen
und/oder zuständigen Dozenten der Seminarangebote mit Kommunikationsinhalten
wurden diese im Rahmen von Leitfadenterviews telefonisch zur Ausbildungssituati-
on befragt²⁰⁶. Auf Grundlage dieser Interviews wurden Ergebnisberichte für die ein-
zelnen untersuchten Organisationen erstellt (vgl. Working Papers No. 2, 3 und 4),
welche die Gesprächsinhalte unter einigen wichtigen Gesichtspunkten zusammenfas-
sen. Darüber hinaus fließen in diese Berichte Eindrücke ein, die im Projektzusam-
menhang bisher im Zuge teilnehmender Beobachtungen gewonnen werden konnten.
Auf diese Weise können in der Ausbildung der Rettungs- und Hilfskräfte kommunika-
tionskritische Aspekte und Momente deutlich gemacht werden, die sich während
Einsätzen in der intra- und interorganisationalen Zusammenarbeit einstellen und oft-
mals zu kommunikativen Missverständnissen, mangelhafter oder gar fehlender Kom-
munikation führen.

Der vorliegende Arbeitsbericht soll einen Überblick über die Ergebnisse und Erkennt-
nisse dieser Einzeluntersuchungen liefern und dabei weniger auf organisationspezifi-
sche Sachverhalte eingehen, sondern vielmehr übergreifende Zusammenhänge, Ge-
gebenheiten und Forschungsdesiderate im Kontext der Sicherheitskommunikation
verdeutlichen. Als Ausblick weist der Bericht einige erste Ansatzpunkte auf, wie ein
Lehr- und Lernmodul „Sicherheitskommunikation“ inhaltlich gestaltet werden könnte,
um bestehenden Kommunikationsproblemen adäquat und ergebnisorientiert zu be-
gegnet.

²⁰⁶ Ein Leitfaden der Interviewfragen findet sich im Anhang. An dieser Stelle sei allen Interviewpart-
nern noch einmal recht herzlich für ihr Interesse und ihre Zeit gedankt, ebenso wie denjenigen, die
durch ihre hilfreichen Kommentare und konstruktiven Anmerkungen diesem Bericht noch einige wich-
tige Aspekte hinzufügen konnten.

5.5.1 Seminarangebote und Teilnehmer

Lehrangebote und Seminare mit einer besonderen Berücksichtigung von Kommunikation finden sich vor allem in den Lehrgängen der Führungskräfteausbildung. Natürlich hat Kommunikation auch in allen anderen Einsatzebenen eine relevante Funktion und kann generell als ein Problemlösungsinstrument angesehen werden. Da die Arbeit der Rettungs- und Hilfsorganisationen sehr stark durch ehrenamtliches Engagement geprägt ist, scheint es im Hinblick auf die zeitlichen Ressourcen, die für eine adäquate (fachliche) Ausbildung zur Verfügung stehen, nicht verwunderlich, dass in der grundständigen Lehre nicht explizit und umfassend auf Kommunikation als solche eingegangen wird. Detaillierte Betrachtung findet die Thematik somit erst ab einer bestimmten Ebene im Ausbildungsverlauf, nämlich dann, wenn es sich um Führungsaufgaben und den Erwerb von Führungskompetenzen handelt.

Diese Inhalte werden vor allem im Rahmen der Führungsausbildung bei Feuerwehr, DRK und THW vermittelt, sie sind bspw. Teil der Zug-, Gruppen- und Verbandsführer- oder der Weiterbildung zum Organisatorischen Leiter Rettungsdienst (OrgL). Unter Seminartiteln wie „Menschenführung“ oder „Führen und Leiten von Gruppen“ finden sich Kommunikationsinhalte in unterschiedlicher Gewichtung wieder. Etwas ersichtlicher ist die Beschäftigung mit Kommunikationsprozessen naturgemäß in Angeboten, die sie bereits im Namen tragen, wie etwa bei „Presse-, Medien- und Öffentlichkeitsarbeit“ oder „Stabsarbeit im S5 (Presse und Medien)“. Neben der (Führungs-)Ausbildung der operativ-taktischen Ebene wurde somit auch die Schulung und Weiterbildung der administrativ-organisatorischen Ebene im Rahmen der Ausbildung von Krisen- und Verwaltungsstäben berücksichtigt. Erwähnung fanden darüber hinaus Angebote zu „Interkultureller Kommunikation“ und der „Zusammenarbeit mit anderen Organisationen“; beide Bereiche finden ebenso wie genderspezifische Aspekte in der Lehre in Relation zu anderen Angeboten eher selten Berücksichtigung. Themen wie Stressbewältigung und Psychosoziale Unterstützung (PSU) oder die Leitstellenausbildung wurden in dieser ersten Erhebungsrunde nur marginal einbezogen. Hinsichtlich der Didaktik soll lediglich kurz erwähnt werden, dass die Methoden gängigen pädagogischen Vorgehensweisen folgen, wie man sie etwa aus der Erwachsenenbildung kennt. Neben Frontalunterricht finden sich dabei auch Gruppenarbeit, Rollenspiele und andere Methoden für die Vermittlung der Lehrinhalte wieder. Anlau-

fende Veränderungsprozesse sind hinsichtlich des Faktors „Präsenz in Veranstaltungen“ zu konstatieren: An einigen ausbildenden Institutionen finden sich vermehrt Angebote zum E- und/oder Blended-Learning. Noch ist diese Entwicklung nur vereinzelt festzustellen, für die Zukunft wird mit einer Erweiterung dieses Angebots gerechnet²⁰⁷.

Während an anderer Stelle noch genauer auf die Ausbilder und Trainer eingegangen wird, sei hier auf die Zusammenarbeit mit Gastdozenten und anderen Experten hingewiesen, die bei einem Großteil der interviewten Institutionen auch und vor allem im Sinne praktischer Übungen praktiziert wird. Es handelt sich dabei u.a. um Kooperationen mit Universitäten, (lokalen) Medien- und Pressevertretern oder Angehörigen anderer BOS. Auch die Ausbildung an Einrichtungen anderer Organisationen, die teilweise sogar in gemeinsamen Seminaren mit Angehörigen dieser Organisationen erfolgt, soll nicht unerwähnt bleiben, auch wenn hier bisher lediglich vereinzelte Angebote festzustellen waren.

5.5.2 (Sicherheits-)Kommunikation

Im Kontext der Sicherheitskommunikation spielt die Einsatzkommunikation, u.a. im Zusammenhang mit dem Führungsvorgang, aber auch im Hinblick auf die technischen Möglichkeiten und Probleme, die mit ihr einhergehen, eine besondere Rolle. Auch andere Felder von Kommunikation, etwa im grundständigen Bereich der Personal- und Mitarbeiterführung, in der generellen und einsatzspezifischen Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sowie in der Einsatznachsorge werden in den unterschiedlichen Ausbildungsangeboten berücksichtigt.

Im Rahmen der Interviews und Gespräche wurde unter anderem auch die Frage nach der Definition und Auffassung von Kommunikation im Kontext der vermittelten Lehrinhalte gestellt. Dabei zeigt sich, dass die grundsätzliche Bedeutung von Kommunikation von keinem der Interviewpartner abgesprochen wird. Kommunikation wird besonders im Einsatzfall, aber auch in der Vor- und Nachbereitung als elementarer Faktor für eine erfolgreiche Einsatzbewältigung in allen befragten Institutionen

²⁰⁷ An dieser Stelle soll nicht tiefer auf die Vor- und Nachteile dieser Lehrform eingegangen werden (vgl. dazu die entsprechende Anmerkung im Working Paper zur Feuerwehrausbildung (Working Paper No. 2, S. 6, Anm. 6)); hingewiesen sei hier lediglich auf das sich generierende Spannungsfeld zwischen Ehrenamt – Zeitaufwand – Freistellung – social factors einer Präsenzveranstaltung.

erachtet. In den untersuchten Lehrangeboten ist das Verständnis von Kommunikation derart, dass man sich der Komplexität und Dynamik von Kommunikationsprozessen durchaus bewusst ist. Daher arbeitet man in der Lehre häufig mit geläufigen Kommunikationsannahmen, etwa derjenigen von Paul Watzlawick („Man kann nicht nicht kommunizieren“) oder dem anschaulichen Modell von Friedemann Schulz von Thun (Vier Seiten einer Nachricht).

In den Arbeitsberichten zur Ausbildungssituation in den einzelnen Organisationen wurde bereits detailliert auf kommunikationsrelevante Seminarinhalte und Themenfelder eingegangen (vgl. Working Paper No. 2 – 4). Daher soll an dieser Stelle keine Wiederholung stehen, sondern vielmehr eine übergreifende Zusammenstellung derjenigen Problembereiche erfolgen, die im Hinblick auf Sicherheitskommunikation als besonders bedeutend eingestuft werden.

5.5.3 Allgemeine Kommunikationsprobleme

In allen befragten Organisationen wird die „normale“, alltägliche Kommunikation als eher unproblematisch umschrieben; hier kommt es höchstens zu persönlichen Unstimmigkeiten. Gestützt durch die Aussagen der Interviewpartner sowie eigene Erkenntnisse im Rahmen von Krisen- und Katastrophen(schutz)übungen kann jedoch festgehalten werden, dass – unabhängig, um welche Organisation es sich handelt – oftmals grundsätzliche „Kommunikationsregeln“ nicht beachtet werden (wie bspw. Zuhören, aussprechen lassen etc.). Dies gilt sowohl für die Alltagskommunikation als auch und besonders für das generelle Kommunikationsverhalten im Einsatz.

Geht man etwas tiefer an diese Problematik heran, stellt man fest, dass gerade während Einsätzen vorgeschriebene Kommunikationswege im Meldewesen nicht eingehalten werden. Im Kleinen mag das vielleicht nicht unmittelbar zu Problemen führen, im Ganzen betrachtet kann es aber für den Erfolg oder Misserfolg eines Einsatzes eine wichtige Rolle spielen. An diesem Punkt gilt es zu hinterfragen, warum diese Durchgriffe erfolgen und welche Schwierigkeiten sich womöglich hinter dieser „falschen“ Kommunikation verstecken: Steht die zuständige Führungskraft unter Stress? Ist sie ungenügend ausgebildet und/oder geübt? Ist das Vertrauensverhältnis zu über- bzw. untergeordneten Funktionsträgern gestört?

Im Hinblick auf die Lehre wäre demnach zu überlegen, wie man diese Missstände, die den Fragen zugrunde liegen, beheben kann, um somit letztlich auch die Kommunikation wieder zu verbessern. Deutlich wird hierbei, dass vor allem die Ausbildung der Führungsqualitäten und -kompetenzen verstärkt Beachtung finden sollte. Darüber hinaus sollten die Potentiale allgemeiner Kommunikationsschulungen und/oder Teamtrainings für alle Einsatzkräfte in Erwägung gezogen werden.

Weitere, dem allgemeinen Bereich zuzurechnende Kommunikationsprobleme treten im Bereich der Technik auf. Hier sind es häufig fehlende Funkkanäle und/oder am Alltag orientiertes Funkverhalten, das jedoch im Ereignisfall schnell zu Schwierigkeiten wie etwa Belagerung von Meldeköpfen etc. führen kann (Stichwort: Funkdisziplin). Die Kluft zwischen hohen Informationsbedarfen und z.T. geringen bzw. eingeschränkten Informationsmöglichkeiten stellt ein Problem für alle beteiligten Akteure dar.

Die hohe Bedeutung von Kommunikation auch und vor allem im Meldewesen sollte in der Lehre verstärkt verdeutlicht werden (etwa die Notwendigkeit regelmäßiger Information, denn bspw. kann auch der Hinweis „keine Änderung“ eine lösungsrelevante Information darstellen). Wie man dies für die Ausbildung konkret umsetzen und adäquat vermitteln kann, ist Gegenstand der Diskussion mit den dafür zuständigen Aus- und Weiterbildungsverantwortlichen der verschiedenen Organisationen.

5.5.4 Schwierigkeiten in der organisationsübergreifenden Kommunikation

Die interorganisationalen Kommunikationsprobleme stellen oftmals eine wesentliche größere Herausforderung dar. Können interne Schwierigkeiten wegen kürzerer Entscheidungswege und schnellerer Umsetzbarkeit von Verbesserungsvorschlägen meist zügig behoben werden, gestaltet sich dieser Prozess bei organisationsübergreifenden Problematiken deutlich schwieriger und komplexer.

Die Experteninterviews haben einige Problembereiche verstärkt angesprochen: Zum einen kommt es besonders im Hinblick auf einen uneinheitlichen Sprachgebrauch immer wieder zu Kommunikationsschwierigkeiten und Missverständnissen. Die kom-

plexen Begrifflichkeiten, vor allem im Katastrophenschutz, werden zum Teil unterschiedlich, anders oder gar nicht verwendet; besonders in einer länderübergreifenden Zusammenarbeit führt dies zu erheblichen Schwierigkeiten.

Hier gilt es, eine einheitliche, organisations- und institutionsübergreifende Grundlage und Nutzung der Begriffe noch stärker als bisher zu verfolgen; dies sollte sowohl auf konzeptioneller Ebene als auch bei der Vermittlung der Begrifflichkeiten in der Lehre berücksichtigt werden. Zudem sollte die Verwendung auch explizit geübt werden; idealerweise sind diese Kommunikationen fester Bestandteil der anschließenden Übungsevaluationen.

Andere Probleme, die letztlich auch zu unangemessener Kommunikation führen können, sind die unklaren und/oder ungeklärten Zuständigkeiten im Kontext des Katastrophenschutzes; Entscheidungs- und Weisungsbefugnisse scheinen hier oft nicht eindeutig geklärt bzw. bekannt zu sein. An dieser Stelle ist auch die Thematik des Rollenverständnisses anzusetzen, denn im Einsatzfall muss ein Rollenwechsel vollzogen werden, der häufig ebenfalls von Kommunikationsschwierigkeiten begleitet wird (bspw. muss man sich einem OrgL unterstellen oder ist als Angehöriger der Feuerwehr nun plötzlich Mitglied des Verwaltungsstabes).

Hier ist zu überlegen, wie man die dafür vorgesehenen Abläufe evtl. noch besser und einprägsamer in der Lehre vermitteln kann.

Probleme in der interorganisationalen Kommunikation tauchen sowohl zwischen den operativ-taktischen Kräften der verschiedenen Einsatzorganisationen als auch in deren Zusammenarbeit mit administrativ-organisatorisch Tätigen auf. Als Ursache für diese Kommunikationsschwierigkeiten können die unterschiedlichen Organisationskulturen betrachtet werden. Sie treffen im Falle eines Großereignisses und dessen gemeinsamer Bewältigung in vielfacher Art und Weise aufeinander. Dabei ist jedoch nicht allein der kulturelle Unterschied zwischen (operativ-taktisch tätigen) Einsatzkräften und (administrativ-organisatorisch agierenden) Angehörigen der Krisen-/Verwaltungsstäbe als problematisch anzusehen, sondern auch die unterschiedlichen Kulturen der Rettungs- und Hilfsorganisationen selbst stellen ein kritisches Moment dar.

Diese unterschiedlichen Organisationskulturen der involvierten Akteure sollten in der Lehre vermehrt Berücksichtigung finden und im Hinblick auf die daraus

erwachsenden (Kommunikations-)Schwierigkeiten verstärkt erläutert werden. Ziel sollte es sein, ein Verständnis und Toleranz für die unterschiedlichen Arbeitsweisen der kooperierenden Organisationen zu entwickeln und ein Bewusstsein dafür zu schaffen, dass trotz unterschiedlicher, organisationsspezifischer Sichtweisen auf eine Lage eine adäquate Problemlösung nur gemeinsam erarbeitet werden kann.

Ein verstärktes gemeinsames Beüben unterschiedlicher kritischer (Kommunikations-)Szenarien inkl. einer adäquaten Evaluation könnte hier wesentlich dazu beitragen, die Defizite der interorganisationalen Kommunikation noch detaillierter sichtbar zu machen, so dass diese Prozesse letztlich durch entsprechende Maßnahmen verbessert werden können.

5.5.5 (Zusammen-)Arbeit mit den Medien

Auch wenn die (Zusammen-)Arbeit mit den Medien natürlich ebenfalls unter den Aspekt der interorganisationalen Kommunikation zu zählen ist, soll sie hier doch gesondert behandelt werden. Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (PÖ) bzw. der Umgang mit Medienvertretern stellen Bereiche dar, in denen man bei den ausbildenden Institutionen verstärkten Handlungs- und Ausbildungsbedarf sieht, so der Eindruck aus den Experteninterviews.

Grundsätzlich ist auch hier das Aufeinandertreffen unterschiedlicher Organisationskulturen hervorzuheben, mit dem wie oben bereits erläutert bestimmte Kommunikationsschwierigkeiten einher gehen können. Wenn die Zuständigkeiten für die PÖ im Einsatz auch meist bei der Feuerwehr liegen, so müssen sich doch auch die anderen Organisationen die Bedeutung der Medien in unserer heutigen Zeit bewusst machen. Hier gilt es, die Vorteile guter Medien- und PÖ-Arbeit zu erkennen, die der eigenen Organisation auch über ein konkretes Ereignis hinaus von Nutzen sein kann. Ebenso wie bei der Zusammenarbeit mit anderen Rettungs- und Hilfsorganisationen oder Vertretern von Behörden sollte auch hier im Vordergrund stehen, dass ein Verständnis für das Verhalten, die Arbeitsweise und die Bedürfnisse von Journalisten und Medienvertretern entwickelt wird. Nur auf diese Weise kann gemeinsam an einer adäquaten und schnellen Problemlösung gearbeitet werden. Diese Maßstäbe sind natürlich in gleicher Weise auch an die Medienvertreter und deren Ausbildungs-

/Schulungshintergrund zu richten. Neben diesem grundsätzlichen Verständnis für die Arbeit und Verhaltensweisen des Gegenübers ist unter rechtlichen Aspekten zu beachten, dass die Zuständigkeiten und gesetzlichen Rahmenbedingungen beiden Seiten klar sein müssen, um den eigenen Kompetenzbereich nicht zu überschreiten.

Mit dem Ziel, ein partnerschaftliches Miteinander mit den Medien anzustreben ist die hohe Bedeutung persönlicher Bekanntheit und guter Kontaktpflege gerade für den Ereignisfall nicht zu unterschätzen. Im Rahmen regelmäßiger Treffen, bspw. in Form von Stammtischen, kann man dem Ziel eines kooperativen Verhältnisses zu den Medien einen Schritt näher kommen; ein besonderer Fokus ist hier auf die lokalen Kontakte und Medienvertreter vor Ort zu richten. Darüber hinaus ist unter dem Aspekt, dass bei einem Ereignis von vornherein mit „den Medien“ zu rechnen ist, eine entsprechende Vorbereitung sehr zu empfehlen. Soviel wie möglich sollte bereits im Voraus geplant, erstellt und strukturiert werden (bspw. Vorlagen für Pressemitteilungen, Dark Sites im Internet, Checkliste für die Organisation einer Pressekonferenz etc. pp.; wichtig ist in diesem Zusammenhang natürlich auch die schnelle Verfügbarkeit dieser Unterlagen).

Ein verstärktes Angebot bzw. eine verstärkte Nutzung der bereits bestehenden PÖ-Seminare sollten daher in den Überlegungen der Schulungsorganisation vermehrt berücksichtigt werden. Im Hinblick auf die inhaltliche Gestaltung wird eine Vernetzung und ein Austausch bereits existierender Materialien angeraten; in gemeinsamen Workshops der Ausbildungsverantwortlichen könnten die Möglichkeiten sowie eine einheitlichere Handhabung der Zusammenarbeit mit Medien- und Pressevertretern erörtert und diskutiert werden. Darüber hinaus sind auch die sogenannten „Neuen Medien“ mit ihren spezifischen Produktions-, Distributions- und Nutzungsbedingungen unbedingt zu berücksichtigen. Zudem könnte in diesem Zusammenhang darüber diskutiert werden, Medienvertreter nicht mehr lediglich als „Informationsnehmer“ zu betrachten, sondern in ihnen auch „Lieferanten“ womöglich exklusiver und/oder einsatzrelevanter Informationen zu sehen.

5.5.6 Einstellung zur Bevölkerung

Auf die Einstellung der untersuchten Organisationen zur Bevölkerung und ob bzw. wie sich dieses Verständnis konkret in den Seminarinhalten widerspiegelt, finden sich generell nur wenige Hinweise. Tendenziell scheint die Auffassung des „unmündigen Bürgers“ vorzuherrschen, der sich im Einsatzfall als „Gaffer“ an der Einsatzstelle befindet und somit ein potentielles Hindernis darstellt. Höchstens im Kontext der eigenen PÖ werden Möglichkeiten aufgezeigt, wie man die Bevölkerung bspw. durch einen Tag der Offenen Tür oder ähnliche Veranstaltungen erreichen kann. Im Hinblick auf interkulturelle Fragestellungen scheint man sich der Problematik, dass Bürger mit Migrationshintergrund durch solche Veranstaltungen meist gar nicht erst erreicht werden, (noch) nicht bewusst zu sein.

In Einsätzen ist man oft auf die Mithilfe der Zivilbevölkerung angewiesen, sie haben häufig wichtige Informationen zu Ereignishergang, Ortskenntnis etc. Daher ist auch im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit der Bevölkerung ein gutes Verhältnis anzustreben. Dem Aspekt „Was kann ich Hilfreiches und Nützliches von der Bevölkerung erfahren?“ wird allerdings meist noch zu wenig Beachtung geschenkt; hier bietet sich bspw. ein guter Ansatzpunkt, um die Gafferproblematik in etwas Positives umzukehren. Die Entwicklungen, die sich im Bereich der Neuen Medien und deren Nutzung durch die Bevölkerung abspielen, bleiben ebenfalls in weiten Teilen unbeachtet bzw. steht man diesen Entwicklungen eher kritisch gegenüber (Bsp.: Film- und Fotohandy z.T. mit Internetzugang, Facebook, Twitter etc.). Bisher finden sich noch keine Anknüpfungspunkte, inwiefern die von der Zivilbevölkerung zusammengestellten Informationen für die eigene Arbeit von Bedeutung sein könnten und ob bzw. inwiefern die Bevölkerung ein vertrauenswürdiger Partner sein kann, um für die eigenen Bedarfe „eingespannt“ zu werden.

Über den Umgang mit dieser Thematik gilt es in den entsprechenden Fachgremien zu diskutieren; hinsichtlich der Gestaltung der Lehrinhalte ist die Einstellung zur Bevölkerung dahingehend zu überdenken, dass man sie verstärkt als mündige Bürger und evtl. sogar als potentielle Informationslieferanten wahrnimmt.

5.5.7 Hintergrundbedingungen der Ausbildung

Die Rahmenbedingungen für die Ausbildung wurden für die einzelnen Organisationen bereits ausführlich beschrieben und erläutert; daher soll an dieser Stelle abermals nur ein knapper Überblick gegeben werden. Grundsätzlich kann festgehalten werden, dass unabhängig davon, um welche der befragten Organisationen es sich handelt, Zeit und finanzielle Mittel besonders knappe Ressourcen im Kontext der Ausbildung sind. Als mögliche Gründe seien hier schlagwortartig exemplarisch das Ehrenamt, die Freistellung durch den Arbeitgeber sowie allgemeine Kürzungen in den Haushalten der Länder genannt; weitere Aspekte ließen sich zweifelsohne ergänzen.

Da die Qualität und Gestaltung der Lehre immer auch von den jeweiligen Lehrenden abhängt, findet sich in den Interviews zusätzlich eine Frage zur Ausbildung der Ausbilder. Hier kann stark verallgemeinert festgehalten werden, dass sich besonders unter den älteren Lehrenden viele Autodidakten finden, die sich pädagogische Fertigkeiten selbst angeeignet haben, während in den jüngeren Generationen eine pädagogische Ausbildung oder Didaktikschulung bereits fest etabliert und in den entsprechenden Curricula vorgesehen sind. Darüber hinaus arbeitet man oft mit Gastdozenten und/oder Experten anderer Rettungs- und Hilfsorganisationen, die bestimmte Bereiche der Lehre abdecken. Hier sind bereits gute Grundsteine für eine weitere Vernetzung der Ausbildung – auch und vor allem im Hinblick auf kommunikationsrelevante Inhalte – gelegt, die es auch weiterhin verstärkt zu nutzen und zu erweitern gilt.

Die Recherche hat ergeben, dass die Nachfrage nach vielen der kommunikationsrelevanten Seminare oft nur sehr gering ist und/oder diese Seminare nur selten angeboten werden. Einer der Gründe ist auch hier, dass schlicht die finanziellen Mittel fehlen, um diese zunehmend an Bedeutung gewinnenden Themen in der Lehre behandeln zu können. Darüber hinaus kann aber auch festgestellt werden, dass die Teilnahme an solchen Seminaren meist fakultativ ist und sich daher vor allem Personen mit der Kommunikationsthematik auseinandersetzen, die sich ohnehin schon damit befassen und sich etwaiger fehlender Kompetenzen bewusst sind. In Anbetracht der Tatsache, dass nicht jeder eine geborene Führungskraft oder ein Pressesprecher ist, kann es natürlich nicht darum gehen, jede Einsatzkraft in diesem Bereich zu schulen und weiterzubilden. Vielmehr sollte es darum gehen, in der

grundständigen Ausbildung ein Bewusstsein für die hohe Bedeutung von Kommunikation zu verdeutlichen und grundlegende kommunikative Fähigkeiten zu vermitteln. Im Rahmen einer Spezialisierung können dann für entsprechend Interessierte und Qualifizierte Seminare angeboten werden, die sich detailliert mit kommunikationsrelevanten Bereichen wie Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, interkultureller Kommunikation oder auch Organisationskommunikation/Personalführung auseinandersetzen. In Ansätzen wird diese Vorgehensweise bereits praktiziert.

Es kann festgehalten werden, dass je gehobener der Dienstrang ist, desto mehr Zeit auch für kommunikationsrelevante Inhalte zur Verfügung steht; lediglich eine stärkere Berücksichtigung und Vermittlung grundlegender Kommunikationsaspekte wäre hier wünschenswert. Problematisch ist bei solchen Vorschlägen, besonders im Hinblick auf spezialisierende Kommunikationsseminare, dass es hier an qualifizierten Ausbildern und Dozenten mangelt; hier gilt es demnach, die Fort- und Ausbildung der Trainer bei einer Umgestaltung ebenfalls anzupassen und auszubauen.

Hinsichtlich der Nachfrage der Seminare kann festgestellt werden, dass wegen geringer Ereignishäufigkeiten oftmals eine Legitimationsgrundlage fehlt, warum bestimmte Angebote überhaupt wahrgenommen werden sollten; dies gilt auch und vor allem für die kommunikationsrelevanten Seminare. Großereignisse – wenn man den überhaupt jemals an einem beteiligt war – liegen oftmals schon so weit zurück, dass weder die Relevanz noch die Notwendigkeit für entsprechende Schulungen (vor allem im Bereich des Katastrophenschutzes) erkannt werden. Dabei weisen gerade Ereignisse, in denen der Katastrophenschutz zum Tragen kommt durch ihre Vielzahl involvierter Akteure einen hohen Grad an Komplexität und Dynamik auf, der eine adäquate Kommunikation besonders wichtig werden lässt. Somit geht es an dieser Stelle häufig zunächst einmal darum, die Schulung prinzipiell zu rechtfertigen und ihre Bedeutung zu betonen. Darüber hinaus fällt es den befragten Personen immer wieder auf, dass Abläufe und Prozesse im Schulungsraum klar zu sein scheinen, in den Einsätzen (teilweise auch bereits in den Übungen und Simulationen, die im Rahmen der Seminare stattfinden) dann aber alles oft ganz anders verläuft.

Diese Missstände zwischen theoretischer Erarbeitung der Seminarinhalte im Vergleich zur praktischen Umsetzung des Gelernten gilt es zu beheben. Nach

entsprechender Ursachenforschung sollte dementsprechend in Erwägung gezogen werden, die Unterrichtsgestaltung ggf. zu modifizieren, verstärkt Evaluationen durchzuführen und den aktiven Austausch mit den Teilnehmern zu suchen, um so die Missstände beheben zu können.

Im Rahmen der Interviews fällt auf, dass eine Evaluation der Lehrveranstaltungen an vielen Schulen bzw. ausbildenden Institutionen bereits stattfindet. Auf die Defizite und Mängel, die dadurch ersichtlich werden, versucht man möglichst umgehend durch eine Umstrukturierung und Anpassung der Seminare einzugehen; Bedürfnisse und Anregungen der Teilnehmer finden so schnell Gehör und eine Verbesserung der Lehre kann erfolgen. In einigen wenigen Fällen findet zudem eine umfassende Dokumentation sowie Auf- und Nachbereitung der Unterrichtsinhalte statt (bspw. werden Vorträge vorab zur Verfügung gestellt, als Handout ausgegeben, weiterführende Literatur/Links wird angegeben etc.).

Da sich diese Vorgehensweise im Hinblick auf die Lernerfolge sowie auf Effizienz und Effektivität der Lehre positiv auszuwirken scheinen, sollte eine Übertragung und Übernahme organisationsunabhängig auch für andere ausbildende Institutionen angedacht werden.

Kritisch anzumerken ist in diesem Zusammenhang die mangelhafte oder fehlende Evaluation von Übungen. Eine realistische und ehrliche Auswertung findet hier oftmals nicht statt. Darüber hinaus ist festzustellen, dass gemeinsames Üben zwar prinzipiell angedacht ist, bisher aber noch eher selten durchgeführt wird – auch und vor allem, weil dazu keine Verpflichtung besteht. Besonders bei diesen seltenen organisationsübergreifenden und größer angelegten Übungen ist die anschließende Auswertung als defizitär zu bezeichnen. Häufig stellt man hier recht allgemein „Führungs- und Kommunikationsprobleme“ fest, ohne detailliert auf spezifische Problembereiche einzugehen und/oder Verbesserungsmaßnahmen in Angriff zu nehmen.

Eine aussagekräftige und vergleichbare Evaluation der (kommunikationsrelevanten) Lehrangebote könnte wichtige Hinweise auf Verbesserungsbedarfe in der Ausbildung liefern; die zugehörigen Ansatzpunkte für Verbesserungsmaßnahmen werden bei einer solchen Beurteilung gewissermaßen direkt „mitgeliefert“ und erleichtern so bereits eine Qualitätssteigerung der Lehre insgesamt.

Ebenfalls kritisch zu betrachten ist die momentan in weiten Teilen noch sehr unbefriedigend ausgestaltete (länderübergreifende) Vernetzung der verschiedenen Ausbildungsinstitutionen, sowohl innerhalb der einzelnen Organisationen als auch interorganisational. Selbst wenn ein Austausch stattfindet, so ist er meist sporadisch oder auf informeller Ebene; über einen regelmäßig erfolgenden und/oder institutionalisierten Austausch mit den Medien (Institutionen, Journalisten oder mediennahe Verbände wie bspw. DJV) finden sich keine Hinweise.

Im Sinne der Nutzung von Synergieeffekten wäre es sicher hilfreich, wenn es im Rahmen regelmäßiger Treffen die Möglichkeit zum Austausch und konstruktiven Diskurs gäbe; dieser könnte bspw. in unterschiedlichen Arbeitsgruppen innerhalb sowie zwischen den verschiedenen Rettungs- und Hilfsorganisationen, bzw. im Kontext der Stabsarbeit auch in Zusammenarbeit mit den entsprechenden Behörden erfolgen.

5.5.8 Modul „Sicherheitskommunikation“

Die hohe Bedeutung von Kommunikation im Einsatzfall wird von keinem der Interviewten in Frage gestellt. Sie ist sowohl für die intraorganisationale Arbeit als auch für die Zusammenarbeit der unterschiedlichen Rettungs- und Hilfsorganisationen und BOS eine elementare Grundlage. Wenn man sich der Tatsache bewusst ist, dass für eine adäquate Problemlösung das Handeln *aller* Akteure in ihrem Zusammenspiel und Miteinander ausschlaggebend ist, kann man sich auch leicht die Potentiale von Sicherheitskommunikation verdeutlichen: Auf der Basis von gegenseitigem Vertrauen und einem Verständnis für die Arbeits- und Denkweise des Gegenübers kann die Handlungsfähigkeit der einzelnen Akteure durch und mit Hilfe von Sicherheitskommunikation erhöht werden. Hier gilt es nun, entsprechende Aspekte in die Lehrangebote der verschiedenen Institutionen und Organisationen einfließen zu lassen, so dass darauf die intra- und interorganisationale Zusammenarbeit aufbauen kann.

Das Modul „Sicherheitskommunikation“ kann und soll kein eigenständiges, in sich geschlossenes Seminarangebot werden; dies wäre auf Grund der knappen finanziellen und zeitlichen Ressourcen auch kaum zu realisieren. Betrachtet man die vielen unterschiedlichen Bereiche der untersuchten Ausbildungsangebote, in denen Kommunikation relevant ist, würde dies auch wenig Sinn machen – Kommunikation zieht

sich wie ein roter Faden durch die verschiedenen Lehrgänge der befragten Institutionen und Organisationen und weist dabei doch immer andere Facetten, Aspekte und Zusammenhänge auf. Im Verständnis des Projektvorhabens kann es – auch mangels Expertise – nicht zielführend sein, im Alleingang konkrete, einsatzspezifische Handlungsanweisungen zu erstellen und lediglich mit der Bitte um Berücksichtigung an die Ausbildungsinstitutionen weiterzuleiten. Vielmehr soll der Ansatz verfolgt werden, gemeinsam relevante sicherheitskommunikative Modulbausteine zu erarbeiten und diese in die organisationspezifisch vorgesehenen Seminare zu integrieren.

In diesem Zusammenhang könnten die bereits bestehenden Ausbildungsangebote im Hinblick auf eine Standardisierung der Lehre überarbeitet und bundeslandübergreifende Seminarpakete mit vergleichbarem Inhalt und Material erstellt werden. Sofern möglich und thematisch nötig soll dies auch organisationsübergreifend geschehen, denn es hat sich gezeigt und lässt sich auch immer wieder in Einsätzen beobachten, dass gerade in der interorganisationalen Zusammenarbeit besondere Herausforderungen für die Sicherheitskommunikation liegen. Die gemeinsame Abstimmung der Lehrinhalte über Organisationsgrenzen hinweg bedeutet einen beträchtlichen Zuzugewinn für die Performanz der Einsatzkräfte: Bereits in der Lehre kann so auf die „kritischen (Kommunikations-) Punkte“ in der interorganisationalen Zusammenarbeit eingegangen werden. Zudem wird schon vorab ein Bewusstsein für etwaige Probleme geschaffen, so dass man im Einsatz selbst womöglich besser darauf reagieren und schneller (gemeinsam) Lösungen finden kann.

Um eine angemessene und breitere Berücksichtigung von Sicherheitskommunikation in der Ausbildung der Rettungs- und Hilfskräfte und den BOS zu gewährleisten, lässt das Projekt in Abstimmung mit den Experten der unterschiedlichen Organisationen sein medien- und kommunikationswissenschaftliches Know-How in die Ausgestaltung und Überarbeitung der vorhandenen Seminare einfließen; ebenso werden die Erfahrungen und Erkenntnisse im Bereich der Sicherheitsforschung hier Berücksichtigung finden. Im Rahmen von Workshops und einzelnen Gesprächsterminen sollen in enger Abstimmung mit den Ausbildungsverantwortlichen und weiteren Ansprechpartnern der involvierten Institutionen *Modulbausteine für die Sicherheitskommunikation* erarbeitet werden. Das Projekt „SiKomm“ bietet somit eine vernetzende und beratende Plattform für den interorganisationalen Austausch zwischen den in Krisen und Kata-

strophen involvierten Akteuren und steht den Verantwortlichen zur Aktualisierung bestehender Angebote sowie zur Erarbeitung neuer Lehrinhalte unter Berücksichtigung sicherheitskommunikativer Bedarfe zur Verfügung.

Im Hinblick auf die Operationalisierung eines solchen Moduls „Sicherheitskommunikation“ wird vorgeschlagen, in einem ersten Schritt vorhandenes Material der angesprochenen Lehrgänge und Seminare aus dem kommunikationsrelevanten Kontext zu sammeln und zu sichten. Im Rahmen von Workshops oder vergleichbaren Arbeitskreistreffen können bestehende und zu ergänzende sicherheitskommunikative Inhalte dann diskutiert werden. Durch die Erörterung verschiedener Lösungsmöglichkeiten kann man sich im besten Fall auf gemeinsame, einheitliche Verhaltensstrategien für bestimmte Problemfelder einigen. Für die konkrete Gestaltung von Lehrmaterialien bietet es sich dann an, möglichst einsatztaugliche, praxisnahe Formen wie spezifische Handlungsanweisungen oder Checklisten zu wählen und gemeinsam zu erstellen. Diese können im Rahmen der Seminardokumentation zur Verfügung gestellt werden, so dass eine tatsächliche Anwendung und Rückgriff darauf im Einsatzfall wahrscheinlicher wird; hierbei ist an eine angemessene Gestaltung solcher Materialien zu denken (bspw. wasserfest, handliches Format etc.).

Diese Ausführungen sollen nur einen kurzen Einblick geben, wie und in welcher Form sicherheitskommunikative Aspekte allgemein in die Lehre integriert werden können. Die konkrete Einbindung muss in Abhängigkeit von der Organisation (Feuerwehr, DRK, THW, BOS...) und Seminar (Führungslehrgänge, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit etc.) erfolgen; die Inhalten sollten dabei allerdings aufeinander abgestimmt werden. Bei der Erstellung und anschließenden Implementierung ist man sowohl auf das grundsätzliche Interesse als auch auf aktive Mithilfe und Kooperation der zuständigen Stellen und Institutionen angewiesen.

Die Ergebnisse wurden der Öffentlichkeit auf der SiKomm-Homepage im Downloadbereich zur Verfügung gestellt.

Überblick SiKomm-Ausbildung FW DRK THW.docx

Gesamtbericht AP Ausbildung.pdf

5.6 Sonstige Erhebungen

Im Projektverlauf fanden mehrere Workshops statt, darunter auch zwei, die sich explizit mit der Ausbildungssituation im Sicherheitssektor auseinandergesetzt haben (03/2011, 07/2011). Die Ergebnisse aus diesen Veranstaltungen fließen ebenso in die Gestaltung des Lehr- und Lernmoduls ein wie die Erkenntnisse aus diversen Krisenübungen und Krisenstabstrainings, die teilnehmend beobachtet wurden. Einzelinterviews und die Teilnahme an Fachtagungen (u. a. Jahrestagung der Leiter der Feuerweherschulen 10/2011) tragen zur weiteren Spezifizierung der Arbeitsergebnisse im Bereich (Kommunikations-)Ausbildung bei.

Die Beobachtungen haben gezeigt, dass Kommunikation in der Ausbildung strategisch-administrativer und operativ-taktischer Stäbe zwar immer mitgedacht wird, jedoch keine explizite, gesondert behandelte Thematik ist. Vielmehr scheint weder ihre Funktionsweise noch ihr problemlösendes Potential hinterfragungswürdig. Eine funktionierende Kommunikation, bekannt aus dem Alltagsgeschäft, wird auch in Krisen- und Katastrophenlagen als vorhanden vorausgesetzt – denn kommunizieren kann ja schließlich jeder. Dass insbesondere die Phase der Prävention, in der man sich auf kommende Ereignisse vorbereiten kann, bestens dazu geeignet sich, sich tiefergehend mit den Bedingungen robuster Verständigung auseinanderzusetzen – diese Chance wird allzu häufig nicht erkannt oder nicht wahrgenommen.

Dabei stellt insbesondere die Einsatzkommunikation die operativen Kräfte vor besondere Herausforderungen. Als befehls- und auftragstaktisch orientierte Sprachform stellt sie sich während eines Einsatz häufig als problematisch dar. Der gesellschaftliche Wandel der vergangenen Jahrzehnte hat dazu geführt, dass der „strikte Gehorsam“ vergangener Zeiten nicht mehr geläufig ist. Daher wohnt der Einsatzkommunikation eine gewisse Alltagsferne inne, die nur durch ausreichende Berücksichtigung in der Ausbildung wettgemacht werden kann. Die Befehls- und Bestätigungssprache muss gewissermaßen komplett neu erlernt werden. Dazu ist es unbedingt notwendig, dass sich die Kommunikationsteilnehmer darauf einlassen und während eines Einsatzes in der Lage sind, die heute weitaus mehr verbreitete Diskussions- und Verhandlungskultur außen vor zu lassen.

Aber auch für strategisch arbeitende Stäbe ist die Auseinandersetzung mit Kommunikation unabdingbar. Nur auf Basis robuster Verständigungsmechanismen kann eine adäquate Entscheidungsfindung im Stab erfolgen. Trainings müssen explizit auf das Ziel abgestimmt werden, die Kompetenzen der Stabsmitglieder zur Entscheidungsfindung zu optimieren. Ansonsten verfallen die Mitglieder der Krisen-/Verwaltungsstäbe immer wieder in die Verhandlung operativer Tätigkeiten, für die jedoch die operativ-taktischen Stäbe zuständig sind.

Vor diesem Hintergrund ist es für beide Stabsformen unabdingbar, zunächst auf intraorganisationaler Ebene eine gemeinsame, einheitliche Sprache zu finden. Auch hier bietet sich eine präventive Auseinandersetzung mit dieser Aufgabe an, da im Ereignisfall schlichtweg die Zeit fehlen wird, sich mit solchen grundlegenden Problematiken zu befassen. Die Ausbildung im Stabsbereich sollte demnach das Thema Kommunikation und Kommunikationsstrukturen im Ereignisfall aufgreifen und die Teilnehmer auf die Problemstellen aufmerksam machen.

Über die Schulung der fachspezifischen Kenntnisse über die Grundlagen von Kommunikation und Verständigung hinaus, ist es für die Stabsarbeit insgesamt aber auch bedeutsam, Aspekte der Arbeit im Team zu bedenken. Im Sinne eines breiten Ausbildungsansatzes sollten diese Bereiche unbedingt berücksichtigt werden, da sie einen wesentlichen Beitrag für das Gelingen von Kommunikation leisten: Das individuelle Selbstverständnis spielt hier ebenso eine Rolle wie das Selbstverständnis eines strategischen oder operativen Stabes als Ganzes, die Rollenverteilung innerhalb der Stäbe ist genau wie die Aufklärung über Zuständigkeiten ein Thema, das bei einer solchen weiterführenden Stabsausbildung nicht fehlen darf.

Was bei der Kommunikation schon in der organisationsinternen Arbeit zu Missverständnissen und Schwierigkeiten führen kann, wird in der interorganisationalen Zusammenarbeit, die bei größeren Schadenslagen erforderlich ist, noch potenziert. Allgemein gilt es daher, Kooperationen und interorganisationale Verbindungen möglichst frühzeitig zu etablieren und zu stärken, so dass während eines Ereignisses auf bestehende Strukturen zurückgegriffen werden kann. Insbesondere eine funktionierende, robuste Kommunikation spielt für die erfolgreiche Ereignisbewältigung eine herausragende Rolle. Diesem Umstand muss in der Ausbildung unbedingt Tribut gezollt werden. Daher ist es für alle Sicherheitsakteure unabdingbar, zumindest grund-

legende Kenntnisse über Arbeitsinhalte und Vorgehen der anderen Beteiligten zu erwerben, auch über die eigenen Organisationsgrenzen hinaus. Eine präventive Auseinandersetzung bietet Zeit und Raum, verschiedene Vorgehensweisen zu diskutieren und sich auf einheitliche und allgemeinverständliche Kommunikationsformen zu einigen. So kann die Kommunikation im Ereignisfall wesentlich zielführender gestaltet werden und es ist möglich, Lagen schneller und optimiert abzuarbeiten. Diese Aspekte, die auf den ersten Blick nur noch entfernt etwas mit Sicherheitskommunikation zu tun haben, sind wichtig und im Training von Krisen-/Verwaltungsstäben unbedingt zu berücksichtigen.

Insgesamt ist im Laufe der Beobachtungen aufgefallen, dass Instrumente, die eine robuste Verständigung unterstützen könnten, häufig nicht oder nicht angemessen eingesetzt werden. Vor allem im Bereich von Visualisierungen und deren Einbindung in die Stabsarbeit ist der Stand insbesondere in strategisch arbeitenden Stäben noch ausbaufähig. Die unterstützende Funktion solcher Veranschaulichungen muss in der Lehre deutlich gemacht und in entsprechenden Trainings explizit beübt werden. Dabei gilt es jedoch immer, die Funktionalität dieser Hilfsmittel zu bedenken: Die technisch-materielle Unterstützung robuster Verständigungsroutinen muss so gestaltet sein, dass sie tatsächlich problemlösungsorientiert ist und nicht – wie es das Sicherheitsparadoxon anschaulich umschreibt – zu weiterer Verunsicherung und Problematiken führt. Neben Visualisierungstools und weiteren technischen Hilfsmitteln, die zur Kommunikationsunterstützung herangezogen und eingebunden werden können, gilt diese Forderung bspw. auch für die Materialbeschaffenheit von Schutzausrüstung. Sie darf in keinem Fall derart gestaltet sein, dass sie Kommunikation zusätzlich erschwert oder gar ganz verhindert.

Bei den Übungsbeobachtungen hat sich zudem ein weiteres Themenfeld ergeben, das in der (kommunikativen) Ausbildung bisher noch wenig Beachtung findet, dessen Notwendigkeit in Expertengesprächen jedoch deutlich hervorgehoben wurde: Die angemessene Auswertung von Übungen und Trainings bietet ein großes Lernpotential, das häufig noch verkannt wird. Hier geht es u. a. auch um die retrospektive Analyse von Sicherheitskommunikation mit dem Ziel ihrer zukünftigen Optimierung. Im Sinne eines geschlossenen Kreislaufs auf Prävention, Ereignisbewältigung und Einsatznachbesprechung sollte die offene Auseinandersetzung mit dem Verlauf von

Trainings und Übungen, auch über die eigenen Organisationsgrenzen hinaus, ein fester Bestandteil in der Lehre werden. Es ist wichtig, dass die dafür zuständigen Stellen einen Einblick in Instrumente und Werkzeuge erhalten, mit deren Hilfe sie die Probleme der Einsatzbewältigung aufarbeiten und im Sinne kontinuierlicher Verbesserungsprozesse in lösungsorientierte Operationen umwandeln können. Eine offene Kommunikation über Kommunikationsschwierigkeiten, Missverständnisse und fehlerhaftes Vorgehen im Sinne so genannter »lessons learned« tragen langfristig zu einer Optimierung der Arbeit aller Sicherheitsakteure bei.

Abschließend sei der Umgang mit Neuen Medien im Zuge der Ausbildung von Sicherheitskräften erwähnt. Bisher findet hier in der Lehre noch relativ wenig Berücksichtigung statt. Auf inhaltlicher Ebene (Neue Medien als Kommunikationsmittel) ist man in vielen Fällen natürlich des Vorhandenseins dieser Kommunikationsform bewusst. Jedoch mangelt es noch an Erfahrungen und Praxisbeispielen, wie diese Medien lösungsorientiert in die Einsatzbewältigung eingebunden werden können. Zudem sind die politischen Rahmenbedingungen und gesetzlichen Vorgaben für den Einsatz dieser Kommunikationsformen oft noch nicht gänzlich verhandelt oder bekannt oder es herrschen ihnen gegenüber persönliche Ressentiments vor, die ihre Verwendung verhindern. In Anbetracht der gesellschaftlichen Bedeutung, die Neue Medien und insbesondere Social-Media-Anwendungen in den vergangenen Jahren erlangt haben, ist es allerdings unabdingbar, dass sich auch der Bevölkerungsschutz und die Katastrophenhilfe in einer ihrem Aufgabengebiet angemessenen Art und Weise zu dieser seit über fünf Jahren existierenden Kommunikationsform verhalten. Insgesamt bedarf es hier weiterer Forschungsaktivitäten, die sich mit den Bedingungen und Voraussetzungen eines adäquaten Einsatzes Neuer Medien in der Einsatzkommunikation und in der Krisenstabsarbeit befassen. Neben dieser inhaltlichen Ebene spielen Neue Medien auch eine Rolle als Ausbildungsplattform, die in Form von E-Learning und Blended Learning-Angeboten bereits erfolgreich genutzt wird; auf diesen Aspekt wurde oben bereits eingegangen, daher soll er an dieser Stelle nicht wiederholend ausgeführt werden.

5.7 Modul: Sicherheitskommunikation

Die Analyse der Ausbildungsangebote und Lehrinhalte im Sicherheitssektor hat gezeigt, dass Kommunikation grundsätzlich als einer der bedeutendsten Faktoren für die erfolgreiche Bewältigung von Krisen und Katastrophen anzusehen ist. Das bestätigen auch die Erkenntnisse der teilnehmenden Beobachtungen, die bei Krisenstabs- trainings und Ausbildungsseminaren in enger Kooperation mit den ausbildenden Institutionen gewonnen werden konnten. Im Sinne von Sicherheitskommunikation als einer robusten Verständigung, die zum präventiven Aufbau von Bewältigungskompetenzen anregt, herrscht in der Lehre allerdings noch ein gewisser Optimierungsbedarf. Hier gilt es insbesondere, nicht nur über Sicherheit zu kommunizieren, sondern gezielt auch die Sicherheit von Kommunikation in Form von Kommunikationskompetenzen gezielter zu berücksichtigen. Ein Ergebnis des Projekts ist daher das Lehr- und Lernmodul „Sicherheitskommunikation“, das so konzipiert ist, dass es in bestehende Lehrangebote integriert werden kann. Das Modul behandelt die grundlegende Funktionsweise von Kommunikation und erläutert anhand von Beispielen und praktischen Übungen, worauf es bei der Durchführung von Einsätzen, aber auch bei der Vor- und Nachbereitung auf kritische Ereignisse für eine erfolgreiche Kommunikation ankommt. Sind sich alle Sicherheitsakteure über diese Grundsätze der robusten Verständigung im Klaren und im Stande, sie auch praktisch anzuwenden, wird es möglich sein, dass die Kommunikation über Sicherheit gepaart mit der Sicherheit von Kommunikation letztlich zu einer Sicherheit durch Kommunikation führt.

5.7.1 Modulinhalte und Lernziele

Hintergrund des Moduls ist die Erarbeitung der Grundlagen und Erfolgsbedingungen von Kommunikation. Anwenderspezifisch wird dabei auf Besonderheiten im Einsatz (Einsatzkommunikation) und bei der Zusammenarbeit mit anderen Sicherheitsakteuren eingegangen. Darüber hinaus will das Modul Maßnahmen und Instrumente einer verständigungsorientierten Kommunikation vermitteln und praktisch einüben. Neben einer mediengestützten Präsentation enthält das Modul daher eine Vielzahl an Beispielen und Übungen, die zum Teil als Gruppenarbeit zu bearbeiten und durch die Lernenden in Form einer Ergebnispräsentation vorzustellen sind. Zudem hält das Mo-

dul ein ausreichendes Zeitkontingent für Feedback sowie eine Reflexionsphase vor. Die Inhalte sollen im Einzelnen kurz vorgestellt werden.

5.7.1.1 Thema 1: Wahrnehmung – Kommunikation – Verstehen

In diesem Themenblock beschäftigen sich die Teilnehmer mit der Frage: Was ist Kommunikation? Auf welchen Grundlagen basiert sie? Was trägt zum gegenseitigen Verstehen bei? Die Grundlagen unserer Wahrnehmung werden hier ebenso vermittelt wie das konstruktivistische Verständnis von Kommunikation. Daran anschließend wird tiefer auf den Aspekt des Verstehens und die Bedingungen einer erfolgreichen Verständigung eingegangen, wobei ein besonderes Augenmerk auf das aktive Zuhören gerichtet wird. Als Zwischenlernziel sollen die Teilnehmer die Bedeutung der konstruktivistischen Kommunikationsauffassung erfassen. Sie können das damit zusammenhängende Kommunikationsmodell beschreiben und einen Bezug zu ihrem (Kommunikations-)Alltag herstellen.

5.7.1.2 Thema 2: Kommunikationsstörungen und Lösungsstrategien

Das zweite Themenfeld beschäftigt sich mit häufig auftretenden Kommunikationsstörungen. Die Teilnehmer erfahren, wie solche Kommunikationsschwierigkeiten entstehen. Anschließend lernen sie unterschiedliche Störfaktoren kennen und werden über Lösungsstrategien in Kenntnis gesetzt, mit deren Hilfe störanfällige Situationen vermieden werden können. Im Zuge dessen werden den Teilnehmern wichtige Kommunikationsregeln sowie Konfliktlösungsstrategien näher gebracht. Zum Abschluss des Themenblock sollen sie diese Regeln benennen und anwenden können. Außerdem sollen die Teilnehmer anhand praktischer Übungen erfahren, dass eine erfolgreiche Verständigung Arbeit für alle Beteiligten bedeutet.

5.7.1.3 Thema 3: Einsatzkommunikation

Welche Medien und Hilfsmittel setze ich wann ein? Wie nutze ich Kommunikation für eine gute Führung? Das sind die Leitfragen des dritten Modulblocks. Die Teilnehmer lernen die Besonderheiten der Einsatzkommunikation unter konstruktivistischen

Blickpunkten kennen und setzen sich mit den Möglichkeiten der Kommunikationskontrolle auseinander. Daran anknüpfend wird auf den Aspekt von Kommunikation als Führungsmittel eingegangen, um unter anderem auf die kommunikationsspezifischen Anforderungen aufmerksam zu machen, die an Führungskräfte gestellt werden. Die Teilnehmer erkennen die besonderen Herausforderungen der Einsatzkommunikation, können sie beschreiben und vor dem Hintergrund des bisher Gelernten reflektieren. Die Bedeutung kompetenter Führungskräfte wird erkannt

5.7.1.4 Thema 4: Organisationskultur und Zusammenarbeit mit anderen

Um einen Eindruck von der eigenen Organisationskultur zu erlangen, befassen sich die Teilnehmer in diesem Themenblock zunächst mit den eigenen, organisationspezifischen Verhaltensweisen. Mit Hilfe des Eisbergmodells wird ihnen das Verständnis von Kultur als gelebten Werten näher gebracht. Im Hinblick auf erfolgreiche interorganisationale Kooperationen sollen die Teilnehmer ein Verständnis und Achtung vor der Arbeit von Anderen entwickeln. Sie erkennen die Funktion von Kommunikation als Schutz, Rettungs- und Reflexionsmittel und lernen, wie sie ihre Kommunikation bei der Zusammenarbeit mit anderen Organisationen gestalten müssen, um zielgerichtet agieren zu können. Außerdem reflektieren sie den organisationseigenen Umgang mit Fehlern und können kritisch dazu Stellung nehmen.

Zum Abschluss aller Themenblöcke werden die Ergebnisse gemeinsam reflektiert. Die Teilnehmer können die gewonnenen Erkenntnisse zusammenfassend darstellen sowie die Möglichkeiten und Hindernisse der Implementierung in das eigene Handeln erläutern.

5.7.1.5 Kompetenzziele

Das Gesamtlernziel des Moduls Sicherheitskommunikation ist die Entwicklung und Verbesserung der Kommunikationskompetenz der Teilnehmer. Im Rahmen des Trainings schärfen sie ihr Bewusstsein für Kommunikation und lernen Techniken für eine robuste (Einsatz-)Kommunikation kennen. Sie können verständigungsorientiert miteinander kommunizieren und sind in der Lage, Kommunikationsstörungen zu erkennen

bzw. zu vermeiden. Darüber hinaus können sie technische und mediale Kommunikationsmittel zielführend und der Einsatzsituation angemessen einsetzen. Die Teilnehmer entwickeln ein grundlegendes Bewusstsein für die eigene Organisationskultur und bilden ein Verständnis für die Arbeit und das Verhalten der Mitglieder anderer Organisationen aus. Dabei lernen sie die Herausforderungen und Potentiale interorganisationaler Zusammenarbeit kennen.

5.7.2 Entstehung und Einsatzmöglichkeiten des Moduls

Der Bedarf für ein Modul zur Sicherheitskommunikation wurde bei der Untersuchung exemplarischer Ausbildungsangebote von Rettungs- und Hilfsorganisationen sowie der Erfassung verfügbarer Studienmöglichkeiten im Sicherheitsbereich deutlich. Zudem wiesen Expertenaussagen, die sich sowohl auf die Lehrpraxis als auch auf einsatzpraktische Erfahrungen bezogen, auf die Notwendigkeit für eine verstärkte Berücksichtigung von Kommunikation in der Ausbildung hin.

Die Aussagen und Anregungen aus den Experteninterviews sind stark in die Konzeptionierung des Moduls eingefloßen. Weitere Strukturmerkmale ergeben sich aus den Erfahrungen, die im Rahmen der Lehre an der Universität Siegen gewonnen werden konnten. Um einen möglichst hohen Lernerfolg gewährleisten zu können, wurde Fachliteratur für eine sinnvolle methodisch-didaktische Aufbereitung herangezogen. Die Inhalte des Moduls sind anwenderspezifisch zusammengestellt und in der Basis-Variante so gestaltet, dass sie in der Ausbildung aller Rettungs- und Hilfsorganisationen verwendet werden können. Zudem eignet sich das Modul für die universitäre Lehre und kann dort im Sinne einer grundlegenden Einführung in die Sicherheitskommunikation eingesetzt werden.

Das Modul ist nicht als ein zusätzliches Ausbildungsangebot zu verstehen. In Anbetracht knapper Zeitressourcen, insbesondere bei der Ausbildung ehrenamtlich tätiger Sicherheitsakteure, wäre dies auch kaum zu realisieren. Vielmehr ist das Lehr- und Lernangebot so zu verstehen, dass es in die bestehende Lehre integriert werden kann/soll und hier etwa veraltete, ohnehin überarbeitungswürdige Themenblöcke ersetzen kann. So muss das Zeitkontingent nicht neu bemessen werden – durch eine leichte Modifikation bestehender Angebote können die relevanten Kommunikationsinhalte, auch themenweise, in bereits existierende Seminare eingebunden werden.

Im Laufe der Erarbeitung des Moduls hat sich allerdings gezeigt, dass sich im Vorfeld einer solchen Integration eine train-the-trainer-Veranstaltung anbietet, die durch das Projekt durchgeführt wird. Vorteil dieser Vorgehensweise ist, dass das medien- und kommunikationswissenschaftliche Know-how des Projektteams mit der Expertise der Lehrkräfte an den ausbildenden Institutionen zusammengebracht wird. So kann die Einbindung der sicherheitskommunikativen Lehrinhalte noch effektiver auf die jeweiligen Anwendergruppen ausgerichtet und individueller gestaltet werden. Wünschenswert wäre hier vor dem Hintergrund einer besseren Vernetzung der ausbildenden Institutionen, dass sich Multiplikatoreffekte auch über Bundeslandgrenzen hinaus einstellen. Im Sinne eines kollaborativen Ansatzes könnten sich kleine Arbeitsgruppen entwickeln, die sich um eine Vereinheitlichung der Lehre bemühen und dabei explizit die Einsatzmöglichkeiten der einzelnen Themenbereiche des Moduls Sicherheitskommunikation aufzeigen.

5.7.3 Erweiterte Ansätze zur Integration von Lehr- / Lerninhalten zum Thema Kommunikation

In der Ausbildung und im Training von Rettungskräften spielt die Etablierung von Kommunikationsroutinen, Alarmierungs-, Befehls-, Auftrags- und Quittierungsstrukturen zur Sicherung robuster Verständigungsmöglichkeiten in der Koordination und Kooperation eine entscheidende Rolle. Die präventive Auseinandersetzung mit der Funktionsweise von Kommunikation und das Erlangen grundlegender Kommunikationskompetenzen sind bei allen Sicherheitsakteuren elementar für die Einsatzbewältigung und ein erfolgreiches Krisenmanagement. Allgemein trägt die Fähigkeit verständigungsorientiert und robust zu kommunizieren auch im (Arbeits-)Alltag zu harmonischeren Kommunikationsumständen bei.

Über die Analyse der Ausbildungssituation im Sicherheitssektor hinaus hat sich im Verlauf der Projektarbeit ein weiteres Forschungsfeld aufgetan: So gut unsere in weiten Teilen ehrenamtlich tätigen Rettungs- und Hilfskräfte ausgebildet werden, umso schlechter ist es häufig um die Ausbildung der allgemeinen Bevölkerung bestellt. Auch namhafte Sicherheitsexperten gelangen zu dem Schluss, dass die Bundesrepub-

lik in dieser Hinsicht „ein Entwicklungsland“ sei (Geier 2008²⁰⁸). Die Bevölkerung verfügt insgesamt über nur sehr wenig Krisenwissen und für viele denkbare Szenarien stehen den meisten Menschen nur begrenzte Bewältigungsmechanismen zur Verfügung.

Eine »Integrierte Sicherheitskommunikation« könnte hier Abhilfe schaffen²⁰⁹: Ziel des Konzepts ist die Erarbeitung szenarienübergreifender Kommunikationsstrategien, die kurz-, mittel- und langfristig zur Verbesserung gesellschaftlicher Resilienz beitragen. Dabei werden alle Akteurebenen – von Rettungs- und Einsatzkräften über Behörden und Politik bis hin zu Medien und Bevölkerung – eingebunden sowie alle Phasen eines (potentiellen) Ereignisses (präventiv, proaktiv und reaktiv) berücksichtigt. Wie bereits einführend hinsichtlich der Ausbildung im Sicherheitssektor erläutert, ist unter Sicherheitskommunikation sowohl die Kommunikation über Sicherheit (inhaltliche Komponente) als auch die Sicherheit von Kommunikation (qualitative Komponente) zu verstehen. Die Entwicklung der (Kommunikations-)Kompetenz aller Akteure spielt daher auch beim Konzept der Integrierten Sicherheitskommunikation eine wesentliche Rolle. Im Hinblick auf sicherheitsrelevante Ereignisse geht es hier insbesondere um die (Wieder-)Herstellung und Aufrechterhaltung von Bewältigungskompetenzen. Auch die Fähigkeit, robust und verständigungsorientiert zu kommunizieren gilt als eine solche Bewältigungskompetenz, wenn man Kommunikation als Schutz-, Rettungs- und Reflexionsmittel auffasst. Darüber hinaus gibt es natürlich noch weitere wichtige Kompetenzfaktoren, auf die an dieser Stelle nicht näher eingegangen werden kann.

Insgesamt konzipiert der Ansatz die Idee einer »Sicherheitsausbildung« für die Bevölkerung, die in bestehende Ausbildungsformen und Institutionen wie bspw. Kindergarten, Schule, Erste Hilfe-Trainings etc. integriert werden soll. Damit wäre die theoretische und praktische Auseinandersetzung mit Selbsthilfe/-schutz-Themen ein fester Bestandteil unserer Lebenswelt und würde den Charakter des Unnormalen, das Unsicherheit generiert, verlieren. Ziel eines solchen ganzheitlichen Trainings ist die Herausbildung sowohl resilienterer als auch antizipativer Bewältigungsstrategien:

²⁰⁸ Geier, Wolfram (2008): Selbstschutz- und Selbsthilfefähigkeit der Bevölkerung. Elementarer Baustein für eine nachhaltige Katastrophenbewältigung der Zukunft. In: Notfallvorsorge, H. 2, S. 6–8.

²⁰⁹ Vgl. hier die parallel zum Forschungsprojekt entstandene Dissertation „Integrierte Sicherheitskommunikation. Zur Herausbildung von Unsicherheitsbewältigungskompetenzen durch und in Sicherheitskommunikation“ (Giebel 2012, LIT Verlag, Münster).

Das bedeutet, dass man sich in Abhängigkeit von lokalen und regionalen Risikoanalysen (die dementsprechend flächendeckend erstellt werden müssten) auf die Szenarien vorbereitet, die mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit eintreffen (Antizipation), sich gleichzeitig aber immer auch auf den Umstand einlässt, nicht auf alles im Detail vorbereitet sein zu können und sich daher um Fähigkeiten zu flexiblem und improvisierendem Denken und Handeln bemüht (Resilienz). Integriert man eine solche Ausbildung, die explizit auch die Kommunikationskompetenzen berücksichtigt, in der vorgestellten Weise, wird sie allen Mitgliedern der Gesellschaft zugänglich und kann so wesentlich zur Stärkung und Optimierung gesellschaftlicher Resilienz beitragen.

5.8 Anhang Interviewleitfaden

1. Inhalte des Lehrbereichs/Seminars
 - a. allgemein
 - b. Inhalte im Hinblick auf die Thematik "Kommunikation"
2. Zusammenarbeit mit anderen Organisationen/Institutionen (BOS) an Schnittstellen
 - a. Unterschiede zwischen einzelnen Organisationen
 - b. Zuständigkeiten
 - c. Probleme
3. Art und Weise des Umgangs mit Medien/Journalisten
 - a. transparente Kommunikation <> Dinge verheimlichen
 - b. aufgeschlossene vs. abwehrende Haltung gegenüber Pressevertretern
 - c. Kooperationstreffen
4. Probleme
 - a. intraorganisationale Kommunikation
 - b. interorganisationale Kommunikation
 - c. ggf. eigene Einsatzerfahrungen
5. Kommunikationsinhalte in der Lehre
 - a. Bedarfe
 - b. Umsetzung
6. Ausbildung der Ausbilder
 - a. Vorgaben, Regelung
 - b. Zusammenarbeit mit Gastdozenten
7. Persönliche Fragen
 - a. Ausbildung
 - b. ggf. Lehrerfahrung

5.9 Trainerleitfaden

5.9.1 Überblick

Hintergrund	Das Seminar erarbeitet die Grundlagen und Erfolgsbedingungen von Kommunikation. Dabei wird auf Besonderheiten im Einsatz und bei der Zusammenarbeit mit Anderen eingegangen. Es werden Maßnahmen vermittelt und eingeübt, wie man Kommunikation verständigungsorientiert und erfolgreicher gestalten kann.
Zielgruppe	Mitglieder von Rettungs- und Hilfsorganisationen; modifiziert auch für Krisenstäbe und Studierende von Sicherheitsstudiengängen einsetzbar
Gruppengröße	ca. 15-20 Personen
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> - Grundlagen Wahrnehmung – Kommunikation – Verstehen - Konstruktivistisches Kommunikationsverständnis - Voraussetzungen für gelingende Kommunikation - Missverständnisse, Probleme und Lösungsansätze - Besonderheiten der Einsatzkommunikation - Kommunikation als Führungsmittel - Organisationskultur und die Zusammenarbeit mit Anderen
Methodik	<ul style="list-style-type: none"> - Mediengestützte Präsentation/Vorlesung - Beispiele und Übungen - Betreute Partner- und Gruppenarbeit - Ergebnispräsentation durch die Lernenden - Feedback/Reflexionen
Kompetenzziele	<p>Die Teilnehmer</p> <ul style="list-style-type: none"> - schärfen ihr Bewusstsein für Kommunikation - kennen Techniken für eine robuste (Einsatz-)Kommunikation - können verständigungsorientiert miteinander kommunizieren - sind in der Lage, Kommunikationsstörungen zu erkennen/vermeiden - können technische und mediale Kommunikationsmittel zielführend und der Einsatzsituation angemessen einsetzen - entwickeln ein Bewusstsein für die eigene Organisationskultur - lernen die Herausforderungen und Potentiale von interorganisationaler Zusammenarbeit kennen
Material	Flipchart, Pinnwand, Moderationskarten, Nadeln, Stifte, Beamer, Laptop
Selbststudium	<ul style="list-style-type: none"> - Nachbereitung des Seminars (via Handouts, Mitschriften...) - Internetangebot (Downloadplattform) - Weiterführende Literaturangaben
Einbindung	Die Integration in bestehende Aus- und Fortbildungslehrgänge ist vor-

	gesehen; sie kann vollständig oder in Auszügen erfolgen. Das Modul kann zudem als eigenständige Veranstaltung durchgeführt werden.
Workload	8 Unterrichtseinheiten (UE) à 45 Min.; Erweiterung/Schwerpunktbildung möglich

In den Marginalien wird mit **(F)** die Folienüberschrift in der zugehörigen Powerpoint-Präsentation gekennzeichnet; der Text der Folien wird im Trainerleitfaden *kursiv* dargestellt.

(info) in der Randleiste weist auf Zusatzinformationen, Beispiele oder weiterführende Literatur hin.

Mit **(ÜB)** werden Aktivitäten und praktische Übungen gekennzeichnet.

Die Abkürzung **LP** meint die Lehrperson, während mit **TN** die Teilnehmer angesprochen sind.

5.9.2 Inhalte und Zeitaufwand im Detail

Themenaspekt	Inhalte	Lernziel	Zeit
Kommunikation <i>Was ist Kommunikation? Auf welchen Grundlagen basiert sie? Was trägt zum gegenseitigen Verstehen bei?</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Basics Wahrnehmung - Konstruktivistisches Verständnis von Kommunikation - Verstehen - Aktives Zuhören 	Die TN erfassen die Bedeutung der konstruktivistischen Kommunikationsauffassung. Sie können das Modell beschreiben und einen Bezug zu ihrem (Kommunikations-)Alltag herstellen.	2 UE
Kommunikationsstörungen und Lösungsstrategien <i>Was muss ich beim Kommunizieren beachten? Welche Spielregeln sind einzuhalten?</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Konversationsmaxime und Kommunikationsregeln - Verständigungsklippen - Metakommunikation 	Die TN lernen die grundlegenden Gesprächsregeln kennen. Sie können diese Regeln benennen und anwenden. Konfliktlösungsstrategien werden vorgestellt und gemeinsam. Die TN erkennen, dass Kommunikation Arbeit für alle Beteiligten bedeutet.	1 UE
Einsatzkommunikation <i>Welche Medien und Hilfsmittel setze ich</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Erfolgreiche Kommunikation unter Einsatzbedingungen - Kommunikationskon- 	Die Teilnehmer erkennen die besonderen Herausforderungen der Kommunikation im Einsatz. Sie können diese Besonderheiten beschreiben und vor dem Hinter-	1,5 UE

<i>wann ein? Wie nutze ich Kommunikation für eine gute Führung?</i>	<ul style="list-style-type: none"> trolle - Kommunikation als Führungsmittel - Anforderungen an Führungskräfte 	grund des bisher Gelernten reflektieren. Die Bedeutung kompetenter Führungskräfte wird erkannt.	
<p>Organisationskultur und Zusammenarbeit mit anderen</p> <p><i>Was zeichnet unsere Organisation aus? Verstehen andere meine Arbeit? Weiß ich, was die Anderen machen?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kultur als gelebte Werte - Eisbergmodell - Verständnis und Achtung der Arbeit von Anderen - Erwartbarkeit(en) bei sozialen Interaktionen - Umgang mit Fehlern 	Die Bedeutung der Organisationskultur wird nachempfunden. Die TN können Merkmale der eigenen Organisation aufzählen und entwickeln ein Verständnis für die Arbeits- und Organisationskultur von Anderen. Sie erkennen die Funktion von Kommunikation als Schutz-, Rettungs- und Reflexionsmittel und gestalten ihre Kommunikation mit Anderen entsprechend.	1,5 UE

(ÜB) Vorstellungen

Praktische Übungen	<ul style="list-style-type: none"> - Wahrnehmen, Interpretieren und Stellung nehmen - Eigenarbeit, Gruppendiskussion 	Die Übungen werden in die Themenbereiche eingebunden. Sie dienen der Reflexion und z. T. eigenständigen Erarbeitung der Lernziele.	2 UE
--------------------	--	--	------

5.10 Einführung

Die LP begrüßt die TN und stellt sich der Gruppe vor. Im Anschluss stellen sich die TN der Reihe nach vor. Sie erläutern, welche Erwartungen sie an das Seminar haben und für welche Situationen sie sich Hilfe durch das Seminar erhoffen.

(F) Inhalte

Danach erläutert die LP den Seminarablauf (Organisatorisches) und stellt die Seminarinhalte vor.

- *Wahrnehmung – Kommunikation – Verstehen*
- *Gestörte Kommunikation & Lösungstechniken*
- *Besonderheiten der Einsatzkommunikation*
- *Organisationskultur und Zusammenarbeit mit Anderen*

Unter Bezug auf die Erwartungen der TN und im Hinblick auf die Motivation **(F) Teilnahme an Seminar – warum?** für die Seminarteilnahme geht die LP auf folgende Fragen ein:

- *Warum ist Kommunikation für meine Arbeit wichtig?*

→ Kommunikation ist die Grundlage dafür, dass Einsätze bewältigt werden können. Alle, die daran beteiligt sind, müssen sich miteinander verständigen – und verständigen *können*.

- *Welche Vorteile habe ich, wenn ich aktiv am Seminar teilnehme?*

→ Bei einer aktiven Teilnahme werden die Inhalte direkt „mitgedacht“ und man stellt ganz automatisch Bezüge zum eigenen Alltag und Handeln her. So sind die Lernziele wesentlich einfacher zu erreichen. Bei einer regen Teilnahme profitieren außerdem alle Seminarteilnehmer, weil unterschiedliche Ansichten diskutiert werden können und sich die Inhalte so besser einprägen.

- *Kann ich damit auch in der Praxis etwas anfangen?*

→ Das Seminar wurde für die Praxis erstellt. Trotzdem kommt man um einige theoretische Grundlagen nicht herum. Aber wenn man sich darauf einlässt, Kommunikation ein bisschen anders zu denken, als man es vielleicht bisher getan hat, dann kann man sowohl bei der (ehrenamtlichen) Arbeit als auch in Beruf und Freizeit davon profitieren.

Kommunikation begleitet uns immer und überall. Hat man einmal eine Idee davon, wie sie funktioniert, stellen sich viele Dinge auf einmal ganz anders dar. Viele der vorgestellten Kommunikationsmaßnahmen können daher auch für den privaten Gebrauch sehr hilfreich sein.

Die LP können die im Folgenden aufgeführten Beispiele jederzeit durch weitere Beispiele ergänzen bzw. durch eigene Erfahrungswerte unterstützen und austauschen.

(info) Praxisbezu

5.11 Thema Nr. 1: Wahrnehmung, Kommunikation, Verstehen

Gesamtlernziel: Die TN entwickeln ein Verständnis für die konstruktivistische Kommunikationsauffassung. Sie können das Modell beschreiben, die Begriffe „Kommunikation“ und „Verstehen“ erklären und einen Bezug zu ihrem (Kommunikations-)Alltag herstellen.

(F) Wahrnehmung

5.11.1 Wahrnehmung

Unser Gehirn ergänzt Informationen, die „eigentlich gar nicht da“ sind. Dafür sind u. a. die so genannten Gestaltgesetze verantwortlich; dazu einige Beispiele.

ÜBUNG 1: Beispiele Wahrnehmung

Die TN beschreiben die Bilder und erklären, was sie sehen.

Beispiel 1: Gestaltschließungszwang

Bei der ersten Abb. erkennen die TN die Form eines dreidimensionalen Würfels – auch wenn kein vollständiges Bild eines solchen Würfels zu sehen ist, sondern lediglich acht schwarze Kreise mit weißen Auslassungen.

Beispiel 2: Kontextabhängigkeit unserer Wahrnehmung (I)

In der ersten der beiden Abbildungen wird das Symbol als der Buchstabe „B“ wahrgenommen. In der zweiten wird es eindeutig als die Zahl „13“ erkannt.

(ÜB) Beispiele Wahrnehmung

Beispiel 3: Kontextabhängigkeit unserer Wahrnehmung (II)

Auf der nächsten Folie sieht man ein Tier – oder zwei: Ente und/oder Hase. Eine Untersuchung im Zoo von Zürich hat folgendes ergeben: Zu Ostern antworteten 77% der Befragten, dass sie einen Hasen sehen – im Herbst nahmen 88% der Personen das Tier als einen Vogel (Gans, Ente, Storch...) wahr. Unsere Wahrnehmung wird also durch viele Einflussfaktoren – u. a. eben auch durch die Jahreszeiten! – beeinflusst.

Beispiel 4: Kulturbedingte Mehrdeutigkeit

Die folgenden Abbildungen sind ein Beispiel dafür, dass unsere Wahrnehmung auch beeinflusst wird von der Kultur, in der man lebt. Wenn die TN das erste Bild (Bsp. 4.1) beschreiben, zählen sie in der Regel auf, dass eine Familiensituation innerhalb eines Raumes („sitzen zusammen“, „der Raum hat ein Fenster“ etc.) zu sehen ist. Das zweite Bild (Bsp. 4.2) hebt auch genau dieses Merkmal hervor, das für den westlich geprägten Blick ausschlaggebend ist: die rechte hintere „Zimmerecke“. Für den afrikanischen Blickwinkel ist das jedoch völlig irrelevant, wie das dritte Bild (Bsp. 4.3) zeigt: Die Befragten nahmen hier zwar ebenfalls eine familiäre Situation wahr – diese spielt sich jedoch *vor* einer der in Afrika üblichen Hütten, also im Freien, ab.

Kulturelle Differenzen gibt es natürlich auch innerhalb unserer Gesellschaften, zwischen Geschlechtern und Altersgruppen oder zwischen und innerhalb von Organisationen. Darauf kommen wir später noch zurück. Wichtig ist dabei: Wir alle haben ganz viele unterschiedliche „Brillen“ auf (sei es Kultur, Geschlecht, Beruf etc.), durch die wir unsere Welt wahrnehmen und sie uns verfügbar machen.

Beispiel 5: Buchstabensalat

Das letzte Beispiel soll noch einmal verdeutlichen, dass unser Gehirn zu

teilweise überraschenden Leistungen fähig ist: Auch wenn die Reihenfolge der Buchstaben in den Wörtern stark durcheinander gebracht ist, bereitet es uns kaum Schwierigkeiten, den Text fließend vorzulesen.

ÜBUNG 2: Was wir wahrnehmen – und was nicht

(ÜB) Was wir wahrnehmen

Die TN erhalten den Arbeitsauftrag, einen Gegenstand, den alle am Seminartag bereits gesehen haben (bspw. den Eingangsbereich des Gebäudes, den Parkplatz etc.), zu beschreiben (Aussehen, Atmosphäre, Geruch...)

- Eigenarbeit, ca. 2 min.; die TN können sich Notizen machen.
- TN stellen ihre Ergebnisse einzeln mündlich vor.
- LP notiert die Antworten auf Moderationskarten und heftet sie an die Pinnwand.

Ziel dieser Übung ist es, den TN zu verdeutlichen, dass jeder Mensch anders und Anderes wahrnimmt. Es werden verschiedene Details und Eindrücke beschrieben werden, auch wenn alle das Gleiche gesehen und erlebt haben.

In unserem alltäglichen Handeln und Kommunizieren gehen wir genau davon aus, dass unser Gegenüber die Welt und bestimmte Situationen genauso wahrnimmt, wie wir selbst es tun. Dass es sich aber weder mit der Wahrnehmung noch mit der Kommunikation so einfach verhält, merken wir recht schnell in den Momenten, in denen es zu Missverständnissen kommt.

Das Ultrakurzzeitgedächtnis ist mit ca. 20 Sekunden nur sehr kurzfristig präsent. Es kann nur eine begrenzte Anzahl an Informationseinheiten (chunks) aufnehmen, die so genannten „magischen 7 +/- 2“. Das Kurzzeitgedächtnis speichert Informationen für ca. 20 Minuten, das Langzeitgedächtnis ist für die

*(info) Gedächtnis
ten und Aufmerksamkeit*

langfristige Speicherung zuständig.

Der amerikanische Psychologie **George A. Miller (1956)** hat Untersuchungen zu den Wahrnehmungskapazitäten durchgeführt und dabei auf Möglichkeiten hingewiesen, wie man sie steigern kann. Außerdem hat **Paul Fraisse (1966)** herausgefunden, dass Vorgänge nur dann als zusammenhängend wahrgenommen werden, wenn sie sich innerhalb einer 2-Sekunden-Spanne bewegen (Präsenzzeit; Verweildauer von Inhalten im Arbeitsgedächtnis).

(F) Wahrnehmung ist...

- *Wahrnehmung ist ein selektiver Prozess in verschiedenen Kanälen*

Unsere Sinne sind unsere Wahrnehmungskanäle – wir können sehen, hören, tasten, schmecken und riechen. Die Wahrnehmung ist ein Prozess, bei dem wir nur bestimmte Informationen aus der Umwelt aufnehmen und weiterverarbeiten. Die Auswahl dieser Informationen ist dabei von Mensch zu Mensch ganz unterschiedlich (Bsp. Kulturelles Sehen).

- *Wahrnehmung ist ein additiver Prozess*

Unsere Wahrnehmung ist aber nicht nur selektiv, sie ist auch additiv, d.h. sie fügt etwas hinzu: So ergänzen wir etwa bei Zeitungsausschnitten die Buchstaben, die am Rand fehlen, so dass wir den Beitrag noch immer lesen und verstehen können. Sind wir in einem geschlossenen Raum und sehen eine Türklinke, gehen wir davon aus, dass auch auf der anderen Seite eine Klinke ist. Worte, die wir hören, sind manchmal undeutlich – und dennoch vervollständigen wir das, was wir hören, so dass es einen Sinn ergibt (Bsp. Würfel, Buchstabensalat).

- *Wahrnehmung ist von vielen Faktoren abhängig*

Was genau wir wahrnehmen ist bspw. abhängig von Erfahrungen, die wir gemacht haben, von unserer körperlichen Ausstattung (klein, kurzsichtig, ...) und Verfassung (schlecht gelaunt, verliebt...), von den Umweltbedingungen (Störgeräusche, Dunkelheit...) und einer Vielzahl weiterer Faktoren.

- *Wahrnehmung ist von Mensch zu Mensch unterschiedlich!*

Dass „die Welt da draußen“ von jedem anders wahrgenommen wird, müssen wir uns immer wieder ganz bewusst vor Augen halten. Erkennen wir diesen Umstand an, stellen wir fest, dass es für eine erfolgreiche Kommunikation vor allem darum gehen muss, einen gemeinsamen Nenner für die individuellen Wahrnehmungen auszuhandeln.

**(ÜB) Individuelle
Konstruktion**

5.11.2 Konstruktion von Wirklichkeit

ÜBUNG 3: Wie sieht eigentlich ein Baum aus?

Die LP teilt Moderationskarten und evtl. einen Stift (Filzmarker) an die TN aus. Sie erhalten die einfache Anweisung: „Bitte zeichnen Sie einen Baum.“

→ Eigenarbeit, ca. 2 min.

→ LP sammelt Moderationskarten ein und heftet sie an die Pinnwand. Es werden sich ganz unterschiedliche Bäume an der Wand befinden, in Abhängigkeit von Gruppe, Jahreszeit etc. stilisierte Laubbäume, Tannenbäume, mit/ohne Blätter usw.

Ziel: Diese Übung soll zeigen, dass zu unserer unterschiedlichen Wahrnehmung auch gehört, dass wir ganz verschiedene Vorstellungen und Bilder von der gleichen Sache im Kopf haben. Auch wenn alle denselben Arbeitsauftrag erhalten haben, ist das Ergebnis doch ein recht unterschiedliches. Warum das so ist, wird im Folgenden erklärt. Das einfache Beispiel macht aber schon deutlich, wie wichtig möglichst klare, deutliche und eindeutige Anweisungen sind: So hätte der Arbeitsauftrag bspw. genauer spezifiziert werden können („Zeichnen sie einen kleinen Weihnachtsbaum/einen kleinen Laubbaum“ usw.).

- *Individuelle Wahrnehmung der Welt = Konstruktion von Wirklichkeit*

**(F) Konstruktion
Wirklichkeit**

Die verschiedenen Beispiele und Übungen bisher haben gezeigt, dass jeder von uns die Welt wenn auch nicht grundverschieden, so aber doch immer ein bisschen anders, mit anderen Details und Schwerpunkten wahrnimmt. Diesen Wahrnehmungsvorgang nennt man »Konstruktion«. Damit ist gemeint, dass sich jeder Mensch in Abhängigkeit von seinem Wissen, seinen Einstellungen, seinen Erfahrungen etc. ein bestimmtes Bild von seiner Umwelt macht – eben »konstruiert«. Alles, was erfasst, gedacht und erkannt (konstruiert) wird, ist dabei nicht von demjenigen Menschen, der es denkt und erkennt (konstruiert), zu trennen²¹⁰. Diesem Umstand kann man auch so beschreiben:

- *Es gibt keine Wirklichkeit ohne einen Beobachter.*

- *Selbstbeobachtung und -wahrnehmung*

Eine Besonderheit ist, dass der Mensch sich im Gegensatz zu vielen anderen Lebewesen, auch selbst wahrnehmen kann. Er kann sich dadurch selbst beobachten und in seiner Umwelt verorten: Sie können z. B. wahrnehmen, dass Sie sich heute in diesem Raum befinden oder dass der Abstand zu Ihrem Sitzpartner ca. X cm beträgt. Damit bauen Sie eine so genannte Selbst-Umwelt-Differenz auf:

- *Selbst-Umwelt-Beziehung: sich selbst in Bezug zur Umwelt setzen*

Unsere Wahrnehmungskanäle schlafen nur selten. Wir machen viele verschiedene Beobachtungen und im Laufe unserer Entwicklung nehmen wir wahr, dass bestimmte Handlungen bestimmte Folgen nach sich ziehen. So merken bspw. schon Babies, dass ihre Mutter zu ihnen kommt, wenn sie weinen. Dieses Verknüpfen von Beobachtungen nennt man

- *Kausalitätsprinzip = »wissen, was man tun muss, um etwas Bestimmtes zu erreichen«*

(F) Individuelle Konstruktion von Wirklichkeit

²¹⁰ Auf die Unterscheidung von wahrnehmen, denken und erkennen soll hier nicht weiter eingegangen werden; sie können alle synonym und unter dem Überbegriff »konstruieren« verwendet werden.

Unsere bisherigen Erkenntnisse können wir in einer Abbildung festhalten: Sie macht deutlich, dass wir uns zum einen selbst erkennen und in der Umwelt verorten können (in der Abb. ist das: Selbst (A)). Darüber hinaus können wir Objekte wahrnehmen (Objekt O (A)) und mit der Umwelt interagieren (Aktion (A)), unter anderem durch Äußerungen (Äußerung (A)).

Wir fassen uns dabei selbst als ein System auf, das einen bestimmten „Kognitionsbereich“ (= Wahrnehmungsbereich) hat. Das bedeutet, dass wir zwar Einflüsse aus der Umwelt aufnehmen können – wie wir aber mit diesen Eindrücken umgehen, hängt von unserer individuellen Beschaffenheit ab:

(F) Unsere Qualität als System

- Wahrnehmungen und Handlungen sind abhängig von unserem Leistungsvermögen

Dieses Leistungsvermögen reicht vom bloßen Hörvermögen (Habe ich „gute“ Ohren oder leide ich gerade unter den Nachwirkungen einer Mittelohrentzündung?) über Sprachvermögen (Spreche ich die gleiche Sprache wie mein Gegenüber?) bis hin zur momentanen Stimmung (Habe ich schlechte Laune und möchte eigentlich am liebsten niemanden sehen und sprechen?!) – viele weitere Beispiele und Einflussfaktoren sind hier denkbar.

Alle Eindrücke und Wahrnehmungen, die von außen auf uns »einprasseln«, ordnen wir so ein, dass sie in unsere bestehenden Strukturen passen, stimmig sind. Wir nehmen sie also so wahr, wie wir sie wahrnehmen *können*. Wenn ich nicht weiß, wie man einen Dosenöffner benutzt, dann wird er mir auch kaum dabei behilflich sein, an die Bohnen in der Dose zu kommen...

Unsere »inneren« Strukturen können sich natürlich verändern, ansonsten wäre kein Lernen und keine Entwicklung möglich. Bildlich gesprochen: Nehmen wir etwas wahr, das wir nicht in schon vorhandene Schubladen ablegen können, sind wir im Stande, neue Schubladen zusätzlich zu den bestehenden »anzubauen«. Durch Ausprobieren, Beobachten von Anderen etc. kann ich also lernen, wie ich einen Dosenöffner gebrauchen kann, um an die Bohnen zu gelangen. Wichtig ist, dass *ich* dabei bestimme, was

ich von außen an mich heranlasse: Ich bin durch meine Beschaffenheit selbst dafür verantwortlich, welche Eindrücke ich aufnehme und wie ich sie einordne. Mein eigenes Erkennen und Wahrnehmen kann also nicht von außen gesteuert werden:

- Wahrnehmung wird nicht von außen gesteuert – wir selbst sind dafür verantwortlich

Eine andere Formulierung, die diese Zusammenhänge beschreibt, lautet:

- „Ich sehe, was ich weiß“

Oder, etwas allgemeiner formuliert:

- Eindrücke kommen von außen an mich heran – wie ich damit umgehe, hängt von mir ab

Stellen Sie sich vor, dass die Temperatur in diesem Raum ganz plötzlich um 10°C fällt. Bei jemanden, der stark kälteempfindlich ist, wird sich der Temperatursturz schneller bemerkbar machen als bei jemanden, der „eine dicke Haut“ hat: Person A wird schneller frieren als Person B; A wird die kühle Temperatur schon unangenehm sein, während B sich noch pudelwohl fühlt.

(info) Bsp. Systemqualitäten

Was das in unserem Alltag und für unsere Kommunikation bedeutet, sehen wir gleich. Jetzt wollen wir erst einmal festhalten, was wir bisher erfahren haben:

Meine Wirklichkeit kann ich immer nur auf Basis meiner eigenen (Wahrnehmungs-)Fähigkeiten konstruieren. Wir haben in den Beispielen und Übungen gesehen, dass sich diese Fähigkeiten von Mensch zu Mensch unterscheiden. Daher muss meine Wirklichkeit auch nicht zwangsläufig mit der anderer Menschen übereinstimmen. Vielmehr muss man sich darauf einstellen, dass die Wahrscheinlichkeit für eine solche Übereinstimmung sehr gering wenn nicht geradezu unmöglich ist. Daher kann es in unserer zwischenmenschlichen Verständigung auch immer nur darum gehen, die Schnittmenge zwischen den individuellen Wirklichkeiten möglichst groß zu machen.

Was wir in der ersten Abbildung für einen einzelnen Menschen dargestellt haben, gilt in dieser Weise auch für alle anderen. Jeder Mensch ist als eigenständiges Wesen zu betrachten, das eine eigene, ganz individuelle Wahrnehmung der Wirklichkeit besitzt. Der Austausch zwischen zwei Menschen erfolgt dabei immer in der Umwelt, die beide umgibt – und die sie beide jeweils für sich selbst konstruieren. Das bedeutet: man hat keinen »direkten« Draht zu seinen Mitmenschen (!). Ein Austausch erfolgt dadurch, dass man – wie etwa im Fall gesprochener, face-to-face Kommunikation – seine Wirklichkeitsbereiche immer wieder miteinander abgleicht. Damit die Verständigung erfolgreich sein kann, müssen die Wahrnehmungsbereiche mindestens eine kleine, gemeinsame Schnittmenge besitzen.

(F) Wirklichkeitskonstruktion als Intention

5.11.3 Kommunikation

Behalten wir diese Vorstellung von der Schnittstelle im Hinterkopf und wenden uns nun dem Thema Kommunikation zu. Sie alle kennen wahrscheinlich das Sender-Empfänger-Modell, das häufig herangezogen wird, wenn es um Kommunikation geht:

Das Modell ist in den 1950er Jahren ursprünglich für die Nachrichtentechnik entwickelt worden. Später hat man es auch auf menschliche Kommunikation angewendet. Das Verständnis von Kommunikation als einer einfachen Übermittlung von Informationen hat sich in vielen Bereichen bis heute gehalten. Man geht dabei davon aus, dass ein Sender/Informationsquelle Botschaften/Informationen sendet, die genauso beim Empfänger ankommen, wie der Sender sie gesendet und „gemeint“ hat.

(F) Abb. Sender-Empfänger-Modell

ÜBUNG 4: Kritik am Sender-Empfänger-Modell

Die LP malt das Sender-Empfänger-Modell auf dem Flipchart auf (bzw. schlägt das Flipchart um, wenn die Abb. vorbereitet wurde). Sie fragt die TN, wo die Schwächen des Modells liegen und welche Sachverhalte es nicht anspricht. Die TN antworten und diskutieren ihre Antworten mit Bezug auf das

(ÜB) Diskussion des Sender-Empfänger-Modells

bisher Gehörte. Die LP notiert die Antworten stichwortartig auf dem Flipchart.

→ Diskussion im Plenum, ca. 7-10 min.

Ziel: Die TN sollen ein Bewusstsein dafür erhalten, dass Kommunikation mehr ist als das bloße Übertragen von Informationen. Damit Kommunikation erfolgreich ist, müssen einige Voraussetzungen berücksichtigt werden: jeder nimmt anders wahr und konstruiert seine eigene Wirklichkeit! Darauf muss sich auch Kommunikation einstellen. Das Sender-Empfänger-Modell in seiner einfachen Form ist in Bezug auf menschliche Kommunikation daher stark unterkomplex. Wesentliche Merkmale werden nicht berücksichtigt.

Anm.: Voraussichtlich werden hier auch Antworten in Richtung des Kommunikationsmodells von Friedrich Schulz von Thun gegeben werden (mit unterschiedlichen Mündern sprechen/Ohren hören); auch diese Aspekte können auf dem Flipchart vermerkt werden.

Ein Kontakt mit der Umwelt kann nur über die eigene Wahrnehmung hergestellt werden. Das gilt sowohl für den Sender, als auch für den Empfänger. Deshalb gilt für das Modell:

... funktioniert bei der (technischen) Übertragung von Signalen

... aber nicht bei der Übertragung von Bedeutungen!

Die beiden Kommunikationspartner sind unabhängig voneinander arbeitende Systeme. Dadurch ist es dem Sender nicht möglich, dem Empfänger *direkt* etwas zu »geben«. Vielmehr nimmt der Empfänger sich Dinge aus seiner Umwelt, wenn er »wahr-nimmt«.

**(F) Kommunikat.
ist...**

- Kommunikation ist ein Angebot, ein Anreiz, ein Versuch

Der Sender macht dem Empfänger also ein Angebot, er möchte ihn auf etwas aufmerksam machen, ihn auf etwas hin »orientieren«. Das Erstellen solcher Kommunikationsangebote verstehen wir als Tätigkeit, es beinhaltet also etwas Aktives:

- Kommunikation ist eine Handlung

Außerdem gehen wir davon aus, dass wir mit einem Angebot ein bestimmtes Ziel verfolgen – wir möchten, dass unsere Kommunikation ankommt, dass sie erfolgreich ist.

- Kommunikation verfolgt ein Ziel

Ob und wie unser Kommunikationsangebot wahrgenommen wird, kann der Sender allerdings nur bis zu einem bestimmten Maß beeinflussen. Denn wie wir gesehen haben, konstruiert jeder Mensch seine eigene Wirklichkeit aufgrund seiner persönlichen Beschaffenheit und kann von außen nur bedingt beeinflusst, aber keinesfalls gesteuert werden.

Kommunikation ist also das Erstellen von Kommunikationsangeboten durch einen Sender mit dem Ziel, dass der Empfänger zunächst einmal (wahr-)nimmt, was der Sender ihm geben wollte. In der Abbildung haben wir gesehen, dass die Wahrnehmungsbereiche aber nicht unbedingt übereinstimmen müssen. Der Sender kann also nicht generell davon ausgehen, dass er – auch wenn er ein tolles Angebot hat – verstanden wird. Da man nie genau weiß, ob eine Kommunikationshandlung Erfolg hat, spricht man von Kommunikation auch als einem »Orientierungsversuch«.

- Kommunikation ist ein Orientierungsversuch

Das Erstellen von Kommunikationsangeboten wird damit ganz klar davon getrennt, ob der Sender mit seinem Angebot auch erfolgreich war:

- Kommunikation ist ≠ Verstehen

Dass Kommunikation und Verstehen zwei voneinander getrennte Prozesse sind, hat sicherlich jeder von Ihnen schon einmal am eigenen Leib erfahren. Beispiele hierfür gibt es unzählige: Wenn Sie einen Kollegen bitten, Ihnen eine Tasse Kaffee aus der Küche mitzubringen und er kommt mit einem Glas Wasser zurück – dann haben Sie zwar kommuniziert, verstanden wurden Sie aber nicht, es ist nicht das eingetreten, was Sie mit Ihrer Kommunikation erzielen wollten.

Vielleicht haben Sie schon einmal ein Zitat von Niklas Luhmann gehört: „Kommunikation ist unwahrscheinlich.“ Betrachtet man diesen Satz nun mit unserem Hintergrundwissen über Kommunikation als ein Angebot, mit dem nicht zwangsläufig Verstehen einhergehen muss, dann können wir festhalten:

- Kommunikation ist nicht unwahrscheinlich – nur das Verstehen ist ungewiss

In Abgrenzung zum „einfachen“ Sender-Empfänger-Modell ist als wichtiges Merkmal von Kommunikation an dieser Stelle noch einmal festzuhalten:

- Kommunikation ist keine Übertragung von Informationen/Bedeutungen

Der Sender ist verantwortlich für das Kommunikationsangebot, er hat es erstellt. Dadurch kann auch nur er beurteilen, ob der Empfänger ihn »verstanden« hat. **(F) Verstehen**

- Nur der Sender...

- kann Verstehen zuschreiben

- kann beurteilen, ob sein Kommunikationsziel erreicht wurde

Wenn das Ziel des Senders erreicht wurde, war das Kommunikationsangebot erfolgreich – er kann dem Empfänger Verstehen zuschreiben. Ein einfaches Beispiel hierfür ist:
Sender: „Bitte schließ das Fenster!“

Empfänger: steht auf und schließt das Fenster

Verstehenszuschreibungen können im angeführten Beispiel etwa durch ein freundliches Nicken oder ein „Danke, dass Sie das Fenster geschlossen haben“ erfolgen.

Problematisch wird es in solchen Situationen, in denen ein Empfänger sich anders verhält als vom Sender intendiert – etwa, wenn der Empfänger auf die Bitte, das Fenster zu schließen, aufsteht und den Raum verlässt. Wir sehen, dass »meinen, verstanden zu haben« (Perspektive des Empfängers/Selbstzuschreibung) nicht zwangsläufig mit der Zuschreibung von Verstehen durch den Sender (Fremdzuschreibung) übereinstimmen muss:

- verstanden haben (Fremdzuschreibung) vs. meinen, etwas verstanden zu haben (Selbstzuschreibung)

Kommunikation und ebenso das Verstehen sind soziale Prozesse, die unser Miteinander maßgeblich prägen und beeinflussen. Dadurch wohnt ihnen immer auch die Gefahr des Missbrauchs inne – die Zuschreibung von Verstehen kann als soziales Druckmittel verwendet werden (bspw., wenn bestimmten Empfängern absichtlich kein Verstehen attestiert wird, etwa im Kontext Schule: Lehrer hat einen bestimmten Schüler „auf dem Kieker“).

- Verstehen ist immer auch ein sozialer Prozess

Durch das „richtige“ Verhalten des Empfängers wird der Sender in seinem Kommunikationsverhalten bestätigt.

- Kommunikationserfolg: „richtig“ kommuniziert haben

Auch der Empfänger erlebt einen Erfolg, denn er hat „richtig“ verstanden; dafür wird er z. B. gelobt oder sein Verhalten erfährt eine positive Bestätigung (Lächeln, Nicken...)

- Rezeptionserfolg: „richtig“ verstanden haben

Kommunikationserfolge sind natürlich nicht unmöglich. Als Menschen besitzen wir alle bestimmte Eigenschaften und Fähigkeiten, die eine Verständigung prinzipiell möglich machen.

(F) Routinen, Konventionen und Verständigung

- Verstehen kann wahrscheinlicher gemacht werden

Wir alle besitzen gewissermaßen die gleiche »Hardware« und vergleichbare Grundvoraussetzungen: Unser Verhalten stimmen wir zunächst auf unsere eigenen Erfahrungen und Beobachtungen ab. Treten bestimmte Beobachtungen öfter auf, entwickeln wir Routinen im Verhalten bei diesem konkreten Anlass. Geht es anderen Menschen ebenso, so beginnen wir, unser Verhalten auch aufeinander abzustimmen. Es entwickeln sich Verhaltensroutinen zwischen Menschen. In unserem sozialen Miteinander als Gruppen, Familien und Gesellschaften haben wir gelernt, unser Verhalten so aufeinander abzustimmen, dass diese Verhaltensroutinen uns zum Teil in Fleisch und Blut übergegangen sind: man bezeichnet sie dann als Konventionen.

- Verhalten wird aufeinander abgestimmt:

- Verhaltensroutinen entwickeln sich

- Konventionen als sozialer Kitt entstehen

Konventionen sind der soziale Kitt, der uns zusammenhält. Sie machen das Verhalten von den Menschen in meiner Umwelt erwartbar. Dadurch entwickeln sich auch bestimmte Erwartungshaltungen an unser Gegenüber.

- Verhalten wird erwartbar

- Erwartungshaltungen

- Konventionen (z. B. Ampel, (Fach-)Sprachen...)

Wenn ich Ihnen eine Frage stelle, erwarte ich eine Antwort. Auf Grund meiner Erfahrungen und Beobachtungen weiß ich, dass ich, wenn ich einen Fragesatz formuliere und

diesen an Sie richte, eine Antwort von Ihnen erhalte – denn das war bei meinen vorherigen Beobachtungen und Versuchen damit ebenfalls der Fall. Es bestehen hier bestimmte Erwartungshaltungen, denen die Konvention „wenn jemand eine Frage stellt, erwartet derjenige auch eine Antwort darauf“ zu Grunde liegt.

Ein gutes Beispiel für eine Konvention ist auch die Ampel: Bei Rot bleiben wir stehen, bei Grün können wir uns weiter fortbewegen. Sind wir als Autofahrer unterwegs, erwarte ich, dass der Fußgänger bei Rot auch stehen bleibt und ich ungehindert weiterfahren kann. Entspricht der Fußgänger allerdings nicht diesen Erwartungen und hält sich nicht an die Konvention, bei Rot stehen zu bleiben, können wir uns vorstellen, wozu das führen kann. Hier wird deutlich, dass Konventionen nur eine Art gesellschaftlicher Vereinbarungen sind. Sie sind keine Naturgesetze – der Fußgänger fällt beim Wahrnehmen einer roten Ampel keineswegs in eine Körperstarre! Er kann sich also an diese Konvention halten – oder auch nicht. Genau diese Wahlmöglichkeit macht es in unserem Miteinander manchmal so schwierig, das Verhalten und die Reaktionen unserer Mitmenschen abzuschätzen und vorherzusagen.

Ein prominentes Beispiel für eine Konvention ist auch unsere Sprache. Wir haben uns im Laufe der Zeit auf eine ganz bestimmte Aneinanderreihung von Lauten, Silben und Satzbestandteilen geeinigt. Diese Konventionalisierung macht eine erfolgreiche Verständigung wahrscheinlicher, unser Sprechverhalten wird damit erwartbarer. Am Beispiel der eigenen (Fach-)Sprache, wie jede Rettungs- und Hilfsorganisation oder Behörde sie besitzt, werden die Vorteile von Konventionen schnell deutlich:

- Vorteile: Tempo, Sicherheit, Bindung, Transparenz, Vertrauen

Interaktionen können schneller erfolgen, weil man weiß, was man zu erwarten hat; durch die Verwendung gleicher Konventionen entsteht ein Gefühl der Bindung und des Vertrauens; außerdem ist das Verhalten transparent – zumindest für alle, die mit der jeweiligen Konvention vertraut sind.

Während eines Einsatzes kommt die Frage auf: „Kennt jemand die Adresse
»Im Brel 1«?“ Nach einer ausgiebigen Recherche (die Zeit und Kapazitäten

(info) Praxisbeispi

gebunden hat, die für die eigentliche Katastrophenbewältigung letztlich fehlen...), findet man schließlich Folgendes heraus: Der Text der ursprünglichen Meldung lautete „EINSATZKRÄFTE BEFINDEN SICH IM BR EL I“. Gemeint war der Bereitstellungsraum (BR) der Einsatzleitung (EL) mit der Nummer I, eine im taktisch-operativen Bereich gängige Bezeichnung. Damit wird deutlich: Kommuniziert man mit Personen, denen bestimmte Konventionen (hier: Fachsprachen/Abkürzungen) nicht bekannt und/oder geläufig sind, wird das gegenseitige Verstehen erschwert.

- Nachteile: Manipulationsmöglichkeiten

Konventionen machen uns aber nicht nur kalkulierbar für unser Gegenüber, sie ermöglichen auch Manipulationen. Denn wenn jemand weiß, wie ich mich aller Wahrscheinlichkeit nach verhalten werde – wenn ich also dem konventionellen Verhalten entspreche (und wir Menschen neigen zu konventionskonformen Verhalten), kann dieses Wissen auch ausgenutzt werden.

ÜBUNG 5: Diskussion der Hammer-Anekdote nach Paul Watzlawick

Zum Abschluss kann als Beispiel für die Erwartungen, die man an das Verhalten seines Gegenübers stellt (je nach Zeit) die Hammer-Anekdote nach P. Watzlawick vorgelesen und kurz mit den TN diskutiert werden:

Ein Mann will ein Bild aufhängen. Den Nagel hat er, nicht aber den Hammer. Der Nachbar hat einen. Also beschließt unser Mann, hinüberzugehen und ihn auszuborgen. Doch da kommen ihm Zweifel: Was, wenn der Nachbar mir den Hammer nicht leihen will? Gestern schon grüßte er mich nur so flüchtig. Vielleicht war er in Eile. Aber vielleicht war die Eile nur vorgeschützt, und er hat etwas gegen mich. Und was? Ich habe ihm nichts ange-

*(ÜB) Hammer-Anekdote
(P. Watzlawick)*

tan; der bildet sich da etwas ein. Wenn jemand von mir ein Werkzeug borgen wollte, ich gäbe es ihm sofort. Und warum er nicht? Wie kann man einem Mitmenschen einen so einfachen Gefallen abschlagen? Leute wie dieser Kerl vergiften einem das Leben. Und dann bildet er sich noch ein, ich sei auf ihn angewiesen. Bloß weil er einen Hammer hat. Jetzt reicht's mir wirklich. – Und so stürmt er hinüber, läutet, der Nachbar öffnet, doch noch bevor er „Guten Tag“ sagen kann, schreit ihn unser Mann an: „Behalten Sie Ihren Hammer, Sie Rüpel!“

Ziel: Die Geschichte möchte uns die Bedeutung von Erwartungshaltungen bewusst zu machen. Weil sein Nachbar am Vortrag nur flüchtig begrüßt hat, erwartet der Mann, dass der Nachbar ein Problem mit ihm hat usw. Diese sogenannten „Erwartungs-Erwartungen“ meinen zum einen die Erwartungen, die ich selbst an mein Gegenüber stelle, zugleich berücksichtigen sie aber auch die Erwartungen, von denen ich glaube, dass mein Gegenüber sie an mich stellt.

- „Gestalte deinen Gesprächsbeitrag so, dass er dem anerkannten Zweck dient, den du gerade zusammen mit deinen Kommunikationspartnern verfolgst.“

(F) Verantwortung des Senders

Diese so genannte „Gesprächsmaxime“ weist darauf hin, dass ein sich Einlassen auf das Gegenüber, den Rezipienten, für eine erfolgreiche Kommunikation unerlässlich ist. Unter

- *Rezipientenorientierung!*

verstehen wir, dass unser kommunikatives Handeln auf den Erwartungen, Gewohnheiten, Einstellungen und Stimmungen unseres Kommunikationspartners aufbauen muss. Wir sollten diese Einflussfaktoren so gut es geht berücksichtigen, denn sie können dazu

beitragen, dass unsere Kommunikation auch so ankommt, „wie wir es gemeint haben“. Neben der übergeordneten Kommunikationsmaxime gibt es einige

- *Leitlinien*

an denen wir uns beim Kommunizieren orientieren können. Sie beziehen sich auf folgende Bereiche:

- *Wie viel? -> So informativ wie möglich – so informativ wie nötig!*

Überlegen Sie genau, welche Informationen Ihr Gesprächspartner in der jeweiligen Situation benötigt bzw. von Ihnen erwartet. Was muss er wissen, um weiter handeln zu können – welche Aspekte betreffen sein Handeln nicht?

- *Wie wichtig? -> Beim Thema bleiben!*

Die Relevanz schließt an den Informationsgehalt an. Bedenken Sie, dass Sie sich häufig in einer zeitkritischen Situation befinden. Ein Abschweifen vom eigentlichen Thema kostet unnötige Ressourcen.

- *Was? -> Wahre Inhalte kommunizieren, dafür müssen Anhaltspunkte vorhanden sein.*

Eine weitere Maxime fordert, dass unsere Aussagen einen möglichst großen Wahrheitsgehalt aufweisen. Auch wenn das in vielen Situationen eine größere Herausforderung ist, kann man diese Wahrheit ein Stück weit daran abgleichen, dass gewisse Anhaltspunkte für das Geäußerte vorhanden sind. Sollten Erklärungen notwendig sein, können diese Indizien genannt werden. Vermutungen, Annahmen, Mutmaßungen etc. müssen bei Gebrauch als solche unbedingt kenntlich gemacht werden.

- *Wie? -> klar – eindeutig – auf den Punkt – geordnet!*

Vermeiden Sie umschweifende Ausführungen. Achten Sie dabei auch besonders auf Fachtermini – diese sind ihrem Gesprächspartner evtl. nicht geläufig. Doppeldeutige

Aussagen tragen nicht zum Kommunikationserfolg bei. Seien Sie sich selbst über das Ziel Ihrer Kommunikation im Klaren. Nur so können Sie zielgerichtet mit ihrem Gegenüber interagieren. Halten Sie in ihren Ausführungen eine logische Reihenfolge ein.

Ein Beispiel soll verdeutlichen, was hier gemeint ist:

(info) Beispiel

„Ihr Kuchen hat sehr lecker geschmeckt. Am Sonntag war ich bei meiner Tante zu Kaffee und Kuchen eingeladen.“

Hier wurde die Reihenfolge der beiden Sätze vertauscht – wir stellen schnell fest, dass der erste Satz in dieser Reihenfolge kaum bis keinen Sinn ergibt, da er gewissermaßen vom zweiten Satz abhängig ist und erst nach diesem Satz klar ist, dass „ihr Kuchen“ sich auf den Kuchen der Tante bezieht.

- Womit? -> *Passendes Medium, ggf. mehrere, wählen*

Damit Ihre Kommunikation auch ankommt, müssen Sie sich genau überlegen, welches Medium Sie am besten dafür einsetzen; je nach Situation können auch mehrere Medien gewählt werden. Manche Situationen geben die Mediennutzung schon vor, etwa wenn Sie nur über Funk kommunizieren können. In anderen Bereichen haben Sie mehrere Möglichkeiten. Kommunizieren über mehrere Kanäle kann die Verständigungswahrscheinlichkeit erhöhen. Dabei muss die Form zwar an das jeweilige Medium angepasst werden (bspw. haben Sie bei einer SMS nur 160 Zeichen zur Verfügung – in einem Brief dagegen weitaus mehr), der Inhalt darf sich aber nicht verändern (sonst wäre das Merkmal der Kongruenz (Übereinstimmung, Eindeutigkeit) nicht erfüllt). Es ist wichtig, dass Sie wissen, welche Medien Ihre Rezipienten wann und wie nutzen. So haben Sie größere Chancen, dass Ihre Kommunikationsangebote auch aufmerksam aufgenommen werden.

- *pacing*: den Anderen dort abholen, wo er ist

Das *pacing* beschreibt einen weiteren Aspekt der Rezipientenorientierung. Landläufig beschreibt man dieses Verhalten, das jeder von uns ohnehin unbewusst schon mehr oder weniger stark ausführt, als „jemanden dort abholen, wo er steht“. Es kann bspw. durch „spiegeln“ erfolgen, d. h. Stimme, Wortwahl, Lautstärke etc. des Gegenübers werden übernommen und angeglichen. Erst wenn uns dieses „Abholen“ gelingt, können wir unserer Gegenüber auch auf unser Kommunikationsziel hin orientieren; diesen Vorgang bezeichnet man dann als *leading*.

- *leading*: den Anderen dorthin führen, wo ich mit ihm hin möchte

Da dem ein oder anderen bestimmt die „Vier Seiten einer Nachricht“ von Schulz von Thun bekannt sind, soll hier eine Brücke zwischen den beiden Kommunikationsauffassungen geschlagen werden. So können die verschiedenen Zungen, mit denen wir sprechen und die unterschiedlichen Ohren, mit denen wir wahrnehmen, auf das konstruktivistische Kommunikationsverständnis übertragen werden. Ohnehin überschneiden sich beide Herangehensweisen in vielen Punkten – sie wählen lediglich andere Bezeichnungen für die selben Sachverhalte (die Bezeichnung von Schulz von Thun stehen jeweils in Klammern):

- *Kommunikation ist eine Handlung, die*

- *mit ihrem Orientierungsangebot (Sachinhalt)*

- *immer etwas von dir selbst mitteilt (Ich-Botschaft),*

- *die zeigt, wie du den anderen (Du-Botschaft) bzw. eure Beziehung siehst (Wir-Botschaft) und*

- *die ein bestimmtes Ziel verfolgt (Appell)*

Nicht nur der Kommunikator (Sender) ist dafür verantwortlich, dass Kommu-

**(F) Verantwortun
des Empfängers**

nikation erfolgreich ist und zu einer erfolgreichen Verständigung führt. Auch der Empfänger muss eine gewisse Verantwortung übernehmen. Sie besteht vor allem aus folgenden Komponenten:

- *sich auf die Kommunikation und den Sender einlassen,*
- *aufmerksam sein (wahrnehmen, zuhören...) und*
- *reagieren*

Nur wenn sich der Empfänger einem Kommunikationsangebot bewusst zuwendet, kann Verstehen überhaupt stattfinden. Erst durch die Reaktion seines Empfängers hat der Sender die Möglichkeit festzustellen, ob sein Angebot wahrgenommen und so verstanden wurde, wie er es gemeint hat – nur so kann er beurteilen, ob seine Kommunikation erfolgreich war und er Verstehen zuschreiben kann. In dem Moment, in dem der Empfänger sich zu der Kommunikation des Senders verhält und er reagiert, wechseln die beiden die Rolle. Was sich bei einer solchen detaillierten Beschreibung recht kompliziert anhört, ist uns allen aus unserer (funktionierenden) Alltagskommunikation bestens bekannt. Ein einfaches Beispiel soll das verdeutlichen: Person A (Sender) stellt eine Frage an Person B (Empfänger); B beantwortet die Frage und wird damit selbst zum Sender:

- *... dadurch werden die Rollen gewechselt:*
- *E wird zu S*
- *S wird zu E*

Der Empfänger kann seine Verantwortung u.a. durch das so genannte „Aktive **(F) Aktives Zuhören**“ wahrnehmen. Durch Blickkontakt, zustimmendes Nicken und ähnliche Gesten (so genanntes „soziales Grunzen“) signalisiert der Empfänger dem Sender, dass er dessen Kommunikationsangebote aufmerksam verfolgt. Derartiges Verhalten schafft bzw. verstärkt die Vertrauensbasis zwischen zwei Personen:

- Zuhören schafft Vertrauen

Ein weiteres Anzeichen für eine wohlgesonnene Aufmerksamkeit des Empfängers sind Fragen und Aufgreifen des Gesagten in eigene Kommunikationsangebote:

- (Rück-)Fragen signalisieren Interesse für Probleme des Anderen

Fragen sind zum einen gut für das eigene Verständnis, da sich Missverständnisse so vermeiden bzw. rasch aufklären lassen. Zum anderen dienen Rückfragen dem Sender auch dazu, seine Gedanken auf das Gesprächsthema zu fokussieren; ein Abschweifen kann so bspw. besser verhindert werden. Darüber hinaus kann das Interesse des Empfängers motivierend auf den Sender wirken:

- Neugierde kann Anreiz und Motivation zur Lösungsfindung sein

Da das aktive Zuhören für den Empfänger zugleich eine erhöhte Nutzung eigener Ressourcen bedeutet, ist Folgendes zu bedenken:

- gezielt und nicht zu oft einsetzen: eigene Kapazitäten und Aufmerksamkeitsspanne bedenken!

Dennoch gilt: Aktives Zuhören...

- ... ist ausschlaggebend für den reibungslosen Ablauf eines Einsatzes!

Insgesamt wirkt sich die „echte“ Aufmerksamkeit des Empfängers ebenso wie die gezielte Rezipientenorientierung des Senders positiv auf den Verständigungserfolg aus: Involvement in den Kommunikationsprozess und ein Einlassen auf das Gegenüber gelten als wesentliche Erfolgsfaktoren für eine gelungene und robuste Verständigung. Der folgende Ausspruch verdeutlicht diese Zusammenhänge sehr treffend:

- „People don't care how much you know, until they know how much you care“

Wichtig ist zum Abschluss dieses ersten Kapitels, dass man die zu Grunde liegenden Mechanismen versteht: Jeder nimmt gewissermaßen für sich alleine wahr. Wie man wahrnimmt, hängt dabei von vielen Faktoren ab: Erlerntes Wissen, die Erfahrungen, die man bereits gemacht hat, die Stimmung, in der man sich befindet spielen ebenso eine Rolle wie die Erwartungen, die man an seine Umwelt und seinen Kommunikationspartner hat. Sowohl Sender als auch Empfänger müssen Verantwortung für das Gelingen des Verständigungsprozesses übernehmen. Darauf werden wir im Folgenden näher eingehen.

5.12 Thema Nr. 2: Kommunikationsstörungen und - techniken, Behebung

Gesamtlernziel: Die TN lernen, welche Aspekte für eine gelingende Kommunikation von Bedeutung sind. Anhand praktischer Elemente können sie eigene Erfahrungen sammeln und einen Bezug zu ihrer Arbeit und ihrem Alltag herstellen. Den TN werden wichtige Kommunikationsregeln näher gebracht. Sie können diese Regeln benennen und anwenden.

*(ÜB) Lebenswichtig
Kommunikation*

5.12.1 Störfaktoren

ÜBUNG 6: Kommunikation kann über Leben und Tod entscheiden

Zum Einstieg in die Thematik stellt die LP folgende Anekdote vor:

Vor der Vollstreckung eines Todesurteils trifft ein Telegramm des zuständigen Richters ein, auf dem zu lesen ist:

Die LP schreibt den folgenden Satz auf das Flipchart bzw. zeigt die entsprechend

vorbereitete Seite:

„Wartet nicht hängen!“

Die LP stellt den TN die Frage: „Leider hat der Richter ein Komma vergessen... Wo?“

→ Kurzdiskussion im Plenum, Zeit ca. 5-7 min.; evtl. Vorbereitung Flipchart

Ziel: Die TN diskutieren, an welchen beiden Stellen Kommata gesetzt werden können:

„Wartet, nicht hängen!“ bzw. „Wartet nicht, hängen!“

Sie erkennen, dass bereits ein kleiner Unterschied über Leben und Tod entscheiden kann. Ihnen wird bewusst, wie wichtig eine klare, verständliche Kommunikation ist – und das nicht nur schriftlich, sondern auch in der mündlichen und allen anderen Formen von Kommunikation.

Die vorangegangene Übung hat gezeigt:

- Kleinigkeiten sind entscheidend (Bsp. Todesurteil)

(F) Verständnisschwierigkeiten, Missverständnisse
Co.

Aber auch jeder der TN hat schon Erfahrungen mit misslungener, problematischer Kommunikation gemacht. Darauf geht die folgende Übung noch einmal vertiefend ein.

ÜBUNG 7: Eigene Erfahrungen mit Kommunikationsproblemen und Störfaktoren

Jeder TN überlegt sich ein (aktuelles) Kommunikationsproblem aus seinem Beruf oder Alltag; es soll entweder die direkte zwischenmenschliche Kommunikation betreffen oder Schwierigkeiten, die beim Einsatz von Medien aufgetreten sind (bspw. Funkrufe, E-Mails, die nicht gelesen wurden etc.).

→ TN (oder eine Auswahl an TN) stellen Beispiele vor: Sie sollen die Problemsituation kurz beschreiben (Mit wem bestand das Problem – Kollege, Vorge-

(ÜB) Kommunikationsprobleme und Störfaktoren

setzter, Ehepartner...?) und mögliche Gründe nennen (zu schnell gesprochen, Fremdwörter verwendet, das Gegenüber war schlecht gelaunt...)

→ LP notiert die genannten Ursachen in Stichworten auf Moderationskarten und heftet sie an die Pinnwand; sind die Beispiele erläutert, fragt die LP die TN, ob ihnen weitere „Störfaktoren“ einfallen und notiert diese ebenfalls.

→ Mögliche Antworten sind: Stimmung, Einstellung zum Kommunikationspartner (Freund, Familie, Kollege, Unbekannter etc.), körperliche Verfassung auf beiden Seiten (müde, krank, gelangweilt...), Umgebungsbedingungen (laute Maschinengeräusche, beeinträchtigte Sicht...), fehlende Medienkompetenzen (nicht wissen, wie man einen PC anschaltet etc.) ...

Ziel: Die TN sollen einen Eindruck erhalten, wie viele unterschiedliche Faktoren einen Einfluss auf Erfolg oder Misserfolg von Kommunikation haben. Im Rückgriff auf das bisher Erlernte betont die LP, dass nie nur eine Person verantwortlich ist, sondern sowohl Sender als auch Empfänger am Kommunikationserfolg beteiligt sind.

Der folgende Gliederungspunkt greift verschiedene Aspekte noch einmal auf:

- *Erwartungen, Erfahrungen, Vorkenntnisse, Wertvorstellungen*
- *Verfassung (körperlich & geistig)*
- *Ziele Kommunikator vs. Ziele Rezipient*
- *Rollenverständnis*
- *gemeinsame Konventionen?!*
- *Umgebungsfaktoren (Lärm, Ablenkung...)*

Missverständnisse kommen häufig auch durch so genannte „Doppelbotschaften“ zustande:

- *Tonfall, Mimik, Gestik etc. drücken das Gegenteil von dem aus, was man sagt*

Beispiele von missverständlicher, uneindeutiger Kommunikation sind etwa: böse sagen „das ist lustig“, mit verschränkten Armen sagen „ich freue mich, dass du hier bist“ etc.

Um solchen Problemen vorzubeugen gilt:

-> *Ziel: Übereinstimmung von verbalem und nonverbalem Verhalten*

5.12.2 Erfolgsfaktoren

(F) Verständigungsklappen meistern

Bestimmte Verhaltensweisen, die dem Sender oder dem Empfänger völlig unproblematisch erscheinen, können die Basis für grundlegende Missverständnisse in der face-to-face-Kommunikation sein. Einige dieser „Verständigungsklappen“ sollen in der Tabelle exemplarisch aufgeführt werden.

Unklare Formulierungen sind eine häufige Ursache für Missverständnisse. Während die Voraussetzungen für die Sender-Seite bereits angesprochen wurden – eindeutige, relevante und konsistente Kommunikationsangebote seien hier nur als Stichworte erwähnt – muss auch ein Empfänger mit dieser Problematik umgehen können. Findet man sich also in einer Situation, in der sich einfach kein Verstehen einstellen will, ist die naheliegendste und einfachste Möglichkeit, um Missverständnisse möglichst früh auszuschließen: nachfragen. Hierarchien („Meinen Chef kann ich so etwas doch nicht fragen...“), Befindlichkeiten („Die Blöße, den Meier das jetzt noch einmal zu fragen, gebe ich mir nicht – der meint ja sonst, ich wäre nicht mehr ganz bei Trost...“) oder schlichtweg mangelnde Aufmerksamkeit („jaja, das habe ich schon verstanden...“) führen dazu, dass Kommunikationsprobleme bereits in ihren Anfängen oft verdrängt oder missachtet werden.

- *Unklare Formulierungen -> Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben!*

Im vorigen Teil haben wir die Gründe dafür erfahren, warum wir oftmals große Probleme haben, uns zu verstehen. Als Sender ist es für eine erfolgreiche Verständigung daher

hilfreich, möglichst zeitnah „Verstehensbestätigungen“ vom Empfänger einzuholen. So kann man gut beurteilen, ob die Dinge auch „so angekommen sind, wie man sie gemeint hatte“. Diese Rückversicherungen tragen zu einer robusten Verständigung bei. Im Alltag sind diese Bestätigungen nicht zwangsläufig notwendig, weil unsere Handlungs- und Kommunikationsabläufe schon stark aufeinander abgestimmt sind (Routinen, Konventionen). Während eines Einsatzes sind Bestätigungen jedoch unerlässlich; sie tragen maßgeblich zum Gelingen einer Einsatzbewältigung bei.

- Verstehen -> Holen Sie eine Bestätigung ein für Dinge, die Sie kommuniziert haben!

Es gibt verschiedene Gesprächstechniken, die dafür angewendet werden können. Ein Abgleich dessen, was gemeint war und was davon beim Anderen angekommen ist, kann etwa durch eine einfache Frage erfolgen: „Was ist bei dir angekommen? Kannst du in deinen eigenen Worten wiederholen, was ich dir gesagt habe?“ Im besten Fall erhält der Empfänger dabei die Bestätigung, dass er „richtig verstanden“ hat (Rezeptionserfolg); der Sender dagegen sieht, ob er „richtig kommuniziert“ hat – oder wo er evtl- noch einmal etwas „nachlegen“ muss.

Im Alltag prasselt ständig eine Vielzahl an Eindrücken und Informationen auf uns ein. Das ist auch während eines Ereignisses nicht anders. Durch die knapp bemessene Handlungszeit wird der Eindruck einer Informationsflut häufig noch verschärft. Zudem neigt der Mensch dazu, besonders in solchen Situationen nur noch sehr selektiv wahrzunehmen („Tunnelblick“). Dementsprechend selektiv ist auch die Kommunikation, was zu erheblichen Missverständnissen führen kann. Abhilfe schafft hier ein bewusstes Sich-Zurücknehmen (vgl. „lean back“ oder „einmal tief durchatmen“), um eine Situation möglichst vollständig wahrzunehmen; durch diese Steuerung der Aufmerksamkeit können Informationen dann priorisiert und gezielter weitergegeben werden:

- Informationsflut & selektive Wahrnehmung -> Nehmen Sie sich die „Wahrnehmungszeit“, die Sie benötigen und priorisieren Sie Informationen! (Bewusste Steuerung der Aufmerksamkeit)

Befolgt man diesen Vorschlag und nimmt sich während eines Ereignisses eine „Auszeit“, ist es hilfreich, diese Pausen auch anzukündigen. So können Irritationen vermieden werden und die Zeit zum Nachdenken kann optimal genutzt werden.

- Pausen-> Kündigen Sie Denkpausen an!

Die Bewältigung von Ereignissen kann als eine durchaus belastende Situation erlebt werden. Bemühen Sie sich daher, in ihrer Kommunikation positive Formulierungen zu verwenden, um die Motivation aufrecht zu erhalten und ihrem Gegenüber ein möglichst „gutes Gefühl“ zu geben. Das Beispiel aus dem Bereich der Pressearbeit macht deutlich, was darunter zu verstehen ist:

- Negative Botschaften -> Sprechen sie „positiv“!

Bsp.: 6000 Personen, davon 500 Verletzte -> besser: 6000 Personen, davon über 5000 unverletzt

Häufig findet man sich in Situationen wieder, in der man sich vom Gegenüber und dessen Kommunikationsangeboten stark in eine bestimmte Handlungs- und Verhaltensrichtung manövriert fühlt, in anderen Fällen wiederum fühlt man sich vom Gegenüber nicht ernst genommen usw. Diese Beispiele betreffen meist die „Beziehungsseite“ von Kommunikation. Daher bietet es sich in solchen Fällen an, die Sachebene zu verlassen und in die so genannte Form der „Metakommunikation“ zu wechseln:

- Manipuliert werden, nicht ernst genommen werden etc. -> Sprechen Sie mit Ihrem Gegenüber über den Kommunikationsverlauf (Wechsel auf Metaebene/Metakommunikation)

(F) Metakommunikation

Metakommunikation ist als „Kommunikation über die Art und Weise der Verständigung zwischen (zwei) Personen“ aufzufassen. Vor allem bei fortwährendem Nicht-Verstehen und Konflikten ermöglicht sie es den Interaktionspartnern, ihren Umgang miteinander zu beobachten, zu reflektieren und sich gemeinsam darauf zu verständigen, wie er optimiert werden kann. So kann es auch (wieder) zu Verständigungserfolgen kommen kann. Metakommunikation ist auf einer Zwischenebene angesiedelt, von der aus man die eigene Kommunikation beobachtet; Schulz von Thun (1997, 91) bezeichnet diese Ebene als „Feldherrenhügel“.

- Gesprächspartner ziehen sich auf einen „Feldherrenhügel“ zurück und reden über ihre Art miteinander zu sprechen

Wir stellen fest, dass Kommunizieren – und vor allem: erfolgreiches Kommunizieren – in vielen Fällen nicht ganz so einfach ist, wie wir es vielleicht dachten. Viele Faktoren haben einen Einfluss auf unsere Verständigung; einige von ihnen haben wir besprochen. Kommunikation bedeutet Arbeit, sowohl für den Sender als auch für den Empfänger: Der Sender muss Angebote erstellen, die auf den Empfänger abgestimmt sind und dessen Bedürfnisse, Kompetenzen, Erfahrungen etc. bestmöglich berücksichtigt. Der Empfänger wiederum muss diesen Angeboten mit einem gewissen Wohlwollen und einem angemessenen Maß an Aufmerksamkeit begegnen. Zusammenfassend sei daher festgehalten:

**(F) Kommunikati
Arbeit**

- Sender und Empfänger...

- müssen sich aufeinander einstellen

- sollten sich immer bewusst sein, dass jeder seine eigene Wirklichkeit konstruiert

Vor dem Hintergrund, dass jeder seine eigene Wirklichkeit erstellt, kann das Ziel dieser Anstrengungen nur sein:

- möglichst viele Wirklichkeitsüberschneidungen generieren

- partnerschaftlicher – konstruktiver – verständigungsorientierter Umgang miteinander

Respektieren die Interaktionspartner diese Umgangsregeln und versuchen, sie bestmöglich zu befolgen, dann haben sie gute Aussichten darauf,

- die Wahrscheinlichkeit für eine robuste, erfolgreiche Verständigung erhöhen!

5.13 Thema Nr. 3: Einsatzkommunikation

Gesamtlernziel: Die TN wenden das bisher Gelernte auf die Einsatzkommunikation an und entwickeln ein Gespür für die Besonderheiten von Einsatzkommunikation unter konstruktivistischen Blickpunkten. Sie lernen kommunikative Stör- und Erfolgsfaktoren kennen und können diese Erkenntnisse bei der Beurteilung des Medieneinsatzes anwenden. Sie wissen, wie sie den Erfolg von Kommunikation kontrollieren können und welche Bedeutung Kommunikation für eine gute Führung spielt.

***(F) Besonderheit
Einsatzkommunikation***

5.13.1 Besonderheiten der Einsatzkommunikation

Die Kommunikation während eines Einsatzes ist vor allem durch eines gekennzeichnet:

Kritischer Faktor: Zeit

Im Hinblick auf die Dinge, die bis hierher besprochen wurden, soll an dieser Stelle aber unbedingt festgehalten werden:

These I: Die Merkmale von Kommunikation und Verständigung ändern sich im Einsatz nicht.

Kommunikation und Verstehen unterliegen immer den gleichen Gelingensvoraussetzungen. Dabei spielt es grundsätzlich *keine* Rolle, ob wir uns in einer alltäglichen Situation befinden oder während eines Einsatzes mit jemand anderem kommunizieren. Natürlich hat die Kommunikation im Einsatz ganz bestimmte Merkmale und unterliegt besonderen Bedingungen; darauf werden wir im Folgenden noch eingehen. Betrachtet man aber die Grundbestandteile erfolgreicher Kommunikation (verkürzt: rezipientenorientierter Sender, aufmerksamer Empfänger), so ist es unwesentlich, in welchem Kontext sie erfolgt.

Vor allem während eines Einsatzes bzw. nicht-alltäglichen Situationen im Allgemeinen neigen Menschen dazu, sich und andere unter (Handlungs-)Druck und Stress zu setzen. Hektisches, unüberlegtes Handeln führt aber nur selten zum Ziel. Gerade die Kommunikation muss in solchen Situationen häufig leiden: Sie findet – wenn überhaupt – dann oft verkürzt statt und die generellen Gelingensbedingungen werden schnell vergessen. Dabei ist Kommunikation nicht nur ein wichtiges, sondern zudem ein meist sehr kostengünstiges (Rettungs-)Mittel. Ihre unterstützende Funktion ist für eine erfolgreiche Ereignisbewältigung nicht zu unterschätzen.

Ein so genanntes „lean back“ („zurücklehnen“) kann in zeitkritischen Situationen helfen: Es beschreibt ein Verhalten, bei dem der Akteur sich in einer heiklen Situation eine Auszeit nimmt und sich damit gewissermaßen aus der Situation herauszieht. In der Position eines unbeteiligten Beobachters kann er so eine ganz andere Perspektive auf das vorliegende Problem gewinnen und noch einmal ganz andere Lösungsstrategien entwickeln. Auch wenn diese „Auszeit“ zunächst wie eine unnötige Zeitverschwendung erscheinen mag, trägt sie doch zu einem besonnenen Umgang mit nicht-alltäglichen Problemen bei; das zeigen u. a. Untersuchungen zu Teamkompetenztrainings. Auch für die Kommunikation bringt eine Auszeit Vorteile, denn es gilt:

These II: Wer sich – auch im Einsatz – die Zeit zu verständigungsorientierter Kommunikation nimmt, kann Probleme und Lagen effektiver und effizienter bewältigen!

(info) Literaturhweis

Weiterführende Informationen zu Teamkompetenz, Trainings- und Ausbildungsmöglichkeiten finden sich u. a. bei Strohschneider (2004) und Mistele (2008).

5.13.2 Medien – Einsatz – Kommunikation

(F) Erhöhte Schwierigkeit: Einsatz von Kommunikationsmitteln/Medien

Bisher sind wir von zwischenmenschlicher Kommunikation im direkten Gespräch ausgegangen. Diese Art der Kommunikation wird als die „reinste“ Form betrachtet. An ihr müssen sich alle anderen Arten von (Medien-)Kommunikation messen lassen: Die face-to-face-Kommunikation hat ein enormes Leistungsvermögen. Der Einsatz von Medien (Telefon, Funk, E-Mail etc.) hat viele Vorteile, kann sich diesem Potential aber immer nur annähern.

- „face-to-face-Kommunikation“ als Königsdisziplin

Überlegen Sie einmal selbst: Je bedeutsamer Ihnen ein Anliegen ist, desto eher suchen Sie das persönliche Gespräch. Denn direkter Kontakt bedeutet zugleich auch, dass ein direktes Feedback und unmittelbare Anschlusskommunikation möglich sind. So können Missverständnisse und Probleme sofort besprochen und behoben werden. Neuen Medienentwicklungen – wie etwa der Videotelefonie über Internet – gelingt es zwar immer besser, sich an die Möglichkeiten der face-to-face-Kommunikation anzunähern. Das gelingt ihnen aber (noch) nicht vollständig: Das wesentliche Alleinstellungsmerkmal der face-to-face-Kommunikation ist nach wie vor die Möglichkeit, sein Gegenüber zu berühren. Je nach Situation kann direkter körperlicher Kontakt stark verständnisfördernd wirken:

- unmittelbares, umfangreiches Feedback ist möglich

- gegenseitiges Berühren ist möglich

Viele Situationen im Einsatz und in unserer heutigen Lebensumwelt im Allgemeinen lassen es häufig nicht zu, dass wir direkt, von Angesicht zu Angesicht, miteinander kommunizieren können. Oft müssen wir Raum- und Zeitdistanzen überwinden – etwa, wenn zwei Personen sich an unterschiedlichen Orten aufhalten und/oder zeitweise keinen Zugang zu bestimmten Kommunikationsmitteln haben. Neben der face-to-face-Kommunikation haben sich daher viele weitere Kommunikationsmittel/Medien entwickelt, die wir zur Hilfe nehmen können, um uns miteinander zu verständigen. Sie alle haben ganz bestimmte Vor- und Nachteile, die je nach Einsatzzweck, Einsatzart usw. variieren.

- andere Kommunikationsformen haben auch Vorteile

Die Kommunikationsmittel/Medien zeichnen sich durch folgende Merkmale aus: Zum einen erfordert ihr richtiger Einsatz bestimmte Kompetenzen. Um sich schriftlich mitzuteilen muss man bspw. schreiben können, zum Funken benötigt man ebenfalls bestimmte Fertigkeiten usw. Neben diesen individuellen Kompetenzen sind es aber auch gewisse Infrastrukturen, die bereit stehen müssen, damit überhaupt mit dem ausgewählten Kommunikationsmittel kommuniziert werden kann. So benötigt man zum Funken ein Funkgerät, zum Schreiben Stift und Papier – wobei ein Finger oder Stock und ein Stück Sand hier natürlich auch den vorgesehenen Zweck erfüllen würden und damit ebenfalls als Kommunikationsmittel gelten...

- Voraussetzung für Kommunikationsmittel:

- Kompetenzen (funken, schreiben...)

- Infrastrukturen (Funkgerät, Papier & Stift...)

Wichtig ist, dass diese Voraussetzungen den beteiligten Akteuren bekannt sind. Sie müssen sich beim Einsatz von Kommunikationsmitteln vorab auf gemeinsame Standards und gemeinsame Nenner einigen. Die Festlegung von Funkrufnamen, welches Band

wann zu nutzen ist oder die Nutzung von Funkgeräten an Stelle von Brieftauben sind Beispiele für solche Vereinbarungen. Sie haben sich im Laufe der Zeit entwickelt und verändern sich stetig weiter. Auch hier gilt, was vorher bereits für die face-to-face-Kommunikation festgehalten wurde: Hält man sich bei der Nutzung von Medien an die Konventionen, die vorab entstanden sind, wird das Verhalten der Kommunikationspartner erwartbarer – und dadurch wird auch die Kommunikation insgesamt robuster und zuverlässiger. Nichtsdestotrotz ist zu bedenken:

- Einsatz von Kommunikationsmitteln = besondere Herausforderung für alle Beteiligten

Eben weil das „Zwischenschalten“ von Medien die Wahrscheinlichkeit für Missverständnisse und Kommunikationsprobleme erhöhen kann, sollen die folgenden Aspekte noch einmal herausgestellt werden: (Medien-)Kommunikation muss sich darüber im Klaren sein, dass bestimmte Abstimmungs- und Feedbackkanäle nicht sofort vorhanden sind wie im direkten Gespräch; schlimmstenfalls fehlen sie sogar ganz. Deshalb sollte die Kommunikation bestmöglich darauf abzielen, diese fehlenden Möglichkeiten zu „ersetzen“ und mit geeigneten Maßnahmen versuchen, diese Lücken zu schließen.

**Anforderungen b.
Einsatz von Medien
Kommunikations-
mitteln**

- fehlende Wahrnehmungskanäle „ersetzen“

- noch bewusster Kommunizieren

Auch wenn Sie sich vielleicht noch nie Gedanken darüber gemacht haben, sind Ihnen solche „Maßnahmen“ schon bekannt – denken Sie nur an die Bestätigung von Funksprüchen. Über das einfache „verstanden!“ hinaus haben Sie auch gelernt, Informationen noch einmal zu wiederholen. Um die Einsatzkommunikation sicherer zu machen, hilft es also

- Rückmeldungen als Verständnisbestätigungen und Rückfallebenen einbauen

Solche Redundanzen beschränken sich nicht nur auf die Wiederholung des Kommunizierten. Andere Beispiele sind etwa das Aufzeichnen von Funksprüchen oder die Dokumentation von E-Mails im Einsatztagebuch/Verlaufsprotokoll eines Krisenstabs. So können bestimmte Einzelheiten bspw. noch einmal nachgeschaut werden; zudem dienen solche Formen teilweise der rechtlichen Absicherung. Darüber hinaus können auch Infrastrukturen vorrätig gehalten werden bspw. für den Fall, dass ein Kommunikationskanal ausfällt; sie stellen eine wichtige Rückfallebene dar.

Natürlich unterliegt auch Kommunikation, die mit Hilfe von Medien und Kommunikationsmitteln erfolgt, den grundsätzlichen Gelingensbedingungen, die wir schon besprochen haben, d. h.: kurz, prägnant, eindeutig, auf das Wesentliche beschränkt und verständlich kommunizieren – in einer „Sprache“ und mit Mitteln, die auch Ihrem Gegenüber zur Verfügung stehen.

- Es gelten die allgemeinen Kommunikationsanforderungen!

Insgesamt ist festzustellen, dass die Verwendung von Kommunikationsmitteln/Medien meist keine großen Schwierigkeiten bereitet – man weiß sehr wohl, wie man ein Telefon zu bedienen hat und auch die Kompetenzen für einen „richtigen“ Funkspruch sind ohne Zweifel bei den meisten Einsatzkräften vorhanden. Auch die notwendigen Infrastrukturen (Funkgeräte, Telefonnetz etc.) stehen im Normalfall zur Verfügung. Probleme treten aber dann auf, wenn sich weder Sender noch Empfänger über die Gelingensbedingungen für ein konkretes Medium im Klaren sind (so macht es etwa keinen Sinn, bei einem Stromausfall Verhaltensmaßnahmen ausschließlich über das Fernsehen bekannt zu geben – die Betroffenen werden größtenteils kein Fernsehen mehr schauen können...; wenn eine Person weder lesen noch schreiben kann, dann helfen ihr auch schriftliche Handlungsanweisungen nicht weiter etc.). Daher sind nicht nur ein rezipientenorientiertes Kommunizieren sowie ein bestimmtes Maß an Aufmerksamkeit grundlegend für erfolgreiche Verständigung. Man muss sich auch Gedanken darüber machen, welche Kommunikationsmittel man in welcher Situation für wen einsetzt und welche Besonderheiten für Sender und Empfänger mit den ausgewählten Medien einhergehen. Benötigt man bspw. besondere Empfangsgeräte? Macht es Sinn, eine E-Mail zu schicken, wenn

der Empfänger nur fünfzig Meter neben mir steht? Benötigt ein Empfänger besondere Kompetenzen/Kenntnisse, um Informationen überhaupt verstehen zu können usw.).

- Kommunikationsprobleme entstehen meist nicht durch technische Unzulänglichkeiten, sondern durch einen unpassenden Einsatz der Kommunikationssysteme

**(F) Kommunikati
kontrolle**

5.13.3 Erfolgskontrolle

Diese Voraussetzungen werden sowohl in unserer Alltags- als auch in der Einsatzkommunikation häufig unterschätzt. Deshalb gehen wir zur Wiederholung noch einmal auf die Erfolgsbedingungen im Kommunikationsprozess ein. Die Abbildung soll verdeutlichen, welche Kontrollmechanismen für eine erfolgreiche Kommunikation nötig sind.

Im linken Bereich der Abbildung findet sich der Sender, der mit der Produktion des „Soll“, bspw. einer Lagemeldung, beschäftigt ist. Der farbliche Verlauf des Pfeils von rot nach grün stellt anschaulich dar, dass bereits die Erstellung dieser Meldung einem Kontrollprozess unterliegt. Diese Kontrolle ist „ex ante“ angesiedelt, vor der eigentlichen „Durchführung“ der Kommunikation (bspw. also vor einer Äußerung). Sie dient dem Sender dazu, sich vorab bewusst damit auseinanderzusetzen, wie sein Kommunikationsangebot gestaltet sein muss, damit er damit Erfolg hat und verstanden wird. Deshalb bezeichnet man diesen Prozess auch als „Selbstkontrolle“. Nach der Durchführung schließt sich ein weiterer Prozess an, der sich beim Empfänger, auf der rechten Seite der Abbildung abspielt. Auch hier kennzeichnet der Farbverlauf von rot nach grün die Prozesshaftigkeit: Der Empfänger muss die Kommunikation zuerst einmal für sich verarbeiten. Hat er das Gefühl, verstanden zu haben (oder auch nicht...), gibt er dem Sender eine Rückmeldung, indem er das Verstandene bspw. in Form einer Bestätigung wiederholt oder eine Rückfrage stellt. Für den Sender ist dieses Feedback eine Fremd- bzw. „ex post“-Kontrolle, mit der er nach seiner Kommunikation feststellen kann, ob er angemessen und erfolgreich kommuniziert hat.

Die Erkenntnisse dieser Kontrollprozesse haben bei Sender und Empfänger Auswirkungen auf die aktuelle Kommunikation (sie wird noch vor Durchführung abgeändert) und/oder auf folgende Kommunikationen (war eine Kommunikation nicht erfolgreich, kann man die Kontrollmechanismen nutzen, um es beim nächsten Mal besser zu machen). Aus diesem Grund ist auch der mittlere Bereich der Abbildung, der „Durchführungs-Zylinder“ mit einem rot-grün-Verlauf versehen. Das soll verdeutlichen, dass Sender und Empfänger bei öfterer Wiederholung einer „Durchführung“ (oder vergleichbaren Varianten) immer besser aufeinander eingespielt sind und ihre Kommunikation sich eher und schneller „im grünen Bereich“ befindet. Das darf jedoch nicht dazu führen, dass jegliche (Selbst-)Kontrolle über Bord geworfen wird, die Fremdkontrolle/Feedback nicht mehr wahr-/ernst genommen wird und/oder Bestätigungen unter den Tisch fallen.

Sie werden schnell festgestellt haben, dass die Abbildung eigentlich nur noch einmal das Kommunikationsmodell und den Prozess des Verstehens, wie er oben schon beschrieben wurde, in einer etwas anderen Art und Weise wiederholt; der Farbverlauf bei der „Durchführung“ kennzeichnet das Entstehen von Konventionen. Da diese Überlegungen so wichtig und grundlegend für jegliche Art von Kommunikation sind, sollten sie auch im Kontext der Einsatzkommunikation noch einmal erwähnt werden.

***(F) Kommunikati
als Führungsmitt***

5.13.4 Führen und Kommunikation

Die Bedeutung von Kommunikation ist unstrittig. Im Rahmen sicherheitsrelevanter Situationen und Ereignisse spricht man von Kommunikation daher auch als

- Kommunikation als Schutz- und Rettungsmittel

Vor diesem Hintergrund spricht man auch von „Sicherheitskommunikation“. Damit ist zunächst einmal jede Kommunikation gemeint, die zur Aufrechterhaltung und/oder

(Wieder-)Herstellung von Sicherheit beiträgt. Etwas näher betrachtet setzt sich Sicherheitskommunikation aus den Komponenten „Sicherheit *durch* Kommunikation“ sowie „Sicherheit *in* Kommunikation“, also der Kompetenz zu sicherem, robustem Kommunizieren zusammen.

- *Sicherheitskommunikation*

- *Aufrechterhaltung und/oder (Wieder-)Herstellung von Sicherheit*

- *Sicherheit durch Kommunikation/sicher kommunizieren*

Diese Kompetenz zu verlässlichem Kommunizieren ist insbesondere für Führungskräfte von Bedeutung. Einerseits können sie sich dadurch natürlich besser verständlichen machen und ergebnisorientierter arbeiten, zum anderen haben sie aber auch eine Vorbildfunktion und ihr (Kommunikations-)Verhalten wird von anderen Kräften nachgeahmt. Führungskräfte sind Multiplikatoren, das gilt nicht zuletzt für eine verständigungsorientierte Kommunikation.

Die in der FwDV 100 festgehaltene Beschreibung, dass Kommunikation ein

- *„Mittel zur Informationsgewinnung, -verarbeitung und -übertragung“ (FwDV100)*

ist, hebt ihre Bedeutung noch einmal hervor. Damit Kommunikation diese Aufgabe erfüllen kann, ist es unabdingbar, dass die Kommunizierenden die Funktionsweise und Gelingensbedingungen von Kommunikation kennen und anwenden können. Ansonsten gehen möglicherweise Informationsbestandteile bei der Gewinnung, Verarbeitung und Übertragung verloren, die wichtig für eine erfolgreiche Ereignisbewältigung sind.

Kommunikationskompetenz ist ein wesentlicher Bestandteil allgemeiner Führungskompetenzen. Auf sie soll hier im Detail nicht näher eingegangen werden:

- *Führungskompetenzen*

- *Fach-, Methoden-, Persönlichkeits-, Sozial- und Kommunikationskompetenz*

- *Motivation, Repräsentation, Arbeiten im Team*

In welcher Situation eignet sich welche Kommunikationsform am besten? Welche Mittel kann, muss man aber nicht zwangsläufig verwenden? In Abhängigkeit von den verschiedenen Führungsstufen haben Ferch/Meliousmis (2005, 36) einen schematischen Überblick erstellt, der versucht, diese Fragen zu beantworten²¹¹.

(F) Führungsstufen und Kommunikationsmittel

(ÜB 7) Diskussion der Tabelle „Führungsstufen und Kommunikationsmittel“

(ÜB) Diskussion

Die TN beschreiben die Inhalte der Tabelle und diskutieren sie im Hinblick auf ihre Erfahrungen.

→ Zeitaufwand: ca. 15 min

Ziel: Die gemeinsame Diskussion erweitert die Perspektive der TN und lenkt ihren Fokus auf Kommunikationsproblematiken, die während eines Einsatz eintreten können. Sie können von der Erfahrungen der anderen TN profitieren und lernen neue Kommunikationsmöglichkeiten und -beschränkungen.

Folgende Aspekte sollen in der Analyse und Diskussion deutlich werden:

- Der *f2f-Kommunikation* wird generell eine sehr hohe Bedeutung beigemessen. Das bestätigt die Inhalte und Thesen, die bisher vorgestellt wurden und unterstreicht die Rolle der direkten Kommunikation als „Königdisziplin“.
- Die *drahtlose Kommunikation* nimmt in ihrer Bedeutsamkeit leicht ab, je managementorientierter die Führungsstufe wird (von A bis D immer weniger).

²¹¹ Zur Erläuterung der Tabelle: Unter „drahtloser Kommunikation“ verstehen die Autoren den Sprechfunk über 2m /4m Band. „Drahtgebundene Kommunikation“ umfasst Fest- und Sondernetze sowie den Mobilfunk.

Die Vorteile liegen hier in der hohen Mobilität, daher eignet sich diese Kommunikationsform besonders gut für operative Tätigkeiten. Außerdem können alle TN eines Funkverkehrskreises alle anderen hören; man sollte sich aber darüber im Klaren sein, dass das auch ein Nachteil sein kann... Ein „echter“ Nachteil drahtloser Kommunikation ist ihre Übertragungsqualität, die vor allem im Vergleich zu drahtgebundener Kommunikation schlechter ist. Hier liegt ein hohes Potential für Missverständnisse im wahrsten Sinne des Wortes: Wenn der Empfänger den Sender vor lauter Rauschen, Hintergrundgeräuschen etc. nicht versteht, ist eine erfolgreiche Verständigung gefährdet. Diese Problematik kann mit der Einführung des Digitalfunks unterbunden werden. Er trägt außerdem zur Übertragungssicherheit bei.

Weitere Aspekte im Zusammenhang mit drahtloser Kommunikation können sein: Möglichkeit zur Aufzeichnung (so kann man Dinge noch einmal nachhören und bspw. später im Hinblick auf Optimierungsmöglichkeiten untersuchen), Reichweite, Flexibilität des Einsatzes, Bediensicherheit/Funkkompetenzen, Störanfälligkeit von Funkverbindungen

„Denken – drücken – sprechen“ – so könnte das Motto eines korrekten Sprechfunks lauten. Etwas konkreter: In vollständigen Sätzen (wer – tut was – womit) aber dennoch prägnant sprechen, stehen bleiben, deutlich sprechen, Distanz zum Mikrofon berücksichtigen, Antenne senkrecht halten, in Richtung des Empfängers wenden, Sprechaste permanent drücken (Quelle: Damböck 2003, S. 35).

**(info) Denken – L
cken – Sprechen**

- Bei der *drahtgebundenen Kommunikation* stehen die Personen über ein bestehendes oder neu zu errichtendes Netz miteinander in Kontakt. Die Vorteile dieser Art von Kommunikation liegen in den gegensprechfähigen Verbindungen, d. h. Rückfragen, Bestätigungen etc. können relativ schnell erfolgen. Zudem ist die Übermittlung von Daten möglich, sowohl die Verbindung an sich als auch die Datenübertragung kann gesichert werden.

- Allerdings sind gerade beim *Mobilfunk* die Systemgrenzen schnell erreicht, das Netz ist rasch überlastet. Bisher gibt es noch keine automatische Bevorrechtigung der Mobiltelefone von Einsatzkräften. Dies funktioniert derzeit nur situativ in einer akuten Bedarfslage sowie mit einer engen zeitlichen Begrenzung und muss zudem beim Netzbetreiber gegen Entgelt beantragt werden. Das kostet Zeit und Geld und ist daher nur für länger andauernde Einsätze rentabel. Es wird empfohlen, Mobiltelefone für dringende und wichtige Meldungen freizuhalten und sie nur als Rückfallebene, nicht aber als ausschließliches Kommunikationsmittel zu nutzen (vgl. Damböck 2003, 36).

Fest- und Sondernetze sind prinzipiell überall vorhanden – das gilt laut den Autoren auch für ISDN. Allerdings sind diese Infrastrukturen nicht mehr so leicht zu handhaben wie das früher noch der Fall war. Der Aufbau eigener Netze erfordert ein fundiertes Fachwissen und damit einen hohen Personal-, Material- und Zeitaufwand. Ferch/Meliousmis (2005, 36) schlagen vor, möglichst eigene Einheiten für den Aufbau solcher ad-hoc-Netze in jeder Organisation vorzuhalten; es ist individuell zu prüfen, inwiefern das geleistet werden kann.

Insgesamt halten die Autoren fest, dass die Ausfallwahrscheinlichkeit öffentlicher Netze seit der Digitalisierung der Vermittlungsstellen gestiegen ist – und das auch ohne dass ein Großschadensereignis vorliegen muss.

- *Melder bzw. die Kommunikation über Dritte* ist unabhängig von der Führungsstufe wichtig. Diese Personen sollten sich daher durch eine hohe Verlässlichkeit und Verantwortungsbewusstsein auszeichnen.

Zu den Vor- und Nachteilen verschiedener Kommunikationsmittel vgl. auch **Streif (o. J., 5)**.

(info) Literaturhweis

Der Überblick über die unterschiedlichen Kommunikationsformen sollte deutlich gemacht haben:

(F) Führungsstufe und Kommunikationsmittel (Forts.)

- Nicht die technologische/technische Machbarkeit bestimmt die Wahl des Kommunikationsmittels, sondern die Zweckmäßigkeit!

Im Grundlagenkapitel wurde die Rezipientenorientierung als wesentlicher Erfolgsfaktor vorgestellt. Auch im Einsatz verliert diese Regel ihre Bedeutung nicht. Auch hier ist es wichtig, dass sich der Sender über die Möglichkeiten, Kompetenzen und Umgebungsbedingungen der Empfänger so gut wie möglich im Klaren ist.

- ... immer im Hinterkopf behalten: Wer ist mein Adressat?

Nur so kann er die passenden Kommunikationsmittel wählen. In Abhängigkeit vom Kommunikationsziel sowie im Hinblick auf Rückfallebenen und Redundanzen bietet es sich zudem an, verschiedene Medien zu nutzen.

- Rückfallebenen müssen eingerichtet werden bzw. mit dem Sprechfunk erhalten bleiben!

- Der Kommunikationserfolg ist abhängig von der Selektion und Kombination verschiedener Medien!

So können auch die teilweise sehr speziellen Vorlieben von Rezipienten (bspw. sind Jüngere öfter online, ältere Personen präferieren die „klassischen“ Medien Radio und Fernsehen...) besser berücksichtigt werden. Insgesamt können die Wahrscheinlichkeiten für einen Verständigungserfolg mit crossmedialen Kommunikationsstrategien erhöht werden.

Gute Führungskräfte zeichnen sich dadurch aus, dass sie sich fortwährend selbst hinterfragen und ihr Verhalten reflektieren. Dudek (2009) führt hier den Vergleich zwischen Führungskräften und „Ministern“ ein: das Wort stammt vom Lateinischen „minister“ ab und bedeutet „Diener“.

**(F) Anforderung
Führungskräfte**

- Haltung eines Dienenden: Selbstreflektion!

Natürlich muss eine Führungskraft auch das tun, was ihr Name besagt: führen. Sie erteilt Aufträge und Anweisungen:

- *Auftrag: WAS ist zu tun? (Ziel ist vorgegeben)*

- *Anweisung: WAS ist WIE zu realisieren? (Ziel und Mittel sind vorgegeben)*

Anweisungen können dabei in Form von prägnanten Kommandos oder bedingungslos zu erfüllenden Befehlen erfolgen. Bestimmte Situationen und Konstellationen machen Befehle notwendig.

Befehlsdogma? Befehlen ist notwendig, aber...

Dennoch sollten Führungskräfte dabei immer zwei Aspekte berücksichtigen:

- *Respektieren und wertschätzen*

Gegenseitiger Respekt und Wertschätzung sind ebenfalls wesentlich für eine erfolgreiche Kommunikation, auch wenn sie in Form von Befehlen erfolgt. Befehle, die vor allem in zeitkritischen Situationen nötig werden, sind kurz und knapp zu halten. Dabei sollte man nicht aus den Augen verlieren, dass Befehle auch dem Ziel dienen, das Informationsgefälle zwischen Sender (befehlende Führungskraft) und Empfänger (ausführende Kraft) zu minimieren bzw. auszubalancieren. Zeit für Diskussionen, welches Vorgehen besser wäre und ob man Probleme nicht so oder anders lösen sollte, gibt es nicht, wenn Befehle erteilt werden; debattieren ist in einer solchen Situation nicht angemessen, einmaliges kritisches Hinterfragen ist gewissermaßen „das Höchste der Gefühle“. Gerade hier liegt ein Großteil der Verantwortung also auf der Führungskraft: Sie muss klar, prägnant und unmissverständlich kommunizieren – ansonsten kann sie nicht davon ausgehen, dass ihre Befehle ohne Rückfragen und/oder Gegenvorschläge bedingungslos ausgeführt werden.

Aus der Wirtschaft stammen folgende Überlegungen, die zweifelsohne auch für Führungskräfte von BOS geltend gemacht werden können:

**(F) Anforderung
Führungskräfte
(Forts.)**

- a *MANAGER* does things *RIGHT*

- *leiten und Effizienz im Auge behalten (Aufwand-Ergebnis-Relation)*

Während ein Manager die Dinge also „richtig“ tut und dabei Kosten/Nutzen im Blick behält, zeichnet sich ein Leader durch diese Merkmale aus:

- a *LEADER* does the *RIGHT* things

- *führen und für Effektivität sorgen (Wirkungskraft von Handlungen und Ergebnissen)*

Die Verbindung beider Qualitäten – führen und leiten, effizient arbeiten und dabei die Effektivität nicht aus den Augen verlieren – stellt das Ziel der Entwicklung von Führungskompetenzen dar.

- *Ziel: Verbindung Management & Leadership*

In den Augen der Autoren, die diese Anforderungen an Führungskräfte zusammengestellt haben, stellt das Vermitteln von Sicherheit die maßgeblichste Eigenschaft von Führungspersönlichkeiten dar. Führungskräfte sind dafür verantwortlich, sowohl die zu Grunde liegenden Strukturen als auch die darauf aufbauenden Prozessabläufe aufrecht zu erhalten und zu gewährleisten. Diesen Sicherheitsstatus können und sollten die Führungskräfte kommunizieren. Dabei ist es von besonderer Bedeutung, auch auf Unsicherheiten hinzuweisen, diese zu besprechen und im weiteren Verlauf bestmöglich in Sicherheiten umzuwandeln. Es wird deutlich, dass die Vermittlung von Sicherheit nur erfolgen kann, wenn auch sicher kommuniziert wird: Für Führungskräfte ist es also unbedingt erforderlich, dass sie die oben angesprochenen Kommunikationskompetenzen aufweisen.

- *Sicherheit kommunizieren & sicher kommunizieren!*

Führungskräfte, die selbst sicher kommunizieren, geben diese Fertigkeiten auch an ihre Gruppen und Teams weiter und werden somit zu wichtigen Multiplikatoren: Einerseits

verbreiten sie wichtige (Sicherheits-)Informationen (Sicherheit *durch* Kommunikation), andererseits tragen sie durch ihre Art und Weise von erfolgreicher Kommunikation dazu bei, dass auch Andere diese Fähigkeiten erlangen (Sicherheit *in* Kommunikation).

5.14 Thema Nr. 4: Organisationskultur und Zusammenarbeit mit Anderen

Gesamtlernziel: Die TN befassen sich mit der eigenen Organisationskultur und können diese umschreiben. Sie reflektieren den organisationseigenen Umgang mit Fehlern und können kritisch dazu Stellung nehmen. Sie lernen, wie sie ihre Kommunikation bei der Zusammenarbeit mit anderen Organisationen gestalten müssen, um zielgerichtet agieren zu können.

(F) Organisationskultur

5.14.1 Organisationskultur

Jede Organisation hat ihre eigene Kultur. Sie umfasst die Normen und Werte, die innerhalb der Organisation *gelebt* werden. Die Organisationskultur ist nicht unmittelbar sichtbar; dadurch ist sie für andere, außenstehende Personen nicht zwangsläufig nachvollziehbar und verständlich. Oft fällt es uns selbst schwer, die eigene Organisationskultur zu beschreiben: wie wir uns jeden Tag aufs Neue verhalten, mit unseren Kollegen umgehen oder was unsere Organisation eigentlich ausmacht und von anderen Unternehmen unterscheidet – darüber machen wir uns im Alltagsgeschäft keine Gedanken. Jetzt ist aber Zeit, um uns näher mit diesem Phänomen von unterschiedlichen Organisationskulturen auseinanderzusetzen.

Eine Kultur zeichnet sich wie gesagt durch die Art und Weise aus, wie eine Gruppe von Menschen sich verhält und miteinander umgeht. Es ist also bei diesem Verständnis von Kultur nicht etwa ein bestimmtes Aussehen von Menschen, das eine Kultur kennzeichnet, wie es etwa bei Nationalkulturen der Fall ist. Die Organisationskultur beschreibt die

- Normen und Werte, die gelebt werden

Es sind die tatsächlichen Handlungen, Verhaltensweisen und Aktivitäten einer Gruppe von Menschen, mit denen die Kultur einer Organisation beschrieben werden kann. Vor diesem Hintergrund ist es einleuchtend, dass eine Kultur nicht vorgeschrieben, aufoktroiert oder gar von außen ganz bewusst verändert und gesteuert werden kann. Vorhaben wie „eine gute Kommunikationskultur einführen“ funktionieren nicht. Es sind vielmehr die Art und Weise der Umsetzung von Maßnahmen, Empfehlungen und Entscheidungen, die eine Organisationskultur ausmachen. Das bedeutet nicht, dass die Kultur unveränderlich ist – sie kann sich durchaus wandeln und weiterentwickeln. Ausgangspunkt der Änderungen sind die Verhaltensweisen der Organisationsmitglieder, sie können zu einer Veränderung der Kultur führen. Allerdings können solche Prozesse sehr langwierig sein – es braucht seine Zeit, bis eine eigentliche stabile und nur schwer zu verändernde Kultur sich langfristig wandelt.

- Kultur kann nicht „geschaffen“ oder „eingeführt“ werden

- Kultur repräsentiert das Verhalten einer Gruppe

- wesentliche Bestandteile sind unsichtbar

- Kultur ist stabil und nur schwer zu verändern

Der Organisationspsychologe Edgar H. Schein sagt:

- Kultur ist tief – breit – stabil (Schein 2006: 40f)

Die auch als „Eisbergmodell“ bekannte Abbildung kann diese Aussage ver- **(F) Eisbergmodell**

deutlichen: Eine Organisationskultur besteht aus sichtbarem Verhalten und Kennzeichen, wie bspw. Uniformen. Den Großteil einer Kultur machen aber die zu Grunde liegenden Überzeugungen aus, die nicht unmittelbar erkenntlich sind. Sie bilden das stabile Fundament einer Organisation hinsichtlich der Art und Weise, wie bestimmte Prozesse ablaufen, welche Prioritäten eine Organisation setzt (bspw. Wohlergehen der Mitarbeiter vor Profit) oder wie eine Organisation mit Problemen, Fehlern und Verbesserungen umgeht. Der Teil des Eisbergs, der unter der Wasseroberfläche liegt, liefert also eine Erklärung, warum eine bestimmte Gruppe (Organisationsmitglieder) sich in Bezug auf ihre Umwelt in einer bestimmten Art und Weise verhalten. Der eigentliche Eisberg, also jener Teil, der aus dem Wasser herausragt, macht diese grundlegenden Überzeugungen etwa in Form von Verhalten sichtbar.

Die Stichworte im unteren Bereich der Abbildung lassen erkennen, dass sich die Analyse von Organisationskulturen schwierig gestaltet: Die Überzeugungen, auf denen die Kultur beruht, sind verdeckt und nicht aktiv bewusst. Viele Verhaltensweisen basieren auf jahrelangen Erfahrungswerten und Routinen; danach gefragt, können die Mitglieder einer Gruppe oft nur schwer erklären, warum man sich genau so und nicht anders verhält. Zudem spielen bei der Organisationskultur auch immer Emotionen eine wichtige Rolle: So grenzt man sich durch das eigene Verhalten beispielsweise zu anderen Gruppierungen ab; das ist sehr wichtig für die eigene Identität und das Zusammengehörigkeitsgefühl als Gruppe. Die emotionale Verankerung einer stabilen Organisationskultur ist ein bedeutsamer Faktor, der insbesondere in der Zusammenarbeit mit Anderen nicht zu unterschätzen ist.

ÜBUNG 8: Unser Kultur-Eisberg

(ÜB) Kultur-Eisbe

Die TN erarbeiten ihren eigenen Kultur-Eisberg. Im Anschluss stellen sie ihre Ergebnisse vor und diskutieren sie. Die LP achtet darauf, dass die TN in ihren Beschreibungen möglichst konkret werden und sich nicht auf abstrakte Begriffe beschränken.

Je nach Teilnehmeranzahl kann diese Aufgabe in Kleingruppen erfolgen (ca.

3-5 Personen) oder von der gesamten Gruppe gemeinsam bearbeitet werden; dann sollte einer der TN die Beschriftung des Eisbergmodells am Flipchart übernehmen. Findet das Seminar in einer interdisziplinären Gruppe statt (Angehörige verschiedener Organisationen) erstellt jede Organisation einen eigenen Eisberg.

→ Zeit: ca. 10-15 min.; Material: Filzschreiber, Flipchartpapier

Ziel: Die TN erlangen ein Gespür für die eigene Organisationskultur. Durch die Auseinandersetzung mit dem eigenen Verhalten und Werten werden Unterschiede zu anderen Organisationen deutlicher. Das ist eine wichtige Grundlage für die erfolgreiche Zusammenarbeit mit Anderen.

***(F) Zusammenarbeit
mit Anderen***

5.14.2 Zusammenarbeit mit Anderen

Nachdem wir uns nun ein wenig mit unserer eigenen Organisation auseinandergesetzt haben, finden wir hier einen einfachen Überblick über die Vielzahl an Akteuren, die im Bevölkerungs- und Katastrophenschutz zusammenarbeiten müssen. Zum einen gibt es hier die „weißen“ Hilfsorganisationen wie DRK, JUH, MHD, ASB und DLRG, zum anderen aber auch die „blauen“ Organisationen wie Feuerwehr und THW sowie Bundeswehr und Polizei. Ohne hier auf die Gesetzeslage, Zuständigkeiten usw. eingehen zu können, sind Behörden, private Unternehmen sowie nicht zuletzt „die Bevölkerung“ als weitere Akteure immer zu berücksichtigen. Auf die Besonderheiten bei der Zusammenarbeit mit der Bevölkerung kann nicht eingegangen werden; grundsätzlich gelten hier aber natürlich die gleichen Spielregeln, wie wir sie für erfolgreiche Kommunikation zu Beginn des Seminars erarbeitet haben.

Eines wird deutlich: Viele Spieler sitzen am Tisch, wenn es um Bevölkerungs- und Katastrophenschutz geht. Um möglichst gute Ergebnisse in der Zusammenarbeit zu erzielen und jeden mit einem guten Gefühl nach einem Einsatz nach Hause gehen zu lassen – denn schließlich handelt es sich in 95% der Fälle um ehrenamtlich Tätige! – können uns unsere Erkenntnisse zur Funktionsweise von Kommunikation helfen.

Eine Aussage beschreibt die Grundlage einer guten Zusammenarbeit sehr treffend:

- To break the stereotypes, think of the other's viewpoint

Ein kulturübergreifender Perspektivenwechsel ist unabdingbar für gemeinsames Arbeiten. Findet er nicht statt, fließen Energie und Kapazitäten in unnötige Aktivitäten, die an anderer Stelle und für die eigentliche Ereignisbewältigung dann fehlen. Hält man sich an den Vorschlag, die

- Sichtweise der anderen Seite beim eigenen Handeln berücksichtigen

ist die Basis für eine effektive und effiziente Kooperation gelegt. Will man diese Ideen beherzigen, ist es hilfreich sein Gegenüber möglichst gut zu kennen. Ist das (noch) nicht der Fall, können wir feststellen:

- Je weniger man sich kennt, desto mehr Kommunikation ist nötig!

Hier rückt der zeitliche Aspekt in den Vordergrund: Im Zusammenhang mit den Grundlagen von Kommunikation haben wir gelernt, dass es eine langwierige Angelegenheit sein kann, sich gegenseitig zu verstehen. Aus unseren eigenen Erfahrungen wissen wir, dass wir uns meistens vor allem mit den Menschen „blind verstehen“, die wir schon besonders lange kennen. Auch in der Zusammenarbeit mit Anderen gilt daher das

- Ziel: Für andere in Verhalten und Handlungen vorhersehbarer sein

Denn nichts anderes beschreibt das blinde Verstehen: Ich weiß mit einer relativ großen Wahrscheinlichkeit, wie sich mein Partner/mein Freund/mein Kollege in einer bestimmten Situation verhalten wird. Ein gewisses Restrisiko, dass diese Erwartungen nicht er-

füllt werden, besteht natürlich auch hier immer. Im Vergleich zu mir unbekanntem Personen ist es aber sehr gering. Da es im Einsatz selbst zu spät ist sich besser kennenzulernen, stehen Vorbereitung und Prävention im Vordergrund.

- Maßnahme: Regelmäßiger Austausch und gemeinsames Training

Die Vorteile liegen auf der Hand:

- Verhaltensroutinen entwickeln sich*
- Unsicherheit wird gesenkt, die Erwartbarkeit erhöht*
- die Chancen auf erfolgreiche Verständigung steigen*
- Kommunikation wird robuster*

Natürlich müssen bei der Zusammenarbeit mit Anderen die Vor- und Nachteile abgewogen werden. Ein schematischer Überblick soll helfen, sich über die Probleme und Chancen einer Auseinandersetzung mit anderen Organisationen und Sicherheitsakteuren bewusst zu werden:

**(F) Zusammenar
mit anderen (For**

Kennt man sich gut und pflegt ein enges Verhältnis, kann man in vielen Fällen besser auf ein gemeinsames Ziel hin arbeiten. Grundsätzliche Kommunikationsprobleme kommen viel seltener vor, die Verständigung ist tendenziell also erfolgreicher. Allerdings hat eine (zu) enge Kopplung auch Nachteile: In seinem Handeln ist man insgesamt weniger flexibel, weil alle Vorgänge aufeinander abgestimmt sind und nur schwer und kaum spontan verändert werden können. Durch die starke Abhängigkeit kann es schwer werden, adäquaten Ersatz zu finden. Insgesamt ist auch immer der Zeitaufwand zu bedenken, den der Aufbau und die Aufrechterhaltung enger, vertrauter Verhältnisse in Anspruch nimmt.

Auf der anderen Seite stehen die Vorteile von loser Zusammenarbeit: Sie zeichnet sich genau umgekehrt durch hohe Flexibilität und geringe Abhängigkeit aus. Allerdings hat das zur Folge, dass Aufgaben evtl. alleine gelöst werden müssen. Dazu kommt es häufi-

ger zu Verständigungsschwierigkeiten, da man die anderen Akteure, die auch am gleichen Einsatz beteiligt sind, nicht oder nicht gut genug kennt.

Beide Formen bieten sich für bestimmte Aufgabentypen an: Handelt es sich um ein Abarbeiten von Ereignissen, die häufiger auftreten und sich ähneln, drängt sich ein vertrautes Verhältnis zu anderen Einsatzkräften nahezu auf. Komplexe Situationen können so wesentlich einfacher bewältigt werden. Ändern die Anforderungen sich aber häufig, hat man es mit ganz unterschiedlichen Anforderungen zu tun, können lose Bindungen zu anderen Sicherheitsakteuren wesentlich zielführender sein.

Es gibt kein Patentrezept oder eine Formel, nach der man hier das richtige Maß für die Qualität der Beziehungen zu Anderen berechnen könnte. An dieser Stelle kann nur das Nachdenken und die

**(F) Zusammenar-
beit mit anderen (For-**

- Reflexion über eigene Anforderungen und Strukturen

angeregt werden. Ziel dieser Überlegungen soll es sein, eine

- ausgewogene Balance zwischen engen und losen Beziehungen herzustellen.

Fragestellungen, die bei der Suche nach einer Lösung hilfreich sein können sind etwa:

**(info) Anregung I
lance**

- Welche Möglichkeiten gibt es schon? Was hat sich in der Vergangenheit bewährt?

- Was wäre wünschenswert bei der Zusammenarbeit mit anderen?

- Wie können bestehende Strukturen abgeändert und verbessert werden?

Insgesamt ist die Zusammenarbeit mit anderen Organisationen, Behörden, Unternehmen und der Bevölkerung eine große Herausforderung, die komplexe Anforderungen an die eingebundenen Personen stellt. Gerade deshalb gibt es einen hohen

- Bedarf an qualifizierten Führungskräften

Sie müssen eine gute Ausbildung erfahren, so dass sie im Ernstfall wissen, wer wann wo für was verantwortlich ist. Darüber hinaus sollten sie die Bedeutung präventiver Maßnahmen kennen und sich für die rechtzeitige Auseinandersetzung mit anderen Sicherheitsakteuren stark machen. Nur so können tragfähige Netzwerke gebildet werden, die dazu beitragen, dass Auswirkungen und Schäden im Ereignisfall gering bleiben. Wir haben auch gesehen, dass neben Fach- und Sozialkompetenzen die Kommunikationskompetenzen elementar für einen reibungslosen organisationsinternen und -externen Ablauf sind. Es gilt:

- Führungskräfte sind Vorbilder und Multiplikatoren

Das Verhalten von Führungspersonen spiegelt sich häufig in ihren Teams wider; über diese Vorbildfunktion müssen sich Führungskräfte bewusst sein. Sie ermöglicht es ihnen aber auch, als Multiplikatoren aufzutreten: Sie können wichtige Inhalte, Verhaltensnormen, Gedankenanstöße usw. relativ leicht verbreiten – wenn sie das passende Sprachrohr dafür wählen und die Art und Weise der Übermittlung derjenigen der Empfänger angepasst ist. Führungskräfte müssen also dazu in der Lage sein, verständigungsorientiert zu kommunizieren. Diese Anforderung sollte verstärkt in der Lehre berücksichtigt werden. Leben Führungspersonen eine angemessene Kommunikationskultur vor, finden sich Nachahmer. Machen Personen in leitenden Positionen deutlich, dass Kommunikation ein wichtiges Thema ist, das über Erfolg und Misserfolg von Einsätzen entscheiden kann, werden auch andere hellhörig. Die Einbindung von Kommunikationsaspekten in die Ausbildung ist daher unbedingt notwendig:

- Kommunikationskompetenzen in der Ausbildung berücksichtigen!

5.14.3 Einsatznachbereitung

Kommunikation ist nicht nur ein Schutz- und Rettungsmittel, sondern auch ein Mittel zur Reflexion. Sie ist ein Werkzeug, mit dessen Hilfe man sich darüber verständigen kann, wie Einsätze abgelaufen sind, ob diese Abläufe den Vorgaben

(F) Einsatznachbereitung und Denkanlässe

und Vorstellungen entsprochen haben und wie man Abläufe ggf. optimieren kann. Kommunikation bietet diese Möglichkeiten – man muss sich allerdings darauf einlassen und sie wahrnehmen. In diesem Zusammenhang fallen häufig die Schlagworte:

- Lernende Organisation – lebenslanges Lernen

Damit ist gemeint, dass man Vorgänge nicht einfach so hinnimmt, sondern sich gezielt mit Abläufen, Vorgehens- und Verhaltensweisen einer Gruppe auseinandersetzt und im Hinblick auf die zu erreichenden Ziele auswertet und Verbesserungspotentiale erarbeitet. Im Kontext der Rettungs- und Hilfsorganisationen bedeutet das vor allem Einsatznachbesprechungen und Übungsauswertungen. Diese Praxis wird in den meisten Fällen bereits gepflegt – allerdings muss man sich die Frage stellen, wie solche Debriefings und Auswertungen erfolgen. Werden sie als notwendiges Übel gesehen, das man noch eben so abhandelt oder ist man sich über ihr Potential im Klaren: Will man etwas aus den eigenen Erfahrungen lernen? Werden nicht nur rein einsatztaktische Probleme, sondern auch konkrete Kommunikationsschwierigkeiten angesprochen?

- Nachbesprechung von Einsätzen und Auswertung von Übungen

- Notwendiges Übel oder konstruktives Mittel?

- Werden Kommunikationserfolge/-probleme berücksichtigt, besprochen und ggf. verbessert?

Solche Überlegungen können unter dem Begriff „Fehlerkultur“ zusammengefasst werden.

Fehlerkultur als gesamtkulturelles Teilkonstrukt ist das Produkt individueller und kollektiver Werte, Einstellungen, Empfindungen, Kompetenzen und Verhaltensmuster, die das Ausmaß, die Art und die Tiefe der systematischen Auseinandersetzung eines sozialen Systems mit Fehlern bestimmen (eigene Formulierung in Anlehnung an Löber 2012).

(info) Fehlerkultur

Die Fehlerkultur ist ein wichtiger Bestandteil der Organisationskultur. Sie beschreibt die Art und Weise, wie eine Gruppe/eine Organisation auf Fehler ihrer Mitglieder reagiert: Wird schnell ein Sündenbock gesucht und alleinig für einen Vorfall verantwortlich gemacht? Oder macht man sich auch Gedanken darüber, wie es zu diesem Fehler kommen konnte, geht man also den Ursachen auf den Grund und versucht die Randbedingungen zu ändern, so dass dieser Fehler nicht mehr passieren muss?

- Fehlerkultur als Teil der Organisationskultur

Fehler können nie ganz verhindert werden. Aber man kann ihre Anzahl und ihre Auswirkungen reduzieren. Für einen konstruktiven Umgang mit Fehlern ist Fehleroffenheit elementar. Das heißt in einem ersten Schritt, dass Fehler auch im Organisationskontext toleriert werden müssen. Herrscht diese Fehlertoleranz nicht vor, wird sich niemand trauen über Dinge zu sprechen, die nicht optimal und perfekt gelaufen sind. Fehlertoleranz meint aber keineswegs, dass Personen aufgefordert werden, Fehler zu begehen oder dass Fehlverhalten keinerlei Konsequenzen nach sich zieht.

- Fehler: Toleranz – Nutzung – Neubeurteilung

Vielmehr geht es darum, Fehler zu nutzen: Indem man Fehler und Probleme von Einzelpersonen oder Gruppen offen anspricht und Lösungsmöglichkeiten erarbeitet, können auch alle anderen daraus lernen – ohne, dass sie den gleichen Fehler erst selbst begehen müssen und sich und/oder die Organisation womöglich schädigen. In diesem erfahrungsbasierten Lernen liegen nicht nur große Vorteile für das eigene Wohlergehen (wenn dadurch etwa gefährliche Situationen vermieden werden können), sondern auch ökonomische Anreize: Hat man einmal ein gutes Konzept für solche Nachbereitungen entwickelt, das sich auch offen mit Defiziten und Missständen auseinandersetzt, kann viel Geld gespart werden, weil bestimmte Vorfälle einfach nicht vorkommen.

Ebenso wichtig ist es dabei auch, dass Fehlverhalten immer im Kontext betrachtet und bewertet wird, in dem es erfolgt ist. Unsere (Arbeits-)Welt wird immer komplexer, Sachverhalte verändern sich stark dynamisch. Gerade darum ist eine stetige Neubeurteilung, was überhaupt ein Fehler ist und was nicht, besonders wichtig – ebenso wie die Überle-

gung, wie man diesen Fehler unter den gegebenen Umständen vermeiden kann bzw. wie man die Rahmenbedingungen so verändern kann, dass er erst gar nicht mehr geschehen kann.

Wichtig ist also:

- Der Blick auf Fehler zählt!

Ändert man die Einstellung zu Fehlern kann ihr konstruktives Potential viel besser genutzt werden. Dies führt letztlich auch zu einem Reputationsgewinn für die Organisation selbst, denn sie zeichnet sich durch einen fortwährenden Lernprozess aus und macht deutlich, dass ihr an Verbesserungen und stetiger Weiterentwicklung der eigenen Mitglieder gelegen ist.

(F) Abschluss

5.15 Abschluss

Sicherheitskommunikation kann schon im Vorfeld eines Ereignisses dazu beitragen, dass Schäden geringer ausfallen. Durch eine Vorbereitung, die auf die lokalen Risikoverhältnisse angepasst sein muss, können größere Beeinträchtigungen vermieden oder zumindest eingeschränkt werden. Kommunikation übernimmt hier also die Funktion eines Schutzmittels. Kommt es trotz aller Vorkehrungen zum Ereigniseintritt – denn nicht jedes Ereignis kann abgewendet werden, man denke hier nur an Naturkatastrophen – wird Sicherheitskommunikation zum Rettungsmittel. Im akuten Ereignisfall kann sie wesentlich dazu beitragen, Menschenleben zu retten, Sachmittel sicherzustellen und negative Umweltauswirkungen gering zu halten.

- Kommunikation kann ein Schutz- und Rettungsmittel sein

- Die Rolle von Kommunikation zur Reflexion muss gestärkt werden

Nach einem Ereignis finden häufig Nachbesprechungen und Auswertungen statt. Die Möglichkeiten von Sicherheitskommunikation als Mittel der Reflexion werden allerdings noch nicht vollständig genutzt. Eine umfassende und vor allen Dingen ehrliche Auseinandersetzung mit Erlebnissen, Erfahrungen und kritischen Einsatzaspekten ist unbedingt notwendig. Nur so kann man aus den eigenen Fehlern und – mindestens genauso wichtig – den Fehlern der Anderen lernen und ist für den nächsten Einsatz wesentlich besser gewappnet. Schuldzuweisungen und die Fixierung auf Probleme sind bei der Einsatzauswertung aber fehl am Platz. Vielmehr ist es das erklärte Ziel, lösungsorientierte Verbesserungsvorschläge zu diskutieren und Strukturen für deren Umsetzung zu schaffen; idealerweise erfolgt die Reflexion sowohl innerhalb der eigenen Organisation als auch, in einer gesonderten Veranstaltung, mit den anderen involvierten Sicherheitsakteuren. Nur durch eine enge Zusammenarbeit kann eine vertrauensvolle Basis für ein robustes Handeln geschaffen werden!

Kommunikation, die gelingt und funktioniert, ist eine wichtige Voraussetzung für den Aufbau von Vertrauen. Nur wenn ich mein Gegenüber dort abhole, wo es steht, mich auf seine Bedürfnisse und Befindlichkeiten einlasse (soweit es mir möglich ist), kann ich meinen Mitmenschen klar machen, dass sie auf mich zählen und mir vertrauen können. Allerdings ist der Aufbau von Vertrauen ein langwieriger Prozess – erst in der Katastrophe damit zu beginnen, ist also keine besonders gute Idee. Wichtig ist der stetige und langfristig angelegte Austausch mit unterschiedlichen Kooperationspartnern.

Erinnern wir uns an die Dinge zurück, die wir heute gelernt haben, dann ist Folgendes noch einmal ganz deutlich herauszustellen:

- Sender und Empfänger tragen gemeinsam die Verantwortung für das Gelingen von Kommunikation

Der Sender orientiert sich

- a) bei den Inhalten, die er kommunizieren möchte,
- b) bei der Wahl der Kommunikationsmittel,

- c) beim Zeitpunkt, zu dem kommuniziert wird und
- d) bei der Aufbereitung seiner Kommunikation

möglichst nahe an seinem Empfänger. Dann hat er gute Chancen, nicht nur wahrgenommen, sondern auch verstanden zu werden.

Gleiches gilt für den Empfänger. Er muss sich mit einer offenen Grundhaltung den Kommunikationsangeboten des Senders zuwenden und sich darauf einlassen; dazu ist je nach Kommunikationspartner manchmal auch eine große Portion an gutem Willen nötig – ohne den kann ein aufmerksames, aktives Zuhören und Zuwenden aber nicht funktionieren. Denn immerhin gilt:

- Kommunikation bedeutet Arbeit für alle!

Wenn wir uns das immer wieder ins Gedächtnis rufen und gelingende Kommunikation nicht als eine Selbstverständlichkeit auffassen, die ohne weiteres Zutun funktioniert, haben wir schon einen Schritt in die richtige Richtung unternommen. Die vorgestellten Regeln, Beispiele und eigenen Erfahrungen können uns helfen, unsere Kommunikation sowohl als Sender als auch als Empfänger robuster und widerstandsfähiger zu machen. Mit Hilfe einer robusten Kommunikation können Missverständnisse und Probleme reduziert werden, während zugleich die Aussichten auf eine erfolgreiche Verständigung ansteigen!

- Robuste Kommunikation macht eine erfolgreiche Verständigung wahrscheinlicher!

(ÜB) Seminarern

ÜBUNG 9: Seminarernte „Baum der Erkenntnis“

Zum Abschluss erhalten die TN einige Moderationskarten. Darauf beantworten sie Fragen wie:

Was war das Wichtigste am Seminar? Was nehme ich mit in meinen Alltag?

Worauf will ich in Zukunft bei meiner Kommunikation achten?

Jeder TN sollte zumindest einen Umsetzungswunsch notieren. Die LP hängt die Kärtchen der TN an den „Baum der Erkenntnis“ auf. Sie bietet an, dass

bei Interesse/Bedarf Rückmeldungen über die Gestaltung des Seminars und die Zusammenarbeit gegeben werden können.

→ Zeitaufwand ca. 7-10min; Vorbereitung: Baum auf Flipchart malen, Moderationskarten, Filzstifte

Ziel: Die TN lassen das Erlernte Revue passieren, werden noch einmal an verschiedene Aspekte erinnert und haben die Möglichkeit, konkrete Vorhaben für ihr eigenes Handeln zu formulieren. Erfolgt ein Seminarfeedback kann die Gestaltung des Seminars verbessert werden.

5.16 Quellenverzeichnis

5.16.1 Bibliographie (16 Quellen)

119. Damböck, Simon (2003): Kommunikation im Einsatz. Operative Einsatzführung. Online verfügbar unter:
120. <http://www.nord2.dhs.org/ausbildung/download/kommunikation.pdf> (12.05.2012)
121. Dudek, Karlheinz (2009): Was Führung ausmacht. Zugänge und Erfahrungen. In: Walch/Eberharter (Hrsg.): Führung in belastenden Situationen erfahren. Reflexionen, Methoden und Praxisbeispiele zur Planung und Durchführung von Trainings. Innsbruck: Studia, S. 14-24.
122. Etrillard, Stéphane (2009): Gesprächsrhetorik. Göttingen: Business Village.
123. Ferch, Herbert/Melioumis, Michael (2005): Führungsstrategie. Großschadenlagen beherrschen. Stuttgart: Kohlhammer.
124. Fraisse, Paul (1966): Zeitwahrnehmung und Zeitschätzung. In: Metzler, W.: Handbuch der Psychologie, Bd. 1.1 (Allgemeine Psychologie I). Göttingen: Hogrefe, S. 656-690.
125. Giesecke, Michael (2008): WaKo. Einführung in die interpersonelle Wahrnehmung und Kommunikation. Vorlesungsskript. Online verfügbar unter:
126. <http://www.michael-giesecke.de/giesecke/dokumente/92/wako.pdf> (20.12.2012)
127. Löber, Nils (2012): Fehler und Fehlerkultur im Krankenhaus. Eine theoretisch-konzeptionelle Betrachtung. Wiesbaden: Gabler.
128. Miller, George A. (1956): The Magical Number Seven, Plus or Minus Two: Some Limits on Our Capacity for Processing Information. In: Psychological Review, Vol. 63, S. 81-97.
129. Mistele, Peter (2008): Teamarbeit und Führung in Hochleistungssystemen. In: Buerscha-per/Starke (Hrsg.): Führung und Teamarbeit in kritischen Situationen. Frankfurt a. M.: Verlag für Polizeiwissenschaft, S. 20-40.
130. Rusch, Gebhard (1990): Verstehen verstehen. Kognitive Autonomie und soziale Regulation (Studieneinheit 8). In: Merten/Schmidt/Weischenberg: Medien und Kommunikation. Konstruktionen von Wirklichkeit. Deutsches Institut für Fernstudien an der Universität Tübingen (Studienbrief 4). Weinheim und Basel: Beltz, S. 11-44.
131. Schein, Edgar H. (2006): Organisationskultur. The Ed Schein corporate culture survival guide. Bergisch Gladbach: EHP (2. korr. Aufl.).
132. Schmidt, Thomas (2008): Kommunikationstrainings erfolgreich leiten. Bonn: ManagerSeminare.
133. Schulz von Thun, Friedemann (1999): Miteinander reden 3. Das "innere Team" und situationsgerechte Kommunikation. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag
134. Streif, Stefan (o. J.): Notfallkommunikation im Krisenfall. Online verfügbar unter: <http://www.hb9ttq.ch/Notfallkommunikation.pdf> (20.12.2012)
135. Strohschneider, Stefan (2004): MS Antwerpen: A Simulation for Emergency Management Training. In: Kriz/Eberle (Hrsg.): Bridging the gap: transforming knowledge into action through gaming and simulation. Munich, S. 235-244.

5.16.2 Bildquellen

Bsp. 1: Würfel Gestaltschließung <http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/d/d5/Nocube.svg>
(20.12.2012)

Bsp. 2: Gestz der nicht-isolierten Wahrnehmung

Aus: Giesecke, Michael (2008): WaKo. Einführung in die interpersonelle Wahrnehmung und Kommunikation. Vorlesungsskript, S. 11. Online verfügbar unter:

<http://www.michael-giesecke.de/giesecke/dokumente/92/wako.pdf> (20.12.2012)

Bsp. 3: Ente-Hase-Bild

Aus: Sellnow, Reinhard (2008): Die mit den Problemen spielen. Ratgeber zur kreativen Problemlösung. Bonn: Verlag Stiftung Mitarbeit (8. überarbeitete und erw. Aufl.).

Weitere Infos unter:

<http://www.buergergesellschaft.de/praxishilfen/kreativitaetstechniken/der-einzelne/wahrnehmung-von-wirklichkeit/wahrnehmung-von-wirklichkeit/104799/>

Bsp. 4: Kulturbedingte Mehrdeutigkeit

Aus: Deregowski, J. B. (1980): „Cross-Cultural Studies in Perception: A Chink in the Armour?. In: Bense-ler/Hejl/Köck: Autopoiesis, Communication, and Society. Frankfurt a. M./New York: Campus, S. 60-62.

Bsp. 5: Buchstabensalat

Beruhet auf Rawlinson, Graham Ernest (1976): The significance of letter position in word recognition. University of Nottingham: Unveröffentlichte PhD-Thesis.

Abb. „Individuelle Konstruktion von Wirklichkeit“ / „Wirklichkeitskonstruktion als Interaktion“

Aus: Rusch, Gebhard (1990): Verstehen verstehen. Kognitive Autonomie und soziale Regulation (Studieneinheit 8). In: Merten/Schmidt/Weischenberg: Medien und Kommunikation. Konstruktionen von Wirklichkeit. Deutsches Institut für Fernstudien an der Universität Tübingen (Studienbrief 4). Weinheim und Basel: Beltz, S. 11-44.

Abb. „Feldherrenhügel“

Aus: Schulz von Thun, Friedemann (1997): Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag, S. 92.

Abb. „Eisbergmodell“

Aus: Schein, Edgar H. (2006): Organisationskultur. The Ed Schein corporate culture survival guide. Bergisch Gladbach: EHP (2. korr. Aufl.).

6.Selbst- und Fremdbilder bei Akteuren in der Sicherheitskommunikation

Autor: Christoph Groneberg

6.1 Workshop: Kommunikationsethik (26.10.2012)

Am 26.10.2010 fand im Rahmen des BMBF geförderten Projektes SiKomm der Workshop zum Thema Kommunikationsethik statt. Das Spektrum des Programms reichte von philosophischen und metaethischen Vorträgen bis zu praxisorientierten Inhalten der psychologisch-medizinischen Ebene oder der Sichtweise der Medien auf das Thema Kommunikationsethik.

Teilnehmende waren:

Adler, Christine: LMU München

Gorißen, Bettina: Lehrbeauftragte des Instituts der Feuerwehr, Münster, Dipl. Psychologin

Groneberg, Christoph: Institut für Medienforschung (Universität Siegen)

Kolleck, Alma: Universität Tübingen, Internationales Zentrum für Ethik in den Wissenschaften (IZEW)

Leschke, Rainer: Universität Siegen, wiss. Koordinator im Fach Medienwissenschaft, stellv. Teamleiter

Manges, Torsten: Pressereferent des Kreises Siegen-Wittgenstein

Reez, Norbert: Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe, Akademie für Krisenmanagement, Notfallplanung und Zivilschutz

Schäfer, Heidi: Universität Tübingen, Internationales Zentrum für Ethik in den Wissenschaften (IZEW)

Schellong, Mirco: Polizeipräsidium Dortmund, Ständiger Stab, Polizeihauptkommissar

Theveßen, Elmar: ZDF, stellvertretender Chefredakteur, Leiter der Hauptredaktion Aktuelles

Kurzzusammenfassung der Vorträge:

Nach einer kurzen Vorstellung des Instituts für Medienforschung und des Forschungsprojektes durch Prof. Dr. Rusch begann Prof. Dr. Rainer Leschke mit einer Beschreibung des Katastrophenfilmgenres, aus dem er zentrale Regeln für die Bewältigung von Krisen und Katastrophen ableitete. Er hob daran hervor, dass die narrativen Strukturen als ein Coachingprogramm für das Katastrophenmanagement verstanden werden können. Verfährt ein Katastrophenmanager nach den Regeln einer Katastrophe kann dies zu seiner Glorifizierung führen, tut er es nicht wird er ausgetauscht. Doch was sind die Regeln einer Katastrophe? Während sich Störungen durch ihre Beherrschbarkeit bzw. durch den Rückgriff auf Manuals oder Betriebsanleitungen auszeichnen, gibt es für Katastrophen keine festen Abarbeitungs- oder Bewältigungsstrategien – sie müssen erst „erfunden“ werden. Hinzu kommt, dass Katastrophen und -manager unter moralischer Beobachtung stehen. Das Katastrophenmanagement muss also von systemspezifischen normativen Handlungsmustern auf Normen der Lebenswelt umschalten. Dies, so Leschke, führe zur Rückgewinnung der Kontrolle über die Situation. Ökonomische oder egoistische Interessen seien jetzt nicht mehr relevant. Erst nach der Überwindung der Katastrophe werden die alten Wertmuster wiederhergestellt und es wird unter modifizierten Vorzeichen wie vor der Krise operiert. Leschke hielt also fest: Die Wertehierarchien werden in der Katastrophe gegeneinander ausgetauscht und nach einer Katastrophe wiederhergestellt.

Der Vortrag von Frau Kolleck und Frau Schäfer diskutierte die Frage nach dem Einsatz von Halbwahrheiten in der Risikokommunikation. Halbwahrheiten verstehen sie als faktisch richtige Aussagen, die jedoch bewusst inopportune Aspekte nicht thematisieren. Dahinter steht also die Frage was in einer Krise gesagt werden darf und sollte. Bei der Definition des Begriffes „Risikokommunikation“ orientieren sie sich an der WHO-Definition, die lautet: „Risikokommunikation ist ein Teil von Krisenkommunikation. Dabei handelt es sich um eine zweigleisige Verständigung zwischen den beteiligten Akteuren (z.B. Entscheidungsträger oder Sachverständige) und der Öffentlichkeit über das Vorhandensein, die Art, Form, Schwere und Hinnehmbarkeit von Risiken.“ (Jakubowski, 2005, S. 3). Anhand eines Fallbeispiels (terroristisches Risiko) werden anschließend die Interessen und Handlungsoptionen sowie ethischen Fragen für die Akteure Bevölkerung und Regierung durchdacht. Der Vortrag endete mit dem Vorschlag (fast) alles zu sagen. Frau Kolleck und Frau Schäfer geben als Begründungen u.a. die Wichtigkeit des demokratischen Entscheidungsprozesses und die Bedeu-

tung von Vertrauen und Glaubwürdigkeit für eine langfristig erfolgreiche Risikokommunikation an, die aus einer Balance aus Offenheit über die eigene Ungewissheit und einer Beruhigung der Bevölkerung bestehen sollte.

Herr Groneberg definiert in seinem Vortrag zunächst die Begriffe Moral, Ethik und Metaethik. Moral definiert er als System normativer Muster, als Handlungsregeln, Sitte oder Ritus. Die konstruktivistisch-systemischen Grundlagen, auf denen diese und die folgenden Definitionen aufbauen, erlauben von Moral im Plural zu sprechen, da diese in unterschiedlichen Gruppen in jeweils spezifischen Ausprägungen vorkommen können. Als Ethik wird die theoretische Beschäftigung mit Moralien bezeichnet, die somit der Reflexion auf der ersten Beobachterebene entspricht. Entsprechend ist Metaethik die Analyse der ethischen Reflexionen und damit auf der Ebene zweiter Ordnung angesiedelt. Die im weiteren Vortrag vorgestellte Analyse einer Polizeiethik war somit als metaethischer Vortrag verortet. Mit dieser metaethischen Perspektive konnten zahlreiche Probleme in der analysierten Polizeiethik identifiziert werden: so wird z.B. mit Tautologien und mit unscharfen Begriffen gearbeitet sowie zirkulär argumentiert. Metaethische Betrachtungen, so konnte in diesem Vortrag gezeigt werden, stellen also ein geeignetes Instrumentarium sowohl für die Analyse und Beschreibung unterschiedlicher Ethoi als auch zur Untersuchung zwischen normativen Voraussetzungen und davon vorkommenden Abweichungen dar.

Frau Dr. Adler berichtete über aktuelle Entwicklungen und kommunikationsethische Fragestellungen aus dem Forschungsprojekt e-Triage. Mittels der e-Triage-Technologie soll die Kommunikation und Informationslage der beteiligten Rettungskräfte maßgeblich unterstützt und verbessert werden. Als Ausgangspunkte für die Maßnahmen gab sie Einblick in die Ergebnisse aus Interviews und Übungsbeobachtungen, die zeigten, dass es massive Probleme bei der Triagierung von Verletzten gibt, da den Rettern z.B. die Bedeutungen der Triagefarben nicht klar seien und andere Maßnahmen (z.B. Informationen mittels Filzstift auf die Unterarme der Personen zu schreiben) zu uneinheitlichen Beschreibungen und Beurteilungen führten. Ein weiteres Problem ergibt sich aus dem Selbstbild der Rettungskräfte als Helden, das mit starken moralischen Ansprüchen einher geht, die zugleich häufig mit den moralischen Ansichten der Passanten und Betroffenen konfliktieren. Insofern konnten zahlreiche kommunikationsethische Probleme in der interorganisationalen Arbeit der Rettungskräfte aufgezeigt werden.

„Worte verändern Handlungen“ war der Ausgangspunkt des Vortrages von Frau Dr. Gorissen. Anhand von Rollenspielen, die die Kommunikation mit Betroffenen darstellten, zeigte die Vortragende, wie sich die Interpretation einer Situation durch die Veränderung der Wortwahl wandelt. Dabei berücksichtigte sie unterschiedliche Phasen (präventive Phase, proaktive Phase, reaktive Phase) in einer Krisen- oder Katastrophensituation. Frau Dr. Gorissen betonte dabei die Unterschiede zwischen fachsprachlicher und alltagssprachlicher Kommunikation im Einsatzgeschehen. Diese Inhalte führten über in Beschreibungen zur Verarbeitung von Einsatzerlebnissen durch die Helfer. Dabei wurde auch die Möglichkeit der Verarbeitung durch Gespräche mit der Familie angesprochen. Häufig würde dies jedoch von den Helfern aus Rücksicht auf die Angehörigen nicht praktiziert. Zugleich erführen die Angehörigen aber aus den Medien über die Ereignisse, so dass sich hier unterschiedliche Informationsstände entwickelten, für die häufig der richtige Umgang fehle. Bezogen auf Einsatzkommunikation betonte Frau Dr. Gorissen abschließend, müssten Respekt und Menschenwürde durch Kommunikation regelmäßig eingeübt werden, damit diese zu Automatismen würden, die im Einsatzgeschehen zur Anwendung kommen könnten.

Herr Schellong berichtete aus polizeilicher Perspektive zum Thema Kommunikationsethik. Dabei schilderte er zunächst die Strukturen und Prozesse des ständigen Stabes NRW. Er berichtete, dass für die Arbeit im ständigen Stab Kenntnis über die Fähigkeiten der Kollegen von eminenter Bedeutung sei. Herr Schellong betonte damit Bedeutung der Kommunikation und die Notwendigkeit der Verständigung über stattfindende Prozesse und Ziele des ständigen Stabs. Unausgesprochene Annahmen über angeblich bekannte Informationsstände führten nämlich immer wieder zu Problemen bei Entschlüssen. Aber auch einmal „um Hilfe bitten“, sei keine Schande. Ebenso müssten interpersonelle Probleme genauso geklärt werden wie Sachprobleme. Hinzu kommt, dass die Kommunikationspartner auch die jeweilige soziale und psychische Verfasstheit der Kollegen in der Kommunikation während eines Einsatzes zu berücksichtigen hätten, v.a. wenn ein Einsatz sich über mehrere Stunden hinziehe. Als wichtig für die Kommunikation im Führungsstab hob der Vortragende neben der strukturierten Kommunikation, also die zwischenmenschliche und die operative Ebene hervor, ebenso wie die Regeln des alltäglichen kommunikativen Miteinanders.

Der Vortrag von Herrn Reez war zwischen individueller Kommunikationsethik und makrosoziologischer Diskursethik angelegt. Herr Reez betonte den heutzutage häufig

anzutreffenden und überragenden Stellenwert der Technik zur Verbesserung der Kommunikation. Stattdessen, so seine Forderung, sollte ein interdisziplinärer Diskurs über Kommunikation geführt werden, der den Facettenreichtum der beteiligten Disziplinen an der Krisenbewältigung berücksichtigt. Er forderte darüber hinaus eine eingehende Analyse der Kommunikationsprozesse in Krisensituationen. Als kritisch hob er die Generalisierung von Ethiken hervor, da diese nicht in Lage seien Einzelsituationen zu berücksichtigen. Schließlich betonte er auch die Notwendigkeit einheitlicher Begriffsdefinitionen, die für die Zwecke der Krisenkommunikation eingesetzt werden sollen.

Wahrhaftigkeit und Wahrheit aus Sicht der Medien waren die zentralen Themen im Vortrag von Herrn Manges. In seiner Funktion als BUMA muss er durch seine Arbeit die Sicherheitsmaßnahmen für die betroffene Bevölkerung, Einsatzkräfte und Medienvertreter unterstützen. Anhand des Sturms Kyrill (2005), des Starkregens in Kreuztal (2007) und dem Schneechaos in Siegen (2010) beschrieb der Vortragende die getroffenen Maßnahmen und Verantwortlichkeiten während der Krisen in Siegen-Wittgenstein. Dabei stellte er insbesondere auf die Anspruchshaltungen von Medienvertretern, die sensationelle Bilder haben wollten und Bürgern, die sich über geschlossene Schulen und Straßen beschwerten, ab. Ebenso wies Herr Manges auf die Schwierigkeiten bei der Definition der Begriffe Krise und Katastrophe hin. Für ihn hängen Wahrhaftigkeit und Wahrheit in der Krisenkommunikation eng mit der Glaubwürdigkeit der Kommunikatoren zusammen. Trotzdem, so sein Fazit, gehöre es auch dazu, dass man nicht alles an alle zur gleichen Zeit mitteile, man aber grundsätzlich offen kommunizieren sollte.

Der abschließende Vortrag des Workshops wurde von Herrn Thevessen gehalten. Er berichtete über die Wirkung von Bildern und die Abarbeitung von Krisen im Krisenstab des ZDF. Im Fall einer Krise richtet das ZDF ein eigenes Lagezentrum ein, das die alleinige Entscheidungshoheit über die entsprechende Berichterstattung hat. Dabei müssen die Verantwortlichen die gesetzlichen Rahmenbedingungen berücksichtigen, wie z.B. den Rundfunk-Staatsvertrag, der fordert, dass die Medien über nichts berichten dürfen, was die Öffentlichkeit gefährden könnte. Herr Thevessen stellte in diesem Zusammenhang die Berichterstattung der privaten Medien der öffentlich-rechtlichen gegenüber und hob dabei heraus, dass aufgrund der anderen Finanzierungsgrundlage den öffentlich-rechtlichen Medienanstalten eine andere Berichterstat-

tung möglich sei als den privaten Sendern. Schließlich betonte er aber, dass auch die aktuelle Gesetzeslage nicht mehr mit den Gegebenheiten der medialen Alltagswelt übereinstimmt und hier großer Handlungsbedarf, auch mit Blick auf die kommunizierten bzw. verbreiteten Inhalte bestehe.

6.2 Empirische Untersuchung: Selbstbilder und Fremdbilder in der Sicherheitskommunikation in Siegen-Wittgenstein

6.2.1 Fragestellung und theoretische Rahmung

Im Rahmen des APs Kommunikationsethik sollte im Wesentlichen die Frage beantwortet werden, aus welchen Elementen die Selbst- und Fremdbilder der Vertreter der Rettungskräfte (FW, FFW, THW, DRK), Politik und Verwaltung, Medien sowie Bevölkerung bestehen.

Den Ausgangspunkt in den Selbst- und Fremdbildern zu suchen, spielt insbesondere für die Sicherheitskommunikation eine besondere Rolle. In den Bildern über die eigene Organisation sowie über andere Organisationen sind Erfahrungen, Meinungen, Vorurteile, Praxen- kurz: kognitive Muster und Schemata - enthalten, die Grundlage von Kommunikation sind. Es gilt also zu fragen, wie diese kognitiven Muster im Detail aussehen und wie sie sich auf die Kommunikation auswirken. Diese Fragen sind von besonderer Brisanz mit Blick auf die hier untersuchten Akteursgruppen, weil diese in kritischen und dynamischen Notfallsituationen sowie unter Stress interorganisational kooperieren müssen. Stehen hier Vorurteile oder abwertende Meinungen im Weg, kann dies fatale Folgen für die Rettungsmaßnahmen haben, da Kommunikation bewusst oder unbewusst verfälscht wird, indem Informationen zurückgehalten oder nicht wahrhaftig kommuniziert werden. Dietmar Mieth (2005) spricht in diesem Zusammenhang von einer Grundverpflichtung zur Wahrheit in kommunikativen Akten. Wahrheit erhält in dieser Annahme eine exponierte Stellung als kommunikationsethische Norm.

Was aber ist Wahrheit? Im philosophischen Diskurs der letzten zweitausend Jahre hat der Wahrheitsbegriff vielfach unterschiedliche Definitionen erfahren. Beispielhaft

können die Korrespondenztheorie, Kohärenztheorie, Redundanztheorie oder Konsens­theorie der als jeweils spezifische Perspektiven und Definitionshintergründe für den Begriff und das Verständnis von Wahrheit angeführt werden (vgl. Gloy, 2004; Puntel, 1993). Eine ausführliche Beschreibung der jeweiligen Wahrheitstheorien kann an dieser Stelle nicht vorgenommen werden, wohl aber eine Schilderung des dem Forschungsprojekt zugrunde liegenden konstruktivistisch-systemischen Verständnisses von Wahrheit.

Die Einnahme einer dieser Perspektiven führt zur Erkenntnis der Unmöglichkeit einer von Individuen unabhängigen und damit objektiv gültigen Wahrheit. Kognitionswissenschaftliche Erkenntnisse der letzten Jahrzehnte (vgl. z.B. Braitenberg & Schütz, 2001; Reichert, 2000; Roth, 2003, 1992) haben gezeigt, dass die Verarbeitung sensu-motorischer Wahrnehmungen (man beachte den Begriff „wahr“ in „Wahrnehmungen“) in kognitiven Systemen zu individuellen Konstruktionen über die Außenwelt führen. Kommunikation dient nun u.a. dem Austausch bzw. Abgleich über diese konstruierten Wirklichkeiten und der Abstimmung darauf aufbauender Handlungen. Entscheidendes Kriterium der konstruktivistischen Auffassung von Wahrheit ist aber das Viabilitätspostulat, d.h. inwiefern sich ein Erfolg bzw. Nutzen ergibt, also ob eine Konstruktion oder Aussage eine passende (viable) Lösung für ein bestehendes Problem darstellt (vgl. v. Glasersfeld, 1997). Gerade das Kriterium der Viabilität – und das sei hier betont – bedeutet durch die empirische Überprüfbarkeit der Wirklichkeitskonstruktionen einen Ausweg aus dem Beliebigkeitsvorwurf (vgl. Nüse, 1991). Damit steht das konstruktivistische Verständnis von Wahrheit dem pragmatischen Programm von John Dewey nahe (vgl. Reich, 2004; Dewey, 2008). Kommunizierte Inhalte werden somit immer von den beteiligten Sprechern vor dem Hintergrund ihrer jeweiligen kognitiven Zustände interpretiert. D.h., der jeweils individuelle Wissensstand, die eigenen historischen und situativen Erfahrungen sowie die eigene momentane emotionale Verfasstheit führen zu synreferentiellen²¹² subjektiven Verständnisweisen bzw. Wahrheiten des Gesagten (egal ob durch Gespräche, Texte, Bilder oder sonstige Medien).

Damit wird klar, dass sich durch die subjektiven Wirklichkeitskonstruktionen auch individuen­spezifische Selbst- und Fremdbilder ergeben, die im sozialen Austausch

²¹² Für die Erläuterung des Begriff der Synreferenz vgl. Hejl, 2008.

verstärkt, abgemildert, in positive sowie negative Richtungen verändert oder ausgetauscht werden und in sozialen Gruppen zu etwas wie Organisationskulturen führen (vgl. Deal & Kennedy, 2000; Neubauer, 2003; Schein, 1997). Ähnlich beschreibt es auch Georg Schreyögg (2012), wenn er Organisationskulturen als ein emergentes und schrittweise aus der Interaktion von Individuen entstehendes Phänomen beschreibt (vgl. ebd., S. 173). Organisationskulturen – und dies sei hier betont – stehen bei dieser Untersuchung nicht im Vordergrund, doch schwingen sie im Subtext der Akteursaussagen nach ihrem Selbst- und Fremdbild selbstverständlich mit. Die Berücksichtigung der Organisationskulturen ist ein essentieller Baustein für das Verständnis der analysierten Akteursaussagen, denn der Einzelne ist in die organisationalen Strukturen, Prozesse und Philosophien bzw. Leitbilder eingebettet. Der Einzelne handelt gemäß der von ihm eingenommenen Rolle innerhalb einer Rettungsorganisation, auf einer politisch administrativen Ebene, als Pressevertreter oder Zivilbürger. Damit sind, wie oben dargestellt, bestimmte Wahrnehmungs-, Reaktions- und Handlungsmuster verbunden, die sich auch auf die Interaktion mit den jeweils anderen Akteuren auswirken.

Der Begriff Organisationskultur führt dabei zwei Aspekte zusammen. Der eine wird mit dem Begriff *Kultur* angesprochen. Dieser stammt aus der Anthropologie und steht für „die besonderen, historisch gewachsenen und zu einer komplexen Gestalt entwickelten Merkmale von Volksgruppen“ (Zielowski, 2006, S. 44). Verstanden werden darunter v.a. „Wert- und Denkmuster [sowie] Symbolsysteme, durch welche sie vermittelt werden“ (ebd.). Als zweiter Aspekt zeigt sich der Organisationsbegriff selbst. Organisationen werden hier als ein sozio-technisches System verstanden, dessen Bestandteile in spezifischer Weise zueinander angeordnet sind, um an der gemeinsamen Verwirklichung von Zielen zu arbeiten. Führt man den Organisations- mit dem Kulturbegriff zusammen, so ergibt sich das Bild, dass Organisationen als regelmäßiger Treffpunkt von Individuen spezifische Kulturen (Werte, Denkmuster, Symbolsysteme, Wahrheiten usw.) ausbilden.

Eine Organisationskultur besitzt dabei positive wie auch negative Eigenschaften. Als positiver Effekt lässt sich feststellen, dass Organisationskulturen der Komplexitätsreduktion dienen, indem sie Interpretationsangebote und Handlungsmuster für bestimmte Situationen sowohl innerhalb der Strukturen und Prozesse einer Organisation als auch mit der Organisationsumwelt anbieten. Gleiches gilt für die

Kommunikation innerhalb der Organisationsgrenzen, die einerseits strukturell bedingt einfacher und direkter, andererseits durch die Interpretation von Informationen auf Basis geteilter Wirklichkeitskonstruktionen kohärenter und schneller erfolgen kann. Zusammen mit den gemeinsamen Handlungszielen und -präferenzen führt dies zu einer akzelerativen Entscheidungsfindung sowie Implementierung bzw. Umsetzung der Entscheidungen. Zusätzlich reduziert die Organisationskultur den Kontrollaufwand bei deren Ausführung. Die sich derart selbstverstärkende Organisationskultur wirkt sich auch auf die Motivation und den Teamgeist aus, was zu einer weiteren Stabilisierung der Organisation, d.h. ihrer Strukturen und Prozesse, führt (vgl. Schreyögg, 2012, S. 185f).

Im Gegensatz dazu ist die Tendenz zur Abschließung einer der negativen Effekte einer starken Kultur auszumachen. Gemeint ist damit die Gefahr einer Immunisierung der Organisation gegen Warnungen und Hinweise aus der Umwelt, die bis zu einer Abschottung bzw. zu einem geschlossenen Organisationssystem führen kann. Damit einher geht auch eine Ablehnung innovativer Ideen, Strukturen, Prozesse oder Mitglieder etc., die der Identität der vorherrschenden Organisationskultur entgegenstehen. Insofern stellt sich eine starke Organisationskultur gegen die Implementierung von Innovationen. Es findet also eine Konzentration auf bisher erfolgreich praktizierte und daher bekannte Handlungsweisen und eingeübte kognitive Muster statt, deren Erhalt somit gesichert wird. In der Summe führen diese Effekte zu einer Erstarrung bzw. wenig flexiblen Organisation, die auf dynamische Herausforderungen nur noch schlecht reagieren kann (vgl. ebd., S. 186f).

Organisationskulturen schwanken also zwischen einer immunisierenden Normativität bzw. einem statischen Verhalten auf der einen Seite und prozessualen Veränderungsdynamiken und Effizienzsteigerungen auf der anderen Seite. Mit dem Drei-Ebenen-Modell nach Edgar H. Schein kann dieses Verhalten ebenfalls gezeigt werden. Es stellt einen weiteren theoretischen Hintergrund für diese Analyse dar.²¹³

Scheins Anfang der 1980er Jahre entwickeltes Modell enthält drei Ebenen: Artefakte (sichtbare Strukturen/Gegenstände und Prozesse), Werte (Organisationsphilosophien, -ziele und -strategien) und Grundannahmen (unbewusste Anschauungen, Gedanken und Gefühle).

²¹³ Für eine Übersicht über verschiedene Analysemodelle zum Thema Organisationskultur vgl. auch: Weber/Mayrhofer (1988) oder Neubauer (2003).

Artefakte sind alle sichtbaren, hörbaren und fühlbaren Phänomene und Gegenstände einer Organisation. Dazu gehören z.B. verwendete Terminologien, Elemente der Arbeitsumgebung, verwendete Technik und Gegenstände, das Erscheinungsbild der Organisationsmitglieder sowie die Mythen und Geschichten über die Organisation genauso wie Rituale und Zeremonien. Zentrale Eigenschaft der Artefakte ist ihre leichte Identifizierbarkeit, die Entschlüsselung ihrer Bedeutung hingegen ist sehr viel schwerer. Wendet man dies auf die in dieser Analyse untersuchten Organisationen an, so lassen sich augenblicklich zahlreiche Artefakte aufzeigen: Uniformen, Rangabzeichen, Organisationsfarben, Aufgabenbereiche, Fachsprachen, technische Geräte etc. sowie die erlebten Situationen, die als Geschichten in den Organisationen kursieren. Aber auch Riten und Zeremonien lassen sich vielfach identifizieren, so z.B. Aufnahmeprüfungen, Feiern, feste Prozessabfolgen usw.

Werte werden von Schein auf der unter den Artefakten angesiedelten Ebene betrachtet. Sie haben eine handlungsleitende Rolle in den Organisationen. Treten problematische Situationen auf, werden zunächst Handlungen und Prozesse angestrebt, die konform zu den etablierten Werten sind. Dabei werden diese Handlungen und Prozesse von Einzelpersonen, sog. Leadern, bestimmt. Handelt es sich dabei um neue und erfolgreich operationalisierte Werte, werden sie in einem kognitiven Transformationsprozess in den Wertekanon der Organisationskultur übernommen und stellen nach langen Zeiträumen nicht mehr hinterfragte Grundannahmen dar. Diese Werte dienen der Komplexitätsreduktion in kritischen Situationen, indem sie eine Orientierungshilfe zur Überwindung von Unsicherheit darstellen. Auch bei den befragten Organisationen lassen sich derartige Wertemuster identifizieren, die sich in den Handlungsvorgaben, Standards, Verboten, Regularien und Gesetzestexten der Organisationen bzw. Akteure wiederfinden. Diese Elemente können aber, so Schein, von den Mitgliedern infrage gestellt und diskutiert werden.

Blickt man erneut auf die vorgenommene Analyse, so erkennt man bei den untersuchten Organisationen etablierte Werte (Hilfsbereitschaft, Menschlichkeit, Nächstenliebe, Kameradschaft usw.) und neue Ideale zur Anpassung der Strukturen und Prozesse für neue Herausforderungen, wie sie sich z.B. mit der Abschaffung des Wehrdienstes oder der intensiveren Zusammenarbeit der Rettungsorganisationen ergeben (vgl. hierzu das Kapitel: Zeitschriftenanalyse). Nicht nur in der Zeitschrif-

tenanalyse, sondern auch in den Interviews gibt es Signale, die zeigen, dass sie Gegenstand der Auseinandersetzung in den Organisationen sind.

Grundannahmen bilden für Schein die unterste Ebene der Organisationskultur. Sie werden weder diskutiert noch angezweifelt und den Organisationsmitgliedern im Zuge der Erziehung und der beruflichen Aus- und Weiterbildung vermittelt. Werden die Grundannahmen einer Organisationskultur berührt oder sollen sie sogar verändert werden, ist die Stabilität der ganzen Organisation in Frage gestellt. Grundannahmen betreffen beispielsweise das Verständnis über die Umwelt, Wahrheit, Zeit, das Wesen des Menschen, menschliche Handlungen oder zwischenmenschliche Beziehungen. Auch an dieser Stelle intervenieren z.B. die Maßnahmen für eine verstärkte interorganisationale Kooperation, da diese eine Auseinandersetzung mit der Umwelt, den bisher vorherrschenden Menschenbildern und gelebten Beziehungen notwendig werden lassen.

In den bis hier gegebenen Erläuterungen konnte gezeigt werden, dass Organisationskulturen mit Konstruktionen individueller Selbst- und Fremdbilder wechselwirken. Diese Reziprozität ergibt sich aber nicht nur innerhalb einer Organisation, sondern auch zwischen der Organisation und ihrer Umwelt. Dies erzeugt einen ununterbrochenen Strom von Einflüssen, die eine beständige Anpassung der Selbst- und Fremdbilder erfordern. Einflüsse, die die hier untersuchten Systeme betreffen, zeichnen sich durch besonders tiefgreifende strukturelle und prozessuale Veränderungen aus, wie sie sich z.B. durch die Veränderung des Führungspersonals, neuer Technik, neuen Werten im Zuge des Wegfalls der Wehrpflicht und der Forderung nach mehr interorganisationaler Kooperation oder in der Auseinandersetzung mit neuen Medien und Kommunikationsmöglichkeiten zeigen.

6.2.2 Zeitschriftenanalyse & Interviewreihe

Die zentrale Frage nach dem Selbst- und Fremdbild der Akteure und den sich daraus ergebenden Konsequenzen für die Sicherheitskommunikation erscheint nun hinreichend durch die vielfältigen theoretischen Erörterungen gerahmt. Da Sicherheitskommunikation für alle Akteure relevant ist, die an der Bewältigung einer Krise beteiligt sind, kommen für die Analyse folgende Akteursgruppen in Betracht: Rettungskräfte (Feuerwehr, Freiwillige Feuerwehr, DRK, THW), Politik und Verwal-

tung sowie Medien, Betroffene (Opfer) und Passanten. Jede dieser Akteursgruppen besitzt jeweils eigene Interessen und Motivationen sowie Ziele, Artefakte, Werte und Grundannahmen bei der Bewältigung einer Krise, die im Kontakt mit den jeweils anderen Gruppierungen auch die Kommunikation beeinflussen.

Entsprechend der vorangegangenen theoretischen Erörterungen steht also zunächst eine Betrachtung der Organisationskultur an. Zu diesem Zweck wurden Zeitschriften der Rettungsorganisationen analysiert (vgl. Kapitel: Methode Zeitschriftenanalyse). Hierbei wurde insbesondere auf Aussagen zum Selbstverständnis der Organisationen geachtet. Die seltenen Textstellen, in denen andere Rettungsorganisationen Erwähnung fanden, wurden unter dem Punkt Fremdbild betrachtet. Hieraus ergeben sich erste Hinweise auf das Selbst- und Fremdverständnis der einzelnen Organisationen.

In der weiteren Arbeit wurden insgesamt 67 Personen aus den unterschiedlichen Akteursgruppen befragt. Die Interviews fokussierten das Selbst- und Fremdbild der jeweiligen Organisationsmitglieder. An dieser Stelle ist eine deutliche Lücke in der bisherigen Forschung, insbesondere der Sicherheitsforschung, zu erkennen. Es wird zwar zahlreich versucht, die Interaktion und Kommunikation der Akteure durch technische oder organisatorische Veränderungen zu verbessern (vgl. Forschungsprojekte wie E-Triage, LAGE, SpeedUp usw.), doch scheint vielfach die Fragestellung nach den individuellen und organisationsinternen bzw. interorganisationalen Bedingungen für (nicht-)gelingende Kommunikation weitestgehend unberücksichtigt zu bleiben. Eine Ausnahme bilden hier Arbeiten des Projekts SpeedUp.²¹⁴ Ziel der hier unternommenen Arbeiten ist es, diese Lücke in der Forschungsarbeit zu schließen bzw. existierende Arbeiten zu ergänzen. Vorab kann bereits angemerkt werden, dass die Ergebnisse der Interviews bereits deutliche Hinweise auf die Bedeutsamkeit der Selbst- und Fremdbilder für die Interaktion bzw. Kommunikation zwischen den Akteuren geben.

6.2.3 Methode Zeitschriftenanalyse

Neben der Interviewreihe wurde zur Unterstützung und Festigung der Einordnung in die Organisationskultur eine explorative und qualitative Analyse von einschlägigen Zeitschriften der Feuerwehr, des DRK und des THW durchgeführt. Analysiert wurden

²¹⁴ vgl. hierzu z.B.: Wucholt, Yildirim-Krannig, Mähler, Krüger, u. a., 2011; Strohschneider & Heimann, 2009; Schumann, 2000

die Zeitschriften „Brandschutz“ der Feuerwehr, die „Idee und Tat“ des DKR und die „NRW-Zeitung“ des THW.

Die genannten Zeitschriften wurden in Rücksprache mit den Organisationen ausgewählt. Dabei wurde darauf geachtet, dass Fachzeitschriften ausgewählt wurden, von denen bekannt ist, dass sie von den Organisationsmitgliedern auch in „regelmäßigen“ Abständen rezipiert werden. Über die Intensität der Rezeption kann an dieser Stelle jedoch keine Aussage gemacht werden.²¹⁵ Zentral für die Untersuchung waren die aus den Zeitschriften herausgefilterten Aussagen zu den Selbst- und Fremdbildern. Alle untersuchten Zeitschriften stammen aus dem Jahrgang 2010. Die Analyse erfolgte, indem die Artikel der Zeitschriften durchgelesen wurden und relevante Textpassagen in eine Textdatei transkribiert wurden. Daraufhin wurden die Textpassagen codiert und nochmals auf ihre Kontextualität hin überprüft. Abschließend wurde eine Auswertung der Zeitschriften im Hinblick auf Aussagen zur Organisationskultur formuliert (vgl. Kapitel: Zeitschriftenanalysen).

6.2.4 Methode Interviewreihe

Die empirische Erhebung wurde mittels leitfadengestützter Experteninterviews durchgeführt, die entweder als Einzelinterviews oder Fokusgruppeninterviews erfolgten. In den Gruppen FW, FFW, THW, DRK, Politik/Verwaltung und Medien sind jeweils zehn Personen und in der Gruppe Bevölkerung sieben Personen interviewt worden (Gesamt: 67 Personen). Die Interviewpartner wurden auf zweierlei Weisen ausgewählt: a) in Abstimmung mit der Leitung der jeweiligen Organisation (so geschehen bei FW, FFW, DRK, THW) und b) durch den Interviewer selbst, der direkt Kontakt zu den jeweiligen Personen aufgenommen hat (so geschehen bei den Gruppen Medien, Politik/Verwaltung sowie Bevölkerung). Die befragten Rettungskräfte stammten aus der hauptamtlichen Feuerwehr-Siegen, den Freiwilligen Feuerwehren Weidenau, Oberschelden, Kreuztal und Achenbach sowie des Deutschen Roten Kreuzes Siegen und Bad Laasphe und des Technischen Hilfswerks Siegen.

²¹⁵ Es wird jedoch anerkannt, dass die Rezeptionsintensität (z.B. Häufigkeit und Dauer der Rezeption, persönliche Relevanz des Inhalts für den Leser etc.) für die Bildung der Organisationskultur von Bedeutung sein kann. Da dies aber in die Medienwirkungsforschung fällt und nicht der zentrale Gegenstand der Untersuchung war wurde eine Frage danach im Fragebogen ausgelassen.

Bei der Auswahl der Befragten in der Gruppe Medien wurde darauf geachtet, dass alle relevanten Medien durch mindestens einen Interviewpartner vertreten sind. Es wurden daher zwei Zeitungsredakteure, ein Fernsehredakteur, drei Radioredakteure, drei Freelancer (aus den Bereichen Fotografie/Film/Web) sowie der Pressereferent der Stadt Siegen interviewt. Die Befragten der Gruppe Politik und Verwaltung wurden nach ihrem Verantwortungsbereich ausgewählt (Angehörige entsprechender Ausschüsse, Fachgebietsleiter, Kreisbrandmeister, Landrat etc.). Die Befragten der Gruppe Bevölkerung wurden durch Aushänge an der Universität Siegen und in thematisch nahen Seminaren gewonnen. Die soziodemografischen Informationen über die jeweiligen Gruppen sind am Beginn der entsprechenden Kapitel zu finden.

Durch die Leitfäden (s. Anhang) waren das Thema und die zentrale Fragestellung vorgegeben, die alle Befragten beantworten mussten (vgl. Gläser & Laudel, 2006, S. 39). Die Erstellung des Leitfadens wurde mit Kollegen des Lehrstuhls für Ethik und Kultur von Frau Prof. Dr. Ammicht Quinn abgestimmt. Eine Abstimmung bot sich an, da der Schwerpunkt der Arbeit von Frau Prof. Dr. Ammicht Quinn auf dem Gebiet der Sicherheitsethik und damit nah am hier zu erforschenden Thema liegt.

Aufgrund der beruflichen Verpflichtungen der Interviewpartner wurden die Interviews an unterschiedlichen Orten durchgeführt. Bei den Mitgliedern der FW und FFW sowie des DRK und THW fanden die Gespräche weitestgehend in den Räumlichkeiten der jeweiligen Organisationen statt, ebenso bei den Gruppen Politik/Verwaltung sowie Medien. Vereinzelt wurden Interviews aber auch in den Räumen des Instituts für Medienforschung und in Ausnahmefällen ,wenn es bei den Interviewpartnern nicht anders einzurichten war, zu Hause bei den Interviewpartnern durchgeführt. Da sich in der Auswertung der Interviews keine signifikanten Unterschiede zum Selbst- und Fremdbild in den Antworten finden lassen, scheint die Auswahl des Interviewortes keinen wesentlichen Einfluss auf die Interviewpartner gehabt zu haben.

Alle Interviews, außer die der Gruppe Bevölkerung, wurden als Einzelinterviews durchgeführt. Die Interviews der Bevölkerungsgruppe wurden als Fokusgruppeninterviews realisiert. Hierbei wurden eine Gruppe mit drei und eine Gruppe mit vier Personen befragt.

Bei den Interviews wurde insbesondere darauf geachtet, dass eine Gesprächssituation erzeugt wurde, die sich immer an dem erstellten Leitfaden orientierte. Unter Gesprächssituation ist zu verstehen, dass die Interviewpartner beim Beantworten der

Frage nicht unterbrochen wurden. Im Redefluss kam es daher manchmal dazu, dass auch Fragen, die eigentlich erst zu einem späteren Zeitpunkt hätten gestellt werden sollen, bereits zu einem früheren Zeitpunkt beantwortet wurden. In diesen Fällen wurden die schon beantworteten Fragen übersprungen. Es wurde aber darauf geachtet, die Reihenfolge der Fragen im Leitfaden so weit wie möglich einzuhalten. Zur Gesprächssituation gehörte auch, dass an Stellen, an denen die Interviewten relevante Themen nur andeuteten sie aber nicht weiter ausführten, Nachfragen gestellt wurden, die nicht im Leitfaden enthalten waren. Dies diente der Klärung und/oder Präzisierung offener oder unklarer Ausführungen.

Die Interviews selbst wurden digital aufgezeichnet und anschließend mit der Software F4 transkribiert. Die Transkriptionen wurden anschließend in AtlasTI einer qualitativen Inhaltsanalyse unterzogen. Die Software und damit auch die Auswertungsmethode sind an die grounded theory angelehnt. Dabei werden relevante Textstellen beim Durchlesen mit einem Code gekennzeichnet. Dieser Code kann entweder eine Ziffer oder ein Schlagwort sein – für die hier vorgenommene Untersuchung wurden Schlagworte gewählt – die im Zuge des Lesens entwickelt wurden. Die Codes wurden anschließend thematisch sortiert, womit ein Netz über den Text verteilter Codes entstand (s. Beispielgrafik). Die Textteile, die übereinstimmende Codes beinhalteten, wurden anschließend nochmals auf ihre inhaltliche/thematische Ähnlichkeit bzw. Kohärenz geprüft und mit Blick auf die Beantwortung der Forschungsfrage ausgewertet (zur Beschreibung des Codierungsverfahrens vgl. auch Gläser & Laudel, 2006, S. 43 oder Mayring, 2007).

Im Folgenden sind die Ergebnisse nach interviewter Akteursgruppe aufgeführt. Die einzelnen Kapitel sind jeweils thematisch nach den Fremdbildern über die anderen Gruppen sowie in ein Kapitel über das Selbstbild unterteilt. Zu berücksichtigen ist, dass die Interviewreihe ausschließlich im Kreis Siegen-Wittgenstein stattgefunden hat. Ob sich die Ergebnisse auch außerhalb des Kreises bestätigen lassen, kann zu diesem Zeitpunkt nicht gesagt werden. Aufgrund der gefundenen Ergebnisse erscheint es jedoch notwendig, dass die Thematik dringend weiter zu verfolgen und in einem größeren Rahmen einer Erforschung zuzuführen ist. Die hier untersuchte Fragestellung bildet die Grundlagen bzw. Voraussetzungen gelingender Kommunikation ab und gibt wertvolle Hinweise für deren Verbesserung und zukünftiges Gelingen.

6.3 Zeitschriftenanalyse

6.3.1 Feuerwehr: Brandschutz

Der folgende Text fasst die Erkenntnisse einer Zeitschriften-Analyse zum Selbstbild der deutschen Berufsfeuerwehren und Freiwilligen Feuerwehren anhand der Fachzeitschrift "Brandschutz" zusammen. Als Analysegegenstand wurden alle Ausgaben dieser Zeitschrift des Jahrgangs 2010 gewählt.

„Wir sind nicht die »Nicht-Polizei«! Wir sind die Feuerwehr.“ (Brandschutz aktuell 12/10, S. 986). Mit diesem Schlagwort grenzt sich die Feuerwehr von der Polizei ab und zeigt ihr Selbstverständnis als eigenständig operierende Einheit unter einer Vielzahl von Rettungs- und Hilfsorganisationen. In der Bevölkerung sei das Wort "Feuerwehr" für viele "ein Synonym, für schnelle, professionelle Hilfe in allen Bereichen" (Brandschutz aktuell 12/10, S. 988). Allerdings sei es schwierig, von "der" Feuerwehr zu sprechen, denn die Ausprägungen, besonders bei den Freiwilligen Feuerwehren, sind bei den einzelnen Ortsteilwehren sehr unterschiedlich, wenngleich sich die Aufgabenstellungen an eine Feuerwehr vergleichen lassen (vgl. Brandschutz aktuell 11/10, S.914). Alle vereint ein gemeinsamer Wertekanon, der das soziale Handeln in den Vordergrund ihrer Arbeit stellt. In einer Umfrage, die in der November Ausgabe 2010 der *Brandschutz aktuell* veröffentlicht wurde, kam heraus, dass Feuerwehrangehörige sich als Angehörige einer Gruppe sehen, "die in allen ihren Lebensbereichen den sozialen Austausch und Kontakt bevorzugen" (Brandschutz aktuell 11/10, S.914). Ihren Aufgabenbereich sieht die Feuerwehr weitaus vielfältiger als alleinig auf die Brandbekämpfung beschränkt. Denn auch Bereiche, welche die Brandschutzerziehung und die Brandschutzaufklärung der Bevölkerung betreffen, stellen wichtige Arbeitsfelder der Feuerwehr dar (vgl. Brandschutz aktuell, 05/10, S. 369). Neben der obersten Priorität, der Rettung, ist die Aufklärungsarbeit und Vorbeugung also ein wichtiger Bestandteil der alltäglichen Arbeit. Dabei sei es besonders wichtig, aktuelle Geschehnisse im Land und in der Welt zu verfolgen und in ihr Tun mit einzubeziehen. Nur so könne die Feuerwehr "seit mehr als 150 Jahren Sicherheit und Hilfe für die Menschen in Deutschland gewährleisten" (Brandschutz aktuell, 01/10, S. 54a). "Zielgerichtet, sicher und schnell" sind dabei die Schlagwörter, welche die Arbeit der Feuerwehr auszeichnen (vgl. Brandschutz aktuell, 03/10, S. 213). Das schnelle Ein-

greifen der Feuerwehr verhindere oftmals Katastrophen, wie beispielsweise bei einem Brand in der Lüneburger Innenstadt, bei dem der Verlust von mehreren historischen Gebäuden verhindert wurde (vgl. Brandschutz aktuell, 12/10, S. 1012). Ortskenntnis und ein hoher Leistungsstand seien bei derartigen Einsätzen von immenser Bedeutung (vgl. ebd.).

In der Zeitschriften-Analyse stellte sich ebenfalls das Bild der Feuerwehr im globalen Kontext dar. So genieße die Feuerwehr nach Meinung vieler Feuerwehrleute international einen "ausgezeichneten Ruf" (Brandschutz aktuell, 03/10, S. 172). Das deutsche Feuerwehrwesen habe sich "zu einem der erfolgreichsten Hilfeleistungssysteme der Welt entwickelt" (Brandschutz aktuell, 06/10, S. 460). Dazu beigetragen hätten sicherlich verschiedene Einsätze im Ausland, bei denen sich die "Einhaltung deutscher Sicherheitsstandards" (Brandschutz aktuell, 10/10, S. 850) bewährt habe.

Für die Feuerwehrleute bedeutet der Feuerwehrdienst eine hohe körperliche Anstrengung, die daneben von starken psychischen Belastungen begleitet wird. Insbesondere im mittleren feuerwehrtechnischen Dienst wird immer wieder betont, dass die körperliche Beanspruchung so groß sei, dass sie nur von jüngeren Beamten erfüllt werden könne (vgl. Brandschutz aktuell, 02/10, S. 140). Daher seien auch die sportlichen und psychologischen Leistungstest vor der Einstellung eines Anwärters für die Berufsfeuerwehr enorm wichtig, um herauszufinden, wer die Fähigkeit besitzt, den künftigen Belastungen standzuhalten. Bei Freiwilligen Feuerwehren gibt es diese Eignungstest meistens jedoch nicht. Daraus ergibt sich die Gefahr, dass viele Feuerwehrangehörige im Einsatz oder bei Übungen Herzinfarkte erleiden könnten, weil "sie Höchstleistungen bringen müssen, aber körperliche Fitness, psychische Stabilität und Gesundheit nicht auf dem besten Stand sind" (Brandschutz aktuell, 06/10, S. 470).

Die psychische Belastung ist, wie bereits angesprochen, bei vielen Einsätzen ebenfalls sehr groß, da die Feuerwehrangehörigen sehr schnell, unter großem Druck arbeiten müssen und häufig mit schrecklichen Bildern konfrontiert werden. Viele würden daher "nachträglich über posttraumatische Stressreaktionen klagen" (Brandschutz aktuell, 09/10, S. 757). Die Nachbereitung von Einsätzen durch professionelle psychologische Unterstützung sei daher unerlässlich, um folgenreichen Belastungsstörungen vorzubeugen und die Einsatzfähigkeit der Feuerwehrleute zu sichern (vgl. Brandschutz aktuell, 09/10, S.757).

Hinzu kommt, dass sich das Arbeitsumfeld in den letzten Jahren bei der Feuerwehr auch grundlegend geändert hat und viele Aufgabenstellungen hinzugekommen sind (vgl. Brandschutz aktuell, 04/10, S.271). Dieses betrifft allerdings nicht nur Aufgabenbereiche, die in einem direkten Zusammenhang mit einem Einsatz stehen, sondern auch organisatorische Aspekte. Darunter kann zum Beispiel die Verbesserung des Umgangs mit neuem technischem Gerät oder aber auch die Effizienzsteigerung aller Mitarbeiter, egal ob hauptberuflich oder freiwilliger Natur, subsummiert werden (vgl. Brandschutz aktuell, 01/10, S. 3). Notwendig erscheint daher die Ressourcenoptimierung des Humankapitals, da in Zukunft damit gerechnet werden kann, dass sich die Gesamtzahl Angehöriger von ländlichen Feuerwehren in den nächsten Jahren bemerkbar verringern, der Stellenwert der Berufsfeuerwehren steigen und sich die Arbeitsbelastung für den einzelnen Mitarbeiter erhöhen wird (vgl. Brandschutz aktuell, 06/10, S. 464). Es wird von den Feuerwehren erwartet, dass sie ihre "Strukturen an die Erfordernisse der Zeit anpassen" (Brandschutz aktuell, 05/10, S. 364), um zukünftige Schwierigkeiten zu umgehen. Als Lösungsansatz wird die Fortsetzung einer Operationalisierung des Feuerwehrwesens unter pragmatischen und ökonomischen Gesichtspunkten, insbesondere auch bei den Freiwilligen Feuerwehren, eine wichtige Rolle spielen (vgl. Brandschutz aktuell, 06/10, S. 464). Dazu gehört auch, dass Synergieeffekte genutzt werden und keine Gruppenegoismen auftreten, die nicht nur hinderlich für die Ausübung der täglichen Arbeit sind, sondern auch nicht gewollte ökonomische Verluste nach sich ziehen können (vgl. ebd.). Für den menschlichen Faktor ist es von Bedeutung, dass die Feuerwehrmitarbeiter sowohl psychisch als auch physisch auf höchstem Niveau agieren. Dazu kann einerseits eine hochwertige Allround-Ausbildung und eine fachliche Spezialisierung genutzt werden, um eine Überforderung präventiv zu vermeiden (vgl. ebd.) und andererseits muss darauf geachtet werden, dass die Feuerwehrmitglieder zukünftig dieser Herausforderung "mit einem allgemein steigenden Gesundheitsbewusstsein und vermehrter Integration von sportlichen Aktivitäten in das Dienstgeschehen" (Brandschutz aktuell, 06/10, S. 461) begegnen.

Dieser Wandlungsprozess soll nach Brandschutz-Aussage bereits rege praktiziert werden. Zwar gäbe es immer noch Mitarbeiter, die "nicht mitziehen und sich nicht beteiligen" (Brandschutz aktuell, 09/10, S. 749f.). Allerdings stellen diese nicht nur eine Minderheit dar, sondern sie werden von Seiten des Führungspersonals direkt auf

den Widerstand angesprochen (vgl. ebd.). Notwendig war es diesbezüglich, dass sich die Führungskräfte selbst einer Reflektion stellten, bei der die eigenen Stärken und Ressourcen herausgefunden und weiter gestärkt wurden, um dadurch gut funktionierende Organisationen weiter zu fördern. Weiterhin wurde von Seiten des Führungspersonals erkannt, dass nur durch ein gemeinsames und abgestimmtes Verhalten weisungsgerechte und einheitliche Rückmeldungen für die Mitarbeiter sichergestellt werden können (vgl. Brandschutz aktuell, 09/10, S. 749). Im Feuerwehrwesen soll bei einem überwiegenden Anteil der Mitarbeiter diese positive Entwicklung bereits stattgefunden haben, die im Einklang mit den verbesserten organisatorischen Strukturen steht (vgl. Brandschutz aktuell, 09/10, S. 749f.).

Im Rahmen von regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen soll die erfolgreiche Abarbeitung eines Einsatzes durch eine "(Grund-) Sicherheit" der Abläufe gewährleistet werden (vgl. Brandschutz aktuell, 11/10, S. 896). Besonders wichtig sei die Fortbildung von Feuerwehrleuten mit Führungsaufgaben, die Einsätze koordinieren und die Verantwortung bei der Ausführung tragen (vgl. Brandschutz aktuell, 02/10, S. 130). In der Ausbildung von jungen Feuerwehrleuten seien neue Ansätze erforderlich, um insbesondere bei Freiwilligen Feuerwehren den Bestand an "ausreichend qualifizierten Nachwuchs" (Brandschutz aktuell, 06/10, S. 462) zu sichern.

Bei der Koordination der Fort- und Weiterbildung setzt die Feuerwehr auch vermehrt auf technische Unterstützung. So nutzen einige Feuerwehren zur besseren Planung und Dokumentation der behandelten Weiterbildungsthemen softwaregestützte Systeme. Damit sollen einzelne Themenbereiche als Module zusammengefasst werden, "die von allen aktiven Feuerwehrangehörigen löschzugübergreifend turnusmäßig absolviert werden müssen" (Brandschutz aktuell, 12/10, S. 978). Zur Vertiefung werden die theoretischen und praktischen Themen mit einer "audiovisuell gestützten Praxisübung, kritischer Analyse und einer Nachbesprechung abgeschlossen" (Brandschutz aktuell, 12/10, S. 978).

Für die Freiwilligen Feuerwehren gibt es diese Möglichkeiten jedoch oftmals nicht, da finanzielle Nöte den Alltag der Feuerwehren bestimmen. Insbesondere bei kleineren Kommunen ist diese umfangreiche Ausstattung, wie sie bei der Berufsfeuerwehr gewährleistet wird, meistens nicht vorhanden (vgl. Brandschutz aktuell, 12/10, S. 1000). Hieraus ergibt sich die Konsequenz, dass aus den ökonomischen Problemen eine schlechtere Qualifikation der Mitarbeiter bei gleichzeitiger Komplexitätszunahme

der Inhalte resultiert. Da Fehlleistungen im Einsatz häufig rechtliche Folgen und technische Schäden nach sich ziehen können, besteht hier die Gefahr, dass es zu einer Abschreckung von freiwilligen Helfern kommen könnte, da sie sich der Herausforderung nicht mehr gewachsen fühlen. Hinzu kommen unterschiedliche Sichtweisen des einzelnen Helfers zum Thema Aus- und Weiterbildung: "Die Verhaltensweisen reichen von der bewussten Ignoranz bis zur gesteigerten Motivation zur Weiterbildung" (vgl. Brandschutz 06/10, S. 466).

Die Attraktivität des Ehrenamtes wird unter solch erschwerten Bedingungen massiv bedroht und erste Krisen lassen sich bereits anhand von schlecht besuchten Dienstabenden und einer flächendeckend geringen freiwilligen Einsatzbereitschaft ausmachen (vgl. ebd.). Geldfragen nehmen zunehmend einen entscheidenden Einfluss auf das Ehrenamt, obwohl die Motivation der Feuerwehrleute für die Mitarbeit grundsätzlich nicht finanzieller Natur sei (vgl. Brandschutz aktuell 06/10, S. 464). Hilfreich ist in diesem Zusammenhang sicherlich auch nicht, dass sich die Freiwillige Feuerwehr im Rahmen ihrer Öffentlichkeitsarbeit häufig durch die Ausrichtung von Feierlichkeiten hervorhebt (vgl. Brandschutz aktuell 06/10, S. 468), denn die Außenrepräsentation soll das Bild einer "fachlich anspruchsvolle[n] Organisation" (ebd.) wiedergeben, die letztlich auch zusätzliche finanzielle Unterstützung einwerben will.

Ehrenamtliches Engagement muss weiter unterstützt werden, da nur dadurch die Aufstockung des Personals durch Angehörige der Freiwilligen Feuerwehr für eine erfolgreiche Einsatzbewältigung erreicht werden kann (vgl. Brandschutz aktuell 06/10, S. 496). Zudem wurde in der Vergangenheit verfolgt, dass "bestehende Brücken zwischen Haupt- und Ehrenamt weiter gefestigt werden und an vielen Stellen erweitert wurden" (Brandschutz aktuell, 09/10, S. 750). Dabei gebe es nach eigenen Aussagen kein Konkurrenzdenken zwischen den beruflichen und freiwilligen Kräften, sondern, wie die Feuerwehr Kerpen betont, ein respektvolles, kollegiales Miteinander zwischen den beiden Feuerwehrformen (vgl. ebd.). Denn wie immer wieder betont, baue der maßgebliche Erfolg der Feuerwehrrarbeit darauf auf, dass Teamwork als oberste Prämisse gelte und Einzelkämpfer nicht erwünscht seien (vgl. Brandschutz, 12/10, S. 980). Daher werden auch Kooperationen zwischen Feuerwehren, Rettungsdiensten und dem Katastrophenschutz als wichtig betrachtet, da diese unmittelbar für die nichtpolizeiliche Gefahrenabwehr in Deutschland miteinander verknüpft sind. Die Bündelung der Verantwortung und des Zuständigkeitsbereiches, also die Zusammen-

arbeit unter einem Dach, gilt dabei als erstrebenswertestes Ziel (vgl. Brandschutz aktuell 05/2010, S. 335). In vielen Einsätzen wird das Gelingen der Zusammenarbeit beschrieben, ohne dass dabei das Gefühl entstünde, die Feuerwehr sähe sich anderen Organisationen überlegen.

Problematisch gestalte sich nach eigenen Aussagen vielmehr die Zusammenarbeit zwischen Feuerwehren und Presse. Immer wieder wird in der eigenen Berichterstattung der Feuerwehr von aufdringlichen Medienvertretern gesprochen, die bei Einsätzen eigenständig versuchen, Absperrgrenzen zu überwinden und damit die Arbeit der Feuerwehr behindern (Vgl. Brandschutz aktuell 01/2010, S. 13). Auch beklage die Feuerwehr die Außendarstellung der Reporter, wenn beispielsweise davon berichtet werde, dass Bergungsarbeiten zu lange andauern würden und die Feuerwehr hinter ihren Möglichkeiten agiere (vgl. Brandschutz aktuell 01/2010, S. 16). Diese und andere Aussagen belasten die Außendarstellung des Feuerwehrwesens stark. Beim Einsatz des Kölner Stadtarchives wurde dieser Herausforderung damit begegnet, dass ein eigens bereitgestellter Pressevertreter auf einer offiziellen Pressekonferenz täglich erklärte, welche Fortschritte und neuen Erkenntnisse die Feuerwehrrarbeit ergeben habe, so dass Handlungsabläufe von den Pressevertretern nachvollzogen werden und es zu keinen negativen Schlagzeilen kommen konnte (vgl. Brandschutz aktuelle 01/2010, S. 11). Jedoch könne nicht bei allen Einsätzen ein solcher Aufwand betrieben werden, wodurch die Kontroverse zwischen der ungehinderten Arbeit der Feuerwehr auf der einen Seite und dem Informationsverlangen der Pressevertreter auf der anderen Seite bestehen bleibe.

6.3.2 Deutsches Rotes Kreuz: Idee und Tat

Im Folgenden wird das Selbstbild des Deutschen Roten Kreuzes anhand der IDEE + TAT, der Verbandszeitschrift des DRK-Landesverbandes Westfalen-Lippe dargestellt. Die Erkenntnisse der Untersuchung beziehen sich auf alle Zeitschriften des Jahrgangs 2010.

Zum generellen Selbstverständnis des DRK kann vorab gesagt werden, dass insbesondere der Grundsatz der „Menschlichkeit“ vom DRK stark hervorgehoben wird. Aussagen wie „Wir als Deutsches Rotes Kreuz verstehen uns als Partner und Helfer unserer Mitmenschen“ (Idee + Tat 04/10, S.2) werden vom DRK innerhalb der Zeit-

schrift stark betont und lassen sich in nahezu allen Ausgaben ausfindig machen. Dabei ist es ihnen vor allem wichtig, dass dieses nicht nur im theoretischen Selbstverständnis formuliert, sondern auch nach außen hin so beobachtet wird. Jener höchste Grundsatz soll bereits, nach eigener Aussage des DRK, so stark ausgeprägt sein, dass er bei allen Einsätzen oder Veranstaltungen des Roten Kreuzes maßgeblich zur Geltung kommt bzw. deutlich wird (vgl. Idee + Tat 08/10, S. 2). Insgesamt scheinen dieser und auch die weiteren Grundsätze des DRK wichtige Beweggründe für viele Mitglieder darzustellen, für das DRK zu arbeiten, wodurch noch einmal die nach außen repräsentierte Zielvorstellung eines vollkommen selbstlos erscheinenden Charakters des Wohlfahrtsunternehmens unterstrichen wird. So erklärt Ludger Jutkeit, der im Vorstand des DRK Landesverbandes Westfalen-Lippe tätig ist, dass die Grundsätze „Menschlichkeit“, „Unparteilichkeit“ und „Freiwilligkeit“ im Grunde nichts anderes aussagen, als seinem Nächsten zu helfen, egal welcher Nationalität, Rasse oder Religion dieser angehörig ist (vgl. Idee + Tat 02/10, S. 3).

Dieser neutrale Charakter des DRK ist des Weiteren ein entscheidender Faktor aus ihrer Sicht, wenn es darum geht, einen möglichst leichten Zugang zu allen Hilfsbedürftigen zu finden. Für das DRK nimmt der humanitäre Aspekt, immer eine vorgeordnete Rolle ein weshalb die Hilfsleistung und Unterstützung einer Person auch dann nicht verweigert würde, wenn diese einer kriminellen oder terroristischen Vereinigung angehörig wäre (vgl. Idee + Tat 12/10, S. 3).

Das DRK sieht sich selber als professionelle Einheit und keineswegs anderen Hilfs- oder Rettungsdiensten untergeordnet. Vielmehr fallen häufiger Formulierungen, die den heldenhaften Charakter des DRK unterstreichen; manchmal wird dabei von den Verantwortlichen des DRK der Heldenbegriff sogar wörtlich verwendet (z.B. titulierte Landrat Konrad Püning das DRK als „die eigentlichen Helden des Alltags“ vgl. Idee + Tat 08/2010, S. 6). Diese Selbstbilder unterstützend wirken auch die öffentlichen Ehrungen, wie zum Beispiel, wenn ein DRK-Helfer mit einem der renommiertesten Medienpreise ausgezeichnet wird, wie etwa der erfahrene Rote Kreuz-Katastrophenhelfer Claus Muchow, der den Bambi in der Kategorie „Stille Helden“ erhielt (vgl. Idee + Tat 12/10, S. 5).

Doch die betonten Stärken von Kompetenz, Engagement, Kreativität (vgl. Idee + Tat 12/10, S. 4) und Leistungswillen wären nach Aussagen des DRK nicht vorhanden, wenn nicht eine optimale Abstimmungsarbeit, insbesondere zwischen Haupt- und

Ehrenamt, gewährleistet sei: „Erst ein funktionierendes Miteinander, ein reibungsloses Zusammenspiel von Ehrenamt und Hauptamt macht die Stärke unserer Organisation aus“ (vgl. Idee + Tat 12/10, S. 5).

Das Ehrenamt wird im DRK als enorm wichtig angesehen, meistens in einem Atemzug mit dem Hauptamt genannt und immer wieder als existentielle Grundlage für das Bestehen des DRK hervorgehoben. Bisweilen genießt das Ehrenamt sogar eine bessere Stellung als das Hauptamt: „Das Ehrenamt wird zu Recht das Herzstück des Roten Kreuzes genannt“ (Idee + Tat 10/10, S. 5). Die enorme Bedeutung dieser Formulierungen zeigt sich darin, dass sie immer wieder auftauchen. Bedeutsam sind derartige Aussagen, da die ehrenamtliche Arbeit mit viel Zeitaufwand und Anstrengung verbunden ist und alleinig von der Anerkennung Dritter lebt (vgl. Idee + Tat 02/10, S. 5). Ohne den engagierten Einsatz von ehrenamtlichen Helfern, so betont das DRK, könnten zukünftige Aufgaben, vor allem im Bereich der sozialen Arbeit, nicht gemeistert werden (vgl. Idee + Tat 02/10, S. 3f.). Allerdings stellt es ein Problem dar, dass die Einsätze des Ehrenamtes zwar vor Ort von Passanten gesehen werden und auch durch die eigene Öffentlichkeitsarbeit gewürdigt werden, jedoch häufig nicht den Weg in die Öffentlichkeit der Massenmedien finden (vgl. Idee + Tat 12/10, S. 4).

Das die freiwillige Arbeit im DRK dennoch so beliebt ist resultiert auch daher, dass ehrenamtliches Engagement immer auch ein Stück „Lebensbildung“ sei (vgl. Idee + Tat 2010 12/10, S. 3). „Spitzenreiter bei der Frage nach der Motivation ehrenamtlichen Einsatzes sind der Spaß an der Tätigkeit, die Möglichkeit sympathische Menschen zu treffen, etwas für das Gemeinwohl zu tun und anderen Menschen helfen“ (Idee + Tat 2010 12/10, S. 6), sagte Frank Achterholt aus der Servicestelle Ehrenamt des Landesverbandes. Darüber hinaus wird angenommen, dass sich eine aktive ehrenamtliche Tätigkeit hervorragend dafür eigne, wenn es darum gehe, seinen Lebenslauf bei Bewerbungsgesprächen zu präsentieren (vgl. Idee + Tat 2010 12/10, S. 3).

Etwaiges Konfliktpotential, welches immer bei Organisationen mit sowohl ehrenamtlichem als auch hauptberuflichem Personal auftreten kann, versucht das DRK durch gutes Ehrenamtsmanagement zu vermeiden. Dazu ist es wichtig, Grenzen aber auch Schnittmengen eindeutig zu bestimmen und auch die Aufgabenbereiche klar und deutlich den Anforderungsprofilen des Haupt- sowie Ehrenamtes zuzuweisen (vgl.

Idee + Tat 2010, 10/10, S. 5). Kritisch wird dabei allerdings noch die Vernetzung zwischen Haupt- und Ehrenamt im Bereich der sozialen Arbeit gesehen, wonach, laut eigenen Aussagen, noch großer Nachholbedarf bestehe (vgl. Idee+Tat 2010, 12/10, S. 4). Die klare Regelung von Kompetenzen und die exakten Vorgaben von eingeübten Handlungsabläufen, die mehrmals in der Zeitschrift erwähnt werden seien, laut DRK der Garant für eine funktionierende und erfolgreiche Arbeit (vgl. Idee+Tat 2010, 10/10 S. 4).

6.3.3 Technisches Hilfswerk: NRW-Zeitung

Der vorliegende Text behandelt das Selbst- und Fremdbild des Technischen Hilfswerks. Für die Analyse wurden alle Zeitschriften des Jahrgangs 2010 der Zeitschrift „THW Zeitung NRW“ herangezogen.

Der primäre Aufgabenbereich des THW besteht darin, wie es bereits der Name vermuten lässt, in der technischen Hilfeleistung. Diese Hilfeleistungen bestehen aus unterschiedlichsten Angelegenheiten, sei es die Ausleuchtung von Gefahrenstellen bei kritischen Nachteinsätzen der Feuerwehr oder Polizei, die Bereitstellung von Stromaggregaten oder aber auch die einfache Straßenabspernung und kleinere Hilfsarbeiten. Im Regelfall wird das THW dann angefordert, wenn die eigenen technischen Mittel der jeweiligen Einsatzorganisationen nicht mehr ausreichen. Die unmittelbare Verbindung zwischen Technik und THW wird dabei allerdings nicht nur aus externer Sichtweise genannt, sondern genießt auch organisationsintern einen hohen Stellenwert, was sich anhand eigener Formulierungen wie: „Was wäre das THW ohne seine fortschrittliche Technik“ (THW Zeitung NRW 03/2010, S. 7) erkennen lässt. Dabei wird jedoch immer wieder respektiert und honoriert, dass es nicht alleinig die Technik ist, die Katastrophen abwendet oder Menschenleben rettet. So betonte der SPD Politiker Lothar Ibrügger, dass die bestmögliche Ausstattung wertlos sei, „ohne die Männer und Frauen vom THW, die sie einzusetzen wissen“ (THW Zeitung NRW 02/2010, S. 36).

Grundsätzlich genießt das THW einen sehr guten Ruf und wird sowohl von Politikern gelobt, als auch als unverzichtbarer Bestandteil der Hilfsorganisationen in Deutschland betrachtet. So betonte Bundestagsabgeordneter und ehemaliger Bürgermeister Günter Lach, wie wichtig es sei, dass es keine Einschnitte für das THW geben wird

(vgl. THW Zeitung NRW 04/2010, S. 93). Staatssekretär a.D. und erster Präsident der THW-Bundesvereinigung Dr. Johannes Gerster unterstrich die absolute Notwendigkeit des Bestandes des THW (vgl. ebd.). Dieser positive Ruf, beschränkt sich allerdings nicht nur auf Deutschland, sondern soll nach eigenen Aussagen auch im Ausland gelten (vgl. THW Zeitung NRW 02/2010, S. 36).

Bei vielen Einsätzen arbeiten Feuerwehr und THW gemeinsam am Einsatzort. Im Rahmen der untersuchten Zeitschriften erhält die Zusammenarbeit dieser beiden Einheiten durchweg positive Statements. So heißt es etwa an einer Stelle, dass die beiden Einheiten (Feuerwehr und THW) bei zahlreichen Einsätzen „so reibungslos wie zwei Zahnräder ineinander gegriffen“ (THW Zeitung NRW 04/2010, S. 16) hätten oder in einem anderen Artikel, dass die Feuerwehr und das Technische Hilfswerk „wie gewohnt Hand in Hand gearbeitet“ (THW Zeitung NRW 04/2010, S. 39) hätten. Dabei wird das THW vor allem für eine unkomplizierte Arbeitsweise und das professionelle Vorgehen geschätzt. Doch anders als bei der Berufsfeuerwehr besteht das Technische Hilfswerk zu 99% Prozent aus ehrenamtlichen Helfern. Daher ist das Führungspersonal des THW von besonderer Bedeutung, da es die Aufgabe bewältigen muss, ein Team zusammenzustellen und funktionierende Einheiten am Einsatzort zu garantieren. Akzeptanz und ein antiautoritärer Führungsstil seien nach eigenen Aussagen dabei oftmals das A und O, um die Motivation der Mitarbeiter zu stärken (vgl. THW Zeitung NRW 01/2010, S. 62). Für die Rekrutierung und das personelle Wachstum des Technischen Hilfswerks kommt es in Zukunft zu Hürden, die überwunden werden müssen. Durch den Wegfall der Wehrpflicht werden die freiwilligen Helfer, die ihre Dienstzeit beim THW abgeleistet haben und im späteren Verlauf dem Werk treu geblieben sind nicht mehr zur Verfügung stehen. Daher wird es von besonderer Bedeutung sein, sich verstärkt der Helfererhaltung und Helferwerbung zu widmen (vgl. THW Zeitung NRW 04/2010, S. 3).

Auf Grund dessen rückt die Jugendarbeit beim THW immer stärker in den Vordergrund. Auf die bereits erfolgreiche Arbeit in diesem Bereich weisen Wettkampferfolge hin, bei denen die Jugend ihren Umgang mit technischen Instrumentarien des Hilfswerkes unter Beweis stellen kann, wie am 31.07.2010 in Wolfsburg. Bei diesem Wettkampf lobte THW-Präsident Albrecht Broemme mit den Worten: „Wir haben heute einen Blick in die Zukunft geworfen und gesehen, dass der Bevölkerungsschutz auch 2020 gut aufgestellt sein wird“ (THW Zeitung NRW 04/2010, S. 93). Allerdings

sollen dabei die Jugendlichen nicht nur Organisationsintern gut zusammenarbeiten, sondern es wird auch Wert auf das Beziehungsmanagement zwischen den jungen Helfern des THW und anderen Hilfs- und Rettungsorganisationen gelegt. Zum 25 jährigen Jubiläum in Wuppertal hob beispielsweise Stadtjugendfeuerwehrwart Daniel Rupp diese guten Kontakte zwischen der Jugend des THW und den Jugendfeuerwehren hervor (vgl. THW Zeitung NRW 01/2010, S. 88). Generell werden Kooperationsarbeiten beim THW aktiv vorangetrieben, sei es auf nationaler Ebene, wie bei dem Projekt „Fünf für Lippstadt“ bei denen die Jugendabteilungen der Feuerwehren, DRK, Malteser, DLRG und THW gemeinsam ein Projekt verwirklichen (vgl. THW Zeitung NRW 02/2010, S. 29), oder aber auf internationaler Ebene, z.B. durch die Zusammenarbeit zwischen CMS und THW (vgl. THW Zeitung NRW 02/2010, S. 13).

Die Arbeit beim THW umfasst auch den Einsatz von spezialisierten Einsatztruppen. Der THW Ortsverband in Herford verfügt beispielsweise über eine Einheit, die bei Einsätzen in großen Höhen und Tiefen eingesetzt werden, eine sogenannte Höhenrettungstruppe (vgl. THW Zeitung NRW 04/2010, S. 43). Eine weitere spezialisierte Abteilung befasst sich mit der Betreuung von Rettungshelfern bei besonders belastenden Einsätzen. Diese Helfer werden nach dem international anerkannten Critical-Incident-Stress-Management ausgebildet und können als unterstützende „psychologische Betreuer“ einen entscheidenden Einfluss auf die gesundheitliche Gewährleistung des Einsatzpersonals und dem damit zusammenhängenden Erfolg am Einsatzort nehmen (vgl. THW Zeitung NRW 01/2010, S. 48). Die Thematik „Hilfe für Helfer“ stellt folglich einen weiteren Bereich in der Arbeit des Technischen Hilfswerks dar (vgl. THW Zeitung NRW 03/2010, S.57). Auch der Aspekt der Kameradschaft wird bei der sogenannten „Blauen Feuerwehr“ großgeschrieben. So finden auch außerhalb der regulären Arbeitszeiten gemeinsame Aktivitäten, wie gemeinsame Grillabende, zwischen den Helfern des THW statt, um das Gemeinschaftsgefühl und die Verbundenheit zum THW zu fördern (vgl. THW Zeitung NRW 01/2010, S. 18).

Allerdings gibt es auch Unterschiede zur Feuerwehr. So stellen die seltene Medienpräsenz und dadurch bedingte geringe öffentliche Wahrnehmung des THW im Gegensatz zur Feuerwehr kritische Punkte für die Organisation dar. Jedoch muss auch bezüglich der Verantwortung klar zwischen den beiden Rettungsteams differenziert werden. Im Rahmen eines Schlusswortes sprach THW-Präsident Albrecht Broemme folgende Worte: „Als Feuerwehrchef musste ich mich rechtfertigen, wenn nach zehn

Minuten noch kein Fahrzeug am Einsatzort war. Beim THW ist man dankbar, wenn schon nach einer Stunde Helfer da sind (THW Zeitung NRW 04/2010, S. 95). Dieses Statement zeigt eindeutig, dass das THW zwar als unterstützende Organisation oftmals von großer Wichtigkeit sei, allerdings keine Führungsrolle bei Rettungseinsätzen inne hat.

6.3.4 Zwischenfazit Zeitschriften

Die Zeitschriftenanalyse, die vor der Folie der Organisationskulturtheorie durchgeführt wurde, verweist bereits auf zahlreiche Themen (sowohl organisationsinterne als auch interorganisationale Themen), die die jeweilige Organisationskultur bestimmen und damit zur Konstruktion bestimmter Selbst- und Fremdbilder beitragen. Dazu gehören z.B. die eigenen Werte und Philosophien, der besondere Stellenwert der ehrenamtlichen Helfer und die entstehenden Probleme durch den Wegfall der Wehrpflicht, die Probleme mit den Medien, die eigene Rolle im Zusammenspiel der Rettungskräfte sowie die Bereitschaft zur Kooperation, der soziale Faktor innerhalb der Organisationen und die jeweiligen Aufgabenbereiche.

Haben offensichtlich für Feuerwehrfrauen und -männer physische und psychische Belastbarkeit einen besonders hohen Stellenwert, sind es für das DRK Prinzipien wie Menschlichkeit, Überparteilichkeit und Freiwilligkeit. Das THW wiederum stellt das Artefakt Technik in den Vordergrund sowie die eigene Einsatzdisziplin. Daran lassen sich bereits deutlich die Aufgabenbereiche der Organisationen ablesen, die von rein technischen Maßnahmen bis hin zur Betreuung und Versorgung von Menschen reichen. Gerade die Aufgabenbereiche haben einen großen Anteil an der Ausbildung spezifischer Selbst- und Fremdbilder, wie wir noch sehen werden.

In allen Zeitschriften wird der Gemeinschaftsgedanke innerhalb der eigenen Organisation besonders hervorgehoben, sei es durch gemeinsame Einsatzerlebnisse, Feste, Ehrungen oder Dienstabende. Gerade das Moment der Gemeinschaft steht in engem Konnex zu den Strukturen der Organisationen, die alle von der Einrichtung des Ehrenamtes abhängen. Allen Organisationen scheinen in diesem Zusammenhang die Konsequenzen durch den Wegfall der Wehrpflicht bewusst zu sein, die einen tiefen Einschnitt in die Organisationskulturen bedeuten. Dies wird an den Aussagen zum Mitgliederschwund bzw. zu den Schwierigkeiten beim Finden neuer freiwilliger Helfer

deutlich. Als Gegenmaßnahme markieren die Organisationen die Notwendigkeit öffentlichkeits- bzw. werbewirksamer Auftritte und die Berichterstattung über Einsätze in den Medien. Doch es ist gerade das Verhältnis zu den Medien, das von den Organisationen immer als problematisch beschrieben wird. Wird von THW und DRK beklagt, dass sie im Vergleich zur Feuerwehr in den Medien zu wenig Erwähnung finden, beschwert sich die Feuerwehr über das Verhalten der Medienvertreter am Einsatzort. Trotz der unterschiedlichen Schwierigkeiten mit den Medien bzw. deren Vertretern wird aber in allen Zeitschriften als Grundannahme von einem positiven Bild der eigenen Organisation in der Öffentlichkeit ausgegangen, sei es bei der Zivilbevölkerung, in politischen Kreisen oder in internationalen Kontexten.

Was die eigene Rolle im Gefüge der Rettungsorganisationen betrifft, versteht sich jede Organisation als kompetenter und gleichwertiger Partner. Die Feuerwehr weist zwar in ihrem Selbstbild auf den Anspruch der Führungsrolle hin, versucht diesen aber durch die gleichzeitig geforderte Notwendigkeit der interorganisationalen Zusammenarbeit nicht zu sehr in den Vordergrund zu rücken.²¹⁶

6.4 Interviewgruppe: Hauptamtliche Feuerwehr (FW)

6.4.1 Soziodemografie

Die zehn Befragten der Hauptamtlichen FW Siegen setzen sich ausschließlich aus Männern zusammen, mit einem Durchschnittsalter von 41 Jahren. Die Schulabschlüsse der Befragten zeigen einen Schwerpunkt bei mittleren und hohen Schulabschlüssen (Abitur 4, Realschule 5, Hauptschule 1). Sechs der interviewten Feuerwehrmänner kommen aus Siegen, die anderen jeweils aus Marburg, Kassel, Essen und Bergneustadt.

²¹⁶ Aufgrund der sich hier zeigenden Ergebnisse kann als weiterhin interessante Forschungsarbeit eine tiefergehende Analyse der Organisations-Zeitschriften der letzten Jahrzehnte vorgeschlagen werden, mit denen Veränderungen in den Selbst- und Fremdbildern der Organisationen festgestellt werden könnten. Eine derartige Analyse könnte vor der Folie aktueller Veränderungen in einem begrenzten Rahmen Prognosen über zukünftige Entwicklungen machen sowie Maßnahmen zur Optimierung interorganisationaler Kooperationen deutlich werden lassen. Derartige Analysen könnten zudem mit Analysen der Ausbildungscurricula untermauert werden.

6.4.2 Selbstbild

Das Selbstbild der hauptamtlichen Feuerwehr ist vor allem von der eigenen Professionalität gekennzeichnet, die sie, bedingt durch die hohe Einsatzfrequenz, souverän und selbstbewusst im Einsatz handeln lässt. Die Feuerwehrmänner sind „*stolz darauf, was [sie] tun und können*“. Man ist leistungs- und improvisationsfähig und arbeitet in dem Bewusstsein, als Gruppe mehr erreichen zu können als es der jeweils Einzelne zu leisten vermag. Man empfindet sich als „*eingeschworenen Haufen*“, der in Einsätzen „*zusammenhält wie Pech und Schwefel*“. Gleichzeitig ist die Gemeinschaft auch eine starke Motivation für die Feuerwehrmänner. Man sei von dem Bewusstsein geprägt, aufeinander aufzupassen und gemeinsam mehr erreichen zu können als ein Einzelner. Diese Aussagen stehen jedoch in Kontrast zu Äußerungen wie: „*Das Zweite-Familie-Gefühl war früher stärker*“ oder „*es fiel einem früher eher auf, wenn es einem Kollegen schlecht ging*“. Entsprechend passt auch die Bemerkung eines Interviewpartners, dass heute eher „*Einzelkämpfer*“ gefragt seien. Fast alle Befragten betonen das Zusammengehörigkeitsgefühl, beziehen es aber lediglich auf die Dienstzeit. Die Eingeschorenheit höre heute mit dem Beginn des Feierabends auf. Diese Sicht- und Verhaltensweisen seien früher nicht so vorhanden gewesen, schildern die Befragten. Früher habe man auch zusammen nach dem Dienst noch gemeinsam Häuser gebaut. Die in den letzten Jahren vorgenommene strukturelle Veränderung der Dienstpläne wird als ein Grund für diesen Wandel angesehen. Dadurch sei es zu einer stärkeren funktionalen Stellendifferenzierung gekommen, d.h. zu einer vermehrten Spezialisierung sowie zu einem anderen Teamaufbau. Zudem biete das neue Dienstgebäude mehr Rückzugsorte für den Einzelnen, was die Individualisierung weiter fördere. Man arbeite heute nicht mehr in einem festen („*eingespielten*“) Team, sondern mit immer wechselnden Kollegen. Diese Gründe seien dafür verantwortlich, dass sich keine festen Beziehungen mehr ergäben, die auch über die Dienstzeit hinaus Bestand hätten. Darüber hinaus komme es trotz aller Kameradschaft durch die angeführten Veränderungen auch zu Neid, Missgunst und Konkurrenzverhalten. So habe man früher nach einer bestimmten Dienstjahresanzahl eine bestimmte Position in der Feuerwehrhierarchie (auch verbunden mit einem bestimmten monatlichen Einkommen) erreicht, was heute nicht mehr selbstverständlich gegeben sei.

Vielfach sind sich die befragten Feuerwehrmänner darüber im Klaren, dass sie einem geregelten und bezahlten Beruf nachgehen. Daneben gibt es aber auch zahlreiche hauptamtliche Kräfte, die sich zusätzlich ehrenamtlich engagieren, so dass es zu Durchmischungen bei Haupt- und Ehrenamt kommt. Nach Aussage der Befragten führt diese Mischung zu einer Verbesserung des Verhältnisses zwischen den interagierenden Kollegen. Bei Kollegen, die weiterhin nur hauptamtlich Tätig sind bleiben Vorurteile eher bestehen.

Das Bild der Öffentlichkeit auf die hauptamtliche Feuerwehr wird als positiv eingeschätzt. Nach Meinung der Befragten wird die Feuerwehr in der Bevölkerung als diejenige angesehen, die Hilfe bringen.

6.4.3 Bild Hauptamt/Ehrenamt

Einerseits wird von den hauptamtlichen Feuerwehrmännern grundsätzlich eine Verbesserung des Verhältnisses zwischen Ehrenamt und Hauptamt in den letzten Jahren beschrieben. War man früher noch der Meinung, dass man einander nicht brauche, so sind die Vorurteile und Bilder in den letzten Jahren zunehmend aufgebrochen worden und heute obsolet. Dieser Wandel wird ganz stark mit dem Generationswechsel in der Feuerwehrführung in Verbindung gebracht. Andererseits geben die Befragten auch an, dass es noch immer hauptamtliche Kräfte gebe, die dächten, sie stünden über den ehrenamtlichen Helfern bzw. sie hielten sich für etwas Besonderes. Was aber dennoch zur Verbesserung beigetragen habe, ist die Durchmischung von Haupt- und Ehrenämtern durch das freiwillige Engagement vieler Hauptämter.

Die Verbesserung des Verhältnisses sei heute im Wesentlichen von einem „vernünftigen Umgang miteinander“ geprägt. Darunter verstehen die Interviewpartner z.B., dass mit den Ehrenämtern nicht „wie mit kleinen Kindern“ gesprochen wird oder man selbst auch mal Tipps von ehrenamtlichen Kräften annimmt.

Im Interviewverlauf verändert sich jedoch die anfänglich geschilderte Sicht auf die ehrenamtlichen Kräfte: So sagen die hauptamtlichen Feuerwehrleute über ihre ehrenamtlichen Kollegen beispielsweise, dass diese „unerfahren“, „weniger professionell“ und „schneller überfordert“ seien, da der höhere Adrenalinspiegel dazu führe, dass sie „schon zu 30% im Kopf ausfielen“. Diese Ausfälle entstünden auch dadurch, dass sich die ehrenamtlichen Helfer zu sehr durch die visuellen Eindrücke beeinflus-

sen ließen. Gerade der visuelle Aspekt scheint für die Kollegen aus den ehrenamtlichen Organisationen von besonderer Bedeutung. Die Befragten weisen mehrfach darauf hin, dass Ehrenämter mehrere Male zur Unfallstelle gehen, um sich das Geschehen direkt anzusehen. Entsprechend zu werten ist auch eine weitere Aussage in diesem Kontext, dass man bei manchen Vertretern des Ehrenamtes eine „Tendenz zum Schaulustigen“ feststelle.

Die Befragten machen eine grundsätzliche Unterscheidung zwischen dem sog. ehrenamtlichen „Strahletyp“ und dem „echten Helfertyp“. Der Strahletyp sei mehr „Schein als Sein“, denn ihm kommt es hauptsächlich darauf an, eine Uniform zu tragen. Dem entspricht auch das Bild des Ehrenamtes als „Auffangbecken für Leute, die gerne jemand wären“. In diesem Zusammenhang ist auch der Begriff der „Heißkisten“ zu erwähnen. Darunter seien Personen zu verstehen, die bei einer Alarmierung so schnell wie möglich zum Gerätehaus führen und gerne mit Blaulicht und Martinshorn durch die Stadt rasten. Der echte Helfertyp hingegen trete schüchterner und zurückhaltender auf. Er sei „engagiert“, „wissbegierig“ und „motiviert“. Dass die Motivation z.T. auch zu hoch sein könne, erkenne man daran, dass manche Ehrenämter „mit allen Mitteln helfen“ wollten. Diese Übermotivation entstehe durch die geringe Einsatzhäufigkeit im Ehrenamt, so mutmaßen einige der Feuerwehrleute. Man könne daher den Wunsch verstehen, das eigene Wissen zur Anwendung bringen und das Feuer selbst löschen zu wollen. Jedoch vermischen die hauptamtlichen Kräfte das selbstständige Arbeiten bei den ehrenamtlichen Kollegen, denn häufig würden Handlungen nur auf Anweisung ausgeführt. Auch feste Arbeits- oder Handlungsschemata seien offensichtlich für die Ehrenämter von enormer Bedeutung. Dies hänge, so die Befragten, mit der geringeren Routine und Einsatzerfahrung zusammen, die sich in einer weniger fluiden Arbeitsweise ausdrücke. Die „armen Kerle“ seien einfach „nervös“, weil sie „vieles nicht kennen“, so einer der Interviewpartner.

Rücken hauptamtliche Kräfte zu einem Einsatz nach, so die Annahme des Hauptamtes, kämen sich die Ehrenämter wahrscheinlich „dominiert“ und „überehrt“ vor. Diese hätten wahrscheinlich das Bild, dass das Hauptamt sie „herabstufte“ bzw. sie nicht als vollwertig anerkenne, weshalb man sie als „arrogante, selbstherrliche“ „Obermacker“ ansehe, die sich selbst „zu wichtig“ nähmen. Die befragten hauptamtlichen Feuerwehrleute verstehen, dass ein solches Auftreten demotivierend für das Ehrenamt wirken könne. Sich selbst sehen die hauptamtlichen Kräfte dagegen aber

nicht als Vorgesetzte oder weisungsbefugt. Auch wenn man die Führungsstrukturen bei einem Einsatz übernehme und dadurch die personellen sowie technischen Ressourcen koordiniere, halte man die ehrenamtlichen Helfer für „*faire, kompetente Mitstreiter*“. Um durch diese Einsatzpraxis eventuell entstehende Missverständnisse zu vermeiden, müsse man den Ehrenämtlern die eigenen Handlungen erklären.

Die befragten hauptamtlichen Feuerwehrmänner sind „*stolz darauf, was [sie] tun und können*.“ Die höhere Einsatzfrequenz lasse sie sehr viel ruhiger, erfahrener, souveräner und selbstbewusster im Einsatz agieren. Ihre eigene Arbeitsweise beschreiben sie als „*automatisiert*“. Hauptamtliche Kräfte zeichneten sich durch eine hohe Leistungs- und Improvisationsfähigkeit aus, die zeige, dass man viele unterschiedliche Szenarien alleine abarbeiten könne. Die dem Selbstbild immanente Professionalität beziehe sich nicht nur auf die routiniertere Abwicklung von Einsatzszenarien, sondern auch auf die Tatsache, für das täglich einzugehende Risiko bezahlt zu werden. In diesem Kontext glauben die Befragten, dass die ehrenamtlichen Kräfte denken würden: „*Wofür soll ich das machen, das Hauptamt bekommt doch Geld dafür?*“ und sich aus diesem Grund nicht jeder Gefahr aussetzen – ein durchaus nachvollziehbares Verhalten für die hauptamtlichen Helfer. Ein anderer Ausdruck von Professionalität drückt sich auch in den Aussagen aus, dass man einerseits nach Feierabend kein Feuerwehrmann mehr sein müsse und andererseits das hauptamtliche Dienstverhältnis ein existentielles Abhängigkeitsverhältnis sei, bei dem man auf die monatlichen Einkünfte angewiesen sei. Beides treffe auf das freiwillige Engagement in einem Verein nicht zu.

Auch die visuellen Eindrücke hinterließen keinen vergleichbar starken Eindruck, zumal man sich einerseits den Einsatzort nicht mehrmals anschau und andererseits auch wenig von der Umgebung wahrnehme, da man sich eher auf die zu erledigenden Aufgaben konzentriere. Zudem sei ein weiterer Vorteil, dass das Ende einer Schicht auch die Möglichkeit zum Abschalten biete. Im Vergleich dazu hätten die ehrenamtlichen Helfer nie Feierabend – sie befänden sich immer im Dienst. Bei der somit angesprochenen Verarbeitung von Erlebnissen sehen die hauptamtlichen Kräfte den Vorteil bei sich, da sie sich nach dem Einsatz bei einer Tasse Kaffee über das Erlebte miteinander unterhalten könnten. Hingegen seien Einsatznachbesprechungen für das Ehrenamt schwerer zu organisieren, da die dafür notwendige Zeit aufgrund der privaten und/oder beruflichen Verpflichtungen sehr viel knapper bemessen sei. Dar-

über, wer jetzt aber die höhere psychische Belastung ertragen müsse, sind sich die Befragten uneinig. So sprechen die Befragten einmal den Ehrenämtlern eine wesentlich höhere psychische Belastung zu, andere Aussagen tendieren dazu, dass die eigene Belastung aufgrund der hohen Einsatzfrequenz sehr viel stärker sei. Als besonders schwer für das Ehrenamt wiege die starke regionale Verwurzelung. Einsätze bei Freunden, Verwandten oder Bekannten bedeuteten eine besondere psychische Belastung für die ehrenamtlichen Helfer. Aus Sicht der PSU (Psycho-Sozialen-Unterstützung) sei das Ehrenamt froh, wenn es professionelle Verarbeitungshilfe bekomme. Hauptamtliche Helfer hingegen verstünden sich noch zu oft als „*Einzelkämpfer*“ oder Held und sähen es als Makel an, professionelle Hilfe zur Verarbeitung von traumatischen Erlebnissen in Anspruch zu nehmen. Es sei daher wichtig, dass sich die Helden als menschliche Helden zu verstehen hätten, die auch mal Hilfe bräuchten.

Einer der Befragten meint in diesem Zusammenhang, dass gerade die hohe Anzahl an Einsätzen das Bild des Helden fördere. Zu diesem Heldenbild gehöre es auch, dass man sich als „*immer einsatzbereit*“, „*zeitnah am Einsatzort*“ und „*immer in der Not*“ verstehe. Die eigentlich an das Ehrenamt vorgebrachte Kritik der „*Heißkiste*“ wird in diesem Kontext interessanter Weise auch auf das Hauptamt selbst angewandt. So meint einer der Befragten, dass man als Feuerwehrmann „*auch so ein kleiner Angeber*“ sei, der gerne mit Blaulicht durch die Stadt fahre. Entsprechend sei der Feuerwehr „*kein Understatement*“ zuzuschreiben.

Eine weitere Perspektive auf das Ehrenamt drückt sich in der Aussage aus, dass ehrenamtliche Helfer „*Jobkiller*“ für das Hauptamt seien. Vor diesem Hintergrund bekommt die vom Befragten gemachte Bemerkung, dass zwei weitere hauptamtliche Stellen die ehrenamtlichen Helfer ja auch entlasten würden, gerade mit Blick auf deren Engagement in Beruf, Familie und Ehrenamt, eine völlig neue Färbung.

Alles in allem fasst die Aussage eines hauptamtlichen Interviewpartners das Bild über die Ehrenämter sehr gut zusammen, der meint, dass den ehrenamtlich Tätigen größter Respekt gebühre, der aber noch manchmal fehle.

Als Voraussetzung dafür, überhaupt hauptamtlicher Feuerwehrmann werden zu können, betonen die Befragten die Notwendigkeit einer abgeschlossenen Berufsausbildung. Darüber hinaus sei für die Arbeit in der hauptamtlichen Feuerwehr weitergehendes Engagement nötig, so müsse man Lehrgänge besuchen, Führerscheine

machen sowie sich mit Gesetzen und Gefahren auskennen. Die im Vergleich zum Ehrenamt z.T. sehr viel längeren Aus- und Fortbildungen lassen Aussagen der ehrenamtlichen Kräfte über die Gleichheit bzw. Vergleichbarkeit des Wissensstandes als zweifelhaft erscheinen. Mit Blick auf die Einsatzsituationen beschreiben die Interviewpartner, es sei ebenso wichtig „*mutig*“ zu sein, „*keine Angst vor Feuer oder Höhen*“ zu haben und „*gesundheitlich fit*“ zu sein. Nur dann könne man der Primäraufgabe, Menschenleben zu retten bzw. Betroffenen schnell zu helfen, angemessen nachkommen.

Ein anderer Kritikpunkt bezieht sich auf die fehlende selbstreflexive bzw. selbstkritische Ebene der Feuerwehrkollegen. So werde die Schuld für Fehler häufig bei den situativen Einsatzumständen oder anderen Kollegen gesucht, nicht jedoch bei der eigenen Person. Als demotivierend empfinden die Befragten die häufigen „*Fehleinsätze*“ bzw. Einsätze mit äußerst geringem Aufwand.

6.4.4 Bild THW

Das Bild vom THW ist für die hauptamtlichen Feuerwehrleute auch von einem Früher und einem Heute geprägt. Die Befragten schildern, wie das THW früher beispielsweise versucht habe, die Bergung der Verletzten auf Autobahnen zu ihrem Aufgabenbereich zu machen. Das THW denke, so die Interviewpartner, dass es das Aufgabenspektrum der Feuerwehr gleichwertig zu erfüllen im Stande sei. Begründet wird die Annahme mit der besseren technischen Ausstattung – die bei der Feuerwehr ja nur den Status von „*Kindergeburtstag*“ habe – beim THW dagegen etwas für Erwachsene sei. Aus diesen Selbst- und Fremdbildern sei ein Konkurrenzverhältnis zwischen Feuerwehr und THW entstanden.

Eine vollkommen andere Darstellung liefert einer der Befragten, der meint, dass es nie ein Konkurrenzverhältnis gegeben habe, da das THW „*schlichtweg nie eingesetzt*“ worden sei. Konkurrenz sei auch heute kein Thema, so führt der Befragte aus, da das THW andere Strukturen, ein anderes Alarmierungssystem und eine andere Organisation besitze. Diese Einzelmeinung steht in scharfem Kontrast zur Mehrzahl der Aussagen, die auch ein kooperatives Verhältnis beschrieben, welches sich in den letzten Jahre zunehmend entwickle. Zu dieser Veränderung trage auch bei, dass die Führungspersonen in den jeweiligen Organisationen gewechselt hätten. Entspre-

chend kann auch der Kommentar: „*Der Fisch stinkt zuerst am Kopf*“ angeführt werden, nach dem Diskrepanzen zwischen den Organisationen von den Führungskräften unterbunden werden müssten. Trotzdem gehen die Befragten der hauptamtlichen Wache davon aus, dass das THW noch immer über die Technikausstattung der Feuerwehr lache. Zudem denke das THW wohl auch, dass die Feuerwehr unverbesserlich sei, sich zu wichtig nehme und noch immer denke, sie könne alles alleine.

Ein weiterer Grund für das früher schlechte Verhältnis von THW und Feuerwehr wird in der Unkenntnis über Ausbildungen, Strukturen, Arbeitsprozesse und Aufgabengebiete erkannt, die maßgeblich zu Missverständnissen und Vorurteilen geführt hätten. Der Vorschlag eines Befragten, diese Missverständnisse und Vorurteile zukünftig zu überwinden, ist es, andere Organisationen in die Ausbildungen der Rettungskräfte mit einzubinden.

Trotzdem wird von einzelnen Befragten bemängelt, dass es kaum Schnittpunkte zwischen THW und Feuerwehr gebe, man nicht einmal zusammen übe. Auch in den ohnehin seltenen gemeinsamen Einsätzen komme es kaum zu Interaktionen, da das THW vergleichsweise autark seine Aufgaben abarbeite. Dies führe auch dazu, dass die Fachtermini der jeweils anderen Organisation unbekannt seien, was die Kommunikation, gerade in Einsätzen, zusätzlich erschwere.

Das Bild eines THW-Helfers ist das einer strukturierten, disziplinierten und organisierten Rettungskraft. Dieses Bild wird von den Interviewpartnern häufig mit dem Bild gestützt, dass es sich beim THW um eine Bundesorganisation handele, die bundeswehrtartige Strukturen aufweise, weshalb sich die Helfer auch besser führen ließen als beispielsweise die der Feuerwehr. Diese festen Strukturen seien aber auch für den THW-Helfer nötig, da er nicht spontan bzw. ad hoc agieren könne, so einer der Interviewpartner. Durch die intensiven Ausbildungen wirkten sie in den Einsätzen ruhig, besonnen und kompetent, vor allem im technischen Bereich. Zudem seien die einzelnen Helfer sehr spezialisiert und stolz auf ihre Tätigkeiten. Der hohe Grad an Spezialisierung und die damit verbundenen komplexen Aufgabengebiete machten es aber auch gleichzeitig unmöglich, die THW-Helfer universell einzusetzen.

Die Tatsache, dass es sich beim THW um eine Bundesorganisation handele und die dadurch bedingte bessere Finanzierungssituation, führe dazu, dass dem THW besseres Material bzw. technisches Equipment zur Verfügung stehe. Die befragten hauptamtlichen Feuerwehrleute beschreiben es als „*beeindruckend*“, was das THW damit

zu leisten im Stande sei. Die kommunale Finanzierung der Feuerwehr ermögliche dagegen keine vergleichbaren Anschaffungen.

Die THWler freuten sich, wenn sie an einem Einsatz beteiligt seien, doch sei auch das Motto „*Ohne Mampf kein Kampf*“ typisch für das THW. Daraus resultiere auch die kräftige Statur vieler THW-Helfer. Auch wird ihnen eine gemütlichere Einstellung beschieden, da sie sich auch in Einsätzen „*nicht treiben*“ ließen.

Die Motivation der THW-Helfer beruhe primär auf der Faszination für die vielfältige Technik, aber auch das „*Helfersyndrom*“ und das Gemeinschafts- und Kameradschaftsgefühl seien Gründe, sich im THW zu engagieren. Als Hauptmotivation wird jedoch immer wieder der beim THW bis vor kurzem mögliche Wehersatzdienst genannt. Dies sei auch der Grund für die Rekrutierung aus dem gesamten Kreisgebiet, die wiederum lange Alarmierungszeiten nach sich ziehe, weshalb der Einsatz für eine zeitnahe Gefahrenabwehr im Alltagsgeschäft ungeeignet sei. Das THW komme daher nur zum Einsatz, wenn es um die Bewältigung von Aufgaben gehe, die die Feuerwehr nicht mehr selbst leisten könne. In diesen Fällen komme dem THW eine unterstützende bzw. entlastende Funktion zu. Darüber hinaus liege die Spezialisierung des THW auf dem Katastrophenschutz, d.h. auf der technischen Bewältigung von Großschadenslagen. Aus diesem Grund sei das THW auch häufig in den Katastrophengebieten im überregionalen Kontext oder Ausland im Einsatz. Deshalb werde das THW so selten alarmiert, was die Konsequenz nach sich ziehe, dass die THW-Helfer weniger Einsatzerfahrung besäßen, weshalb sie in der Einsatzsituation weniger routiniert und nervös seien. Da würde es auch nicht helfen, dass sie sehr oft übten. Die Nervosität zeige sich insbesondere in Situationen, in denen es um Menschen und nicht mehr um Baumstämme gehe. Diese für das THW sehr ungewohnte Situation sei eine besondere Belastung für die THW-Helfer.

Entsprechend ist das Bild an dieser Stelle: „Wer es nicht zur Feuerwehr geschafft hat, wechselt zum THW und, wer da nicht landet, geht zum DRK.“

6.4.5 Bild DRK

In Hinblick auf das DRK unterscheiden die Befragten haupt- und ehrenamtliche Kräfte. Damit einher geht die Unterscheidung zwischen hauptamtlichem Rettungsdienst und den ehrenamtlichen Hilfs- und Betreuungsdiensten. Eine andere Formulierung

dieser Sichtweise drückt sich in der Unterscheidung aus, dass die hauptamtlichen Kräfte die Rettungswagen besetzten, während die ehrenamtlichen Kräfte die „*Pflaster auf dem Sportplatz*“ aufklebten. Zu den weiteren Aufgaben des DRK gehörten aber auch die Versorgung von Patienten oder Tee auf verschneiten Autobahnen zu verteilen. Generell wird als Hauptaufgabe des DRK die Versorgung von Menschen gesehen, was auch gleichzeitig die Hauptmotivation für die DRK-Helfer darstelle. Dabei seien die DRK-Helfer eher „*stille Helden*“ – sie leisteten Gutes und behielten es für sich. Aus der schlechten Einbindung in die tägliche Rettungsarbeit, so die Interviewpartner, resultiere die geringe Zahl an Einsätzen der Ehrenämter, weshalb „*kaum Berührungspunkte*“ zwischen den ehrenamtlichen und hauptamtlichen Einsatzkräften existierten. Damit einher gehe auch eine mangelnde Einsatzerfahrung, die sich z.T. in einem „*Zuschauertum*“ am Einsatzort darstelle „*anstatt die Aufgaben zu erfüllen.*“

Andere Befragte hingegen bestätigen eine enge Einbindung des Ehrenamtes im Kreis Siegen, denn in anderen Kreisen werde das DRK stiefmütterlicher behandelt. Sie würden immer „*mitalarmiert*“ und seien deshalb „*bei jedem Einsatz dabei*“. Auch wenn sie der hauptamtlichen Feuerwehr immer den Vortritt ließen, so seien sie eine Entlastung. Gleichzeitig seien sie zufrieden, an den Einsätzen beteiligt sein zu können.

Letztere Sichtweise entspricht den Schilderungen zum Verhältnis zwischen beiden Organisationen. So habe man verstanden, dass es besser sei, miteinander „*an einem Strang zu ziehen*“. Trotzdem sei das Verhältnis zum DRK nicht immer einfach, z.B. wenn es um die Aufteilung der Kosten für gemeinsame Schulungen gehe. Vor diesem Hintergrund werden von mehreren Interviewpartnern auch DRK-interne Probleme thematisiert. So seien viele der DRK-Mitarbeiter auf Grund des schlechten Arbeitsklimas unzufrieden. Es gebe z.T. sehr viele Abmahnungen oder „*Strafversetzungen*“ auf andere Wachen, wenn man sich kritisch äußere. Dies zeige sich beispielsweise auch in nur zögerlichem Kommunikationsverhalten in Anwesenheit von Vorgesetzten. Zudem werde das DRK nach „*harten betriebswirtschaftlichen Kriterien*“ geführt, was eine „*penibelste Dokumentationspflicht*“ nach sich ziehe. Man empfinde daher Mitleid für die DRK-Kollegen und könne es verstehen, wenn sie z.T. neidisch auf die Strukturen, die bessere Bezahlung und das bessere Material der Feuerwehr seien.

Das Bild der DRK-Kollegen ist zwiespältig. Einerseits werden sie z.B. als „kollegial“, „offen“ und „hilfsbereit“ beschrieben. Andererseits aber auch als eher „einfache Naturen, die beruflich nicht weiter gekommen seien“. Dieser Aussage entspricht auch die Ansicht, dass man DRK-Helfer werde, wenn man es nicht bei der Feuerwehr oder dem THW geschafft habe. Dennoch werden die Helfer des DRK als hilfsbereit und gut ausgebildet beschrieben. Man erkenne und respektiere sie dafür, dass sie eine Menge „Herzblut“, „Zeit“ und „Arbeit“ in ihr Engagement investierten.

6.4.6 Bild Politik

Die Schilderungen der politisch-verwalterischen Ebene sind ambivalent. Lob und Anerkennung durch die politische Ebene hätten eine positive bzw. motivierende Wirkung. Sie seien ein Signal für gute Arbeit. Das häufig überschwängliche Lob hingegen sei jedoch unangemessen. Politiker könnten aber auch schlecht über die Feuerwehr schimpfen, denn einerseits sei der Bürgermeister der oberste Dienstherr und andererseits würden sie sich selbst schaden, da die Feuerwehr ein sehr hohes Ansehen in der Bevölkerung genieße. Als sehr positiv wird das Interesse einiger weniger Politiker hervorgehoben, die zeitweilig einen sehr engen Kontakt mit der Feuerwehr pflegten und damit ein ehrliches Interesse an der täglichen Feuerwehrarbeit zeigten. Besuche der Feuerwehrewache seien sonst häufig nur für die Medien organisiert und kämen „nicht von Herzen“. Dabei, so die Meinung der Interviewpartner, solle die Feuerwehr parteipolitisch unabhängig sein.

Auch gibt es Stimmen, die sagen, die Feuerwehr in Siegen werde ausreichend unterstützt. Dies geschehe aus dem Wissen, dass die Kosten ohne das Ehrenamt sehr stark steigen würden. Dennoch würde die Politik sehr darauf bedacht sein, dass die anzuschaffenden Materialien möglichst günstig seien, damit immer weitere Einsparungen vorgenommen werden könnten. So seien viele Versprechungen der Politik nur „hohles Gewäsch“, da sie häufig nicht eingehalten würden. Die Befragten sagen, dass sie den Eindruck hätten, das Interesse an der Feuerwehr sei häufig nur vorgepielt und eine ernsthafte Auseinandersetzung mit Feuerwehr-Belangen finde nicht statt, so dass es letztlich nicht zu entscheidenden Veränderungen komme. Häufig hätten die politischen Vertreter auch „keine Ahnung“ von Feuerwehr. Der Mangel an

Unterstützung werde auch an den zu lange dauernden Verwaltungsprozessen deutlich.

Um Politiker für Themen der Feuerwehr zu interessieren, versuche man, sie möglichst früh in Entscheidungsprozesse zu integrieren und ihnen die eigene Arbeitsweise zu erklären. Dabei müsse auch auf die Vermeidung von Fachtermini geachtet werden, da diese häufig nicht verstanden würden.

Man sei sich der Position der Feuerwehr in der Kommune sehr wohl bewusst. So würde die Feuerwehr teilweise auch für politische Machtspiele genutzt, z.B. im Wahlkampf oder wenn es darum gehe z.B. Mehrarbeit in der Verwaltung zu legitimieren. Auch Anfragen aus Räten oder Gremien an die Feuerwehr dienten häufig nur dem Zweck dem politischen Konkurrenten zu schaden. Mehrere Befragte meinen übereinstimmend, dass sie die Politik nicht nach Parteien bewerteten, sondern nach den individuellen Leistungen einzelner Politiker.

6.4.7 Bild Presse

Auch das Verhältnis zwischen Presse und Feuerwehr wird als sich in den letzten Jahren verbessernd beschrieben. Früher seien die Pressevertreter sehr viel aggressiver und unangenehmer aufgefallen, während sie heute professioneller im Umgang seien. Dies zeige sich z.B. daran, dass sie Absprachen über Verhaltensweisen und Grenzen (z.B. in der Fotopraxis) einhielten. Es wird von den Feuerwehrleuten betont, dass es notwendig sei, der Presse eine ausreichende Menge an Informationen zu geben, da es sonst zu Fehlern in der Berichterstattung komme.

Bemängelt werden nur die häufigen Sachfehler in den Berichten, obwohl in Gesprächen die Inhalte besprochen würden. Zur Vermeidung der Fehler sei ein Fachlektor eine gute Lösung, so eine Empfehlung eines Feuerwehrmannes. Auch Rückfragen bei nicht oder nur schwer verständlichen Sachverhalten würden gerne beantwortet. Dafür stünden der Einsatzleiter oder der Pressesprecher zur Verfügung. Es wird aber auch betont, dass die Presse Verständnis dafür haben müsse, dass in bestimmten Situationen keine Interviews möglich seien, da die Rettungsmaßnahmen Vorrang hätten.

Die lokale Presse wird als „*fair*“ bezeichnet. Die lokalen Pressevertreter seien – auch in ihrem Verhalten am Einsatzort – bekannt. „*Die Lokalen haben wir im Griff*“, so ei-

ner der Interviewpartner. Es sei allen Beteiligten klar, dass Verstöße gegen die Verabredungen Konsequenzen in der zukünftigen Zusammenarbeit nach sich zögen. Diese Aussagen werden aber nicht unbedingt nur auf die lokalen Pressevertreter bezogen, sondern vielmehr auf Journalisten der größeren überregionalen Medien. So stünden die Inhalte der Bild-Zeitung sowie der TV-Sender RTL und Sat1 auf einer Niveau-Ebene. Während die Bildzeitung „Blut“ und „Opfer“ wolle, dies möglichst mit Passbild und Namen, gehe es den TV-Sendern um Emotionalisierung, wofür Freunde, Verwandte und Nachbarn befragt, Flammen und verrußte Feuerwehrleute gefilmt würden. Das Thema „Action“ stehe hier im Vordergrund. Die Vertreter der großen privaten Medien träten „forscher in der Informationsbeschaffung, Auswertung und Darstellung“ auf. Sie werden auch mit dem Begriff des „Sensationsjournalismus“ bezeichnet bzw. als „Hartz-Sender“.

Die regional ansässigen Freelancer arbeiteten z.T. für die Fernsehanstalten oder betrieben selbst Videoplattformen im Internet. Ihnen wird von den Befragten der hauptamtlichen Feuerwehr vorgeworfen, keine Grenzen zu kennen. Sie fotografierten alles oder filmten, auch wenn sie die Bilder nicht verkaufen könnten. Im Vordergrund für Rettungskräfte stehe dabei aber der Schutz des Rechtes auf Privatsphäre der Betroffenen. Es gehe dabei nicht um die eigene Person, sondern lediglich darum, die Betroffenen nicht dem Sensationsjournalismus auszusetzen. Im Zweifelsfall werde auch die Polizei zur Durchsetzung dieses Rechtes der Betroffenen hinzugezogen, die dann die Pressevertreter zurückdränge. Ohnehin werden die Kameras als „nervig“ beschrieben. Gerade mit Blick auf die zuvor erwähnten Videoportale herrsche im Moment eine gewisse Unsicherheit bei den Feuerwehrverantwortlichen, da nicht genau klar sei, welche Inhalte dort veröffentlicht würden. Dass es einen Markt für diese Websites gibt, wird als anthropologische Konstante verstanden und mit der menschlichen Neugier erklärt.

Die befragten Feuerwehrleute haben darüber hinaus Wünsche an die Presse. Man sei sich des Rechtes auf Informationen sehr wohl bewusst, doch wünsche man sich eine objektive und sachliche Berichterstattung. Emotionen und Emotionalisierungen sollten bei Berichten über die Feuerwehr oder Einsätze möglichst unterbleiben. Auch die Darstellung des Feuerwehrmannes als Held sei ein primär medienvermitteltes Bild.

6.4.8 Bild Betroffene

Das Bild von den Betroffenen wird klar, wenn man sich die Schilderungen der Reaktionsweisen genauer anschaut. Betroffene werden dabei in zwei Gruppen unterschieden: Zum einen gebe es die Gruppe derer mit einer egozentrischen Perspektive und dann gebe es die, deren Verhalten von altruistischen Motiven geprägt sei, denen die Rettung anderer mehr am Herzen liege als die eigene Versorgung.

Für die Betroffenen sei es generell wichtig, so die Interviewpartner der Feuerwehr, dass man Kontakt mit ihnen halte, mit ihnen rede und ihnen zuhöre, dass man eine feste Bezugsperson werde, die sie betreue und für sie Sorge. Bedeutsam für die Betroffenen sei es darüber hinaus, dass man ihnen schnell und richtig helfe, um den Schaden nicht noch zu vergrößern.

Betroffene werden als teilweise panisch beschrieben, die die Rettungskräfte schlugen oder anbrüllten und beschimpften. Andere wieder liefen an einem Unfallort unkontrollierbar herum und stellten durch unüberlegte Handlungen eine Gefahr für sich und ihre Umwelt dar. Wieder andere seien geschockt und ruhig, seien von Sorgen und Angst gezeichnet oder zutiefst dankbar für die Hilfe der Rettungskräfte. Manche Betroffene wiederum überschütteten die Einsatzkräfte sofort nach dem Eintreffen mit Informationen. Die Informationen seien zwar zur Einschätzung der Lage sehr wichtig, doch sei es wichtiger, sich zunächst selbst ein Bild über den Einsatzort zu verschaffen. In diesem Zusammenhang werden auch die ankommenden Anrufe in der Leitstelle angesprochen. Hier seien die Anrufer häufiger in Panik und ungeduldig und verstünden das Nachfragen der Leitstellenmitarbeiter nicht. Ihnen sei nicht bewusst, dass es verschiedene Rettungsmittel gebe, die je nach Bedarfssituation eingesetzt würden.

Als Maßnahmen im Umgang mit den Betroffenen schildern die Feuerwehrleute, dass man selbst ruhig bleiben und Kompetenz ausstrahlen müsse. Dadurch werde den Betroffenen das Gefühl von Sicherheit gegeben. Dazu gehöre auch, dass man während der Betreuung freundlich und höflich auf die Betroffenen einzugehen habe. Betroffene, die besonders emotional reagierten, könne man sich auch austoben lassen. Je nach Situation und Persönlichkeit könne man den Betroffenen und Angehörigen die Situation ehrlich schildern bzw. ihnen Hoffnung geben. Wichtig sei jedoch, dass die Feuerwehr die Betroffenen an den Rettungsdienst übergebe und damit der Be-

treuungsaufwand aufhöre. Insofern bleibe auch nicht viel Zeit für emotionale Gespräche.

Als schwierig gestalte sich immer wieder die Kommunikation mit älteren Personen bzw. mit fremdsprachigen Mitbürgern. Mit Blick auf fremdsprachige Mitbürger aus südlich gelegenen Ländern wird insbesondere das Temperament hervorgehoben, dass z.T. zu kritischen Situationen führe, weil ein Beinbruch zu einem Beinabriss überstilisiert werde. Letztes Hilfsmittel sei dabei häufig Englisch, was aber auch nicht immer anwendbar sei.

6.4.9 Bild Passanten

Die Reaktionen der Passanten auf ein Ereignis seien unterschiedlich: Sie reichten von Betroffenheit über Kommentierungen und Fotos machen bis hin zu Freunde anrufen und berichten. Andere amüsierten sich auch über den Funkverkehr oder die vielen Rettungskräfte, da sie nicht verstünden, warum so viele Personen an einem Einsatz beteiligt seien.

Passanten werden von den Befragten grundsätzlich zunächst selten als störend beschrieben. Sie würden in den Einsätzen ausgeblendet oder nicht beachtet und könnten deshalb bei den Rettungsarbeiten zuschauen. Bei manchen merke man auch eine Bewunderung für die eigene Arbeit und sie böten ihre Hilfe an. Häufig kämen Jugendliche und Schaulustige an den Einsatzort, die z.T. auch Fotos machten, die dann vielleicht vermarktet würden. Dabei werde aber von den Rettungskräften darauf geachtet, dass die Bilder nicht gegen die Menschenwürde verstießen, denn man versetze sich in die Lage der Patienten, die in ihrem Blut und z.T. nackt dalägen. Auch auf Autobahnen komme es regelmäßig zu weiteren (Auffahr-)Unfällen, weil Passanten langsamer führen oder stehenblieben, um sich das Geschehen anzusehen. Dies könne man nicht verhindern, weshalb man auch immer damit rechnen müsse.

Als störend würden Passanten erst wahrgenommen, wenn sie den Einsatz behindern. Insbesondere Kommentierungen der Arbeiten durch die Passanten würden v.a. von jungen Kollegen als störend empfunden. Auch das direkte Behindern der Rettungsarbeiten durch zu dichtes Aufrücken sei hinderlich. Zu sehr störende Passanten würden aufgefordert ruhig zu sein oder auch zu gehen, zumal sie, je nach Einsatz, auch ihr

eigenes Leben in Gefahr brächten. Den richtigen Umgang mit Passanten lerne man jedoch erst in der täglichen Interaktion.

Was darüber hinaus beklagt wird, ist der heute immer respektlosere Umgang mit den Rettungskräften. So schildern die Befragten, dass beim Eintreffen der Rettungskräfte früher z.B. ein Streit zwischen zwei Personen aufgehört habe, heute jedoch fortgesetzt würde und die Rettungskräfte auch mit einbezogen, sogar tötlich angegriffen würden. Diese Erfahrungen stellten eine äußerst extreme Belastung dar.

Schwierig seien hier besonders Bewohner mancher „*Problemviertel*“. Diese machten einen Einsatz zu einem „*Happening*“ und schauten sich bei einer Kiste Bier das Geschehen an. Kommt es dann z.B. zu der Aufforderung, den Rettungskräften Platz zu machen, würden die Feuerwehrwappen als Obrigkeitsmerkmale identifiziert und erzeugten Ablehnung.

Letztlich wird auch auf die Verständigungsprobleme mit ausländischen Mitbewohnern hingewiesen. Diese verstünden häufig die Anweisungen der Feuerwehr nicht bzw. und könnten häufig auch nicht ihre Problemen verbalisieren. Selbst Fremdsprachen wie Englisch seien nur selten hilfreich.

6.4.10 Fremdbild

Die hauptamtliche Feuerwehr habe innerhalb der Gesellschaft ein „*höheres Standing*“ als andere Rettungsorganisationen. Sie werde als erste an Unfallorten angetroffen, wenn Hilfe nötig sei. Ihr wird daher kein präventiver Charakter, wie zum Beispiel dem DRK, zugeschrieben, sondern ein eher proaktiver.

Die Rettungskräfte der Feuerwehr gelten als „*selbstbewusst im Auftreten*“, als „*handfeste*“, „*rustikale*“ oder „*robuste Kerle*“. Sie seien „*handwerklich begabt*“ und besäßen eine hohe Lernbereitschaft für handwerkliche und technische Themen, der sie bei der Feuerwehr nachgehen könnten. Es besteht die Ansicht, dass es sich bei den hauptamtlichen Stellen um sehr gut bezahlte Berufe handele. Obwohl die hauptamtlichen Rettungskräfte einem bezahlten Beruf nachgehen, werden als Motivationen neben dem Willen zu Helfen, dem Technikinteresse und der Begeisterung mit Blaulicht fahren zu dürfen, vielfach familiäre Tradierung und sozialer Gruppenzwang angeführt.

Die Feuerwehr erscheint den Befragten straff organisiert, d.h. sie arbeite mit klaren Befehlsstrukturen, die als „*sehr autoritär*“ oder „*militärisch*“ beschrieben werden. Sie

sei grundsätzlich gut ausgerüstet, da die Finanzierung von Neuanschaffungen durch die Kommune geregelt werde. Es wird aber auch die gegensätzliche Ansicht geäußert, dass die hauptamtliche Feuerwehr um Neuanschaffungen „*betteln*“ müsse.

In Bezug auf die hauptamtliche Feuerwehr fällt immer wieder der Begriff der „*Heißkiste*“, womit das Vergnügen am Fahren zum Einsatzort mit Blaulicht gemeint ist. Es wird auch auf die Übermotivation junger Feuerwehrmänner hingewiesen, die man zurückhalten müsse. Generell wird den hauptamtlichen Kräften eine „*Bauchladen-mentalität*“ zugeschrieben, womit gemeint ist, dass die hauptamtliche Feuerwehr den Einsatz am liebsten alleine und mit den eigenen Mitteln bestreite und ungern andere Rettungsorganisationen hinzuziehe. Besonders beim THW ist dieser Eindruck vorherrschend und man spricht von „*Unverbesserlichkeit*“ seitens der Feuerwehr, die sich selbst zu wichtig nehme.

In diesem Zusammenhang wird darauf hingewiesen, dass die hauptamtlichen Helfer oft als „*Einzelkämpfer*“ oder Helden aufträten. Es wird betont, dass diese sich viel mehr als „*menschliche Helden*“ verstehen sollten, die auch mal Hilfe benötigten. Gerade die psychische Belastung durch Erlebnisse bei Einsätzen werde vielfach noch von den Feuerwehrkollegen unterschätzt, da sie sich als Helden verstünden, die keine Hilfe benötigten.

Auch wenn sich die Beziehungen zwischen hauptamtlicher Feuerwehr und den anderen Rettungsorganisationen in den letzten Jahren zum Positiven entwickelt hätten, erscheinen die hauptamtlichen Helfer den Kollegen der anderen Organisationen zum Teil als überheblich und arrogant. Häufig sei ein herablassendes und belächelndes Verhalten festzustellen. In diesem Kontext kann auch auf die Öffentlichkeitsarbeit der hauptamtlichen Wache verwiesen werden: Von den anderen Rettungsorganisationen wird vielfach die Pressearbeit der hauptamtlichen Wache kritisiert, die zum Teil vergesse, andere an Rettungseinsätzen beteiligte Organisationen in den Gesprächen oder Mitteilungen an die Presse zu erwähnen. Dies wird jedoch als wichtig angesehen, da die Erwähnung in der Presse nicht nur der Motivation der ehrenamtlichen Kräfte, sondern auch der Rechtfertigung des Engagements gegenüber der Familie oder dem Arbeitgeber diene.

Von Presseseite her wird beschrieben, dass sich die Zusammenarbeit zwischen Presse und hauptamtlicher Feuerwehr in den letzten Jahren stark verbessert habe, auch wenn die Informationspraxis der Feuerwehr zum Teil als „*gespielte Geheimniskräme*“

reⁿ interpretiert wird. Trotz allem sei man sich darüber im Klaren, dass Presse und Feuerwehr aufeinander angewiesen seien, z.B. wenn es darum gehe, die Bevölkerung vor Gefahren zu warnen.

6.5 Interviewgruppe: Freiwillige Feuerwehr

6.5.1 Soziodemografie

Auch bei der Freiwilligen Feuerwehr werden zehn Personen befragt, neun Männer und eine Frau, deren Durchschnittsalter ebenfalls 41 Jahre betrug. In dieser Gruppe der Befragten liegen die häufigsten Schulabschlüsse bei Realschule (4) und Fachabitur (3; Hauptschule 1, Abitur 2). Auch bei den befragten Mitgliedern der Freiwilligen Feuerwehren kommen die meisten aus Siegen (5) oder der näheren Umgebung. Nur zwei Personen stammen gebürtig aus anderen Kreisen (Köln und Heinsberg).

6.5.2 Selbstbild

Die Aussagen der Befragten zum Verhältnis zwischen der Freiwilligen und hauptamtlichen Feuerwehr weisen auf eine Verbesserung der Verhältnisse hin. Es wird mehrfach betont, dass ein Konkurrenzverhalten, nach dem Motto: „*Das ist mein Feuer*“, nicht mehr anzutreffen sei und man sich heute als ein Glied in der Kette vieler Organisationen wahrnehme.

Im Vergleich zu den hauptamtlichen Kollegen nimmt man sich als ebenso gut ausgebildet und engagiert wahr, räumt aber ein, dass durchaus eine geringere Routine bei den freiwilligen Kräften herrsche. Obwohl man für die Einsätze übe, sei jedes Ausrücken davon geprägt, dass zunächst nicht bekannt sei, welche Helfer konkret am Einsatz teilnähmen. Daraus resultierten weniger gut funktionierende Führungs- und Kommunikationsstrukturen, die das Entstehen von Routine erschwerten. In diesem Zusammenhang wird bemerkt, dass man von der Routine der hauptamtlichen Kräfte profitieren könne, da diese während des Einsatzes Vorschläge zur Verbesserung der eigenen Arbeit geben könnten, die auch gerne angenommen würden.

Mit Blick auf die Motivation werden junge Mitglieder der Freiwilligen Feuerwehr als häufig übermotiviert beschrieben, die gebremst werden müssten. Die Motivation,

überhaupt Mitglied in der Freiwilligen Feuerwehr zu werden, liege für die Befragten beispielsweise in der Kameradschaft. Mehrfach wird auch hervorgehoben, dass eine gehörige „*Portion Idealismus*“ dazugehöre, da man sehr viel Zeit in sein „*Hobby*“ investiere. Zudem wird die Mischung der Mitglieder zu einem „*bunt gewürfelten Haufen*“ als reizvoll erachtet.

Als kritisch wird die z.T. hohe Einsatzhäufigkeit identifiziert, da dadurch familiäre Probleme entstehen könnten. Auch, dass es viele Fehleinsätze oder Einsätze von nur geringer Relevanz gebe, schlage sich negativ auf die Motivation nieder. Dem entspricht aber auch das Selbstbild als die „*oft Gebrauchten*“, die schnell einsatzbereit und am Ort des Geschehens seien, um dort mit Spaß an der Arbeit, freundlich, hilfsbereit und kompetent Hilfe zu leisten.

Als angenommenes Bild anderer Organisationen bzw. der hauptamtlichen Kollegen schildern die Befragten, dass es eine weit verbreitete Meinung sei, dass man einerseits lediglich übe und andererseits dem Alkohol übermäßig zuspreche. Dieses zum Leidwesen der Freiwilligen Feuerwehrleute gesellschaftlich tradierte Bild entspreche heute nicht mehr den Tatsachen.

Als internes Problem wird die Wahrnehmungsveränderung von beförderten Personen beschrieben. Beförderungen führten dazu, diejenigen Personen nicht mehr als gleichwertige Kollegen anzusehen, was z.B. mit einer kommunikativen Verhaltensänderung einhergehe.

Das Aufgabenspektrum der Feuerwehr reicht von der technischen und medizinischen Rettung von Menschen über Löscharbeiten, die Erhaltung von Sachwerten bis hin zur Einsatzleitung. Dieser Facettenreichtum mache es nicht notwendig, sich in die Aufgabengebiete anderer Organisationen einzumischen.

6.5.3 Bild Hauptamt/Ehrenamt

Die Unterscheidung von Haupt- und Ehrenamt wird von den Befragten häufig auf die Differenzierung von hauptamtlicher und ehrenamtlicher Feuerwehr bezogen, ohne dass dabei andere ehrenamtliche Organisationen mitgedacht werden. Daher wird im Folgenden dieser Gedankengang mit vollzogen und, wo möglich, auf genannte spezifische Unterschiede zwischen Ehrenamt und Hauptamt explizit hingewiesen.

Das Bild der Befragten der Freiwilligen Feuerwehr auf die hauptamtlichen Kollegen müsse in einem historischen Verlauf gesehen werden. Die Interviewpartner stellen immer wieder heraus, dass das Verhältnis zwischen Ehren- und Hauptamt früher von einer herablassenden Umgangsweise von Seiten der hauptamtlichen Kräfte und in der Folge auch schlechterer Kommunikation geprägt gewesen sei bzw. die hauptamtlichen Kräfte den Kontakt mit den ehrenamtlichen Helfern vermieden worden sei. Die Helfer der Freiwilligen Feuerwehr seien als „*die Kleinen*“ angesehen worden.

Diese Sichtweise auf die Freiwillige Feuerwehr und damit auf das Verhältnis zwischen den ehrenamtlichen und hauptamtlichen Feuerwehrleuten habe sich aber inzwischen zum Besseren gewandelt, auch wenn vereinzelt in den Interviews noch immer von einem arroganten Auftreten der Hauptämter gesprochen wird. Zum Wandel tragen nach Meinung der Befragten vor allem die Doppeltätigkeiten vieler hauptamtlicher Helfer in ehrenamtlichen Positionen bei. Dies ermögliche persönliche Bekanntschaften und Beziehungen und trage zu einem Abbau von Vorurteilen bei.

Das Verhältnis zwischen Haupt- und Ehrenamt wird insgesamt als gut beschrieben, auch wenn hier und da einmal „*gelästert oder gestichelt*“ werde. Eine böswillige Attitüde wird diesem Verhalten jedoch nicht unterstellt. Hierzu passt auch die Aussage, dass man sich als ehrenamtlicher Helfer von den hauptamtlichen Feuerwehrkollegen akzeptiert fühle, man sich als ein Team wahrnehme. Gleichzeitig existiert ein Bewusstsein, dass man im Vergleich in Einsatzsituationen eine untergeordnete Rolle einnehme. So meinen die Befragten, dass man dem Hauptamt gerne den Vortritt bei der Führung eines Einsatzes überlasse und man selbst nur „*unterstützend tätig*“ sei.

Kommt man nun auf die Einsätze zu sprechen, so ist das allgemeine Bild der ehrenamtlichen Feuerwehrleute auf die hauptamtlichen Kollegen zunächst primär durch das Mehr an Einsätzen geprägt, auch wenn ehrenamtliche Kräfte häufig an den Einsätzen beteiligt seien. Diese höhere Einsatzfrequenz erzeuge das Bild, dass die Hauptämter häufiger mit unterschiedlichen Lagen konfrontiert seien und daher routinierter und erfahrener bzw. ruhiger und weniger nervös Einsätze abarbeiten könnten. Die größere Routine merke man ihnen z.B. am schnell funktionierenden Ausrückverhalten sowie in fluide funktionierenden Führungs- und Kommunikationsstrukturen an. Gleichzeitig wird aber die Professionalisierung auch kritisch gesehen. Obwohl den hauptamtlichen Helfern ein großes Engagement zugeschrieben wird, existiert die Vorstellung, dass es für viele „*nur*“ ein Job sei.

Im Vergleich dazu sehen die Ehrenämtler Einsätze als etwas Besonderes, weshalb sie aufgeregter und mit weniger Routine arbeiteten. Die geringere Routine zeige sich dann entsprechend in schlechterem Ausrückverhalten sowie weniger gut funktionierenden Führungs- und Kommunikationsstrukturen. Diese Mängel lägen auch in der Tatsache begründet, dass, so einer der Befragten, die Freiwilligen eher als ein „*bunt zusammengewürfelter Haufen*“ anzusehen seien. Dies hänge damit zusammen, dass es beim Ehrenamt einerseits keine vergleichbar strenge Personalpolitik gebe wie beim Hauptamt, sowie andererseits bei Alarmierungen nie genau klar sei, welche Helfer anrücken würden, denn auch der private Hintergrund der ehrenamtlichen Helfer dürfe nicht vergessen werden. So kommen die Ehrenämtler bei einer Alarmierung z.B. aus dem Beruf, nachts aus dem Bett oder von einer Feier. Gerade der letztgenannte Punkt, so die Sorge der befragten Freiwilligen Feuerwehrmänner, Sorge wahrscheinlich für ein negatives Bild der ehrenamtlichen Helfer, da es durchaus vorkommen kann, dass sie trotz Alkoholkonsums zu Einsätzen führen. Da dies beim Hauptamt nicht vorkomme erzeuge dies, so spekulieren die Befragten, das Bild eines „*wilden Haufens*“. Trotzdem betonen die Interviewpartner, dass es gerade der mitzudenkende private Kontext der Ehrenämtler sei, der das hohe Engagement der Ehrenämtler verdeutliche. Sie würden schließlich von einer Alarmierung wesentlich härter getroffen als die hauptamtlichen Kollegen.

Wenige Aussagen ließen erkennen, dass die Arbeiten der Freiwilligen Feuerwehr im Vergleich zur hauptamtlichen als gleichwertig oder sogar als überlegen gesehen werden. So meint einer der Interviewpartner, dass einerseits der Kenntnis- und Wissensstand der ehrenamtlichen und hauptamtlichen Kräfte gleich sei. Mit Blick auf die Einsatzsituation beschreibt ein anderer Interviewpartner, dass die hauptamtlichen Kräfte vergleichbar nervös seien. Ein dritter Kommentar geht darüber hinaus und betont, dass die Freiwillige Feuerwehr z.T. besser arbeite als das Hauptamt. Gerade diese letztgenannte Sichtweise ist aber nur selten zum Ausdruck gekommen. Entsprechend der oben beschriebenen Wahrnehmungen wird in allen Interviews die größere Routine der hauptamtlichen Kräfte betont, die z.B. dazu führe, dass in Fällen von Fehlern oder verbesserungswürdigen Praxen während der Abarbeitung eines Einsatzes die Hauptamtlichen Vorschläge zur Verbesserung und Fluidisierung gerne angenommen würden.

6.5.4 Verhältnis FW – THW

Im direkten Vergleich mit dem THW sehen die Interviewpartner der Freiwilligen Feuerwehr zunächst das effektivere bzw. bessere Material, womit der Maschinenpark des THW angesprochen ist. Dies ermögliche es den THW-Helfern sich auf bestimmte Einsatzszenarien zu spezialisieren, etwas, dass bei der Freiwilligen Feuerwehr nicht in gleichem Ausmaß möglich sei.

Ein weiterer als positiv hervorgehobener Punkt ist die Öffentlichkeitsarbeit des THW, die als vorbildlich bzw. besser im Vergleich zur Freiwilligen Feuerwehr beschrieben wird. Auch die „*straffere*“ Organisation bzw. Führung des THW wird positiv konnotiert.

Als großen Vorteil der Feuerwehr sehen die Interviewpartner dagegen die höhere Einsatzfrequenz. Entsprechend sei die Einsatzstruktur bzw. das Einsatzspektrum der Feuerwehr auf schnelle und häufige Einsätze ausgelegt, während das THW eher auf langfristige Einsätze fokussiert sei. Angemerkt wird in diesem Zusammenhang auch die längere Vorlaufzeit (bis zu einer halben Stunde) bis zur Einsatzbereitschaft des THW. Als weiteren Unterschied markieren die Befragten auch, dass das THW keine Fehleinsätze absolvieren müsse, wie es oben bereits für die Feuerwehr beschrieben wurde.

Dem THW wird von den Interviewpartnern auch ein „*autoritärerer Führungsstil*“ bzw. die „*straffere Organisation*“ als innerhalb der Feuerwehren unterstellt. Diese drücke sich beispielsweise darin aus, dass die THW-Helfer erst zu arbeiten begännen, wenn es ihnen ein Vorgesetzter sage. Im Vergleich dazu sähen sich die Mitglieder der Freiwilligen Feuerwehr z.T. als übermotiviert und weniger diszipliniert.

6.5.5 Bild THW

Ähnlich zu den geschilderten Veränderungen im Verhältnis von Haupt- und Ehrenamt sowie innerhalb der Gruppe der Freiwilligen Feuerwehren wird auch eine positive Veränderung des Verhältnisses zum THW beschrieben. So schildern die Freiwilligen Feuerwehrleute, dass sich das THW früher durchaus auch in die Führungsrolle bei Einsätzen zu drängen versucht habe. Dieses Verhalten habe sich jedoch in den letzten Jahren verändert, da man zu der Sichtweise gelangt sei, dass man „*nur gemeinsam etwas erreichen*“ könne.

Zur Verbesserung des Verhältnisses hätten folgende Maßnahmen beigetragen: Erstens habe es eine eindeutige Aufteilung der Aufgabengebiete gegeben und zweitens habe man sich darauf geeinigt, dass die Feuerwehr immer die Führung an Einsatzorten inne habe. Zudem werde das THW heute z.B. bei Großschadenslagen in die Einsätze einbezogen, d.h. das THW unterstütze die Arbeit mit Personal und Material, eine Praxis, die es früher nicht gegeben habe. Material sei ein entscheidender Aspekt bei der Verbesserung des Verhältnisses, denn eine weitere Einigung beziehe sich darauf, dass das THW Geräte anschaffe bzw. beherberge, die nicht zusätzlich von der Feuerwehr angeschafft würden. Somit ergebe sich bei Bedarf eine quasi natürliche Möglichkeit der Kooperation. Zudem sollten die Vertreter des THW in einer beratenden Funktion in Einsätze einbezogen werden.

Als besonders förderlich für die Verbesserung der Beziehungen zwischen THW und Feuerwehr beschreiben die Befragten gemeinsame Ausbildungen, wie z.B. am AKNZ in Bad Neuenahr. Hier werden die Strukturen und Aufgabengebiete der einzelnen Organisationen vorgestellt, wodurch sich ein besseres Verständnis für die Tätigkeiten und das Selbstverständnis der anderen Organisationen ergebe. Dies habe in der Konsequenz die Zusammenarbeit nachhaltig verbessert und für mehr gegenseitige Anerkennung gesorgt.

Trotzdem gehen die Interviewpartner der Freiwilligen Feuerwehr noch immer von einem Konkurrenzdenken des THW aus. Vor allem die älteren THW-Helfer werden als „noch immer überheblich“ beschrieben. Zudem seien die Helfer des THW auf die Einsatzhäufigkeit der Feuerwehr neidisch, bzw. auch auf ihre bayerischen Kollegen, die z.B. in den Rettungsdienst auf Autobahnen fest eingebunden seien. Vor allem mit Blick auf den letztgenannten Punkt kommen aber auch Sorgen der Befragten zur Sprache: So zeigt sich die Befürchtung der Wegnahme von Aufgabengebieten zugunsten THW zwar als ein altes, aber noch immer nicht überwundenes Denkmuster. Zudem, so bestätigen die befragten freiwilligen Feuerwehrleute, existiere in der Feuerwehr auch noch immer die Meinung: „das können wir auch selbst“. Aus diesen Motiven heraus erklären sich einige Interviewpartner die Berührungängste der Feuerwehr (z.B. gemeinsame Übungen abzuhalten oder das THW an Einsätzen häufiger zu beteiligen).

Das Bild vom THW ist des Weiteren auch davon geprägt, dass es eine Bundesorganisation ist. So beschreiben die Befragten der Freiwilligen Feuerwehr das THW als in

den letzten Jahren durch die Bundesregierung entscheidend aufgewertet, da es als „Aushängeschild der BRD“ im Ausland diene. Dies zeige sich z.B. an für das THW leichter beschaffbarem und besserem Material und besserer finanzieller Ausstattung. Das Material des THW sei aber eher auf Katastrophenschutzbelange ausgelegt und entspreche damit dem eigentlichen Arbeitsschwerpunkt des THW, das im Vergleich zur Feuerwehr ein wesentlich komplexeres Aufgabenspektrum habe, welches auch ein Mehr an technischem Fachwissen voraussetze. Ein weiterer Vorteil, eine Bundesorganisation zu sein, wird in der hauptamtlichen Verwaltungsstruktur des THW erkannt. Sie stelle eine effektive Unterstützung beim Aufbau und der Organisation von Einsätzen dar.

Motivationen, zum THW zu gehen, sind aus Sicht der Freiwilligen Feuerwehrleute vielfältig: So werden neben den unterschiedlichen Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten, die der Spezialisierung dienen, die Führerscheine oder die internationalen Einsätze genannt. Gerade die Auslandseinsätze seien von besonderer Attraktivität, da sie eines der „letzten Abenteuer unseres Jahrhunderts“ darstellten. Weitere Beweggründe sind die Technikbegeisterung der THW-Helfer und der Wille anderen Menschen zu helfen. Für die Befragten war es aber gerade der im THW mögliche Ersatzdienst, der als zentrales Motiv galt sich im THW zu engagieren.

Allgemein kann das Bild der Interviewpartner der Freiwilligen Feuerwehr vom THW als positiv beschrieben werden. Sprüche wie „Trinken, Helfen, Weitersaufen“ oder Bezeichnungen wie „die blauen Wichtel“ würden lediglich in scherzhafter Absicht verwendet. Das THW wird allgemein als „ehrlich“, „gut drauf“ und „gut ausgebildet“ beschrieben. Es ist im Einsatzgeschehen durch ein geschlossenes und selbstsicheres Auftreten gekennzeichnet, dass eine Einsatzbereitschaft mit „allen Konsequenzen“ erkennen lässt. Das Bild auf das THW kann daher vielleicht mit folgendem Zitat eines Interviewpartners beschlossen werden: „Im Bedarfsfall ist es wichtig, dass sie da sind.“

6.5.6 Bild DRK

Es wird mehrfach von den Interviewpartnern betont, dass bei allen Aufgabengebieten für das DRK der finanzielle Profit im Vordergrund stehe. Das Aufgabenspektrum des DRK wird als sehr breit beschrieben. So wird neben der medizinischen und psy-

chologischen Betreuung von Betroffenen, d.h. diese zu beruhigen oder zu trösten, auch die Versorgung der Einsatzkräfte genannt. Darüber hinaus werden der Sanitätsdienst auf Sportveranstaltungen oder der Fahrdienst als weitere Aufgaben des DRK aufgezählt. Ebenso wird die notwendig verwalterische bzw. hauptamtliche Komponente des DRK erwähnt. Das Bild des DRK ist strukturell also in Haupt- und Ehrenamt differenziert, die gemeinsam ein umfangreiches Aufgabenspektrum abwickeln. Die Hierarchiestrukturen des DRK werden im Vergleich zu denen der Feuerwehr bzw. Freiwilligen Feuerwehr als „*lockerer*“ beschrieben.

Auf der anderen Seite gibt es aber auch das Bild, dass die Helfer des DRK diejenigen seien, „*die es nicht zur Feuerwehr geschafft*“ hätten. Zudem seien sie häufig Übergewichtig. Im Vergleich dazu nehmen sich die Befragten der Freiwilligen Feuerwehr als sportlicher und gesundheitlich fitter wahr. Vergleichbar Übergewichtige, wie sie also beim DRK angetroffen würden, hätten bei der Feuerwehr „*keine Chance*“.

Mit Blick auf Einsatzsituationen gibt es mehrere Aspekte, die das Bild des DRK prägen: Einerseits werden die längeren Vorlaufzeiten bis zur Einsatzbereitschaft von den Mitgliedern der Freiwilligen Feuerwehr kritisch gesehen. Andererseits erschienen DRK-Helfer häufig auch als übermotiviert. Der Punkt „*Übermotivation*“ ist jedoch noch zu differenzieren: Helfer, die im Besitz eines Melders seien, seien motivierter. Sie würden häufiger alarmiert und besäßen ein Bewusstsein für ihre eigenen Fähigkeiten bzw. Qualifikationen, was sich in einer routinierteren Arbeitsweise und einfacheren Kommunikation widerspiegelte. Mit Blick auf die Kommunikation in Einsätzen kritisieren die Befragten darüber hinaus, dass ihnen häufig eine Schnittstelle fehle bzw. kein Ansprechpartner bekannt sei.

Der einfache Helfer werde zwar auch als motiviert wahrgenommen, doch sei man skeptisch, wie dieser sich in einer wirklichen Großschadenslage verhalte, da er im Wesentlichen nur Übungen kenne und wenig Einsatzerfahrung besäße. Die daraus resultierende Erfahrung erschwere z.T. die Zusammenarbeit mit der Feuerwehr entscheidend, da ein Verständnis für die Arbeitsweisen der Feuerwehr fehle.

Die Motivation der DRK-Helfer liege, laut der Befragten, primär darin, anderen Menschen zu helfen. Auch das Arbeiten in einer Gruppe bzw. das Gefühl der Gemeinschaft seien motivationale Gründe für das Engagement beim DRK. Auch, dass die Eltern schon beim DRK gewesen seien, wird als möglicher Grund für die Mitgliedschaft im DRK genannt.

6.5.7 Bild Politik

Aus Sicht der Befragten der Freiwilligen Feuerwehr hat die Freiwillige Feuerwehr einen hohen Stellenwert bzw. ein hohes Ansehen in der Politik. Man hat das Gefühl fraktionsübergreifend unterstützt und akzeptiert zu werden.

Ganz allgemein existiert die Meinung, dass Politik und Feuerwehr aber so weit wie möglich getrennt bleiben sollten. Die Politik habe die Rahmenbedingungen zu schaffen, damit die Feuerwehr ihrer Arbeit nachgehen könne. Auch wenn die Beschaffungssituation in den befragten Kommunen als gut beschrieben wird, sollte sich die Akzeptanz der Politik für die Freiwillige Feuerwehr noch stärker in der Beschaffung neuer Geräte und Maschinen etc. niederschlagen.

Neben der damit angesprochenen finanziellen Abhängigkeit von der Kommune zeige sich die Akzeptanz der Feuerwehr z.B. aber auch in Ehrungen ehrenamtlicher Feuerwehrleute. Als negativ wird dabei die Verhältnismäßigkeit der Ehrungen beschrieben. So würden z.B. Politiker nach kurzer Mitgliedschaft (wenige Jahre) in einem Ausschuss mit den gleichen Auszeichnungen geehrt wie ein über Jahrzehnte aktiver Feuerwehrmann, der immer wieder sein Leben riskiert habe. Daher bestehe das Gefühl eines fehlenden Rückhalts. Die Politik sollte aber eigentlich „*froh sein über [das] ehrenamtliche Engagement*“, weil man den Kommunen gleichzeitig viel Geld einspare, da bei Wegfall der ehrenamtlich Tätigen und je nach Stadt erst eine hauptamtliche Wache eingerichtet oder die existierende entscheidend und kostenintensiv vergrößert werden müsse.

Ein weiterer Punkt zur Verdeutlichung der Akzeptanz der Freiwilligen Feuerwehr durch die Politiker seien die Besuche auf Feuerwehrfesten oder von Einsatzorten. Dabei seien den Befragten die Intentionen der Politiker häufig unklar. Man sei sich nicht immer sicher, ob das gezeigte Interesse wirklich ernst oder nur gespielt sei, denn letztlich seien die Politiker aus Imagegründen verpflichtet, sich hinter die Feuerwehr zu stellen. Entsprechend reichen die Mutmaßungen über die verfolgten Absichten vom ehrlichen Interesse das kommunal finanzierte Material im Einsatz beobachten zu können, über „*Stimmenfang*“ für die nächste Wahl, bis zu einem Interesse an Fehlern, die man zu „*politischen Grabenkämpfen*“ mit der Opposition ausnutzen könne. Mit Blick auf den Bürgermeister gibt es von Seiten der Freiwilligen Feuerwehr schlichtweg die Erwartungshaltung, dass dieser sich für die Belange der

Feuerwehr zu interessieren habe, da dieser gleichzeitig die Funktion des obersten Dienstherrn inne habe.

Als positiv wird es gesehen, wenn politische Vertreter ein ehrliches Interesse an der Feuerwehr hätten. Lob und Dank für besonders herausfordernde Einsätze werden durchaus positiv konnotiert. Auch Einsatzbesuche werden affirmativ gesehen, insofern nur informierende oder helfende Absichten damit verbunden seien. Dass der Grad einen positiven oder einen negativen Eindruck zu hinterlassen für die Politik äußerst knapp ist, wird an folgenden Aussagen deutlich: So sind Lob und Dank zwar willkommen, aber zu häufige und umfangreiche „Lobeshymnen“ oder „Sonntagsreden“ werden abgelehnt, insbesondere wenn verniedlichende Begriffe, wie „Spielsachen“ zur Beschreibung angeschaffter Technik fielen. Die in Reden häufig vorkommenden Lippenbekenntnisse zeugten von einem deutlichen Desinteresse an der (Freiwilligen) Feuerwehr. So äußerten die Interviewpartner auch Zweifel, ob sich die politischen Vertreter überhaupt ihrer Verantwortung bewusst seien. Häufig werde auch deutlich, wie wenig die Politik eigentlich über die Belange der Feuerwehr wisse, trotzdem sie eigentlich relevante Entscheidungen treffen müsse. Einen besonders schlechten Eindruck hinterließen Politikerbesuche, die nur zum „Stimmenfang für die nächste Wahl“ oder zur Selbstdarstellung in der Presse genützt würden und/oder mit der gesamten „Entourage“ erfolgten. Damit einher geht auch das Bild über die Übernahme von Schirmherrschaften, die lediglich auf dem Papier existierten aber keine praktischen Konsequenzen nach sich zögen.

6.5.8 Bild Presse

Das Bild der Presse differenziert sich im Wesentlichen in die Gruppen Private und Öffentlich-Rechtliche Medien. Die privaten Sender und Zeitungen, allen voran RTL, Sat1 und die Bild-Zeitung werden als boulevardesk, „sensationsgeil“ oder „voyeuristisch“ beschrieben. Bei diesen Medien liege durch die Abbildung von Opfern der Schwerpunkt auf „Effekt-Hascherei“, Verletzten und Blut. Wichtig seien große Aufmacher, ohne inhaltliche Substanz.

Hingegen würden die Öffentlich-Rechtlichen Sendeanstalten von den Interviewpartnern der Freiwilligen Feuerwehr als seriös wahrgenommen. Ähnlich werden auch die lokalen Pressevertretern beschrieben. Sie hielten sich an gegebene Anweisungen,

würden sich an den Einsatzorten zurückhalten und in der Berichterstattung den inhaltlichen Schwerpunkt eher auf beschreibende Details legen, als auf Effekte.

Im Kontrast dazu werden z.T. die Freelancer in der Region als problematisch empfunden. Sie träten „*besonders dreist*“, mit einem „*losen Mundwerk*“, „*skrupellos*“, „*frech*“ und „*menschenverachtend*“ auf. Die Spannweite von Verhaltensweisen reiche bei den Freelancern vom Klettern auf Feuerwehrfahrzeuge, um ein besseres Bild machen zu können, bis zum Helfen am Einsatzort. Grundsätzlich seien zwar alle lokalen Pressevertreter bekannt, aber einige von ihnen auch nur geduldet.

Das Verhalten der Freelancer am Einsatzort wird von den Befragten der Freiwilligen Feuerwehr als besonders aggressiv beschrieben. Die Freelancer würden bis an das Einsatzgeschehen vordringen und alles, was sie könnten, fotografieren oder filmen. Dabei seien die Vermarktungsmöglichkeiten für derartiges Bildmaterial den Befragten zwar nicht bekannt, doch wisse man, dass die meisten Medien Bilder z.B. von Opfern oder Rettungsmaßnahmen nicht abbilden würden. Daher vermutet man hinter dem Verhalten der Freelancer nicht nur monetäre Interessen, sondern primär privat-voyeuristische Motive. Insgesamt existiert das Bild des unmoralisch agierenden Freelancers.

Die in den letzten Jahren aufgekommenen Videoplattformen im Internet, insbesondere die auf regionalen Content spezialisierten Seiten, werden als sehr viel schneller als die klassischen Medien beschrieben. So seien die Teams teilweise nicht nur schneller am Einsatzort als die Rettungskräfte, sondern deren Filme wären auch schon vor Ende des Einsatzes auf den einschlägigen Homepages zu sehen. Grundsätzlich seien die Anbieter aber bis dato nicht durch anstößige Bilder aufgefallen.

Den eigenen Umgang mit der Presse beschrieben die Mitglieder der Freiwilligen Feuerwehr als vorsichtig, denn sie wüssten nicht, ob die Aussagen gegen sie verwendet würden. Daher sei heute zumeist immer ein Pressesprecher mit am Einsatzort, dessen Funktion durch eine spezielle Kennzeichnung deutlich werde. Er sei in der Lage, die Presse gezielt mit Informationen zu versorgen. Ärgerlich seien in diesem Zusammenhang aber immer wieder vorkommende Fehler in der Berichterstattung, obwohl die Presse über den Pressesprecher ausreichende Möglichkeiten für gute Recherchearbeit habe. Die zentralen Probleme lägen also häufig in unsauberer Recherche, die sich in fehlerhaften Berichten oder schlichtweg falschen Urteilen bzw. Schlüssen niederschläge. Z.T. würden auch Tatsachen verfälscht oder fehlerhaft zitiert.

Die Befragten nehmen an, dass derartige Fehler mit dem hohen Zeitdruck der Redakteure zusammenhängen, so schnell wie möglich Nachrichten veröffentlichen zu müssen. Ein weiterer kritischer Aspekt der Medienberichte liege in der Nichterwähnung bestimmter Gruppen. So werde zwar die Feuerwehr erwähnt, aber die Freiwillige Feuerwehr selbst nicht aufgeführt.

Über die grundsätzliche Notwendigkeit und Richtigkeit von Pressearbeit besteht kein Zweifel bei den Befragten. Sie wird z.B. als zentraler Bestandteil der Nachwuchswerbung gesehen. Die darin dargestellte „Action“ wecke das Interesse der jungen Menschen an der Feuerwehr. Die Befragten wünschen sich aber, dass das Augenmerk der Pressevertreter auf einer „vernünftigen“ Berichterstattung liegen soll, dass auf Fakten basieren und unabhängiges sein soll.

6.5.9 Bild Betroffene

Die Prioritäten in der Reihenfolge der Rettung wurden von den Rettungskräften wie folgt beschrieben: Zunächst gelte es, Menschen zu retten und erst danach seien Sachwerte zu berücksichtigen. Deutlich wird also hieran, dass der Mensch bzw. der Betroffene im Vordergrund steht. Beim Kontakt mit Betroffenen, so die Interviewpartner, sei immer die jeweilige Einsatzsituation zu berücksichtigen, die z.B. von einem schweren Hausbrand mit mehreren Toten bis zur Katze auf dem Baum reichen kann. Bei zahlreichen Einsätzen zeige sich aber auch in den letzten Jahren eine zunehmende Erwartungshaltung bei den Betroffenen.

Daher träfe man je nach Einsatz auf unterschiedlichste Betroffentypen – das Spektrum reiche von ruhig bzw. von einem Schockzustand über vollkommen überfordert und hysterisch. Befinden sich mehrere Betroffene in einer Gruppe, kann es auch dazu kommen, dass sie sich in ihrer Hysterie gegenseitig aufschaukeln. Die Anspanntheit mancher Betroffener sei aber auch verständlich, da sie nicht wüssten, was mit ihnen geschehen sei oder im Zuge der Rettungsmaßnahmen geschehe.

Den Betroffenen sei es wichtig, so mutmaßen die Befragten, ein Gefühl von „Geborgenheit“, „nicht alleine zu sein“, „Sicherheit“ und „Ruhe“ zu bekommen. Die Befragten gehen davon aus, dass es von Bedeutung sei, dass man den Betroffenen das Gefühl von Kompetenz vermitteln müsse. Kopflosigkeit oder Unsicherheit würden fatal wirken.

Um den Ängsten und Sorgen der Betroffenen angemessen zu begegnen, versuchen die Befragten zunächst Kontakt zu den Betroffenen aufzunehmen und sie an ihrer momentanen emotionalen Verfasstheit abzuholen. Dies versuchen die Freiwilligen Feuerwehrleute durch freundliches Auftreten, beständiges Reden, wobei auf die Stimmlage und Wortwahl zu achten sei, oder die Einbindung in ihre Tätigkeiten, um die Betroffenen von ihrer Situation abzulenken. Eine weitere konkrete Maßnahme sei z.B. das Beschreiben des eigenen Vorgehens bei der Versorgung des Betroffenen. Diese Handlungsweisen dienen dazu, die Betroffenen zu beruhigen und/oder bei Bedarf zu trösten.

Erwähnt werden an dieser Stelle auch die indirekt Betroffenen, wie z.B. Familienangehörige, Freunde, Bekannte oder Augenzeugen, die ggf. ebenfalls einer Betreuung bedürften. Sie müssten z.B. getröstet werden oder zur Ablenkung sogar ganz vom Einsatzort entfernt werden. Sollte es nötig sein, würden Mannschaften zur Betreuung abgestellt oder auch Seelsorger hinzugeholt. Dabei könnte man auch versuchen, über die indirekt Betroffenen oder Angehörigen zusätzliche Informationen über den Unfallhergang oder die Betroffensituation selbst zu bekommen.

Dass Betroffene häufig überrascht seien, dass sie von ehrenamtlichen Kräften Hilfe bekämen, zeige den Interviewpartnern, dass ihre Arbeit mit der der hauptamtlichen Feuerwehrleute qualitativ vergleichbar sei. Der Feuerwehrmann würde als Held wahrgenommen. Dabei sei aber gerade das Heldenbild kritisch, denn der Held müsse das Erlebte ebenfalls verarbeiten. Notwendig sei eine Vermenschlichung des Heldenbildes in der Bevölkerung, vielleicht gerade über den Aspekt der Verarbeitungsnotwendigkeit, so dass dies vielleicht zum Aufbrechen des Heldenbildes und zur Überwindung der Tradierung beitrage.

6.5.10 Bild Passanten

Grundsätzlich bestätigen nahezu alle Befragten, Passanten nicht wahrzunehmen bzw. eine gleichgültige Haltung zur ihrer Anwesenheit am Einsatzort. Für die Helfer der Freiwilligen Feuerwehr stehe das Einsatzgeschehen im Vordergrund. Auch die befragten Führungskräfte bestätigen dieses Bild, da sie meinen, dass sie Wichtigeres zu tun hätten, als sich um Passanten zu kümmern.

Trotzdem beschreiben die Befragten die Passanten als „*Voyeure*“ und „*Schaulustige*“. Auch ein Begriff wie „*Besserwisser*“ fällt z.B., da die Passanten häufig durch lautes Kommentieren und Zwischenrufe störten. Antworten oder Reaktionen auf die Kommentierungen würden, so weit es gehe, von den Befragten vermieden. Als störend empfinden die Rettungskräfte darüber hinaus, wenn die Passanten Absperrungen überwinden, dadurch zu dicht an die Einsatzstelle kämen und damit die Rettungsarbeiten behinderten.

Als Reaktionen darauf schildern die Interviewpartner, dass man in solchen Fällen die störenden Passanten freundlich aber bestimmt des Platzes verweise bzw. bei besonders auffälligen Passanten auch die Polizei zur Hilfe hole.

6.5.11 Fremdbild

In Bezug auf die freiwillige Feuerwehr findet man immer wieder Attribuierungen wie „*kameradschaftlich*“, „*kompetent*“, „*fair*“, „*locker*“ und „*freundschaftlich*“. Die Ausbildung und Kompetenzen seien umfangreich, die Arbeit erscheine straff organisiert und klaren Befehlsstrukturen folgend. Die Motivation für die Arbeit der freiwilligen Feuerwehr sei einerseits, Menschen zu helfen, und andererseits ein großes Interesse an Technik, wobei die Beschäftigung mit Maschinen als Befriedigung des „*Spielfaktors*“ beschrieben wird.

Von Befragten des DRK z.B. wird angenommen, dass der Einstieg bei der freiwilligen Feuerwehr aufgrund niedrigerer Voraussetzungen einfacher sei als beim DRK. Grundsätzlich werden bei der freiwilligen Feuerwehr zwei Typen von Helfern wahrgenommen: der „*Strahletyp*“ und der „*echter Helfertyp*“. Der Strahletyp wolle hauptsächlich nur Uniform tragen, wodurch das Bild des Ehrenamtes als „*Auffangbecken für Leute, die gerne jemand wären*“ entstehe. Dem stünden die „*echten Helfertypen*“ gegenüber, die schüchtern und zurückhaltend, engagiert, wissbegierig und motiviert seien und eher leise aber gewissenhaft ihre Arbeit verrichteten.

Das Bild der Kollegen der hauptamtlichen Feuerwehr ist zwiespältig. Sie beschreiben ihre ehrenamtlichen Kollegen als zum Teil „*unerfahren, weniger professionell und schneller überfordert*“. Damit einher geht die Meinung, dass ein selbstständiges Arbeiten im Einsatz häufig vermisst werde und Handlungen nur auf Anweisung ausgeführt würden. Sie ließen sich, aufgrund der geringeren Routine auch zu sehr von vi-

suellen Eindrücken des Einsatzes beeindrucken. Die Befragten sprechen in diesem Zusammenhang von einer „Tendenz zum Schaulustigen“ bei einigen ehrenamtlichen Kollegen. Andererseits gibt es aber auch das Bild, dass die freiwilligen Kräfte im Durchschnitt die gleichen Kompetenzen wie die hauptamtlichen Kollegen aufweisen und sich nicht davor scheuen würden Verantwortung zu übernehmen.

Als problematisch ist das Bild zu sehen, dass die ehrenamtliche Helfer als „Jobkiller“ für das Hauptamt darstellt. In diesem Zusammenhang wird unter anderem darauf verwiesen, dass die ehrenamtlichen Kräfte durch ein oder zwei hauptamtliche Stellen mehr sehr viel besser entlastet werden könnten. Hier schließt sich auch die Meinung einiger Politiker an, nach der die ehrenamtlichen Kräfte die Vorteile in der Führungsrolle der Hauptamtlichen sehen und akzeptieren sollen.

Nahezu alle Befragten meinen übereinstimmend, dass dem Ehrenamt größter Respekt gebührt, dieser allerdings zu oft fehlt. Besonders von politischer Seite wünscht man sich mehr Unterstützung für das Ehrenamt.

Die Gruppe der Bevölkerung beschreibt die Zugehörigkeit zur freiwilligen Feuerwehr gerade in den ländlichen Regionen als Muss, es gehöre „zum guten Ton“. Die Mitglieder seien zudem meist mehrfach ehrenamtlich engagiert und wollten am gesellschaftlichen Leben teilhaben. Gelegentlich wird aber auch ein Bild der freiwilligen Feuerwehr gezeichnet, nach dem das ehrenamtliche Engagement nur der Freizeitgestaltung und dem übermäßigem Alkoholkonsum diene.

6.6 Interviewgruppe: Technisches Hilfswerk (THW)

6.6.1 Soziodemografie

Die zehn befragten Personen des THW sind alle männlich. Ihr Durchschnittsalter betrug 42 Jahre. Die Schulabschlüsse der Befragten finden ihren Schwerpunkt in Realschul- (3) und Hauptschulabschlüssen (3) (Abitur 1, Fachabitur 2, Volksschule 1). Sieben der zehn stammen aus Siegen, zwei aus der näheren Umgebung und eine Person aus Gießen.

6.6.2 Selbstbild

Die Helfer des THW gehen von einer positiven Wahrnehmung der eigenen Organisation in der Öffentlichkeit aus. Öffentliche Auftritte sorgten zusätzlich für ein positives Image des THW, auch wenn man davon ausgehe, dass die Feuerwehr ein besseres Bild in der Öffentlichkeit genieße. Das THW sei bekannt für seine überregionalen Einsätze, die technischen Kapazitäten und Motivation.

Man sehe sich selbst nicht als Konkurrent der Feuerwehr, denn man brauche vergleichsweise lange um auszurücken und unterstehe am Einsatzort der Feuerwehr. Zudem sei man froh, sich nicht um „*schreckliche Situationen*“ kümmern zu müssen, wie es Aufgabe der Feuerwehr sei.

Zugleich besitze das THW als Bundesorganisation zahlreiche Vorteile: So habe es bundesweit einheitliche Strukturen und Ausbildungen und keine regionalen oder Bundesländer-spezifischen Differenzen, wie beispielsweise die Feuerwehr. Zugleich sehe man sich als praktisch veranlagte Improvisationskünstler, die in einer Unterstützungsfunktion für andere Organisation tätig seien. Zudem arbeite man bei den Einsätzen eher mit einem klareren Befehlston. Außerdem verfüge man ebenfalls über Führungskompetenzen und eine eindeutige Hierarchie.

Als motivierend für das ehrenamtliche Engagement im THW beschreiben die Befragten die Kameradschaft und die Technik. Gerade der Punkt Technik stellt sich für die Befragten als besonders bedeutsam heraus. So wird die Spezialtechnik des THW auch als „*Spielzeug*“ beschrieben, womit man richtig „*rödeln*“ und „*anpacken*“ könne. Im Vergleich mit der Feuerwehrtechnik habe man festgestellt, dass man selbst sehr gutes technisches Material besäße, besseres z.T. als die Feuerwehr. So erlaube die Technik, dass man bei den hauptsächlich techniklastigen Einsätzen mit weniger Manpower mindestens das gleiche leisten könne. Das bereits angesprochene Bild der Feuerwehr und die gute Ausstattung erzeuge aber in den anderen Organisationen das Bild, so nehmen die THW-Helfer an, man sei überflüssig. Was aber weiterhin motivierend wirke sei die Möglichkeit, ins Ausland gerufen zu werden.

Kritisch wurde hingegen die Motivation der früheren Wehrdienstleister beschrieben, die häufig nur Dienst nach Vorschrift gemacht hätten. Auch dass man nur „*Schütze Arsch*“ sei, d.h. nur ausführende Kraft für andere ist, sei z.T. demotivierend. Frust

erzeuge auch, wenn man zu einem Einsatz komme und „*die Dinge nicht reibungslos laufen*“.

Die eigenen Kompetenzen werden z.B. im Bergen, Pumpen oder Ausleuchten gesehen, also Einsatzgebieten, die den Einsatz z.T. schweren technischen Gerätes erfordern. Weitere Stärken des THW seien die selbstreflexiven Handlungsweisen sowie die im Vergleich zu anderen Organisationen genauere Dokumentationspflicht. Darüber hinaus besitze man Fähigkeiten in der Führung (klare Hierarchie sowie klarer Befehlstone) und der Kontrolle eines Bereitstellungsraumes.

Als Wunsch der THW-Helfer lässt sich die Einbindung in Großübungen nennen. Auch wenn man gerne häufiger bei Einsätzen dabei sei, so sei das THW in NRW nun einmal für Katastrophenschutz ausgelegt und „*leider nicht für das Tagesgeschäft*“, weshalb man auf die „*klassischen Szenarien*“ festgelegt sei. Zur Verbesserung der Einsatzsituation habe man sich bereits breiter aufgestellt, was auch schon zu häufigeren Einsätzen geführt habe. Zudem würden die inzwischen existierenden persönlichen Beziehungen (zumeist in der Führung der Organisationen anzutreffen) zu einem besseren Verständnis der Kompetenzen führen, was wiederum die Zusammenarbeit erleichtere.

Im Vergleich zur Feuerwehr sei man froh, nicht jeden Tag Feuer löschen und unter dem gleichen Zeitdruck arbeiten zu müssen. So habe das THW andere Ausrückzeiten, da sich die Mitglieder aus dem ganzen Kreisgebiet rekrutierten und im Einsatzfall von weit weg anrücken müssten. Zudem arbeite das THW in Einsatzsituationen langsamer. Einige der Befragten nutzen hier das Bild eines Marathonläufers zur Charakterisierung des THW im Vergleich zum Sprinter Feuerwehr. Auch seien die Lagen in THW-Einsätzen häufig umfangreicher bzw. größer.

6.6.3 Bild Hauptamt, Ehrenamt

Auch beim THW wird in Haupt- und Ehrenamt unterschieden. Die befragten THW-Helfer beschreiben, dass die organisationsinternen Hauptamtlichen häufig kein technisches Verständnis besäßen bzw. nichts über die THW-Praxis wüssten. Da sie nur innerhalb der Bürozeiten arbeiteten, fehle ihnen auch das Verständnis für die freiwilligen Zusatzleistungen der ehrenamtlichen Helfer. Die Ehrenamtlichen arbeiteten ne-

ben ihrem Beruf und ihrer Familie häufig noch über die eigentliche Arbeitszeit hinaus für das THW – sie „ermöglichen alles für das Ehrenamt“.

6.6.4 Bild Feuerwehr, Freiwillige Feuerwehr

Mit Blick auf die Feuerwehr findet nicht immer eine eindeutige Differenzierung zwischen ehrenamtlicher und hauptamtlicher Feuerwehr statt. Da, wo Unterscheidungen möglich sind, wird darauf hingewiesen.

Die Mitglieder der hauptamtlichen Feuerwehr werden als „*routiniert*“, „*professionell*“ und flüssig arbeitend beschrieben, auch wenn ihnen ebenso Fehler passierten. Aufgrund ihres hohen Ausbildungsstandes sei ihr Auftreten kompetent, es wirke, als wüssten sie, was sie täten. Die Arbeit der Feuerwehr wird als sehr effizient beschrieben. Ihr Aufgabenspektrum sei sehr vielfältig, weshalb sie viele und u.a. auch sehr dynamische Szenarien auch unter hohem Zeitdruck selbst abwickeln könnten. Dies sei auch nur aufgrund des „*sehr autoritären*“ oder „*militärischen*“ Führungsstils möglich. Die örtliche Verbundenheit der Feuerwehr zeige sich auch in dem sozialen Gruppenzwang, zur Feuerwehr zu gehen.

Respektvoll sprechen die THW-Helfer einerseits von den schnellen Ausrückzeiten sowie andererseits von den z.T. schrecklichen Erlebnissen der Feuerwehr.

Die wesentliche Motivation der Feuerwehrleute sei es zu „*helfen*“. Aber auch „*Technik*“, das „*Gruppengefühl*“ und der „*Adrenalin-Kick*“ bei den Einsätzen werden als motivierend genannt.

Das Verhältnis zwischen THW und Feuerwehr habe sich in den letzten Jahren entscheidend verändert. Früher sei es eher sehr distanziert gewesen, man habe sich gegenseitig als Konkurrenz verstanden. Die Feuerwehr habe geglaubt, man wolle ihr „*die Feuer wegnehmen*“. Diese Meinung, so die Interviewpartner, sei auch heute noch z.T. anzutreffen und führe zu herablassendem oder belächelndem Verhalten. Dieses Konkurrenzdenken komme wohl, so wird gemutmaßt, aus dem, beiden Organisationen gemeinsamen, Bergemotiv. Als besonders heikel wird das Auftreten von Konkurrenzdenken schon bei der Jugendfeuerwehr und insbesondere unter Einfluss von Alkohol von einem der THW-Helfer genannt. Zudem sei die Feuerwehr neidisch auf die Technik des THW. Zugleich interessiere sich die Feuerwehr zwar für die THW-Technik, aber nicht für die Aufgaben, die damit bewältigt werden könnten. Hier zeige

sich z.B. das von den THW-Helfern beschriebene „*Desinteresse*“ bzw. die „*Reserviertheit*“ der Feuerwehrleute. Andererseits sei die Feuerwehr aber auch in bestimmten Situationen sowohl auf die Technik als auch auf das Know-How des THW angewiesen, was zu gelegentlichen Kooperationen führe. Häufigere Einsätze des THW stellten die feuerwehreigenen Kompetenzen jedoch in Frage, weshalb man sie bewusst nicht öfter in die Einsätze integriere. Zudem resultiere die oben angesprochene Reserviertheit auch aus der Tatsache, dass man sich nicht kenne. Weder in gemeinsamen Einsätzen, aufgrund getrennter Führungsstrukturen, noch in gemeinsamen regelmäßigen Übungen komme man zusammen, woraus sich ein fehlendes Verständnis für einander erkläre. So wisse man gegenseitig weder über die Aufgabengebiete noch das Leistungsspektrum der anderen Organisation Bescheid. Die Feuerwehr warte z.T. auch zu lange bis sie das THW hinzuhole bzw. sie um Hilfe bete. Sie arbeite mit einer „*Bauchladenmentalität*“, bei der es darum gehe einen Einsatz lieber unter großen Anstrengungen mit eigenen Mittel zu bewältigen, als das THW hinzuzuholen. Als weiterer Grund für die empfundenen Berührungsängste der Feuerwehr wird die In-Rechnung-Stellung des Einsatzes seitens des THW genannt. Die Kommune müsse schließlich für den Einsatz des THW bezahlen, was sie bei der Feuerwehr nicht zusätzlich brauche.

Auch die Sichtweise der Feuerwehr auf die Materialbeschaffungsmöglichkeiten des THW sei falsch. Die Feuerwehr müsse um neues Material betteln, während man glaube, dass es für das THW vergleichsweise einfach sei, neue Technik anzuschaffen, dabei besitze man selbst altes Material und die Neuanschaffungen seien auch nicht so einfach durchzuführen.

Insgesamt habe sich aber in den letzten Jahren das Verhältnis stark verbessert, es wird als lockerer beschrieben. Zudem wird auch von einem grundsätzlich „*kameradschaftlichen*“ und „*freundlichen*“ Umgang mit den Helfern des THW gesprochen. Dies sei u.a. durch den Generationenwechsel in den Führungsetagen der Organisationen begründet. Zur weiteren Verbesserung des Verhältnisses wünscht man sich, dass das THW zukünftig auch in den Pressemeldungen Erwähnung fände.

6.6.5 Bild DRK

Die Aussagen der THW-Helfer zum DRK sind nicht sehr umfangreich. Mehrfach wird in den Interviews der starke Bezug auf den Menschen bzw. Betroffenen hervorgehoben. So seien die DRK-Mitarbeiter für die Betreuung und Fürsorge Verletzter zuständig. Dabei wirkten sie beruhigend auf die Betroffenen und bauten Beziehungen zu ihnen auf. Sie seien besonders empathisch, was aber auch gleichzeitig eine hohe Belastbarkeit erfordere.

Grundsätzlich wird das Auftreten der DRK-Helfer als „*nicht überheblich*“ und die Zusammenarbeit von THW und DRK als „*problemlos*“ geschildert. Von Vorteil seien persönliche Bekanntschaften zu Mitgliedern des DRK, die die Zusammenarbeit entscheidend erleichtern würden. Die Erfahrungen der THW-Helfer aus den gemeinsamen Übungen mit dem DRK enthalten jedoch einige Kritik. So erscheint das DRK den Befragten häufig unkoordiniert. In diesem Zusammenhang stehen auch die Kommentare, dass „*keine Führungsstruktur erkennbar*“ sei und Ansprechpartner z.T. schwer zu finden seien. Hingegen wollten die „*Ärzte [...] immer die Hauptrolle spielen.*“ Auch erscheine die Stabsarbeit weniger geübt.

Darüber hinaus wird die Spendenfinanzierung des DRK angesprochen und dass die Rettungsmittel in den einzelnen Ortsvereinen unglücklich verteilt seien, was zu Rivalitäten innerhalb des DRK führe.

6.6.6 Bild Politik

Das Bild über die politischen Vertreter kann als eher skeptisch bezeichnet werden. Die Besuche von Politikern z.B. an Einsatzorten seien nett und motivierend. Sie könnten zudem von den THW-Verantwortlichen dafür genutzt werden, weitere Finanzmittel einzuwerben und zeigten die Existenzberechtigung des THW. Positiv wird von den Helfern hervorgehoben, wenn Politiker Hilfe anböten oder sich aufgrund der gemachten Erfahrungen am Einsatzort in einer politischen Diskussion für die Belange des THW einsetzen.

Als „*störend*“ oder „*stressig*“ wird es hingegen empfunden, wenn Politiker am Einsatzort nicht nur zuschauen, sondern einer intensiven Betreuung bedürfen. So seien insbesondere hochrangige Politiker selten „*unkompliziert*“, sie erscheinen häufig als

Wichtigster „mit der Presse im Schlepptau“. Auch bestimmte Verhaltensweisen (z.B. nicht zu grüßen) am Einsatzort werden von THW-Helfern als unhöflich empfunden. Die Dankesworte der politischen Vertreter seien wohl ernst gemeint, doch erscheine es häufig nur als „Show“ mit dem Ziel, Wählerstimmen zu bekommen. Ebenso sei es offen, was von den gemachten Versprechungen gehalten würde. Insgesamt existiert das Bild, dass das THW nicht ausreichend von der Politik (hier bezogen auf die Bundespolitik) unterstützt wird. Dies zeige sich z.B. daran, dass man die Konsequenzen für den Katastrophenschutz beim Wegfall der Wehrpflicht offensichtlich nicht berücksichtigt habe. Zudem werde die Prävention von Krisen und Katastrophen nicht entscheidend gefördert, sondern immer erst im Nachhinein gehandelt. So gebe es z.B. auch keine ausreichende Zahl von Ausbildungsplätzen für die THW-Helfer. Zudem habe man das Gefühl, in NRW ohnehin nur geduldet zu sein. Gleichzeitig wisse man aber auch um den schmalen Grad, der zwischen stören und unterstützen liege und den Politiker zu beschreiten hätten.

6.6.7 Bild Presse

Presseberichte gelten für die THW-Helfer als Rechtfertigung für das Engagement vor der Familie und dem Arbeitgeber. Sie werden als Zeichen der Anerkennung der eigenen Leistungen verstanden. Bis auf wenige Ausnahmen werde das THW immer positiv beschrieben. Als positiv empfunden wird es, wenn seitens der Presse bei Unklarheit nachgefragt werde und man den THW-Helfern freundlich begegne. Positive Erfahrungen habe man auch mit bereits vorgefertigten Presstexten gemacht, die die Presse nur noch zu übernehmen brauche. Trotzdem gebe es auch beim THW eine grundsätzliche Skepsis gegenüber den Medienvertretern. So sei man vorsichtig bei den Aussagen, denn „*die drehen einem das Wort im Mund herum.*“ Dies zeigt eine gewisse Unsicherheit gegenüber den Pressevertretern und deren Intentionen. Daher verweise man bei Presseanfragen immer an den zuständigen Pressesprecher.

Die Presseberichte schwankten immer zwischen den Fakten und Dramatisierungen, zwischen neutraler Berichterstattung und dem Ziel, hohe Verkaufszahlen zu erreichen. So finde man oft nur „*Dramatisierungen*“ oder „*Katastrophendarstellungen*“ aber „*keine Ursachenrecherche*“. Darüber hinaus fallen auch immer wieder fachlich falsche Darstellungen als negativ auf.

Ein vergleichsweise positives Bild haben die meisten Interviewpartner von öffentlich-rechtlichen Sendeanstalten. Sie würden nicht dramatisieren und eine seriösere Darstellung von Ereignissen praktizieren. Zudem sei die Arbeitsweise mit den öffentlich-rechtlichen Medien auf Kooperation ausgelegt. Ähnlich wird auch weitestgehend die regionale Presse von den THW-Helfern gesehen. Weitestgehend, da es wohl „*persönliche Animositäten*“ mit einem der Redakteure einer der lokalen Zeitung gebe. Die lokalen Medien hätten aber insgesamt das Interesse, zu informieren und über Fakten zu berichten. Zwar würden sie auch Interviews kürzen bzw. schneiden, aber dabei nicht verfälschen. Dies und die z.T. vorhandenen persönlichen Kontakte sorgten für ein generell gutes Verhältnis mit den Medien.

Ein anderes Bild existiert von den privaten bzw. überregionalen Medien (RTL, Sat1 und Bild-Zeitung) und den für diese Sender arbeitenden Freelancern. Hier komme es häufig zu einer Diskrepanz zwischen auditiven Kommentaren und den letztlich geschriebenen Versionen. Zudem seien die Inhalte „*intensiver*“, d.h. hier komme es zu einer Dramatisierung der Inhalte. Zudem würden die Freelancer sich auch an den Einsatzorten aggressiver verhalten. In diesem Kontext kann auch die Anmerkung erwähnt werden, dass die Anwesenheit von Presse durchaus die eigene Arbeit beeinflusse.

Abschließend seien ein paar Wünsche der THW-Helfer aufgelistet, die eine weitere Verbesserung der Zusammenarbeit fördern würden. So wünscht man sich eine „*sachliche*“, „*nichts schönende*“ oder „*auslassende*“ Berichterstattung, mit informierendem Charakter und „*ohne Dramatisierungen*“. Zudem wünscht man sich, das THW solle in den Einsatzberichten neben den Rettungsorganisationen ebenfalls Erwähnung finden. Auf die Gründe dafür wird u.a. zu Beginn des Pressebildes eingegangen.

6.6.8 Bild Betroffene

Das Bild von den Betroffenen kann anhand der beschriebenen Betroffenenreaktionen in ein negativeres und ein positiveres unterschieden werden. So beschreiben die THW-Helfer z.T. aggressives Verhalten der Betroffenen, die ihren Frust an den Helfern ausließen. Andere Reaktionen reichten von gestresst bis zu weinend. In der Bevölkerung, so der Eindruck der Interviewpartner, werde z.T. wie selbstverständlich vorausgesetzt, dass man Hilfe bekomme. Dies führe dazu, dass die Bevölkerung

„manchmal bewusst den Kopf ausschalte“. Auch reagierten Anwohner teilweise mit vollkommenem Unverständnis auf Hilfsmaßnahmen bei ihren Nachbarn. Es scheine, so die THW-Helfer, als breite sich ein gesellschaftlicher Egoismus/Individualismus aus, der mit einer Gleichgültigkeit gegenüber dem Leid anderer einher gehe. Als positiv wird hingegen die den Helfern entgegengebrachte Dankbarkeit gesehen. Auch die Versorgung mit Essen und Getränken während eines Einsatzes durch die Bevölkerung wird immer wieder lobend erwähnt. Viele Betroffene seien freundlich und kooperativ und würden durch eigene Vorschläge die Maßnahmen entscheidend unterstützen können.

Die befragten THW-Helfer gaben als Erwartungen der Betroffenen an, dass man ihnen schnell und professionell helfe. Dabei sei es wichtig, zunächst die größte Not zu lindern und Probleme zu lösen, die die Betroffenen selbst nicht zu lösen im Stande seien. Grundsätzlich sei es den Betroffenen aber egal, von welcher Organisation sie Hilfe bekämen.

Als wichtige Verhaltensweisen gegenüber den Betroffenen werden Freundlichkeit und Professionalität genannt. Dabei sollte es vermieden werden, den Betroffenen eine Schuld an der Situation zuzuweisen. Ruhiges und ehrliches Verhalten sowie Erklärungen zu den vorgenommenen Maßnahmen trügen dazu bei, Vertrauen zwischen den Helfern und den Betroffenen aufzubauen. Dies führe zu einem kooperativen Verhalten der Beteiligten.

6.6.9 Bild Passanten

Die Passanten werden von den THW-Helfern mit den Begriffen „Gaffern“ und „Schaulustige“ umschrieben. Sie seien „sensationsgeil“ oder „neugierig“ und würden es nicht in Erwägung ziehen, ihre Hilfe anzubieten. Die Neugier wird dabei aber als eine anthropologische Konstante verstanden. Z.T. sei die Anwesenheit von Passanten an einem Einsatzort „nervig“ und „störend“, doch könne man nichts dagegen tun. Als besonders störend werden von den THW-Helfern „dumme Kommentare“ oder Behinderungen der Arbeit genannt. Zu den Behinderungen komme es beispielsweise durch die Überwindung von Absperrungen, womit sich die Passanten aber auch selbst in Gefahr brächten. Des Weiteren komme es auch dazu, dass Passanten Rettungsmittel berührten und sich zu dicht an den Rettungsmaßnahmen aufhielten.

Würden die Passanten auf ihr Fehlverhalten angesprochen, was wiederum Manpower bindet, reagierten sie teilweise mit Unverständnis oder sogar aggressiv. Als Maßnahmen im Umgang mit den Passanten habe man die Möglichkeit, die Passanten des Ortes zu verweisen (z.T. mit Unterstützung der Polizei) oder sie aktiv in die Rettungsmaßnahmen einzubinden. Gerade letztere Maßnahme würde zu einer Veränderung der Verhaltensweisen beitragen.

6.6.10 Fremdbild

Das THW wird sehr verschieden wahrgenommen. Einerseits ist das THW zumeist dafür bekannt, dass der Wehersatzdienst dort geleistet werden konnte. Vor diesem Hintergrund wird darauf hingewiesen, dass die Rekrutierung neuer Helfer durch die Abschaffung des gesetzlichen Wehrdienstes zukünftig schwieriger für das THW sein wird.

Mit Blick auf die Einsätze wird das THW andererseits vielfach nur als „*Randobjekt*“ wahrgenommen. So beschreiben die Befragten aus der Bevölkerung, dass sie das THW seltener in Einsätzen sehen, weshalb es auch „*nicht so präsent in der öffentlichen Wahrnehmung*“ sei. Auch wurde die Meinung geäußert: „*was die Feuerwehr kann, kann das THW auch*“. Einschränkend wird aber auch gesagt, dass das Löschen von Bränden nicht dazu gehöre.

Die Interviewpartner der Feuerwehr und des DRK beschreiben ihre THW-Kollegen als „*ehrlich*“, „*gut drauf*“ und „*gut ausgebildet*“ sowie als technisch und handwerklich „*versiert*“. Im Einsatzgeschehen träten sie geschlossen, diszipliniert und selbstsicher sowie mit einer Einsatzbereitschaft mit „*allen Konsequenzen*“ auf. Einige Befragte der Feuerwehr attestieren den THW-Helfern sogar, sich besser führen zu lassen als die eigenen Mannschaften.

Über alle Gruppen hinweg schreibt man den THW-Helfern ein großes Technikinteresse zu. Die Technikspezifität des THW, das in verschiedene Technikgruppen unterteilt ist, ermögliche die Realisierung von Damm- und Brückenbau bei Fluten, Stromversorgung oder Beleuchtung von Einsatzstellen usw. Das Material des THW sei auf die Aufgaben des Katastrophenschutzes ausgelegt, welches im Vergleich zum Arbeitsschwerpunkt der Feuerwehr wesentlich komplexer sei und mehr technisches Fachwissen voraussetze. Der hohe Ausbildungsgrad sowie das hohe Maß an Spezialisie-

rung und die damit verbundenen komplexen Aufgabengebiete machten es aber auch gleichzeitig unmöglich, die THW-Helfer universell einzusetzen.

Die bereits mehrfach angesprochene bessere technische Ausstattung des THW fördere Neid und Konkurrenzsituationen, so einige Befragte der Feuerwehr. So wird das eigene technische Equipment der Feuerwehr als „*Kindergeburtstag*“ bezeichnet, wohingegen die Ausrüstung des THW etwas für „*Erwachsene*“ sei. Daher glaubt man bei der hauptamtlichen Feuerwehr, dass das THW über die feuerwehreigene Technikausstattung nur lache. Zudem geht man davon aus, dass das Konkurrenzdenken überwiegend vom THW ausgehe. In diesem Zusammenhang werden gerade ältere THW-Helfer als „*noch immer überheblich*“ beschrieben. Diese Differenzierung erfolgt, weil ein in den letzten Jahren erfolgter Generationswechsel in der Führungsetage des THW zur Verbesserung des Verhältnisses, hin zu einem kooperativen Verhalten zwischen THW und Feuerwehr beigetragen habe und Konkurrenz heute kaum mehr ein Thema sei. Diese positive Veränderung des Verhältnisses zum THW ist geprägt von der Sichtweise, dass man „*nur gemeinsam etwas erreichen*“ könne. Dazu beigetragen hätten aber auch die eindeutige Aufteilung von Aufgabenbereichen, sowie die Zuweisung der alleinigen Führungskompetenz auf die Feuerwehr. Förderlich sei zudem, dass man gemeinsam Ausbildungen absolviere.

Weiterhin gilt das THW, dass in den letzten Jahren von der Bundesregierung stark gefördert worden ist, als „*Aushängeschild der BRD*“ im Ausland. Die Strukturen des THW werden mit denen der Bundeswehr verglichen. Die Eigenschaft eine Bundesorganisation zu sein, wird aber gleichzeitig mit „*viel Bürokratie*“ in Verbindung gebracht. Allerdings trage der Status einer Bundesorganisation auch zu einer besseren Finanzsituation bei, wodurch dem THW besseres Material bzw. technisches Equipment zur Verfügung stehe.

Nach dem Urteil der Presse über das THW zwar sehr viel, sei jedoch letztlich kaum in das Einsatz geschehen integriert. Die Einsätze des THW beschränkten sich lediglich auf Großschadenslagen. Trotzdem erscheint das THW der Presse professionell und kompetent. Durch die Abschaffung des gesetzlichen Wehrdienstes schließt sich zu meist die Frage nach der zukünftig schwieriger werdenden Rekrutierungspraxis für neue Freiwillige an.

6.7 Interviewgruppe: Deutsches Rotes Kreuz (DRK)

6.7.1 Soziodemografie

Wie schon bei den zuvor betrachteten Interviewgruppen setzen sich die zehn Befragten ausschließlich aus Männern zusammen, deren Durchschnittsalter bei 42 Jahren liegt. Ähnlich zum THW zeigt sich auch hier ein Übergewicht bei den Realschul- (4) und Hauptschulabschlüssen (3; Abitur 2, Fachabitur 1). Während vier der Befragten aus Siegen stammen und weitere drei aus der näheren Umgebung, sind die restlichen drei Befragten in Weimar, Dresden und Marburg geboren.

6.7.2 Selbstbild

Über die eigene Organisation sagen die DRK-Mitarbeiter mit einem gewissen Ausdruck von Stolz, dass sie sich als größte nationale Hilfsorganisation und damit als ein wichtiger Bestandteil in der Gruppe der Rettungsorganisationen sehen. Zudem meinen die Interviewpartner, dass das DRK einen guten Ruf und ein gutes Ansehen auf Kreisebene genieße. Mitglieder anderer Organisationen seien durchaus neidisch auf das DRK. Als wesentliche Merkmale des DRK werden die Erste Hilfe-Leistungen und die überregionalen Tätigkeiten hervorgehoben. Dabei sei z.B. die Kooperation zwischen dem DRK und den Organisationen in anderen Kreisen stark verschieden. Betont wird auch das freiwillige Engagement. In diesem Zusammenhang wird erwähnt, dass man zu den Einsätzen seine eigene Verpflegung mitbringe, sich z.T. sogar Urlaub nehme, um Dienst tun zu können oder sich das Arbeitsmaterial selbst kaufe. Als Gegenbeispiel wird hier erneut die Feuerwehr herangezogen, die ihren Helfern das Material etc. stelle.

Als Motivationen für das Engagement im DRK werden Kameradschaft und die Hilfe für Menschen betont. An dieser Stelle kann ein nochmaliger Vergleich mit dem Hauptamt angeführt werden: So besitze das DRK zwar klare Führungsstrukturen, die aber nicht übertrieben autoritär seien, um die Motivation der ehrenamtlichen Helfer zu erhalten. Auch der Einsatz neuer Technik sei eine Ehrung für das Engagement und motiviere für die ehrenamtliche Arbeit.

Als manchmal zu gering gewürdigt empfinden die ehrenamtlich Tätigen die notwendige Verschränkung von Beruf und Ehrenamt. Hier würde man sich manchmal, so die

Interviewpartner, mehr Respekt für das zusätzliche Engagement neben der eigentlichen beruflichen Tätigkeit wünschen.

6.7.3 Bild Ehrenamt, Hauptamt

Fragen mit Blick auf Haupt- und Ehrenamt lassen deutliche Differenzierungen erkennen. Dabei wird den hauptamtlich Tätigen fast durchweg eine arrogantere Attitüde zugeschrieben. Zur Beschreibung des Verhältnisses zwischen Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen sind z.B. immer wieder genutzte Ausdrücke „*die denken sie wären etwas Besseres*“ oder als Bezeichnung „*graue Mäuse*“ für die Ehrenamtlichen, während die Hauptamtlichen als „*Herrgötter in weiß*“ charakterisiert werden. Diese Sichtweisen zeugen von einem Empfinden von oben herab behandelt zu werden, dass sich beispielhaft in der Einsatzkommunikation der Hauptamtlichen mit den ehrenamtlichen Kräften zeige. Es werden z.B. Einsatzsituationen geschildert, in denen absichtlich Informationen zurückgehalten würden, oder ein direkter Kontakt zwischen hauptamtlichen und ehrenamtlichen Kräften scheinbar bewusst vermieden würde. Eine andere beschriebene Verhaltensweise drückt sich in der bewussten Nichtbeachtung („*Ignoranz*“) der Ehrenämter im Einsatzgeschehen aus. Auch eine schnelle Geiztheit der Hauptamtlichen, z.B. bei fehlerhaften Funksprüchen wird als typische Reaktion für das Hauptamt angeführt. Dabei wird den hauptamtlichen Kräften nicht immer unbedingt Absicht oder bewusstes Handeln unterstellt, sondern vielmehr Un-erfahrenheit im Umgang mit den ehrenamtlichen Helfern. Auf die Beweggründe für derartiges Verhalten befragt, nennen die Befragten die Sorge der hauptamtlichen Kräfte, dass das Ehrenamt ihre Stellen gefährde.

Als weiterer inhaltlicher Schwerpunkt haben sich die Verhaltensweisen der Hauptamtlichen in Einsätzen herauskristallisiert, denen fast durchweg positive Eigenschaften zugeschrieben werden. Genannt werden hier z.B. eine größere Routine, Gelassenheit und Professionalität. Der Punkt der Professionalität ist dabei nicht ausschließlich auf die Handlungsweisen bezogen, sondern impliziert auch die Ausübung als Beruf und damit die Betonung der monatlichen Vergütung. Die Punkte der Routine und Gelassenheit stehen direkt mit der Anerkennung der höheren Einsatzhäufigkeit in Verbindung. Während den Hauptamtlichen oben eher eine herablassende Art zugeschrieben wird, betont einer der Befragten in diesem Zusammenhang das Verständnis der

hauptamtlichen Retter für die mangelnde Einsatzerfahrung und Routine bei den Ehrenämtern. Sich selbst nehmen die Ehrenamtlichen also als weniger routiniert wahr. Die ehrenamtlichen Kräfte sagen über sich selbst, sie seien eher mit Theorie und Übungen beschäftigt und seltener im Einsatz tätig. Ausnahme ist ein Befragter, der meint, dass es keinen qualitativen Unterschied in der täglichen Arbeit zwischen Haupt- und Ehrenamt gebe – immerhin habe man die gleichen Ausbildungen absolviert und bilde sich in regelmäßigen Aus- und Weiterbildungen beständig fort.

Als großen Vorteil gegenüber dem Hauptamt sehen die ehrenamtlichen Helfer aber die besseren Verarbeitungsmöglichkeiten nach schweren Einsätzen. So hätten die Ehrenämter einerseits sehr viel mehr Zeit zur Verarbeitung und könnten sich andererseits auch durch ihren Alltag besser vom Erlebten ablenken. Als einziger kritischer Punkt wird in diesem Zusammenhang die Empathiefähigkeit der hauptamtlichen Retter angesprochen, die als z.T. abgestumpft beschrieben werden.

Das Verhältnis zwischen Ehren- und Hauptamt, so bestätigen nahezu alle Befragten, dass sich dieses in den letzten Jahren entscheidend verbessert habe. Der Umgang miteinander wird als freundlicher und kameradschaftlicher beschrieben. Dass es in den letzten 15 Jahren auch zu einem Rückgang des Konkurrenzdenkens gekommen sei, wird u.a. mit einer Aufteilung von Aufgabenbereichen zwischen Hauptamt und Ehrenamt begründet. Darüber hinaus wird hier auch der in den letzten Jahren vollzogene Generationenwechsel in der Führungsstruktur der Feuerwehr genannt. Die „alten Feuerwehrleute“ werden als sowohl „unzufrieden“ und „meckernd“ als auch mit dem Bild, dass „früher alles besser“ gewesen sei und man „die Anderen“ nicht brauche, beschrieben. Auch die Neigung zum Befehlston im Umgang miteinander wird hier besonders betont. Die jüngere Feuerwehrgeneration wird hingegen als freundlich und kollegial beschrieben. Mit ihnen sei ein „angenehmer Umgang“, ein „Miteinander“ eher möglich. Die jüngeren Kollegen hätten die Notwendigkeit der Kooperation und Vernetzung der in Siegen ansässigen Rettungskräfte erkannt und würden dementsprechend handeln.

Trotzdem gibt es Wünsche zur weiteren Verbesserung des Verhältnisses. So sagt einer der Befragten, dass die hauptamtlichen Retter ihr Wissen teilen sollten, indem sie die Ehrenamtlichen anleiteten und ihnen Hilfestellungen geben sollten. Hier bestätigt sich also das Bild der zuvor beschriebenen routinierteren hauptamtlichen Kräfte. Als weiterhin verbesserungswürdig kann noch erwähnt werden, dass mit Blick auf die

Öffentlichkeitsarbeit der Feuerwehr darauf geachtet werden solle, dass andere an einem Einsatz ebenfalls beteiligte Rettungsorganisationen in die Pressemitteilungen aufgenommen würden.

6.7.4 Bild Feuerwehr, Freiwillige Feuerwehr

Die Perspektive auf die Feuerwehr ist nicht immer klar von den Befragten auf Freiwillige und hauptamtliche Feuerwehr getrennt worden. Daher werden im Folgenden die Freiwillige und die hauptamtliche Feuerwehr zusammen betrachtet und an Stellen, wo spezifische Differenzierungen erwähnt werden, diese hinzugefügt.

Betrachtet man zunächst die positiven Charakterisierungen der Feuerwehrfrauen und -männer, so beschreiben die befragten DRK-Mitarbeiter diese als „*kameradschaftlich*“, „*kompetent*“, „*fair*“, „*locker*“ und „*freundschaftlich*“. Die Mitarbeiter der Feuerwehr hätten immer ein offenes Ohr, seien hilfsbereit und gut ausgebildet. Gerade im Zusammenhang mit Kompetenzen und Ausbildung wird auch gesagt, dass die Feuerwehr straffer organisiert erscheine und mit klaren Befehlsstrukturen arbeite.

Zur weiteren Charakterisierung wird auch der Begriff „*Heißkiste*“ genutzt. Damit ist gemeint, dass Mitarbeiter der Feuerwehr gerne schnell und mit Blaulicht durch die Stadt fahren, um Aufmerksamkeit auf sich zu ziehen. Insgesamt ist das Bild der Feuerwehrkollegen aber ein positives, da die erhöhten Anforderungen und Professionalität anerkannt werden.

Ein weiterer thematischer Schwerpunkt in den Interviews mit dem DRK hat sich mit Blick auf die Ausrüstung ergeben. So sagen die DRK-Mitarbeiter mehrfach, dass die Feuerwehr grundsätzlich gut ausgerüstet sei. Dies beruhe auf der Tatsache, dass es für die Feuerwehr einfacher sei, neues Material zu beschaffen, denn sie bekäme das Geld für Neuanschaffungen über die Kommune (FSAG). Das DRK müsse Neuanschaffungen von Spendengeldern finanzieren.

Was das Einsatzspektrum bzw. die Einsatzaufgaben betreffe, nennen die DRKler mit Blick auf die Feuerwehr z.B. das Löschen von Bränden oder die Bergung eingeklemmter Personen und deren Übergabe an den medizinischen Rettungsdienst. Insofern kann hier auch das Bild der Feuerwehrkollegen als „*handfeste*“, „*rustikale*“ oder „*robuste Kerle*“ angeführt werden, die für „*das Grobe*“ zuständig seien.

Vergleichend werden auch die Zugangsvoraussetzungen thematisiert. So wird z.B. gesagt, dass der Einstieg bei der Freiwilligen Feuerwehr aufgrund niedrigerer Voraussetzungen einfacher sei als z.B. der Eintritt in das DRK. Für das DRK gälten nämlich neben einem obligatorischen Erste-Hilfe-Kurs auch ethische, hygienische und körperliche Voraussetzungen, die bei einer Aufnahme zu berücksichtigen seien.

Nach Meinung der Interviewpartner beruhten die grundsätzlichen Motivationen der Feuerwehrkollegen einerseits darauf, anderen „*Menschen helfen*“ zu wollen und andererseits im Interesse an der Technik bzw. in der Beschäftigung mit Maschinen, die der Befriedigung des „*Spielfaktors*“ dienen. Daneben wird auch der „*Kameradschafts*“-Gedanke als Motiv genannt. In diesem Kontext wird das Konzept der Jugendfeuerwehren betont, da diese mit Martinshorn, Blaulicht und großen roten Fahrzeugen die Kinder und Jugendlichen begeistern könnten.

6.7.5 Bild THW

Das Bild der DRK-Mitarbeiter vom THW ist durch unterschiedliche Elemente geprägt. So werden die THW-Helfer zwar durch häufig und regelmäßig durchgeführte Übungen als gut ausgebildet und technisch sowie handwerklich versiert angesehen, doch wird mehrfach die Tatsache betont, dass das THW nur selten zum Einsatz komme und dann auch nur als „*Randobjekt*“ tätig sei. Ein weiteres betontes Element ist die Technikspezifität des THW, das in verschiedene Technikgruppen unterteilt sei, was es dem THW ermögliche, Aufgaben wie Brückenbau, Stromversorgung oder Beleuchtung von Einsatzstellen zu realisieren. Auch die Eigenschaft, eine Bundesorganisation zu sein, findet in den Interviews Erwähnung, was gleichzeitig mit „*viel Bürokratie*“ in Verbindung gebracht wird.

Als Hauptgrund, zum THW zu gehen, wird der inzwischen abgeschaffte Wehersatzdienst genannt. Damit schließt sich zumeist die Frage nach der zukünftig schwieriger werdenden Rekrutierungspraxis für neue Freiwillige an.

6.7.6 Vergleich Feuerwehr und THW

Im Vergleich von Feuerwehr und THW sehen die Befragten kaum Unterschiede zwischen den Organisationen. Es wird angenommen, dass die Feuerwehr grundsätzlich die gleichen Fähigkeiten besitze und technisch vergleichbar ausgestattet sei wie das

THW. Die (Leistungs-)Fähigkeiten seien jedoch früher noch ähnlicher gewesen, hätten sich aber in den letzten Jahren aufgegliedert. Das technische Equipment sei beim THW jedoch noch zahlreicher und vielfältiger.

Wesentlichster Unterschied sei die Einsatzpraxis. So meinen die Interviewten, dass das THW „erst bei größeren Einsätzen“ eingesetzt werde, sowie „überregional aktiv“ sei, während die Feuerwehr eher lokal gebunden sei.

6.7.7 Bild Politik

Das Bild der DRK-Mitarbeiter auf die Politik kann als gespalten bezeichnet werden. Einerseits wird von den befragten DRK-Mitarbeitern gesagt, dass die eigene Organisation ausreichende bzw. gute Unterstützung durch die lokale Politik bekomme. Auch das Interesse der Politik an der Arbeit des DRK sei spürbar und man glaube, dass einen die Politik bzw. kommunale Verwaltung „nicht hängen“ lasse. Das Bild auf die Bundespolitik andererseits ist deutlich skeptischer. So wird es als kritisch angesehen, dass der Staat keine Verdienstaufschläge mehr zahlt und die Verantwortung für die Rettungsdienste an die Länder abgegeben habe.

Allgemein werden Politikerbesuche z.B. bei Geräteübergaben oder größeren Einsätzen aus mehreren Gründen als positiv angesehen: Erstens stellen sie eine gute Werbung für die eigene Organisation dar und andererseits erfahren die Politiker von Mängeln, die vielleicht durch ihre Hilfe beseitigt werden könnten, wodurch die Arbeit des DRK gefördert und unterstützt würde.

Hingegen wird als Intentionen der Politiker beispielsweise der „Fang von Wählerstimmen“ oder die „Verbesserung des Images“ genannt. Die Interviewpartner sagen z.T. auch, dass die politische Ebene die berufliche Verpflichtung habe, nicht nur zu derartigen Anlässen zu erscheinen, sondern auch positive Worte zu sprechen. Dabei werde zwar die Unterstützung und die Förderung z.B. des Ehrenamtes betont, es werde sowohl die soziale Bedeutung der Ehrenamtlichen für die Kommune hervorgehoben, als auch die gesellschaftliche Bedeutung des Vereinslebens und die Relevanz der Organisation im Katastrophenschutz lobend erwähnt, doch würden diese positiven Worte oder auch „Lobeshymnen“ nur so lange durchgehalten, wie keine Kosten für die Stadt entstünden. Sobald jedoch Maßnahmen realisiert werden müssten, die für die Stadt einen finanziellen Aufwand bedeuteten, so das Bild der Befragten, wür-

den die Politiker einen „Rückzieher“ machen – es würde mehr versprochen als gehalten. Hierzu passt auch die Aussage, dass die Politik die Spendenfinanzierung des Materials ausblende. Es gebe, so die Interviewpartner, eine deutliche Diskrepanz zwischen der Wirklichkeit und den „Lobeshymnen“. Diese Punkte gemeinsam mit der Ansicht, dass die politische Ebene zu wenig Unterstützung für die Prävention von Unglücken, Krisen bzw. Katastrophen tue, sorgten bei den Interviewpartnern für ein Gefühl des „Allein-Gelassen-Seins“. Diese Aussage steht in deutlichem Kontrast zu den oben angeführten Aussagen über die generelle Zufriedenheit mit der politischen Unterstützung. Dies unterstreicht noch einmal das ambivalente Bild, das die Befragten gegenüber der Politik aufweisen. Den gemachten Aussagen kann eine tendenzielle Skepsis gegenüber dem politischen Engagement entnommen werden, was mit der Meinung einher geht, dass keine hundertprozentige Rückendeckung durch die Politik zu erwarten sei. Als Begründung für diesen Mangel an Unterstützung meint ein Befragter, dass dies wahrscheinlich mit dem sehr viel höheren finanziellen Aufwand für die Feuerwehr in Zusammenhang stehe.

Als Verbesserungsvorschläge an die Politik nennen die befragten DRK-Mitarbeiter neben finanzieller Hilfe v.a. allem Unterstützung bei der Suche nach Spendern. Gleichzeitig sei auch ein weiteres Engagement der Politik bei Suche nach neuen ehrenamtlichen Helfern wünschenswert. Insgesamt solle das Motto der Politik eher „Förderung statt Forderung“ lauten.

6.7.8 Bild Presse

Ähnlich zum Bild der Politik ist auch das Bild von der Presse bzw. den Medien zwiespältig. So wird z.B. das Verhältnis bzw. die Zusammenarbeit mit der regionalen Presse als grundsätzlich problemlos beschrieben. Den aus der Region bekannten Pressevertretern sind weitestgehend die Grenzen der Berichterstattungspraxis bekannt, d.h. sie wahren z.B. Distanz zum Geschehen am Einsatzort. Den lokalen Zeitungen (Siegener Zeitung und Westfälische Rundschau) wird insgesamt eine objektive Berichterstattung attestiert. Die überregionalen Medien hingegen, wie z.B. die Bild-Zeitung, RTL und N24, werden als sehr viel aggressiver beschrieben. Das Verhalten reiche von „pampig [und] aggressiv“ über Behinderungen der Rettungskräfte am Einsatzort bis zum Arbeiten mit Richtmikrofonen, um weitergehende Informationen

zu erlangen. Diese Medien, auch als „*Boulevardmedien*“ bezeichnet, seien nur auf „*Effekthascherei*“ und „*spektakuläre Bilder*“ aus, veröffentlichten bewusst Tote, Verletzte und Opfer, eine Praxis, die für die Befragten inakzeptabel erscheint. Ein ähnliches Verhalten wird auch den in der Region beheimateten Freelancern bzw. Freien Journalisten zugeschrieben. Als wesentliche Triebfeder hinter dieser Praxis werden ausschließlich monetäre Interessen vermutet.

Das generelle Verhalten der Presse bei Interviews wird als vordergründig „*nett, interessiert, zuvorkommend, kumpelhaft*“ beschrieben, jedoch geschehe dies nur mit dem Ziel, an Informationen zu kommen. Diese Verhaltensweisen seitens der Presse lassen die Mitarbeiter des DRK präventive Vorsichtsmaßnahmen ergreifen, indem sie sich möglichst diplomatisch auszudrücken sowie keine persönlichen Gedanken oder Meinungen preis zu geben versuchen, da man sich nie über die Verwendung des Materials sicher sein könne. Ein Befragter beschreibt die Notwendigkeit eines „*gesunden Misstrauens*“ gegenüber der Presse. Daher sei seit einigen Jahren beim DRK ein Pressesprecher bei Großeinsätzen dabei, der sich professionell um die Medienvertreter kümmere.

Bezogen auf die Berichterstattung der Medien meinen die Interviewpartner des DRK, dass nicht nur häufig übertrieben werde, sondern Ereignisse auch falsch bzw. verfälscht wiedergegeben werden – also eine Diskrepanz zwischen Fakt und Deskription festzustellen sei. Dass die Redakteure häufig nicht das entsprechende Fachwissen besäßen, ist den Interviewten durchaus bewusst. Doch wird es als besonders ärgerlich betont, dass es trotz fachlicher Erläuterungen in Pressekonferenzen oder persönlichen Gesprächen noch immer zu Falschdarstellungen oder inhaltlichen Fehlern komme. Zudem würden die Organisationen nicht ausreichend differenziert. Zu häufig stehe die Feuerwehr im Vordergrund der Berichterstattung. Als Grund für dieses Verhalten wiederholen die Befragten die von den Pressevertretern geäußerte Meinung, dass durch die Aufzählung aller an einem Einsatz beteiligten Organisationen die Berichterstattung zu komplex werde und dies die Rezipienten unnötig überfordere. Darüber hinaus komme es in den Berichten immer wieder zu Verwechslungen des DRK mit den Maltesern. Positiv werden die Berichte über die Auslandseinsätze des DRK hervorgehoben, die immer den Vorstellungen des DRK entsprächen.

Als Verbesserungswunsch wird primär die Erwähnung des DRK in den Einsatzberichten genannt. Die Nennung des DRK diene so nicht nur der Öffentlichkeitsarbeit und

Werbung (auch und gerade mit Blick auf die Anwerbung neuer freiwilliger Helfer), sondern auch zur Motivation der beteiligten ehrenamtlichen Kräfte. Darüber hinaus sollten die Berichte möglichst objektiv formuliert, das heißt der Wahrheitsfindung und Ursachenklärung gewidmet sein. Zudem sollte das aufdringliche Verhalten mancher Pressevertreter an Einsatzorten unterbleiben, da dies die Rettungsmaßnahmen z.T. sehr behindere.

6.7.9 Bild Betroffene

Die Interviews der DRK-Mitarbeiter spiegeln ein Bewusstsein für unterschiedlichste Sorgen, Nöte und Bedürfnisse der Betroffenen wider. So wird mehrfach darauf hingewiesen, dass es den Betroffenen zunächst darauf ankäme, wahrgenommen zu werden bzw. Hilfe zu bekommen oder auch das Gefühl zu haben, dass sich jemand um sie kümmere. Den Betroffenen sei es z.B. wichtig, einen Ansprechpartner zu haben, der ihnen zuhört. Dies biete den Betroffenen die Möglichkeit, so die Aussagen der Interviewten, ihre Ängste und Sorgen mitteilen zu können. Die Besorgtheit der Betroffenen beziehe sich dabei nicht nur auf die eigene Versorgungsnotwendigkeit (z.B. mit Blick auf die Unklarheit über das weitere Vorgehen der Rettungskräfte), sondern auch z.B. auf Angehörige, die ebenfalls, z.B. durch einen Unfall, betroffen sein können. Wiederholt findet auch das Bedürfnis nach kompetentem Auftreten der Rettungskräfte Erwähnung.

Mit Blick auf die Angehörigen betroffener Personen werden ebenfalls unterschiedliche Bedürfnisse identifiziert. Personen die z.B. „nur“ indirekt betroffen seien, könnten von den Rettungskräften zunächst unberücksichtigt bleiben, da die Erstversorgung Verletzter oberste Priorität habe. Trotzdem nehme die Betreuung der Angehörigen eine zentrale Stellung in den Rettungsmaßnahmen ein. Gerade gering Verletzte bei vollem Bewusstsein oder auch geschockte Angehörige bedürften z.T. unterschiedlich intensiver Betreuung. Es seien insbesondere geschockte Personen, die auf unterschiedlichste Weisen auf die Rettungskräfte reagieren – das Spektrum der Verhaltensweisen reicht von vollkommener Apathie und Stille bis zu aggressivem Verhalten. Gerade der Aspekt der Aggressivität wird mehrfach erwähnt. So heben die Befragten hervor, dass das Gewaltpotential gegenüber Rettungskräften in den letzten Jahren zugenommen habe.

Die Reaktions- bzw. Verhaltensweisen der Rettungskräfte v.a. in Bezug auf die Bedürfnisse der Betroffenen sowie der Angehörigen sei vielfältig. Von besonderer Bedeutung sei der Aufbau einer Beziehung bzw. die Empathie für die Lage der Betroffenen, damit diesen glaubwürdig vermittelt werde, das man ihnen helfen wolle. Dies erfolge durch unterschiedliche Vorgehensweisen, die sowohl von der situativen und/oder persönlichen Verfassung der Persönlichkeit des Betroffenen als auch des Helfers abhängen. So berichtet ein Interviewpartner z.B., dass es zum Beziehungs- und Vertrauensaufbau mit älteren Personen häufig helfe „*platt zu sprechen*“. Weitere vertrauensbildende Maßnahmen könnten auch sein, dass man dem Betroffenen die aktuell durchzuführenden Maßnahmen beschreibe, auf dessen Wünsche eingehe, ihm Mut zuspreche und ihn insgesamt respektvoll behandle. In diesem Kontext ist es erwähnenswert, dass, falls es möglich sei, auf die freiwillige Kooperation mit den Betroffenen gesetzt werde, es werde also versucht, die Betroffenen aktiv in die Rettungsmaßnahmen zu integrieren. .

In den Interviews mit dem DRK betonen die Befragten auch die Wichtigkeit eines einerseits ordentlichen und gepflegten sowie andererseits eines professionellen und selbstsicheren Auftretens. Während die erstgenannten Punkte sich auf das äußere Erscheinungsbild beziehen, wird mit den zweitgenannten Punkten die Kompetenz der Rettungskräfte betont. Dazwischen anzusiedeln ist die Auffassung der Rettungskräfte, dass man bei Aufhalten in Häusern oder Wohnungen der Betroffenen „*Gast*“ sei. All diese Maßnahmen sollten dazu beitragen, den Betroffenen ein Gefühl von Sicherheit und Geborgenheit zu geben.

Als Reaktionen der Betroffenen werden insbesondere die Dankesbriefe der Betroffenen hervorgehoben, die eine besonders motivierende Wirkung hätten. Häufig würden diese Briefe auch aufbewahrt und immer wieder gelesen. Dagegen werden offizielle Dankeschreiben der kommunalen Verwaltung bzw. Politik als schlichtweg unpersönlich beschrieben. Letztere, so könnte man interpretieren, haben nicht den gleichen Stellenwert, wie die Schreiben der Betroffenen. Zudem sei ein Schulterklopfen manchmal mehr wert als ein Stück Papier.

6.7.10 Bild Passanten

Passanten an Einsatzstellen werden äußerst kritisch gesehen. Einerseits wird gesagt, dass Passanten während der Arbeit nicht störten, so lange sie nur zuguckten und ausreichend Abstand wahrten. Sie würden zum Teil auch „weggedacht, verdrängt“ oder gar „nicht wahrgenommen“, da die Konzentration der Retter auf den Maßnahmen bzw. auf der Versorgung der Betroffenen liege. Erst wenn Passanten Absperungen überwinden und die Einsatzkräfte behinderten bzw. „im Weg stehen“, werden sie als störend empfunden. Dabei wird es als besonders hinderlich empfunden, wenn Passanten oder auch zufällig hinzukommende und nicht im Dienst befindliche Kollegen „gute Ratschläge“ oder sonstige Kommentare zu den durchgeführten Maßnahmen gäben. Darüber hinaus wird von Seiten der Befragten Unverständnis für das „Ergötzen am Leid anderer“ geäußert, die teilweise sogar ihre Kinder mitbrächten. Passanten werden auch mehrfach als „Gaffer“ bezeichnet, die die Intimsphäre der Betroffenen ignorierten.

Als positiv hingegen werden helfende Passanten empfunden. Personen, die ihre Hilfe anbieten und sich anschließend wieder zurückziehen oder sich sogar ganz vom Ort des Geschehens entfernen, werden als angenehme aber seltene Erscheinungen hervorgehoben. Auch Passanten, die Erste-Hilfe-Maßnahmen bis zum Eintreffen der Rettungskräfte durchführten, werden lobend erwähnt. Kritisch wird hier die Reaktion mancher Kollegen auf solche Ersthelfer beurteilt, die diesen „mürrisch, arrogant oder überheblich“ begegneten. Stattdessen solle man den erst-helfenden Passanten danken und ihnen das Gefühl geben, etwas richtig gemacht zu haben, damit sie in ähnlichen Situationen in der Zukunft erneut helfen.

6.7.11 Fremdbild

Das DRK versorgt in Einsätzen sowohl die Betroffenen als auch die Einsatzkräfte, die man medizinisch und psychologisch betreut bzw. denen man mit Lebensmitteln hilft. Damit stellen sie im Einsatzgeschehen eine wertvolle Entlastung für die anderen Rettungskräfte dar. Diese Hauptaufgabe sei zugleich die Hauptmotivation der DRK-Helfer.

Hingegen habe man aber häufig in den Einsätzen das Bild, dass das DRK unkoordiniert wirke, d.h. ohne erkennbare Führungsstruktur sei, was in der Folge die Kom-

munikation erschwere, weil keine Ansprechpartner identifizierbar seien. Diese, im Vergleich zu anderen Rettungsorganisationen „lockere“ Hierarchiestruktur gelte zwar als wesentliches Merkmal des DRK, erzeuge aber eben auch Probleme. Daran schließt sich die Differenzierung in Haupt- und Ehrenamt an: Während die hauptamtlichen Kräfte problemlos verantwortungsvollere Aufgaben übernehmen könnten, erscheinen die Ehrenämter einerseits „übermotiviert“ und andererseits durch mangelnde Erfahrung von Realeinsätzen ungeübt, weshalb sie auch den hauptamtlichen Feuerwehrkräften gerne „den Vortritt“ an der Einsatzstelle überließe. Gerade der Aspekt der mangelnden Erfahrung erschwere die Zusammenarbeit. Alle Rettungsorganisationen übergreifend wird das Bild wiedergegeben, dass beim DRK diejenigen anzutreffen seien, die es nicht zu einer der anderen Rettungsorganisationen geschafft haben.

Immer wieder wird kritisch auf die finanzorientierte Führung des DRK hingewiesen, welche nach „harten betriebswirtschaftlichen Kriterien“ operiere. Entsprechend werde auch bei jedem Einsatz auf den finanziellen Profit geachtet. In diesem Kontext wird sogar von „Mitleid für die Kollegen vom DRK“ gesprochen – man habe Verständnis dafür, dass die DRK-Mitarbeiter neidisch auf die Kollegen anderer Rettungsorganisationen blickten.

6.8 Interviewgruppe: Politik/Verwaltung

6.8.1 Soziodemografie

Bei der Gruppe Politik zeigen sich deutliche Unterschiede zu den Rettungskräften. Hier liegt das Durchschnittsalter mit 58 Jahren sehr viel höher. Doch auch in diesem Bereich zeigt sich eine deutlich männliche Dominanz, denn es wird von zehn Interviewteilnehmern nur eine Frau befragt. Die Schulabschlüsse sind aufgrund des Alters sehr breit gestreut: Abitur 3, Fachabitur 3, Realschule 1, Volksschule 3. Eindeutig ist hingegen die Herkunft der Politiker bzw. Verwaltungsangehörigen, die alle aus Siegen oder der näheren Umgebung stammen.

6.8.2 Selbstbild

Über das Selbstbild von Politik/Verwaltung treffen die Interviewpartner sehr umfangreiche Aussagen. Zunächst sei festzustellen, dass das Gesellschaftsbild von Politik in der aktuellen Wahrnehmung der Bevölkerung immer das schlechteste sei. Die Befragten kritisieren dabei aber die Politikverdrossenheit, gerade im Bereich der Kommunalpolitik. Ein Befragter gab an, früher selber eine solche Politikverdrossenheit erlebt zu haben. Hier gibt es eine *„Forderung nach mehr Interesse der Bürger an lokaler Politik“*. Der Grund der Verdrossenheit sei aber in der Wahrnehmung der Bevölkerung der Politik zu suchen. Selbstkritisch wird festgestellt, dass es zu oft um *„partei-politisches Taktieren“* und um *„Wählerstimmen-Hascherei“* gehe. Nicht jeder stehe zu seinen Aussagen und diese *„politische Unart, falsche Versprechungen zu machen“*, sei weit verbreitet und kritisch von der Bevölkerung gesehen.

Mit Blick auf die Unterstützung der Feuerwehr durch die Politik geben die Befragten an, die Feuerwehr werde uneingeschränkt und angemessen unterstützt, was durch Beschlüsse von Leitlinien und politischen Vorgaben geschehe. Dies wird explizit für die untersuchten Gemeinden, die einen hervorragenden Ruf in Bezug auf Feuerwehr hätten, festgestellt. Auch sei man davon überzeugt, dass die Feuerwehrkräfte kein negatives Bild von der Politik hätten.

Was die Zusammenarbeit von Politik und Feuerwehr, gerade auch in Bezug auf die Unterstützung, angeht geben die Interviewpartner an, bei Anschaffungen immer Rücksprache mit der Feuerwehrleitung zu halten. Diese berate die technischen Details und gebe Empfehlungen an die Politik/Verwaltung. Einige der Befragten geben an, sich darüber hinaus auch nach Möglichkeit an die Feuerwehrkräfte zu wenden, um sich mit Informationen zu versorgen, die auch als Grundlage für Entscheidungen dienen könnten.

Ein Teil der Befragten gibt an, es sei ein Muss sich auf Feuerwehrveranstaltungen sehen zu lassen und somit die politische Unterstützung auszudrücken. Dazu äußern sich andere aber auch wieder kritisch. Politische Diskussionen seien nicht bei Vereinsveranstaltungen zu führen, denn die dort bezeugten *„Lippenbekenntnisse nützten nichts“*. Bei solchen Festzeltreden gehe es zu wenig um die Sache und die Feuerwehr sehe ohnehin, welche Versprechungen die Politik wahr mache und welche nicht.

Ein wichtiges Thema ist den politischen Entscheidungsträgern das Thema Sicherheit, welches eng an die Finanzen gekoppelt sei. Die Politik müsse hier Schwerpunkte setzen, wobei eine Mehrheit darüber bestehe, dass Notwendigkeiten und Sachpolitik im Vordergrund zu stehen hätten. Dies zeige sich beispielsweise auch an den einstimmig gefassten Beschlüssen in den Fachausschüssen und Arbeitskreisen. Allerdings geben die Interviewpartner an, dass Inhalte auch außerhalb der offiziellen Treffen und Ausschüsse besprochen würden. Die Entscheidungen würden natürlich immer in den offiziellen Veranstaltungen gefällt, doch gebe man zu bedenken, dass die Entscheidungen eigentlich immer schon gefällt seien, bevor man in die Sitzung gehe. Die Politik könne sich darüber hinaus auch nicht vor den Kosten drücken, wenn es um Sicherheit gehe, denn die Kommune habe die Verpflichtung, eine einsatzfähige Feuerwehr aufrecht zu halten und diese so auszustatten, damit das notwendige Maß an Sicherheit gewährleistet sei. Hier heißt es: *„Wir sparen an vielem, aber an der Feuerwehr wird nicht gespart“*. Die Politik dürfe die Feuerwehr nicht in Ausbildung oder Material einschränken. Auch müssten die Mindestanforderungen erfüllt werden die notwendig seien, um die Freiwillige Feuerwehr aufzustellen. Hierzu habe man in der Vergangenheit die Ehrenamtsförderung in Form einer finanziellen Entschädigung beziehungsweise einer so genannten *„kleinen Rente“* auf den Weg gebracht.

Sehr umfangreich sind die Aussagen der Interviewpartner über ihr Erscheinen an Einsatzstellen. Vielfach wird hier Kritik geübt, die das Erscheinen politischer Entscheidungsträger als Selbstinszenierung beschrieben. Die Motivation, zu Einsatzstellen zu fahren, sei, sich fotografieren zu lassen und sich dabei *„als großer Kümmerer zu geben“*. Man ziehe dabei Vorteile aus Katastrophen und nutze das hohe Ansehen der Feuerwehr für sein eigenes, was ein partei-politisches Problem sei. Diese Selbstinszenierung sei nicht Aufgabe von Politikern und man solle sich solche *„Schaukämpfe“* sparen. Viele der Befragten äußern, dass sie diese Selbstdarstellung nur belächeln könnten und sie selber keinen Wert darauf legten oder es nicht nötig hätten *„in Gummistiefeln an der Einsatzstelle auf zu tauchen“* oder *„in Gummistiefeln aufs Foto zu kommen“*. Man stehe zudem an der Einsatzstelle möglicherweise den Einsatzkräften nur im Weg und könne dem Einsatzgeschehen nichts beisteuern oder *„den Seelenröster machen“*. Weiterhin wird bezweifelt, *„dass man eine Mut machende Erscheinung sei“* und man sich deshalb *„nicht [als] der freundliche Schulterklopfer“* geben müsse. Man müsse daher auch nicht bei jeder Alarmierung informiert werden.

Aller Kritik stehen aber auch Aussagen über ein anderes Selbstbild gegenüber, nachdem politische Entscheidungsträger als Vermittler in solchen Einsatzgeschehen auftreten würden. Die Politik könne so der Bevölkerung zeigen, dass sie für sie da sei und sich um sie kümmere. Zudem sei es wichtig, der Bevölkerung, der aus Unwissenheit häufig das Verständnis für die Einsatzmaßnahmen fehle, diese zu erläutern und dadurch deren Akzeptanz zu fördern. Ehrlichkeit und Wahrhaftigkeit, seien hier die entscheidenden Prinzipien bzw. spielten eine große Rolle. Hier wiesen Interviewte besonders auf Maßnahmen hin, die sie in der Folge einer Katastrophe politisch vorangetrieben hätten (zum Beispiel Hochwasserschutz).

6.8.3 Bild Ehrenamt, Hauptamt

Bei der Frage nach Unterschieden zwischen Ehrenamt und Hauptamt sind sehr konträre Meinungen der Interviewten festzustellen. Zum einen wird die Aussage getroffen, es bestehe kein Unterschied zwischen beiden Gruppen, da die gleichen Ausbildungen absolviert würden und es keine „*schlechtere Ausbildung*“ für Ehrenamtliche Helfer gebe. Auch würden Helfer beider Gruppen zu jeder Zeit in den Einsatz gerufen, alle seien 24 Stunden einsatzbereit. Daher seien auch keine erheblichen Unterschiede in Kompetenz und Motivation zu erkennen.

Werden hingegen klare Unterschiede benannt, so zielen diese meist auf die Kompetenzen der Helfer, die zu unterschiedlichen Einsatzqualitäten führten. Die Einsatzqualität sei bei den Hauptamtlichen größer, weil man dort „*weiter denke*“ und andere Herangehensweisen pflege. Es ist die Rede vom Beruf gegenüber der Berufung. Der Ansatz der Ehrenamtlichen sei anders, weil es kein bezahlter Job sei. Hier wird zudem auf den rechtlichen Unterschied zwischen Haupt- und Ehrenamt hingewiesen. Besonders signifikant ist zudem, dass die Befragten die Konkurrenz zwischen Ehrenamt und Hauptamt zum Teil als Feindschaft wahrnehmen. So wird die „*hauptamtliche Wache als Feindbild der Ehrenamtlichen*“ bezeichnet.

Das Hauptamt wird als sehr erfahren in Bezug auf seine Aufgaben beschrieben. Gründe dafür seien der tägliche Einsatz, in dem Brände das Tagesgeschäft darstellten und die Arbeit in der hauptamtlichen Wache zu einem besonderen Arbeitsplatz machten („*kein Büroarbeitsplatz*“). Im Vordergrund stehe dabei aber immer, dass es ein Job sei, der der Existenzsicherung diene. Entstehende Überstunden beispielsweise

se würden nicht freiwillig geleistet, sondern müssten entsprechend entlohnt werden. Die Motivationen der Hauptamtlichen seien verschieden, so die Befragten. Neben der Existenzsicherung suchten viele Helfer das Erleben von Gemeinschaft und Kameradschaft im Hauptamt. Zudem sei bekannt, dass viele Hauptamtliche sich zusätzlich sehr aktiv im Ehrenamt engagierten.

Das Ehrenamt wird von den Befragten als „*bewundernswert*“ bezeichnet. Grund hierfür sei die Tatsache freiwillig eine Gefahr für den eigenen Leib und das eigene Leben einzugehen und 24 Stunden für das Ehrenamt bereit zu stehen, was von einer besonderen Einstellung zeuge und eine größere Motivation voraussetze. Altruismus sei unter den Helfern verbreitet. Jedoch seien die Helfer nicht täglich im Einsatz und hätten deshalb weniger Übung in ihren Aufgaben. Kritisch wird daher gesehen, dass Ehrenamtliche „*sich professioneller darstellen als sie seien*“, was sich darin äußern könnte, dass für ehrenamtliche Feuerwehren aus Dörfern ein Brand einem „*Weltuntergang*“ gleich komme.

Die Interviewten weisen darauf hin, dass gesellschaftliche Rahmenbedingungen zunehmende Herausforderungen für das Ehrenamt darstellten. Unter relativ aktuellem Bezug wird hier vermehrt der Wegfall der allgemeinen Wehrpflicht als Problem für das Ehrenamt erkannt, der den Mitgliederzulauf negativ beeinflusse. Weiterhin wird festgestellt, dass steigende berufliche Verpflichtungen zum einen die Ausübung ehrenamtlicher Tätigkeiten erschwerten, zum anderen ebenfalls die Anwerbung von Mitgliedern hemmten. Die Schaffung wirksamer Rahmenbedingungen sei zur Pflege des Ehrenamtes wichtig. Problematisch sei dabei die Attraktivitätssteigerung durch materielle Werte, da dies dem Kerngedanken des Ehrenamtes widerspreche.

Allerdings geben die Befragten zu bedenken, dass ein „*Wegfall des Ehrenamtes ... finanziell nicht zu bewältigen*“ sei. „*Ohne Ehrenamt könnten wir nichts*“ lautet die geteilte Meinung, nach der das Ehrenamt unverzichtbar für die untersuchte Gemeinde sei.

6.8.4 Bild Feuerwehr, Freiwillige Feuerwehr

Die Interviewpartner unterscheiden bei Fragen nach Eigenschaften und Motivationen von Feuerwehrkräften, nicht grundsätzlich zwischen freiwilligen und hauptamtlichen Kräften. So werden sie von den Befragten als „*technisch interessiert*“ und „*begabt*“,

als „*geschickt*“ und „*einsatzwillig*“ beschrieben. Der Feuerwehrmann wirke seriös, er sei ein „*Allrounder*“ der bereit sei Verantwortung zu übernehmen. Dafür ließe er alles stehen und liegen, denn er sei da, wenn er gebraucht werde. Dies gehe soweit, dass er bereit sei, „*untrainiert durchs Feuer zu gehen*“. Dazu wird kritisch geäußert, dass diese Hilfsbereitschaft zum Teil auch zu weit gehen könne. Untereinander seien die Feuerwehrkräfte ein „*kameradschaftlicher*“, „*raubeiniger Haufen*“, sie seien „*bodenständig*“ und hätten einen „*starken lokalen*“ Bezug.

Hieran können die Aussagen, wie die Feuerwehr innerhalb der Gesellschaft wahrgenommen wird angeknüpft werden. Die Interviewten geben an, dass es gerade im ländlichen Bereich „*zum guten Ton*“ gehöre, Mitglied der Freiwilligen Feuerwehr zu sein. Es seien daher oft Menschen, die am gemeinschaftlichen Leben teilhaben wollten und sich häufig in anderen ehrenamtlichen Bereichen ebenfalls aktiv engagierten. Oft sei die Entscheidung für die Freiwillige Feuerwehr eine Entscheidung für das ganze Leben.

Die Motivationen der Feuerwehrkräfte beschreiben die Befragten als verschieden. Grundsätzlich sei aber zunächst eine sehr hohe Motivation nötig, um sich überhaupt der Feuerwehr anzuschließen. Damit beziehen sich die Befragten darauf, dass sich die Kräfte in den Dienst anderer stellten und sich dabei Gefahren aussetzten. Der Gedanke des Helfens stehe immer im Vordergrund. Es wird darauf hingewiesen, dass gerade für junge Männer dies eine hohe Motivation sei, da sie „*Action*“ erleben möchten. Dies gelte aber in gewissem Maße für alle Kräfte, da ihnen Einsätze als Bestätigung ihrer Ausbildung dienten und damit sehr wichtig für ihre Motivation seien.

In explizitem Bezug auf die Freiwillige Feuerwehr stellen die Interviewpartner fest, dass die freiwilligen Hilfskräfte im Durchschnitt über die gleiche Kompetenz wie ihre hauptamtlichen Kollegen verfügten und sich nicht davor scheuten Verantwortung zu übernehmen. Kritik wird jedoch daran geübt, dass die freiwilligen Kräfte die Führungsrolle der hauptamtlichen als Vorteil sehen und akzeptieren sollten.

Einige Befragte stellen daneben fest, dass die Freiwilligen Feuerwehren sich mehr Unterstützung durch die Politik wünschten. Andere Befragte geben an, dass sie es für sie schwierig zu beurteilen sei, ob die Unterstützung ausreichend sei.

Ihr eigenes Verhältnis zur Feuerwehr sei geprägt durch den hohen Respekt vor der Aufgabe, die eine sehr anspruchsvolle Ausbildung erfordere. Man stelle fest, dass man motivierte Feuerwehrleute habe, ihnen eine gute technische Ausrüstung zur

Verfügung stelle und damit einen guten Standard schaffe, um die Sicherheit der Bürger zu gewährleisten. Bestätigt sehe man dies darin, dass man Anerkennung für die eigene Arbeit durch die Feuerwehr bekomme und dies von der guten Beziehung zur Feuerwehr zeuge.

Um die Sicherheit weiterhin zu gewährleisten, dürfe es keine Sparmaßnahmen geben. Es gebe über die Fraktionen hinweg keine Kontroversen über Feuerwehrrelevante Themen.

Die Kommunikation zwischen politischen Entscheidungsträgern und der Feuerwehr, so wird betont, sei abhängig von den handelnden Personen und deren persönlichem Verhältnis.

Ein wichtiger Faktor sei die Akzeptanz der Eigenständigkeit der Feuerwehr. Die Politik dürfe der Feuerwehr nicht ins Tagesgeschäft reinreden, also beispielsweise auf konkrete Einsatzmaßnahmen einwirken, damit die Selbstständigkeit der Feuerwehr als städtische Einrichtung gewahrt bleibe. Hieran schließe sich auch der Versuch von politischer Ebene an, eine stärkere Zusammenarbeit der Rettungsorganisationen zu fördern. Vor diesem Hintergrund werden Probleme v.a. zwischen dem Örtlichkeitsprinzip der Feuerwehr den nationalen Strukturen des THW gesehen.

6.8.5 Bild THW

Die Aussagen der Interviewten über das THW sind überwiegend durch den Vergleich zur Feuerwehr geprägt. Als Aufgaben des THW bezeichneten die Befragten die reine technische Hilfeleistung, technischer Dienst und Funk. Die Aufgaben lägen auf der Bundesebene und würden bei Einsätzen in Katastrophenfällen absolviert.

Unterschiede zwischen beiden Hilfsorganisationen werden in der technischen Ausstattung, die beim THW weit besser sei und der ganz anderen Ausbildung, die Spezialkräfte (THW) hervorbringe, gesehen. Da das THW anders organisiert sei, werde auch die Arbeit dort „*straffer*“ organisiert. Letztlich mache aber die Tatsache, dass das THW weniger Einsätze fahre als die Feuerwehr, einen signifikanten Unterschied aus.

Als Gemeinsamkeiten werden vor allem die Motivationen der Hilfskräfte angeführt. Diese seien letztlich die gleichen wie bei der Feuerwehr oder anderen Hilfsorganisationen. Der Kameradschaftssinn und das Miteinander spielten hier eine große Rolle.

Daneben habe in der Vergangenheit auch die Möglichkeit, den Wehersatzdienst beim THW zu leisten, eine Motivation dargestellt. Allerdings gelte das geringe Einsatzaufkommen für das THW als Haupt-Motivationsproblem der Helfer. Jedoch, so bemerken die Befragten, erfolge bei größeren Schadenslagen, so weit möglich, eine vermehrte Einbindung des THW durch die Nutzung von THW Einrichtungen (z.B. Beleuchtung) seitens der Feuerwehr.

Obwohl heute eine vermehrte Einbindung vor allem auf lokaler Ebene stattfindet, bestünden dennoch Schwierigkeiten bei der Einbindung des THW. Hauptgrund sei die Tatsache, dass das THW als Bundesorganisation nicht so zeitnah wie die Feuerwehr reagieren könne, da das THW eine Rückfallebene sei, die Vorlaufzeit benötige und die Eintreff- und Einsatzzeiten der Feuerwehr daher nicht eingehalten werden könnten. Aufgrund der Bundesstruktur sei die Hilfsorganisation örtlich anonymisiert und im Gegensatz zur Feuerwehr beispielsweise nicht in den Dörfern beheimatet, obwohl die Helfer des THW aus dem gesamten Kreisgebiet stammten. Eine Gefahrenabwehr „ad hoc“ sei daher nicht möglich, letztlich auch, weil jederzeit eine kurzfristige Heranziehung zu Bundes- oder Auslandseinsätzen, zu denen die Kräfte auch längerfristig freigestellt werden könnten, angeordnet werden könne. Auch eine feste Einplanung sei aus diesem Grund nicht möglich. So wie es früher nur Übungen und kaum Real-einsätze für die Helfer gab, fehlten auch heute noch gerade diese Einbindungen in bundesweites, wie lokales Einsatzgeschehen.

Jedoch gestalte sich eine noch stärkere Einbindung des THW auch insofern schwierig, da es rechtlich nicht möglich und die Frage nach der Einbindung des THW somit auch eine politische Frage sei.

6.8.6 Bild DRK

Wie schon bei den übrigen Hilfsorganisationen, beschreiben die Interviewpartner auch die Helfer des DRK als unterschiedlich. In der Charakterisierung wird vor allem der Vereins- und Gemeinschaftsaspekt stark hervorgehoben und betont. Die Helfer des DRK seien sehr engagiert, seien aber weder besser oder schlechter als Helfer der Feuerwehr oder des THW. Besonders signifikant scheine die Tatsache, dass in dieser Hilfsorganisation vermehrt junge Leute anzutreffen seien. Es wird jedoch darauf

aufmerksam gemacht, dass es durch ein sich gegenwärtig veränderndes Freizeitverhalten zu Nachwuchsproblemen komme.

Mit Blick auf die Motivation der DRK-Mitglieder gibt es verschiedene Meinungen. Einerseits hätten freiwillige Helfer beim DRK die gleichen Motivationen wie die Kollegen der Feuerwehr. Andererseits, geben die Befragten an, handele es sich um eine viel stärkere Überzeugung als bei der Feuerwehr und man sei beim DRK stärker mit dem Ehrenamt verwurzelt. Es wird hier von einer „*Lebensaufgabe*“ gesprochen. Man wolle jemandem helfen, der in Not sei. Daneben stellten die Ausbildung und das Bestreiten von Wettbewerben eine weitere Motivation dar.

Bei den Aufgaben des DRK sprechen die Interviewten von einem breiten Aufgabenspektrum. Innerhalb des Katastrophenschutzes liege die wesentliche Aufgabe in der Versorgung und dem Transport von Verletzten. Daher habe das DRK auch weniger Geräte als beispielsweise die Feuerwehr. Man habe den grundsätzlichen Gedanken, anderen Menschen zu helfen. Deshalb würden viele Arbeiten auf sozialen Feldern übernommen. Hier wird zum Beispiel „Essen auf Rädern“ und die Altenpflege benannt.

Über den eigenen Kontakt zum DRK berichten die Befragten, dass man sich auf Übungen begegne. Da es sich aber nicht um eine städtische Einrichtung handle, sondern eine private, habe man abseits der Übungen wenig Kontakt zu einander.

Es wird außerdem von Konkurrenz zwischen dem DRK und den Maltesern berichtet. Das Mitgliederstärkere DRK bezeichne die Malteser Hilfsorganisation als „*die Kleinen*“. Man versuche von Seiten der Politik her eine proportionale Aufstellung bei Einsätzen zu gewährleisten, um die Konkurrenz nicht zu fördern (Beispiel Frauenfußball WM 2011).

6.8.7 Bild Presse

Die Interviewten berichten über ihre Erfahrungen mit der Presse vielfach negativ. Sie üben Kritik an der Berichterstattung, die als unseriös bezeichnet wird, da oft eine schlechte Recherche komplexer Sachverhalte erfolge, was zu Falschdarstellungen in den Medien führe. Auch das „*Breittreten*“ negativer Meldungen in der Öffentlichkeit wird kritisiert. Die Befragten sprechen zudem von einer „*Tendenz zur Verrohung*“, die sich neben den Medieninhalten auch im Verhalten ihrer Vertreter äußere. Vor allem

private Medien „*setzten alles dran*“, hielten rücksichtslos die Kamera auf das Geschehen und erzeugten mit ihrem rücksichtslosen Verhalten Aggression bei den Hilfskräften. Die Interviewpartner sehen in diesem Wegfall von Distanz vielfach eine Problematik in der Vereinbarkeit mit der Menschenwürde. Hervorgehoben werden muss hier, dass dieses Verhalten explizit den privaten Medien zugeschrieben wird und man den öffentlich-rechtlichen Medien eine Achtung der Menschenwürde attestiert. Auch generell wird der Unterschied zwischen öffentlich-rechtlichen und privaten Medien und ihren Medienvertretern als „*sehr groß*“ bezeichnet. Dabei sei die Art der Berichterstattung sowohl abhängig vom Medium, als auch von den handelnden Personen, wobei professionelle Berichterstattung eigentlich immer die Grenzen wahre. Die öffentlich-rechtlichen Medien könnten sich aber die Sensationsgier, wie sie sich bei den privaten finde, nicht leisten. Nur eine Minderheit der Befragten gibt an, Sensationsgier sei auch den öffentlich-rechtlichen Medien zuzuschreiben.

In Bezug auf private Medien wiesen die Befragten in großer Mehrheit immer wieder auf die Bildzeitung hin, welche als „*starkes Medium*“ bezeichnet wird. Jedoch übt man Kritik an der Art der Pressearbeit der Bildzeitung und sehe keinen Nutzen für die Gemeinschaft.

Als Motivation für das Verhalten der Pressevertreter geben die Interviewpartner an, es gehe den Medien um Auflagensteigerung. Über private Medien wird die Aussage getroffen, dass eine Orientierung an der Einschaltquote stattfinde. Die Befriedigung der Sensationsgier führe zu einem hohen Interesse der Medien an „*Bad News*“ oder sogar der Lust, über Sensationen zu berichten. Der Verkauf von Sensationen erfolge hierbei vermehrt durch Freelancer. Außerdem wird davon berichtet, dass versucht werde, Feuerwehrmänner zur Informationsbeschaffung zu rekrutieren.

Trotz ihrer Kritik sprechen die Befragten aber auch von der Notwendigkeit der Pressearbeit. Die Pressefreiheit sei gegeben und der Bedarf an Pressearbeit und Nachrichten müsse gedeckt werden.

Obwohl der Sensationsjournalismus der lokalen Pressevertreter als abnehmend beschrieben wird, stelle die Eingrenzung von voyeuristischer und grenzüberschreitender Pressearbeit am Einsatzort weiterhin eine Herausforderung an die Akteursgruppen. Dies geschehe durch Einschreiten bei Fehlverhalten, welches letztlich auch zum Verweis von Journalisten von der Einsatzstelle führe. Dies sei umso notwendiger, da die Einsatzkräfte sonst keine Chance hätten, sich gegen rücksichtslose Pressearbeit zu

wehren. Es ist auch die Rede davon, den Medienvertretern auf die Finger zu schauen und ihnen „*das Handwerk [zu] legen*“, notfalls sogar durch Abschalten der Presse-schleife.

Diese letzte Konsequenz ergebe sich durch illegales Handeln der Presse bzw. einiger ihrer Vertreter. Aufgrund erschreckender Aktualität und Einsatznähe vermutet man, dass ein Abhören des Funk/Digitalfunk erfolge, welches illegal sei. In diesem Zusammenhang wird auch erneut auf die Freelancer hingewiesen.

Ebenfalls sehr kritisch beurteilen die Interviewpartner das steigende Aufkommen der Internetpresse bzw. der Internet-Nachrichtenportale, welche „*wie Pilze aus der Erde*“ sprössen. Auch diesen Medienvertretern wird eine rücksichtslose Berichterstattung attestiert, die Rede ist von einem neuen Maß unseriöser Berichterstattung und der negativen Qualität der Internetmedien und ihrer Vertreter, die alles im Internet veröffentlichten oder ihre Filme auch bei YouTube verkauften. Vermehrt wird hier Kritik an lokalen Internet-Nachrichtenportalen geübt, denen gegenüber die großen privaten Medienanstalten noch „*wie Gold*“ seien.

Über das eigene Verhalten gegenüber der Presse wurde angegeben, dass Öffentlichkeitsarbeit gelernt sein müsse und man „*Fingerspitzengefühl*“ dafür benötige. Weitere Aussagen sind, dass den Interviewpartnern persönliche Angriffe, die gegen sie stattfänden, egal seien.

6.8.8 Bild Betroffene

Was die Erwartung von Betroffenen an die Politik betrifft, gibt es zwei grundsätzliche Meinungen. Ein Teil der Befragten spricht davon, dass Betroffene im Moment ihrer Notsituation Hilfeleistungen erwarteten und zwar auch in Form konkreter Hilfe durch die Politik. Der andere Teil hingegen meint, Betroffene wollten in ihrer Situation „*in Ruhe gelassen werden*“. Hieran schließt sich das Bild an, nachdem in der Wahrnehmung der Bevölkerung das Erscheinen von Politikern an der Einsatzstelle als parteipolitisch beschrieben werde. Die Bevölkerung sei „*nicht dumm*“ und das „*Schöne Sprüche Reden*“ werde als Meinungsbildung und Klientelpolitik erkannt und sei in solchen Situationen unerwünscht. Im Kontrast dazu wiederum steht die Aussage, es sei den Betroffenen ein Anliegen, dass sich der Landrat persönlich um ihre Probleme kümmere und dies in der Regel zu positiven Reaktionen führe.

Über den Umgang mit Betroffenen herrscht bei den Interviewpartnern Einigkeit, lediglich einer der Befragten gibt an, keine Erfahrungen im Umgang mit Betroffenen zu haben.

Die Befragten ließen sich von den gleichen Handlungen und Prinzipien leiten. Hier gehe es darum, Mitgefühl auszudrücken und Trost zu spenden, weiterhin ein offenes Ohr zu haben und die Probleme der Betroffenen ernst zu nehmen. Dabei sei Ehrlichkeit ganz wichtig und Wahrhaftigkeit spiele eine große Rolle. Man müsse Hilfe anbieten und Hilfestellungen dann auch so weit, wie möglich, leisten. Damit nehme man auch den Einsatzkräften ein Stück weit die Arbeit ab.

Kritik üben die Interviewten jedoch daran, dass den Betroffenen zum Teil das Verständnis für Entscheidungen über Einsatzmaßnahmen fehle. Hier seien „*unangenehme*“ Entscheidungen, beispielsweise des Krisenstabes gemeint, die dem Gemeinwohl dienten und dabei individuelle Schicksale nicht berücksichtigen könnten (z.B. Teilgebiete bei Flut unter Wasser setzten, Haus kontrolliert abbrennen lassen etc.). Die Interviewpartner geben an, dass daher Transparenz in Bezug auf Entscheidungen geschaffen werden müsse. Man habe dabei auch auf die Einsicht der Betroffenen zu vertrauen und ein gegenseitiges Geben und Nehmen anzustreben. Allerdings müsse auch die Politik zugeben können, wenn eine Lage nicht beherrscht werde.

6.8.9 Bild Passanten

Die Befragten äußerten sich über das Erscheinen von Passanten an Einsatzstellen sehr umfangreich. Dabei zeichnen Sie ein überwiegend negatives Bild. Zunächst wird das Zuschauen von Passanten als allgegenwärtige Normalität empfunden. Es herrscht bis zu einem gewissen Grad Verständnis dafür, da es sich weitestgehend um die „*Befriedigung normaler menschlicher Neugier*“ handle. Differenziert wird hier aber deutlich zwischen verschiedenen Milieus. So wird beschrieben, wie in der Vergangenheit beobachtet werden konnte, dass die Anwohner in Dörfern vielfach Hilfe für Einsatzkräfte leisteten und sie zum Beispiel mit Lebensmittel und Getränken versorgten, anstatt teilnahmslos die Einsatzmaßnahmen zu beobachten. In Ballungszentren und Städten werde hingegen fast nur „*gegafft*“.

Dies werde von den Interviewpartnern moralisch verurteilt. Man ist sich einig, dass Schaulustige nichts am Einsatzort verloren hätten, vor allem wenn sie „*sich am Un-*

glück anderer weiden“ wollten. Dieses „Gaffertum“, die „Sensationslust“, der „Sensationstourismus“ und „Voyeurismus“ werden als abstoßend und nicht nachvollziehbar bezeichnet und finden kein Verständnis bei den Befragten, vor allem da es dabei immer wieder zu Behinderungen von Einsatzkräften komme. Oftmals erfolgten Störungen der Einsatzkräfte auch durch das Filmen der Ereignisse seitens der Passanten, was bei den Rettungskräften zu Aggressionen führe. Man sei daher der Meinung, nicht jeder sollte filmen dürfen. Generell sollten Schaulustige und Passanten die Rettungskräfte in Ruhe arbeiten lassen.

Dies nicht zuletzt, da gerade durch das Filmen, aber auch das Beobachten an sich, die Rettungskräfte erhebliche Mühe hätten, die Anonymität von Verletzten und Betroffenen zu wahren und deren Intimsphäre zu schützen. Es werde zunehmend schwieriger, den Schutz der Betroffenen zu gewährleisten, und die Verletzten selber hätten keine Chance, sich dagegen zu wehren.

Was die Möglichkeit der Unterbindung störender Handlungen durch Passanten angehe, so zeigen sich die Interviewpartner pessimistisch. Das Gaffertum sei „*nervig aber nicht zu verhindern*“. Man habe auch schon die Erfahrung gemacht, dass selbst weiträumiges Absperren zwecklos sei und nicht helfe, es zu verhindern.

Als Wunsch äußerten die Interviewten, dass eine vermehrte Hilfeleistung durch Unbeteiligte, anstelle des Beobachtens, begrüßenswert sei. Die Menschen sollten mehr mit anpacken, vor allem, wenn Not am Mann sei. Ansonsten solle man weitergehen und sich nicht an Einsatzstellen aufhalten. Allerdings geben die Befragten auch zu bedenken, dass viele Menschen einfach nur unsicher auf Extremsituationen reagierten. Dies sei auch ein Grund, der das Eingreifen durch Passanten hemme.

6.8.10 Fremdbild

Das Bild über die Unterstützung der Rettungsorganisationen durch Politik und Verwaltung ist als ambivalent zu bezeichnen. Zumeist wird die finanzielle Unterstützung als ausreichend oder gut beschrieben. Es überwiegen aber negative Stimmen, die vom „*Gefühl des Allein-Gelassen-Seins*“ oder davon, dass „*keine hundertprozentige Rückendeckung durch die Politik zu erwarten sei*“, berichten. Die Erfahrung habe gezeigt, dass Unterstützung meist nur moralisch sei und nur so lange bestehe, bis tatsächliche Kosten für die Kommune entstünden. Die verantwortlichen Politiker mach-

ten dann meist einen „Rückzieher“, sie versprechen mehr als sie einhielten. Auch Schirmherrschaften, die lediglich auf dem Papier existierten aber keine praktischen Konsequenzen hätten, werden kritisch gesehen. Bei den Rettungsorganisationen äußert man sich aber positiv über diejenigen Politiker, die „mit dem Herzen“ dabei seien und engen Kontakt zu den Rettungskräften pflegten.

Leere Versprechungen und Lippenbekenntnisse werden also kritisiert, weil deren Intentionen ausschließlich der eigenen Inszenierung oder der der Partei dienen. Lob und Dank für die Arbeit der Rettungskräfte werden entsprechend als berufliche Pflicht der Politiker gesehen. Sie müssten sie zum Ausdruck bringen, da sie dadurch ihre Anerkennung vor allem gegenüber dem Ehrenamt zeigten, das immense Kosten einspart und entscheidend zur Sicherheit beiträgt. Obwohl, wie erwähnt, die Beschaffungssituation in der Kommune als ausreichend beschrieben wird, solle sich die Akzeptanz der Politik für die Freiwillige Feuerwehr noch stärker in der Beschaffung neuer Geräte und Maschinen etc. niederschlagen, so eine Forderung.

Kritisch werden auch die Besuche durch Politiker in den Gerätehäusern gesehen, wenn diese als für die Medien organisiertes Ereignis stattfinden und die Rettungsorganisationen dadurch für politische Machtspiele genutzt würden. Vor allem die Feuerwehr solle parteipolitisch unabhängig sein. Auch das dabei häufig erfolgende Loben der Rettungskräfte wird nicht immer positiv beurteilt. Einerseits trage es zwar zur Motivation der Helfer bei, andererseits sei es jedoch häufig zu „überschwänglich“ und „unangemessen“.

Auch die Einsatzbesuche, die zwar heute schon seltener als früher erfolgen, werden sowohl positiv als auch negativ aufgefasst. Sie sind gerne gesehen, insofern informierende oder helfende Absichten damit verbunden seien. Erscheine man aber als Wichtigtuer „mit der Presse im Schlepptau“, werden die Besuche als „störend“ oder „stressig“ empfunden, da meist eine intensive Betreuung notwendig sei.

Es herrscht bei den Rettungskräften der Eindruck, dass neben oder aufgrund eines fehlenden Interesses politischer Vertreter, diese häufig einfach „keine Ahnung“ von den Strukturen und Funktionsweisen bzw. den Belangen der Organisationen hätten, obwohl diese die relevanten Entscheidungen treffen müssten. Daher herrschen Zweifel darüber, ob sich die politischen Vertreter überhaupt ihrer Verantwortung bewusst seien.

Gerade auch die Bevölkerung erkennt das Verhalten der Politiker als kritisch. Zwar meinen die Befragten, dass es in Deutschland eine „*relativ gute Versorgung*“ gebe, die Unterstützung der Rettungskräfte durch die Politik „*daher nicht so schlecht sein*“ könne, doch die damit verbundene Selbstdarstellung der politischen Ebene wird dennoch nur als zu „*Promotionszwecken für Wählerstimmen*“ gesehen.

6.9 Interviewgruppe: Medienvertreter

6.9.1 Soziodemografie

Die zehn Befragten der Gruppe Medien setzen sich aus neun Männern und einer Frau zusammen. Das Durchschnittsalter beträgt 45 Jahre. Bei der Auswahl der Medienvertreter wird insbesondere darauf geachtet, dass alle relevanten Massenmedien vertreten sind und die Interviewten mit den relevanten Gruppen beruflich in Kontakt stehen. Interviewt werden daher ein Fernsehredakteur, zwei Zeitungsredakteure, drei Radioredakteure, drei Freelancer aus dem Bereich Fotografie/Video/Web und der Pressereferent der Stadt Siegen. Blickt man auf die Schulabschlüsse, so schlägt das Pendel deutlich zu den höheren Schulabschlüssen aus: Abitur 7, Fachabitur 1, Realschule 2. Alle Befragten stammen aus Siegen oder der näheren Umgebung.

6.9.2 Selbstbild

Im Selbstverständnis der Befragten zeigt sich das eigene Bild positiv besetzt. Die Medienvertreter gehen vom Interesse und der Neugier als anthropologischer Konstante aus.

Die Berichterstattung im Blaulichtbereich wird von einigen der Interviewpartner auch als „*anrühlich*“ beschrieben. Unter den Befragten war es nicht eindeutig, ob eine Nachricht emotionalisierend sein sollte oder nicht. Diese Art der Pressearbeit tendiere immer zum Voyeurismus, den man aber eigentlich ablehne. Wichtig, so sind sich aber die meisten Pressevertreter einig, sei eine menschliche Ebene in den Berichten, da sie für die Rezipienten von Interesse sei. Dazu erzähle man die Geschichten zwar so nah wie möglich am Einzelfall, versuche dabei aber den notwendigen Respekt vor

den Betroffenen und Angehörigen erkennen zu lassen. Wichtig ist den Medienvertretern, nicht das Schicksal zu betonen und nicht in einen Bild-Zeitungsstil zu verfallen. Diese Aussagen stehen im Einklang mit dem Vergleich der eigenen Arbeit zu den großen Medienhäusern wie Bild-Zeitung, RTL, RTL2, Sat1 und Pro7. Sie werden durchweg von allen als Boulevardmedien bezeichnet, deren Stil, die Abbildung von Rettungsmaßnahmen z.B., man für sich ablehne. Insbesondere die Bild-Zeitung wird immer wieder als Negativbeispiel hervorgehoben, der Rügen des Presserates egal seien und die nach „*dem Prinzip der verbrannten Erde*“ arbeite, da Rettungskräfte immer wieder instrumentalisiert würden. Dies sei, so einer der Befragten, eine Praxis, die letztlich das Bild der Medien nachhaltig beeinflusse und das Vertrauensverhältnis zu den lokalen Medien störe. Ein anderer Befragter sagt aber auch, dass man am Verhalten der Bild-Zeitung sehen könne, was eigentlich alles in der Berichterstattung möglich sei.

Man selbst sei sich der eigenen Verantwortung bewusst und versuche, die Stärken der klassischen Medien („*analytisch sauber*“ zu arbeiten und „*interessante Geschichten*“ zu berichten) für sich zu nutzen. Die öffentlich-rechtlichen Medien wirkten seriöser, und nicht reißerisch, sie werden auch als die „*ordentlichen Medien*“ bezeichnet. Die Grenzen des eigenen Handelns beschreiben alle befragten Medienvertreter an den Stellen, an denen sie z.B. die Einsatzkräfte behinderten. Deshalb versuche man, sich unaufdringlich und zurückhaltend zu verhalten. Zudem vermeide man es, Bilder von Opfern, Blut oder Nummernschildern abzubilden, die aber, wie aus den Aussagen der Rettungskräfte hervorgeht, doch zumindest immer wieder fotografiert werden. Gerade mit Blick auf die Auswahl von Inhalten denke man auch an minderjährige Rezipienten. Weitere handlungsleitende Prinzipien seien Objektivität und der Dokumentationscharakter in den Berichten, die von Wahrheit und ohne reißerische Übertreibungen geprägt sein sollten. Zudem würden keine Passanten oder Betroffene sowie beliebige Rettungskräfte befragt.

Das Bild, das die Presse über sich bei den Rettungskräfte vermutet, kann als ambivalent bezeichnet werden. Einerseits glauben die Befragten, dass die Presse kein gutes Image bei den Rettungskräften habe, sie häufig „*genervt*“ seien von den Anfragen der Medien und man sie als „*Störenfried*“ oder „*Störfaktor*“ am Einsatzort wahrnehme. Wie aber auch schon weiter oben beschrieben, wisse man um die gegenseitige Abhängigkeit, so dass man sich in einem partnerschaftlichen Verhältnis zueinander

sehe. So führen die inzwischen existierenden persönlichen Bekanntschaften zu einem vertrauensvollen Verhältnis und einer hohen gegenseitigen Wertschätzung.

Als Aufgaben der Medien markieren die Pressevertreter Inhalte im Vorhinein zu filtern, zusammenzufassen, zu analysieren und werten. Dabei müssten Handlungslinien sichtbar gemacht und Gesamtzusammenhänge aufgezeigt werden. Letztlich gehe es auch darum, die Öffentlichkeit schnell über Ereignisse zu informieren.

Dabei befinde man sich auch in einer regionalen Konkurrenzsituation zwischen öffentlich-rechtlichen Medien, Webmedien, und privaten Anbietern sowie dem Print- und Hörfunkbereich. Die Zahl der Medien habe in den letzten Jahren stark zugenommen, weshalb auch der Umgang unter den Medienvertretern härter geworden sei. Darüber hinaus bedeute das Internet eine immense Geschwindigkeitszunahme bei der Verbreitung von Nachrichten, die das Arbeiten entscheidend erschwere. Insbesondere die in der Region aktiven Freelancer, die auch von ihren Kollegen als „spezielle Typen“ beschrieben werden, fielen durch ihr härteres Vorgehen auf. Einerseits könne man es verstehen, da sie davon leben müssten und je toller bzw. dramatischer die Aufnahmen seien, desto mehr könnten sie verdienen. Entsprechend übertrieben sie auch häufig in ihren Berichten die Angaben über z.B. die Betroffenen oder Geschehnisse, so dass diese immer durch Rückfragen bei den zuständigen Behörden überprüft werden müssten. Andererseits empfinden manche der Befragten das Verhalten auch als gänzlich unangemessen, da sich die Freelancer häufig zu dicht am Einsatzgeschehen befänden. Bilder, wie sie z.T. von Freelancern gemacht würden, fänden keine Abnehmer und dienten lediglich der eigenen Sensationsgier und „Selbstbefriedigung“. In diesem Zusammenhang ist auch die Bezeichnung „spezielle Typen“ für die Freelancer gefallen. Sie würden sich immer mit dem Leid anderer beschäftigen, was auf Dauer eine „psychische Belastung“ bedeute, die sie „zynisch“ werden lasse und „Schäden“ nach sich zöge.

Auch die zahlreichen Internetportale mit Blaulichtinhalten würden von den anderen Medien genau beobachtet. So gebe es Webportale, die durchaus die von der Feuerwehr gesetzten Grenzen überschritten.

6.9.3 Bild Feuerwehr

Das allgemeine Verhältnis von Presse und Feuerwehr wird aus Sicht der Presse als gut beschrieben. So sei der Umgang mit der hauptamtlichen Feuerwehr inzwischen Routine. Hingegen merke man bei den Freiwilligen Feuerwehren ein zurückhaltenderes Verhalten. Sie seien ungeübt, unsicher und vorsichtiger mit ihren Aussagen. Als Grund dafür identifizieren die befragten Medienvertreter die geringere Einsatzhäufigkeit und die daraus resultierende geringere Erfahrung im Umgang mit der Presse. Gut sei das Verhältnis auch, da man sich der gegenseitigen Abhängigkeit bewusst sei – so sei die Presse einerseits auf die Informationen der Feuerwehr angewiesen und andererseits sei die Feuerwehr auf die Presse angewiesen, wenn es z.B. darum gehe, die Bevölkerung vor Gefahren zu warnen. In solchen Fällen, so beschreiben die Pressevertreter, gehe man auch bewusst auf die Wünsche der Feuerwehr ein.

Das eigene Verhalten der Pressevertreter wird von allen Befragten als zurückhaltend eingestuft, da man sich auch an die Verhaltensvorgaben der Feuerwehr halte. Zudem wisse die Feuerwehr, dass die Presse bestimmte „No-Goes“ habe, so würden z.B. keine Opfer abgebildet. Man sei sich auch darüber im Klaren, dass man bei eigenem Fehlverhalten nicht mit kooperativem Verhalten der Feuerwehr rechnen könne.

Als problematisch schilderten einige der Pressevertreter die Informationspraxis der Feuerwehr, die ihnen wie „gespielte Geheimniskrämerei“ vorkäme. Daher sei die Feuerwehr selbst schuld daran, wenn man in bestimmten Situationen hartnäckig bleibe oder sich einen anderen Ansprechpartner suche. Zudem sei das Fachvokabular der Feuerwehr schwer verständlich und müsse immer erst für die Rezipienten „übersetzt“ werden. Darüber hinaus fehle der Feuerwehr das Verständnis für interessante („menschelnde“) Nachrichten, i.S.v. human interest-Themen.

Als mögliche Ansprechpartner benennen die Pressevertreter die Einsatzleiter bzw. die Personen im Einsatzleitwagen, aber auch Leitstellenmitarbeiter und Pressesprecher werden genannt. Beim Einsatzleiter sei man sich jedoch im Klaren darüber, dass dieser aufgrund seiner Funktionen nur ein eingeschränktes Zeitkontingent habe. Als sehr positiv wird die Einführung eines Pressesprechers bei der Feuerwehr und vor allem auch bei kleineren Freiwilligen Feuerwehren beschrieben, da dieser das Verständnis und das Wissen habe, wie die Presse arbeite. Ein Pressesprecher verstehe z.B. den Zeitdruck der Medienvertreter etwa mit Blick auf Nachrichtensendungen

besser und sei eher dazu bereit, noch ein kurzes Interview zu geben. Man erwarte von einem Pressesprecher offene und wahre Angaben zu den Ereignissen und auf die gestellten Fragen.

Gute Pressearbeit zeichnet sich für die Interviewpartner der Medien darin aus, dass es z.B. über viele Jahre ein und denselben Pressesprecher gebe, denn dies ermögliche den Aufbau persönlicher Beziehungen. Auch ein Pressesprecher, der bereits bei den Medien gearbeitet habe, sei positiv zu bewerten, da er z.B. das notwendige Verständnis für die Prozesse und Arbeitsweisen der Medien besitze. Das Schreiben und Verschicken von Text- und Bildmaterial durch die Organisationen wird auch als professionell herausgestellt, da dies die Arbeit erleichtere.

Das Bild auf die Feuerwehr wird von den befragten Pressevertretern nicht immer eindeutig in hauptamtliche und Freiwillige Feuerwehr differenziert. Als einziges Unterscheidungsmerkmal zwischen hauptamtlicher und Freiwilliger Feuerwehr wird die geringere Routine genannt. Mit Blick auf die Presse wirken die Mitglieder der Freiwilligen Feuerwehr häufig unsicher, da sie nicht wüssten, was sie sagen dürften. Die Freiwillige Feuerwehr erscheine häufig eine Freizeitgestaltung. In diesem Zusammenhang wird auch auf den häufig anzutreffenden Alkoholkonsum in der Freiwilligen Feuerwehr verwiesen.

Generell werden als Motive, zur Feuerwehr zu gehen, das „Vereinsleben“ und die „Kameradschaft“ genannt. Aber auch „helfen wollen“ und „Abenteuerlust“ werden aufgezählt. In diesem Zusammenhang wird auch das „mit Blaulicht und Martinshorn“ durch die Stadt Fahren als Motivation angeführt.

Der Feuerwehrmann selbst wirke auf die Pressevertreter „seriös“, „bodenständig“, „ernsthaft“ und „engagiert“. In den letzten Jahren seien auch die Anforderungen an die Feuerwehr gestiegen, die auch eine zunehmende Spezialisierung erfordere. Während die älteren Feuerwehrleute teilweise nicht mehr so fit wirkten, erschienen die jüngeren häufig „übermotiviert“ und wollten die „Feuer alleine löschen“. Zudem träten die Feuerwehrmänner auch nicht als „Helden“ auf. Man wisse z.B., dass jüngere Feuerwehrmänner möglichst langsam an die schlimmen Ereignisse herangeführt würden, weshalb die schweren Einsätze zumeist von den Älteren abgearbeitet würden. Doch auch sie hätten Probleme, das Erlebte zu verarbeiten, was man daran merke, dass auch Feuerwehrmänner weinten.

Mit Blick auf die Presse und die Informationsweitergabe wird der Feuerwehrmann als „*skeptisch*“ bzw. auch „*kritisch*“ und „*zurückhaltend*“ beschrieben – er sei nun einmal „*keine Plaudertasche*“.

6.9.4 Bild THW

THW und Feuerwehr liefen aneinander vorbei, so das Bild der Medienvertreter zum Verhältnis von THW und Feuerwehr. Der Einsatz des THW beschränke sich im Wesentlichen auf Großschadenslagen, wie z.B. Kyrill. Zwar übe das THW sehr viel, doch habe es eigentlich so gut wie keine Einsatzroutine. Zum Teil können die Befragten gar keinen Einsatz des THW aus den letzten Jahren nennen.

Das THW wird aber als professionell und kompetent angesehen. So sei man noch spezialisierter als bei der Feuerwehr und vergleichbar „*techniklastig*“. Dabei sei aber das Leistungsspektrum zwischen den einzelnen THW-Ortsverbänden aufgeteilt. Die Strukturen des THW seien mit denen der Bundeswehr vergleichbar. Während aber einige der Pressevertreter meinen, das THW übernehme dann, wenn die anderen nicht mehr weiter wüssten, meint ein anderer Interviewpartner: „*Die braucht man nicht wahrnehmen, die spielen nur eine untergeordnete Rolle.*“

Als Fähigkeiten des THW werden z.B. Brückenbau und Abstützarbeiten genannt. Aber auch das Abschleppen von LKWs und das Verteilen von Tee im Winter gehörten zu den Aufgaben des THW. Die Motivationen, sich im THW zu engagieren, reichen von „*helfen*“ über das Interesse an Technik bis hin zur Möglichkeit des Ableistens des Wehersatzdienstes. Dabei seien die THW-Helfer von der Wichtigkeit ihrer Aufgabe fest überzeugt.

Das Verhältnis zur Presse beschrieben die befragten Medienvertreter als unkompliziert. So träten sie z.B. bei öffentlichen Ereignissen (Stadtfesten etc.) oder bei der Übergabe neuer Fahrzeuge kompetent und wissend auf.

6.9.5 Bild DRK

Viele der Interviewpartner sagen, dass sie wenig Kontakt zum DRK hätten. Entsprechend sind die Aussagen zum DRK auch nicht sehr reichhaltig.

Im Vergleich zur Feuerwehr habe das DRK weniger dramatische Einsätze, da sie nur hinzugerufen würden und dann ohnehin „*immer hinten an*“ stünden. Trotzdem seien

die DRK-Helfer mit viel Einsatz dabei, was sich in beständigen Fort- und Weiterbildungen niederschlägt. Teilweise träten die DRK-Helfer aber auch zu extrovertiert auf. Ein Interviewpartner meint in diesem Zusammenhang: die DRK-Helfer *„nehmen sich oft wichtiger als sie sind.“* Im Einsatzgeschehen erschienen die DRK-Helfer aber ruhig, konzentriert und routiniert.

Die Pressevertreter wissen auch, dass das DRK von Spenden lebe und zum Großteil aus ehrenamtlichen Kräften bestehe, weshalb es auf positive PR angewiesen sei. Dies zeige sich beispielsweise in der professionellen und offensiven Pressearbeit des DRK. Das DRK sei *„oft nur mit positiven Themen in der Presse.“* Was als positiv bewertet wird, ist der seit vielen Jahren gleiche Pressesprecher des DRK.

Die Motivation, zum DRK zu gehen, liege darin, anderen Menschen zu helfen. Aber auch die medizinische Ausbildung und die Vermeidung der Wehrpflicht werden als Gründe angeführt. Zudem sei es ja eine *„sinnvolle Freizeitbeschäftigung“*, bei der viele hofften, dass sie ihr ehrenamtliches Hobby auch zum Beruf machen könnten.

6.9.6 Bild Politik

Die Interessen der Politik, sich bei Großschadensereignissen zu zeigen, lägen einerseits in der Absicht, sich als *„Macher“* darstellen zu können, und andererseits darin, sich über das Schadensereignis zu informieren, um auf die Fragen der Presse und in den Gremien antworten zu können. Ebenso habe die Politik aber auch die Aufgabe, die Bevölkerung zu beruhigen, da insbesondere einige politische Ämter auch eine *„Autorität“* für die Bevölkerung darstellten.

Das Verhältnis von Politik und Medien wird von den Pressevertretern differenziert betrachtet. Man sei *„gerne dazu bereit die Selbstdarstellung [der Politiker] zu unterstützen“*, doch erwarte man im Gegenzug die Wahrheit auf gestellte Fragen. Vertuschungsversuche seien zunehmend schwerer, vor allem weil die Zahl der Medien in der Region stark zugenommen habe. Die Angst vor Entlarvung der nur zum Eigennutz benutzten Lügen oder *„Sonntagsreden“* habe unweigerlich den Rücktritt zur Folge. Daher sei die Ausnutzung der *„PR-Nummer“* durch die Politiker heute auch seltener geworden.

Das Verhältnis von Politik und Ehrenamt beurteilen die Pressevertreter eher kritisch. Während die Politik zwar voll hinter den Rettungskräften stehe, scheine doch

„manchmal die Wertschätzung für das Ehrenamt zu fehlen“. Auch seien der Politik die gemachten Einsparungen durch die Ehrenämter offenbar nicht klar genug. So meinen einige der Befragten, dass mehr Unterstützung von Seiten der Politik möglich wäre. Auch scheine die Politik den Beschaffungswünschen der Feuerwehren nicht immer zu vertrauen, weshalb es z.T. schwierig sei, neues Material zu beschaffen. Andere hingegen verweisen auf die „leeren Kassen“ und darauf, dass die Politik alles versuche, „was möglich sei“.

6.9.7 Bild Betroffene

Man geht davon aus, dass die Rettungskräfte darauf geschult seien, die Betroffenen von der Presse abzuschirmen. Daher sei es manchmal schwer, Interviews zu bekommen. Bei der Beurteilung der Betroffenen unterscheiden manche der Befragten, ob es sich nur um einen Sachschaden oder auch um einen Personalschaden handelt. Insofern es nur um einen Materialschaden gehe, könne man von „Happy-End-Geschichten“ reden, bei denen Interviews mit den Betroffenen gemacht werden könnten. Bei Personenschäden versuche man Interviews bzw. das sog. „Witwen-Schütteln“ zu vermeiden. Interviewanfragen mit Betroffenen erfolgten für einige der Pressevertreter immer nur über die Einsatzkräfte. Sollten diese die Interviews ablehnen, nötige man diese auch nicht, etwas zu sagen.

Im Umgang mit den Betroffenen, meinen die Medienvertreter, sei es wichtig, ihnen das Gefühl zu geben ernst genommen zu werden bzw. nicht herablassend behandelt zu werden.

Die Reaktionen der Betroffenen auf die Presse seien stark unterschiedlich: sie reichten von sehr emotionalen Verhaltensweisen wie z.B. auch Aggressivität bis hin zu Erzählfreudigkeit oder vollkommener Verschlussenheit. Manchmal redeten sich die Leute auch ihre Erlebnisse von der Seele, so dass hier von einer Katharsis-Funktion gesprochen werden könne. Dies gehe z.T. so weit, dass man die Interviewpartner vor sich selbst schützen müsse.

Reaktionen von z.B. Nachbarn reichten von „scheinheiligen“ Antworten, nach dem Motto: „das haben wir schon immer geahnt“ bis zur erzählfreudigen Reaktionen, weil man ja in die Medien komme.

6.9.8 Bild Passanten

Im Vergleich zu den Passanten sei man aus beruflichen bzw. professionellen Gründen an einem Einsatzort. Dabei stelle der Journalist die Fragen, die den „Gaffer“ interessierten. Einige der Medienvertreter äußerten auch ihr Unverständnis für das Fotografieren und Filmen von Passanten, zumal sie sich auch teilweise zu dicht am Geschehen befänden. Diese Inhalte, die dank der modernen Medientechnologien heute von jedermann, aber zumeist von jüngeren, produziert werden könnten, würden den Medien inzwischen auch zum Kauf angeboten, wobei bei den befragten Medien die Frage des Umgangs mit diesen Angeboten noch nicht geklärt sei. Bisher lehne man diese Inhalte zumeist ab. Man sei sich aber der Situation bewusst, dass es auch Medien, wie z.B. die Bild-Zeitung gebe, die über die Bild-Leserreporter ein solches Verhalten der Passanten noch förderten. Man gehe bei diesem Thema auch von einem langfristigen Trend aus. Ein entscheidendes Motiv für dieses Verhalten sei der Zeit- und damit auch der Kostenvorteil, da sich die Passanten sehr viel schneller als jeder professionelle Reporter am Einsatzort befänden.

Es wird auch gesagt, dass man als Pressevertreter von den anwesenden Passanten als Papparazzi bezeichnet werde. Dabei sähen sich die Interviewpartner nicht als Papparazzi, denen es nur auf das entscheidende Bild ankomme, sondern als Journalisten, die über die Geschehnisse berichten wollten. Einige der Befragten differenzieren die Passanten in „Gaffer“ und „Augenzeugen“. Während die Gaffer als „*sensationsgierig*“ bezeichnet werden, seien die Augenzeugen auch gut für O-Töne und Zusatzinformationen über das Ereignis oder die Betroffenen. Interessant ist die Meinung eines der Befragten, der sagt, dass es „*noch mehr Schaulustige*“ gebe, wenn man nicht über die Einsätze berichte. Dass es ein öffentliches Interesse an diesen Themen gebe, zeige sich ja z.B. auch an den Zugriffszahlen auf Artikel sowie durch die stark wachsenden Videoportale im Internet. Gerade bei letzteren sehe man aber ein Problem durch die Anonymität, die die Besucher dieser Seiten zu z.T. auch unpassenden Kommentierungen verleite.

6.9.9 Fremdbild

Vor allem bei den Rettungsorganisationen lässt sich eine komplizierte Stimmungslage zur Presse nachzeichnen. Allgemein werden Berichte über die eigene Arbeit als Zei-

chen der Anerkennung der eigenen Leistungen verstanden und dienen sowohl der Motivation der Helfer als auch der Werbung für die eigene Organisation (z.B. für neue Mitglieder).

Auch wenn die Zusammenarbeit mit der regionalen Presse sich in den letzten Jahren stark verbessert bzw. professionalisiert habe und als grundsätzlich problemlos beschrieben wird, beklagen doch alle Rettungsorganisationen, die bewusst oder unbewusst erfolgenden Falschdarstellungen, trotz zum Teil intensiver Pressearbeit seitens der Organisationen. Kritisiert wird weiterhin von allen Rettungsorganisationen außer der hauptamtlichen Feuerwehr, dass die letztgenannte in der Berichterstattung häufig zu sehr im Vordergrund stehe und/oder keine klare Trennung bzw. Zuordnung der an Einsätzen beteiligten Helfer der verschiedenen Organisationen stattfinde. In einigen Interviews, z.B. auch der politischen Ebene wird gesagt, dass man teilweise den Eindruck habe, dass die Pressevertreter kompliziertere Sachverhalte überhaupt nicht mehr vernünftig recherchieren. Auch eine grundsätzliche Skepsis gegenüber den Pressevertretern wird immer wieder betont, da man nicht wisse, welche Absichten die Presse mit ihren Fragen verfolge.

Neben den Vertretern, die sich an Absprachen hielten und festgelegte Grenzen wahrten, fielen vor allem die Freelancer mit ihrem „aggressiven“, „skrupellosen“ und „menschenverachtenden“ Verhalten auf. Es ist bekannt, dass deren Bildmaterial zum Teil gar nicht zu monetisieren sei, so dass man hinter dem Verhalten am Einsatzort privat-voyeuristische Motive vermutet. Das Verhalten der Freelancer führe immer wieder zu Behinderungen von Rettungskräften am Einsatzort, was in höchstem Maß kritisiert wird.

Darüber hinaus seien durch das aggressivere Verhalten unangenehm auffallende Pressevertreter zumeist von überregionalen und privaten Medienhäusern, wie z.B. RTL, Sat1, Pro7 sowie die Nachrichtensender N24 und N-TV oder auch die Bild-Zeitung. Diese arbeiteten zum Teil sogar mit Richtmikrofonen, um noch entfernte Unterhaltungen mitschneiden zu können. Als Motivation der privaten Presse wird neben der Erfüllung der Informationspflicht, immer wieder „die Quote“ vermutet. Um diese zu erfüllen, sei man auf „Effekthascherei“ und „spektakuläre Bilder“ aus und veröffentliche Bilder z.B. von Toten, Verletzten und weinenden Angehörigen. Diese Praxis wird als „zunehmend moralisch verwerfliches Verhalten“ bezeichnet.

Generell wird dabei stark zwischen den öffentlich-rechtlichen und privaten Medien unterschieden. Man erkennt zwischen beiden einen sehr großen Unterschied in Inhalt und Qualität, sieht aber die „*Tendenz zur Verrohung*“ als Medienübergreifendes Phänomen. Trotz aller Kritik wird die Notwendigkeit der Pressefreiheit betont. Man versuche, die Arbeit der Presse und die Berichterstattung zu verbessern, indem man der Presse heute mehr Informationen zukommen lasse und jederzeit als Ansprechpartner zur Verfügung stehe.

6.10 Interviewgruppe: Bevölkerung

6.10.1 Soziodemografie

In der Gruppe der Bevölkerung werden sieben Personen befragt. Das Durchschnittsalter der Befragten liegt bei 27 Jahren. Dieses im Vergleich zu den anderen Gruppen deutlich niedrigere Durchschnittsalter ergibt sich dadurch, dass allein vier Personen noch Studierende sind. Die anderen Personen sind Angestellte und Selbstständige. Die Gruppe der Befragten setzt sich aus sechs Männern und einer Frau zusammen. Alle Interviewpartner haben Abitur. Fünf der Befragten kommen aus Nordrhein Westfalen und eine Person jeweils aus Niedersachsen und Sachsen.

6.10.2 Selbstbild

Die Befragten geben offen an, selber als Schaulustige oder „Gaffer“ Einsatzgeschehen verfolgt zu haben. *„Man gehört häufig selber dazu, da muss man sich nichts vormachen“*. Allerdings geben die Befragten zu bedenken, dass zum einen die Signale der Einsatzkräfte (Martinhorn und Blaulicht) Aufmerksamkeit auf sich zögen und man zum anderen gerade in solchen Situationen die Gefahr für einen selber einschätzen müsse. Das *„gaffen“* diene also dem eigenen bzw. möglicherweise dem Schutz anderer. Die eigene Anwesenheit habe auch keinen Einfluss auf die Einsatzkräfte, so lange man ihnen nicht im Weg stehe. Jedoch sei dies zu oft der Fall, weil manchen Passanten die Sensibilität für solche Situationen fehle.

6.10.3 Bild Ehrenamt/Hauptamt

Die Interviewpartner geben zu der Frage nach ihrem Bild zu Haupt- und Ehrenamt vor allem Antworten, die die Unterschiede thematisieren, besonders in Bezug auf die Professionalität der Feuerwehr innerhalb des Einsatzgeschehens. Jedoch sind sich die Interviewten nicht immer ganz sicher in ihren Aussagen. So wird angegeben, man wisse gar nicht ob und welche Ausbildung das Ehrenamt erhalte. Andere Befragten geben an zu wissen, dass auch das Ehrenamt für die gleichen Aufgaben wie das Hauptamt geschult werde, wobei das Hauptamt dennoch eine fundiertere Ausbildung erhalte. Mehr Professionalität sei vor allem auch dadurch gegeben, dass das Hauptamt tägliches Training habe und dadurch die Routine höher sei. Die Hauptämtler seien zudem *„von ihrer Professionalität überzeugt“*. Auch die *„Kommunikationsprozesse seien gerader“* durch die häufige Zusammenarbeit der Kollegen, sowohl innerhalb der Feuerwehr, als auch gegenüber anderen Rettungsorganisationen und der Polizei. Einige der Befragten meinen, die Ehrenämtler könnten eventuell gleichwertige Arbeit leisten und *„machten so gut sie könnten“*. Das geringe Einsatzaufkommen für das Ehrenamt könne aber dazu führen, dass Ehrenämtler ihre Mithelfer im Einsatz nicht kennen und daher die Arbeiten nicht so routiniert ablaufen könnten.

Die Interviewpartner sprechen in Bezug auf das Ehrenamt immer wieder von einem Hobby. Davon sei dann die Rede, wenn es nicht zu einem Einsatz komme und andere Tätigkeiten wie Wartungsarbeiten, Übungen oder Vereinsfeste abgehalten würden. Andere Befragte sind der Meinung, die Bezeichnung Hobby *„sei für das Ehrenamt zu wenig“*. Man sehe bei Freunden und Bekannten, die z. B. Mitglied einer Freiwilligen Feuerwehr seien, sehr deutlich, wie ernst sie ihre Aufgabe nähmen, da sie mit Stolz ihr Alarmierungsgerät bei sich trügen, um jederzeit in den Einsatz gerufen werden zu können. Von den Befragten wurde aber auch angegeben, dass man kein Wissen darüber habe, wie oft Freiwillige Feuerwehren tatsächlich im Einsatz seien.

Die Vereinbarkeit von Ehrenamt und Beruf wird von den Befragten ausgiebig thematisiert. Ehrenamtliches Engagement bzw. Mitgliedschaft in einer Rettungsorganisation sei vor allem eine Zeitfrage. Ließe sich der Beruf auf täglich 8 Stunden begrenzen, sei *„viel Ehrenamt möglich“*. Seien allerdings viele Überstunden zu leisten und dazu familiäre Verpflichtungen gegeben, könne das *„Ehrenamt nur ein kleines Hobby“* darstellen. Auch Personen in Führungspositionen hätten sicher wenig Zeit für ehrenamt-

liche Tätigkeiten. Es sei also vor allem der Beruf, der ehrenamtliches Engagement erschwere und es zu einer „Belastung“ mache. Zudem sei die Koordination schwer, da viele Hilfsaktionen tagsüber abgehalten würden und sie von Klienten bzw. Nutzern abhängig seien (z. B. Lebenshilfe e.V.). Berufstätige Ehrenämter könnten aufgrund ihrer beruflichen Verpflichtungen zumeist an den Abenden und am Wochenende aktiv sein. Die Interviewten geben an, dass hier gerade Motivation und Persönlichkeit entscheidend seien und Ehrenamtliche „diesen Mehraufwand gerne betrieben“.

Ein weiterer Faktor sei laut der Befragten auch, wie Vorgesetzte aus dem Berufsalltag damit umgingen und welche „Freiheiten“ sie gäben. Eine solche Tätigkeit sei mit dem Chef abzuklären, da es sich bei einer Mitgliedschaft in der Freiwilligen Feuerwehr „nur um ein Hobby“ handle. Komme es nicht zu häufig zu Einsätzen, so vermutet man, sei es kein großes Problem. Der freiwillige Helfer könne zudem die Mitnahme seines Alarmierungspiepers an die Arbeitszeiten anpassen. Auch könne der Ehrenämter die Notwendigkeit der Alarmierung einschätzen und entsprechend reagieren (Beispiel: Brand gegenüber im Baum gefangene Katze). Es wird auch zu bedenken gegeben, dass eine Verweigerung ehrenamtlicher Tätigkeiten seitens einer Unternehmensführung ein „schlechtes Licht“ auf eine Firma werfen könne. Zusammenfassend ist man aber der Meinung, dass die Vereinbarkeit von ehrenamtlichen Engagement und Beruf insgesamt als gut zu beurteilen sei, da in Deutschland sehr viel Ehrenamt ausgeübt werde.

6.10.4 Bild Feuerwehr/Freiwillige Feuerwehr

Die Aufgaben der Feuerwehr sehen die Befragten vor allem in lokaler Arbeit in Dorf, Stadt oder Region. Diese seien das Löschen von Bränden und das Retten von Verletzten aus Gebäuden oder Fahrzeugen. Daneben ist aber die Rede von „indirekter Hilfe für Personen“, gerade wenn es um das Löschen von Bränden gehe, bei der die Verhinderung von Sachschäden vorrangig sei. Die Interviewten geben an, dass Kontakt zur Feuerwehr immer erst dann entstehe, wenn Unfälle bereits passiert seien, sie also nicht präventiv arbeite. Die Feuerwehr sei immer als erste am Unfallort, wenn Hilfe benötigt werde. Sie habe daher innerhalb der Gesellschaft ein „höheres Standing“ als andere Rettungsorganisationen. Auch kenne nahezu jeder den Notruf 112, was bereits im Kindesalter erlernt werde.

In ihren Eigenschaften werden die Helfer der Feuerwehr als „*handwerklich begabt*“ und „*selbstbewusst im Auftreten*“ beschrieben. Sie besäßen eine hohe Lernbereitschaft für handwerkliche und technische Themen, der sie bei der Feuerwehr nachgehen könnten. Durch ihre Erfahrungen bei Einsätzen könnten die Helfer „*mit Unfallsituationen besser umgehen*“. Es wird auch angegeben, die Feuerwehr habe einen „*Verbundcharakter*“ und man schätze daher den „*Gemeinschaftsgrad*“ höher ein, als beispielsweise beim DRK. Daneben gab es aber auch Interviewpartner, die bisher überhaupt keine Erfahrung mit Feuerwehr oder Rettungsdiensten gemacht hätten.

Bei den Motivationen wird deutlich zwischen Berufsfeuerwehr und Freiwilliger Feuerwehr unterschieden. Im Hauptamt seien die Motivationen „*helfen, Action, zupacken*“. Es sei zwar „*kein schlecht bezahlter Job*“, doch sei es schwierig aufgenommen zu werden. Befragte, die hauptamtliche Helfer persönlich kennen, geben an, ihre Bekannten seien „*sehr zufrieden mit ihrem Job*“. Eine andere Motivation sei es in der Vergangenheit gewesen, den Wehersatzdienst bei der Feuerwehr leisten zu können. Bei der Freiwilligen Feuerwehr sehe man als Gründe für das Engagement den „*Spaß am helfen*“ oder das „*Helfen-Wollen*“ selbst. Zusätzliche Motivationen stellen aber für viele die familiäre Tradierung der Mitgliedschaft und die Teilhabe an der Dorfgemeinschaft dar.

Die Freiwillige Feuerwehr wird von den Befragten als „*Bestandteil der Dorfgemeinschaft in ländlichen Regionen*“ beschrieben, die über die Feuerwehrrarbeit hinaus gemeinsame Freizeitaktionen gestalte. Dies gelte insbesondere auch für die Jugendfeuerwehren, da durch das „*Verbundgefühl viele dabei blieben*“. Die Interviewpartner geben daneben jedoch auch ein unseriöses Vereinsbild wieder. So seien Feuerwehren in den Heimatorten der Befragten oft mit Schützenvereinen zu vergleichen. Hier gehe es, anstelle der Schießübungen oder dem Löschen von Bränden, um das „*Löschen von Durst*“. In diesem Zusammenhang wird angegeben, das Hauptamt habe daher mehr Übung in seinen Aufgaben, als die Helfer der Freiwilligen Feuerwehren, die einmal in der Woche gemeinsam „*Bier trinken*“.

6.10.5 Bild THW

Die Interviewten beschreiben die Aufgaben des THW als technische Unterstützung, obwohl es zu Überschneidungen mit Aufgaben der Feuerwehr kommen könne. Ent-

sprechend ist die Meinung einiger Befragten: *„Was die Feuerwehr kann, kann das THW auch“*, es stehe aber die Technik stärker im Vordergrund. So lösche das THW ja auch keine Brände und man bringe es nicht damit in Verbindung. Das THW erledige seine Aufgaben *„mit technischem Gerät was nicht jeder habe“*, welches einem *„Baukastensystem“* gleiche, besitze eine *„breit gefächerte Palette an Einheiten“* und komme vor allem bei Katastrophen, wie zum Beispiel Fluten, bei denen auch viel körperliche Einsatzkraft gefragt sei, zum Einsatz. Es wird festgestellt, dass das THW häufig dann zum Einsatz komme, wenn zudem die Bundeswehr (oder Militär allgemein) ebenfalls vor Ort benötigt werde bzw. im Einsatz sei. Ansonsten sehe man das THW oft auf Großveranstaltungen (Konzerte, Sportveranstaltungen), wo es sich um die Prävention kümmere.

Zur Motivation der THW Helfer werden nur wenige Aussagen gemacht. Ein Entscheidungsgrund für das THW, beispielsweise gegenüber der Feuerwehr, sei im größeren Technikinteresse der Helfer auszumachen. Zudem vermutet man, dass ähnlich der Feuerwehrhelfer auch hier familiäre Vorprägung beziehungsweise Tradierung eine Rolle spielen könnten.

Zum Unterschied von THW zu Feuerwehr werden durch die Interviewpartner weitere Aussagen getroffen, wobei sie selber Wissenslücken feststellen mussten. So wird angegeben, dass das THW nur aus freiwilligen Helfern bestehe und man gar nicht wisse, ob es auch bezahlte Stellen gebe bzw. man dort Berufe ausüben könne. Als Grund für das fehlende Wissen, macht man darauf aufmerksam, dass man das THW *„seltener sieht“* und es *„nicht so präsent in der öffentlichen Wahrnehmung“* sei.

6.10.6 Bild DRK

Die Interviewpartner betonen die Überregionalität des DRK über die Grenzen der Stadt oder Region hinaus. Zudem bringe man das DRK sehr stark mit humanitärer Hilfe in Verbindung. Ein Teil der Befragten sieht in den Auslandseinsätzen den einzigen Unterschied zu anderen Rettungsorganisationen. Bei solchen Kriseneinsätzen könne es auch mal *„mehr zur Sache gehen“* als bei den sonstigen lokalen Hilfstätigkeiten, die meist *„aus passiver Haltung“* erfolgten. Man nehme das DRK daher v.a. in lokaler Arbeit bei Blutspenden, sowie als *„helfende Basis für akute Maßnahmen“* auf Veranstaltungen bei Sport, Schützenvereinen und Partys wahr, hier insbesondere

durch die Präsenz der DRK Rettungswagen. Ein Kontakt der Bevölkerung zum DRK stehe nicht immer im Zeichen eines Unfalls, sondern könne auch im Feld der sozialen Aufgaben, welche das DRK wahrnehme, wie die Blutspende oder auch Kleiderspenden, stattfinden. Gerade dieses Bild des DRK als Organisation, die Spenden sammelt, *„die immer was von einem will“*, wird von einem Teil der Interviewpartner als negativ bewertet, jedoch ohne dies weiter zu erklären.

Die Motivation der DRK Helfer sei u.a. *„Menschen zu helfen“*. Daneben geben die Befragten an, dass auch die *„Vermittlung von Hilfsmaßnahmen“* bzw. Ausbildung der Bevölkerung eine Motivation und ein Ziel darstellten. Wie bereits für die vorangegangenen Rettungsorganisationen, gelte auch beim DRK die Tradierung der Mitgliedschaft als wichtiger Faktor. Bewusste Entscheidungen für die Organisationen könnten aber auch durch das Berufsbild (bei DRK z.B. Rettungssanitäter) und den damit verbundenen Aufgaben des Helfers der jeweiligen Rettungsorganisationen geprägt sein. Zu den Eigenschaften äußerten die Interviewten, dass es den *„typische[n] DRKler“* nicht gebe. Allen gemeinsam sei aber eine besonders *„hohe Motivation“* und *„hohes Engagement“*. Man vermutet, dass hier auch das soziale Engagement höher sei, weil hauptsächlich Hilfe am Menschen geleistet werde. Man schreibt den Helfern auch *„einen gewissen Führungsanspruch“* zu und deutet auf einen vermuteten *„Wissensvorsprung höher gestellter Führungskräfte“* hin. Mit Blick auf die Führungsstrukturen nimmt man auch innerhalb des DRK ein gewisses Hierarchiedenken an.

Ein Befragter gibt an, nur Frauen beim DRK zu kennen, während bei der Feuerwehr nur männliche Bekannte und Freunde als ehrenamtliche Helfer aktiv seien.

Im Vergleich zur Freiwilligen Feuerwehr geben die Befragten an, dass die Helfer des DRK *„geföhlt weniger trinken“*, weil sie wichtigere Aufgaben, wie *„zum Beispiel Rettungswagen fahren“* wahrnähmen, es sei also *„weniger saufen angesagt, wie bei Freiwilligen Feuerwehren“*.

6.10.7 Bild Politik

Gerade bei der Frage nach Unterstützung der Rettungsorganisationen durch die Politik, geben viele der Befragten an, kein Wissen darüber zu besitzen oder *„keine Ahnung“* zu haben. Als Grund gibt man an, dass dieses Thema nicht in der Alltagspolitik präsent sei, sondern nur in akuten Gefahrensituationen thematisiert werde. Man weiß

auch nicht, wer genau die Bevölkerung über die ausreichende Versorgung der Rettungsorganisationen informieren solle. Gegenwärtig seien keine Informationen über Finanzprobleme den Medien zu entnehmen. Man stellt aber fest, dass beispielsweise die Mittelverwendung bei der Bundeswehr in der Presse öfter thematisiert werde.

Andere Interviewpartner stellen hingegen Vermutungen an: Die Politik habe einen Standard zu erfüllen und sei daher mit der Bereitstellung finanzieller Unterstützung und der Schaffung von Kompetenzen und Richtlinien beauftragt. Da in Deutschland eine *„relativ gute Versorgung“* und geringe Anfahrzeiten der Rettungskräfte gewährleistet seien, könne die Unterstützung *„daher nicht so schlecht sein“*. Man geht zudem von ausreichender Unterstützung aus, *„weil bekannt werden von schlechter Unterstützung den politischen Druck erhöhen würde“* und es auch noch zu keinem Feuerwehrstreik gekommen sei. Dass es aber dennoch Verbesserungspotentiale gebe, wird nicht ausgeschlossen. Gerade Krisen dienten daher entweder als *„als Beweis für ausreichende Unterstützung“* oder legten Defizite offen, die eine *„Forderung nach mehr Unterstützung“* rechtfertigten. Moralische Unterstützung durch die Politik sei aber in Krisen immer gegeben.

Diese zeige sich z.B. beim Erscheinen der Politiker am Einsatzort. Die Befragten geben an, dass es gerade für das Ehrenamt wichtig sei, dass Politiker den ehrenamtlichen Kräften für ihre Arbeit dankten, da dies ihr Lohn sei. Jedoch hält ein Teil der Interviewpartner den *„Dank von Politikern als Motivation für Helfer fraglich“*. Ihr Erscheinen diene meist der Selbstdarstellung und sei motiviert von *„Promotionszwecken für Wählerstimmen“*.

Krisen ließen sich *„medial inszenieren und instrumentieren“*. Als Beispiel wird ein ehemaliger Bundeskanzler und dessen Inszenierung *„als Retter bei der Elbflut“* genannt, die u. a. einen Grund für seine damalige Wiederwahl darstellte. Andere Interviewpartner finden hingegen das *„Marketing von Politikern in Ordnung“*, wenn sie mit anpackten und *„an vorderster Front mit dabei“* seien. Kritik an Selbstinszenierung werde ohnehin durch die politische Opposition geleistet.

Auch die politische Verarbeitung von Katastrophen diene dazu, *„Wähler zu werben beziehungsweise zu erhalten“*, indem im Anschluss Fakten aufgearbeitet und neue Sicherheit geschaffen werde. Als Beispiel führen die Interviewpartner die Atomkatastrophe 2011 in Fukushima an. Sie habe auch in Deutschland zu vermehrten Reaktionen und Diskussionen geführt, da *„man selber Atomtechnologie benutzte“*, was im

Anschluss daran zum Ausstieg aus der Atomkraft geführt habe. Diese „*Thematisierung und anschließenden Entschlüsse*“ seien „*typisch für Deutschland*“. Als Beispiel wird auch das Unglück in Bad Reichenhall 2006 genannt, bei dem eine Eissporthalle eingestürzt war. Im Anschluss daran seien in großem Umfang Bauordnungen geändert worden, jedoch erst nachdem es zu einer Katastrophe gekommen sei.

6.10.8 Bild Presse

Die Interviewpartner unterscheiden Medien in lokale bzw. regionale Medien, sowie nationale Massenmedien, die alle einer unterschiedlichen Berichterstattung folgten. Diese sei „*abhängig vom Ziel des Mediums*“, welches verschiedene Zielgruppen zu erreichen versuche. Beispielsweise würden kleine, lokale Ereignisse und Nachrichten eben auch nur von lokalen Medien aufgegriffen, wenn kein bundesweites Interesse daran bestünde.

Als Motivation der Presse wird neben der Erfüllung der Informationspflicht immer wieder „*die Quote*“ genannt, welche „*überlebenswichtig für das Medium*“ sei. Die Quote sei sicher zu stellen, um „*eine Legitimation gegenüber den Geldgebern*“ zu schaffen.

Über das Verhalten von Pressevertretern am Einsatzort kann ein Teil der Befragten nicht aus eigener Erfahrung berichten. Andere geben an, dass der Presse ein „*zunehmend moralisch verwerflicheres Verhalten*“ zu attestieren sei. So würden Pressevertreter zum Beispiel bei Personenschäden „*am liebsten zwischen Notärzten stehen und Fotos machen*“. Dass das Bestreben zu informieren eine solche „*Teilnahme am Geschehen*“ erfordere, wird kritisch beurteilt. Aber um solche „*Sensationsbilder*“ zu beschaffen, sei eben ein anderes Verhalten notwendig, als nur die Beschaffung der „*relevanten Fakten*“, wie sie üblicherweise im Nachhinein durch die Polizei herausgegeben würden. Die Befragten vermuten, dass Druck auf die Pressemitarbeiter ausgeübt werde, diese „*dramatischen Fotos zu machen*“.

Generell seien Pressevertreter wie Passanten zu behandeln, sie sollten die Rettungskräfte nicht behindern und „*tendenziell zurückhaltend sein*“, was aber eher nicht der Fall sei, „*weil skandalisiert werden soll*“.

So berichtet ein Befragter über einen Motorradunfall in seiner Heimatregion, bei dem der Pressevertreter rücksichtslos handelte und sogar „*das Bild des Toten abgedruckt*“

worden sei. Diese Skandalisierung von Ereignissen diene dazu, mehr Interesse und eine größere Reichweite zu erzeugen. Die erzeugten Sensationsbilder böten dabei keinen „*Mehrinformationsgehalt*“, man würde lediglich „*mehr geschockt*“. Sie seien bei allen Massenmedien zu finden, sowohl bei privaten, wie auch öffentlich-rechtlichen Anstalten, deren Ziel es sei „*über den Informationsgehalt hinaus Interesse [zu] erzeugen*“. Bei den privaten Medien würden „*in Ästhetik und inhaltlichem Instrumentarium*“ jedoch noch stärker Normverstöße mit einbezogen und „*ein gezieltes Anhängen von Skandalen an Nachrichten, auch bei inhaltlicher Abweichung*“, betrieben.

Die Interviewpartner sprechen in diesem Zusammenhang von einer Medienästhetik, die immer wieder Anwendung finde. So sei in Krisen und Katastrophen immer ein Freund-Feind-Schema zu erkennen, welches einem Spannungsaufbau folge, wobei der Spannungsbogen zum Teil über Wochen hingezogen werde.

Entgegen der Aussagen, dass Nachrichten von privaten wie öffentlich-rechtlichen Medien skandalisiert würden, geben manche der Befragten an, dennoch einen Unterschied zwischen „*Boulevard- und Qualitätsjournalismus*“ zu erkennen. Es sei ein „*gravierender Unterschied*“ zwischen der Tagesschau und den RTL2 News oder auch den PRO7 Nachrichten festzustellen. Obwohl die Sendungen zum Teil „*ähnliches Bildmaterial*“ verwendeten und ein „*gleiches Stimmungsbild*“ erzeugten, halte man beispielsweise die Tagesschau für seriöser.

Die Interviewpartner differenzieren weiterhin zwischen elektronischen/digitalen Medien, sowie den Printmedien. So könnten Radio und TV zeitnäher berichten, hätten dafür aber „*eventuell eine niedrige Qualität wegen der wenigen Informationen*“ und müssten meist „*am nächsten Tag nachlegen*“. Aus diesem Grund habe die gedruckte Presse nach wie vor ein „*höheres Standing*“, weil sie „*tiefgründiger*“ sei, „*mehr Hintergrund*“ liefere und „*mehr hinterfrage*“. Man attestiert den großen deutschen Tageszeitungen ein „*neutrales Verhältnis von Bild, Überschrift und Text*“, bei dem mehr Inhalt durch den Text transportiert werde. Dass die Printmedien nur beschreiben könnten, sei der Grund, warum im TV ganz andere Bilder gezeigt und transportiert würden. Ein Teil der Befragten sieht die Beschreibungen in den Printmedien jedoch auch kritisch, da sie subjektiv seien und das gefilmte Bild hingegen objektiver wahrgenommen werde.

Auch wird von den Interviewpartnern immer wieder die Bild-Zeitung genannt, die man als *„nicht so informativ wie andere Zeitungen“* beschreibt. Die Bild-Zeitung veröffentliche Nachrichten meist als erste und habe eine *„reißerische Wirkung“*, für die Skandalbilder und Fotomontagen wichtig seien. Man weist auch darauf hin, dass die Bild-Zeitung Leserreporter rekrutiere, um an Bildmaterial zu gelangen.

6.10.9 Bild Betroffene

Die Befragten sind in den Aussagen zu den Erwartungen der Betroffenen an Rettungskräfte überwiegend einstimmig. In der Kommunikation mit den Rettungskräften sei es wichtig, dass diese empathisch auf Betroffene zugehen und sich beruhigend mit diesen unterhielten. Auch eventuell anwesende Familienmitglieder, Freunde oder Bekannte sollten beruhigt werden. Dem Patienten solle man jeden Schritt erklären, damit er sich nicht vor den Behandlungsmaßnahmen erschrecke. Diese Aussagen decken sich mit dem, was Befragte, die selber einmal einen Unfall erlitten hatten, angeben. Die Erwartungen an den Umgang mit den Rettungskräften sind ebenfalls sehr ähnlich. Es sei wichtig, *„dass einer da ist, der sich kümmert“* und *„dass die mir helfen“*. Die Rettungskräfte sollten die Situation entschärfen, *„Verletzungen professionell behandeln“* und Schmerzen lindern. Dabei sei es wichtig, das Gefühl zu haben *„in Sicherheit zu sein“*, dass man *„Ablenkung vom Unfall“* erfährt. Aus eigenen Erfahrungen der Interviewten werden die Rettungskräfte als ruhig und routiniert im Umgang beschrieben.

6.10.10 Bild Passanten

Zu diesem Themenbereich werden durch die Interviewpartner zahlreiche Aussagen getroffen, sicher nicht zuletzt, weil mit dieser Gruppe eine besonders hohe Identifikation gegeben scheint. Es wird offen darüber berichtet, selber als Schaulustiger oder *„Gaffer“* bereits einmal Einsatzaufkommen verfolgt und beobachtet zu haben. *„Man gehört häufig selber dazu, da muss man sich nichts vormachen“*, ist eine Aussage, die getroffen wird. Ein Interesse sei gegeben, es bestehe eine *„magische Anziehungskraft“* bei Unfällen, man wolle hinschauen und davon erzählen oder darüber *„tratschen können“*. Die Befragten vergleichen *„gaffen sei wie Tagesschau gucken“*, *„im Endeffekt das Gleiche“*.

Im Kontrast dazu steht die Erfahrung eines Befragten, der bereits selber einen Unfall erlebt hat. Er berichtet, dass dabei Passanten weniger gegafft hätten, als dass sie geholfen hätten, die Straße abzusperren, Erste Hilfe zu leisten und die Polizei zu alarmieren. Als die Polizei am Unfallort eingetroffen sei, hätten sich die Ersthelfer zurückgezogen und die Einsatzkräfte ihre Arbeit verrichten lassen. Ein weiterer Befragter berichtet hingegen von einem Autounfall, bei dem er hätte beobachten können, wie hinzukommende Anwohner *„Schuldzuweisungen betrieben anstatt zu helfen“*.

Neben den Aussagen, selber als Schaulustige zu agieren, geben die Interviewpartner auch einen differenzierteren Blick auf den Umgang mit Krisen, Unglücken oder Unfällen. Die wenigsten führen gezielt zu Unfallorten und hielten auch nicht spontan mit dem Auto an. Übereinstimmend berichten verschiedene Befragte über das Verhalten bei Autobahnunfällen: Man könne beobachten, wie bei Unfällen der Verkehr auf der Gegenfahrbahn langsamer werde. Dies diene aber nicht unbedingt dem Gaffen, sondern vielmehr dem Abschätzen der Gefahr für einen selbst und einer möglichen Rücksichtnahme auf andere. Auch in anderen Unfallsituationen sei das Prüfen der Situation dazu da, zu fragen *„Was ist da passiert?“, „Kann mir so was auch passieren? Bin ich in Gefahr?“* und *„Kann ich helfen oder stelle ich mich an die Seite?“*.

Es wird daneben zu bedenken gegeben, dass es vor allem auch das Blaulicht der Einsatzkräfte sei, welches die Blicke auf sich ziehe. Das optische und visuelle Signal zeige an, dass *„etwas passiert sei“*. Auch hier stellten sich die Fragen *„Muss ich auf mich aufpassen?“* oder *„Kenne ich eventuell den/die Verunglückten?“*.

Welchen Einfluss Passanten auf Rettungskräfte haben können, wird unterschiedlich beantwortet. So *„spielten sie keine große Rolle wenn sie nicht im Weg stünden“*. Es wird vermutet, dass Einsatzkräfte darauf vorbereitet und geschult würden, den Einfluss von Passanten, vor allem auch emotionale Reaktionen auf ein Geschehen, auszublenken. Jedoch würden Passanten *„meist stören“*, *„im Weg herum stehen“* und *„Zufahrtswege blockieren“*. Passanten, die keine *„Sensibilität“* dafür hätten, die Arbeiten nicht zu behindern, *„müssten in Distanz gehalten werden“*. Erschwert werde die Arbeit der Rettungskräfte zusätzlich, wenn diese von *„Panik und Hektik“* umgeben seien, sich aber nicht anstecken lassen dürften. Zudem sei auch die Kommunikation durch die Geräuschkulisse *„erschwert“*. Zusätzlich belastend schätzt man die *„psychologische Beeinflussung, vor den Augen [der Passanten] zu arbeiten und unter*

Beobachtung [zu] *stehen*“ ein. Dies erzeuge den Druck gewissermaßen einen „*Erfolg schulden*“ zu müssen.

Über die Motivation von Passanten zu filmen und zu fotografieren gibt es verschiedene Sichtweisen. Differenziert wird zum Beispiel ob dies zum „*privaten Gebrauch*“ geschehe oder ob eine Veröffentlichung im Internet das Ziel sei. Dies wiederum wird aber auch unterschiedlich von den Befragten beurteilt, denn das Teilen von Medieninhalten geschehe mittels Internet beziehungsweise Internetseiten, weshalb Fotos und Filme von Einsatzgeschehen möglicherweise vielen Leuten zugänglich seien. Als Motivation für diesen privaten Gebrauch wird das „*Wiedergeben der Stimmung*“ genannt, um „*anderen Leuten die Situationen, die man erlebt hat zu zeigen*“ und darüber einen „*Videobeweis*“ zu führen, dass man dabei war oder aber um „*mit Aufnahmen zu prahlen*“. Jedoch sei abzuwägen, was man davon ins Internet stelle, vor allem wenn die Inhalte die Rechte einzelner Personen verletzen könnten. Wann dies der Fall sei, ist aber bei den Interviewpartnern umstritten. Es sei zum Beispiel nicht angebracht, bei Personenschäden die Opfer oder Personen zu filmen und diese Aufnahmen zu veröffentlichen. Handele es sich jedoch um ein Ereignis von bundesweitem Interesse, beispielsweise den Unfall eines Politikers, wäre filmen und fotografieren wiederum legitim, denn dies seien Bilder, die man auch aus der Presse kenne.

Bei der Frage nach einem Verbot von Filmen und Fotografieren durch Passanten an Einsatzstellen, stellen die Befragten fest, dass dies eine schwierige Frage sei, da andere Gesetze durch ein solches Verbot berührt würden. Tendenziell spricht man sich aber gegen ein solches Verbot aus. Nur ein Befragter gibt an, dass ihm das Filmen und Fotografieren durch Passanten unbekannt sei. Weiterhin gibt auch nur einer an, er könne das „*Filmen nicht nachvollziehen und würde es selber nicht machen*“.

Den Interviewten ist bekannt, dass viele solcher Amateuraufnahmen bei der Internetplattform YouTube hochgeladen würden. Die Motivation der Rezipienten, sich diese Videos anzuschauen, sei verschieden. Vor allem für junge Leute sei es Zeitvertreib um „*sich zu beschäftigen*“ oder sich zu „*belustigen*“, zum Beispiel über Videos, die zeigten, wie „*ein Luxuswagen zu Schrott gefahren werde*“. Als Motivation, Videos hochzuladen, wird das „*Konservieren und Erinnern von schrecklichen Erlebnissen und Ereignissen*“ genannt. Hier ist die Rede von neuen Erinnerungskulturen. Als Beispiel werden die Terroranschläge am 11. September 2001 („9/11“) genannt, über die unzählige Fotos und Videoaufnahmen existierten. Als weiteres Beispiel wird das Unglück

der Loveparade 2010 angeführt. In diesem Zusammenhang stellen die Interviewpartner fest, dass gerade durch die Vielzahl der privaten Amateuraufnahmen eine Auswertung und Aufklärung erfolgen könne. Auch könne damit das „*öffentliche Interesse, dass Einsätze [der Rettungskräfte] gut ablaufen*“ erfüllt werden und eine Kontrolle ermöglichen. Ein Teil der Befragten übt daran aber Kritik, weil sie diesen „*Mehrwert aus Katastrophenvideos*“ nicht erkennen und „*ein Lernen*“ aus Katastrophen nicht attestieren könnten.

6.10.11 Fremdbild: Passanten

Viele Helfer der Rettungsorganisationen geben an, sich von Passanten während ihrer Einsätze nicht gestört zu fühlen, so lange diese nur beobachten und einen ausreichenden Abstand einhalten. In solchen Fällen könne man ihre Anwesenheit einfach ausblenden oder sie einfach nicht beachten.

Jedoch werden Passanten in der Mehrzahl als negativ und störend angesehen. Sie werden als „*Gaffer*“, „*Voyeur*“ und „*Schaulustige*“ bezeichnet. Immer wieder komme es dazu, dass Absperrungen überwunden und missachtet und Rettungskräfte bei ihrer Arbeit behindert werden. Hierbei könnten sich Passanten selber in Gefahr bringen. In diesem Zusammenhang wird außerdem auf die Schwierigkeiten von Verständigungsproblemen mit ausländischen Mitbewohnern hingewiesen, die zum Teil die Anweisungen der Feuerwehr nicht verstehen oder sich selber nicht verständlich machen können.

Nicht gerne gesehen ist außerdem das Begutachten und Anfassen der Rettungsmittel und Fahrzeuge, das auch immer wieder vorkomme.

Negativ äußert man sich zudem über Passanten, die als „*Besserwisser*“ auftreten und durch lautes Kommentieren und Zwischenrufe stören. Es fällt dabei zunehmend auf, dass vor allem Jugendliche an den Einsatzorten Fotos oder Videos erstellen. Das Filmen und Fotografieren von Betroffenen erschwere die Arbeit der Rettungskräfte zusätzlich, da man Verletzte, die z.B. für ihre Behandlung entkleidet werden müssten, davor schützen müsse, wodurch Helfer zusätzlich gebunden würden. Auch auf Autobahnen komme es darüber hinaus regelmäßig zu (Auffahr-)Unfällen, weil langsamer gefahren würde, um das Einsatzgeschehen zu verfolgen.

Besonders schwierig erscheint den Befragten die Tatsache, dass den Rettungskräften immer wieder Unverständnis entgegengebracht werde, wenn man Passanten auf ihr Fehlverhalten anspreche. Dies kann sogar zu aggressivem Verhalten gegenüber Helfern führen. Hierbei handele es sich um ein relativ neues Phänomen, da früher die Bevölkerung zum Beispiel der Feuerwehr generell mit mehr Respekt begegnet sei. Passanten, die als Ersthelfer auftreten oder den Rettungskräften ihre Hilfe anbieten, werden besonders lobend erwähnt, sind aber selten anzutreffen. Viele Menschen reagierten unsicher auf Extremsituationen, was helfendes Eingreifen durch Passanten hemme.

Das Zuschauen durch Passanten wird aber trotz der Behinderungen der Einsatzkräfte als Normalität empfunden. Es handele sich weitestgehend um die „*Befriedigung normaler menschlicher Neugier*“.

Ein öffentliches Interesse an diesen Themen bestehe uneingeschränkt. Gestützt werde diese Annahme durch die Zugriffszahlen auf Artikel oder Inhalte der immer weiter wachsenden Blaulicht-Portale im Internet. Aufgrund der Anonymität setze sich hier das unangemessene Verhalten in Form von Kommentaren fort. Auch wird vermutet, dass bei Ausbleiben von Informationen durch die Presse, möglicherweise wesentlich mehr Menschen gezielt als Schaulustige zu Einsatzorten kämen.

6.10.12 Fremdbild: Betroffene

Bei den Rettungsorganisationen beschreibt man übergreifend die gleichen Reaktionen von Betroffenen. Sie reichen von Stille und Schockzuständen über Panik und Hysterie bis zu Aggressionen und Gewalt gegenüber den Hilfskräften. Auch erlebt man, dass Betroffene unkontrollierbar am Unfallort umher liefen und damit sich und andere in Gefahr brächten.

Man berichtet zudem von zwei verschiedenen Gruppen von Betroffenen: Die einen zeichneten sich durch ein egozentrisches Verhalten aus, wohingegen andere in ihrem Verhalten altruistisch seien und ihnen die Rettung anderer wichtiger als die eigene sei. Betreuung sei auch für indirekt Betroffene zu gewährleisten, also z.B. Familienangehörige, Freunde, Bekannte oder Augenzeugen. Oft müssten diese vom Einsatzort entfernt werden, damit der Blickkontakt zum Ort des Geschehens getrennt werde.

Angespanntheit sei auch oft vorhanden, da die Betroffenen nicht wüssten, was mit ihnen geschehen sei oder im Zuge der Rettungsmaßnahmen geschehen werde. Dabei werden Prioritäten in der Reihenfolge der Rettung gesetzt, wobei immer zunächst Menschen, dann Sachwerte gerettet würden. Es wird berichtet, dass sich bei den zahlreichen Einsätzen in den letzten Jahren eine zunehmende Erwartungshaltung bei den Betroffenen entwickelt habe. Schwierig werde dies, wenn den Betroffenen das Verständnis für Entscheidungen über Einsatzmaßnahmen fehle, so zum Beispiel wenn ein brennendes Haus nicht mehr vor der vollständigen Zerstörung zu bewahren sei und man es daher nur noch kontrolliert abbrennen lassen könne. Probleme im Umgang mit Betroffenen durch fehlendes Verständnis und Wissen für bestimmte Handlungen der Rettungskräfte würden auch durch die Leitstelle berichtet, in der Notrufe entgegengenommen werden. Diese müssten durch das Gespräch den Bedarf an verschiedenen Rettungsmitteln ermitteln, was den Betroffenen in ihrer Panik und Ungeduld nicht bewusst sei.

Im Umgang mit Betroffenen lassen sich die Rettungskräfte von den gleichen Prinzipien leiten. Es sei wichtig, ein Gefühl von „Geborgenheit“, „nicht alleine zu sein“, „Sicherheit“ und „Ruhe“ zu vermitteln. Es gehe auch darum, Mitgefühl auszudrücken und Trost zu spenden. Man müsse einen Ansprechpartner stellen, der den Betroffenen betreue und ihn über die zu treffenden Maßnahmen und Hilfeleistungen informiere. Zur Betreuung würden auch Seelsorger hinzugezogen.

Hilfe und Unterstützung durch betroffene oder nicht betroffene Anwohner wird als sehr lobenswert bezeichnet, z.B. die Versorgung mit Essen und Getränken während eines Einsatzes. Viele Betroffene seien freundlich und kooperativ und es wird berichtet, dass Betroffene durch eigene Vorschläge die Maßnahmen entscheidend unterstützen könnten.

6.11 Fazit

Blickt man nun zurück auf die Einzelanalysen der Interviewreihe, so zeigen sich bei allen untersuchten Rettungsorganisationen sowohl Gemeinsamkeiten als auch gravierende Unterschiede bis hin zu tiefen Gräben in den Selbst- und Fremdbildern, die Auswirkungen auf die (kommunikative) Interaktion der Organisationen prägen. In

diesem Fazit soll daher verstärkt auf die Probleme in der Zusammenarbeit der Organisationen eingegangen werden. Damit soll jedoch nicht der Eindruck entstehen, dass das interorganisationale Verhältnis im Kreis Siegen-Wittgenstein nur aus Problemen besteht, es sollen vielmehr die Potentiale und noch zu verbessernden Aspekte betont werden, die für eine weitere Optimierung eines schon guten Verhältnisses sorgen können. Hingewiesen sei an dieser Stelle auch nochmals auf die Organisationskulturen, die hier als Hintergrundfolie in die Reflexion mit einfließen.

Das Selbstbild der Feuerwehr ist insbesondere durch die eigene Professionalität und durch selbstbewusstes Verhalten geprägt und wird zunächst von den Fremdbildern der anderen Organisationen bestätigt. Ähnlich verhält es sich mit dem Selbstbild über die eigene Leistungsfähigkeit bzw. der Ansicht, die Feuerwehrmitglieder seien Improvisationskünstler. Indes die Leistungsfähigkeit im Fremdbild noch bestätigt wird, so wird die Improvisationsfähigkeit der Feuerwehr als Bauchladenmentalität verstanden, die eine bewusste Exklusion anderer Organisationen aus Rettungseinsätzen bedeute (hier v.a. des THW, die sich ja ebenfalls als Improvisationskünstler verstehen). Während also im Selbstbild für die Feuerwehr, gemäß der in der Organisationskultur geforderten Interorganisationalität, die Kooperation mit den anderen Organisationen gelebte Praxis ist, zeigt das Fremdbild ein deutlich kritischeres Meinungsbild. Aus der Beobachterperspektive erscheint daher der Grat zwischen engagiertem, selbstbewusstem und arrogantem, überheblichem bzw. herablassendem Auftreten äußerst schmal. Bei diesem Thema treffen also sowohl unterschiedliche Selbst- und Fremdbilder als auch verschiedene Organisationskulturen aufeinander.

Die Kritik am Kooperationsverhalten der Feuerwehr wiederholt sich mit Blick auf die Pressearbeit der Feuerwehr: Die anderen Organisationen beschwerten sich einstimmig über eine mangelhafte Pressearbeit der hauptamtlichen Wache. In den Presseartikeln stehe häufig nur die Feuerwehr, während die anderen Rettungsorganisationen, obwohl sie vielleicht sogar auf einem Bild zu sehen sind, keine Erwähnung finden. Auch die Medienvertreter selbst erkennen in der Pressearbeit der Feuerwehr ein noch zu gering ausgebautes Verständnis für die Interessen und Belange der Presse.

Rückt man daran anschließend das (häufig unumgängliche Kooperations-)Verhältnis zwischen der hauptamtlichen Feuerwehr und der Freiwilligen Feuerwehr in den Fokus, ergibt sich ein äußerst problematisches Bild: Auf der einen Seite wird die fehlende Routine der Freiwilligen Feuerwehr kritisch betrachtet. So führe die Unerfahren-

heit zu sehr hohen Ausfällen in Einsätzen, da die Mitglieder der Freiwilligen Feuerwehr nicht in der Lage seien, die Erlebnisse in angemessener Weise zu verarbeiten. Zudem führe die Unerfahrenheit zu unselbstständigem Arbeiten, was den Aufwand für die hauptamtlichen Kräfte erhöhe. Es muss an dieser Stelle die Frage gestellt werden, wie unter diesen Bedingungen eine gleichberechtigte Kommunikation und Kooperation möglich sein soll. Diese Frage erhält zusätzliche Brisanz durch die Aussage, die Freiwillige Feuerwehr sei ein Jobkiller für das Hauptamt. Die auf der anderen Seite angesiedelten Aussagen zur Wertschätzung der freiwilligen Kollegen als kompetente Mitstreiter können die möglichen Konsequenzen der Selbst- und Fremdbilder für die Kommunikation bzw. die interorganisationale Zusammenarbeit nur schwer ausräumen.

Hinzu kommt, dass der sowohl in den Zeitschriften als auch in den Interviews immer wieder angesprochene Wegfall der Wehrpflicht eine Umstellung der Organisationskulturen bedeutet. Zukünftig müssen die Organisationen aktiv auf Werbung und Öffentlichkeitsarbeit umstellen, um neue Mitglieder zu werben, was neue Stellen und Aufgabenbereiche erzeugt und somit zu einer Veränderung der Organisationen beiträgt. Dieses Thema bedeutet insbesondere für die Freiwillige Feuerwehr eine Veränderung, die in der Öffentlichkeit ohnehin ein schwieriges Bild besitzt, da die Mitgliedschaft in der Freiwilligen Feuerwehr häufig als eine Freizeitbeschäftigung und als Möglichkeit zum übermäßigen Alkoholkonsum gesehen wird. Über dieses Öffentlichkeitsbild, so scheint die Befragung zu zeigen, sind sich einzelne Mitglieder der Feuerwehr bereits im Klaren, doch öffentlichkeitswirksame Maßnahmen für eine Einflussnahme auf dieses Bild fehlen noch.

Ausgehend von hauptamtlicher und freiwilliger Feuerwehr sowie gesellschaftlichen Veränderungen zeigen sich also schon zahlreiche problematische Aspekte. Über die tatsächlichen Auswirkungen der Selbst- und Fremdbilder auf die Sicherheitskommunikation kann an dieser Stelle nur spekuliert werden. Es erscheint jedoch als evident, dass die innerhalb der Organisationen generierten Sichtweisen und gelebten Kulturen auch die Interaktion der Akteure vor, in und nach einer Krise beeinflussen. Als Beleg dafür können beispielsweise die in den Interviews gegebenen Schilderungen über das Auftreten der Feuerwehrmitglieder in Einsätzen herangezogen werden.

Ebenso ist das Verhältnis zwischen DRK und Freiwilliger Feuerwehr von Schwierigkeiten behaftet. Ein generelles Fremdbild, das immer wieder in den Interviews zu finden

war und wahrscheinlich am nachhaltigsten die gelingende Kooperation und transparente Kommunikation verhindert, liegt in der Auffassung, dass diejenigen, die nicht bei der Feuerwehr oder dem THW aufgenommen würden, zum DRK gingen. Das DRK wird bildlich gesprochen zum Auffangbecken für alle, die gerne jemand wären. Hierin kann ein für besonders hoch angesehener Anspruch an die Anforderungen in Ausbildung und Dienst bei Feuerwehr und THW erkannt werden. Ähnliches zeigt sich aber auch in Aussagen einiger Interviewpartner des DRK, die ebenfalls ein Überlegenheitsgefühl gegenüber den Feuerwehrkollegen auszudrücken scheinen. Als Grund dafür verweisen die Befragten auf höhere Zugangsvoraussetzungen zum DRK. Hier muss allerdings differenziert werden: Beispielsweise gibt es für den Rettungshelfer-NRW bestimmte Zugangsvoraussetzungen²¹⁷, während es für andere Ausbildungsinhalte (z.B. Sanitätsausbildung oder Altenpflegeassistenz) keine Zugangsvoraussetzungen gibt. Bei der Freiwilligen Feuerwehr, so das Argument der DRKler, gebe es keine vergleichbaren Voraussetzungen. Doch auch die Feuerwehr hat in den entsprechenden Feuerwehrgesetzen²¹⁸ Zugangsvoraussetzungen für die Mitgliedschaft in der Freiwilligen Feuerwehr niedergeschrieben. Ein Vergleich erscheint an dieser Stelle jedoch durch die unterschiedlichen Voraussetzungen der einzelnen Lehrgänge des DRK schwierig. Für die Ausbildungen zum erwähnten Rettungshelfer und als Freiwilliger Feuerwehrmann haben die Bewerber aber sowohl Nachweise darüber erbringen, dass sie vorstrafenfrei sind, die geistigen und gesundheitlichen Voraussetzungen erfüllen (durch ein ärztliches Attest) und das 18. Lebensjahr vollendet haben. Der Bewerber zum Rettungshelfer hat darüber hinaus noch einen Beleg über eine absolvierte Erste-Hilfe-Ausbildung und ein Schul- oder Ausbildungszeugnis vorzulegen.

Ein weiteres Thema ist die lockerere Hierarchie des DRK, die den straffer geführten Organisationen Feuerwehr und THW vielfach Schwierigkeiten bereitet. Das Argument des DRK, man arbeite mit ehrenamtlichen Kräften, die man durch eine zu strenge Führung demotiviere, muss jedoch kritisch gesehen werden, denn auch das THW ist eine reine Freiwilligenorganisation. Weiterhin wird als Kritik am DRK die Übermotiviertheit und Ungeübtheit der freiwilligen Helfer im Einsatz laut. Fasst man alle As-

²¹⁷ vgl. <https://www.drk-duesseldorf.de/leistungsbereiche/bildung/bildungszentrum-fuer-erste-hilfe-und-notfallmanagement/rettungsdienstschule/0-bersicht-ausbildungsangebote-rettungsdienst/0-ausbildung-rettehe/>; <http://www.drk.bevergern.de/rkgem/sanausbpruefordlvtwl.htm> (letzter Zugriff: 13.11.2012)

²¹⁸ vgl. http://www.idf.nrw.de/service/downloads/downloads_rechtsvorschriften.php (letzter Zugriff: 13.11.2012)

pekte zusammen, stellt sich die Frage, ob dieses Fremdbild Grundlage einer gleichwertigen Kommunikation mit den Mitgliedern des DRK sein kann?

Blickt man nun auf das Verhältnis zwischen Feuerwehr und THW, zeigen sich auch hier Hindernisse für eine reibungslose Kooperation und Kommunikation. So zeigen Aussagen über die Führungskompetenzen und das technische Equipment²¹⁹ seitens des THW deutliche Ansätze eines Konkurrenzdenkens, trotz aller geäußerten Absagen an Konkurrenz zwischen beiden Organisationen. Als Ursprünge für das noch heute stellenweise existierende Konkurrenzdenken und überhebliche Verhalten werden von der Feuerwehr v.a. ältere THW-Mitglieder markiert. Insofern scheinen noch immer bestehende Werte und Grundannahmen in beiden Organisationen einer Verbesserung der Verhältnisse im Wege zu stehen. Auch rund um das Thema Finanzen scheint es Konkurrenzdenken zu geben. Argumentiert wird z.B., dass das THW als Bundesbehörde zwar sehr viel mehr bürokratischen Aufwand zu bewältigen habe, aber als Aushängeschild der BRD finanziell sehr viel besser gestellt sei als die Feuerwehren, was sich wiederum in der besseren Ausstattung zeige. Zudem wird aus den Analysen deutlich, dass sich das THW, ähnlich der Freiwilligen Feuerwehr, mit einem Wahrnehmungsproblem auseinandersetzen muss. Wird über das THW berichtet, so zumeist nur im Kontext großer nationaler oder internationaler Einsätze. Regionale Einsätze sind selten, weshalb das Siegener THW im Bild der regionalen Öffentlichkeit (vgl. Aussagen der Bevölkerung und Presse) quasi nicht präsent ist. Sinnbild für die Kenntnisse der Öffentlichkeit über das THW ist die Aussage: „Was die Feuerwehr kann, kann das THW auch.“ Hieraus können auch Probleme für die zukünftige Mitgliederwerbung abgeleitet werden.

Mit Bezug auf das politisch-verwalterische System sind veränderte organisationskulturelle Rahmenbedingungen zu berücksichtigen. Selbstverständlich gibt es auch hier offensichtliche Artefakte wie die Bürogröße, Fahrzeuge, eine Sekretärin, Kleidung, Titel usw. Hingegen ergeben sich die verfolgten Werte aus einer sehr viel breiteren Palette expliziter Beschreibungen bestimmter Ämter oder Funktionen, durch gesetzliche Rahmenbedingungen, behördenspezifische Verhaltenscodizes oder Parteiprogramme etc. Da die interviewten Personen aus unterschiedlichen Parteien und unterschiedlichen Funktionen stammen, kann hier keine einheitliche Organisationskultur

²¹⁹ Im Hinblick auf die technischen Kompetenzen sei erneut auf die Zeitschriftenanalyse hingewiesen, die diese Sichtweisen im Kontext der Organisationskultur verortet.

als Hintergrundfolie zur Anwendung gebracht werden. Gleiches ist auch für die Medienvertreter zu attestieren, sie arbeiten in unterschiedlichen Medien (Rundfunk, Presse, Fernsehen, Web, usw.), haben z.T. eine professionelle Ausbildung genossen oder sind Autodidakten und nehmen unterschiedliche Rollen und Funktionen ein – alles Aspekte, die eine einheitliche Organisationskultur Medien nur schwer definierbar machen.

Während die Befragten aus Politik und Verwaltung das Verhältnis zu den Rettungsorganisationen als vergleichsweise positiv beschreiben, stellt sich das Fremdbild sehr viel kritischer dar. Hier werden vor allem leere Versprechungen und konsequenzlose Schirmherrschaften negativ hervorgehoben. Auch sehen die Befragten ehrenamtliche Kräfte häufig nicht ausreichend durch die Politik und Öffentlichkeit gewürdigt. Ebenso zwiespältig werden Dankesworte und Reden der politisch-verwalterischen Ebene auf Veranstaltungen gesehen, die zumeist nur Lippenbekenntnisse enthielten. Eine ähnliche Skepsis wird den Einsatzbesuchen entgegengebracht, die in der Folge häufig für politische Auseinandersetzungen instrumentalisiert würden. Bei den Organisationen entsteht daher das Bild, die politische Ebene habe kein Interesse an den Belangen der Rettungskräfte, sei sich der eigenen Verantwortung nicht bewusst und ziele mit dem Verhalten nur auf den Gewinn der nächsten Wahl ab.

Ein ganz eigenes Thema stellt die Beziehung zu den Medien dar. Bei den befragten Medienvertretern handelt es sich um Vertreter „lokaler“ bzw. primär lokal rezipierter Medien – darauf sei an dieser Stelle nochmals hingewiesen. Dieser Unterschied ist bedeutsam, da die Vertreter einer Website sicherlich kein lokales Medium erzeugen, wohl aber eines mit Inhalten mit primär lokalem Bezug, weshalb es anzunehmen ist, dass die Mehrheit der Rezipienten auch aus der Region stammt.

Die befragten Organisationen schildern immer wieder Probleme v.a. mit den Freelancern, Fotografen und v.a. den großen privaten Sendeanstalten, die immer wieder Absperrungen überwinden, Rettungskräfte behindern und sich eigenmächtig Zugang zu Unglücksstellen verschaffen, um Bilder von den Opfern anzufertigen. Mit Bezug auf die Freelancer werden hinter dieser Praxis lediglich privat-voyeuristische Motive vermutet. Zudem fallen auch die privaten Sendeanstalten immer wieder mit konflikt-haltigen Verhaltensweisen und nur emotionalisierender bzw. reißerischer Berichterstattung auf. Diese Ausgangssituation führt zu einer skeptischen Haltung gegenüber lokalen Medienvertretern, da ihre Absichten nur schwer von den Organisationen ein-

geschätzt werden können. Desweiteren wird kritisiert, dass kompliziertere Sachverhalte nicht angemessen recherchiert würden. Dies führe dazu, dass Sachverhalte z.T. falsch dargestellt oder relevante Aspekte vollkommen ausgelassen würden. Zudem erscheint aus der Perspektive der Organisationen, wie bereits verdeutlicht, die Nichterwähnung in den Berichten vor dem Hintergrund der dringend notwendigen Wahrnehmung/Werbung (z.B. zur Werbung von Spendengeldern, zur Rechtfertigung vor Freunden, Familie und Arbeitgeber oder zur Werbung von Neumitgliedern) in der Öffentlichkeit besonders diffizil. Die genannten Probleme zeigen sich auch in den Analysen der Zeitschriften, was von einer nachhaltigen Störung im Verhältnis zwischen den Medien und den anderen Akteuren zeugt.

Schließlich ist noch die Akteursgruppe Bevölkerung in das Gesamtbild einzubetten. Während einige Befragte zugaben, sich selbst schon in der Rolle eines „Gaffers“ befunden zu haben, werden nur beobachtende Personen von der Mehrzahl der Rettungskräfte als wenig störend empfunden. Schaulustige hingegen, die Absperrungen überwinden und Rettungskräfte behindern, werden von allen Befragten als problematisch gesehen. Weitere Schwierigkeiten ergeben sich durch das zunehmend gewalttätige Verhalten der Passanten gegenüber den Rettungskräften sowie durch gesteigerte Erwartungshaltungen an den Leistungsumfang der Retter. Problematisiert wird von den Rettungsorganisationen auch die mangelnde Hilfsbereitschaft der Bevölkerung in akuten Notsituationen. Diese Sachverhalte gilt es mittels sicherheitskommunikativer Maßnahmen anzugehen: Im Hinblick auf den ersten Punkt könnten kommunikationsbasierte Deeskalationsschulungen des Rettungspersonals im Umgang mit aggressiven oder sogar gewalttätigen Passanten durchgeführt werden. Die Steigerung der Hilfsbereitschaft in Krisensituationen könnte durch Schulungs- und Werbemaßnahmen eine Steigerung der Zivilcourage und der Selbsthilfekompetenz fördern. Die Öffentlichkeitsarbeit könnte auch dazu genutzt werden, Risiken für beobachtende Passanten und richtiges Verhalten an Unfallstellen zu vermitteln. Damit könnten Aufklärungsmaßnahmen über die Potentiale sowie nicht realisierbare Maßnahmen einhergehen, um der in den letzten Jahren stark gestiegenen Erwartungshaltung der Betroffenen entgegenzuwirken.

Trotzdessen dass im Fazit hauptsächlich intra- und interorganisationale Probleme betont werden, welche die Sicherheitskommunikation in der Zusammenarbeit der Akteure stören, soll in aller Deutlichkeit noch einmal hervorgehoben werden, dass

sich die interorganisationalen Beziehungen der hier befragten Organisationen (FW, FFW, THW und DRK) in den letzten Jahren stark verbessert haben. Grundlage dafür war u.a. die Verjüngung der Führungsstruktur in den jeweiligen Organisationen, die mit einer neuen, auf Kooperation orientierten Organisationsphilosophie antrat. Diese neuen Werte führten zu einer vermehrten Kommunikation und Abstimmung der Aufgaben und Befugnisse zwischen den Organisationen, was somit zu einer maßgeblichen „Befriedung“ der Verhältnisse beigetragen hat. Darüber hinaus muss herausgehoben werden, dass sich auch das Verhältnis zwischen den Rettungskräften und den Medien in den letzten Jahren stark verbessert hat. Auf die noch offenen Probleme wird jedoch hingewiesen. Auch die Zusammenarbeit zwischen Feuerwehr und THW im Bereich PSU und bei der Aufteilung technischer Ressourcen führt zu kollegialeren Verhältnissen.

Schlussendlich kann also gesagt werden, dass die Selbst- und Fremdbilder noch immer von „alten“ Denkweisen zeugen. Die Organisationskulturen existieren in Gestalt organisationspezifischer Artefakte, Werte und Grundannahmen fort und werden auch in einem gewissen Rahmen offensichtlich weiterhin tradiert. Zugleich sind Ansätze zu einer kooperativeren und transparenteren Interaktion bereits deutlich zu erkennen. Die eingeleiteten strukturellen und prozessualen Veränderungen innerhalb und zwischen den Organisationen fördern die in diesem Projekt betonten sicherheitskommunikativen Belange. Die Herausforderung der nächsten Jahre und Jahrzehnte besteht jedoch darin, die Disharmonien in den Selbst- und Fremdbildern weiter zu reduzieren und die damit verbundenen Schwierigkeiten im Wandel der Organisationskulturen stärker zu berücksichtigen, um die Potentiale eines transparenteren und offeneren Kooperationsverhältnisses weiter auszubauen.

6.12 Anhang Fragebogen

Einsatzbeschreibung

1. Welchen Dienstrang bekleiden Sie und welche Aufgaben verbinden sich damit?
2. Beschreiben Sie bitte den letzten großen Einsatz, an dem Sie teilgenommen haben (an dem auch andere Einsatzkräfte beteiligt waren).

Nachfrage(n): Schadensfall, Ort, Zeit, Anzahl der Rettungskräfte, Aufgaben während des Einsatzes?

Andere Einsatzkräfte

3. Beschreiben Sie bitte die Unterstützung durch die anderen Einsatzkräfte bei dem Einsatz.

Nachfrage(n): Weitere, noch nicht genannte Einsatzkräfte, Aufgaben der anderen Einsatzkräfte?

4. Welche Erfahrungen haben Sie sonst bei der Zusammenarbeit mit anderen Einsatzkräften gemacht?

Nachfrage(n): Wann hat die Zusammenarbeit nicht funktioniert, Wirkung des Auftretens von DRK- und THW-Mitarbeitern?

5. Was glauben Sie, wie werden Sie von den anderen Rettungsorganisationen gesehen?
6. Können Sie einen Konflikt schildern, der darin begründet liegt, dass Sie Ehrenämter sind?

Betroffene

7. Was würden Sie sagen, was ist den Betroffenen im Kontakt mit Ihnen wichtig gewesen?

Nachfrage(n): Direkten Kontakt gehabt? Reaktionen der Betroffenen, wie sind Sie den Opfern begegnet, Schulungen für den Umgang mit Betroffenen, Gegenstände der Schulung?

Gespräche/Kommunikation

8. Worüber haben Sie sich während des Einsatzes hauptsächlich mit Ihrem Vorgesetzten ausgetauscht?

Nachfrage(n): Mit Gleichrangigen, Untergebenen, Angehörigen, anderen Einsatzkräften

Wie: Funk, von Angesicht zu Angesicht, Mobiltelefon, ...

9. Welche Ergebnisse erwarten Sie sich von Einsatzgesprächen mit Vorgesetzten?

Nachfrage(n): Gleichrangigen, Untergebenen?

Passanten

10. Häufig hat man ja Passanten bei Einsätzen, die das Geschehen beobachten. Wie ist das für Sie, wenn man Ihnen bei der Arbeit zuschaut?

Nachfrage(n): Meinung zur Anwesenheit von Passanten, Gaffer, die filmen, Fotos machen, ...

Presse

11. Können Sie sich an einen Medienbericht über einen Einsatz erinnern, über den Sie sich aufgeregt haben?

Nachfrage(n): Verhalten von Medienvertretern, eigenes Verhalten gegenüber Medienvertretern, fehlendes, negatives, positives an Darstellungen in Medienberichten?

Politik

12. Können sie sich an Reaktionen auf den o.g./einen Einsatz von politischer Seite erinnern?

Nachfrage(n): Erwartete Reaktion von Politikern, mangelnde Unterstützung?

Umgangsformen

13. Wie würden Sie den Umgang im Kollegenkreis in den letzten Jahren beschreiben?

Nachfrage(n): Mit Opfern, Presse, Politik, unangebrachte Umgangsformen?

Erlebnisverarbeitung

14. Unterhalten sie sich mit Ihren Kollegen über Ihre Erlebnisse?

Nachfrage(n): Mit Ihrer Familie, Seelsorgern?

Selbstbild

15. Was haben Sie vor ihrer Tätigkeit in der „Organisation“ beruflich gemacht?

Nachfrage(n): Vereinbarkeit von Ehrenamt und Beruf?

16. Was gefällt Ihnen besonders gut an der Arbeit bei der Feuerwehr/ dem DRK/THW/...?

Soziodemographie

15. Geboren:

16. Wo:

17. Höchster Schulabschluss:

18. Seit wann in der Organisation:

19. Familienstand (ledig, geschieden, 20. Kinder (Anzahl, Alter)

verwitwet, verheiratet)

21. Was machen Sie in Ihrer Freizeit?

Nachfrage(n): Seit wann, Vereine, soziales Engagement, Freizeiteinrichtungen, Sport, Natur, Kultur?

Interviewabschluss

22. Wie fanden Sie das Interview?

23. Möchten Sie den Fragen noch etwas hinzufügen?

24. Haben Ihnen Fragen gefehlt?

6.13 Bibliographie

(22 Quellen)

136. Braitenberg, V., & Schüz, A. (2001). Allgemeine Neuroanatomie. In R. Schmidt & H.-G. Schaible (Hrsg.), *Neuro- und Sinnesphysiologie* (4., überarb. und aktualisierte Aufl.). Berlin [u.a.]: Springer.
137. Deal, T. E., & Kennedy, A. A. (2000). *Corporate cultures*. Cambridge, Mass.: Perseus Books.
138. Dewey, J. (2008). *The later works, 1925-1953*. Carbondale: Southern Illinois University Press.
139. Gläser, J., & Laudel, G. (2006). Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen. Wiesbaden: VS, Verl. für Sozialwiss.
140. Gloy, K. (2004). *Wahrheitstheorien: eine Einführung*. Tübingen [u.a.]: Francke.
141. Hejl, P. M. (2008). Konstruktion der sozialen Konstruktion - Grundlinien einer konstruktivistischen Sozialtheorie. In H. Gumin & H. Meier (Hrsg.), *Einführung in den Konstruktivismus* (10. Aufl., Bd. 5). München: Piper.
142. Jakubowski, E. (2005). Sechstes Zukunftsforum zum Thema Krisenkommunikation. Weltgesundheitsorganisation.
143. Mayring, P. (2007). *Qualitative Inhaltsanalyse : Grundlagen und Techniken*. Weinheim [u.a.]: Beltz.
144. Mieth, D. (2005). Die Grundnorm der Wahrhaftigkeit, ihre ethische Begründbarkeit und ihre Universalität. In W. Wunden (Hrsg.), *Wahrheit als Medienqualität* (S.15–40). Münster: LIT.
145. Neubauer, W. F. (2003). *Organisationskultur*. Stuttgart: Kohlhammer.
146. Nüse, R. (1991). Über Die Erfindung/en des Radikalen Konstruktivismus: kritische Gegenargumente aus psychologischer Sicht. Weinheim: Dt. Studien-Verlag.
147. Puntel, L. B. (1993). *Wahrheitstheorien in der neueren Philosophie: eine kritisch-systematische Darstellung*. Darmstadt: Wiss. Buchges.
148. Reich, K. (2004). Wahrheits- und Begründungsprobleme konstruktivistischer Didaktik. (Bundesarbeitskreis der Seminar- und Fachleiter/innen, Hrsg.) *Seminar - Lehrerbildung und Schule*, (1), 35–50.
149. Reichert, H. (2000). *Neurobiologie* (2. neubearb. und erw. Aufl.). Stuttgart, New York: Thieme.
150. Roth, G. (1992). 100 Milliarden Zellen - Gehirn und Geist. *Funkkolleg, Der Mensch - Anthropologie heute. Studieneinheit 5*, 5–60.
151. Roth, G. (2003). *Fühlen, Denken, Handeln : wie das Gehirn unser Verhalten steuert* (1. Aufl.). Frankfurt/Main: Suhrkamp.
152. Schein, E. H. (1997). *Organisationskultur : the Ed Schein corporate culture survival guide*. Bergisch Gladbach: EHP.
153. Schreyögg, G. (2012). Organisationskultur. *Grundlagen der Organisation* (S.171–194). Wiesbaden: Gabler Verlag. Abgerufen von http://www.springerlink.com/index/10.1007/978-3-8349-6947-7_10
154. Schumann, O. J. (2000). Systemethische Aspekte oder systemische Aspekte der Ethik – ein Beitrag aus Sicht des Konstruktivismus. *Zeitschrift für Wirtschaftsund Unternehmensethik*, (1), 45–63.
155. Strohschneider, S., & Heimann, R. (2009). *Kultur und sicheres Handeln*. Frankfurt am Main: Verlag für Polizeiwissenschaften.

156. v. Glasersfeld, E. von. (1997). *Radikaler Konstruktivismus: Ideen, Ergebnisse, Probleme*. (W. K. Köck, Übers.). Frankfurt/Main: Suhrkamp.
157. Wucholt, F., Yildirim-Krannig, Y., Mähler, M., Krüger, U., & Beckstein, C. (2011). Cultural Analysis and Formal Standardised Language - a Mass Casualty Incident Perspectiv. *Lecture Notes in Informatics (LNI) –Proceedings*. Gehalten auf der 8th International Conference on Information Systems for Crisis Response and Management, Lisbon, Portugal.
158. Zielowski, C. (2006). *Managementkonzepte aus Sicht der Organisationskultur : Auswahl, Ausgestaltung und Einführung*. Wiesbaden: Dt. Univ.-Verl.

7. Informations- und Kommunikationssysteme im Krisenmanagement und in der Krisenkommuni- kation

Autor: Christian Neuhaus

7.1 Einleitung

Das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) hat im Jahr 2009 das Begleitforschungsprojekt „Sicherheitskommunikation: Strategien zur kommunikativen Unterstützung von Schutz- und Rettungsmaßnahmen (SIKOMM)²²⁰ bewilligt. Ziel des Begleitforschungsprojektes ist es, Konzepte der Krisen-, Störfall- oder Katastrophenkommunikation unter dem Begriff der Sicherheitskommunikation zu erforschen. Die Bandbreite dieser kommunikativen Prozesse reicht von der psychosozialen Krisenintervention, dem Einsatz technischer Kommunikationsmitteln bis hin zu politischer Kommunikation und der Massenkommunikation in den Medien. Dabei wird der Begriff der Sicherheitskommunikation selbst als ein Schutz- und Rettungsmittel begriffen, das dabei hilft, proaktive Selbstorganisations- und Restrukturierungsprozesse zu stärken und zivile Krisenfestigkeit zu fördern.

Wenn es in Störfall-, Krisen- und Katastrophensituationen um Maßnahmen zum Schutz und zur Rettung von Menschen geht, spielt der Aspekt der Kommunikation eine wichtige strategische Rolle und ist heute als sicherheitsrelevanter Faktor allgemein anzuerkennen. Erfolgreiche Schutz- und Rettungsmaßnahmen können nur durch adäquate Kommunikationsprozesse vorbereitet, initiiert, koordiniert und abgeschlossen werden. Dies gilt für jede am Krisenmanagement beteiligte Organisation, sowie deren technische Systeme. Aufgrund der immer weiter fortschreitenden technologischen Entwicklung und allgemeinen Technologisierung unserer Lebensbereiche ist es dementsprechend nicht überraschend, dass auch im Bereich des Krisenmanagements und der Krisenkommunikation immer mehr technische Systeme zu finden

²²⁰ www.sikomm.org

sind, die Krisenmanager und Einsatzkräfte in Fragen der Sicherheitskommunikation und des Krisenmanagements unterstützen sollen. Die Relevanz und Wichtigkeit dieser Entwicklungen lassen sich nicht nur durch ihre Verbreitung in Bereichen des öffentlichen und privatwirtschaftlichen Krisenmanagements ablesen, sondern auch an ihren aktuellen und zukünftigen Marktpotentialen. Laut einer Studie des VDI/VDE Innovation + Technik GmbH (VDI/VDE-IT) und der Arbeitsgemeinschaft für Sicherheit der Wirtschaft e.V. (ASW), im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi), ergaben sich für das Jahr 2008 ein Gesamtvolumen von 20 Mrd. Euro für den Markt der Sicherheitstechnologien und -dienstleistungen in Deutschland, mit einem Wertschöpfungsanteil von 67% bzw. 13,7 Mrd. Euro²²¹. Für das Jahr 2015 wird eine Wachstumszunahme des relevanten Umsatzvolumens von über 31 Mrd. erwartet, was einem Wertschöpfungsanteil von 69% bzw. 21,5 Mrd. entspricht.²²²

Trotz der kritischen Relevanz solcher Systeme für den Krisen- und Katastrophenschutz befassen sich nur wenige Studien bzw. Publikationen ausführlich mit der Analyse von Krisenmanagement- bzw. Krisenkommunikationslösungen in ihrer Gesamtheit. So stellt hierbei beispielsweise die „Crisis Information Managements Software (CIMS) Interoperability“-Studie des Institute for Security Technology Studies des Dartmouth College (URL: <http://www.ists.dartmouth.edu/projects/archives/cims.html>, Stand 15.12.2011), die im Auftrag des amerikanischen Justizministeriums nach Wirbelsturm Katrina und dem 11. September 2001 erstellt wurde noch eine der umfangreichsten Auseinandersetzungen zu diesem Thema dar. Für Deutschland gibt es bis zum jetzigen Zeitpunkt nur wenige Studien, die sich mit der Erfassung und Untersuchung von Krisenmanagementlösungen umfassend auseinander gesetzt haben. Eine Studie, bzw. eher eine Auflistung, aktuelleren Datums ist das VZM Kompendium Gefahrenmanagement- und Leitsysteme mit Leistungsübersicht

²²¹ VDI/VDE: Arbeitsgemeinschaft für Sicherheit in der Wirtschaft e.V.: Marktpotentiale für Sicherheitstechnologien und Sicherheitsdienstleistungen.2009, URL: http://www.asw-online.de/downloads/Studie_Sicherheitstechnologien_09.pdf, Stand 12.12.2011, S.9

²²² Ebenda. Es ist jedoch zu beachten, dass diese Zahlen vor der Finanz- und Wirtschaftskrise von 2008 erhoben wurden und dass diese Zahlen – auch durch den Einfluss der letzten Krisen im Euro-Raum - sich geändert haben werden. Auch wenn die Zahlen somit nicht mehr genau zutreffen sollten, unterstreicht die Zunahme von Anbietern und Lösungen in den letzten 3 Jahren die generell positiven Entwicklungspotentiale der Sicherheitstechnologien. (Anm. des Autors)

von Peter Loibl und Klaus Kirchhöfer.²²³ Ähnlich wie die hier vorliegende Studie wendet sich diese Publikation der VON DER MÜHLEN'SCHEN GmbH an Investoren und Betreiber von Krisenmanagementsystemen, wobei hier vor allem der Fokus auf Leitstellen bzw. Leitzentralen²²⁴ liegt.

Die schon genannte Studie „Marktpotentiale von Sicherheitstechnologien und Sicherheitsdienstleistungen“ der VDI/VDE Innovation + Technik GmbH und der Arbeitsgemeinschaft für Sicherheit der Wirtschaft e.V. (ASW)²²⁵ im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi) aus dem Jahr 2009 bietet zwar einen allgemeinen Überblick auf den gesamten Markt der Sicherheitslösungen bzw. –dienstleistungen i.S.v. wirtschaftlichen Marktpotentialen, aber eine technische Erfassung und Auseinandersetzung mit konkreten Krisenmanagementlösungen bzw. –systemen fand nicht statt. Die vorliegende Studie versucht dementsprechend diese Lücke zu schließen.

Wenn über die Analyse technischer Systeme für den Zivilschutz bzw. das Krisenmanagement gesprochen wird, dann muss an dieser Stelle auch auf Wolf R. Dombrowskys Studie „Computereinsatz im Zivil- und Katastrophenschutz. Möglichkeiten und Grenzen“²²⁶ verwiesen werden, die vor über 20 Jahren sich mit dem Thema des Computereinsatzes im Krisen- und Katastrophenmanagement auseinandergesetzt hat und dessen Vorhersagen sich in Hinblick auf die technischen und gesellschaftlichen Potentiale als zutreffend erwiesen haben. Viele der von ihm beschriebene Problemfelder, wie dem Einsatz von Speziallösungen für Krisenmanagement gegenüber alltagstauglichen Lösungen²²⁷, dem Spannungsverhältnis zwischen dem technisch-möglichen und ökonomisch vertretbaren²²⁸ und der beschränkten Lösbarkeit solcher komplexer Systeme durch technische Systeme, sind dabei heute noch genauso relevant wie vor 20 Jahren.

²²³ Vgl. Loibl, Peter; Kirchhöfer, Klaus: VZM-Kompendium Gefahrenmanagement- und Leitsysteme mit Leistungsübersicht. Marktstudie. Bonn: TeMedia Verlags GmbH, 2011

²²⁴ Vgl. hierzu auch URL: <http://www.vzm.de/leistungsspektrum/leitstellen-kompendium.htm>, Stand: 6.12.2011

²²⁵ URL: http://www.asw-online.de/downloads/Studie_Sicherheitstechnologien_09.pdf, Stand: 15.12.2011

²²⁶ Dombrowsky, Wolf R.: Computereinsatz im Zivil- und Katastrophenschutz - Möglichkeiten und Grenzen. Bonn, Bundesamt für Zivilschutz, 1991

²²⁷ Ebenda, S. 39

²²⁸ Ebenda

Bis auf die schon genannten Untersuchungen gibt es für den deutschen und internationalen Raum keine wirklich umfassende Erfassung von Informations- und Kommunikationssystemen (IUK) für das Krisenmanagement. Zwar werden in den meisten Ländern solche Systeme von staatlicher und privatwirtschaftlicher Seite eingesetzt, jedoch sind deren Aufgabenbereiche, Funktionen und Einsatzgebiete in ihrer Gesamtheit noch unzureichend erforscht. Oft finden sich in den einschlägigen Publikationen zum Krisenmanagement, wie z.B. dem *Journal of Contingencies and Crisis Management*²²⁹, etc. und Konferenzen, wie z.B. der International Community on Information Systems for Crisis Response and Management (ISCRAM)²³⁰ immer wieder Publikationen zu einzelnen Systemen oder Lösungen, aber eine ausführliche Auseinandersetzung mit allen Systemen fehlt. Aus diesem Grund wurden im Rahmen dieser Studie im deutschsprachigen Raum (Deutschland, Österreich, Schweiz) vorhandenen Systeme und Lösungen des Krisenmanagements und der Krisenkommunikation erfasst und analysiert. Diese Erfassung stellt jedoch nur ein Teilergebnis des Forschungsschwerpunktes 'Krisenkommunikation/ Krisenmanagementsystem' im Begleitforschungsprojekt 'Sikomm' dar. Hauptziel des Forschungsschwerpunktes ist es, einen Anforderungskatalog für die Entwicklung bzw. Anschaffung solcher Systeme – vor allem aus Sicht der Sicherheitskommunikation – zu erstellen. Die vorliegende Studie stellt dementsprechend nur ein Teilergebnis dar, dass dazu dienen soll interessierten Organisationen, Behörden und Unternehmen eine Übersicht über die am Markt befindlichen Anbieter, deren Lösungen, den Stand der technologischen Entwicklung, den unterschiedlichen Einsatzgebieten und Nutzer zu geben. Diese Informationen dienen im Rahmen des Projektes dazu, relevante Informationen über den Stand der technologischen Entwicklung, über die Funktionsweise und Nutzer zu erfassen, um dann im zweiten Schritt adäquate Empfehlungen für die Entwicklung und Anschaffung geben. Zusätzlich zu dieser Studie wurden ausgewählte Systemen mit verschiedenen Anwender- und Nutzergruppen getestet, um deren Potential in Bezug auf verschiedene Nutzergruppen, ihre Usability, Interoperabilität und Kommunikationsfähigkeit zu erstellen. Diese Ergebnisse, zusammen mit den Ergebnissen der vorliegenden Studie, sowie den anderen Forschungsschwerpunkten des „Sikomm“-Projektes (Ausbildung, Ethik, Zeitgeografie, sowie der Theorie der Sicherheitskom-

²²⁹ <http://eu.wiley.com/WileyCDA/WileyTitle/productCd-JCCM.html>

²³⁰ <http://www.iscram.org/>

munikation) stellen dann die Grundlage für die Erstellung des Anforderungskatalogs dar.

Auch wenn sich die technischen Lösungen weiterentwickelt haben, sind die Einsatzbereiche solcher Lösungen fast gleich geblieben. Auch wenn aufgrund der technischen Weiterentwicklung einige Probleme gelöst wurden, sind mit der technologischen Entwicklung auch neue Problembereiche entstanden, wie z.B. die hohe technologische Abhängigkeit von kritischen Infrastrukturen in Strom- oder Datenkommunikationsnetzen und die zunehmende Datenflut. Zudem erschweren die politisch-rechtlichen Rahmenbedingungen der BRD und seiner Bundesländer die notwendige Vereinheitlichung von Standards und Regelungen in diesem Bereich.

Nach dieser Einleitung und Skizzierung der Ausgangslage der Untersuchung soll in den folgenden Kapiteln zuerst auf die Ziele der Analyse, die Begriffsdefinitionen und die Methodik eingegangen werden. In dem darauf folgenden Kapitel sollen dann auf unterschiedliche Krisenmanagement- und Krisenkommunikationssysteme und ihre Einsatzgebiete eingegangen werden. In Kapitel 7.2.6 werden dann die Ergebnisse zusammengefasst und der aktuelle Stand der Entwicklung und die abzusehenden Entwicklungstendenzen bzw. Potentiale eingegangen. Hierbei wird vor allem dem Aspekt der Kommunikation ein besonderer Schwerpunkt gewidmet. Der Bericht schließt dann mit Handlungsempfehlungen und einem Ausblick ab.

An dieser Stelle möchte der Autor der Studie allen Entwicklern, Nutzern, Behörden, Ministerien und Unternehmen danken, die mit dem Projekt Sikomm kooperierten und somit die Studie und diese Ergebnisse möglich machten. Gerade aufgrund der oft sicherheitsrelevanten Hintergründe des Forschungsobjektes war die Offenheit bzgl. unserer Fragen eine wichtige Unterstützung. Hierbei sind vornehmlich alle Teilnehmer, Anbieter und Entwickler von Krisen- und Katastrophenmanagement- bzw. Kommunikationssystemen gemeint. Auch den Innenministerien der Länder, dem Bundesamt für Bevölkerungs- und Katastrophenschutz (BBK), den GIS-Anbietern ESRI und Intergraph und teilnehmenden Unternehmen unserer Praxistests, die Firmen Ruatti²³¹, Newvoice²³², SixCMS²³³, Geobyte²³⁴, und AmeData²³⁵ gehört ein besonderer Dank, da diese offen und mit viel Wissen diese Studie begleitet haben.

²³¹ <https://www.ruatti.de>

²³² <http://www.newvoice.ch/>

²³³ <http://www.six.de>

7.2 Krisenmanagement- und Krisenkommunikationssysteme im deutschsprachigen Raum

7.2.1 Ausgangslage

In der Zeit nach 1945 wurden in Deutschland und der ehemaligen DDR unterschiedliche Systeme zum Schutz der Zivilbevölkerung entwickelt und aufgebaut. Hierbei sind die bundesweiten Sirensysteme der Warnämter und die Mitnutzung des öffentlichen Rundfunks für Warnmeldungen und Informationen zu Gefahrenlagen wohl die prominentesten Beispiele. Durch die Zeit der politischen Entspannung nach der Wiedervereinigung 1990 kam es in den Folgejahren zu einem Abbau bzw. Rückbau der vorhandenen Systeme und Lösungen. Auch wenn Teile dieser Systeme noch lokal in einigen Städten und Regionen betrieben werden, zeigte sich, dass es kein bundesweites System mehr gab, das zur Information und zum Schutz der Bevölkerung eingesetzt werden konnte. Mit der gesetzlichen Neuordnung des Zivilschutzes vom 25.3.1997 (ZSNeuOG, Bundesgesetzblatt Jahrgang 1997, Teil I, Nr. 21, ausgegeben am 3. April 1997) wurde zwar immer noch die Alarmierung und Information der Bevölkerung als Ziel des Zivilschutzes definiert – aber erst durch die Anschläge am 11. September 2001 und dem Elbhochwasser in 2002 wurde dem Krisen- und Katastrophenschutz und somit auch den damit verbundenen Systemen und Lösungen wieder mehr Bedeutung zugemessen. Eine Folge davon war die Gründung des Bundesamtes für Bevölkerungs- und Katastrophenhilfe (BBK) am 1. Mai 2004, nachdem das Bundesamt für Zivilschutz (BZS) - das seit 1974 existierte – 2001 dem Bundesverwaltungsamt (BVA) übertragen worden war.

Durch die Gründung des Bundesamtes für Bevölkerungs- und Katastrophenhilfe ergaben sich jedoch nicht nur organisatorische und strukturelle Änderungen. So gingen aus der Arbeit des BBK's seitdem auch verschiedene Initiativen zur Entwicklung technischer Systeme/Lösungen für den Bevölkerungsschutz hervor. Hierzu gehören u.a. das Deutsche Notfallvorsorge-Informationssystem (deNIS) oder die Weiterentwicklung des Satellitengestützten Warnsystems (SatWaS). Diese und ähnliche Lösungen werden seitdem vom Bund ständig aktualisiert und weiterentwickelt.

²³⁴ <http://www.geobyte.com/>

²³⁵ <http://www.amefire.de>

Während bis 1990 der Kalte Krieg und die damit verbundenen Vorsorge bzgl. militärischer Angriffe (durch Atom-, Chemie- oder Biowaffen) im Hauptfokus des Krisen- und Katastrophenschutzes standen, zeigte sich mit dem Jahrtausendwechsel ein Paradigmenwechsel. Durch die Terroranschläge vom 11. September 2001 in New York, Madrid (2004), London (2005), dem europaweiten Stromausfall bei der Überführung des Kreuzfahrtschiffes „Norwegian Pearl“ (2006) oder dem Münsterlandausfall (2004), sowie durch verschiedene Naturkatastrophen wie dem Tsunami im Indischen Ozean (2004), die Oderhochwasser (1997 & 2010) ergeben sich neue Anforderungen an das Krisenmanagement. So stellen heute Gefahren durch den internationalen Terrorismus, dem Ausfall von kritischen Infrastrukturen, Cyberwar bzw. Cybercrime und durch den Klimawandel ausgelöste Katastrophen eine größere Bedrohung dar und führen somit auch zu Umbrüchen in der nationalen und internationalen Sicherheitsforschung.

Bedingt durch den Paradigmenwechsel kam es nicht nur zu einer organisatorischen Neuordnung im Krisen- und Katastrophenschutz, wie der schon genannten Gründung des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe, sondern es wurden u.a. diverse Sicherheitsforschungsprogramme des Bundesministeriums für Bildung und Forschung, des Bundesministerium des Inneren und anderer Institutionen etabliert, die sich mit den neuen Herausforderungen des Krisen- und Katastrophenschutzes befassen. Hierzu gehören u.a. das Sicherheitsforschungsprogramm „Forschung für die zivile Sicherheit“²³⁶, das aktuell in 42 verschiedenen Projekten sicherheitsrelevante Fragestellungen erforscht.

Ausgehend von dem Paradigmenwechsel und den technologischen Entwicklungen der letzten 10 Jahren dient der vorliegende Bericht der Skizzierung des aktuellen Status der privaten und öffentlichen Krisenmanagement- und Krisenkommunikationslösungen.

7.2.2 Ziele der Analyse

Auch wenn im Rahmen der Untersuchung versucht wurde eine Übersicht über die Gesamtheit der vorhandenen privaten und staatlichen Lösungen zu erstellen, handelt es sich bei der Mehrzahl der Lösungen um Systeme aus dem Bereich der privat-

²³⁶ <http://www.bmbf.de/de/6293.php>, Stand: 3/2011

wirtschaftlichen Sicherheitslösungen, da der Zugang und die Darstellung der v.a. staatlichen Lösungen aus Sicherheitsgründen nur bedingt möglich war. Dies hat zum einen mit der historischen Entwicklung aus dem militärischen und polizeilichen Anwendungsbereich auf der einen Seite und dem sensiblen bzw. sicherheitskritischen Anwendungsbereich dieser Systeme in der heutigen Zeit zu tun.

Im privatwirtschaftlichen Bereich bieten nur wenige Messen bzw. Konferenzen, wie z.B. die Security Messe in Essen²³⁷, die Akut (Deutsches Forum für Notfallmedizin und Rettung)²³⁸ oder die Leitstellenmesse PMR Expo²³⁹ einen offenen Marktplatz. Einschlägige Verbände, wie der Fachverband Sicherheitssysteme des Zentralverbandes Elektrotechnik- und Elektronikindustrie (ZVEI)²⁴⁰ oder der Bundesverband der Hersteller und Errichtungsfirmen von Sicherheitssystemen (BHE)²⁴¹, sind nur wenigen Menschen außerhalb der Branche bekannt. Dies liegt zum einen an der Heterogenität der Märkte, sowie der diversifizierten Angebotspalette der Anbieter. Die daraus resultierende Intransparenz des Marktes macht es Organisationen außerhalb der Behörden und Großunternehmen schwer, passende Lösung zu finden. Die definitorische Eingrenzung der jeweiligen Lösungen, stellt eine weitere Schwierigkeit dar. Hierzu ist zu beachten, dass die definitorische Einschätzung der Systeme bzw. der unterschiedlichen Funktionen von Zielgruppen und Anwendungsgebieten unterschiedlich vorgenommen werden. Zudem sind viele Systeme aufgrund ihres Hybridcharakters nur bedingt einer bestimmten Kategorie zuzuordnen. Ein Beispiel bietet die Betrachtung der DIN-Normen, die die Komplexität solcher Systeme und derer Komponenten nur bedingt erfassen kann. So müssen beispielsweise Komponenten von Sprachalarmsystemen auf der Normreihe DIN EN 54 beruhen. Die im System verbauten Komponenten wiederum müssen zum einen z.B. der Produktnorm DIN EN 54-16 für Sprachalarmzentralen und DIN EN 54.24 für Komponenten für Sprachalarmierungssystemen/Lautsprecher entsprechen. Wenn es sich aber bei solchen Systemen um eine Hybridlösung handelt, ist das jeweilige Zusammenwirken der einzelnen Komponenten nicht regelbar, sondern muss dementsprechend durch den

²³⁷ <http://www.security-messe.de/>, Stand 12.12.2012

²³⁸ <http://www.akut-bremen.de/>, Stand 12.1.2012

²³⁹ <http://www.pmrexpo.com/>, Stand 12.12.2012

²⁴⁰ <http://www.zvei.org/Verband/Fachverbaende/Sicherheit/Seiten/default.aspx>

²⁴¹ <http://www.bhe.de/startseite/>, Stand 12.12.2012

Hersteller gewährleistet werden²⁴². Eine Regelung für neue Formen der Alarmierung, wie zum Beispiel des Desktop Alarms oder durch SMS, Digitalradio, sind bis heute noch nicht umgesetzt worden und auch ein plattformunabhängiger Standard zum Austausch von Warnungen bzw. Informationen für die Zivilbevölkerung, ähnlich des Common Alerting Protocol (CAP)²⁴³, wurde bis jetzt noch nicht umgesetzt.

Wie die Erfassung der Systeme und die späteren Ausführungen zeigen, gibt es eine Vielzahl von technischen Systemen und Lösungen, die in ihrer Funktionsweise strategisch oder taktisch Einsatzkräfte und Verantwortliche des Krisen- und Katastrophenmanagements unterstützen. Dieser Widerspruch zwischen der Heterogenität der Systeme und der gleichzeitigen Undurchsichtigkeit des Marktes mag auf der einen Seite historisch begründet sein, ist aber auch auf die Struktur des eher mittelständisch geprägten Marktes zurückzuführen, der vor allem durch Komponentenhersteller und Systemintegratoren für Sicherheitslösungen geprägt ist.²⁴⁴ Aufgrund dieser mittelständischen Prägung stehen nur bedingt Budgets für Marketing zur Verfügung, da eher durch persönlichen Vertrieb, Mund-zu-Mund Propaganda oder langjährige Kundenbeziehungen Lösungen vertrieben werden. So ließen sich z.B. nur ein Teil der hier erfassten Systeme durch Branchenverbände oder Messen finden, sondern in den meisten Fällen über das Internet. Zudem zeigt sich eine breite Zerstreung dieser Anbieter ohne örtliche Konzentration (wie z.B. i.S.v. „Silicon Valley“), was diese Intransparenz verstärkt. Teilnahmen an Messen oder Konferenzen finden nur ab einer bestimmten Unternehmensgröße statt. Eine Vernetzung dieser mittelständischen Anbieter wurde nur in wenigen Fällen gefunden, wenn diese als strategische Partner zusammen eine gemeinsame Lösungspalette anbieten.²⁴⁵ Größere industrielle Anbie-

²⁴² Vgl. u.a

http://www.bhe.de/component/option,com_jdownloads/Itemid,113/task,finish/cid,856/catid,84/,
Stand 12.12.2012

²⁴³ Bei dem Common Alerting Protocol handelt es sich um einen auf XML-basierten Datenformat für den Zivilschutz und der Bevölkerungswarnung, das plattformunabhängig in der Lage ist Informationen über eine Vielzahl von Medien (z.B. Sirenen, Radio, TV, Fax, SMS, Email, Internet etc.) und Medienformate (Text, Bild, Audio und Video) gleichzeitig zu verschicken. Aufgrund der Datenstruktur kann CAP vorhandene und neue Formate bedienen. CAP bietet zudem u.a. folgende Möglichkeiten: Geo-Codierung von Informationen, Mehrsprachlichkeit/Fremdsprachen, Verschlüsselung und der Signatur von Informationen, Vgl. auch <http://docs.oasis-open.org/emergency/cap/v1.2/CAP-v1.2-os.html> oder http://www.oasis-open.org/committees/download.php/15135/emergency-CAPv1.1-Corrected_DOM.pdf, Stand 23.12.2012

²⁴⁴ Vgl. VDI/VDE, 2009, S. 12

²⁴⁵ Solche Partnerschaften haben sich im Rahmen der Erfassung nur wenige gefunden. Als ein Beispiel kann jedoch das gemeinsame Führungsprotal der Firmen CKS Systeme (Celios/CEUS/Cevas), H&D (Daten- und Steuerungssystem), Safe-Tec (Beratung Risikomanagement), Ruatti Systemtechnik (Kri-

ter wie u.a. Siemens, Bosch, etc. bieten demgegenüber oft systemische Lösungsangebote an, die sich erst ab größeren Investitionssummen und Nutzergruppen (z.B. größere Industriekomplexe, Kommunen, Ländern, etc.) lohnen.

Ein weiterer Faktor spielen Marktbegebenheiten und die besonderen Anforderungen an solche Lösungen. Gerade in Bereich der Gefahrenabwehr sind hier oft besondere Anforderungen an Geheimhaltung und Sicherheit gegeben, so dass diese Anbieter nur unspezifisch ihre Lösungen präsentieren bzw. vorstellen können. Ein weitere Faktor ist, dass Anbieter und Entwickler nicht nur in dem Bereich der Sicherheits- bzw. des Krisen- oder Katastrophenmanagements tätig sind, sondern aufgrund der technischen Ähnlichkeit der Lösung oft auch andere Märkte bedienen. So bietet z.B. das System Mobicall der Schweizer Firma Newvoice nicht nur Möglichkeiten zur Alarmierung, sondern kann in anderen Bereichen auch als Konferenz-, Informations- und Koordinationssystem eingesetzt werden.²⁴⁶

Wie die vorherigen Ausführungen zeigen, ist der Markt für technische Lösungen aus dem Bereich des Krisenmanagements und der Sicherheitskommunikation durch seine Intransparenz bzw. Heterogenität so undurchschaubar, dass ein Überblick über diese Lösungen für den einzelnen Betrachter nur bedingt möglich ist. Das Ziel der hier vorliegenden Studie ist es somit, einen aktuellen Überblick über den Entwicklungsstand öffentlicher und privatwirtschaftlicher Systeme und Lösungen zu geben. Hierzu gehört die Erfassung der am Markt befindlichen Krisenmanagement- und Krisenkommunikationssysteme, des technologischen Entwicklungsstandes, des Leistungsumfangs, der Nutzergruppen und der Einsatz- und Anwendergebiete. Hierbei wurden im Rahmen des Projektauftrags private wie staatliche Systeme – insoweit möglich – erfasst und begutachtet. Die Studie kann hierbei als eine Art Status Report bzw. Benchmarkstudie der Sicherheitslösungen zum Schutz und Rettung von Menschen betrachtet werden, die Unternehmen, Entwicklern und öffentlichen Einrichtungen bei der Anschaffung und Entwicklung solcher Systeme einen Überblick über vorhandene Lösungen und deren Leistungsumfang geben kann. Hierbei bezieht sich der Begriff „Benchmark“ nur auf die einzelnen Funktionen der Systeme, nicht jedoch auf die Systeme selbst. Ein Einschätzung bzgl. der optimalen Systeme für bestimmte Unterneh-

senstab- und Videosteuerung / R.4V) und Panasonic (Computer) verstanden werden, Stand 15.09.2010

²⁴⁶ <http://www.mobilisierung.com/de/ueber-mobicall>, Stand 12.12.2012

men bzw. Organisationsformen kann von den Autoren dieser Studie nicht vorgenommen werden, da diese u.a. von den Strukturen der betroffenen Organisationen, dem Einsatzbereich, der technischen Affinität der Nutzer, der vorhandenen technischen Infrastruktur und anderen Anforderungen abhängt.

Die vorliegende Studie stellt nur den Anfangspunkt des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung finanzierten Unterprojektes „Krisenmanagement-/Krisenkommunikationssysteme" dar. Neben der Erfassung der Systeme und Lösungen, sowie der Untersuchung einiger solcher Lösungen in Praxistests, ist die Entwicklung eines Leitfadens zur Entwicklung und Anschaffung von Krisenmanagementlösungen für Unternehmen und Behörden das erklärte Ziel. Als Ergebnis wird – vor dem Hintergrund der gesammelten Ergebnisse – ein Anforderungskatalog mit Beispielen, Kategorien- und Bewertungsschemata sowie Checklisten erstellt, der bei der Herstellung, Anschaffung und Bewertung solcher Systeme genutzt werden kann.

7.2.3 Begriffsdefinitionen

Die vorliegende Studie zu den Krisenmanagementsystemen in Deutschland versucht als eine der ersten in Deutschland den Bereich der Informations- und Kommunikationslösungen für das Krisenmanagement zu erfassen und den aktuellen Stand der Entwicklung zu beschreiben. Wie im Rahmen von Voruntersuchungen festgestellt wurde und sich im Verlauf der Recherche weiter herausstellte, handelt es sich bei diesem Bereich keineswegs um einen klar definierten Anwendungsbereich. Eines der Hauptprobleme stellt hierbei die jeweilige begriffliche Unschärfe des Forschungsgegenstandes dar. Dies ist zum einen durch die begriffliche Ambiguität, den interdisziplinären und inflationären Gebrauch in verschiedenen Forschungsdisziplinen und der begrifflichen Unschärfe des Forschungsgegenstandes an sich zu erklären. So stellt sich nicht nur die Frage der Abgrenzung von Begriffen wie Risiko, Krise oder Katastrophe, sondern gleichzeitig auch die Frage nach dem Einsatzgebieten von Systemen und dem Systembegriff selbst. Gisela VON LÖHNEYSEN²⁴⁷ stellt zu dem Problem

²⁴⁷ von Löhneysen, Gisela: Die rechtzeitige Erkennung von Unternehmungskrisen mit Hilfe von Frühwarnsystemen als Voraussetzung für ein wirksames Krisenmanagement. Göttingen, Univ., Diss., 1983, S. 9

der Begrifflichkeiten unter Berücksichtigung von Pohl²⁴⁸, Narr²⁴⁹ und Weber²⁵⁰ dazu fest:

„Die umgangssprachliche Vieldeutigkeit, der äußerst komplexe Charakter, der interdisziplinäre Begriffsgebrauch und die nahezu unbegrenzte Verwendungsmöglichkeiten des Krisenbegriffs mögen erklären, dass bisher weder ein etablierter Begriff noch ein einheitliches Krisenkonzept existieren.“

und weist damit darauf hin, dass mit der theoretischen Ungenauigkeit des Krisenbegriffs auch das Fehlen einheitlicher Ansätze oder Konzepte einhergeht. Eine Hauptursache dafür liegt in der Betrachtungsweise der unterschiedlichen Forschungsdisziplinen. Hülsmann, in Anlehnung an Krystek²⁵¹:

„Ein gerade inflationärer Gebrauch des Terminus Krise in der Gegenwart führt nicht zu begrifflicher und inhaltlicher Klarheit: Medizin, Psychologie, Rechtswissenschaften, Theologie, Geschichte, Philosophie, Politik u.a. haben jeweils ein eigenes Begriffsverständnis entwickelt und weisen dem Konstrukt Krise ihre individuellen Inhalte zu“.²⁵²

Eine begriffliche, allgemeingültige Präzisierung des Forschungsgegenstandes ist aufgrund der disziplin-spezifischen Deutungszuweisung erschwert und wird durch die exponentielle Nutzung innerhalb der unterschiedlichen Disziplinen und Anwendergruppen fast unmöglich. Das Problem der begrifflichen Unschärfe betrifft zudem auch andere relevante Begriffe des Krisenmanagements, wie z.B. den Risikobegriff, den

²⁴⁸ Pohl, Herbert: Krisen in Organisationen. Eine explorative Untersuchung mit Hilfe empirischer Fallstudien. Diss., Mannheim, 1977, S.1

²⁴⁹ Narr, Wolf-Dieter: Zur Genesis und Funktion von Krisen. In: Jänicke, Martin (Hrsg.): Herrschaft und Krise, Beiträge zur politikwissenschaftlichen Krisenforschung. Opladen : 1973, S. 224

²⁵⁰ Weber, Philipp: Krisenmanagement. Bern, Lang, 1980, S. 9

²⁵¹ Krystek, Ulrich: Unternehmenskrisen. Beschreibung, Vermeidung und Bewältigung überlebenskritischer Prozesse in Unternehmungen. Wiesbaden 1987, S. 3

²⁵² Hülsmann, Michael: Ad-hoc Krise – eine begriffliche Annäherung. In: Burmann, Christoph; Hülsmann, Michael; Freiling, Jörg (Hrsg): Management von Ad-Hoc-Krisen. Grundlagen – Strategien - Erfolgsfaktoren. Wiesbaden: Gabler, S. 2005, S. 39 ff.

Managementbegriff, den Sicherheitsbegriff oder auch den allgemeinen Kommunikationsbegriff²⁵³. Es ist also nicht überraschend, dass Luneburg in Bezug auf den Krisenbegriff von „one of the most overworked words in the language“²⁵⁴ spricht.

Eine weitere Schwierigkeit bei der begrifflichen Festlegung ergibt sich aus dem Widerspruch bei der theoretischen oder praxisbezogenen Betrachtungsweise des Forschungsgegenstandes. Die Analyse der jeweiligen Fachliteratur weist einen deutlichen Unterschied zwischen der wissenschaftlichen und der praktischen Handlungsempfehlungen auf, der sich vor allem im Bereich der Methodik offenbart. Während in der wissenschaftlichen Betrachtungsweise vor allem mit quantitativen Methoden gearbeitet wird, basiert die praktische Ratgeberliteratur vor allem auf qualitative Untersuchungsmethoden, die sich in den meisten Fällen an einzelnen, realen Ereignissen orientieren. Nur wenige Arbeiten, wie beispielsweise die von Pauchant und Mitroff²⁵⁵ versuchen beide Untersuchungsmethoden in einem Ansatz nutzbar zu machen. Im Rahmen dieser Studie wurde trotzdem versucht, ein dialektisches Verfahren zwischen beiden Untersuchungsmethoden zu finden, in dem neben der quantitativen Erfassung der Systeme und dem Vergleich von Funktionalitäten, Aufgabebereichen und Nutzern auch qualitative Untersuchungsmethoden wie z.B. Experteninterviews und interdisziplinäre Workshops zum Einsatz kamen. Somit sollte sichergestellt werden, dass v.a. die praktischen Anforderungen sich in der wissenschaftlichen Betrachtung wiederfinden.

Wie die vorherigen Ausführungen gezeigt haben, ist ein allgemein anerkannter Begriff für Krisenmanagementsysteme bzw. -lösungen nicht festzulegen, weil er als Sammel- bzw. Überbegriff für die heterogene Gesamtheit der Systeme und Funktionen des Krisenmanagements gesehen werden muss. Diese Annahme wird auch durch die vorliegende Analyse belegt, bei der eine überschneidungsfreie Einteilung der Systeme nicht möglich ist. Dies liegt zum einen an dem interdisziplinären und interorganisationalen Charakter des Forschungsgegenstandes und der Heterogenität

²⁵³ Zu der Vieldeutigkeit des Kommunikationsbegriffs konnte Merten in seiner begriffskritischen Studie zum Kommunikationsbegriff über 160 Definitionen bzw. definitorische Ansätze nachweisen. Vgl. hierzu einmal Maletzke, Gerhard: Kommunikationswissenschaft im Überblick. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 1998, S. 37 und Merten, Klaus: Kommunikation. eine Begriffs- und Prozessanalyse. Opladen: Westdt. Verl., 1977, S. 29

²⁵⁴ Luneburg, William.: The Role of Management in an Atmosphere of Crisis. In: MSU Business Topics Band 18, Nr. 4, 1970, S. 7

²⁵⁵ Pauchant, Thierry C. ; Mitroff, Ian I.: Transforming the crisis prone organization. San Francisco: Jossey-Bass, 1992, S. 27 ff

der Anforderungen an die Funktionalität solcher Lösungen. Da jedoch eine Einteilung der Systeme im Rahmen des Projektauftrages notwendig ist, wurde dann eine Clustering der Systeme bzgl. ihrer Hauptfunktionen vorgenommen.



Abb. 17: Funktionen des Krisenmanagements

Wie unsere Analyse zeigte, sind nur wenige Systeme reine Informations-, Alarmierungs-, Kommunikations-, Koordinations- oder Simulationssysteme, sondern die Praxis zeigt, dass solche Systeme oft eine hybride Form dieser 5 Funktionstypen darstellen. Wenn wir zu diesem Zeitpunkt ein System im Sinne dieses Schemas als Kommunikationssystem eingeordnet haben, dann lag es daran, dass diese Funktion gegenüber den anderen Funktionen überwiegt. Da alle diese Funktionen zudem für das Krisenmanagement notwendig sind, stellt dies auch die Schnittpunktmenge zwischen den unterschiedlichen Funktionen dar (vgl. Abbildung 17). Der Begriff des Krisenmanagementsystems stellt also nur den Oberbegriff dar, unter dem sich diese Funktionen zusammenfinden.

Wenn bis jetzt von Systemen bzw. Lösungen gesprochen wurde, dann wurde dies noch unreflektiert getan. Wenn im Sinne dieser Untersuchung von Systemen (von griechisch σύστημα, *sístima*, „das Gebilde, Zusammengestellte, Verbundene“; Plural *Systeme*) gesprochen wird, sind damit elektronische, datenverarbeitende Systeme wie beispielsweise Computer, Datenbanksysteme oder Server gemeint, bei denen durch die Gesamtheit der Einzelemente, durch ihre Verbindung und Wechselwirkung, bestimmte Aufgaben erfüllt werden können. Bezogen auf das Krisenmanage-

ment sind dies v.a. solche informationstechnischen Systeme, auch IT-, bzw. Informations- und Kommunikationssysteme (IKT), die von der reinen Speicherung i.S.v. Informationsspeicherung auch Aspekte der Informationsdistribution, der Kommunikation, der Prozessunterstützung oder Kontrolle anderer Systeme beinhalten. Durch die immer weiter voranschreitenden Digitalisierung und der weiten Verbreitung des Internets ist jedoch der Systembegriff, der normalerweise i.S.v. „Hardware“ – also bei realen technischen Systemen benutzt wurde – so nicht mehr zutreffend. Viele Lösungen sind so zum Beispiel auch als Software oder Webapplikation nutzbar. Dementsprechend werden im Zuge dieser Untersuchung nicht nur Hardware-Systeme, sondern auch Software- und Weblösungen im Sinne der späteren Definition mit erfasst. Da also der Systembegriff nicht mehr eindeutig anwendbar ist, soll in diesem Zusammenhang auch an einigen Stellen allgemein von Lösungen gesprochen und diese in diesem Sinne synonym verwendet werden. Wenn in dieser Arbeit von Systemen bzw. Lösungen des Krisenmanagements bzw. der Krisenkommunikation gesprochen wird, dann sind dies Informations- und Kommunikations- (IuK) Systeme, die die Arbeit des Krisenmanagements unterstützen. Vor dem Hintergrund der vorherigen Einschränkungen werden Krisenmanagementsysteme wie folgt definiert:

Krisenmanagementsysteme sind **Systeme bzw. Lösungen**, die als **technische Informations- und Kommunikations- (IuK) Systeme** (Computersysteme, Software oder web-basierte Lösung) zu **Informations-, Kommunikations- und Koordinations-** bzw. **Kontrollfunktionen** (sogenannten Command & Control)-, sowie **Trainings-** und **Simulationsfunktionen** im **staatlichen** und **privatwirtschaftlichen** Notfall-/ Krisenmanagement bzw. -kommunikation eingesetzt werden und dabei eine oder mehrere der genannten Funktionen besitzen. Hierzu gehören u.a. Lösungen wie Leitstellen, Krisenstablösungen, Warn- oder Alarmierungssysteme, Multi-Channel-Kommunikation und dialogische Kommunikations-, sowie Command and Control (C2/C3)-Systeme, Informationssysteme, sowie Trainings- und Simulationssysteme, etc.

Eine weitere Unterteilung bzw. Clusterung dieser Systeme kann ansonsten auch über die Einsatz- und Aufgabengebiete oder ihren Nutzern vorgenommen werden. Die Clusterung nach Nutzer—bzw. Zielgruppen zeigte sich als Hauptunterscheidungskriterium als nur bedingt aussagekräftig. Trotzdem wurde bei der Erfassung auch diese Dimension als ein weiteres Auswahlkriterium berücksichtigt, um später vor allem den jeweiligen Berufsgruppen wie z.B. der Feuerwehr oder Polizei ein Selektionskriterium anbieten zu können. Eine bessere Möglichkeit zur Unterscheidung bot die Unterscheidung in verschiedenen Einsatz- bzw. Aufgabengebieten und die dazu notwendigen Funktionen. Wie sich im Rahmen unserer Analyse zeigte, gibt es zentrale Aufgaben bzw. Funktionen, die für alle administrativ-strategischen und/oder operativ-taktischen Stakeholdergruppen im Krisenmanagement eine wichtige Rolle spielen. Hierzu gehören u.a.

- Das **Informationsmanagement** mit z.B. Datenbanken zu Personen, Material und anderen Ressourcen. Diese spielen eine sehr wichtige Rolle für die Kommunikation und die Koordination von Einsätzen und können z.B. statisch oder durch Schnittstellen zu Überwachungs- und Sensorsystemen (z.B. Kameras, Zugangsanlagen, CBRN Sensoren) dynamisch bzw. aktuelle Information darstellen, speichern und distribuieren.
- Eng damit verbunden ist das **Ressourcenmanagement**, das u.a. durch Datenanalyse und -auswertung die effiziente **Koordination** von Informations-, Personen- und Materialinformationen gewährleisten soll.
- Hierzu ist in den meisten Fällen das **Lagemanagement**, d.h. die Situationserfassung am Ort des Ereignisses eine wichtige Voraussetzung. Hier kommen in den meisten Fällen geografische Karten bzw. Geografische Informationssysteme (GIS) zum Einsatz.
- Ein weiterer Kern des aktiven Krisenmanagements stellt das **Kommunikations- und Alarmierungsmanagement** dar, das bei der Warnung der Bevölkerung, der Alarmierung der Einsatzkräfte, der Situationserfassung, dem Austausch von Information, dem Austausch von Nachrichten eine wichtige Rolle spielt.
- das **Übungs- bzw. Trainings- oder Simulationsmanagement dient der präventiven Vorbereitung und Planung des Krisen- und Risikomanagements**, dient der Übung der Gefahrenabwehr und des aktiven Krisenmanagements und bietet in der Krise Möglichkeiten der Voraussage bzw. Prognose über zukünftige Entwicklungen.

Oft vernachlässigt spielen **Verwaltungsfunktionen**, wie zum Beispiel Abrechnungssysteme, Prüf- oder Einsatzberichte, die gerichtsfeste Dokumentation, Einsatzpläne, etc. eine weitere wichtige Rolle. Sie können je nach Sichtweise natürlich dem Informations- bzw. Ressourcenmanagement zugeordnet werden. Weitaus wichtiger und oft genauso unterschätzt spielen bei der Anschaffung, Entwicklung und dem Einsatz solcher Systeme vor allem Aspekte des sicheren Managements der Daten, also **Datensicherheit**, eine wichtige Rolle. Diese betreffen den sicheren Zugang und Austausch von Informationen und Nachrichten über Telekommunikations- oder Datennetze, die sichere Authentifizierung bzw. Verifizierung von Nutzern und Absicherung von Daten durch z.B. Redundanzen.

Eine systemische, bzw. praktikable Unterteilung der Systeme nach diesen Funktionen bzw. Aufgaben ist jedoch auch nur bedingt möglich. Aus diesem Grund haben wir uns bei der Erfassung der Systeme dazu entschlossen, eine Kategorisierung der Systeme entsprechend der Abbildung 17 vorgenommenen Oberkategorien vorzunehmen. Somit wurde als ein erstes grundsätzliches Differenzkriterium die Unterteilung der Funktionen des Krisenmanagements nach den Hauptfunktionen Information, Kommunikation, Alarmierung, Training/Simulation und Koordination vorgenommen und diese wurden dann bzgl. unterschiedlichen Unterscheidungsmerkmalen wie z.B.:

- Ziel- bzw. Nutzergruppen,
- Systemtypen,
- Funktionsumfang und
- Einsatzgebieten

differenziert, um später ein weitere Kriterien für die Selektion/Filterung zu haben.

Wie im folgenden Kapitel ersichtlich wird, gibt es eine Vielzahl von Lösungen, die einmal als Komplettlösung und dann in Modulen als Einzellösungen mit den unterschiedlichen Funktionen des Gesamtangebotes angeboten werden. Wenn ein Modul bzw. als Funktion eigenständig – d.h. ohne das Gesamtsystem – einsetzbar ist bzw. diese Funktion dem Gesamtsystem optional zugeordnet werden kann, ohne dass es notwendiger Weise gebraucht wird, ist es in der Erfassung als eigenständiges Modul und somit als Lösung aufgenommen worden.

Entsprechend der vorherigen Ausführungen bzgl. der Definitionsproblematik gilt es auch an dieser Stelle Präzisierungen vorzunehmen. Auch wenn die Alarmierung und

Kommunikation im ersten Moment technisch als verwandte Kategorien erscheinen, weisen sie in der Praxis bzgl. ihrer Funktion einen wichtigen Unterschied auf: Während die Alarmierung hauptsächlich der Information bzw. Aktivierung der Einsatzkräfte dient, ist bei der Kommunikation der Austausch von Informationen zur Kommunikation und Koordination das Ziel. D.h. obwohl technisch sich beide Funktionen ähneln, müssen sie bezüglich ihrer Funktion unterschiedlich bewertet werden. In diesem Sinne ist die monologische/ dialogische bzw. Ein- und Zwei-Wege-Kommunikation völlig unterschiedlich für das Krisenmanagement zu bewerten und muss dementsprechend getrennt betrachtet werden. Auch der Begriff der Informations-Funktionen ist definitorisch schwer festzulegen. Ist das reine Vorhandensein von Daten oder z.B. die Möglichkeit der Abspeicherung schon als Informationsfunktion zu werten oder ergibt sich erst durch die Analyse bzw. Auswertung der Daten eine wirkliche Funktion? Wie kann eine Einteilung sinnvoll vorgenommen werden? Im Interesse der Praktikabilität und der Heterogenität der unterschiedlichen Systeme und Systemfunktionen wurde die Informationsfunktion durch die Existenz von Datenbanken, Datenspeicher, Datenverarbeitungsfunktionen wie z.B. Ressourcen-/Materialverwaltungsfunktionen, Personal-/Kontaktinformationen, Datenbanken, geografischen Informationssysteme (GIS), der Einbindung von externen Datenquellen (z.B. Wetterdaten, Strahlungssensoren), Datenanalyse- und Datenverarbeitungsfunktionen etc. vorgenommen. Waren ein solche Datenbanken, Speichersysteme, etc. vorhanden und stellte diese Information als eine zentrale Funktion im System dar, wurden diese Systeme erst einmal als Informationssystem klassifiziert. Aufgrund der schon angesprochenen Hybridität der Systeme kann es also sein, dass bestimmte Lösungen eine oder mehrere Funktionen wahrnehmen. Ein Beispiel hierfür sind die Koordinations- bzw. Command & Controlsysteme. Solche Systeme müssen mindestens über Informations- und Kommunikationsfunktionen verfügen, um Koordinations- oder Kontrollfunktionen wahrnehmen zu können. Hierzu gehören z.B. grundsätzliche Informationen über Personal- und Materialressourcen auf der einen Seite und Kommunikationskanäle zu den Einsatzkräften, um Befehle und Koordinationsmaßnahmen vornehmen zu können, auf der anderen Seite. Nimmt man beispielsweise das deutsche Notfallvorsorge –Informationssystem (deNIS IIPlus), dann ist diese z.B. vom BBK selbst als Informationssystem klassifiziert, aber stellt mit seinen drei Modulen zum Lage-, Meldungs- und Ressourcenmanagement eigentlich eher schon eine Koor-

dinationslösung dar, obwohl das System im Kern ein Informationssystem ist.²⁵⁶ Dementsprechend wurde es trotz der zentralen Informationsfunktion auch als Kommunikations- und Koordinationslösung klassifiziert.

Eine weitere begriffliche Präzisierung betrifft die Frage der Klassifizierung als Hard-, Software oder Weblösung. Während die Unterscheidung bei den ersten beiden Kategorien noch recht einfach ist, muss man beachten, dass hinter einer Weblösung natürlich auch Soft- und Hardware i.S.v. Webservern, Web Application Frameworks, steckt. D.h. streng genommen eben auch Hard- und Software. Aus diesem Grund wurde unter dem Begriff Hardware diese Lösungen eingeordnet, die eine spezifische mechanische und elektronische Ausstattung bedürfen bzw. in sich selbst darstellen. Dies kann z.B. ein Alarmierungsserver sein, der über eine bestimmte technische bzw. mechanische Komponente verfügt, die im Rahmen des Krisenmanagements bzw. der Krisenkommunikation eine wichtige Rolle spielt. D.h. hierbei spielt das physikalische Vorhandensein dieser Hardware ein wichtiges Kriterium. Unter dem Begriff Software werden Programme und die dazugehörigen Daten verstanden, die dazu dienen, Prozesse innerhalb von Computern, z.B. das Auslesen von Daten eines Datenträgers, zu lenken und zu steuern. Im Sinne dieser Arbeit wurde dementsprechend eine Lösung als Software klassifiziert, die physisch auf einem Computer bzw. datenverarbeitenden Gerät eingesetzt werden kann und auf diesem physisch vorhanden sein muss. Bei Weblösung ist nach unserer Definition dementsprechend das physische Vorhandensein des Programmes nicht von Nöten, sondern es kann auch unabhängig auf einer Plattform im Internet betrieben werden.

Wie die obigen Erklärungen gezeigt haben, spielt neben der begrifflichen Ambiguität auch die Unterscheidung von Funktionen eine wichtige Rolle. Auch wenn aus einer akademischen Betrachtungsweise eine trennscharfe Unterscheidung von Funktionen und Systemtypen durchaus gewünscht ist, zeigt die Realität des Krisenmanagements, die Heterogenität des Marktes und der Dual-Use-Charakter von bestimmten Funktionen, dass dies so nicht möglich ist.

Wie die Ausführungen am Anfang des Kapitels gezeigt haben, ist eine definitorische Festlegung der Begriffe und somit auch die Eingrenzung der Lösungen und Systeme

²⁵⁶ Vgl. URL

http://www.bbk.bund.de/DE/AufgabenundAusstattung/Krisenmanagement/deNIS/deNISIIplus/deNIS_zweiplus_einstieg.html, Stand 15.09.2011

in der oben genannten Weise nur als ein erster Schritt zur Erfassung und Systematisierung des Untersuchungsgegenstandes zu verstehen. Der hier vorliegende Bericht ist somit als Einladung zur weiteren Auseinandersetzung und Präzisierung – als Dialog zwischen Anwender-, Nutzer- und anderen Stakeholdergruppen – zu verstehen. Diese Studie stellt eine Momentaufnahme des aktuellen Forschungsstandes dar und nimmt für sich – auch wenn versucht wurde einen umfassenden Eindruck zu vermitteln – nicht in Anspruch, ausschließlich zu sein. Sie soll jedoch versuchen, Lücken in diesem Forschungsbereich zu schließen und somit einen Beitrag für die weitere Untersuchung des Forschungsbereiches zu leisten.

7.2.4 Methodik

Ergebnisse der Voruntersuchung zeigten, dass es sich bei dem Markt der Krisenmanagement bzw. -Kommunikationslösungen um einen heterogenen Markt handelt, der durch verschiedenen Marktsegmente und Nutzergruppen gekennzeichnet ist und sich zum einen in den Bereich der Dienstleistungen (Beratung, etc.) und den Bereich der technischen Lösungen aufteilen. Da im Rahmen dieser Studie es um die Erfassung von technischen Systemen ging, wurde dementsprechend der Markt der Dienstleistungen hier nicht weiter berücksichtigt. Auch der Markt der rein militärischen Lösung wurde ausgelassen. Aufgrund der Vorgabe, dass nur technische Systeme und nicht einzelne technische Lösungen betrachtet werden, wurden technische Einzellösungen nicht erfasst. Unter diesem Begriff fielen hierbei Produkte wie z.B. Brandmelder, Feuerlöscher, Kameras, Funkgeräte, Sensoren und andere Einzellösungen und sind somit nicht berücksichtigt worden.

Eine weitere Einschränkung bei der Erfassung erfolgte durch das Einsatzgebiet dieser Systeme. Sie mussten, entsprechend der begrifflichen Definitionen aus Kapitel 7.2.3, im aktiven Krisenmanagement bzw. in der Krisenkommunikation dezidiert einsetzbar sein. D.h. es wurden nur die am Markt verfügbaren Systeme erfasst, die auch aktuell implementiert sind und sich in einem Stadium der Marktreife befinden. Zwar wurden in einer gesonderten Erfassung auch 63 Projekte aus den BMBF Forschungsprojekten erfasst, die sich mit der Entwicklung von Systemen bzw. technischen Lösungen für das Krisenmanagement bzw. die Krisenkommunikation auseinandersetzen, jedoch wurden diese für die weitere Analyse aufgrund des Entwicklungscharakters nicht mit

eingefügt, da keine verlässlichen Aussagen über die endgültige Funktionen und Einsatzgebiete etc. getroffen werden konnten.

Aufgrund der Vorgaben des BMBF's wurden zudem nur Lösungen berücksichtigt, die deutschsprachig sind bzw. im deutschsprachigen Raum eingesetzt werden. Für den Zeitraum der Projektlaufzeit (2009 bis Mitte 2012) wurden entsprechend der vorherigen Einschränkungen die Untersuchung dieses Projektschwerpunktes vorgenommen. Im Rahmen von Voruntersuchungen hatte es sich gezeigt, dass eine einseitige Erfassungsmethode – aufgrund der geringen Markttransparenz – nur bedingt aussagekräftig sein wird. Aus diesem Grund wurden gemischte Erfassungsmethoden als zielführend erachtet:

1. Literaturanalyse
2. Besuch von Messen
3. Experteninterview
4. Internetrecherche

zu 1.) Literatur- und Medienrecherche

Neben der Internetrecherche war einer der ersten Schritte eine Literaturerfassung über den Kataloge der Deutschen Nationalbibliothek (<http://www.d-nb.de/>). Diese stellte sich als weniger erfolgreich dar, da es in der einschlägigen Literatur (hier vor allem die Recherche des betrieblichen Krisenmanagements und der Krisenkommunikation) nur wenige Hinweise auf Systeme oder Lösungen aus den vorgegebenen Bereichen gibt. Insgesamt ließen sich national wie international nur wenige Studien – außer den schon eingangs genannten Analysen bzw. Studien von Dombrowsky, dem CIMS Report oder der Erfassung der von der Mühlen'schen GmbH – zur marktübergreifenden Erfassungen von Krisenmanagementsystemen finden. Aufgrund der kleinen Anzahl der erfassten Lösungen ist die Aussagekraft dieser Studien jedoch nur gering. Es ließen sich jedoch einige Studien über einzelne Systeme bzw. Lösungen aus den privat-wirtschaftlichen und öffentlichen Bereichen finden. Hier dominieren vor allem Publikationen von Forschungs- und Entwicklungsprojekten, sowie Konferenzen. Für den deutschen Raum waren die meisten dieser Publikationen im Rahmen der Sicherheitsforschung des BMBF, dem Bundesministerium des Innern (BMI), das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK), sowie die dazuge-

hörigen Konferenzen und Tagungen wie der Europäische Kongress für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (<http://www.civil-protection.com>), dem Forschungsforum Öffentliche Sicherheit (<http://www.sicherheit-forschung.de/en/index.html>) zu finden. Auch wurde im Rahmen der durchgeführten Medienanalyse auch auf Hinweise bzgl. möglicher technischer Lösungen bzw. Systeme geachtet. Zudem ließen sich in einschlägigen internationalen Fachpublikationen wie zum Beispiel den Publikationen der Konferenzen und Publikationen der Gesellschaft „Information Systems for Crisis Response and Management“ (ISCRAM) oder dem Journal of Contingencies and Crisis Management einige Hinweise finden. Jedoch lässt sich bezüglich dieser Erfassungsmethode feststellen, dass sie nur bedingt dazu geeignet war, Systeme zu erfassen.

zu 2.) Tagungen und Messen

Neben den schon genannten Besuchen bei einschlägigen Tagungen wie dem Europäischen Kongress für Bevölkerungsschutz und oder dem Forschungsforum Öffentliche Sicherheit wurden im Projektzeitraum von 2009 bis 2012 jährlich die relevanten Messen der Anbieter und Entwicklern von Krisenmanagementlösungen besucht und die gesamten Aussteller erfasst und kategorisiert. Hierzu gehörten u.a.:

- die Security Messe in Essen (<http://www.security-messe.de/en/security/index.html>),
- die CeBIT (<http://www.cebit.de>),
- die Internationale Messe für Rettung, Brand-, Katastrophenschutz und Sicherheit - Interschutz (<http://www.interschutz.de>),
- das Deutsche Forum und Ausstellung für Notfallmedizin und Rettung AKUT ([http://www.messen.de/de/11178/in/Bremen/Akut% 2 0Bremen / info.html](http://www.messen.de/de/11178/in/Bremen/Akut%20Bremen/info.html)) und
- der Branchentreff für Professionellen Mobilfunk und Leitstellen, die PMR Expo (<http://www.pmrexpo.com>).

Im Rahmen dieser Tagungen und Messen wurden nicht nur die Informationsmaterialien der jeweiligen Anbieter gesammelt, sondern auch diverse Interviews (siehe auch den nächsten Punkt) durchgeführt. Diese Art der Erfassung zeigte sich als sehr erfolgreich. Neben den Besuch der obengenannten Messen wurden zudem die Anbieterlisten aller Messen aus den Bereichen Sicherheit, Brandschutz, Katastrophenschutz, Rettung und Verteidigung nach Systemen erfasst. Eine ausführliche Liste mit Links sind in Kapitel 7.5.1 zu finden.

zu 3.) Experteninterviews

Im Rahmen des gesamten Forschungsprojektes SiKomm wurden diverse telefonische und persönliche Experteninterviews mit unterschiedlichen Rettungs- und Einsatzkräften, Leitstellen, Behörden und Organisationen durchgeführt. U.a. mit der Feuerwehr Leitstelle Siegen, dem Landkreis Osnabrück, dem Innenministerium Thüringen, dem Innenministerium Bayern, sowie Anbieter kritischer Infrastrukturen. Dies diente nicht nur der Erfassung der jeweiligen Systeme, sondern stellte zudem eine gute Möglichkeit dar, aktuelle Entwicklungen und Tendenzen aus der Nutzersicht zu erfassen.

Zu 4) Internetrecherche

Wie unsere Voruntersuchungen zeigten, stellt das Internet eine der besten Recherchemöglichkeiten dar. Die meisten Anbieter von Krisenmanagement bzw. Krisenkommunikationslösungen arbeiten neben den traditionellen Vertriebskanälen (Prospekte, Messen, etc.) vor allem mit Internetpräsenzen, um mögliche Kunden zu gewinnen. Durch den Einsatz unterschiedlicher Suchmaschinen wie Google (www.google.com), Bing (www.bing.com), Altavista (www.altavista.com), Lycos (www.lycos.com) und Yahoo (www.yahoo.com) wurden unterschiedliche Suchwörter aus dem Kontext des Krisenmanagements und der Krisenkommunikation auf ihre Ergebnisquantität und Qualität hin untersucht. Nach einer ersten Erfassung der Suchergebnisse wurden dann die Wörter in unterschiedlichen Kombinationen zusammengesetzt, wobei beispielsweise Suchwörter wie „System“, „Lösung“, „Kommunikation“ oder „Management“ unterschiedlich kombiniert wurden.

Neben der Erfassung der Systeme und Lösungen durch eine reine Internetrecherche wurden zudem auch Foren, Blogs und Homepages auf Hinweise zu Systemen untersucht. Hier ließen sich gerade bei den privaten Seiten von Einsatz- und Rettungskräften einige Informationen finden. Es war dabei überraschend, wie viele Informationen in den diversen Internetangeboten, wie Foren und Blogs, zu finden war und wie gut hier der Austausch zwischen den einzelnen Einsatzkräften und Gruppen funktionierte. Aufgrund der Anzahl der Suchergebnisse stellte sich diese Methode der Erfassung – neben den Messebesuchen – als eine der erfolgreichsten Erfassungsmöglichkeiten heraus. Vor allem die Nutzung der diversen Suchwörter in unterschiedlichen Kombinationen erwies sich als besonders effizient. Jedoch zeigte sich in der Erfassung, dass

nur wenige Anbieter einschlägige Begrifflichkeiten für die Suche nach ihrer Lösung nutzen, was gerade die Suche nach diesen Lösungen erschwert hatte. Dieser Umstand liegt zum einen an der Ambiguität der Begrifflichkeiten in den verschiedenen Einsatzbereichen, welche auf die mittelständischen Strukturen der Anbieter zurückzuführen sind, die oft dazu führen, dass diese ihre Lösungen nur in einzelnen Anwendungsbereichen anbieten.

Die Informationen über die einzelnen Anbieter wurden dann in einer Excel-Datei zusammengefasst und wie folgt kategorisiert:

- Anbieter (Name & Adresse)
- Ursprungsland (Deutschland, Österreich, Schweiz)
- Einsatzgebiet des Systems/Lösung (z.B. Kommunikation, Information, Koordination, Übung/Simulation)
- Zielgruppe (an wen richtet sich das System, mit welchem Ziel)
- Nutzergruppe (wer benutzt es)
- Amateur-/Expertensystem
- Systemtyp (Software, Hardware, Weblösung)
- Funktion bzw. Funktionsumfang des Systems (z.B. Videoüberwachung, Alarmierung, Beschallung etc.)
- Leistungsmerkmale
- Technische Voraussetzungen (über welche technischen Voraussetzungen muss das System verfügen, was sind Anforderungen an das System (Speicher, Grafikkarten, Schnittstellen, etc.)
- Referenzen (wo werden die Systeme eingesetzt)
- Preise

Nach der Analyse und Einschätzung der Lösungen wurden die jeweiligen Informationen aufgeschlüsselt und für den Einsatz von Filteroptionen optimiert. Zudem lassen sich die Ergebnisse u.a. nach bestimmten Kriterien wie Nutzergruppen, Einsatzbereichen, Funktionalität der Lösung, etc. weiter filtern. So wurde die genaue Aufteilung der Systemfunktionen vorgenommen. Durch Tests mit Anwendern bzw. interessierten Organisationen wurden zudem weitere Funktionen zur Filterung in der Datei integriert. Diese umfassen u.a. die Filterung der Lösung nach bestimmten Einsatzkräften und Organisationen (z.B. Polizei, Feuerwehr, THW, etc.), politischen Körperschaften bzw. Behörden (z.B. Kommunen, Land, Kreise, Katastrophenschutzbehörden), besonderen Einsatzbereichen (wie beispielsweise Krankenhäuser, Indust-

rie, KRITIS-Einrichtungen), bestimmten Einsatzszenarien (Amok, Hochwasserschutz, etc.) und bestimmten krisenmanagementspezifischen Funktionen, wie beispielsweise Entscheidungsunterstützung, Lagekarten oder Massenalarmierung. Abgerundet wird die Erfassung durch eine Begründung, warum die Einschätzung so vorgenommen wurde und einer Dokumentation der Informationen, die zu dieser Lösung vorhanden ist.

7.2.5 Ergebnisse der Erfassung von Krisenmanagement- und Krisenkommunikationssysteme in Deutschland

Aufgrund der in dem vorherigen Kapiteln vorgeschlagenen Definitionen, Kriterien und Kategorien wurden im Untersuchungszeitraum 235 verschiedene Systeme/Lösungen bzw. Module von über 95 verschiedenen Entwicklern bzw. Anbietern erfasst.²⁵⁷ Zudem wurden auch 31 Forschungsprojekte aus anderen BMBF-Forschungsvorhaben untersucht. Da diese sich jedoch erst in der Entwicklung befinden und noch nicht real im Einsatz benutzt werden können, wurden sie entsprechend der zuvor festgelegten Kriterien/Definitionen bei der Erfassung nicht weiter berücksichtigt. Jedoch wurden bzgl. des Ausblickes auf die Entwicklung in diesem Bereich, sowie auch im Leitfaden auch auf bestimmte Fragestellungen dieser Forschungsprojekte zurückgegriffen.

Entsprechend der Definition und Klassifizierungen wurde in einem ersten Schritt erfasst, welche unterschiedlichen Funktionen (Kommunikation, Alarmierung, Information, Koordination, Trainings bzw. Übungs- oder Simulationsfunktionen) in den erfassten Systemen zu finden sind. Es wurde überprüft, über welche Funktionen das System verfügt und dann die Funktion gewichtet inwiefern sie eine eigenständige Funktion darstellt oder ggf. nur unterstützende Wirkung hat, wie das Verhältnis der Funktionen zueinander ist und welche Funktionen überwiegen. Wurde z.B. ein System nur zur Alarmierung von Einsatzkräften benutzt, dann wurde es entsprechend nur als Alarmierungssystem kategorisiert. Verfügte eine Lösung über mehrere Funktionen, z.B. zur Kommunikation und Alarmierung, dann wurde es in beide Kategorien eingeteilt, wenn beide Funktionen im gleichen Maße vorhanden sind. Diese Vorkategorisierung diente dazu, einen ersten Überblick über die am Markt befindlichen Lö-

²⁵⁷ Siehe Anhang

sungen zu bekommen und wurde dann später in verschiedenen Zyklen immer detaillierter analysiert.

Entsprechend dieser Kategorien sollen hier die jeweiligen Ergebnisse vorgestellt werden. Im Auftrag des BMBFs/VDI's wurden entsprechend der Vorgaben nur die deutschsprachigen Lösungen erfasst. Das heißt, dass nur Lösungen erfasst wurden, die in Deutschland, Österreich oder der Schweiz entwickelt oder vertrieben werden und in deutscher Sprache verfügbar sind. Auch wenn in Liechtenstein bzw. Luxemburg auch in Teilen Deutsch gesprochen wurde, sind hier keine Lösungen gefunden worden. In Bezug auf das Herkunftsland kommen von den erfassten Systemen 205 aus Deutschland, 14 aus Österreich und 16 aus der Schweiz.

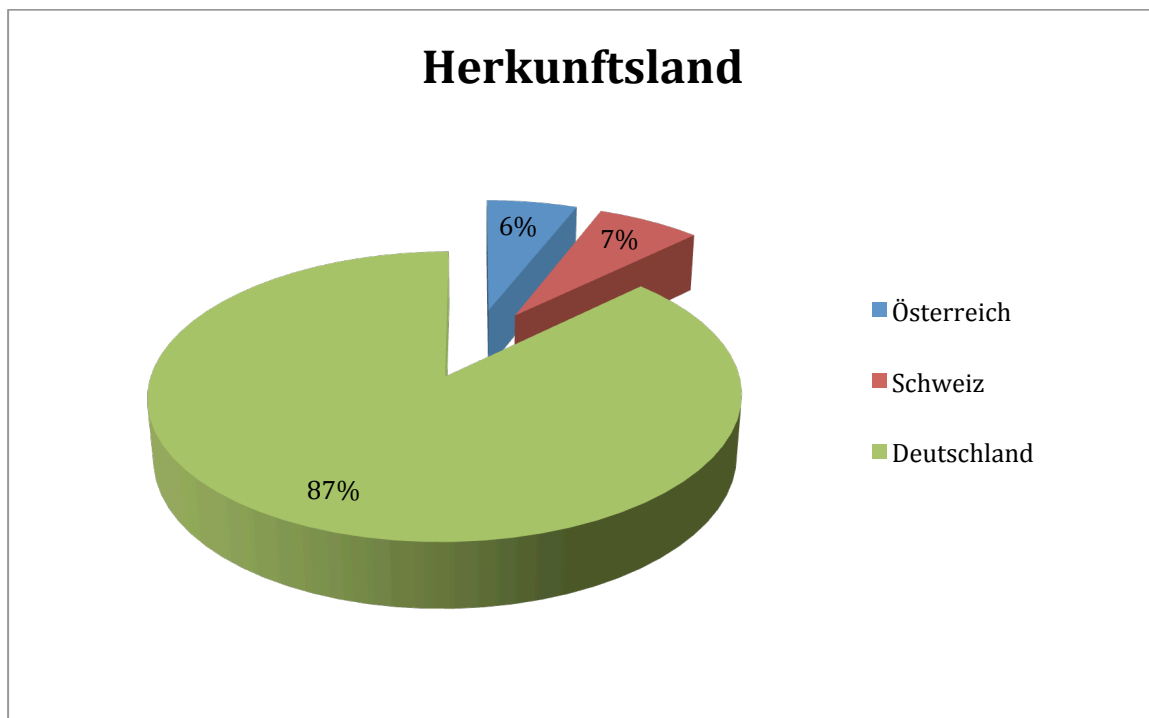


Abb. 18: Systeme nach Herkunftsland

Wie man aus Abbildung 18 entnehmen kann, bedeutet dies, dass 87 % der erfassten Systeme aus Deutschland kommen, während nur 13 % aus der Schweiz und Österreich kamen. Obwohl im Rahmen der Erfassung darauf geachtet wurde, die Erfassung in allen drei Ländern so umfangreich und gründlich wie möglich durchzuführen, ist bei der Erfassung zu berücksichtigen, dass durch den ausschließlichen Besuch der deutschen Messen, den Experteninterviews mit ausschließlich deutschen Entwicklern und Nutzern, die Verteilung der Lösung nach Herkunftsland nur bedingt aussagekräftig ist. Jedoch kann aufgrund der Einwohnerzahlen und Größe der Länder und den damit verbundenen Marktpotentialen für solche Lösungen davon ausgegangen wer-

den, dass hier in der Anzahl die deutschen Entwickler und Anbieter bei weitem überwiegen.

Bei der Analyse der verschiedenen Systemtypen lässt sich feststellen, dass es sich mit über 50% bei den Krisenmanagementlösungen um Softwarelösungen handelt, gefolgt von Hardwarelösungen (27%) und Weblösungen (20%).

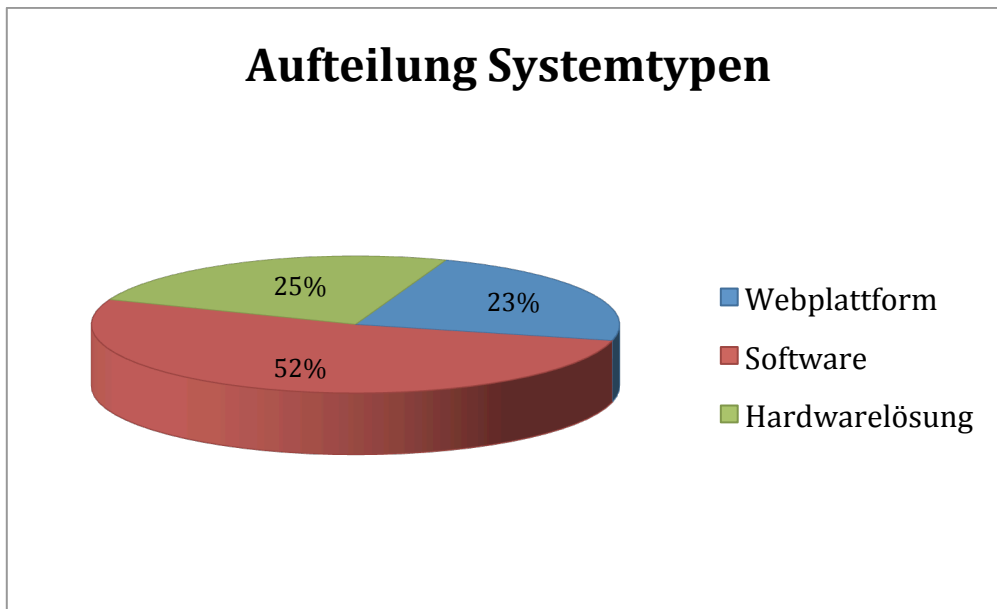


Abb. 19: Aufteilung der Lösungen nach Systemtypen

Bei den Hardwarelösungen handelt es sich in den meisten Fällen um Speziallösungen, wie zum Beispiel bestimmten Kommunikationsmodulen, wie die DAKS bzw. Oscar-Pro von der Firma Tetronik²⁵⁸. Hierbei handelt es sich beispielsweise um einen digitalen Alarm- und Kommunikationsserver, der in Verbindung mit Siemens HiPath- und OpenScape-Telekommunikationsanlagen und -netzen eine hohe Flexibilität bezüglich unterschiedlicher Kommunikationsformen (klassische TK-Anlagen, aber auch VOIP, etc.) wichtige Krisenmanagementfunktionen wie zum Beispiel Rundrufe, Alarmierung, Telefonkonferenzen und Personensicherung bzw. -erfassung übernimmt. Diese Symbiose von Hard- und Software, also DAKS und HiPath, ermöglicht so eine robustere Kommunikation.

Für die kommenden Jahre ist im Bereich der Hardware-Lösungen keine große Veränderung anzunehmen, weil Speziallösungen wie DAKS/Oscar-Pro und andere technische Hardwaresysteme notwendig für Software und Webapplikationen sind und hier dezidierte Hardwaresysteme, wie z.B. Server, Kernelemente von Krisenmanagement- und Krisenkommunikationssystemen darstellen.

²⁵⁸ <http://www.tetronik.com/de/produkte/daks.html>, Stand 20.10.2012

Auch wenn die Ergebnisse aus Abbildung 19 nur den Endstand der Erfassung darstellen, lässt sich in dem Beobachtungszeitraum von 2009 bis 2012 ein Trend von reinen Hard-/Software- zu mobilen Weblösungen über z.B. Browser oder andere webbasierte Applikationen wahrnehmen. D.h. Lösungen, die vorher nur als Software Kunden zur Verfügung standen, wurden in der Zeit der Erfassung auch als Webapplikation angeboten. Durch die Entwicklung von Webapplikationen, werden Softwarelösungen nicht obsolet, sondern oft stellen sie einfach eine Erweiterung des Kundenportfolios dar, bei dem z.B. neben der Software in der Leitstelle auch eine Weblösungen den operativen Kräften zur Verfügung gestellt wird. Beispielhaft hierfür ist der Krisenmanager R.4c²⁵⁹ der Firma Ruatti. Die Stabssoftware, die sich an BOS, Veranstalter und Industrieunternehmen richtet, ist als Software, Webportal und auch als mobile Applikation für Smartphones oder Tablett-PCs nutzbar. Sie kann zudem auch als Software auf Laptops oder PCs genutzt werden und steht Kunden entweder über die Server von Ruatti oder über eigene Infrastrukturen zur Verfügung. Diese Lösungen sind somit nicht mehr von bestimmten technischen Geräten abhängig, sondern können plattformunabhängig von Nutzern eingesetzt werden. Dies spielt vor allem für Organisationen eine wichtige Rolle, bei der z.B. ehrenamtliche Kräfte eingesetzt werden, weil hier eine gleiche Ausstattung von Endgeräten (Smartphone, Tablett, etc.) nicht immer gegeben ist. Diese Entwicklungen konnten bei einer Vielzahl von Anbietern über den Beobachtungszeitraum festgestellt werden. So kann beispielsweise die Firma Siemens einige Teile ihrer Lösung Sieveilance Vantage auf Tablett-PCs und Smartphones zur Verfügung stellen.²⁶⁰ Der Trend zu Web-Lösungen bzw. Web-Applikationen wird sich in den kommenden Jahren verstärken, wenn man beispielsweise die Verbreitung von Smartphones bei der Freiwilligen Feuerwehr in Deutschland betrachtet. Mit einer aktuellen Verbreitung von zirka 500.000 Smart-Phones²⁶¹ bei über 1 Mio. Mitgliedern der Freiwilligen Feuerwehr²⁶², besitzen die Hälfte der Mitglieder der Freiwilligen Feuerwehr ein Smartphone und können so auf Weblösungen zugreifen. Betrachtet man die aktuelle Entwicklung bzgl. der Verbreitung von Smart-

²⁵⁹ <https://ruatti.selfip.net/homepage/>, Stand: 20.10.2012

²⁶⁰ Vgl. URL: https://www.hqs.sbt.siemens.com/gip/general/dlc/data/assets/hq/Mit-Siveillance-Vantage-verbessern-Sie-Ihr-Sicherheitsmanagement-sowie-Notfall--und-Routineablaeufo-fuer-Ihre-kritische-Infrastruktur- A6V10325635_hq-en.pdf, Stand 30.20.2012

²⁶¹ Vgl. Vortrag Olaf Grebner URL: http://www.uni-siegen.de/ifm/projekte/sikomm/downloads_docs/olaf_grebner.pdf, Stand 15.9.2012

²⁶² Vgl. Feuerwehr-Jahrbuch 2009

phones, zeigt sich, dass die Verbreitung von Smartphones mit 18% im Jahr 2011 im Jahr 2012 mit 29% stark zugenommen hat²⁶³. D.h. während im Jahr 2011 nur jeder 5. Einwohner in Deutschland über ein Smartphone verfügte, hatte ein Jahr später schon fast jeder 3. Einwohner eins.

Untersucht man die analysierten Systeme auf ihre unterschiedlichen Funktionen, lassen sich folgenden Verteilungen (siehe Abbildung 20) wahrnehmen.

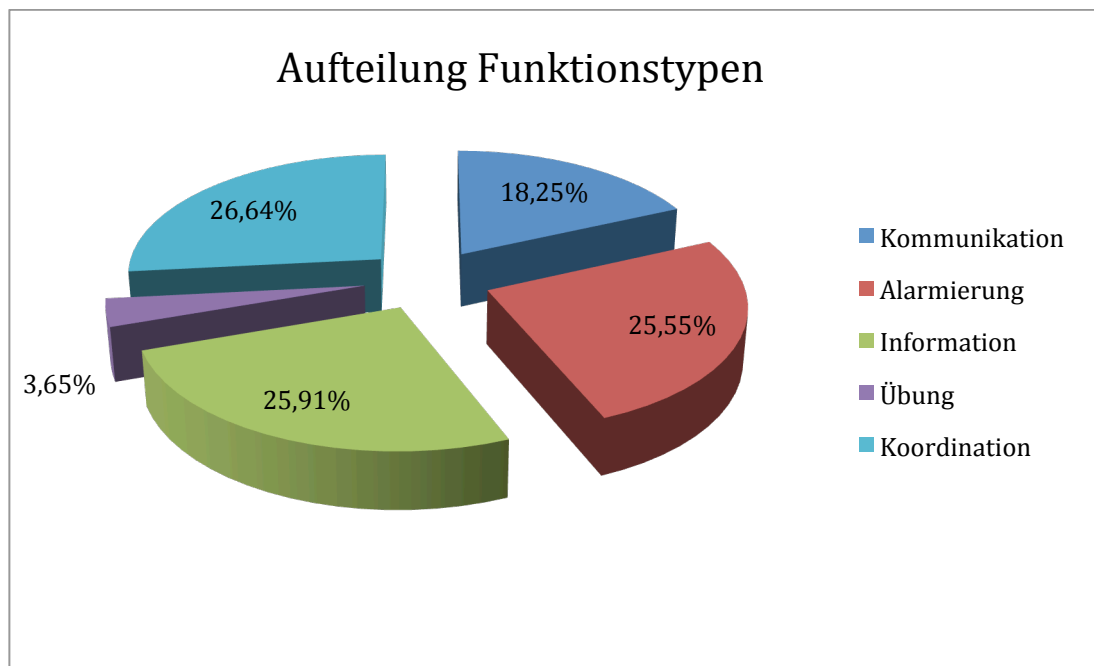


Abb. 20: Aufteilung der Lösungen nach Funktionen

Hierbei ist festzustellen, dass es sich bei der Verteilung nicht um die einzelnen Systeme, sondern um die Funktionen entsprechend der vorherigen Definition handelt. Wie eingangs erwähnt wurde, handelt es sich bei den meisten Lösungen um sogenannte Hybridsysteme, die nicht nur eine, sondern eine Vielzahl von Funktionen – z.B. im Sinne von Koordination bzw. Command & Control – wahrnehmen können und somit über mehr als eine Funktion verfügen. Da einige Lösungen als Gesamtlösung, aber auch als eigenständige Module genutzt werden können, muss berücksichtigt werden, dass die Verteilung der Funktionen nicht eins zu eins mit der Anzahl der erfassten Lösungen übereinstimmt. Somit muss bei der Verteilung in der Abbildung 20 bedacht werden, dass ein System mit einer Kommunikationsfunktion auch als Informationssystem erfasst wurde, wenn es über diese Funktion zusätzlich verfügte und

²⁶³ Vgl. Google-Studie Unser mobile Planet: Deutschland, URL: http://services.google.com/fh/files/blogs/our_mobile_planet_germany_de.pdf. Stand 16. 08.2012

beide Funktionen gleichberechtigt nutzbar gemacht werden konnten. So muss ein Koordinationssystem mit unterschiedlichen Modulen entsprechend der Definition über Informations- und Kommunikationsfunktionen und über zusätzliche Funktionen, wie z.B. die Alarmierung, Übung oder Simulation verfügen. Betrachtet man Abbildung 20, zeigt sich eine gleichmäßige Verteilung zwischen Informations- (25,91%), Alarmierungs- (25,55%) und Koordinationsfunktionen (26,64 %). Am Anfang der Erfassung wurde davon ausgegangen, dass bei der Erfassung vor allem Informationsfunktionen eine besondere Rollen spielen würden, weil diese – neben der Kommunikation und dem Informationsaustausch – eine zentrale Funktion bei der Lageerfassung und der Koordination einnehmen, weil der Zugriff auf Informationen wie Personen- oder Materialressourcen für die Koordination von Einsätzen notwendig ist. Im Gegensatz zu 1991, wo noch Informationsfunktionen überwogen²⁶⁴, gab es durch die technologische Weiterentwicklung eine Zunahme der Kommunikations- und Alarmierungsfunktionen. Hierbei zeigt sich, dass mit 18,25% die dialogische Kommunikation und die Alarmierung mit 25,55 % eine höhere Bedeutung gegenüber 1991 aufweisen.

Mit knapp fast 4% (3,65%) scheinen die Ausbildungs- und Trainingsfunktionen eine untergeordnete Rolle bei den erfassten Systemen zu spielen. In unseren Gesprächen mit Unternehmen und Benutzergruppen, sowie mit den Entwicklern, zeigte sich, dass diese Funktionen zum einen aufgrund finanzieller Restriktionen vernachlässigt wurden. In manchen Fällen wurde auf eine extra Trainingsfunktion verzichtet, weil Systeme real im Rahmen von Übungsszenarien eingesetzt werden und somit eine eigenständige Trainings- bzw. Übungsfunktion nicht benötigt wurde. Nur wenige der erfassten Systeme verfügen über eine eigene Trainings- bzw. Übungsfunktion, wie z. B. das deutsche Notfallvorsorge-Informationssystem (deNIS II^{plus}), das auf Bundes- und Landesebene eingesetzt wird und bei der bundesweiten interministeriellen und zwischenstaatlichen Krisen-Management Übung LÜKEX (Länder Übergreifende Krisenmanagement-Übung/Exercise) als DeNiS II ^{plus} ÜSA eingesetzt wird. Dieses System verfügt über die fast gleichen Funktionen (Lage-, Melde-, und Ressourcenmanagement mit eigener Kommunikationsinfrastruktur), wie DeNIS II. Die Übungssteuerungsanwendung deNISÜSA unterstützt zusätzlich die Planung, Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von Krisenmanagementübungen und ermög-

²⁶⁴ Vgl. hierzu auch Dombrowsky, 1991, S. 40 bzw. 49ff.

licht die Erstellung von szenariorientierten Drehbüchern, bei denen der Ablauf und die Aktionen des ausgewählten Szenarios geplant und hinterlegt werden können. Die Reaktionen und Ergebnisse der Übungsteilnehmer werden dokumentiert und können im Anschluss an die Übung analysiert und ausgewertet werden.

Bei der Erfassung der Systeme stießen wir neben den Hybridsystemen auch auf solche Lösungen, die nur über eine einzelne Funktion verfügen. Von den 235 erfassten Systemen wurden 74 Systeme mit nur einer einzigen Funktion erfasst.

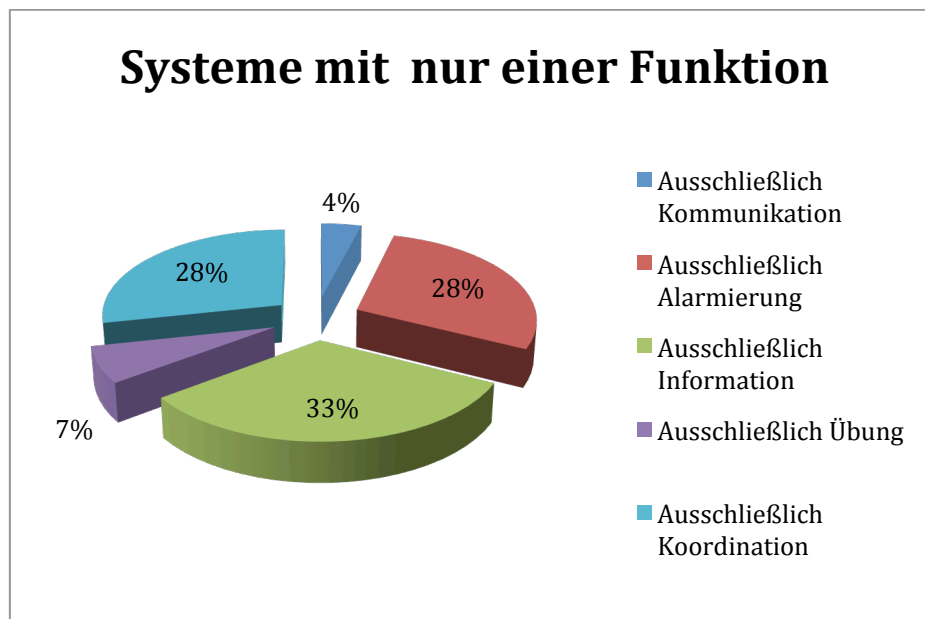


Abb. 21: Verteilung von Systemen mit nur einer Funktion

Wie man der Abbildung 21 entnehmen kann, hat sich die Verteilung der Systeme etwas verändert. Mit fast 33 % scheinen Informationssysteme die wichtigste Rolle zu spielen. Dies ist jedoch aufgrund der historischen Entwicklung und der früheren Dominanz solcher Systeme (vgl. hierzu auch die Ergebnisse von Dombrowsky) weniger überraschend. Gleiches gilt für die Alarmierungssysteme mit 28% und die Koordinationssysteme mit 28%. Weitaus überraschender erscheint im ersten Moment, dass nur 4% der Systeme reine Kommunikationssysteme sind. Hier muss jedoch beachtet werden, dass in Krisen- und Katastrophenereignissen in den meisten Fällen auf die „normalen“ Kommunikationsinfrastrukturen, wie öffentliche Daten- und Telekommunikationsnetze, Analog- und Digitalfunk, etc. zurückgegriffen wird und diese entsprechend der Definition nicht von uns erfasst wurden. Bei den Kommunikationssystemen mit nur einer Funktion handelt es sich in den meisten Fällen um Speziallösungen, wie z.B. die Lösung Cenario fsweb +, von der Lohse und Schilling GmbH, die eine browsergestützte Anwendung zur formellen Kommunikation nach der

PDV 810²⁶⁵ entwickelt hat oder um Hardwarelösungen wie DAKS, die z.B. Kommunikation robuster machen sollen.

Im Rahmen der Erfassung wurden die einzelnen Systeme auf unterschiedlichen Kombinationen von Funktionen bzw. Eigenschaften hin untersucht. Von den 235 erfassten Lösungen blieben somit 161 Systeme und Module übrig. Diese wiesen unterschiedliche Kombinationen von Funktionen auf. Die Kombinationen, die am meisten vorkam, war die Verbindung von Kommunikations-, Alarmierungs-, Informations- und Koordinationsfunktionen ohne eine Übungs- oder Trainingsfunktion. Hier konnten 37 Lösungen erfasst werden. In den meisten Fällen handelte es sich hierbei um Leitstellen bzw. Systeme, die zur Einsatzerfassung, Dokumentation und Koordination eingesetzt werden. Bei der Betrachtung dieser Hybridlösungen zeigt sich, dass in den meisten Fällen es zu verschiedensten Kombinationen kommt, bei denen aber die Kommunikations- und die Informationsfunktionen eine zentrale Rolle spielen.

²⁶⁵ Hierbei handelt es sich um die Polizei Dienstvorschrift 810 für den Fernmeldebetriebsdienst mit Ergänzung für den Katastrophenschutz.

Funktionskombinationen der Hybridlösungen

- Information + Alarmierung
- Information + Kommunikation
- Information + Koordination
- Koordination + Alarmierung
- Kommunikation + Alarmierung
- Kommunikation + Koordination
- Kommunikation + Übung
- Koordination + Übung
- Information + Alarmierung+ Koordination
- Kommunikation + Koordination + Alarmierung
- Kommunikation + Koordination + Information
- Alarmierung + Übung + Koordination
- Kommunikation + Alarmierung + Information
- Kommunikation + Alarmierung + Information + Übung
- ("alles außer Koordination")
- Information + Koordination + Übung
- Kommunikation + Alarmierung + Information + Koordination
- ("alles außer Übung")
- Alarmierung + Information + Koordination+ Übung
- ("alles außer Kommunikation")
- Kommunikation + Übung + Information + Koordination
- ("alles außer Alarmierung")

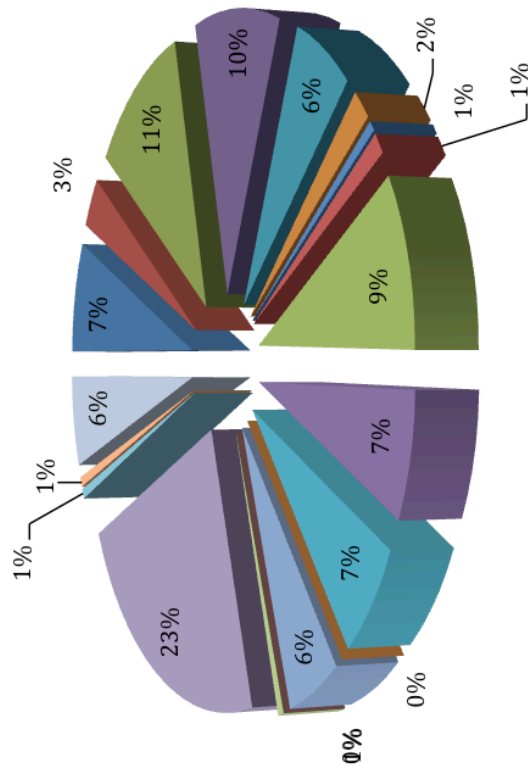


Abb. 22: Funktionskombinationen der Hybridlösungen

Betrachtet man Abbildung 22, so zeigt sich eine sehr große Heterogenität bei der Verteilung der 161 Hybridlösungen. Wie man sehen kann, spielen bei diesen Kombinationen v.a. die Alarmierungs-, Kommunikations- und Informationsfunktionen eine wichtige Rolle bei den unterschiedlichen Kombinationen. So wiesen von den erfassten 161 Lösungen 119 Lösungen auch eine Alarmierungsfunktion, 98 Lösungen eine Informationsfunktion und 97 Lösungen eine Kommunikationsfunktion auf. Bei den unterschiedlichen Kombinationen muss jedoch berücksichtigt werden, dass bei der Abgrenzung der Funktionen eine Einteilung nur nach den zur Verfügung stehenden Informationen wie Screenshots, White Papers, Produktinformationen, Interviews, Gespräche und Demonstrationen vorgenommen werden konnten und somit natürlich es auch zu einer Fehleinteilung bei einzelnen Systemen gekommen sein kann. Jedoch zeigen die Zahlen in Abbildung 6 in ihrer Gesamtheit, dass die Bedeutung von Alarmierungs-, Informations- und Kommunikationsfunktionen für das Krisenmanagement groß ist.

Neben der rein technischen Einschätzung der Funktionen solcher Systeme, wurden durch die Analyse von u.a. Referenzen und Einsatzgebieten die Nutzergruppengruppen der Lösungen eingehender betrachtet (siehe Tab. 7: Nutzergruppen von IuK-Systemen für das Krisenmanagement und die Krisenkommunikation

).²⁶⁶

Nutzergruppe	Anzahl der Systeme
Polizei	114
Feuerwehr	146
Rettungsdienste / Hilfsorganisationen	118
Unternehmen/Industrie	115
Werksfeuerwehr	21
Bundeswehr	15
Sicherheitsunternehmen / Wachdienste	62

Tab. 7: Nutzergruppen von IuK-Systemen für das Krisenmanagement und die Krisenkommunikation

²⁶⁶ Lösungen konnten hierbei nicht nur einer, sondern verschiedenen Nutzergruppen zugeordnet werden.

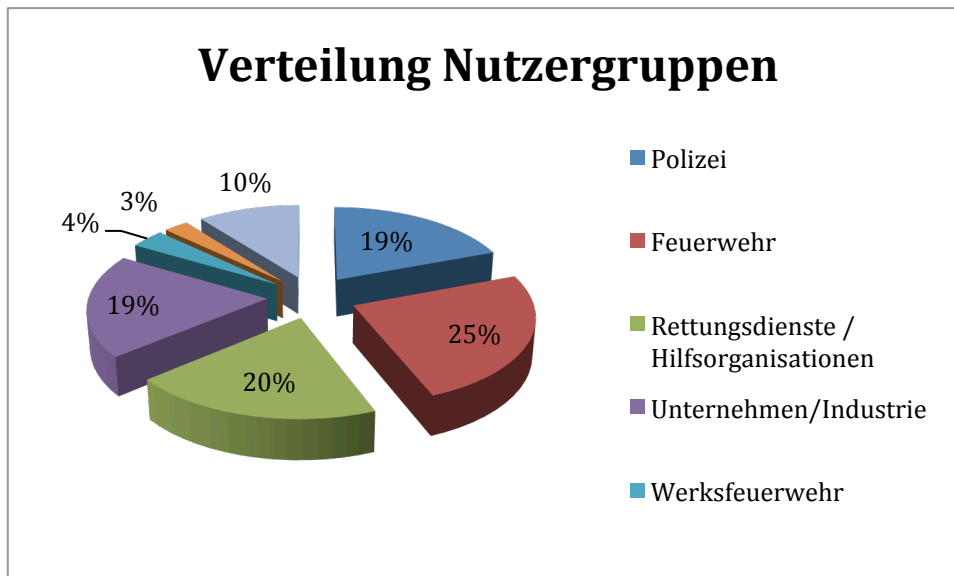


Abb. 23: Nutzergruppen

Die Verteilung der Nutzergruppen (vgl. Abbildung 23) zeigt hierbei eine starke Dominanz von Feuerwehren, Polizei und Rettungs- bzw. Hilfsdiensten (ASB, DRK, THW, etc.). Diese Verteilung deckt sich mit den Vorannahmen, da hier auch die größte Anzahl von Einsatzkräften vermutet wurde. Aufgrund des Einsatzgebietes dieser Nutzergruppen mag sich auch die Dominanz von Hybridlösungen mit Alarmierungs-, Informations- und Kommunikationsfunktionen erklären, da diese für die Einsatzannahme, -koordination und -dokumentation unerlässlich sind. Ähnliche Funktionen werden auch für die Lösungen gebraucht, die in Unternehmen und Industrien eingesetzt werden. Hierzu gehören u.a. Anbieter kritischer Infrastrukturen, wie z.B. Stromerzeuger, Chemieunternehmen, Bahnnetzbetreiber, etc.

Im Rahmen von Interviews und Gesprächen mit Nutzern tauchte immer wieder die Frage nach der Komplexität von Systemen auf. Dies gilt vor allem für bestimmte Nutzergruppen, wie z.B. Rettungsdienste, Hilfsorganisationen, THW oder Freiwillige Feuerwehren, die stark von dem ehrenamtlichen Engagement ihrer Mitglieder abhängig sind und für die die Bedienung von komplexen Expertensystemen eine besondere Herausforderung darstellt. Aus diesem Grund wurde als ein weiteres Selektionskriterium eine Einteilung in „Experten- und „Amateursysteme“ vorgenommen. Unter dem Begriff des Expertensystems wird in der Informatik in den meisten Fällen ein Programm oder ein Softwaresystem verstanden, das, ähnlich wie ein menschlicher Experte, in der Lage ist, Probleme zu lösen. Da solche Systeme sich in den meisten Fäl-

len auf ein begrenztes Einsatzgebiet beziehen, handelt es sich oft um spezielle wissensbasierte Systeme, die neben einer Wissensbasis, Erklärungs- und Dialogkomponente, über Inferenzmechanismen zur Schlussfolgerung, sowie einem Akquisitionsmodul verfügen müssen. Expertensysteme können u.a. in folgende Kategorien klassifiziert werden: Diagnosesysteme, Beratungssysteme, Konfigurationssysteme und Planungssysteme.²⁶⁷ Auch wenn diese Kriterien in Teilen auch auf die Expertensysteme in der Erfassung zutreffen, wurde im Rahmen der Analyse der Begriff i.S.d. Komplexität des Systems verstanden. Einige Systeme, wie beispielsweise Leitstellen-systeme in Leitwarten von kritischen Infrastrukturbetreibern, sind aufgrund des Einsatzgebietes, das schon ein hohes Expertenwissen für die Führung von Stromnetzen voraussetzt, schon durch diese Vorbedingung als Expertensystem zu klassifizieren. Zudem braucht die Einarbeitung in das System eine hohe Anzahl von Trainings- und Übungsstunden. Sie stellen somit hohe kognitive Anforderungen an die Nutzer und müssen, um effektiv genutzt werden zu können, kontinuierlich genutzt werden. Im Gegensatz dazu, sind „Amateursysteme“ auch ohne besondere Trainings bzw. Einführungen nutzbar und können auch von „Nicht“-Experten genutzt werden. Das heißt eine langwierige Einführung bzw. Ausbildung ist nicht notwendig.²⁶⁸ Bei der Einteilung der Systeme wurden neben der Komplexität der Systeme auch das Einsatzgebiet und der Umfang der Lehrgänge bzw. Trainingsangebote berücksichtigt und hierbei Screenshots, White Papers, Produktinformationen, Fragebogen, Interviews mit Entwicklern und Nutzern, sowie Produkt-Demos und Filme genutzt. Hierbei konnten wir feststellen, dass von 235 erfassten Lösungen 122 als „Amateurlösungen“ und 113 als „Expertenlösungen“ im Rahmen unserer Definition zu klassifizieren sind.

Im Rahmen des Erfassungszeitraums konnten wir eine signifikante Zunahme an „Amateursystemen“ wahrnehmen. Dies ist zum einen auf ehrenamtliche Nutzergruppen zurückzuführen. Zum anderen spielt der Trend zu Web-/Mobillösungen eine wei-

²⁶⁷ Vgl. Gabler Verlag (Herausgeber), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Expertensystem, online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/57388/expertensystem-v6.html>, Stand 11.09.2012

²⁶⁸ Als Beispiel zur Unterscheidung von Experten- und Amateursystemen kann im Bereich der Geoinformationssysteme (GIS) gefunden werden. So kann man im Bereich der webbasierten Systeme z.B. die Systeme von Google (<https://maps.google.de/>) und Open Street Map (<http://www.openstreetmap.org/>) aufgrund ihrer einfachen Bedienbarkeit als ein Amateur-GIS einordnen, da hier einfache und rudimentäre Funktionen, wie z.B. die Darstellung geographischer Daten, möglich sind. Vergleichbare Online-Systeme der Firmen ESRI (www.esri.de) oder Intergraph, früher M&S Computing (www.intergraph.de), bieten zwar auch eine online Darstellung bzw. Bearbeitung von Geo-Daten an, hier ist jedoch für Aspekte der Datenstruktur und auch des einzusetzenden Servers etc. Expertenwissen aus dem Bereich der geographischen Daten notwendig.

tere Rolle, da hier aufgrund der eingesetzten Medien eine Reduzierung der Komplexität in der Darstellung notwendig ist, um die Daten und Informationen darstellen zu können.

Ein weiterer Einflussfaktor ist die Frage der Usability solcher Systeme. IuK-Lösungen im Krisenmanagement und in der Krisenkommunikation müssen aufgrund des Zeit- und Entscheidungsdruckes einfach und schnell zu bedienen sein. Dies ist bei Personengruppen, die kontinuierlich mit dem gleichen System umgehen, also z.B. Leitstellen von Feuerwehr und Polizei zwar ein wichtiger Faktor, spielt jedoch für das kognitive Verständnis durch die routinierte Nutzung eine untergeordnete Rolle. Bei Nutzergruppen, die weniger oft mit bestimmten Systemen umgehen, wie beispielsweise ehrenamtliche Einsatzkräfte, ist zu beachten, dass die Nutzung des Systems schnell verständlich ist und ggf. den normalen Nutzungsroutinen entspricht. Dieser Aspekt wird eine immer größere Wichtigkeit bei der Entwicklung solcher Systeme spielen. Viele Rettungskräfte, NGO's etc. werden durch ehrenamtliche Kräfte unterstützt, die nicht explizit im Umgang mit solchen Lösungen trainiert werden können. Zudem müssen Krisenstabs- bzw. Krisenmanagementlösungen auch immer wieder – z.B. im Rahmen der normalen Dienstprozesse – benutzt werden können.

7.2.6 Trends und Tendenzen

Der Markt für IuK-Systeme im Bereich des Krisenmanagements- und der Krisenkommunikation in Deutschland befindet sich im Umbruch. Dies liegt zum einen an dem Marktpotential des nationalen und internationalen Marktes²⁶⁹, aber auch an dem Paradigmenwechsel und an den Strukturveränderungen des öffentlichen und privatwirtschaftlichen Marktes.

Bezüglich des Marktpotenzials stellte die VDI-Studie „Marktpotenzial von Sicherheitstechnologien und Sicherheitsdienstleistungen“ fest, dass sich das Potential des Gesamtmarktes der Sicherheitstechnologien und -dienstleistungen von 20 Mrd. Euro bis zum Jahr 2022 um 55% auf 31 Mrd. Euro steigern wird. Für die USA stellte die Homeland Security Research Corporation für das Jahr 2012 ein Volumen des US-Marktes von 51 Milliarden US-Dollar fest, das mit einer Steigerung des Marktvolumens

²⁶⁹ Vgl. auch Homeland Security Research Corporation: U.S. Homeland Security & Public Safety Market – 2013-2020 URL: <http://www.homelandsecurityresearch.com/2012/09/u-s-homeland-security-public-safety-market-2013-2020/>, Stand 30.11.2012

mens von 30 Milliarden auf 81 Milliarden im Jahr 2020 steigen wird. Auch wenn durch die Weltwirtschaftskrise der letzten Jahre diese Zahlen wohl geringer ausfallen werden, ist trotzdem in diesem Marktsegment ein hohes Marktpotential für Deutschland vorhanden, weil viele der aktuell eingesetzten Systeme den neuen Anforderungen der IuK-Technologien nur bedingt entsprechen. Dieses Modernisierungspotential umfasst dabei nicht nur die neuen Möglichkeiten, die sich durch den digitalen BOS-Funk ergeben, sondern auch die Nutzung von Social Media Applikationen als Informations- und Kommunikationskanal, die Nutzung von Open-Source Lösungen für das Krisenmanagement und die Krisenkommunikation, sowie die Entwicklung gemeinsamer Austauschstandards. Ein weiteres Marktpotential ergibt sich durch eine stärkere internationale Orientierung. Hier sind aus Deutschland nur große Anbieter wie beispielsweise Siemens, Bosch oder Casidian zu finden, während viele mittelständische Unternehmen diesen Schritt heute noch scheuen. Als Gründe hierfür wurde von den mittelständischen Unternehmen u.a. die unsicheren juristischen Anforderungen des internationalen Marktes, hohe Anfangsinvestitionen für den Markteintritt und zu geringes Wissen über Vertriebskanäle und Zielgruppen in den Zielländern genannt. Aufgrund von Vorstudien und dem Austausch auf internationalen Konferenzen ist anzunehmen, dass es für einige Lösungen, v.a. in den Bereichen von Hardware- und komplexen Systemlösungen, ein Marktpotential gibt und dieses noch nicht genügend ausgenutzt worden ist.

Durch die Entwicklung des Internets, den vielfältigen Möglichkeiten der Digitalisierung und neue Formen der Kommunikation wird es in den kommenden Jahren zu einer Hybridisierung der Systeme und Lösungen kommen. Hierbei werden vermehrt mobile Dienste und das Internet eine bedeutende Rolle spielen. Das ‚Internet die Dinge‘ und die immer stärkere Verbreitung von „Software as a service“-Lösungen (SaaS) werden hier zu weiteren Umbrüchen im Bereich der Sicherheitstechnologien führen. So ist u.a. der Einsatz von cyber-physischen Systemen gerade in dem Bereich der Sicherheitstechnologien möglich, wo die Verbindung informationstechnischer und softwaretechnischer Systeme mit mechanischen und elektronischen Teilen eine Vielzahl von Möglichkeiten bietet, um u.a. die Integration von Standardkomponenten im interorganisationalen Kontext, die Stabilität und Robustheit von Steuerungsarchitekturen und sicherheitsrelevanten Fragen, wie u.a. die Verifikation bzw. Identifizierung, in solchen Netzen zu optimieren. Die Optimierung von sensiblen und oft zeitkritischen

Prozessen im Krisenmanagement stellt vor allem bei den immer komplexeren Daten- und Systemstrukturen eine Hauptherausforderung für das Krisenmanagement dar. Neben den Systemen und der damit einhergehenden Veränderung der Informations- und Kommunikationstechnik wird sich auch auf der Anwenderseite, wie auf der Seite der unterschiedlichen Stakeholder verändern, das u.a. zu neuen Nutzungsbedingungen und Anforderungen in dem Bereich führt. Neben der schon erwähnten Ausrichtung der Systeme an einen eher ‚allgemeinen‘ Nutzerkreis – im Sinne der Erfassung wurde hier von Amateursystemen gesprochen – wird angenommen, dass auf der Nutzerseite vermehrt Lösungen entwickelt werden, die von ehrenamtlichen Helfergruppen, wie beispielsweise der Freiwilligen Feuerwehr, dem ASB, etc. auf mobilen Endgeräten wie Smartphones, etc. eingesetzt werden und die somit die vorhandenen Kommunikationserfahrungen der Nutzer und deren private Kommunikationsgeräte durch u.a. eigene Applikationen, sogenannten Apps, unterstützen. So können u.a. Informationen zu Einsatzorten, Informationsdatenbanken etc. den Einsatzkräften auch mobil bereitgestellt werden.²⁷⁰

Neben der Digitalisierung und Virtualisierung von IuK-Lösungen im Krisenmanagement und der Krisenkommunikationen, stellen die sogenannten „Neuen Medien“ und Sozialen Netzwerke eine weitere Herausforderungen für Einsatzkräfte und Organisationen im Krisenmanagement dar. Zum einen bieten Kommunikationsformen wie Facebook oder Twitter weitere Möglichkeiten der Alarmierung und Information der Bevölkerung und werden in diesem Bereich von unterschiedlichen Behörden und Institutionen benutzt.²⁷¹ Diese dienen zum größten Teil der Information der Bevölkerung und werden in den meisten Fällen nicht für die aktive Arbeit eingesetzt. Erste Beispiele zeigen jedoch, dass auch hier das Potential solcher Systeme auch von einigen Gruppen erkannt und genutzt wird.²⁷² Auch wenn in Deutschland zum jetzigen Zeitpunkt noch keine Lösungen zu finden sind, die eine Einbindung dieser neuen

²⁷⁰ URL: <http://www.feuerwehr-ub.de/rettungskarte-als-app-f%C3%BCrs-smartphone>;; Stand: 1.12.2012

²⁷¹ Hier lassen sich eine Vielzahl von Beispielen auf Kreis- Landes- und Bundesebene finden. Vgl. u.a. <https://www.facebook.com/#!/FeuerwehrSiegen>; <https://www.facebook.com/PolizeiHannover>; <https://www.facebook.com/PolizeiOsnabrueck>; <https://www.facebook.com/polizeipraesidiumstuttgart>; <https://www.facebook.com/pages/Polizei-Mecklenburg-Vorpommern/251784841515524>; <https://www.facebook.com/bka.wiesbaden>, Stand: 20.10.2012

²⁷² Vgl. u.a. URL: <http://www.stern.de/digital/online/internetrecht-richter-beschlagnahmt-facebook-account-1789200.html>; <http://www.stern.de/digital/online/soziale-netzwerke-was-darf-die-polizei-bei-facebook-und-co-1803623.html>; <http://www.zeit.de/digital/datenschutz/2012-07/facebook-fahndung-hessen>. Stand: 15.09.2012.

Kommunikations- und Informationsformen für das Krisenmanagement vorsehen, wurde die Bedeutung solcher Lösungen von einigen Anwendergruppen schon erkannt, wie diverse Interviews und Gespräche mit verschiedenen Stakeholdergruppen gezeigt haben. So plant u.a. das Land Brandenburg eine eigene Einbindung von Twitter für das Krisenmanagement. Beispiele aus den USA, wie z.B. von dem GIS-Hersteller ESRI²⁷³, der bei Krisen- und Katastrophenfällen aktuelle Posts in den sozialen Medien erfasst und verortet zeigen jedoch, dass durch die Erfassung von Nachrichten in sozialen Medien, wie z.B. Twitter, Youtube oder Flickr sich weitere Möglichkeiten für die Erfassung der Lage ergeben.

In Bezug auf den Markt in Deutschland lassen sich neben den eher allgemeinen Veränderungen durch die neuen Medien weitere Entwicklungen bzw. Trends beobachten. Wie schon in den letzten Jahren beobachtet, lässt sich eine stärkere Konvergenz bzgl. des öffentlichen/staatlichen zu privatwirtschaftlichen Märkten feststellen. So werden immer mehr Systeme, die erst als staatliche Lösungen entwickelt wurden, auch für privatwirtschaftliche Unternehmen zur Verfügung gestellt. Ein Beispiele hierfür ist das System deNIS II Plus²⁷⁴ der Pro DV AG, das im Auftrag des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) ein Notfallvorsorge-Informationssystem entwickelte. Dieses System wurde entwickelt, um für landesinterne- bzw. länderübergreifende Ereignisse den Austausch von Informationen sicherzustellen. Es richtet sich an Bundes- und Landesbehörden sowie Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS). Während deNIS II Plus nur behördlichen Organisationen zur Verfügung steht, bietet die Firma ProDV gleichzeitig mit SaSIS (Safety & Security Information System) eine privatwirtschaftlich orientierte Lösung, die über ähnliche Funktionen wie deNIS (u.a. den Übungsmodulen deNIS ÜSa²⁷⁵ und Sasis ÜSa²⁷⁶, etc.) verfügt. Solche Beispiele lassen sich auch an anderen Stellen immer wieder finden und sind zum Teil auf die immer geringeren Investitionssummen aus den öffentlichen Bereichen zurückzuführen. Einen gleichen Paradigmenwechsel bzgl. der Märkte ließ sich so schon in den letzten 20 Jahren auch im militärischen Sektor nachweisen, wo mehr und mehr Anbieter verstärkt jetzt auch zivile Märkte als

²⁷³ URL: <http://www.esri.com/services/disaster-response/hurricanes/latest-news-map>, Stand 1.12.2012

²⁷⁴ <http://www.prodv.de/bevoelkerungsschutz/denis-ii-plus.html>, Stand 12.12.2012

²⁷⁵ <http://www.prodv.de/bevoelkerungsschutz/denis-uesa.html>, Stand 12.12.2012

²⁷⁶ <http://www.prodv.de/images/stories/download/SafetySecuritySolutions/pro%20dv%20-%20sasis%20sa.pdf>, Stand 12.12.2012

Kunden entdeckt haben. So richtet sich beispielsweise das 2. Internationale CBRN-Symposium²⁷⁷ für den Bereich der CBRN-Gefahren explizit auch an zivile Forschungseinrichtungen und Entwickler.

Wie schon im Kapitel 7.2.5 erwähnt wurde, konnte im Rahmen der Erfassung ein Wandel von komplexen Einzelsystemen zu hybriden Systemen mit eigenständigen Modulen festgestellt werden. Wie Gespräche mit Entwicklern und Nutzern solcher Systemen zeigten, liegt der Hauptgrund hierfür in den finanziellen Restriktionen der anschaffenden Organisationen, die so Module auch über einen längeren Anschaffungszeitraum anschaffen und so ihr System sukzessive erweitern können. Für die Anbieter bietet sich so zudem die Möglichkeit Teilsysteme verkaufen können. Im Rahmen des Erfassungszeitraums wurde zudem eine Zunahme dahingehend festgestellt, dass nach dem Wechsel von Hardware- zu Softwarelösungen gerade im letzten Jahr immer mehr Internet- bzw. Weblösungen sowie mobile Applikationen sich auf dem Markt feststellen ließen. Hierbei spielen Tablett-PCs auf der einen und Smartphones (v.a. auf Android- und Mac-Basis) auf der anderen Seite eine wichtige Bedeutung. Diese werden auf Grund der steigenden Verbreitung weiter zunehmen und so zur einer weiteren Verbreitung solcher Lösungen führen.²⁷⁸ Je nach Organisation und Anforderungen können hierbei diverse Cloud-, Server- oder Clientlösungen genutzt werden.

Auch wenn bei Großunternehmen, großen Organisationen und v.a. Anbietern Kritischer Infrastrukturen sich immer noch eine Vielzahl von Expertensystemen finden lassen, zeigt sich trotzdem, dass viele Unternehmen und Organisationen vermehrt auf Amateursysteme setzen, damit diese im Rahmen des Krisenmanagements und der Krisenkommunikation genutzt werden können. Hierbei lassen sich vor allem zwei verschiedene Strategien finden. Auf der einen Seite wird versucht, Funktionen der Systeme an schon bekannten Systemfunktionen bzw. Nutzerverhalten zu orientieren. So wird zum Beispiel ein Mail- bzw. Nachrichtenprogramm an Microsoft Outlook gra-

²⁷⁷ Organisiert von der Deutschen Gesellschaft für Wehrtechnik unter der Schirmherrschaft des Bundesministeriums des Inneren (BMI) und gefördert durch das Bundesministerium für Verteidigung (BMVg) <http://www.cbrn-symposium.com>

²⁷⁸ Zur Verbreitung von Smartphones in Deutschland vgl. u.a. <http://www.crn.de/netzwerke-tk/artikel-97450.html>, Stand: 1.12.2012. Weltweit wird mit einem Wachstum von 20% p.a. gerechnet. Für den Bereich der Freiwilligen Feuerwehr wird aktuell angenommen, dass von den zirka 1 Mio. freiwilligen Feuerwehrkräften in Deutschland schon 500.000 Smartphones im Einsatz sind. Vgl. <http://www.afcea.de/fileadmin/downloads/Fachveranstaltung/Fraunhofer/06-Grebner-Mobile-Anwendungen-fuer-Krisenmanagement-und-Feuerverwehren.pdf>, Stand 1.12.2012

phisch angeglichen oder das im System vorhandene GIS funktioniert wie Google Maps. Die andere Strategie ist die Einbindung schon bekannter Lösungen. So wird anstatt eines eigenständigen GIS so auf Google Maps oder andere Open Source Lösungen zurück gegriffen, die somit die Nutzung bzw. Anschaffung der Systeme günstiger machen. Der Wechsel von Amateur- zu Expertensystemen ist nicht nur durch die immer wichtiger werdende Bedeutung ehrenamtlicher Kräfte zu erklären, sondern auch durch die immer stärkere Verbreitung von mobilen Lösungen, die nicht in der Lage sind, komplexe Systemfunktionen umzusetzen. Hier ist zu vermuten, dass zwar in bestimmten Anwendungsbereichen immer noch komplexe Systemlösungen zum Einsatz kommen werden, diese jedoch auf den Endgeräten nicht diese Funktionen aufweisen müssen, sondern hier nur noch der reinen Informationsdarstellung dienen werden. Zudem ist zu erwarten, dass anstatt spezieller Krisenmanagement- bzw. Krisenkommunikationslösungen versucht werden wird, diese Lösungen auch in tägliche Arbeitsroutinen und -prozesse einzubinden, um so die Akzeptanz dieser Systeme im Krisenmanagement zu steigern.

Eine der wichtigsten Anforderungen bzw. Trends für die kommenden Jahre wird sich durch die steigenden Anforderungen von interorganisationalen Lösungen (vertikal/horizontal) ergeben. Während in der heutigen Zeit Lösungen für eine einzelne Organisationen nur geringe Optimierungspotentiale bieten, würde sich gerade in der Zusammenarbeit mit anderen Organisationen noch ein großes Potential für eine effektivere Nutzung von IuK-Technologien ergeben. Dies kann zum einen durch die Entwicklung und Nutzung interorganisationaler Lösungen ergeben, wie sie beispielsweise in dem Projekt „Infostrom“²⁷⁹ erforscht werden. Zum anderen sind die Entwicklung und Verbreitung solcher Lösungen stark von der Etablierung gemeinsamer Standards und Normen im Bereich des Krisenmanagements abhängig. Erste Schritte in die Richtung eines allgemeinen Austauschformats hat das BBK mit der Etablierung des XKatastrophenstandards gemacht. Durch die Nutzung einer standardisierten XML-Schnittstelle soll eine gemeinsame Schnittstelle etabliert werden, die sich an den Konformitätsregeln der XÖV-Koordinierungsstelle orientiert.²⁸⁰ Ob sich jedoch dieser Standard etablieren wird, kann zum jetzigen Zeitpunkt nicht eingeschätzt werden.

²⁷⁹ www.infostrom.org, Stand: 20.10.2012

²⁸⁰ XÖV steht hierbei für XML in der öffentlichen Verwaltung und wird seit 2011 durch Koordinierungsstelle für IT- Standards (KoSIT) wahrgenommen.

Neben einer positiven Einschätzung bzgl. der Potentiale von IuK-Technologien für das Krisenmanagement und die Krisenkommunikation, die u.a. zu wichtigen Effizienz- und Synergievorteilen in diesen Bereichen führen können, ist zu beachten, dass mit der starken Durchdringung dieser Technologien in diese kritischen Prozesse des Krisenmanagements auch die Verletzlichkeit der modernen Gesellschaft steigt, die immer mehr von Versorgungs- und Kommunikationsinfrastrukturen wie Strom und Telekommunikation abhängig sind. Die Folgen und Dimensionen hat der Ausschuss für Bildung, Forschung und Technikfolgeabschätzung zur Gefährdung und Verletzbarkeit moderner Gesellschaften durch einen großräumigen und langandauernden Stromausfall treffend beschrieben und erfasst²⁸¹. Somit hat sich durch die technologischen und organisatorischen Entwicklungen auch ein neues Krisen- und Katastrophenpotential ergeben, auf das Wolf Dombrowsky schon vor 20 Jahren hingewiesen hat²⁸² und aktueller denn je ist. Diese Abhängigkeiten umfassen dabei nicht nur die technologischen Systeme, sondern auch die damit verbundenen Organisationsstrukturen und arbeitsteiligen Prozesse und können somit gleichzeitig zu einem Kollaps der zivilisatorischen Infrastrukturen und ihrer Schutzmechanismen führen. Aus diesem Grund müssen heutige Entwicklungen nicht nur über robuste und redundante Kommunikationskanäle und Rückfallebenen verfügen, um auch in Worst-Case Szenarien ein funktionierendes Krisenmanagement von staatlichen und privaten Organisationen sicher zu stellen.

7.3 Nutzeranforderungen an IuK-Systemen für das Krisenmanagement und die Krisenkommunikation

Während Kapitel 2 und 3 versuchten, ein umfassenden Eindruck über die unterschiedlichen Systeme, Einsatzgebiete und Nutzergruppen zu vermitteln, wurde im Rahmen des Arbeitspaktes 13 die Anwenderpraxis in den Beobachtungsfokus gesetzt. Wie schon bei der Erfassung von IuK-Systemen in Kapitel 3 gezeigt wurde, spielen

²⁸¹ Vgl. Drucksache 17/5672 des Ausschusses für Bildung, Forschung und Technikfolgeabschätzung (18. Ausschuss) des Deutschen Bundestages: Gefährdung und Verletzbarkeit moderner Gesellschaften – am Beispiel eines großräumigen und langandauernden Ausfalls der Stromversorgung.

²⁸² Dombrowsky, Wolf. R.: Computereinsatz im Katastrophenschutz. Möglichkeiten und Grenzen. Zivilschutzforschung Neue Folge Bd. 4, Schriftenreihe der Schutzkommission beim Bundesminister des Innern. Bonn: BZS, S. 20

neben den technischen Anforderungen die Bedürfnisse und Anforderungen der Nutzer eine weitere Dimension bei der Entwicklung, Anschaffung und Nutzung solcher Lösungen. Da im Rahmen der Untersuchung nicht alle Lösungen und ihre Nutzer analysiert werden konnten, wurden unterschiedliche Lösungen für die Untersuchung ausgewählt, die aufgrund ihrer Funktionen prototypisch für verschiedenen Lösungstypen und Funktionen stehen und somit eine Möglichkeit zur Analyse boten. Die ausgewählten Lösungen und die Begründung für deren Auswahl werden im folgenden Kapitel 7.3.2 vorgestellt. Im dem darauf folgenden Kapitel 7.3.3 wird dann die Methodik zur Analyse der Systeme dargestellt. In Vorbereitung auf die Empfehlung bei der Entwicklung und Anschaffung von IuK-Lösungen im Krisenmanagement und der Krisenkommunikation werden dann die Ergebnisse der Analyse Kapitel 7.3.4 präsentiert.

7.3.1 Ziele der Analyse

Bei der Analyse der Nutzeranforderungen und Bedürfnisse wurden im Gegensatz zum Kapitel 3, das sich hauptsächlich der Analyse der unterschiedlichen IuK-Technologien für das Krisenmanagement und für die Krisenkommunikation widmete, die Nutzer und ihre Bedürfnisse in den Beobachtungsfokus gestellt. D.h. es ging weniger um technische Fragestellung, wie z.B. der Software-Ergonomie, als vielmehr um Fragen der Gebrauchstauglichkeit und der Aufgabenangemessenheit. Es sollte vor allem der Umgang der Nutzer mit den Systemen analysiert werden und in Anlehnung an u.a. die Norm EN ISO 9241-110²⁸³ untersucht werden, inwieweit die ausgewählten Systeme in der Lage sind, die Benutzer bei ihren Arbeitsaufgaben und Prozessen, auch in kollaborativen Zusammenhängen, effizient und schnell zu unterstützen. Hierbei sollten vor allem die für das Krisenmanagement und die Krisenkommunikation wichtigen Funktionen bzgl. dieser Fragestellungen untersucht werden. D.h. es wurden neben dem Umgang der Nutzer mit dem System auch im Rahmen eines Experteninterviews im Anschluss an die Praxistest die unterschiedlichen Funktionen der Systeme aus Sicht der Nutzer evaluiert.

Während bei der Antragsstellung eine Analyse der Systeme mit verschiedenen Nutzergruppen und aus unterschiedlichen Nutzerperspektiven geplant war, zeigte sich

²⁸³ Vgl. u.a. URL: <http://blog.procontext.com/2006/08/die-neue-din-en-iso-9241-110.html>, Stand: 15.09.2012

bei der Entwicklung und Umsetzung des Untersuchungsdesigns, dass eine solche Analyse aufgrund der Heterogenität der unterschiedlichen Bedürfnisse und Anforderungen im Krisenmanagement nicht möglich ist und eine Aussage bzgl. der Vergleichbarkeit der Ergebnisse nicht gegeben wäre. Zudem konnten aufgrund der vorhandenen technischen und räumlichen Infrastruktur nur drei Nutzerarbeitsplätze eingerichtet werden. Aus diesem Grund wurde entschieden, die Analyse mit den Mitarbeitern der Feuer- und Rettungswache Siegen durchzuführen, da diese über umfangreiche praktische Erfahrungen im Bereich Krisenmanagement und Krisenkommunikation verfügten und somit als Testpersonen für die Analyse und die Experteninterviews geeignet waren. Bei der Leitstelle Siegen handelt es sich um eine Integrierte Leitstelle (ILS), zu deren Aufgabenbereich neben den typischen Feuerwehraufgaben wie z.B. Brandschutz, technische Hilfeleistung, Rettungsdienste, Krankentransporte, Alarmierung von Ersthelfern auch die Aufgabe zukommt, als Meldekopf der unteren Sicherheits- und Katastrophenschutzbehörden typische Funktionen des Krisenmanagements im Kreis Siegen-Wittgenstein zu übernehmen. Zu den Aufgaben im Rahmen dieser Tätigkeiten gehören u.a.:

- die Annahme von Hilfeersuchen,
- die Erstellung und Bewertung von Meldungen,
- die Disposition der Einsatzkräfte,
- die Alarmierung der Einsatzkräfte,
- die Feststellung und Beurteilung der (Gesamt-)Lage,
- die Unterstützung der Einsatzleitung,
- die Dokumentation des Einsatzgeschehens,
- die Durchführung von einsatzvorbereitenden Maßnahmen.

Neben der Analyse bzgl. der Unterstützung dieser Arbeitsprozesse durch die Systeme sollte zudem auch die kollaborative Zusammenarbeit von Krisenstäben untersucht werden. Hierzu gehörten v.a. Fragen der Interoperabilität und der Tauglichkeit der Systeme für bestimmte Stabsfunktionen bei der Einsatzführung (S2/S3), der Einsatzunterstützung (S1/S4) sowie der Führungsunterstützung (S5/S6). Für den Bereich der Einsatzführung sollte u.a. geklärt werden, inwiefern die Systeme in der Lage sind, Einsatzkräfte zu erfassen und sie zu organisieren und ob die Systeme die Nutzer bei der Einsatzplanung und Einsatzdurchführung unterstützen. Für den Bereich der Einsatzunterstützung wurde neben dem Erfassen und Organisieren des Personals

v.a. untersucht, ob und wie die Lösungen in der Lage sind, bei der Erfassung, Beurteilung und Darstellung der Lage zu helfen. Für den Bereich der Führungsunterstützung, sollten v.a. die Funktionen untersucht werden, die mit der Versorgung der Einsatzkräfte, der Organisation von Fremdleistungen, der Verwaltung und Verrechnung sowie der Öffentlichkeitsarbeit zu tun hatten.

Hierbei sollte v.a. geklärt werden, welche konkreten Informations- und Kommunikationsbedürfnisse bei den Nutzergruppen vorhanden sind, welche Systeme und Lösungen von diesen benutzt werden und wie die getesteten Systeme im Vergleich von den Nutzern bewertet werden. Hierdurch sollte geklärt werden, welche Funktionen aus Sicht der Nutzer notwendig sind und welche Potentiale sich aus diesen Funktionen für das Krisenmanagement und die Krisenkommunikation ergeben.

7.3.2 Analysierte Systeme

Da im Rahmen der Analyse nicht alle erfassten Systeme bzgl. ihrer Praxistauglichkeit getestet werden konnten, wurden entsprechend der finanziellen Restriktionen und Projektziele folgende Lösungen für die Praxistest angeschafft und untersucht:

1. Ruatti R4C (Ruatti Systemtechnik GmbH)

Bei der Lösung der Firma Ruatti handelt es sich um ein softwarebasiertes Krisenmanagement-/Krisenkommunikationssystem, das von verschiedenen Einsatzgruppen (u.a. Feuerwehr, Rettungskräfte, KatS-Behörden, Industrie) benutzt wird und vor allem der Führung von Krisenstäben dient. Das System bietet u.a. verschiedene Möglichkeiten der Kommunikation und des Informationsaustausches über eine Vielzahl von Kommunikationskanälen (z.B. Internet, Email, SMS, etc.) und verfügt es über eine Vielzahl von Funktionen für das Krisenmanagement, wie z.B. georeferenzierte Lagekarte, Lagebesprechungs- und Presse modul, Einsatz-Organisationsmanagement, Planspieltrainer, etc. Angewendet wird das System in Deutschland und Europa u.a. bei Großveranstaltungen, Krisenübungen und Katastrophen-/Kriseneinsätzen.²⁸⁴ Aufgrund des Funktionsumfangs wurde es als Koordinationssystem klassifiziert. Das System wurde vor allem deswegen ausgewählt, weil es neben der Softwarelösung auch im Internet als mobiles Führungsportal von unterschiedlichen Einsatzkräften

²⁸⁴ S.a. URL: <https://www.ruatti.de/homepage/operations>, Stand: 25.04.2012

genutzt werden kann und hierbei neben Informations-, Kommunikations- und Koordinierungsfunktionen auch über mobile Applikationen für das Krisenmanagement verfügt. Diese stehen den Einsatzkräften plattformunabhängig auf diversen Betriebssystemen und Geräten (Tablet-PCs, Smartphones, etc.) zur Verfügung. Aufgrund des Einsatzgebietes und der allgemeinen Nutzergruppen, die dieses System bedienen können, wurde es als Amateursystem klassifiziert und wurde dementsprechend auf die Anforderungen und Bedürfnisse in diesem Bereich analysiert.

2. Metropoly (Geobyte)

Die Lösung Metropoly von der Firma Geobyte ist ein softwarebasiertes Führungs- und Lagesystem, das für die Stabsarbeit von Einsatzkräften wie der Feuerwehr bei Großschadenslagen, Großereignissen und Störfällen eingesetzt werden kann und somit im Krisenmanagement einsetzbar ist. Der Einsatzbereich der Lösung liegt vor allem bei der Feuerwehr und unterschiedlichen Einsatzkräften aus dem Katastrophenschutz. Es bietet u.a. Detaillage vor Ort, bindet mobile Systeme ein, unterstützt die Einsatzdisposition und führt Schadenskonten für die Stäbe. Kernstück des Systems ist ein leistungsfähiges GIS. Aufgrund des Funktionsumfangs und der unterschiedlichen Funktionen wurde das System als Expertensystem klassifiziert und wird als solches im Rahmen der Untersuchung analysiert.

3. Six CMS Katastrophenmanagement (Six Offene Systeme GmbH)

Die Lösung der Firma SIXCMS wurde im Rahmen der Erfassung vor allem als Krisenmanagement- und Informationslösung klassifiziert. Da die Firma SIX vor allem im Bereich von Content Management Systemen (CMS) eine Vielzahl von Produkten anbietet, stellt das Kernstück der Lösung umfangreiche Funktionen bezüglich des Informationsmanagements an und ist mittels Browser im Internet zu benutzen. Eine Besonderheit dieses Systems – aus diesem Grund wurde dieses System auch ausgewählt – stellt dabei ein dezidiertes Informationsportal dar, das der direkten Information der Bevölkerung dient. Neben allgemeiner Informationsfunktionen bietet das System der Bevölkerung zudem die Möglichkeit, eigene Informationen in das System einzupflegen, die dann von den Krisenstäben weiterbearbeitet werden können. Hierbei werden den Nutzern durch ein einfaches Ampelsystem der Stand der Bearbeitung und weitere Informationen bereitgestellt. Das System wurde bis jetzt z.B. zur Infor-

mation über Hochwasser eingesetzt und stellt v.a. durch seine Integration unterschiedlicher Medien eine interessante Lösung dar, wenn es um den Schutz der Zivilbevölkerung geht. Da Aspekte des internen Koordinationsmanagement von anderen Lösungen schon eingehend erfasst wurden, wurden anhand des Beispiels von SIXCMS vor allem die Informationsfunktionen für die Bevölkerung und die sich daraus ergebene Potentiale untersucht.

4. MobiCall (Newvoice International AG)

Die Lösung Mobicall ist eine Kommunikations- /Alarmierungslösung, die u.a. für den Bereich Krisen-/Katastrophenschutz bzw. Alarmierung bei Schulattentaten und Behörden eingesetzt wird. Uns wurde im Rahmen der Analyse diese Lösung von der Firma Newvoice unentgeltlich zur Verfügung gestellt. Leider konnte jedoch während des Zeitraums der Praxistest das System selber aufgrund von Terminüberschneidungen des Anbieters nicht zur Verfügung gestellt werden, wodurch ein Test des Systems mit Nutzern nicht möglich war. Jedoch wurden im Rahmen des Analyseverfahrens die Fragestellungen zum Bereich der Krisenkommunikation und der Funktionen dieser Systeme allgemein berücksichtigt und hier nach der Einschätzung, den Erfahrungen und Potentialen solcher Systeme gefragt.

5. Amefire (AME Systemberatung)

Im Rahmen der Analyse sollte zudem die Lösung Amefire untersucht werden, welche für den Einsatz bei Freiwilligen Feuerwehren konzipiert wurde. Der Anbieter Amefire bietet hierbei eine der umfassendsten Lösungen im Bereich der Freiwilligen Feuerwehren und hat gegen Ende der Erfassung und des Testverfahrens sein Produktangebot auch auf die Berufsfeuerwehr erweitert. Zu den Funktionen des Systems gehören aktuell diverse Module, die u.a. neben der Einsatzkoordination und Abrechnung diverse Funktionen bei der Verwaltung von Mannschaft und Inventar anbieten, wie beispielsweise Ausbildungsstand und Ehrungen, Lehrgänge, Dienstpläne, etc. Das System verfügt zudem über ein Kommunikations- und Druckzentrum, das für den SMS-, Post-, Email- und Drucksachenversand genutzt werden kann. Zwar wurde im Rahmen von Gesprächen mit Anwendern aus diesem Bereich ein Bedarf bzgl. Leitfäden zur Anschaffung solcher Systeme mitgeteilt, aber aufgrund der zur Verfügung stehenden Nutzergruppe der Feuerwehr Siegen auf eine explizites Testverfahren des

Systems verzichtet, weil die meisten Funktionen dieses Systems auch durch die anderen Lösungen – in Bezug auf die Fragestellung – erfüllt wurden. Aus diesem Grund wurde es im Rahmen der Praxistauglichkeitstest mit externen Nutzern nicht analysiert.

7.3.3 Methodik

Da eine Analyse der Praxistauglichkeit von Iuk-Systemen für das Krisenmanagement und die Krisenkommunikation bzgl. der zuvor skizzierten Nutzerbedürfnisse und Anforderungen an das Krisenmanagement noch nicht durchgeführt wurde, musste ein eigenes Analyseschema entwickelt werden, das in der Lage war, die unterschiedlichen Fragestellungen bzgl. der Systeme und der Nutzerbedürfnisse zu beantworten. Aufgrund der Heterogenität der Fragestellungen, die neben technischen Fragen auch Fragen der Usability, der kognitiven Bedürfnisse und individuellen Anforderungen der Nutzer umfassen, war es offensichtlich, dass eine rein quantitative bzw. qualitative Untersuchungsmethode nicht in der Lage sein würde, diese Fragestellungen zufriedenstellend zu beantworten. Aus diesem Grund wurde mit Hilfe von einem Fragebogen, einer teilnehmenden Beobachtung bei der Nutzung der Systeme und einem qualitativen Interview ein gemischtes Analyseschema gewählt, das die unterschiedlichen Fragestellungen im Sinne der Analyse (s.a. Kapitel 7.3.1) beantworten konnte.

Für die Analyse standen uns hauptamtliche Mitarbeiter der Feuerwehr Siegen zu Verfügung, die unterschiedlichen Alters (von 36 bis 57 Jahren) waren und auch über unterschiedliche Erfahrungen in operativen und strategischen Bereichen der Einsatzführung und in Krisenstäben verfügten. Vom Dienstgrad waren alle mindestens Hauptbrandmeister und verfügten über langjährige Berufserfahrungen (16 – 30 Jahre, bzw. durchschnittlich 21 Jahre). Der Test wurde in den Räumlichkeiten des Instituts durchgeführt und verfügte über drei Arbeitsplätze für die Testpersonen, sowie drei Computer für die teilnehmende Beobachtung. Der gesamte Test wurde mit Hilfe des Programms Morae von der Firma Techsmith²⁸⁵ aufgezeichnet und ausgewertet. Das System wird im Bereich der Usability- und Anwendungsanalyse von Produkt-, Hardware-, Software-, Produktdesign-Analysen und Fokusgruppen eingesetzt und hilft bei der Identifizierung von Anwendungs- und Designproblemen. Das Morae Sys-

²⁸⁵ URL: <http://www.techsmith.de/morae.html>, Stand 21.10.2012

tem besteht aus drei verschiedenen Modulen: dem Morae Recorder, dem Morae Observer und dem Moare Manager. Der Morae Recorder²⁸⁶ dient dazu die Nutzer und ihre Tätigkeiten aufnehmen zu können und kann durch die Nutzung der Laptopkamera, dem integrierten Mikrofon und Screen-Capturing den Nutzer und sein Verhalten erfassen. Durch den Einsatz der Rich-Recording Technology (RRT) können neben audiovisuellen Aufnahmen des Nutzers zudem alle Bildschirmaktivitäten, Tastatur- und Mauseingaben aufgenommen werden. So können mit Hilfe des Morae-Managers²⁸⁷ auch empirische Daten, wie beispielsweise Klickraten und Bearbeitungszeiten, nach der Erfassung ausgewertet werden.

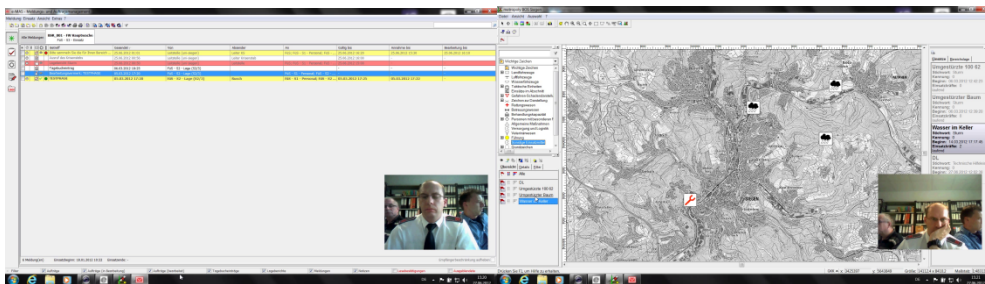


Abb. 24: Beispiel für Erfassung der Probanden und der Benutzeroberfläche durch Morae Recorder

Wie man in Abbildung 24 sehen kann, wird durch das Screen-Capturing der Nutzer und sein Verhalten durch Bild-in-Bild Technologie den Test-Beobachtern zeitgleich übertragen. Wie bei teilnehmenden Beobachtungen saß so während des gesamten Tests den einzelnen Testpersonen ein wissenschaftlicher Beobachter gegenüber, der durch den Morae-Observer²⁸⁸ schon während des Tests die im zugewiesene Testperson beobachten und sich im System Notizen bzgl. des Nutzerverhaltens machen konnte. Diese Beobachter bestanden aus Mitarbeitern des Projektes, die zuvor eingehend bzgl. des Übungsszenarios, der Lösungen und der Stabsarbeit geschult waren. Nach dem Test wurden die Aufnahmen und Daten von den Beobachtern und dem Untersuchungsleiter im Sinne der Fragestellungen und in Bezug auf die Adäquatheit der Aufgabenerfüllung (z.B. Schnelligkeit, Effektivität, Effizienz, etc.) untersucht.

Da im Rahmen des Testverfahren einmal das Einzelverhalten, sowie das kollaborative Vorgehen der Testpersonen im Rahmen der gemeinsamen Stabsarbeit im Krisenmanagement untersucht werden sollte, wurden die Testpersonen in einem dreiteiligen

²⁸⁶ URL: <http://www.techsmith.de/morae-funktionen.html#Recorder>; Stand: 21.10.2012

²⁸⁷ URL: <http://www.techsmith.de/morae-funktionen.html#Manager>, Stand: 20.11.2012

²⁸⁸ URL: <http://www.techsmith.de/morae-funktionen.html#Observer>, Stand: 20.11.2012

Verfahren zuerst einzeln in einem Fragebogen befragt. Im zweiten Teil der Analyse wurde anhand eines angenommenen Szenarios der Umgang mit den Systemen einzeln und dann zusammen untersucht. Der letzte Teil, das Experteninterview, diente der Potentialanalyse. Im Folgenden werden die drei Bereiche kurz vorgestellt.

Der erste Teil der Analyse umfasste zuerst eine schriftliche Befragung mit einem Fragebogen. Er umfasste 15 Seiten, in denen die Probanden durch Ankreuzen und ausformulierte Antworten Stellung zu Erfahrungen, eingesetzten Systemen und Einschätzung bzgl. bestimmter Funktionen und Einsatzbereiche abgefragt wurden. Im ersten Teil des Fragenkatalogs wurden die persönlichen Daten wie Name, Alter, Anzahl der Berufserfahrung, Dienstgrad, Schulabschluss und Ausbildungsstand der Testpersonen erfasst. Dies diente zum einen dazu, die Erfahrungen der Personen besser einschätzen zu können, um so die Ergebnisse aus der Untersuchung und des Experteninterviews vor dem Hintergrund dieser Daten besser interpretieren zu können. Hierbei interessierten uns neben der beruflichen Erfahrung v.a. auch Faktoren wie Alter, Bildung, Berufserfahrungen und Erfahrungen mit bestimmten Medien, weil wir davon ausgehen, dass dies bei der Nutzung der Systeme eine wichtige Rolle spielt. Um mehr über die Erfahrungen der Probanden zu erfahren, wurden Fragen bzgl. der Organisation, der Funktion (Mitglied Krisenstab, Mitglied Einsatzkräfte) erfasst. Die Probanden wurden gebeten diese bzgl. ihrer operativen und strategischen Funktion zu präzisieren. Zudem wurden typische Aufgabengebiete der Testpersonen abgefragt. Danach wurden Fragen bzgl. der Zusammenarbeit mit anderen Organisationen außerhalb der eigenen Organisation gestellt. Hierbei war es uns wichtig, die Erfahrungen und Beziehungen zu anderen Organisationen besser einschätzen zu können, um bei der späteren Einschätzung bzgl. der Potentiale der Lösungen im interorganisationalen Kontext sichergehen zu können, dass die Testpersonen über die notwendigen Erfahrungen und das Wissen in diesem Bereich verfügen. Im Rahmen des Fragekatalogs wurde auch erfasst, welche Systeme von anderen Organisationen den Testpersonen bekannt sind und wie diese eingeschätzt werden. Danach wurde auf die Medien und Kommunikationsmittel der eigenen Organisation eingegangen, um zu erfahren, welche unterschiedlichen Medien und Kommunikationsmittel in der Organisation eingesetzt werden und in welcher Weise sie genutzt werden (Kommunikation, Alarmierung, Information, Koordination, Übung). Neben Fragen zu den Einsatzbereichen dieser Systeme (intern/extern) und der Präzisierung bestimmter Funk-

tionen für das Krisenmanagement und die Krisenkommunikation, wurden die Probanden gebeten, auch andere Programme zu nennen, wie beispielsweise Outlook, Word, Excel, etc., um zu erfassen, inwiefern auch solche „Standard“-Lösungen im Bereich des Krisenmanagements und der Krisenkommunikation eine Rolle spielen und eingesetzt werden. Die Testpersonen wurden dann gebeten, bestimmte Funktionen aus den Bereichen Krisenmanagement, Kriseninformation, Krisenkommunikation und Alarmierungen bzgl. ihrer Wichtigkeit für das Krisenmanagement zu bewerten. Der Fragebogen wurde dann mit Fragen bzgl. der Bedeutung von Krisenkommunikation und dem Einsatz von IuK-Systemen für das Krisenmanagement in offenen Fragestellungen beendet, um herauszufinden, wie die Einstellung der Probanden zu diesen Systemen ist und ob sich ggf. durch die Nutzung der verschiedenen Systeme diese verändert.

Im zweiten Teil der Untersuchung sollten in einem Praxistest an den Systemen die Praxistauglichkeit und die Erfassung konkreter Nutzerbedürfnisse analysiert werden. Basierend auf dem Ansatz eines „Cognitive Walkthrough“ sollten die Probanden mit Hilfe der Systeme hypothetische Probleme vor dem Hintergrund eines angenommenen Szenarios lösen. Bei dem Ansatz des „Cognitive Walkthrough“ handelt es sich um ein analytisches Testverfahren, das normalerweise im Bereich der Usability-Forschung eingesetzt wird und vor allem Rückschlüsse auf die Interaktion von Benutzer und System liefern soll.²⁸⁹ Im Rahmen der Analyse der Praxistests stand v.a. der Umgang der Testpersonen mit den Systemen und deren Verhalten bei der Bewältigung von konkreten Handlungsaufgaben im Beobachtungsfokus. Hierbei stehen vor allem Fragen bzgl. der Erlernbarkeit der Bedienung und der Erfassung von kognitiven Hürden im Mittelpunkt der Untersuchung. Letztere ergeben sich oft dann, wenn eine Differenz zwischen der Benutzersicht und der des Entwicklers auftritt. Diese Differenz zwischen Entwicklern und Anwendern bzgl. bestimmter Funktionen von Systemen, Handlungsabläufen und Gebrauchstauglichkeit sind uns im Laufe des Projektzeitraums oft in Interviews und Gesprächen begegnet und wurden auch im Workshop „Krisenmanagement und Krisenkommunikationssysteme in Deutschland“, der am 12.

²⁸⁹ Vgl. hierzu u.a. Wharton, Cathleen, et al: The cognitive walkthrough method. A practioner's guide. In: J. Nielsen, R.L. Mack: Usability Inspection Methods. John Wiley & Sons, New York 1994, S. 105–140 sowie; Lewis, Clayton; Wharton, Cathleen: Cognitive Walkthroughs. In: Helander, Martin et al. (ed.): Handbook of Human-Computer Interaction. 2nd completely revised ed. Amsterdam: Elsevier, 1997., S. 717-732

Juli 2012 in Siegen stattfand²⁹⁰, explizit mit Entwicklern wie z.B. SAP, SIX CMS, etc. und Anwendern aus dem Innenministerium Thüringen und dem BBK erörtert.

Als hypothetisches Problem wurde im Rahmen der Analyse eine längerfristige Extremwetterlage – ähnlich dem Sturm Kyrill (2007) – als Hintergrundscenario gewählt, die den gesamten Kreis Siegen-Wittgenstein betrifft und somit die Einberufung des Krisenstabs rechtfertigt. Da alle Probanden zum Zeitpunkt von Kyrill schon über ausreichend strategische und operative Erfahrungen verfügten, stellte die Wahl dieses Szenarios eine ideale Grundlage für die Analyse dar, da die theoretischen und praktischen Handlungsabläufe den Probanden somit bekannt waren. Im Rahmen der Szenariobeschreibung wurden neben detaillierten Informationen zum Wetter und zur Ausbreitung auch erste Hinweise auf potentielle Einsatzbereiche gegeben. Dies diente dazu, die Testpersonen auf die unterschiedlichen Aufgaben im Rahmen der Analyse vorzubereiten. Danach wurden den Testpersonen für die einzelnen Systeme 15 Minuten Zeit gegeben, um sich mit dem System schon einmal vertraut zu machen. Dies diente dazu, dass die Probanden schon erste Erfahrungen mit den Systemen machen konnten. Zudem wollten wir erfahren, welche Funktionen von den Nutzern als erste aufgerufen wurden. Zudem sollten die Probanden im Rahmen dieses ersten Teils auch schon erste Aufgaben einzeln erledigen. Dies diente dazu, auch den individuellen Umgang der Testpersonen mit den Systemen zu erfassen. Nach Ablauf der 15 Minuten wurden dann die Systeme im kollaborativen Kontext analysiert. Hierbei wurden den einzelnen Probanden folgende Funktionen im Krisenstab zugewiesen: Einsatz (S2/S3), Einsatzunterstützung (S1/S4) und Führungsunterstützung (S5/S6). In der Vorbereitung auf den Test wurden für jeden Funktionsträger bestimmte Aufgaben bestimmt, die diese im Rahmen eines Krisenfalles im Stab übernehmen sollten. Für die Handlungsabläufe wurden vor dem Test die Ideallösungen bestimmt, bei der die effektivste Lösung der Beispielaufgaben erreicht werden konnte. Dies diente den Beobachtern dazu, bewerten zu können, ob der Proband die Aufgaben entsprechend dieser Handlungssequenz erfüllt hat oder ggf. Probleme hierbei auftraten, weil z.B. bestimmte Funktionen oder Informationen der Systeme nicht richtig erfasst wurden. Da im Rahmen der Analyse durch die Rich-Recording- Technologie umfangreiche Mittel der Erfassung und Analyse zur Verfügung standen, sollten so auch

²⁹⁰ URL: http://www.uni-siegen.de/infme/start_ifm/institut/news/466111.html, Stand 20.11.2012)

Kommunikationsprobleme, v.a. im Sinne von Informationsaustausch, erfasst werden. Ein weiterer Faktor, der untersucht werden sollte, war der Aspekt der Bedienbarkeit von Amateur und Expertensystemen. Während im Rahmen des Testverfahrens der ungeübte Umgang mit den Systemen – wie er bei Amateursystemen angenommen werden müsste – erfasst wurde, wurde bei dem System Metropoly ein gesonderter Schulungstermin durchgeführt, bei dem ein Trainer der Firma vor dem Umgang mit dem System einen halbtägigen Lehrgang bzgl. der Bedienung gab. Danach wurde im Anschluss direkt ein Test mit dem Metropoly-System durchgeführt. Dieser diente dazu, den ungelerten Umgang mit dem System mit dem gelernten Umgang vergleichen zu können.

Während im zweiten Teil des Testverfahrens die anwendungsbezogene Analyse der Krisenmanagement und Krisenkommunikationsfunktionen im Vordergrund stand, sollten im dritten Teil – nach dem Test – durch den Einsatz eines weiteren Fragebogens und eines Experteninterviews die einzelnen Systeme bzgl. ihrer Funktionen i.S.v. Einsatzbereich, spezifischen Funktionen bzw. Module (z.B. Pressemodul, automatisierte Auswertung, GIS, etc.) durch die Nutzer als Experten bewertet werden. Hierzu gehörten u.a. Fragestellungen bzgl. der Vorteile und Nachteile bestimmter Funktionen, des Nutzens für den eigenen Anwendungsbereich und Fragen bzgl. Praktikabilität. Dies diente dazu, zu klären, welche Funktionen aus Sicht der Anwender wichtig oder unwichtig sind und sollte danach erfassen, welche Funktionen ggf. nicht vorhanden waren bzw. die Nutzer sich wünschen bzw. für wünschenswert halten. Am Ende sollten die Chancen und Potentiale der unterschiedlichen Systeme – auch der Systeme, die nicht praktisch getestet werden konnten – durch die Nutzer bewertet werden.

Insgesamt dauerte der gesamte Test inkl. des Fragebogens und der Experteninterviews im Durchschnitt vier Stunden, wobei im Durchschnitt drei Stunden für den Praxistest anfielen.

7.3.4 Ergebnisse

Neben der Erfassung der Systeme in Kapitel 2 stellte die Untersuchung der Praxistauglichkeit von bestimmten Systemtypen und die Erfassung der Bedürfnisse und Anforderungen durch die Nutzer eine wichtige Informationsquelle bzgl. der unter-

schiedlichen Dimensionen bei der Entwicklung, Anschaffung und Nutzung solcher Systeme dar.

Allgemein lässt sich bzgl. des Testverfahrens sagen, dass die Mischung der unterschiedlichen Verfahren einen guten Einblick in die Gebrauchstauglichkeit der Lösungen und den Anforderungen der Nutzer gab. Jedoch stellten der zeitliche Umfang und die unterschiedlichen Forschungsfragen sich als so komplex dar, dass im Rahmen der Analyse nur auf die wichtigsten Ergebnisse und für die Fragestellung relevanten Ergebnisse eingegangen werden soll.

Ähnlich wie in der Erfassung der IuK-Lösungen im deutschen Raum (vgl. Kapitel 2) zeigten auch die Ergebnisse der Befragung und der Experteninterviews, dass im Bereich von dezidierten IuK-Technologien für das Krisenmanagement und von Krisenkommunikation eine ähnlich hohe Heterogenität an unterschiedlichen Lösungen von unterschiedlichen Anbietern herrschte, wie auf dem Markt. In Bezug auf die eigene Organisation der Probanden wurden so u.a. ein eigenständiges Leitstellensystem, ein eigenständiges System zur Lagedarstellung im Krisenfall und ein eigenständiges Alarmierungssystem eingesetzt.²⁹¹ Diese Heterogenität in der Systemlandschaft ergibt sich oft aufgrund der unterschiedlichen Anforderungen in den jeweiligen Systembereichen.

Für die Befragten stellten Leitstellensysteme eine herausgehobene Stellung dar, weil sie für den normalen Alltag und auch im Krisenmanagement eingesetzt werden können und zudem die operative und strategische Arbeit sehr stark erleichtern. Bei dem System handelt es sich um ein Expertensystem, das von internen und geschulten Leitstellendisponenten bedient werden muss. Die anderen im Einsatz befindlichen Systeme dienen einmal der Lagegewinnung und der Alarmierung. Neben dem Einsatz dezidierter Systeme für das Krisenmanagement und die Krisenkommunikation, zeigte sich zudem, dass vor allem nicht dezidierte Programme, wie z.B. aus der Microsoft-Office Familie (v.a. Microsoft Office Word und Microsoft Office Excel), sowie Google als Informationsquelle, eine wichtige Bedeutung spielen. Während Lösungen wie Microsoft Excel vor allem für Aspekte der Personalplanung und Verwaltungstätigkeiten eingesetzt werden, wurden Microsoft Word vor allem für den Informationsaustausch und die Berichterstattung – hier vor allem gegenüber den Medien und der

²⁹¹ Neben diesen Systemen wurden zudem weitere Systeme in der Kreisleitstelle eingebaut URL: http://www.idh-consult.de/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=42; Stand 15.6.2012

Öffentlichkeit – benutzt. Dies ist nicht überraschend, weil die meisten internen und externen Organisationen über die gleichen Programme verfügen und somit eine Austauschbarkeit von Informationen möglich ist. Jedoch wird angemerkt, dass hier Probleme – auch innerhalb der eigenen Organisation – auftreten, weil unterschiedliche Versionen im Einsatz sind und es vermehrt zu Konflikten beim Öffnen von Dateien kam.

Im Rahmen der Einschätzung bestimmter Funktionen bei den unterschiedlichen Lösungstypen zeigte sich im Fragebogen, dass v.a. Funktionen wie die Lageerfassung, die Einsatzkoordination, geographische Informationssysteme und die Kommunikation bei allen Befragten als besonders wichtig erachtet wurden. Diese Ergebnisse stammen mit den Annahmen unserer Vorüberlegungen überein und sind nicht überraschend, da diese für die unterschiedlichen Aufgabenfelder im Krisenmanagement notwendig und somit unerlässlich sind. Auch die Bedeutung von Presse & Öffentlichkeitsmodulen wurde von allen Probanden als wichtig erachtet. Hier gibt es aus Sicht der Probanden einen Bedarf, der bis jetzt noch nicht erfüllt wird. Auch wurde das Fehlen einer Simulationsfunktion für bestimmte Szenarien wurde von den Probanden angemerkt. Dies ist nicht überraschend, weil die Ergebnisse aus der Erfassung der Systeme (vgl. Kapitel 7.2.5) das gleiche Defizit – hier als Übungs- und Simulationsfunktion gebündelt - offenbarten. In Bezug auf Krisenkommunikationslösungen wurden im Fragebogen vor allem die Faktoren Robustheit und Redundanz der Kommunikation als wichtigste Funktion genannt. Auch wurde neben der Alarmierung die dialogische Kommunikation als wichtig erachtet.

Im Bereich der Alarmierung wurde neben der Funk- und Pager-Alarmierung immer wieder die Wichtigkeit von Lautsprecher- und Sirensystemen herausgestellt und von allen Probanden als eine wichtige Funktion erachtet. Bei dem Einsatz von Alarmierungssystemen wurde zwar die Quittierungsfunktion als wichtig eingeschätzt, jedoch waren weitere Funktionen wie z.B. die Übertragung von Ankunftszeiten, Szenario-Alarmierungen, Text-to-Speech Funktionen, etc. als nicht notwendig erachtet. Im Rahmen des Fragebogen, des Test aber auch in den Experteninterviews wurde von einigen Testpersonen angemerkt, dass im Rahmen des Krisenmanagements die Sys-

teme oft nicht über Simulationsfunktionen verfügen, die jedoch bei bestimmten Szenarien, wie z.B. Hochwasser, Feuer oder Gasausbruch durchaus wichtig wären.²⁹²

Die Nutzung von technischen Systemen in verschiedenen Einsatzbereichen wird durch die Probanden im Fragebogen unterschiedlich bewertet. Während alle Probanden den Einsatz von IuK-Technologien im Bereich der Leitstelle als „notwendig“ und „wichtig“ beschrieben, hier v.a. im Bereich der Kommunikation und Information, wird der Einsatz im Bereich von Krisenstäben und am Einsatzort von den strategischen und operativen Kräften eher kritisch gesehen. Während im Krisenstab vor allem im Bereich der Dokumentation und der Lagedarstellung Vorteile gesehen werden, wird die Nutzung am Einsatzort in den Fragebögen mit Anmerkungen wie „unwichtig“, „fraglich“ oder „schwer einsetzbar“ kritisch bewertet. Lediglich ein Proband nannte hier den Einsatz von portablen Lösungen, die zusätzliche Informationen zur den Einsatzzielen enthalten, als wünschenswert.

Bzgl. der Bewertung der eigenen Systeme zeigt sich, dass die Mehrheit der Nutzer die eigenen Systeme nur als ‚ok‘ und nicht als ‚gut‘ bewerten. Lediglich 1/3 der Befragten schätzten die Systeme der eigenen Organisation als ‚gut‘ ein. Diese Einschätzung der Suboptimalität der eigenen Lösung – eine Aspekt den wir auch in Hintergrundgesprächen mit anderen Organisationen oft gehört haben – weist auf darauf hin, dass Optimierungspotentiale gesehen werden. Dieses mag – so stellten Hintergrundgespräche und Interviews mit Nutzern und Entwicklern fest – vor allem daran liegen, dass erst nach der Anschaffung bzw. Entwicklung von Systemen bestimmte Bedürfnisse auftauchen. Obwohl die meisten Nutzer sich generell zu dem Einsatz von IuK-Technologien im Krisenmanagement und der Krisenkommunikation bekennen, zeigte sich bei der Analyse der Ergebnisse (v.a. beim Experteninterview und im Rahmen der Praxistests immer wieder eine kritische Haltung gegenüber der Nützlichkeit von technischen Systemen. Diese wurde hier direkt und indirekt geäußert.

Bei der Bewertung der Systeme anderer Organisationen zeigt sich, dass bei den Probanden die eigene Lösung oft besser eingeschätzt wird und Lösungen anderer Organisationen eher negativer bewertet wurden. Auffällig war hier, dass die Lösungen von Politik und Medien durch die Probanden durchweg schlechter bewertet wurden. Dies mag zum einen damit zu tun haben, dass die Beziehungen zu diesen Organisa-

²⁹² Vgl. u.a. Test, 25.6.2012, S2/3, 2:54:58 – 2:55:49)

tionen in Teilen negativ belastet sind. Aber es ist eher davon auszugehen, dass die Systeme, die von diesen Gruppen benutzt werden, aus Sicht des operativen und strategischen Krisenmanagements für die Testpersonen über keine wichtigen Funktionen verfügen und dementsprechend negativ bewertet wurden.

Bzgl. der Medien- und Kommunikationsmittel – also nicht der Systeme -, die in der eigenen Organisation zum Einsatz kommen, lässt sich feststellen, dass hier vor allem klassische Medien und Kommunikationsmittel Verwendung finden. Dies umfasst bei den technischen Kommunikationsmitteln v.a. den Computer, den Laptop und das Telefon (mobil/Festnetz). Hierbei wurde vor allem die Telefonie (Festnetz/Mobil) und der Funk (analog) genannt. Für den Austausch von Informationen wurden vor allem E-Mails, SMS oder Fax benutzt, während bei der Alarmierung ein digitales Pager-System zum Einsatz kam. Überraschenderweise verfügten alle Probanden ein Smartphone und benutzten dieses auch für die Telefonie oder den Informationsaustausch via SMS oder Mail. Multimediendienste wie z.B. MMS oder Applikationen wie WhatsApp²⁹³, wurde nur von 2 Personen benutzt und andere Lösungen wie Tablet-PCs nur einmal und PDAs gar nicht. Befragt bzgl. der Wichtigkeit des Einsatzes dieser Medien- und Kommunikationsmittel, wurden von allen Probanden die Kommunikations- und Informationsfunktionen der Systeme und ihrer Medien- und Kommunikationskanäle genannt. Eine Präferenz von Medien- bzw. Kommunikationsmitteln im operativen und strategischen Krisenmanagement konnte nicht festgestellt werden.

Während der Fragebogen sich eher mit den technischen Aspekten der Nutzerbedürfnisse befasste, wurde im Rahmen des Praxistests vor allem auf die Gebrauchstauglichkeit der Systeme und den Umgang mit den Systemen geachtet. Hierzu lässt sich grundsätzlich feststellen, dass im Rahmen des Testverfahrens alle gestellten Aufgaben in den Einzeltests und der kollaborativen Zusammenarbeit gelöst werden konnten.

Allgemein lässt sich bei dem Umgang mit den Systemen folgendes feststellen, dass Alter und Ausbildung einen wichtigen Faktor bei dem Umgang mit solchen Systemen spielen. Gerade ältere Probanden zeigten bei dem Umgang mit den Systemen mehr Probleme auf. Diese lagen zum einen in dem Bereich der Funktionslogik, sowie in der Darstellung bzw. dem Design der Systeme. Während ältere Probanden zwar im Um-

²⁹³ URL: <http://www.whatsapp.com/>, Stand 21.10.2012

gang mit dem eigenen Leitstellensystem keine Probleme hatten, brauchten sie im Rahmen des explorativen Umgangs mit den einzelnen Lösungen länger um z.B. bestimmte Funktionen zu finden. Zudem dauerte die Eingabe von Daten gegenüber jüngeren Testpersonen durchschnittlich länger und es gab durch diese Personen auch mehr allgemeine Rückfragen an die Kollegen bzgl. bestimmter Funktionen. Dies lässt darauf schließen, dass bestimmte Aspekte der allgemeinen Systemlogik von Computersystemen nicht ganz bekannt sind. So wurde beispielsweise die Skalierbarkeit von Einstellungen – hier des Browsers bei der Weblösung –, die eigentlich aus der alltäglichen Nutzung bekannt sein sollte, erst nach Hilfe durch einen Kollegen gefunden. Die Kameraaufnahmen während des gesamten Tests lassen vermuten, dass gerade ältere Menschen neben der kognitiven Verarbeitung von neuen komplexen Routinen zudem Probleme mit der physischen Wahrnehmung haben.²⁹⁴ So musste z.B. bei einem älteren Probanden die Darstellung der Benutzeroberfläche vergrößert werden, damit der Nutzer die einzelnen Symbole etc. besser sehen konnte.²⁹⁵ Somit zeigt sich, dass bei der Anschaffung und Entwicklung von Systemen, v.a. ergonomische Aspekte der Benutzeroberfläche und der Begleitung von Nutzerprozessen eine besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden muss.

Neben dem Alter scheinen die berufliche Ausbildung und schulische Vorbildung eine wichtige Rolle im Umgang mit den Systemen zu spielen, da bei hoher Schulbildung und/oder umfassender beruflicher Erfahrung, die Anwender die ihnen gestellten Aufgaben schneller lösten. So zeigten Probanden, die im beruflichen Alltag operativ und strategisch tätig sind, insgesamt einen besseren Umgang mit den unterschiedlichen Systemen und gehen auch bei der Bewertung der Lösungen weitaus differenzierter vor.

Unabhängig vom Alter war es überraschend zu sehen, dass bei beiden Systemen, während der Eingewöhnungszeit von allen Probanden bestimmte Funktionen zuerst nicht gefunden wurden, bzw. hier es länger dauerte diese Funktionen zu finden. Im Rahmen der kooperativen Zusammenarbeit erschien das Auffinden bestimmter Funktionen einfacher. In den Experteninterviews, wiesen die Probanden diesbezüglich darauf hin, dass durch die kooperative Zusammenarbeit bestimmte Funktionen au-

²⁹⁴ Test 27.6.2012, Praxistest, Aufnahmen S1/4 u.a. 0:29:04, 0:29:29, , 0:29:53, 0:30:48, 0:42:50, 0:46:36

²⁹⁵ Test 27.6.2012, Praxistest, Aufnahme S1/4 0:7:13 – 0:08:28 und vgl. auch eigene Einschätzung der Testperson selbst, Test 27.6.2012, S1/4, 1:14:02 – 1:14:32

tomatisch erschienen und so dann auch genutzt werden konnten. Zudem hätte sich gerade in der kooperativen Zusammenarbeit, weil man sich an gemeinsamen Prozessen orientierte, die Systemlogik erschlossen. Auch wenn von Lehreffekten zu Beginn ausgegangen werden muss, stellt der intuitive Umgang mit den Systemen im Rahmen der kollaborativen Zusammenarbeiten gegenüber den Einzeltests – unabhängig davon, ob es sich um ein Experten- oder Amateursystem handelte – eine Besonderheit dar. Bei der Entwicklung von Systemen sollte dementsprechend darauf geachtet werden, dass sich die technischen Lösungen an diesen Prozessen orientiert und nicht nur an den technischen Möglichkeiten.

Bezüglich der Gebrauchstauglichkeit zeigte das praktische Testverfahren, dass für die Nutzer der Aspekt der Übersichtlichkeit von hoher Bedeutung ist. Fast alle Probanden schätzten zwar die Nützlichkeit der Systeme als positiv ein, stellten aber bzgl. der Übersichtlichkeit an einigen Stellen fest, dass bestimmte Kernfunktionen der Systeme nicht immer ersichtlich sind. So merkten zwei Probanden z.B. an, dass sie bei einigen Funktionen oft nicht ersichtlich sind, obwohl davon ausgegangen wird, dass die Systeme über diese verfügen.²⁹⁶ Zudem kritisieren die Probanden, dass durch zu viele unterschiedliche Funktionen die Übersichtlichkeit abnimmt und auch nicht jede Funktion einen Nutzen bringt. Ein Proband Person stellte diesbezüglich fest: „Technisch gesehen funktioniert das, ob das praktisch gesehen zielführend ist, wage ich zu bezweifeln“²⁹⁷. Wie diese Ergebnisse zeigen, spielen somit physische Wahrnehmungsaspekte und die Möglichkeit diese kognitiv zu verarbeiten gerade im Krisenmanagement eine große Rolle weil zu viele Informationen das kognitive System des Nutzers überlasten. Möglichkeiten dies zu umgehen sind dementsprechend entweder die kognitive Entlastung durch die Minimierung und Konzentration auf Kernprozesse oder die Orientierung der Systemoberfläche an bekannten Wahrnehmungs- und Handlungsrouninen aus dem Alltag.

Eine wichtige Fragstellung in Bezug auf die Usability von Systemen stellte zudem die Unterscheidung der Systeme in Amateur- und Expertenlösung dar. Alle Nutzer ordneten die vorgestellten Systeme entsprechend der Erfassung übereinstimmend den Kategorien von Experten- und Amateursystemen zu. Befragt nach den Kriterien für diese Einschätzung, erklärten die Probanden, dass der Umgang mit Expertensystemen

²⁹⁶ Test 25.6.2012, Experteninterview, Aufnahme S2/3 1:14.38 – 1:15:50

²⁹⁷ Ebenda

eine häufige Nutzung voraussetzt und dass das System über spezielle Funktionen und Zeichen für die Aufgabenerfüllung verfügt, die erst erlernt werden müssten.²⁹⁸ Die Probanden stellte hierzu fest, dass es auch aus ihrer Sicht bei dem System der Firma Metropoly um ein Expertensystem handelt, weil man erst nach der Einweisung in das System die Lösung und ihre Funktionen richtig verstanden hat und somit das Training eine notwendige Voraussetzung für die effektive Nutzung des Systems darstellt.²⁹⁹ Auch wenn das System durch die Nutzer durchweg als positiv bewertet wurde und als Unterstützung in Einsätzen gesehen wird, wurde kritisch angemerkt, dass die Anschaffung eines Expertensystems auch bedeutet, dass man die Nutzer immer auf diesem Experten-„Level“ halten muss.³⁰⁰ Ein Expertensystem bietet somit nur einen Vorteil, wenn es ständig genutzt wird. Das trifft im Bereich der Feuerwehr nur auf die Leitstellendisponenten zu. In Krisen jedoch, wo vor allem eine Vielzahl unterschiedlicher Einsatzkräfte – ehrenamtlich und hauptberuflich – zum Einsatz kommen, wird der Einsatz eines solchen Systems als kritisch bewertet. Aus diesem Grund wird ein Amateursystem bevorzugt, weil dieses auch nach einem längeren Zeitraum von unterschiedlichen Einsatzkräften benutzt werden kann.³⁰¹ Somit eignen sich Amateursysteme vor allem bei heterogenen Nutzergruppen, bei denen kein gemeinsamer Wissensstand bzgl. Ausbildung und Erfahrung angenommen werden kann. Im den Test ohne eine Einweisung in das Expertensystem favorisierten die Probanden das Amateursystems. Dies lag vor allem daran, dass Funktionen schneller erfasst und genutzt werden konnten. Bei dem Test des Expertensystems, dem eine Einführung und Training vorausgingen, ein differenziertes Meinungsbild. Dies begründeten die Probanden damit, dass bestimmte Funktionen und Lösungsroutinen erst durch das Training verstanden wurden. Als Beispiel wurde so zum Beispiel die automatische Übernahme der Informationen in das Leitsystem³⁰², die gute Darstellung der Lage im GIS und des Einsatztagebuchs als Erleichterung eingeschätzt. Zudem sieht man einen

²⁹⁸ Test 27.6.2012, Experteninterview, Aufnahme S2/3, 1:07.40 – 1:05:05

²⁹⁹ Ebenda, 1:08.24 – 1:08:46

³⁰⁰ „Das System kann durchaus die Arbeit leichter machen,..., setzt aber voraus - das, was der XXX gerade sagte, dass man die Menschen, die das System bedienen, auch auf das Expertenniveau bringt und auch das halten kann“, ebenda, 1:08.47 – 1:09:05

³⁰¹ Vgl. Test 25.6.2012, S1/3, 2:58:18 – 2:59:10 und S5/6, 3:00:01 – 3:01:57

³⁰² Diese war im Rahmen der Test nicht möglich, wurde jedoch durch das vorherige Anlegen diese Informationen im Rahmen des Tests simuliert.

besonderen Vorteil bei großen Lagen, weil sonst der Einsatz des Systems nicht notwendig ist.³⁰³

Das Amateursystem der Firma Ruatti wurde von den Probanden bei beiden Tests positiv bewertet, obwohl auch hier zu Anfang einige Funktionen des Systems nicht erfasst wurden. Die Probanden konnten sich alle einen Einsatz des Systems für das Krisenmanagement und als Stabslösung vorstellen. Aus Sicht der Probanden spielten einmal die Benutzeroberfläche und andermal der Einsatz der Lösung als Webportal eine wichtige Rolle. Angesprochen auf Mobil- bzw. Webfunktionen gaben die Probanden an, dass aus ihrer Sicht die Vorteile des Systems darin liegen, dass nicht alle Nutzer unbedingt in einem Raum zu sein hätten³⁰⁴ und sich gerade bei größeren Einsätzen eine größere Flexibilität bzgl. der Teilnahme unterschiedlicher Stakeholder, wie zum Beispiel externen Experten, ergibt, weil die Lösung browserbasiert und somit plattformunabhängig ist, was einen Zugriff Computer, Laptops, Smartphone und Tablett-PCs ermöglicht.³⁰⁵ Auch wenn das ad-hoc Hinzufügen anderer Nutzer positiv bewertet wird, wurde angemerkt, dass ein grundsätzliches Verständnis der Ad-Hoc-Nutzer bzgl. der Strukturen, Prozesse und Abläufe vorhanden sein muss, damit diese auch zielführend teilnehmen können.³⁰⁶

Der Einsatz von mobilen Applikationen, sogenannten Apps, für operative Einsatzkräfte wird von den Probanden als ambivalent bewertet. Zwar bietet die Einbindung bestimmter Informationen Vorteile, aber in den meisten Fällen wird davon ausgegangen, dass insgesamt der Nutzen für die Aufgabenerfüllung sekundär ist, weil die schon vorhandenen Prozesse genügend Möglichkeiten bzgl. der Aufgabenerfüllung bieten. Der Einsatz von mobilen Apps, wie zum Beispiel der Einbindung von Fotos der Einsatzkräfte etc., hat aus Sicht der Befragten eher für die Einsatzleitung Vorteile, aber auch nur dann, wenn dadurch z.B. Kommunikation vermindert werden kann.³⁰⁷ Es wird jedoch vor dem Hintergrund eigener Einsatzerfahrungen davon ausgegangen, dass die reine Übermittlung von z.B. Fotos oder Video zur Lagegewinnung nicht ausreicht und somit in den meisten Fällen es doch zu einem stärkeren Kommunikationsaufkommen kommen wird. Befragt bzgl. der Nachteile solcher Systeme wurde die

³⁰³ Ebenda, S2/3, 1:09:09 – 1:10:35

³⁰⁴ Test 25.6.2012, Experteninterview, Aufnahme S2/3 1:18.33 – 1:18:38

³⁰⁵ Ebenda, 1:23:54 – 1:24:57

³⁰⁶ Ebenda, 2:56:10 – 2:57: 11

³⁰⁷ Ebenda, S5/6 - 1:28:00 – 1:28:57

hohe Abhängigkeit dieser Lösung von Kommunikationsnetzwerken genannt. Hier müsse das System über Redundanzen bzw. Alternativressourcen verfügen und es müsse sichergestellt werden, dass ein Konflikt zwischen Daten nicht auftritt. Am besten wären hier aus Sicht der Probanden eine Übertragung der Daten, die on- und offline möglich ist.³⁰⁸ Fragen des Datenschutzes wurden von den Probanden nicht explizit genannt, wurden jedoch in den Fragebögen oft als wichtige Funktion genannt.

Auch wenn die Testpersonen einen Präferenz des Amateursystems gegenüber der Expertenlösung äußerten, ließ sich feststellen, dass nach der Schulung der Probanden diese beim Expertensystem schnellere Ergebnisse produzierten und auch eine deutliche Präferenz bzgl. der anwenderbezogenen Prozesse dieses Systems zeigten. Befragt bzgl. der Pressemodule bzw. Tauglichkeit der Systeme für die öffentliche Kommunikation wurden die Lösungen durchaus positiv bewertet, weil sie hier unterschiedliche Möglichkeiten für die Pressearbeit boten. Bei Lösungen, die eine direkte öffentliche Kommunikation mit der Bevölkerung bieten, herrschte bei den Befragten Skepsis. Eine Portallösung mit öffentlichen Informationen zu Einsätzen wird so zum Beispiel vollkommen abgelehnt, weil u.a. befürchtet wurde, dass dadurch Personen ggf. den Einsatz behindern würden.³⁰⁹ Jedoch steht man dem Einsatz solcher Systeme für die Zeit nach dem Einsatz positiv gegenüber, weil hier zu Dokumentationszwecken und somit zur eigenen Legitimierung genutzt werden kann. Bei konkreten Gefahrensituationen sieht man durch den Einsatz solcher Systeme auch keine Vorteile, weil die Bevölkerung vor Ort durch die Einsatzkräfte gewarnt wird und ansonsten durch die Medien, z.B. dem Lokalradio, eine Warnung abgesetzt wird.³¹⁰ Der Einsatz von Crowdmining – also die Einbindung von externen Informationsquellen durch die Bevölkerung -- wird von den Testpersonen - besonders kritisch gesehen.³¹¹

Abschließend lässt sich feststellen, dass der Einsatz von IuK-Technologien im Krisenmanagement und der Krisenkommunikation durch die Nutzer immer wieder ambivalent beschrieben wird und sich dies auch in einigen Widersprüchen bzgl. der geäußerten Bedürfnisse und dem eigenen Verhalten während der Tests zeigte. Dies zeigte

³⁰⁸ Ebenda, S2/3 1:22:08 – 1:23:03

³⁰⁹ Ebenda, S1/4, S2/3, S5/6, S 2:47:50 – 2:48:06

³¹⁰ Ebenda, S5/6 2:35:10 – 2:35:40

³¹¹ Ebenda, S2/3: „Es gibt einen gesetzlichen Meldeweg und das ist das Telefon – alles andere ist aber Spielerei“, 3:05:01 – 3:05:06

sich u.a. dadurch, dass fast allen Testpersonen den vorgestellten Lösungen und deren Funktionen zwar positiv bewerteten und sie gleichzeitig immer auch kritisch hinterfragten, während alte Lösungen wie z.B. der analoge Funk und die Sirenen durchweg positiv bewertet wurden.³¹² Dieses lässt sich jedoch ggf. dadurch erklären, dass die Probanden hier auf langjährige Erfahrungen zurückgriffen, so dass ein Vergleich nicht wirklich möglich war.

Obwohl die Probanden so die Nützlichkeit bestimmter Systeme bzw. Funktionen kritisch beurteilten, zeigten die Praxistests und die Bearbeitung des angenommenen Szenarios, dass die Nutzer bei den unterschiedlichen Systemtypen – Amateur und Expertensystem, Web- und Softwarelösung -- in der Lage waren, die ihnen gestellten Aufgaben zu lösen. Auch wenn einzelne Funktionen positiv bewertet wurden, konnte eine große Skepsis gegenüber neuen IuK-Technologien festgestellt werden, die dann die Nützlichkeit dieser Systeme in der Praxis wieder in Frage stellte. Daraus lässt sich als eines der wichtigsten Ergebnisse dieser Untersuchung feststellen, dass zwar die Einbindung der Nutzer bei der Anschaffung bzw. Entwicklung von Systemen durchaus wichtig ist, man sich aber auch bewusst sein muss, dass hier nur ein diffuses Bewusstsein bzgl. der eigenen Bedürfnisse vorhanden ist. Auch muss berücksichtigt werden, dass bei dem Einsatz von heterogenen Gruppen aus dem strategischen und dem operativen Einsatzbereich auch immer unterschiedliche Bedürfnisse vorhanden sind, die durch unterschiedliche funktionsbezogene Oberflächen ggf. erfüllt werden können.

Auch wenn bzgl. der Anschaffung, Entwicklung und dem Umgang mit solchen Systemen einige Fragen beantwortet werden konnten, offenbarten die Ambivalenzen und Widersprüchlichkeiten auch die heutigen Herausforderungen bei der Entwicklung solcher Systeme. So wird zum einen in der Nutzung der technischen Systeme ein Vorteil gesehen, wenn diese Prozesse automatisieren. Trotzdem herrscht eine große Skepsis bzgl. der neuen Technologien, weil die Erfahrungswerte der Probanden hier bis jetzt eher negativ waren und man deswegen eher robuste „analoge“ Prozesse bevorzugt.³¹³ Hieraus kann in Teilen von einer gewissen „Technik-Aversion“ bei Einsatzkräften ausgegangen werden, die jedoch nicht in allen Teilen wirklich nachvollziehbar

³¹² Vgl. u.a.S2/3 2:45:03 – 2:47:03

³¹³ Als Beispiel wurde hier u.a. die Einführung des digitalen BOS-Funks und der Abbau der Sirenen genannt.

ist. So äußerte eine Testperson nach dem Praxistest, dass man zwar die Funktionen des System schätze, aber dass der „analoge“ Vierfachvordruck dies auch könne.³¹⁴ Vor dem Hintergrund dieser Ergebnisse lässt sich bzgl. des folgenden Kapitels bzgl. der Anschaffungsempfehlungen dementsprechend feststellen, dass eine Erstellung eines allgemeingültigen Anschaffungs- oder Entwicklungsleitfaden nicht möglich ist, sondern hier immer die individuellen Strukturen der Organisationen, die speziellen Anforderungen an Kernprozesse und die individuelle Nutzerbedürfnisse berücksichtigt werden müssen. Diesbezüglich stellte ein Proband, in Bezug auf die Systeme und den Einsatz von IuK-Technologien für das Krisenmanagement fest, dass die Technologie den Menschen dabei helfen muss, das was sie tun, leichter zu machen und Technik den Menschen trotzdem nicht am nachdenken hindern sollte.³¹⁵

7.4 Leitfaden für die Anschaffung und Entwicklung von Krisenmanagement- und Krisenkommunikationssystemen

Während zu Beginn des Forschungsprojektes es das Ziel war, einen Anforderungskatalog mit spezifischen Bewertungsschemata sowie Checklisten zu erstellen, die bei der Anschaffung und Entwicklung von Krisenmanagement- und Krisenkommunikationssystemen genutzt werden konnten, stellte sich schon im Rahmen der Erfassung der Systeme sowie durch die Gespräche mit Nutzern und Entwicklern schnell heraus, dass ein spezifischer Leitfaden bzw. Anforderungskatalog aufgrund der heterogenen Bedürfnisse der unterschiedlichen Nutzergruppen, der stetigen Entwicklung der Technologie, den individuellen organisatorischen Besonderheiten sowie den unterschiedlichen gesetzlichen Anforderungen nur bedingt einen Nutzen bietet. Als Ergebnis lassen sich jedoch grundsätzliche Empfehlungen und Anforderungen formulieren, die bei den Anschaffungs- und Entwicklungsprozessen helfen können. In den folgenden Kapiteln wird dementsprechend erst auf die allgemeinen Anforderungen und Empfehlungen und später auf die spezifischen Systeme eingegangen. Anhand der

³¹⁴ Test 25.6.2012, Experteninterview, Aufnahme S2/3 1:17.50 – 1:18:07

³¹⁵ Ebenda, S5/6 3:00:01 – 3:34.00)

Checklisten am Ende der Empfehlungen wird dann eine Übersicht über notwendige und optionale Funktionen der unterschiedlichen Systemtypen gegeben.

Die Übersicht über die unterschiedlichen Messen (s.a. Anhang 7.5.1) und die Erfassung von Anbietern und Systemen im deutschsprachigen Raum (Anhang 7.5.2) aus dem Kapitel 7.2 bietet den unterschiedlichen Nutzergruppen die Möglichkeit, sich einen umfassenden, unabhängigen und transparenten Überblick über die am Markt befindlichen Lösungen und deren Funktionen zu verschaffen. Dies bietet Unternehmen und Behörden die Möglichkeit, sich der großen Heterogenität des Angebotes, des technischen Entwicklungsstandes und dem Potential dieser Lösungen bewusst zu werden, um so die Anschaffungs- und Entwicklungsentscheidung reflektierter vornehmen zu können.

Bezüglich der Entscheidung der Eigenentwicklung bzw. Anschaffung von Systemen in diesem Bereich gilt heute wie damals die Aussage von Wolf Dombrosky aus dem Jahr 1991: „Maßgeschneiderte Software ist entwicklungsintensiv und erfordert intime Kenntnisse über das jeweilige Arbeitsfeld.“³¹⁶ Während solch explizites Wissen um das Krisenmanagement und die Sicherheitskommunikation in bestimmten Organisationen, wie beispielsweise der Polizei oder der Feuerwehr, vorhanden ist, ist mit Ausnahme der Betreiber kritischer Infrastrukturen dieses Wissen in wenigen privatwirtschaftlichen Organisationen vorzufinden. Auch wenn die Berücksichtigung und Einbindung der normalen Prozesse und Abläufe von Organisationen auch beim Krisenmanagement eine wichtige Rolle spielen, muss bedacht werden, dass es sich bei krisenhaften Ereignissen um Ereignisse handelt, die spezielle Anforderungen bzgl. der Bewältigungskapazität, der Handlungskompetenz und der Selbstorganisationsfähigkeit der Organisation und seiner Mitglieder stellen.

Um dieses grundlegende Verständnis für die Anforderungen an Systeme und Lösungen im Krisenmanagement und der Krisenkommunikation zu vermitteln, sollen vor dem Hintergrund der wichtigsten Merkmale von Krisen – in Anlehnung an Krystek³¹⁷ und in Bezugnahme auf Müller³¹⁸; Schreyögg³¹⁹; Burmann³²⁰ und Freling³²¹ – die

³¹⁶ Dombrowsky, 1991, S. 39 f.

³¹⁷ Krystek, 2007, S. 26 f.

³¹⁸ Müller, Rainer: Krisenmanagement in der Unternehmung: Ein Beitrag zur organisatorischen Gestaltung von Prozessen der Krisenbewältigung. Frankfurt am Main [u.a.]: Lange 1982, S. 20 ff.

³¹⁹ Schreyögg, 2004, S. 14 f.

wichtigsten Einflussmerkmale von Krisen hier dargestellt werden, aus denen sich dann die wichtigsten allgemeinen Anforderungen ableiten lassen:

1. Existenzgefährdung:

Eines der wichtigsten Merkmale einer Krise ist die Existenzgefährdung eines Systems oder von Teilsystemen.³²² Wenn von Existenzgefährdung gesprochen wird, ist hiermit das Überleben des Systems in seiner Gänze bzw. in seinen überlebenskritischen Subsystemen gemeint. Diese Gefährdung muss nach Auffassung von Krystek nachhaltig, ungeplant und ungewollt sein.³²³ Aus diesem Grund müssen Systeme und Lösungen im Bereich des Krisenmanagements in der Lage sein, eine solche Existenzgefährdung zu erkennen, um sie dann bewältigen zu können. Sie müssen dazu dienen, die Existenz der Organisation zu sichern und sie gegen mögliche Gefahren zu schützen. D.h. solche Systeme müssen der Krisenprävention und der Krisenbewältigung dienen.

2. Gefährdung dominanter Ziele:

Die Existenzgefährdung einer Organisation, eines Systems bzw. von Individuen wird durch die Gefährdung dominanter Ziele bestimmt. Menschen, wie auch Organisationen, definieren sich durch die Festlegung dominanter Ziele, die für sie existenzbestimmend sind. Dominante Ziele können hierbei materielle und immaterielle Werte, bestimmte Prozesse, die Gefährdung der Wirtschaftlichkeit oder des Lebens- und Aktionsraums sein. Dazu gehören u.a. neben dem Schutz von Produktionsprozessen (Versorgung mit Produktionsgütern, Strom, Wasser, etc.), der Lebensraum (Gebäude, etc.), das soziale Umfeld oder der Zugang zu Verkehrsinfrastrukturen. Systeme im Krisenmanagement müssen dementsprechend in der Lage sein, die notwendigen Prozesse zum Schutz dieser dominanten Ziele zu überwachen und im Krisenfall sicherzustellen, dass diese Prozesse und Werte geschützt werden. D.h. aus der Identifizierung der dominanten Ziele der Organisation ergibt sich der Funktionsumfang der Systeme und das Einsatzgebiet. Die Systeme bzw. Lösungen müssen dabei die operativen und strategischen Kräfte des Krisenmanagements bei ihren jeweiligen Arbeiten und Prozessen unterstützen. Somit ergibt sich eine weitere Anforderung an die Systeme durch die Prozesse des Krisenmanagements und den Nutzern. Die Erfassung dieser Anforderungen umfasst somit die technischen, organisatorischen, kommunikativen und kognitiven Anforderungen der Nutzer. Diese Bedürfnisse müssen vor der Entscheidung über Entwicklung oder Anschaffung grundlegend erfasst und dokumentiert werden. Als Leitlinie sollten Entwickler und Entscheider hierbei berücksichti-

³²⁰ Hülsmann, Michael: Ad-Hoc-Krise – eine begriffliche Annäherung. In: Burmann, Christoph; Hülsmann, Michael; Freiling, Jörg (Hrsg.): Management von Ad-Hoc-Krisen. Grundlagen – Strategien - Erfolgsfaktoren. Wiesbaden: Gabler, S. 2005, S. 35 ff.

³²¹ Freiling, Jörg: Ökonomische Theorie der Krise. In: Burmann, Christoph; Hülsmann, Michael; Freiling, Jörg (Hrsg.): Management von Ad-Hoc-Krisen. Grundlagen – Strategien - Erfolgsfaktoren. Wiesbaden: Gabler, S. 2005, S. 62 f.

³²² Krystek, 2007, S. 26.

³²³ Ebenda

gen, dass nicht jedes einzelne Bedürfnis der verschiedenen Anspruchsgruppen wirklich berücksichtigt werden muss, sondern immer nur die wirklich dominanten Ziele und Prozesse zu schützen sind. Eine zu große Berücksichtigung aller Bedürfnisse führt am Ende zu einer Überlastung des Nutzers und einem überfrachteten System, das zwar viele Funktionen hat, aber die zentralen Prozesse oft nicht mehr adäquat unterstützt. Oft wird bei der Identifikation der dominanten Ziele der Organisation die Kommunikation als wichtigster Teil des Krisenmanagements vernachlässigt. So stellt gerade der Schutz von Kommunikationsinfrastrukturen, nämlich robuste und redundante Kommunikationsmöglichkeiten, den Kern des Krisenmanagements dar.

3. Ambivalenz des Ausgangs:

Durch die Bedrohung der Existenz bzw. die Gefährdung der dominanten Ziele einer Organisation ergibt sich in der Krise für die Betroffenen eine emotionale und physische Belastungssituation, die vor allem durch die Ambivalenz des Ausgangs der Krise entsteht. Zum Zeitpunkt der Krise sind die unterschiedlichen Entwicklungsmöglichkeiten nur begrenzt absehbar und existieren – ähnlich wie bei Risiko – eine Zeitlang dual. Es ist gerade diese Dualität, die die Unsicherheit des Ausgangs zu einer Belastung macht. Neben der Unsicherheit des Verlaufs, ist zudem schwer absehbar, wie Entscheidungen den späteren Ausgang beeinflussen. Aus diesem Grund sollten technische Systeme im Krisenmanagement in der Lage sein, Betroffene bei der Bewältigung dieser Belastungssituation zu unterstützen. Dies kann zum einen dadurch erfolgen, dass diese Systeme schon bei der Identifikation von bestimmten krisenhaften Ereignissen ihren Nutzern helfen und in der Lage sind, während des weiteren Verlaufs ein geeignetes Lagebild zu erstellen. Um die Ambivalenz des Ausgangs positiv zu beeinflussen, sollten die Systeme den Nutzern, z.B. durch Krisenhandbücher oder vorstrukturierte Entscheidungsprozesse, eine Möglichkeit zur Orientierung geben. D.h. solche Systeme sollten in der Lage sein, für bestimmte Szenarien Handlungsanweisungen und Zusatzinformationen bereit zu stellen.

4. Prozesscharakter:

Für das Verständnis der Krise ist es wichtig, die Krise an sich als ein Prozess zu verstehen, der u.a. durch einen bestimmten Verlauf definiert ist. Nicht alle diese Prozesse sind linearer Art oder laufen wahrnehmbar ab. Gerade in Krisensituationen finden viele Prozesse gleichzeitig statt. Diese Komplexität des Prozesscharakters der Krise bietet gleichzeitig aber auch eine Grundlage für die Entwicklung von Gegenmaßnahmen, die z.B. durch IuK-Technologien und durch Systeme für das Krisenmanagement unterstützt werden können. Hierzu ist – basierend auf der Definition der dominanten Ziele der Organisation – es wichtig, den Schutz dieser Ziele vor dem Hintergrund der jeweiligen Szenarien zu analysieren und Maßnahmen zu entwickeln, die bei der Prävention und Bewältigung helfen. So lassen sich z.B. Krisen nicht nur in eine

Vor-, eine Aktive- und eine Nachkrisenphase unterteilen³²⁴, sondern auch der jeweilige Verlauf kann variieren. Ähnlich wie die Krise selbst in einen bestimmten Verlauf und somit in einen Prozess unterteilbar ist, können auch die Gegen- und Bewältigungsmaßnahmen in solche Prozesse eingeteilt werden. Diese müssen sich vor allem daran orientieren, den Nutzer bei seiner Tätigkeit zu unterstützen. Jegliche Funktionen und Prozesse, die den Nutzer nicht unterstützen, bzw. ihn in seiner Arbeit sogar behindern, gilt es dabei zu verhindern. Dazu gehören neben den Funktionen der Funktionsumfang, Aspekte der Usability und die Wahl der Medieneinrichtungen.

5. Steuerungsproblematik:

Innerhalb einer Krise bzw. des Krisenprozesses können der Verlauf der Krise und das eigene Handeln oft nur in Teilen beeinflusst werden. D.h. die Potentiale des Krisenmanagements sind vor allem durch den Grad der Steuerungsproblematik bestimmt. Die Beeinflussung des Krisenprozesses ist dabei von unterschiedlichen Faktoren abhängig, wie beispielweise der zur Verfügung stehenden Zeit, dem Ausmaß der Krise, der beteiligten internen und externen Stakeholdern und anderen Faktoren wie z.B. dem öffentlichen Druck, etc. – um hier nur einige zu nennen. Während in einer Krise die Steuerungsproblematik der internen Prozesse noch bedingt zu beeinflussen ist, liegt die Beeinflussung der externen Prozesse außerhalb des direkten Einflusses der einzelnen Organisation. Auch wenn das Haupteinsatzgebiet eines Systems bzw. einer Lösung vor allem für den internen Gebrauch vorgesehen wird, sollte man bei der Entwicklung oder Anschaffung eines Krisenmanagement- bzw. Krisenkommunikationssystems beachten, dass diese beiden Sphären interdependent sind und somit bei der Definition der Funktionen und Anforderungen nicht nur die organisationalen, sondern auch interorganisationalen Bedürfnisse und Anforderungen berücksichtigt werden müssen. So sollten vor der Entwicklung und Anschaffung die internen und externen Strukturen und Schnittstellen erfasst werden, damit z.B. ein späterer Austausch von Informationen und Kommunikation möglich ist. Das setzt voraus, dass neben den Informations- und Kommunikationsstrukturen auch die Strukturen und Bedürfnisse der externen Stakeholder und deren Organisationsstruktur berücksichtigt werden sollten. Aber auch bei der Analyse der internen Anforderungen sollten Organisationen über die reine Anforderungsanalyse der eigenen Organisationseinheit hinausgehen und z.B. die Anforderungen anderer Abteilungen berücksichtigen. So zeigte die Analyse der Systeme und Lösungen in Deutschland, dass nur wenige Systeme über ein Pressemodul verfügten, bzw. in der Lage sind, die vorhandenen Informationen pressegerecht aufzuarbeiten.

6. Überraschung:

³²⁴ Vgl. auch Krystek, Ulrich; Moldenhauer, Ralf: Handbuch Krisen- und Restrukturierungsmanagement. Stuttgart: W. Kohlhammer, 2007, S. 32 ff.

Autoren wie Krystek, in Anlehnung an Armin Töpfer³²⁵ und Georg Schreyögg³²⁶, sehen neben den schon genannten Merkmalen v.a. das Überraschungsmoment als einen weiteren wichtigen Faktor der Krise³²⁷. Überraschungsmomente stellen in der Krise dabei eine Störung des allgemeinen, alltäglichen Ablaufs dar; sie sind unerwartet und unvorhergesehen und müssen überwunden werden. In den meisten Fällen kann bei Krisen von einem hohen Überraschungsmoment ausgegangen werden, den es zu bewältigen gilt. Aus diesem Grund sollten bei der Planung bzgl. der Anschaffung oder Entwicklung solcher Systeme Kriterien bzw. Indikatoren festgelegt werden, die bei der Früherkennung von Krisen helfen können, um solch einen Überraschungsmoment abzuschwächen, bzw. sogar die Krise ganz zu verhindern. Wenn dies nicht mehr möglich ist, sollten Systeme in der aktiven Krisenphase die Nutzer so unterstützen, dass der Überraschungsmoment durch z.B. klare Handlungsempfehlungen (i.S.v. Krisenhandbüchern), robuste und redundanten Kommunikationskanäle und umfangreiche Informationsquellen abgeschwächt wird.

7. Verlust der Handlungsmöglichkeit:

Aus dem genannten Prozesscharakter und der Steuerungsproblematik ergibt sich für die Betroffenen eine limitierte Anzahl von Handlungsmöglichkeiten. Durch den Faktor Zeitdruck und die eingeschränkte Steuerungsmöglichkeit ist die Handlungsmöglichkeit einer Organisation stark eingeschränkt oder in Teilen nicht mehr vorhanden. Aus diesem Grund ist es wichtig, über redundante Strukturen, Systeme und Prozesse zu verfügen, die auch bei Verlust von bestimmten Handlungsmöglichkeiten sicherstellen, dass die betroffene Organisation trotzdem die notwendigen Prozesse des Krisenmanagements durchführen kann. Neben den für das Krisenmanagement wichtigen Prozessen gehört hierzu vor allem auch die Krisen- bzw. Sicherheitskommunikation, weil in bestimmten Fällen gerade die Kommunikation mit externen Stakeholdern eine besondere Rolle spielt. Aus diesem Grund müssen die Kommunikationsinfrastrukturen nicht nur über redundante Kommunikationskanäle verfügen, sondern sollten dabei bzgl. ihrer Robustheit, z.B. der Abhängigkeit von Strom, hohen Benutzerzahlen, etc. überprüft werden. So muss z.B. bei der Planung und Entwicklung von Systemen und Kommunikationsinfrastrukturen davon ausgegangen werden, dass während Kriseneignissen ein hohes Interesse an Informationen besteht. Dieser Umstand muss entweder durch die Bereitstellung der notwendigen Ressourcen oder durch eine Beschränkung der Zugriffsmöglichkeiten berücksichtigt werden. In der Praxis lassen sich Beispiele finden, in denen Organisationen bei der Planung der Systeme und der Kapazitätsberechnung nicht berücksichtigten, dass es in der eigenen Organisation in der Krise ein hohes Informationsbedürfnis gibt. Dadurch wurde das System überlastet und brach zusammen. Eine andere Organisation be-

³²⁵ Töpfer, Armin: Plötzliche Unternehmenskrisen - Gefahr oder Chance? Neuwied: Luchterhand, 1999, S. 17.

³²⁶ Schreyögg, Georg: Krisenmanagement. Theoretische Grundlagen und praktische Maßnahmen. Berlin: 2004, S. 14.

³²⁷ Krystek, 2007, S. 27.

rücksichtigte bei der Planung der internen Kommunikationsstruktur Redundanzkonzepte, aber hatte nicht beachtet, dass bei großen Krisenereignissen auch die Kommunikationsinfrastrukturen der Telekom berücksichtigt werden müssen. In Folge brach der Kommunikationsknotenpunkt vor der Organisation zusammen. Auch müssen die Zugriffszeiten der Systeme schon vor der Krise genau festgelegt werden.

8. Zeitdruck/Stress:

Faktoren wie die Steuerungsproblematik, die Gefährdung dominanter Ziele, aber auch durch die Beeinflussung äußerer Faktoren wie Anfragen durch Medien, dem Wunsch nach schneller Beseitigung der Krise etc. führen in den betroffenen Organisationen zu Zeitdruck, aus dem sich wiederum für die Betroffenen Stresssituationen ergeben, die die Krise weiter eskalieren lassen.³²⁸ Zeit ist eine der kritischsten Ressourcen in der Krise. Aus diesem Grund müssen technische Systeme im Krisenmanagement zum einen den schnellen Austausch von Informationen sicherstellen und gleichzeitig unnötige Verzögerungen in der Wahrnehmung und Bewältigung der Krise verhindern. Deswegen müssen die Prozesse der Systeme vor allem darauf ausgerichtet werden, Zeit zu gewinnen und unnötige Zeitverluste zu vermeiden. Dies gilt vor allem für alle kritischen Informationen, Datenbanken und gewählte Datenstrukturen, weil diese einen hohen Einfluss auf den Gesamtprozess haben. Auch müssen Zugriffszeiten, Aktualisierungs- und Synchronisationszeiten explizit berücksichtigt werden.

9. Informationsknappheit

Ein weiteres Merkmal in der Krisenliteratur, hier vor allem der betrieblichen Krisenforschung, welches oft nicht hinreichend berücksichtigt wird und das vor allem in Bezug auf die Krisenkommunikation eine wichtige Rolle spielt, ist der Aspekt der Informationsknappheit. Wie die vorherigen Ausführungen schon gezeigt haben, resultiert die Informationsknappheit aus einer Vielzahl von Faktoren. Zum einen ist das Ausmaß der Krise oft nur bedingt erfassbar und Faktoren wie Zeitdruck, eingeschränkte Handlungsfähigkeit oder die Fremdbestimmung lassen eine eingehende Informationsermittlung oft nicht zu. Da es sich bei der Krise um ein besonderes Ereignis handelt, können auch normale Werkzeuge der Unternehmensführung und somit auch der Informationsgewinnung nicht eingesetzt werden, da diese der Steuerung der normalen Prozesse dienen. Aus diesem Grund spielen Informationsfunktionen als Kernstücke des Krisenmanagements eine wichtige Bedeutung.

³²⁸ Glaeßer, Dirk: Krisenmanagement im Tourismus. Frankfurt am Main [u. a.]: Lang, 2001, S. 29 f.

7.4.1 Formen der Wissens- bzw. des Informationsaustausches

In Anlehnung an Andrew P. McAfee kann beim Wissens- bzw. Informationsaustausch zwischen Kommunikationskanälen (direkter Wissens-/Informationsaustausch bzw. Kommunikation) und Plattformen (indirekter Wissens-/Informationsaustausch bzw. Kommunikation) sowie deren Hybridlösungen unterschieden werden.³²⁹ Bei Kommunikationskanälen, wie beispielsweise Email, SMS, Alarmierungen, Instant Messaging, etc. sind die Adressaten der Kommunikation oft festgelegt. D.h. hier herrscht ein Push-Prinzip, das auch in Teilen eine direkte Antwort bzw. Feedback generiert und somit koordinationsstechnisch eingesetzt werden kann. Die Art der Information ist aufgrund der festgelegten Zielgruppe/Adressaten oft spezieller Natur und nicht immer für die Allgemeinheit verständlich. Eine zweite Form sind Plattformen wie z.B. Portale, Intranets, Wikis, Foren, etc. Hierbei werden Information durch die Nutzer generiert und dann bereitgestellt. Je nach Art der Bereitstellung werden die Informationen dann durch eine Gruppe nach Richtigkeit, Relevanz und anderen Qualitätskriterien überprüft und dann auf der Plattform der Allgemeinheit bzw. den Nutzern der Plattform bereitgestellt. Somit handelt es sich um ein Pull-Prinzip, bei dem der Nutzer nach eigener Präferenz sich die für ihn relevanten Informationen selbst herausuchen kann. Die Qualität bzw. der Informationsgehalt ist aufgrund der großen Adressatenzahl eher allgemeiner Art. Zudem ist zu beachten, dass die meisten Nutzer sich durch solche Formen der Kommunikation bzw. des Wissensaustausches oft gestört fühlen. McAfee weist diesbezüglich, in Anlehnung an eine Untersuchung von Thomas Davenport, darauf hin, dass bei dem Informationsaustausch durch Email 26% der Befragten eine zu große Nutzung dieser Kommunikationsformen sahen, dass sich 21 % dadurch überfordert fühlten und 15 % der Meinung sind, dass sich dadurch sogar ihre Produktivität verringert hat.³³⁰ Mit anderen Worten, diese Formen der Kommunikation bzw. des Wissensaustausches scheint für über die Hälfte der Nutzer nicht adäquat zu sein.

Ein wichtiger Punkt bei der Wissensaggregation im Krisenmanagement ist zudem die Wissenserfassung. Informationen liegen in den meisten Fällen in einer unstrukturier-

³²⁹ McAfee, Andrew P.: Enterprise 2.0: The Dawn of emergent collaboration. MIT Sloan Management Review In: MIT Sloan Management Review, Jg. 47, H. 3, S. 22

³³⁰ Davenport, Thomas H.: Thinking for a living: how to get better performance and results from knowledge workers. Boston, Harvard Press, 2005, S. 23

ten, kontextfreien Form vor. Ihre Erfassung und Kontextualisierung findet in den meisten Fällen nicht automatisch statt, sondern muss durch den Erfasser vorgenommen werden, damit dann die Weiterleitung und Verarbeitung der Information stattfinden können.³³¹

Hierbei sind, in Anlehnung an McAfee, folgende Funktionen von besonderer Bedeutung für die Wissensaggregation und den Wissensaustausch:

- Indexierung/Kategorisierung
- Suchfunktion (d.h. neben den normalen Wissensstrukturen müssen Nutzer in der Lage sein, die Informationen, die sie suchen, auch zu finden.)
- Links-/ Verlinkungen von Informationen und Sachverhalten
- Autoren-/Verantwortlichkeitsidentifizierung
- Verschlagwortung/ Kontextualisierung
- Semantik
- Hervorhebung relevanter Informationen (Informationen können in ihrer Summe unübersichtlich werden. Relevante Informationen müssen somit den Nutzern gegenüber hervorgehoben werden.)
- (smarte) Themen- und Inhaltsvorschläge (d.h. Vorschläge von verwandten Themen. Z.B. beim Wort „Krise“ den Verweis auf Krisendefinition, Krisenverlauf, Krisenhandbuch, etc. – ähnlich den Produktvorschlägen bei Ebay oder Amazon.) Diese Art der Vorschläge können nicht vorbereitet werden, sondern müssen durch das System bzw. einen Computer aufgrund Verhaltens bzw. der Rolle des Nutzers entstehen.

In Krisen- und Katastrophenfällen stellt zwar die Information an sich eine wichtige Ressource dar. Jedoch muss sie durch die oben stehenden Informationen in einen Kontext gestellt werden, um wirklich nutzbar zu sein. Die Art der Kontextualisierung der Information kann hierbei je nach Medium und Kanal unterschiedlich sein. Während ein reiner Text bzw. eine Zahl an sich zwar schon einen Informationsgehalt aufweist, bietet z.B. ein Foto unter Umständen mehr Informationen, weil hier durch das Bild selbst ein Kontext bzw. Bild der Lage entsteht. Wird diese Information z.B. via Mail übertragen, sind Autor bzw. Quelle und somit auch eine gewisse Verantwortlichkeit bekannt und die Information kann besser eingeschätzt werden. Es ist also wichtig bei dem Wissens- und Informationsaustausch sowie bei der Kommunikation

³³¹ Im Bereich der Fotografie musste lange Zeit der Ort der Fotografie durch den Kameramann aufgenommen und weitergeleitet werden. In der heutigen Zeit speichern die meisten Smartphones und Kameras diese Informationen zeitgleich mit den Bildinformationen in der Gesamtdatei ab. Ort und Richtung sind somit automatisch erfasst und können dann in einer Vielzahl von Applikationen genutzt werden. Der Person, die das Bild aufnimmt, entstehen dadurch keine zusätzlichen Arbeiten.

zu bedenken, welche Art der Information adäquaten höchsten Nutzen aufweist und wie diese Information für die weitere Verarbeitung genutzt werden kann.

Wichtig ist es auch zu verstehen, dass in der heutigen Zeit durch die Digitalisierung es möglich geworden ist, alte und neue Formen der Kommunikation zu verbinden und sich Konvergenzen zwischen Medien und Kommunikationskanälen nutzbar zu machen. So sind z.B. auch die Grenzen zwischen den direkten und indirekten Formen des Wissensaustauschs und der Kommunikation immer offener. Es können z.B. neue Informationen auf einer Plattform durch Email oder durch einen RSS Feed aktiv gesendet werden.³³² Dabei werden Informationen nach den Präferenzen des Nutzers vorher festgelegt. Ergibt sich so zum Beispiel eine Neuigkeit zu einem Sachverhalt, wird sie dem Nutzer zugesendet und er selbst kann entscheiden, ob und wie er diese nutzen will.

7.4.2 Allgemeine Empfehlungen für die Anschaffung und Entwicklung von IuK-Systemen im Krisenmanagement und in der Krisenkommunikation

Auch wenn in der Vergangenheit viele Prozesse des Krisenmanagements ohne den Einsatz von IuK-Technologien auskamen, lässt sich bei der Betrachtung der letzten 20 Jahre feststellen, dass die IuK bzw. EDV-Unterstützung von Prozessen, welche relevant im Krisenmanagement und bei der Krisenkommunikation sind, eine immer größere Rolle spielt. Wurden früher noch analog Kartenmaterial, Vierfachvordruck, etc. auf Papier genutzt, wird heute mit geographischen Informationssystemen, technischen Einsatzleitsystemen und Handy und Computer gearbeitet. Auch wenn in den meisten Fällen der Einsatz der IuK-Technologien eine Entlastung bzw. Unterstützung bei den operativen und strategischen Prozessen darstellt, ergeben sich daraus auch neue Formen der Bedrohung. Diese neuen Risikopotentiale ergeben sich zum einen aus der technologischen Abhängigkeit der Nutzer und der technologischen Abhängigkeit der Infrastrukturen.³³³ Wolf Dombrowsky erkannte schon 1991 dieses ‚neue Katastrophenpotential‘, das sich aus der kritischen Abhängigkeit des Nutzers von den

³³² Eines der besten Beispiele für eine solche Hybridform stellt hier die Social Media Applikation Facebook dar. Hier kann der Nutzer durch den Grad der Freundschaft festlegen, welche Informationen er von einem Nutzer bekommen will. Neuigkeiten von guten Freunde oder Favoriten werden so fast immer auf der eigenen Neuigkeiten-Seite angezeigt.

³³³ Vgl. Dombrowsky, Wolf R., 1991, S. 19 ff.

Informationen des Systems (z.B. Sensoren), der technischen Abhängigkeit des Nutzers für den Bewältigungsprozess und den möglichen Dominoeffekten durch die gegenseitige Abhängigkeit der kritischen Infrastrukturen – Dombrosky spricht hier auch von sogenannten ‚Life-Line-Zusammenbrüchen‘ – ergeben können.³³⁴ Diese Fragestellungen nach dem möglichen Risikopotential durch den Einsatz von IuK-Technologien im Krisenmanagement stellt heute wie damals eine Grundsatzfrage dar. So müssen Verantwortliche des Krisenmanagements und der Krisenkommunikation sich neben der Kosten/Nutzen-Frage auch die Frage nach Risiken oder Bedrohungspotentialen durch den Einsatz dieser Systeme stellen. D.h. es müssen neben der Planung von Rückfallebenen, der Bereitstellung von Redundanzen und Sicherstellung des Gesamtbetriebes auch die Abhängigkeit des Systems von anderen Systemen und deren Daten berücksichtigt werden.³³⁵

So ist neben der Absicherung der direkten Systeme auch eine erweiterte technologische Abhängigkeit durch periphere technische Systeme, wie Sensornetzwerke, Überwachungs-, Melde- und Alarmierungsanlagen, Brandmeldesysteme, Gasmessgeräte, Videokameras, etc. zu berücksichtigen. Die Informationen dieser Systeme stellen oft für die Wahrnehmung und Bewältigung von Gefahren eine wichtige Voraussetzung. Ohne Daten aus peripheren Systemen ist in den meisten Fällen die Funktionalität des Gesamtsystems stark eingeschränkt bzw. macht diese unbrauchbar. Die effektive Nutzung von Systemen ist somit nicht nur stark von der Nutzung der eigenen Systeme abhängig, sondern ist oft auch abhängig von den Informationen externer Systeme und muss somit auch bei der Planung und Anschaffung solcher Systeme genauso berücksichtigt werden. Ein weiterer Aspekt der hierbei oft vernachlässigt wird: durch den Ausfall von technischen Systemen kommt es oft zu einer großen Anzahl von Störungsmeldungen, die bei einem kaskadenhaften Ausfall von mehreren Systemen zu Überlastungen im Hauptsystem und somit zu Einschränkungen oder Nicht-Bedienbarkeit führen kann. In diesem Falle sollten geeignete Lösungen wie z.B. der Aggregation der Meldungen, die Einführung von Filtermethoden, die Erhöhung von Kapazitäten etc. anvisiert werden. Dabei muss jedoch berücksichtigt werden, dass

³³⁴ Ebenda

³³⁵ Ein aktuelles Beispiel hierfür ist der Brand in einer Vermittlungsstelle der Telekom in Siegen, bei dem es nicht nur zu Ausfällen im Bereich der Telefonie und des Internets kam, sondern u.a. auch Radio und der Zahlungsverkehr von Banken beeinflusst wurde. URL: <http://www.welt.de/regionales/koeln/article112941682/Telefonnetz-im-Siegerland-lahmgelegt.html>, Stand: 21.1.2013

solche Lösungsansätze wieder ein Risiko in sich tragen. So muss z.B. bei der Aggregation von Nachrichten oder der Filterung sichergestellt sein, dass relevante Daten immer noch ihren Empfänger erreichen.

Ein wichtiger Faktor für die Verfügbarkeit und Robustheit von Systemen stellt die Modularisierung des Systems dar. Durch eine solche Modularisierung, die vor allem im Bereich der Hardware, aber auch bei bestimmten zentralen Funktionen auftreten kann, ist das System ausbaubar und kann auch bei dem Ausfall eines Moduls weiter genutzt werden. Gleichzeitig muss jedoch hierbei beachtet werden, dass auch hier für Redundanzen und Backups gesorgt werden müssen, die in der Lage sind, ohne Zeitverlust den aktuellen Systemzustand darzustellen. D.h. es muss sichergestellt sein, dass die Redundanz- und Backup-Systeme über die gleichen Daten wie das Hauptsystem verfügen. Die meisten Anbieter, die von uns im Rahmen der Analyse erfasst wurden, bieten hier jedoch eine Vielzahl von Lösungen an, die weit über die Standardlösungen wie zum Beispiel RAID-Technologien³³⁶, Datensicherung, etc. hinausgehen und hier über u.a. Cloudlösungen, USB-Austausch und Webtechnologien eine Vielzahl von Möglichkeiten anbieten. Wichtig ist jedoch hierbei, dass die Systeme in der Lage sind, die Synchronität von Zeit und Informationen zwischen den Systemen und ihren Subsystemen sicherzustellen, damit es nicht zu doppelten oder veraltet Datensätzen kommt.

Eine weitere wichtige Voraussetzung für das Funktionieren von IuK-Lösungen ist das Vorhandensein von Strom und IuK-Infrastrukturen, wie das Telefon oder das Internet. Bei einigen Szenarien muss davon ausgegangen werden, dass solche Ressourcen nicht immer oder nur beschränkt verfügbar sind und auch hier genügend Kapazitäten und alternative Kommunikationswege vorhanden sein müssen. Dies muss bei dem der Planung, Entwicklung und Einsatz von IuK-Technologien berücksichtigt werden. Eine Möglichkeit hierzu bieten Systemredundanzen, die Bereitstellung von Rückfallebenen (wie z.B. Notstromaggregaten) und die Sicherstellung, dass kritische Prozesse des Krisenmanagements und der Krisenkommunikation auch ohne den Einsatz von IuK-Technologien durchgeführt werden können.

³³⁶ Bei dem Einsatz von RAID (Redundant Array of Independent Disks)-Systemen werden auf unterschiedlichen Festplatten, die zu einem logischen Laufwerk zusammengefügt sind, Daten redundant verteilt, damit bei dem Ausfall einer Festplatte bzw. Komponente die Daten verfügbar sind. Der Einsatz von RAID-Systemen bietet so neben einer höheren Ausfallsicherheit auch die Möglichkeit, große logische Festplatten aufzubauen, die auch während des Systembetriebes die Aufstockung der Speicherkapazität und den Austausch von Systemkomponenten zulassen.

Neben der Berücksichtigung der technischen Aspekte spielen jedoch auch bauliche und räumliche Überlegungen eine wichtige Rolle. Viele IuK-Lösungen des Krisenmanagements und der Krisenkommunikation bedürfen bestimmten baulichen Gegebenheiten, die sich u.a. aus ihrer Funktion oder den Anforderungen an die Systeme ergeben. Solche Anforderungen umfassen u.a. Aspekte der Kühlung, Effektivität, Sicherung, etc. und müssen somit bei der Planung berücksichtigt werden. Zudem sollte bei der Planung von Redundanzen eine gewisse örtliche Trennung vollzogen werden. So sollten Redundanzsysteme, wie z.B. ein Backupserver, niemals in dem gleichen Raum wie das Primärsystem gestellt werden, sondern eine weite räumliche Distanz, z.B. einen anderen Standort, aufweisen. Die technischen und räumlichen Anforderungen an notwendige Support- oder Kühlsysteme, sowie Löschanlagen sollten zudem berücksichtigt werden. Im Rahmen einiger Hintergrundgespräche berichteten Entwickler von Systemen, dass bei der Entscheidung bzgl. der Absicherung bzw. der Robustheit der Systeme oft nur auf ein Verfahren bzw. Lösung gesetzt wird. So wurde u.a. in manchen Fällen aufgrund eines guten Brandschutzes auf die Einrichtung von Redundanzen aus Kostengründen verzichtet.

Neben der Berücksichtigung der technischen Dimension des Krisenmanagements und der Krisenkommunikation stellen vor allem die Nutzer bzw. die Zielgruppe solcher Systeme eine weitere wichtige Betrachtungsdimension. Sie wird oft bei der Planung und Anschaffung solcher Systeme nicht genügend berücksichtigt. Wie das Beispiel der Usability-Studie zeigte, spielen bestimmte Faktoren bei der Nutzung solcher Systeme eine sehr wichtige Rolle. Grundsätzlich stellt sich somit die Frage nach dem Nutzer, dem Einsatzgebiet und der Funktionalität des Systems, das sich zusammenfassen lässt in der Entscheidung, ob eher ein Amateur- oder ein Expertensystem gebraucht wird. Während ein sogenanntes Amateursystem grundsätzlich von einer großen, heterogenen Gruppe ohne besonderes Training im Umgang bedienbar sein muss, stellen Expertensysteme aufgrund ihres Funktionsumfangs und der damit verbundenen Systemkomplexität viel höhere Anforderungen an den Nutzer und das Training. So lassen sich gerade diese Systeme, die also ein besonderes Expertenwissen voraussetzen, vor allem in Bereichen finden, die eine komplexe Aufgabenbewältigung, v.a. i.S.v. Koordination, voraussetzen und sich im täglichen bzw. regelmäßigen Einsatz befinden. So lassen sich z.B. Expertensysteme v.a. in Leitstellen (Polizei, Feuerwehr, Industrie, etc.) finden, wo so im täglichen Einsatz sind.

Die Entscheidung über den Systemtypen ist davon abhängig, welche Nutzer mit dem System umgehen, wie oft sie es benutzen und welche Möglichkeit es gibt, sie im Umgang mit dem System zu trainieren. Auch wenn Expertensysteme in den meisten Fällen bzgl. ihrer Effektivität einen hohen Nutzen aufweisen ist zu berücksichtigen, dass bei dem Einsatz solcher Systeme es immer auch zu erhöhten Ausgaben für das Einlernen und die Weiterbildung an den Systemen kommen kann. Diese Trainings und Weiterbildungen sollten somit bei der Anschaffung bzw. Entwicklung solcher Systeme berücksichtigt werden. Viele Anbieter bieten diesbezüglich nach der Einrichtung des Systems Schulungen an, die von Praktikern aus dem gleichen Einsatzbereich oft durchgeführt werden. Dies bietet den Vorteil, dass der Trainer die Erfordernisse der Nutzer kennt und durch seine Erfahrung wertvolle Tipps für die Nutzung geben kann. Wie die Ergebnisse des im Rahmen der Usability Studie durchgeführten Trainings an dem System Metropoly von der Firma Geobyte zeigte, steigerte sich durch die Durchführung des Trainings nicht nur die Effizienz im Sinne von Zeitersparnissen und Handhabung des Systems, sondern auch durch die Akzeptanz des Systems durch Nutzer. Dies ist vor allem bei der Anschaffung bzw. Einführungen von neuen Systemen wichtig, weil deswegen Vorbehalte bei den Nutzern minimiert werden können. Der Einsatz von Amateursystemen lässt sich vor allem in den Bereichen oft finden, in denen größere, heterogene Nutzergruppen mit unterschiedlichen Ausbildungs- bzw. Bildungsgrad vorzufinden sind. Oft dienen diese sogenannten Amateursysteme dementsprechend dazu, die Kernprozesse des Krisenmanagements zu unterstützen, wie beispielsweise die Kommunikation, das Auftrags- und Ressourcenmanagement und die Informationsdarstellung und -weitergabe. Bei den Nutzern handelt es sich oft gerade um Gruppierungen wie z.B. die Freiwillige Feuerwehr, ehrenamtliche Einsatzkräfte des THW, etc. Wie die Usability-Analyse der Systeme offenbarte, müssen hierbei unterschiedliche Faktoren berücksichtigt werden. Zum einen sollte bei der Bedienbarkeit der Systeme darauf geachtet werden, dass die Nutzer die Bedienung entweder intuitiv verstehen oder ihnen die Bedienung aus ähnlichen Prozessen bekannt ist. So sollte sich z.B. die Nutzung eines geographischen Informationssystems in seiner Bedienbarkeit z.B. an Google Maps (<http://maps.google.de/>), Bing Maps (<http://www.bing.com/maps/>) oder Open Street Map (<http://www.openstreetmap.org/>) orientieren, da viele Nutzer diese Anwendungen aus ihrer Routenplanung, etc. kennen. Da bei heterogenen Nutzergruppen auch von

heterogenen Anforderungen und Bedürfnissen an das System ausgegangen werden müssen, spielen neben der einfachen Bedienung vor allem auch die Anpassungsfähigkeit des Systems eine wichtige Rolle. So sollte z.B. die Einstellung unterschiedlicher Auflösungen, die Gestaltung der Oberfläche, etc. durch den Nutzer frei konfigurierbar sein. Hierbei sollten aber nicht nur die direkten Nutzergruppen bzw. Stakeholder der Organisationen berücksichtigt werden, wie beispielsweise die Leitstellenmitarbeiter, sondern auch die Mitglieder des Krisenstabes oder der operativen Einsatzkräfte, die nur in bestimmten Fällen ad-hoc hinzugezogen werden sollen.

Bei der Planung bzw. Anschaffung von IuK-Systemen für das Krisenmanagement und die Krisenkommunikation sollte zudem berücksichtigt werden, dass das System ggf. auch in die alltäglichen Arbeitsprozesse der Organisation integriert werden kann, damit die Nutzer ständig im Umgang mit dem System trainiert werden und sie den Einsatz des Systems in der Krise nicht neu erlernen müssen. So ist die Akzeptanz des Systems und der Umgang damit sichergestellt und mögliche Fehler des Systems bzw. Unzulänglichkeiten können während dieser Zeit behoben werden.

Eine weitere wichtige Überlegung bei der Anschaffung oder Entwicklung von IuK-Technologien im Krisenmanagement und der Krisenkommunikation ist die Berücksichtigung der vorhandenen Informations- und Kommunikationsinfrastrukturen. Hierbei ist vor allem die Frage zu stellen, ob diese Infrastrukturen ggf. in die Lösung mit eingebunden werden können und ob sie den Ansprüchen des Krisenmanagements, z.B. bzgl. ihrer Robustheit, Redundanzen, etc. genügen. Neben den Faktoren der physikalischen Anschlussfähigkeit oder der Integration von Systemen durch Festlegung von Schnittstellen, stellt auch die Klärung von gemeinsamen Datenaustauschformaten eine wichtige Voraussetzung für die Entscheidung bei der Anschaffung oder Entwicklung solcher Systeme dar. So kann durch die Einbindung von schon vorhandenen Systemen bzw. Infrastrukturen Entwicklungskosten minimiert und Akzeptanzprobleme durch die Nutzer vermieden werden. Jedoch sollte dabei sichergestellt sein, dass durch den Wegfall einer Infrastruktur es nicht zu einem Ausfall der Funktionsfähigkeit des Systems in seiner Gesamtheit kommen darf.

Neben der Funktionsfähigkeit der Systeme spielen vor allem deren Verfügbarkeit und die Performanz des Systems und seiner Daten eine wichtige Rolle. Generell gilt hier, wie bei jeder Anschaffung von IuK-Technologien, dass Rechner, Server und ihre Komponenten dem aktuellen Stand der Technik entsprechen. Dadurch kann sicher-

gestellt werden, dass die Effektivität des Systems den aktuellen Anforderungen entsprechen. Dies ist vor allem vor dem Hintergrund wichtig, dass Systeme im Bereich des Krisenmanagements oft über einen sehr langen Zeitraum von über 10 Jahren im Einsatz sind, so dass auch z.B. Aspekte des technischen Supports eine wichtige Rolle spielen. Das gleiche gilt auch für die Wahl von Betriebssystemen. So wird z.B. der Support für Windows XP SP3 am 8. April 2014 eingestellt werden, was u.a. zu Sicherheits- und Kompatibilitätsrisiken führt, da keine Patches und Sicherheitsupdates zur Verfügung gestellt werden und es zur Aberkennung von Zertifikaten kommen kann.³³⁷ Dies muss dementsprechend berücksichtigt werden. Um die maximale Leistungsstärke der Systeme sicherzustellen, sollte auch darauf geachtet werden, dass die einzelnen Komponenten aufeinander abgestimmt sind, damit es nicht zu unnötigen Effizienzverlusten kommt. Dies gilt für den Bereich der Hard- wie aber auch der Software. So sollte das Zusammenspiel der einzelnen Komponenten bzgl. der Leistung und Synchronität aufeinander abgestimmt sein, um die höchste Effektivität und Robustheit zu gewährleisten.

Anschaffung eines Systems oder Eigenentwicklung? Diese Frage lässt sich nicht endgültig klären und ist von einigen Faktoren abhängig. Allgemein gilt: die meisten Systeme und ihre Anbieter am Markt arbeiten in der heutigen Zeit mit marktüblichen Komponenten im Bereich der Hardware und Betriebssysteme. Was den Bereich von Sonderlösungen und speziellen Einsatzgebieten angeht, hier vor allem im Bereich der Krisenkommunikation, zeigte sich, dass es einige Anbieter gibt, die durch die Entwicklung eigener technischer Hardwarekomponenten im Bereich der Kommunikations- bzw. Alarmierungslösungen in der Lage sind, effizienter oder robuster zu kommunizieren. Dies ist vor allem in den Bereichen von Bedeutungen, die einem bestimmten Schutzinteresse unterliegen. Hierzu gehören u.a. bestimmte BOS-Organisationen. Gleichwohl handelt es sich bei diesen Lösungen oft um Hardwarekomponenten, die im Rahmen eines Gesamtsystems eingesetzt werden. Somit stellen spezielle Anforderungen aus bestimmten Schutzinteressen kein wirkliches Ausschlusskriterium dar. Viel wichtiger ist bei der Überlegung der Entwicklung bzw. Anschaffung, welche Vorteile hier überwiegen. Bei der Anschaffung eines schon marktfähigen Systems ist davon auszugehen, dass die wichtigsten Funktionen aus dem

³³⁷ Url: <http://www.microsoft.com/de-de/windows/endofsupport.aspx>, Stand: 15.11.2012

Einsatzbereich erfüllt werden. Diese sind bei den meisten Systemen sehr umfangreich und sind somit für die meisten Anforderungen einsetzbar. Sobald jedoch eine bestimmte Funktion als notwendig betrachtet wird, die in dem System vorhanden sein muss, stellt sich die Frage nach der Entwicklung oder Anschaffung. In den meisten Fällen sind die Anbieter von IuK-Technologien in der Lage, hier Schnittstellen zu ihrem System zu schaffen, so dass eine Entwicklung eines ganzen Systems in den meisten Fällen nicht notwendig ist. Eine eigenständige Entwicklung eines Systems wurde im Rahmen unserer Erfassung nicht angetroffen. Jedoch basieren viele der heutigen Systeme auf einer solchen Entwicklung. D.h. oft wurden Systeme für eine bestimmte Institution speziell entwickelt und heute wird auf Basis dieser Lösung das System für anderen Anbieter auch angeboten. So kommen viele der Anbieter für den Bereich BOS aus dem Bereich der militärischen bzw. polizeilichen Gefahrenabwehr. Die Systeme werden heute in anderen Bereichen mit ähnlichen Anforderungen eingesetzt. Aus unserer Erfahrung werden vor allem dann Systeme eigens entwickelt oder angepasst, wenn sie in einem speziellen Einsatzbereich eingesetzt werden. So werden gerade im Bereich der kritischen Infrastrukturanbieter und BOS-Organisationen solche Systeme entwickelt und eingesetzt.

Durch den Kauf eines marktfähigen Systems hat man in den meisten Fällen mit Systemen zu tun, die sich schon über eine lange Zeit am Markt bewährt haben und dementsprechend nur an die Gegebenheiten vor Ort angepasst werden müssen. Die Entwickler dieser Systeme kennen aufgrund der langen Kundenbeziehungen die Einsatzgebiete ihrer Systeme genau und sind auch in der Lage kurzfristig auf Änderungen in diesem Bereich zu reagieren. Aus diesem Grund sollte gründlich überlegt werden, ob ein System speziell entwickelt oder angeschafft werden sollte und welche Vor- und Nachteile sich hierfür ergeben. In den meisten Fällen empfiehlt es sich hier auf unabhängige Dritte sich zu verlassen, die bei der Entscheidung solcher Systeme zur Seite stehen können. In den meisten Fällen handelt es sich hierbei um Ingenieurbüros, die sich auf diese Art von Beratung spezialisiert haben und seit vielen Jahren den Markt und seine Produkte kennen. Nur wenige Anbieter bieten jedoch hier ein umfassendes Beratungsangebot, so dass hier vor allem darauf geachtet werden sollte, dass es sich um Experten aus dem Einsatzbereich handelt, die über umfassende Erfahrungen in diesem Bereich verfügen. In den meisten Fällen wird im Rahmen einer solchen Beratung in einem ersten Schritt eine Ist-Analyse durchgeführt. Diese

dient dazu, den aktuellen Ausbildungsstand des Personals, die vorhandene IuK-Infrastruktur, sowie die damit verbundenen Prozesse und Abläufe, sowie die baulichen Gegebenheiten zu erfassen. In einem zweiten Schritt wird dann basierend auf diesen Ergebnissen eine umfassende Bedarfsanalyse durchgeführt. Diese sollte sich dabei nicht nur mit den technischen Anforderungen an die IuK-Technologien befassen, sondern vor allem sich an den Nutzeranforderungen der Stakeholder orientieren. In Rahmen der durchgeführten Analysen offenbarte sich so u.a., dass bei der Anschaffung solcher Systeme oft nur bestimmte Zielgruppen, oft die der direkten Nutzer, bei der Anschaffung mit eingebunden und berücksichtigt werden. Jedoch ergibt sich im Rahmen des heutigen Krisenmanagements und der heutigen Krisenkommunikation oft die Notwendigkeit einer inter-organisationalen Abstimmung. Aus diesem Grund sollte im Rahmen der Bedarfsanalyse auch berücksichtigt werden, dass z.B. auch Anforderungen anderer Stellen, wie zum Beispiel der PR- oder Öffentlichkeitsabteilung berücksichtigt werden. So bieten einige Anbieter, wie bspw. RUATTI, im Rahmen ihrer Lösung so zum Beispiel eine gesonderte Pressefunktionen bzw. Pressemodule, welche es im Rahmen des Krisenmanagements den zuständigen Kräften erleichtern, das publikationsfähige Material zu erfassen, zu ordnen und zu publizieren. Im Rahmen der diversen Interviews mit Entwicklern und Nutzern zeigte sich zudem, dass gerade im Rahmen der Bedarfsplanung es oft dazu kommt, dass bei der Planung die „eierlegende Wollmilchsau“ als Ziel formuliert wird, also ein System, das „nur Vorteile bringt, alle Bedürfnisse befriedigt, allen Ansprüchen genügt“³³⁸. Diese Erfüllung aller Bedürfnisse ist jedoch utopisch. Vielmehr sollte bei der Bedarfserfassung und -planung darauf geachtet werden, dass nur die notwendigsten Funktionen im Rahmen des Systems abgebildet werden oder dass durch die Modularisierung des Systems die funktionale Erweiterung des Systems, seine Ausfallsicherheit, etc. sichergestellt ist. Hierbei sollte jedoch darauf geachtet werden, dass die Erweiterung des Systems ggf. auch durch andere Entwickler bzw. Anbieter vollzogen werden kann, um sogenannte ‚Lock-In‘-Effekte, also die Abhängigkeit von nur einem Anbieter, zu vermeiden.

Im Rahmen der Überlegungen bzgl. der Anschaffung bzw. der Entwicklung stellt sich zudem die Frage bei einigen Funktionen, ob bestimmte Leistungen vor Ort, also in

³³⁸ Dudenredaktion (Hrsg.), Duden - Redewendungen. Wörterbuch der deutschen Idiomatik, 3. überarb. und aktualisierte Aufl., Dudenverlag, Mannheim [u.a.] 2008, S. 882

der Organisation selbst vorgehalten werden oder sie flexibel z.B. bei dem Anbieter selbst stehen. So bieten einige Anbieter, v.a. in dem Bereich von Cloud- und Weblösungen hier an, das System auf eigenen Servern bzw. Plattformen den Nutzern zur Verfügung zu stellen. Gerade in dem Bereich der Alarmierung gibt es so eine Vielzahl von Alarmierungs- und Konferenzdiensten, die ihren Kunden ereignisabhängig diese Leistungen zur Verfügung stellen. Auch wenn aus ökonomischer Sicht hier eine solche Lösung oft Sinn macht, ist zu beachten, dass gerade bei Großschadenslagen auch andere Unternehmen auf diese Anbieter zurückgreifen und dann unter Umständen diese Dienste nicht in ihrer gesamten Kapazität zu Verfügung stehen. Auf der anderen Seite bietet das Hosting auf Seiten des Anbieters auch viele Möglichkeiten. So können z.B. Updates und neue Funktionen den Nutzern schneller zur Verfügung gestellt werden und oft verfügen diese Anbieter über professionelle Redundanzkonzepte. Dies ist jedoch mit den Anbietern zu klären und kritisch zu hinterfragen. Im Rahmen der Entwicklung und Anschaffung sollten zudem auf Aspekte des Datenschutzes, sowie der Informations- und Kommunikationssicherheit geachtet werden. So muss bei dem Einsatz der Systeme sichergestellt sein, dass die notwendigen rechtlichen Auflagen des Datenschutzes berücksichtigt werden. Bzgl. der Informationssicherheit ist sicherzustellen, dass die zum Einsatz kommenden IuK-Technologien in der Lage sind, die Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität der Daten und des Systems sicherstellen. Informationssicherheit dient hierbei dem Schutz vor Gefahren bzw. Bedrohungen, der Vermeidung von Schäden und der Minimierung von Risiken und sollte sich nicht nur auf die technischen Systeme beziehen, sondern v.a. auch auf die Nutzer und ihr Verhalten. Hier sollte das Bedienpersonal durch Sensibilisierung im Umgang mit den System und seinen Daten geschult sein.

Während es in den vorherigen Ausführungen vor allem um eine generelle Formulierung von Kriterien ging, die bei der Anschaffung und Entwicklung von IuK-Systemen im Krisenmanagement und der Krisenkommunikation anstehen, müssen zudem auch die gesetzlichen Vorschriften und Richtlinien beachtet werden, die es zu berücksichtigen gilt. So sind je nach Systemtyp unterschiedliche Normen bzw. Richtlinien zu berücksichtigen, die das System bzw. Subsysteme betreffen. Aufgrund der Heterogenität der Systeme/Anforderungen, sowie der Aktualität der Regelungen, wurde an dieser Stelle auf eine ausführliche Auseinandersetzung mit den Normen und Richtlinien verzichtet. Jedoch lassen sich diese u.a. bei dem Deutschen Institut für Nor-

mung (DIN), sowie den unterschiedlichen Fachverbänden, wie z.B. ZVEI und BITKOM finden.

Last but not least sei auch auf die Publikation „Kompendium Gefahrenmanagement- und Leitsysteme mit Leistungsübersicht“ der von zur Mühl'sche GmbH hingewiesen, welche sich v.a. mit dem Bereich der Gefahrenmanagement- und Leitstellensysteme auseinandergesetzt hat und hier als eine der wenige Publikationen in Deutschland einem umfassenden Einblick in unterschiedliche Fragestellungen gibt.³³⁹

7.4.3 Checkliste: Allgemeine Faktoren

Klärung allgemeiner Faktoren	Erledigt?
1. Klärung der betroffenen Stakeholder	
- intern	
- extern	
2. Klärung des Systemtyps	
- Amateursystem	
- Expertensystem	
3. Klärung des Systemfunktionen für das Krisenmanagement	
- Information	
- Kommunikation	
- Alarmierung	
- Koordination	
- Übung	
- Simulation	
4. Klärung des notwendigen Funktionsumfangs	
5. Klärung der Integration in die vorhandene IKT Systemwelt	
- Nutzung vorhandener IKT-Strukturen möglich?	
- Schnittstellen zu anderen Systemen möglich?	
- Datenaustausch mit anderen Systemen möglich?	
- Synchronität der Daten gewährleistet	
6. Sicherheit	
- Datenschutz	
- Informations- und Kommunikationssicherheit	

³³⁹ Loibl, Peter; Kirchhöfer, Klaus: VZM-Kompendium Gefahrenmanagement- und Leitsysteme mit Leistungsübersicht. Marktstudie. Bonn: TeMedia Verlags GmbH, 2011

- Wahl eines Redundanzkonzeptes	
- Modularität der Einzelkomponenten/Ist ein Betrieb bei Ausfall einer Komponente möglich?	
- Wahl von robusten und redundanten Schutzkonzepten bei Brandschutz- und Kühlungssystemen	

7.4.4 Checkliste Krisenmanagementsysteme

Bei Krisenmanagementsystemen handelt es um solche Systemtypen, die für einen heterogenen Einsatzbereich vorgesehen sind und somit eine Vielzahl von Funktionen im Rahmen der Kernbereiche Information, Kommunikation, Alarmierung, Simulierung und Koordination erfüllen und dabei in verschiedenen Bereichen des Systems gebündelt werden. Aus diesem Grund gilt es gerade bei diesen Systemtypen sich der wirklich notwendigen Funktionen, die das System aufweisen muss, bewusst zu sein. Wie die diversen Hintergrundgespräche und Beiträge bei Workshops gezeigt haben, ergibt sich gerade in diesem Bereich oft ein großes Konfliktpotential, weil auf der einen Seite eine maximale Anzahl von Funktionen gewünscht ist, die jedoch dem Budget und auch der Aufgabenerfüllung des Systems in Teilen widersprechen kann. So sollte grundsätzlich bei der Anschaffung bzw. Planung solcher Systeme kritisch die Frage gestellt werden, welche Systeme wirklich notwendig sind und der Erfüllung der Kernprozesse dienen und welchen Nutzen sie dabei erfüllen.

Krisenmanagementsysteme:	
1. Einsatzkoordination	
2. Kommunikation	
Mail	
Telekommunikation (Audio)	
Telekommunikation (Video)	
3. Materialverwaltung/-disposition	
4. Personal-/Einsatzverwaltung/-disposition	
5. Situations-/Lageerfassung	
- schriftlich	
- Bild	
- Drohnen	
- Satellit	
6. Datenbanken	

7. Wissensmanagement	
8. Alarmierungsfunktion	
9. Personalplanung	
10. Verwaltungsfunktion	
11. Simulationsfähigkeit	
12. Abrechnungsfunktion	
13. Presse & Öffentlichkeit	
14. Videokommunikation	
15. Audiokommunikation	
16. Erinnerungsfunktion/Wiedervorlage	
17. Geographisches Informationssystem	
18. Integration von GPS-Signalen	
19. Navigation/ 20. Routenoptimierung	
21. Revisionsichere Meldungs- /Handlungsspeicherung	
22. Handlungsvorschläge	
23. Szenariofähigkeit	
24. Elektronische Checklisten /Krisenhandbücher	
25. Koppelung an Leitstelle	
26. Recherche-/Suchfunktion vergan- gener Einsätze	
27. Statistik-/Analysefunktion	
28. Kollaboratives Arbeiten an gleichen Dokumenten	
29. Telepräsenz (z.B. Helmkamera)	
30. Ad-Hoc Einbindung externer Kräfte	
31. Ad-Hoc Anbindung externer Da- ten/Systeme	
32. Rollenfunktion	
33. Stabsfunktionen	
34. Übungsfunktion	
35. Simulationsfunktion (z.B. Hochwas- ser, Windrichtung, etc.)	

7.4.5 Checkliste Krisenkommunikation und Alarmierung

Bei der Anschaffung von IuK-Systemen für das Krisenmanagement muss berücksichtigt werden, dass die Funktion der Kommunikation und der Alarmierung eine besondere strategische Rolle im Krisenmanagement spielt. Ohne sie ist die Alarmierung von Einsatzkräften, die Warnung von Betroffenen, der Austausch von Informationen

und eine Koordination der Bewältigungsmaßnahmen i.S.v. Krisenmanagement nicht möglich. D.h. die Alarmierung und Kommunikation sind integrale Bestandteile der Sicherheitskommunikation und müssen somit bei der Entwicklung und Anschaffung gesondert berücksichtigt werden.

Vor der Anschaffung oder Entwicklung sollte man klären, ob eine eigenständige Lösung gesucht wird, die nur bestimmte Formen der Kommunikation übernimmt, wie beispielsweise eine TK-Anlage oder ein Alarmierungsserver, oder ob man diese Funktionen zusammen mit anderen in einer gemeinsamen Lösung integrieren will. Gerade in dem Bereich der Kommunikations- und Alarmierungslösungen gibt es zudem auch die Möglichkeit, bestimmte Funktionen durch externe Anbieter erfüllen zu lassen, so dass man hier nicht eigene Telekommunikations- oder Alarmierungsinfrastrukturen vorhalten muss. Hierbei muss jedoch – vor dem Hintergrund unterschiedlicher Szenarien – darauf geachtet werden, dass diese Anbieter in der Lage sind, zeitnahe Bereitstellungszeiten sicherzustellen. So ist gerade im Bereich der Alarmierung oft die Iuk-Technologie ein Nadelöhr, das z.B. nur eine bestimmte Anzahl von SMS-Nachrichten an Nutzer passieren lässt. Es ist jedoch davon auszugehen, dass in der Zukunft durch die Einbindung von allen zur Verfügung stehenden Kommunikationskanälen, i.S.v. Multi-Channel Ansätzen, inklusive der sozialen Medien wie z.B. Twitter, Facebook, etc., diese Kapazitätsprobleme eine geringere Rolle spielen.

Der wichtigste Faktor aus Sicht der Sicherheitskommunikation stellen neben der Bereitstellung von Redundanzen und robusten Kommunikationsnetzen vor allem die stakeholder-gerechte Ansprache der Betroffenen bzw. Einsatzkräfte dar. Hierbei gilt es im Rahmen der Anschaffung bzw. Entwicklung ein wichtiges Augenmerk zu haben.

Krisenkommunikationssysteme:	
1. Robustheit/Zuverlässigkeit	
- durch eigene Kommunikationskanäle	
- durch Systemredundanzen	
2. Redundanz	
- redundante Kommunikationskanäle	
- redundante Kommunikationssysteme	
3. Alarmierungsfunktion	
4. Ein-Weg-Kommunikation (Sprache)	
5. Zwei-Wege-Kommunikation (Sprache)	

6. Ein-Weg-Kommunikation (Text)	
7. Zwei-Wege-Kommunikation (Text)	
8. Konferenzfunktion	
9. Videokommunikation	
10. Abhörschutz der Kommunikation/ Verschlüsselung	
11. Revisions sichere Meldungsspeicherung	
12. Lautsprecher	
13. Öffentlichkeitsschnittstelle (Medien)/ Pressemodul	
14. Verschlüsselung/Abhörsicherheit	
15. Sprachaufzeichnung	
16. Wiedergabefunktion von Nachrichten	
17. SMS	
18. Instant Messenger	
19. Apps	

Alarmierungssysteme:	
1. Einsatz- Alarmierung via	
- SMS (Text)	
- Pager (Text)	
- Anruf/Sprachnachricht (Voice)	
- Fax (Text)	
- Funk (Sprache)	
- Lautsprecher (Sprache)	
- App (Bild, Text, Ton)	
- MMS (Bild, Text, Ton)	
- PC/Laptop (Desktopalarm)	
- Sirenen	
- optische Signalgeber	
2. Bevölkerungsalarmierung	
- Sirene	
- Lautsprecher	
- Radio	
- TV	
- SMS	
- App/Instant Messaging	
- Gebietsalarmierung	
3. Redundante Auslösungsmöglichkeit/ Redundanzaktivierung (z.B. Web, SMS, etc.)	
4. Priorisierung der Alarmierung	

5. Quittierungsfunktion	
6. Rückantwortkanal	
- Bestätigung	
- Ankunftszeit	
7. Text-To-Speech Funktion	
8. Szenario-Alarmierung	
9. Automatische Nachwahl nicht er- reichter Einsatzkräfte	
10. Statistische Auswertung	
11. Statusanzeige	
12. Definierbare Alarmierungswege	
13. Arbeitsplatzunabhängige Auslösung	
14. Vorhandensein redundanter Alarm- wege	
15. Heterogener Betrieb (analog, digital, Voip, Satellit)	
16. Lokalisierungsfunktion	
17. Gerichtsfeste Dokumentation	

7.5 Anhang

7.5.1 AnbiTERMessen in Deutschland

1. Acqua Alta – Fachmesse mit intern. Kongress für Klimafolgen, Hochwasserschutz und Wasserbau: <http://acqua-alta.de/>
2. CeBIT: <http://www.cebit.de>
3. CBRN Symposium: <http://www.cbrn-symposium.com/>
4. AKUT: Deutsche Forum und Ausstellung für Notfallmedizin und Rettung [http://www.messen.de/de/11178/in/Bremen/Akut% 2 0Bremen / info.html](http://www.messen.de/de/11178/in/Bremen/Akut%20Bremen/info.html)
5. Enforce Tac: <http://www.enforcetac.com/>
6. FeuerTRUTZ – Fachmesse vorbeugende Brandschutz: <http://www.feuertrutz-messe.de/>
7. Fireportect – Fachmesse für vorbeugenden Brandschutz: <http://www.mesago.de/de/fireprotec/home.htm>
8. FLORIAN- Fachmesse für Feuerwehr, Brand- und Katarophenschutz: <http://www.messe-florian.de/startseite.html>
9. GPEC – General Police Equipment Exhibition and Conference: <http://www.gpec.de/>
10. Innoscore – Kongress mit Ausstellung für Innovationen in den Sicherheitstechnologien: <http://www.mesago.de/de/INS/home.htm>
11. Internationale Messe für Rettung, Brand-, Katastrophenschutz und Sicherheit – Interschutz: [http://www.interschutz.de,](http://www.interschutz.de)
12. IPOMAX – International Police Meeting and exhibition: <http://www.ipomex.de/>
13. IT-SA – IT-Security Messe: <http://www.it-sa.de/>
14. MS&D - Maritime Security and Defense: <http://msd-smm.com/>
15. Norsecurity – Norddeutsche Messe für Sicherheit und Technik: <http://www.nordsecurity-messe.info/>
16. PMR Expo [http://www.pmrexpo.com.](http://www.pmrexpo.com)
17. Rettmobil: <http://www.rettmobil.org>
18. Security Messe: <http://www.security-messe.de/en/security/index.html>
19. Sicherheitsexpo München: <http://www.sicherheitsexpo.de/>
20. VDS-Brandschutztage: <http://www.vds-brandschutztage.de/>

Stand: 20.11.2012

7.5.2 Anbieter Krisenmanagement und Krisenkommunikationssysteme

Nr.		Name	Anbieter	Adresse	Ursprungsland	Einsatzgebiete	Experten-/Amateursystem	Link
1.		Alarmmanager	SCHNEIDER-IT GMBH	SCHNEIDER-IT GMBH Delsbergerallee 11 CH-4053 BASEL	Schweiz	Notfallalarmierung in Banken, Behörden, Ämtern, etc.. Alarmierung der Polizei/Mitarbeiter	Amateur	http://www.schneider-it.ch/index.html
			GiLS – Gesellschaft für integrierte Leit- und Sicherheitssysteme mbH	GiLS – Gesellschaft für integrierte Leit- und Sicherheitssysteme mbH Friedrichshafener Straße 41 D-88090 Immenstaad				-
2.	1.	Alice3 Leitsystem	GiLS – Gesellschaft für integrierte Leit- und Sicherheitssysteme mbH	GiLS – Gesellschaft für integrierte Leit- und Sicherheitssysteme mbH Friedrichshafener Straße 41 D-88090 Immenstaad	Deutschland	Information, Kommunikation und Koordination von Einsatzkräften	Experte	http://www.gils-mbh.de/index.html

3.	2.	Alice4 Leitsystem	GiLS – Gesellschaft für integrierte Leit- und Sicherheitssysteme mbH	GiLS – Gesellschaft für integrierte Leit- und Sicherheitssysteme mbH Friedrichshafener Straße 41 D-88090 Immenstaad	Deutschland	Information, Kommunikation und Koordination von Einsatzkräften	Experte	http://www.gils-mbh.de/index.html
4.	3.	GIBAS Berichtssystem	GiLS – Gesellschaft für integrierte Leit- und Sicherheitssysteme mbH	GiLS – Gesellschaft für integrierte Leit- und Sicherheitssysteme mbH Friedrichshafener Straße 41 D-88090 Immenstaad	Deutschland	Brand- und Hilfeleistungseinsätze, Rettungsdienst	Experte	http://www.gils-mbh.de/index.html
5.	4.	SiZe Sicherheitsszentrale	GiLS – Gesellschaft für integrierte Leit- und Sicherheitssysteme mbH	GiLS – Gesellschaft für integrierte Leit- und Sicherheitssysteme mbH Friedrichshafener Straße 41 D-88090 Immenstaad	Deutschland	Meldervisualisierung in Unternehmen und Industrie	Experte	http://www.gils-mbh.de/index.html
6.	5.	GIORGA Verwaltungssystem	GiLS – Gesellschaft für integrierte Leit- und Sicherheitssysteme mbH	GiLS – Gesellschaft für integrierte Leit- und Sicherheitssysteme mbH Friedrichshafener Straße 41 D-88090 Immen-	Deutschland	Verwaltung von Personal, Fahrzeugen, Standorten, Geräten und Material	Experte	http://www.gils-mbh.de/index.html

				staad				
7.	6.	GiFaZ Fahrzeugzustandsanzeige	GiLS – Gesellschaft für integrierte Leit- und Sicherheitssysteme mbH	GiLS – Gesellschaft für integrierte Leit- und Sicherheitssysteme mbH Friedrichshafener Straße 41 D-88090 Immenstaad	Deutschland	Fahrzeugzustandsanzeige für Feuerwachen oder Gerätehäuser	Experte	http://www.gils-mbh.de/index.html
8.	7.	GiWet: Wettermeldungen	GiLS – Gesellschaft für integrierte Leit- und Sicherheitssysteme mbH	GiLS – Gesellschaft für integrierte Leit- und Sicherheitssysteme mbH Friedrichshafener Straße 41 D-88090 Immenstaad	Deutschland	Wettermeldungen in Leitstelle integrieren	Experte	http://www.gils-mbh.de/index.html
9.		Alarmportal	PROCESS INNOVATION AG	Process Innovation AG Kupferstr. 36, 70565 Stuttgart Tel.: 0711 78328-0 Fax: 0711 78328-10	Deutschland	Alarmierung, Alarmservice, IT-Überwachung, v.a. Gebäude-Evakuierung	Amateur	http://www.alarmportal.de/index.php?id=processinnovation

10.		AlarmRuf	Telekom	Telekom Deutschland GmbH 53262 Bonn	Deutschland	Alarmierungs- und Kommunikationslösung	Amateur	www.telekom.de
11.		amefire	AME-Systemberatung	AME-Systemberatung Uhlandstraße 26 75391 Gechingen	Deutschland	Koordinationsstool	Amateur	http://www.amefire.de/fire/index.php
12.		Ascom - Alarm-Link	Ascom AG	Ascom (Schweiz) AG Belpstrasse 37 3000 Bern 14 Schweiz	Schweiz	Alarmierung	Experte	www.ascom.com
		ATS	ATS Elektronik GmbH, Oelmann Elektronik GmbH	Albert-Einstein-Str. 3 31515 Wunstorf Germany				-
13.	1.	ATS AMS4000	ATS Elektronik GmbH, Oelmann Elektronik GmbH	Albert-Einstein-Str. 3 31515 Wunstorf Germany	Deutschland	Alarmierung	Amateur	http://www.ats-web.de/index.php?id=3&L=0
14.	2.	ATS SAM4000	ATS Elektronik GmbH, Oelmann Elektronik GmbH	Albert-Einstein-Str. 3 31515 Wunstorf Germany	Deutschland	Alarmierung	Amateur	http://www.ats-web.de/index.php?id=3&L=0
15.	3.	ATS Sirius®	ATS Elektronik GmbH, Oelmann Elektronik GmbH	Albert-Einstein-Str. 3 31515 Wunstorf Germany	Deutschland	Alarmierung	Amateur	http://www.ats-web.de/index.php?id=3&L=0
16.	4.	ATS Sirius® DAG4000	ATS Elektronik GmbH, Oelmann Elektronik GmbH	Albert-Einstein-Str. 3 31515 Wunstorf Germany	Deutschland	Alarmierung	Amateur	http://www.ats-web.de/index.php?id=3&L=0

17.		Barco - CMS-200	Barco Control Rooms GmbH	Barco Control Rooms GmbH An der Rossweid 5 DE-76229 Karlsruhe	Deutschland	Integrationslösung für Leitstellen, die verschiedene Applikationen in einer Benutzeroberfläche darstellt. Kein 'Management'-System i.e.S.	Amateur	http://www.barco.com/de/
		CENARIO	Lohse&Schilling GmbH	Lohse + Schilling GmbH Konrad-Zuse-Straße 1 35638 Leun Deutschland				http://cenario.de/home.html
18.	1.	CENARIO ilias	Lohse&Schilling GmbH	Lohse + Schilling GmbH Konrad-Zuse-Straße 1 35638 Leun Deutschland	Deutschland	Übersicht, geordnete und zeitnahe Zusammenführung aller Informationen	Amateur	http://cenario.de/home.html
19.	2.	CENARIO® action	Lohse&Schilling GmbH	Lohse + Schilling GmbH Konrad-Zuse-Straße 1 35638 Leun Deutschland	Deutschland	Übersicht, geordnete und zeitnahe Zusammenführung aller Informationen	Amateur	http://cenario.de/home.html
20.	3.	CENARIO® fisweb	Lohse&Schilling GmbH	Lohse + Schilling GmbH Konrad-Zuse-Straße 1 35638 Leun Deutschland	Deutschland	Übersicht, geordnete und zeitnahe Zusammenführung aller Informationen	Amateur	http://cenario.de/home.html

21.	4.	CENARIO® fsweb+	Lohse&Schilling GmbH	Lohse + Schilling GmbH Konrad-Zuse- Straße 1 35638 Leun Deutschland	Deutsch- land	Kommunikationslösung nach pdv 810	Amateur	http://cenario.de/home.html
22.	5.	CENARIO® fumo	Lohse&Schilling GmbH	Lohse + Schilling GmbH Konrad-Zuse- Straße 1 35638 Leun Deutschland	Deutsch- land	Fahrzeugüberblick und Planung von Einsatzmitteln/ -kräften	Amateur	http://cenario.de/home.html
23.	6.	CENARIO® gpsweb	Lohse&Schilling GmbH	Lohse + Schilling GmbH Konrad-Zuse- Straße 1 35638 Leun Deutschland	Deutsch- land	Fahrzeugüberblick und Planung von Einsatzmitteln/ -kräften	Amateur	http://cenario.de/home.html
24.	7.	CENARIO® graphics	Lohse&Schilling GmbH	Lohse + Schilling GmbH Konrad-Zuse- Straße 1 35638 Leun Deutschland	Deutsch- land	Übersicht, geordnete und zeitnahe Zusammenführung aller Informati- onen	Amateur	http://cenario.de/home.html
25.	8.	CENARIO® maintainweb	Lohse&Schilling GmbH	Lohse + Schilling GmbH Konrad-Zuse- Straße 1 35638 Leun Deutschland	Deutsch- land	Übersicht und Datenpflege	Amateur	http://cenario.de/home.html

26.	9.	CENARIO® scan	Lohse&Schilling GmbH	Lohse + Schilling GmbH Konrad-Zuse-Straße 1 35638 Leun Deutschland	Deutschland	Übersicht und Datenpflege	Amateur	http://cenario.de/home.html
27.	10.	CENARIO® situation	Lohse&Schilling GmbH	Lohse + Schilling GmbH Konrad-Zuse-Straße 1 35638 Leun Deutschland	Deutschland	Übersicht und Information	Amateur	http://cenario.de/home.html
28.	11.	CENARIO® tellit+	Lohse&Schilling GmbH	Lohse + Schilling GmbH Konrad-Zuse-Straße 1 35638 Leun Deutschland	Deutschland	Übersicht und Information	Amateur	http://cenario.de/home.html
		cks-systeme - CELIOS	CKS Systeme GmbH & Co. KG	CKS Systeme GmbH & Co. KG Borsigstraße 12 49716 Meppen				http://www.cks-systeme.de/
29.	1.	cks-systeme - CELIOS	CKS Systeme GmbH & Co. KG	CKS Systeme GmbH & Co. KG Borsigstraße 12 49716 Meppen	Deutschland	Gefahrenmanagement- und Einsatzleitsystem	Experte	http://www.cks-systeme.de/
30.	2.	CKS-CEUS	CKS Systeme GmbH & Co. KG	CKS Systeme GmbH & Co. KG Borsigstraße 12 49716 Meppen	Deutschland	Alarmierung	Experte	http://www.cks-systeme.de/
31.	3.	CKS Cevas	CKS Systeme GmbH & Co. KG	CKS Systeme GmbH & Co. KG Borsigstraße 12 49716 Meppen	Deutschland	Einsatzverwaltungssystem	Experte	http://www.cks-systeme.de/

		Cobra	Informatikgesellschaft für Software-Entwicklung mbH	Informatikgesellschaft für Software-Entwicklung mbH Schönebergstraße 15 D-52068 Aachen				http://www.ise-online.com/www/index.php?home
32.	1.	Cobra-Einsatzleitsystem	Informatikgesellschaft für Software-Entwicklung mbH	Informatikgesellschaft für Software-Entwicklung mbH Schönebergstraße 15 D-52068 Aachen	Deutschland	Leitstellen und Dispositionszentralen zur effektiven Bearbeitung	Amateur	http://www.ise-online.com/www/index.php?home
33.	2.	Cobra-GIS	Informatikgesellschaft für Software-Entwicklung mbH	Informatikgesellschaft für Software-Entwicklung mbH Schönebergstraße 15 D-52068 Aachen	Deutschland	Ergänzend zum Einsatzleitsystem wird mit dem Geographischen Informationssystem (GIS) die einsatzbezogene und aktuelle Lage in einem digitalen Kartensystem dargestellt.	Experte	http://www.ise-online.com/www/index.php?home
34.	3.	Cobra-Krisenmanagement	Informatikgesellschaft für Software-Entwicklung mbH	Informatikgesellschaft für Software-Entwicklung mbH Schönebergstraße 15 D-52068 Aachen	Deutschland	Software-gestützte Hilfestellung für die Stabsarbeit im Katastrophenfall.	Amateur	http://www.ise-online.com/www/index.php?home

35.	4.	Cobra-Personenalar- mierung	Informatikge- sellschaft für Software- Entwicklung mbH	Informatikgesell- schaft für Soft- ware- Entwicklung mbH Schönebergstra- ße 15 D-52068 Aachen	Deutsch- land	Alarmierungs- und Kommunikati- onslösung	Amateur	http://www.ise- onli- ne.com/www/index.ph p?home
		Cordaware	Cordaware GmbH Infor- mationslogis- tik	Cordaware GmbH Informati- onslogistik Derbystraße 5 D-85276 Pfaf- fenhofen				http://www.cordaware .com/index.php?id=ho me&L=0
36.	1.	Cordaware bestinformed Professional	Cordaware GmbH Infor- mationslogis- tik	Cordaware GmbH Informati- onslogistik Derbystraße 5 D-85276 Pfaf- fenhofen	Deutsch- land	Unternehmenskommunikation	Amateur	http://www.cordaware .com/index.php?id=ho me&L=0
37.	2.	Cordaware bestinformed Alarm Edition	Cordaware GmbH Infor- mationslogis- tik	Cordaware GmbH Informati- onslogistik Derbystraße 5 D-85276 Pfaf- fenhofen	Deutsch- land	Alarmierung	Amateur	http://www.cordaware .com/index.php?id=ho me&L=0
38.	3.	Cordaware bestinformed Basis	Cordaware GmbH Infor- mationslogis- tik	Cordaware GmbH Informati- onslogistik Derbystraße 5 D-85276 Pfaf- fenhofen	Deutsch- land	Unternehmenskommunikation	Amateur	http://www.cordaware .com/index.php?id=ho me&L=0

39.	4.	Cordaware bestinformed Enterprise	Cordaware GmbH Infor- mationslogis- tik	Cordaware GmbH Informati- onslogistik Derbystraße 5 D-85276 Pfaf- fenhofen	Deutsch- land	Unternehmenskommunikation	Amateur	http://www.cordaware.com/index.php?id=home&L=0
				Bundesamt für Bevölkerungs- schutz und Kata- strophenhilfe Provinzialstraße 93 53127 Bonn				
40.	1.	deNIS II ÜSA	Bundesamt für Bevölke- rungsschutz und Katastro- phenhilfe & PRO DV	Bundesamt für Bevölkerungs- schutz und Kata- strophenhilfe Provinzialstr. 93 53127 Bonn & PRO DV Soft- ware AG Hauert 6 44227 Dortmund	Deutsch- land	Übungssoftware mit Informations- Kommunikations- und Koordinati- onslösungsfunktionen für den Zi- vil- und Bevölkerungsschutz zur Unterstützung der Krisenstäbe von Bund und Ländern	Experte	http://www.denis.bund.de/

41.	2.	deNIS II zu deNIS ILplus	Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe & PRO DV	Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe Provinzialstr. 93 53127 Bonn & PRO DV Software AG Hauert 6 44227 Dortmund	Deutschland	Informations-, Kommunikations- und Koordinationslösung des Zivil- und Bevölkerungsschutz zur Unterstützung der Krisenstäbe von Bund und Ländern	Experte	http://www.bbk.bund.de/
42.	3.	Satellitengestütztes Warnsystem - SatWas	Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe	Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe Telefon: +49-(0)22899-550-0 Telefax: +49-(0)22899-550-1620 E-Mail: poststelle@bbk.bund.de	Deutschland	Alarmierungssystem für die Bevölkerung	Experte	http://www.bbk.bund.de/DE/Home/home_node.html
43.	4.	Modulares Warnsystem - MoWaS	Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe	Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe Telefon: +49-(0)22899-550-0 Telefax: +49-(0)22899-550-1620 E-Mail: poststelle@bbk.bund.de	Deutschland	Alarmierungssystem für die Bevölkerung	Experte	http://www.bbk.bund.de/DE/Home/home_node.html

44.		DISMA (Disaster Management)	TÜV Rheinland & PRO DV	TÜV Rheinland Group Am Grauen Stein 51105 Köln & PRO DV Software AG Hauert 6 44227 Dortmund	Deutschland	Informations-, Kommunikations- und Koordinationslösung für Behörden und Unternehmen zur Unterstützung der Krisenstäbe mit Konzentration auf Störfallvorsorge Risikoorientierte Gefahrenanalyse und gefährlich Stoffe	Experte	http://www.tuv.com/de/index.html
		E*Message	e*Message Wireless Information Services Deutschland GmbH	e*Message W.I.S. Deutschland GmbH Schönhauser Allee 10-11 10119 Berlin				
45.	1.	e*BOS-Alarmierung	e*Message Wireless Information Services Deutschland GmbH	e*Message W.I.S. Deutschland GmbH Schönhauser Allee 10-11 10119 Berlin	Deutschland	Alarmierung	Experte	http://www.bos-alarmierung.de/index.html
46.	2.	E*Karag	e*Message Wireless Information Services Deutschland GmbH	e*Message W.I.S. Deutschland GmbH Schönhauser Allee 10-11 10119 Berlin	Deutschland	Alarmierung	Experte	http://www.bos-alarmierung.de/index.html
47.	3.	E*Bos MeV	e*Message Wireless Information Services Deutschland GmbH	e*Message W.I.S. Deutschland GmbH Schönhauser Allee 10-11 10119 Berlin	Deutschland	Alarmierung	Experte	http://www.bos-alarmierung.de/index.html

48.	4.	E*Warn	e*Message Wireless Information Services Deutschland GmbH	e*Message W.I.S. Deutschland GmbH Schönhauser Allee 10-11 10119 Berlin	Deutschland	Lösungen zur Warnung der Bevölkerung	Experte	http://www.ewarn.de
49.	5.	e*Dispatch	e*Message Wireless Information Services Deutschland GmbH	e*Dispatch Professional Mobile Radio GmbH Schönhauser Allee 10-11 10119 Berlin Fon: + 49 (0) 180 5 233 999 * Fax: + 49 (0) 30 4171 - 29 78 E-Mail: dispatch[at]emessage.de	Deutschland	Kommunikation und Alarmierung	Experte	http://www.edispatch.de/
50.	6.	e*Cityruf	e*Message Wireless Information Services Deutschland GmbH	e*Message W.I.S. Deutschland GmbH Schönhauser Allee 10-11 10119 Berlin	Deutschland	Alarmierung	Experte	http://www.ecityruf.de/index.html
51.		sikado alarmportal	Dolphin Systems	Dolphin Systems AG Samstagernstrasse 45 H-8832 Wollerau	Schweiz	Schutz der Zivilbevölkerung durch schnelle Alarmierung	Amateur	http://www.dolphin-systems.ch
		ESG	ESG Elektroniksystem-und Logistik-GmbH	Livry-Garganstraße 6 82256 Fürstentfeldbruck				http://www.esg.de/

52.	1.	ESG - CHARLY	ESG Elektroniksystem-und Logistik-GmbH	Livry-Gargan-Straße 6 82256 Fürstentfeldbruck	Deutschland	Übungs- bzw. Trainingssoftware-Hardware zur Unterstützung der Einsatzkräfte im Umgang mit psychologischen Faktoren im Katastrophenfall	Amateur	http://www.esg.de/
53.	2.	ESG GeoBroker	ESG Elektroniksystem-und Logistik-GmbH	Livry-Gargan-Straße 6 82256 Fürstentfeldbruck	Deutschland	Übersicht, geordnete und zeitnahe Zusammenführung aller Informationen	Amateur	http://www.esg.de/
54.	3.	ESG MESIS	ESG Elektroniksystem-und Logistik-GmbH	Livry-Gargan-Straße 6 82256 Fürstentfeldbruck	Deutschland	Übung für Einsatzkräfte für den Katastrophenfall	Amateur	http://www.esg.de/
55.	4.	ESG TARANISMOBILE	ESG Elektroniksystem-und Logistik-GmbH	Livry-Gargan-Straße 6 82256 Fürstentfeldbruck	Deutschland	Übersicht, geordnete und zeitnahe Zusammenführung aller Informationen	Amateur	http://www.esg.de/
56.		Event Management System EMS	HeiTel Digital Video GmbH	HeiTel Digital Video GmbH Stuthagen 25 24113 Molfsee bei Kiel	Deutschland	Leitstelle für Events, Massenveranstaltungen, Großgebäude, Alarmierung	Amateur	http://www.heitel.com/de/index.html
		FACT 24	F24 AG	Hackenstraße 7b 80331 München Deutschland				http://www.f24.com/home_d.html?L=0
57.	1.	FACT24 basic	F24 AG	Hackenstraße 7b 80331 München Deutschland	Deutschland	Kommunikation im Stör- und Krisenfall	Amateur	http://www.f24.com/home_d.html?L=0
58.	2.	FACT24 premium	F24 AG	Hackenstraße 7b 80331 München Deutschland	Deutschland	Kommunikation im Stör- und Krisenfall	Amateur	http://www.f24.com/home_d.html?L=0
59.	3.	FACT24 professional	F24 AG	Hackenstraße 7b 80331 München Deutschland	Deutschland	Kommunikation im Stör- und Krisenfall	Amateur	http://www.f24.com/home_d.html?L=0

60.	4.	FACT24 ultimate	F24 AG	Hackenstraße 7b 80331 München Deutschland	Deutschland	Kommunikation im Stör- und Krisenfall, zudem Krisenmanagement	Amateur	http://www.f24.com/home_d.html?L=0
61.		Gehrke - Systemlösung POLIZEI	Gehrke Kommunikationssysteme GmbH	Gehrke Kommunikationssysteme GmbH Seligenportener Straße 30 DE 90584 Allersberg	Deutschland	Leitstellenlösung zur Alarmierung, Kommunikation und Koordination für die Polizei	Amateur	http://www.gehrke-gmbh.com/index.htm
62.		GEMOS Gebäude-Management-System	ela-soft GmbH	ela-soft GmbH Breitenbachstraße 10 13509 Berlin	Deutschland	Gebäude-Management, Sicherheits-Management, Risk - Management, Facility -Management für Banken, Versicherungen, Verwaltung, Justiz, Chemie- (Industrieunternehmen, Versorgungsunternehmen, Dienstleister	Amateur	http://www.ela-soft.com/index.php
		GfE	GfE Gesellschaft für Einsatzleitsysteme GmbH	GfE Gesellschaft für Einsatzleitsysteme GmbH Ludwig-Erhard-Ring 4 15827 Blankenfelde-Mahlow				http://www.leitstelle12.de/GfE/229.html
63.	1.	GfE GE-FAS/Ambutas	GfE Gesellschaft für Einsatzleitsysteme GmbH	GfE Gesellschaft für Einsatzleitsysteme GmbH Ludwig-Erhard-Ring 4 15827 Blankenfelde-Mahlow	Deutschland	Kommunikations-, Informations- und Koordinationssystem	Amateur	http://www.leitstelle12.de/GfE/229.html

64.	2.	GfE Optimierung	GfE Gesellschaft für Einsatzleitsysteme GmbH	GfE Gesellschaft für Einsatzleitsysteme GmbH Ludwig-Erhard-Ring 4 15827 Blankenfelde-Mahlow	Deutschland	Einsatzoptimierungswerkzeug	Amateur	http://www.leitstelle12.de/GfE/229.html
65.		GroupAlarm	Five Miles Out Network	Five Miles Out Network Thomas Göttgens Bussardstr. 14 52134 Herzogenrath	Deutschland	Alarmierung	Amateur	http://www.groupalarm.de/index.php
66.		GTC Alarmierung	GTC	GTC TeleCommunication GmbH Zimmermannstr. 15 70182 Stuttgart	Deutschland	Alarmierung	Amateur	http://www.gtc.de/
67.		HuDINVENT	H&D International Group	Hönigsberg & Düvel Datentechnik GmbH John-F.-Kennedy-Allee 62 38444 Wolfsburg	Deutschland	Daten- und Inventarsystem	Amateur	http://www.ruattist.de/
		INSOCAM - AM/Win	INSOCAM GmbH	INSOCAM GmbH Nußbergstraße 11 66119 Saarbrücken				http://www.insocam.de/default.aspx

68.	1.	INSOCAM - AM/Win Grundmodul	INSOCAM GmbH	INSOCAM GmbH Nußbergstraße 11 66119 Saarbrücken	Deutschland	Alarmierungs-, Kommunikations-, Dokumentationslösung, Protokollierung	Amateur	http://www.insocam.de/default.aspx
69.	2.	INSOCAM - AM/Win Grundmodulerweiterung Kommunikation	INSOCAM GmbH	INSOCAM GmbH Nußbergstraße 11 66119 Saarbrücken	Deutschland	Alarmierungs- und Kommunikationslösung	Amateur	http://www.insocam.de/default.aspx
70.	3.	INSOCAM - AM/Win Grundmodulerweiterung Leitstelle	INSOCAM GmbH	INSOCAM GmbH Nußbergstraße 11 66119 Saarbrücken	Deutschland	Optimierungslösung für die Kernprozesse einer Leitstelle	Amateur	http://www.insocam.de/default.aspx
71.	4.	INSOCAM - AM/Win Grundmodulerweiterung Sonstige	INSOCAM GmbH	INSOCAM GmbH Nußbergstraße 11 66119 Saarbrücken	Deutschland	Alarmierungs- und Kommunikationslösung	Amateur	http://www.insocam.de/default.aspx
		Intergraph	Intergraph	Intergraph Deutschland GmbH Reichenbachstraße 3 85737 Ismaning				http://www.intergraph.com/global/de/

72.	1.	I/CAD	Intergraph	Intergraph SG&I Deutschland GmbH Intergraph PP&M Deutschland GmbH Intergraph Z/I Deutschland GmbH Reichenbach- straße 3 85737 Ismaning	Deutsch- land	Notruf- und Einsatzleitzentralen mit allen erforderlichen Hilfsmitteln für die Anrufverarbeitung, die Füh- rung von Einsätzen und die Ver- waltung der internen Ressourcen	Experte	http://www.intergraph.com/global/de/
73.	2.	I/CAD - I/Dispatcher	Intergraph	Intergraph SG&I Deutschland GmbH Intergraph PP&M Deutschland GmbH Intergraph Z/I Deutschland GmbH Reichenbach- straße 3 85737 Ismaning	Deutsch- land	Effektive Disposition und Einsatz- leitung	Experte	http://www.intergraph.com/global/de/

74.	3.	I/CAD - I/Calltaker	Intergraph	Intergraph SG&I Deutschland GmbH Intergraph PP&M Deutschland GmbH Intergraph Z/I Deutschland GmbH Reichenbach- straße 3 85737 Ismaning	Deutsch- land	Einsatzdatenerfassung	Experte	http://www.intergraph.com/global/de/
75.	4.	I/CAD - I/NetViewer	Intergraph	Intergraph SG&I Deutschland GmbH Intergraph PP&M Deutschland GmbH Intergraph Z/I Deutschland GmbH Reichenbach- straße 3 85737 Ismaning	Deutsch- land	Anzeige von I/CAD Informationen im Web	Experte	http://www.intergraph.com/global/de/

76.	5.	I/CAD - Alarm-Plus	Intergraph	Intergraph SG&I Deutschland GmbH Intergraph PP&M Deutschland GmbH Intergraph Z/I Deutschland GmbH Reichenbach- straße 3 85737 Ismaning	Deutsch- land	Kombinieren von Überwachungs- und Detektionsfunktionen mit ei- ner Vielzahl verschiedener Alarm- quellen	Experte	http://www.intergraph.com/global/de/
77.	6.	I/CAD - I/Skill	Intergraph	Intergraph SG&I Deutschland GmbH Intergraph PP&M Deutschland GmbH Intergraph Z/I Deutschland GmbH Reichenbach- straße 3 85737 Ismaning	Deutsch- land	Mitarbeiterdaten-Verwaltung und Trainingsmanagement	Experte	http://www.intergraph.com/global/de/
78.	7.	I/CAD - I/Mobile TC	Intergraph	Intergraph SG&I Deutschland GmbH Intergraph PP&M Deutschland GmbH Intergraph Z/I Deutschland GmbH Reichenbach- straße 3	Deutsch- land	Mobiles Modul für Datenterminals	Experte	http://www.intergraph.com/global/de/

				85737 Ismaning				
79.	8.	/CAD -I/MDT (Mobile Data Terminal)	Intergraph	Intergraph SG&I Deutschland GmbH Intergraph PP&M Deutschland GmbH Intergraph Z/I Deutschland GmbH Reichenbach- straße 3 85737 Ismaning	Deutsch- land	Verbindung mobiler Datentermi- nals	Experte	http://www.intergraph.com/global/de/
80.	9.	Planning & Response	Intergraph	Intergraph SG&I Deutschland GmbH Intergraph PP&M Deutschland GmbH Intergraph Z/I Deutschland GmbH Reichenbach- straße 3 85737 Ismaning	Deutsch- land	Strategisches Instrument des Füh- rungsstabes für die Vorbereitung, Koordination, Kommunikation, Dokumentation und Auswertung von Großeinsätzen.	Experte	http://www.intergraph.com/global/de/
81.		LISA	Dr. Pfau Fernwirktech- nik GmbH	Dr. Pfau Fern- wirktechnik GmbH Heiligenbreite 6 D-88662 Über- lingen	Deutsch- land	Alarmierungs- und Kommunikati- onslösung	Amateur	http://www.pfau.de/index.html

		message master	Derdack GmbH	Friedrich-Ebert-Straße 8 14467 Potsdam Deutschland				http://www.derdack.com/index.php?article_id=1&clang=1
82.	1.	message master Enterprise Alert	Derdack GmbH	Friedrich-Ebert-Straße 8 14467 Potsdam Deutschland	Deutschland	Automatisiert Alarmierungs- und Benachrichtigungsprozesse für Unternehmenskommunikation	Amateur	http://www.derdack.com/index.php?article_id=1&clang=1
83.	2.	message master nx	Derdack GmbH	Friedrich-Ebert-Strasse 8 14467 Potsdam Deutschland	Deutschland	Massenalarmierungssystem für Mobilfunkbetreibern und Service-Providern	Amateur	http://www.derdack.com/index.php?article_id=1&clang=1
		metropoly	GEOBYTE SOFTWARE GmbH	GEOBYTE SOFTWARE GmbH Kupferstraße 36 70565 Stuttgart				http://www.geobyte.de/produkte-loesungen/metropolybos.html
84.	1.	metropoly e-LAN	GEOBYTE SOFTWARE GmbH	GEOBYTE SOFTWARE GmbH Kupferstraße 36 70565 Stuttgart	Deutschland	Einsätze und Großschadenslagen oder Alarme / Störungen in der Industrie	Experte	http://www.geobyte.de/
85.	2.	metropoly e-MAS	GEOBYTE SOFTWARE GmbH	GEOBYTE SOFTWARE GmbH Kupferstraße 36 70565 Stuttgart	Deutschland	Einsätze und Großschadenslagen oder Alarme / Störungen in der Industrie	Amateur	http://www.geobyte.de/
86.	3.	metropoly e-PLAN	GEOBYTE SOFTWARE GmbH	GEOBYTE SOFTWARE GmbH Kupferstraße 36 70565 Stuttgart	Deutschland	Einsätze und Großschadenslagen oder Alarme / Störungen in der Industrie	Amateur	http://www.geobyte.de/

87.	4.	metropoly SIAS Spatial Server	GEOBYTE SOFTWARE GmbH	GEOBYTE SOFTWARE GmbH Kupferstraße 36 70565 Stuttgart	Deutschland	Überblick über Lage und Ort im Katastrophenfall	Experte	http://www.geobyte.de/
88.		MobiCall	New Voice International AG	St. Gallerstrasse 8 8853 Lachen SZ Schweiz	Schweiz	Alarmierung für Amok	Amateur	http://www.mobilisierung.com/de/index.php?option=com_content&view=article&id=10&Itemid=1
89.		SaSIS	PRO DV Software AG	PRO DV Software AG Hauert 6 44227 Dortmund	Deutschland	ermöglicht Überblick über Lage, Ressourcen, Kommunikation, Maßnahmen	Experte	http://www.prodv.de/
		PSI AG	PSI AG	PSI AG Dircksenstraße 42-44 10178 Berlin Telefon: +49 30 2801-0 Telefax: +49 30 2801-1000 info@psi.de		Software-Entwicklung		
90.	1.	PSI Informationsmanagement im Krisenfall	PSI Transcom GmbH	PSI Transcom GmbH Dircksenstraße 42-44 10178 Berlin (Mitte)	Deutschland	Informationsverdichtung aus unterschiedlichsten Systemen, z.B. Geo-Informationen und Umweltmesswerten zur schnellen und sicheren Reaktion der Gefahrenabwehr	Amateur	http://www.psitrans.de/de/ptr-home/

91.	2.	PSI Command	PSI AG	PSI AG Ver- trieb/Marketing Boschweg 6 63741 Aschaf- fenburg Telefon: +49/6021/366- 305 Telefax: +49/6021/366- 315 Energie- EE@psi.de	Deutsch- land	Versorgungsnetzen für Strom, Gas, Wasser und Fernwärme so- wie anderen räumlich verteilten Infrastrukturen wie z. B. die Tele- matiksysteme eines Autobahnnet- zes (z. B. ASFiNAG).	Experte	http://www.psienergy. de/
92.	3.	PSI Command mobil	PSI AG	PSI AG Ver- trieb/Marketing Boschweg 6 63741 Aschaf- fenburg Telefon: +49/6021/366- 305 Telefax: +49/6021/366- 315 Energie- EE@psi.de	Deutsch- land	Entstörungs- und Krisenmanage- ment - v.a. bei Anbietern kritischer Infrastrukturen	Experte	http://www.psienergy. de

93.	4.	PSIecontrol	PSI AG	PSI AG Dircksenstraße 42-44 10178 Berlin Telefon: +49 30 2801-0 Telefax: +49 30 2801-1000 info@psi.de	Deutsch- land	Hochwasserschutz	Experte	http://www.psitrans.de/de/ptr-applications/loesungen/
94.		Rettalarm	die-tec KG	ide-tec KG Erzweg 16 57299 Burbach Telefon: +49 2736 49134-0 Telefax: +49 2736 49134-1 e-Mail: info@ide- tec.de www.ide-tec.de	Deutsch- land	Alarmierung	Amateur	http://www.rettalarm.de
95.		RiskWare	ESS GmbH	Environmental Software & Ser- vices GmbH AUSTRIA Kalkgewerk 1 A-2352 Gum- poldskirchen	Österreich	Schutz der Zivilbevölkerung bei Katastrophen, Unfällen mit gefähr- lichen Stoffen	Experte	http://www.ess.co.at/RISK/
		ROG	ROG GmbH	ROG Gesellschaft für Rechenzent- rums- Organisation und - Sicherheit mbH Wedekindweg 3 69434 Hirsch-				http://www.rog.de/

				horn Germany - Deutschland				
96.	1.	ROG ROGSI	ROG GmbH	ROG Gesellschaft für Rechenzent- rums- Organisation und - Sicherheit mbH Wedekindweg 3 69434 Hirsch- horn Germany - Deutschland	Deutsch- land	Überblick im Krisenfall, Datenzu- sammenführung, Verwaltung, Kal- kulation	Amateur	http://www.rog.de/
97.	2.	ROGSI/DMS five	ROG GmbH	ROG Gesellschaft für Rechenzent- rums- Organisation und - Sicherheit mbH Wedekindweg 3 69434 Hirsch- horn Germany - Deutschland	Deutsch- land	Überblick im Krisenfall, Datenzu- sammenführung, Verwaltung, Kal- kulation - baut auf ROGSI Basis auf	Amateur	http://www.rog.de/
		Ruatti.4C - RU- ATTI System- technik		Ruatti System- technik GmbH & Co. KG Stuttgarter Stra- ße 31 D-73066 Uhingen				-

98.	1.	Ruatti.4C - RU-ATTI Systemtechnik	Ruatti Systemtechnik GmbH & Co. KG	Ruatti Systemtechnik GmbH & Co. KG Stuttgarter Straße 31 D-73066 Uhingen	Deutschland	softwarebasierte Führungssysteme für Einsatzleitungen in den Bereichen KatS-Behörden, Feuerwehr, Rettungsdienste, Polizei und der Industrie	Amateur	http://www.ruattist.de/
99.	2.	R.4V (RuViCon)	Ruatti Systemtechnik GmbH & Co. KG	Ruatti Systemtechnik GmbH & Co. KG Stuttgarter Straße 31 D-73066 Uhingen	Deutschland	Stabsarbeit/ Krisenmanagement/ Krisenkommunikation	Experte	http://www.ruattist.de/
100.	3.	Führungsportal - R4	Ruatti ST, CKS Systeme, H&D, Panasonic,	Ruatti Systemtechnik GmbH & Co. KG Stuttgarter Straße 31 D-73066 Uhingen	Deutschland	Stabsarbeit/ Krisenmanagement/ Krisenkommunikation	Amateur	http://homepage.ruatti4c.de/product/detail/item/73
		Siemens	Siemens	Siemens Aktiengesellschaft Wittelsbacherplatz 2 80333 München				-
101.	1.	Siemens Siveillance ELS Web	Siemens	Siemens Aktiengesellschaft Wittelsbacherplatz 2 80333 München	Deutschland	Bevölkerungsschutz, Schutz kritischer Infrastrukturen, , öffentliche Sicherheit, Eventkoordination und -schutz, Einsatzkräfte Management der Feuerwehr, Polizei , etc.	Experte	http://www.siemens.com/entry/de/de/
102.	2.	Siveillance Command	Siemens	Siemens Aktiengesellschaft Wittelsbacherplatz 2 80333 München	Deutschland	Leitstellenlösung zur Unterstützung von Einsatzkräften wie Feuerwehr, Polizei, Ambulanz und Sicherheitsdienst	Experte	http://www.siemens.com/entry/de/de/

103.	3.	Siveillance Command Connect	Siemens	Siemens Aktiengesellschaft Wittelsbacherplatz 2 80333 München	Deutschland	Koordinationsystem zur zentralisierten Kommunikation für Rettungsdienste und Ersthelfer	Experte	http://www.siemens.com/entry/de/de/
104.	4.	Siemens GEO-FIS	Siemens	Siemens Aktiengesellschaft Wittelsbacherplatz 2 80333 München	Deutschland	Bevölkerungsschutz durch Planung, Kommunikation und Information im Katastrophenfall	Amateur	http://www.siemens.com/entry/de/de/
105.	5..	Siemens SiCar-Com	Siemens	Siemens AG Wittelsbacherplatz 2 D-80333 München Deutschland	Deutschland	Schutz der Bevölkerung durch optimale Unterstützung und effiziente Koordination der Einsatzkräfte.	Amateur	http://www.siemens.com/entry/de/de/
106.	6.	Siemens SiemACCS	Siemens	Siemens Aktiengesellschaft Wittelsbacherplatz 2 80333 München	Deutschland	Gebäude- und Anlagenüberwachung, Tunnel- und Straßenüberwachung, Öffentlicher Nah- und Fernverkehr, Flughafen- und Hafensicherheit	Amateur	http://www.siemens.com/entry/de/de/
107.	7.	Siemens SIEmergency ECD	Siemens	Siemens Aktiengesellschaft Wittelsbacherplatz 2 80333 München	Deutschland	universell einsetzbare Notruf- und Beschallungseinrichtung für den Anschluss an IP-Netzwerke. insbesondere in Straßentunneln, Personenbahnhöfen	Amateur	http://www.siemens.com/entry/de/de/
108.	8.	GMA-Manager, Gefahrenmeldeanlagen-Manager	Siemens	Siemens Aktiengesellschaft Wittelsbacherplatz 2 80333 München	Deutschland	Gebäudemanagementsystem, welches vers. Einzelsysteme integriert und überwacht.	Experte	http://www.siemens.com/entry/cc/en/

109.		SixCMS	Six Offene Systeme GmbH	Six Offene Systeme GmbH Am Wallgraben 99 D-70565 Stuttgart Deutschland	Deutschland	Bevölkerungsschutz, Schadenminimierung durch Übersicht, Planung, Katastrophenmanagement	Amateur	http://www.six.de/de/
			Rainer Lerg	Rainer Lerg Pommernweg 8 24321 Lütjenburg				
110.	1.	Sms 112	Rainer Lerg	Rainer Lerg Pommernweg 8 24321 Lütjenburg	Deutschland	Massenalarmierungssystem im Krisenfall	Amateur	http://www.sms-112.de/
111.	2.	Fox 112	Rainer Lerg	Rainer Lerg Pommernweg 8 24321 Lütjenburg	Deutschland	Feuerwehrverwaltung	Amateur	
		(swissphone)	Swissphone Telecom AG	Swissphone Telecom AG Fälmisstr. 21 CH-8833 Samstagern				http://www.swissphone.ch/index.php
112.	1.	(swissphone) secur.CAD (Computer Aided Dispatch)	Swissphone Telecommunications GmbH	Swissphone Telecommunications GmbH Industriestraße 51 79194 Gundelfingen	Schweiz	Einsatzbereich primär in Leitstellen / Notrufzentralen der BOS (Behörden- und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben). Feuerwehrleitstellen, Rettungsleitstellen und Polizeileitstellen.	Experte	http://www.swissphone.ch/index.php

113.	2.	(swissphone) secur.mobile	Swissphone Telecommuni- cations GmbH	Swissphone Tel- ecommunications GmbH Industriestraße 51 79194 Gundel- fingen	Schweiz	Übersicht und Planung der Ein- satzkräfte und -mittel	Experte	<a href="http://www.swissphon
e.ch/index.php">http://www.swissphon e.ch/index.php
114.	3.	(swissphone) FireCom	Swissphone Telecommuni- cations GmbH	Swissphone Tel- ecommunications GmbH Industriestraße 51 79194 Gundel- fingen	Schweiz	Kommunikationsmanagement Feuerwehrleistellen	Experte	<a href="http://www.swissphon
e.ch/index.php">http://www.swissphon e.ch/index.php
115.	4.	(swissphone) Rapid Reach System	Swissphone Telecommuni- cations GmbH	Swissphone Tel- ecommunications GmbH Industriestraße 51 79194 Gundel- fingen	Schweiz	Benachrichtigungs- und Informati- onsmanagementsystem. Bei z.B.: <ul style="list-style-type: none"> • Betriebsstörungen • Wiederanlaufplanung • Unternehmensschutz • Kundendienst • Helpdesk • Rückruf von Produkten • Zuteilung von Einsätzen und Aufträgen • Hinweise an die Bevölkerung • Katastrophenschutz • Winterdienst • Militär 	Experte	<a href="http://www.swissphon
e.ch/index.php">http://www.swissphon e.ch/index.php

116.	5.	(swissphone) RapidReach ENS - Emergency Notification Service	Swissphone Telecommunications GmbH	Swissphone Telecommunications GmbH Industriestraße 51 79194 Gundelfingen	Schweiz	Webbasierte Benachrichtigungslösung	Amateur	http://www.swissphone.ch/index.php
117.	6.	(swissphone) Funkdatenmodul FDM.X	Swissphone Telecommunications GmbH	Swissphone Telecommunications GmbH Industriestraße 51 79194 Gundelfingen	Schweiz	Techn. Übertragungsmodul für Routing-, Ortungs-, Status- sowie Patientendaten	Experte	http://www.swissphone.ch/index.php
118.		Stabos	LDS NRW	Landesamt für Datenverarbeitung und Statistik Nordrhein-Westfalen (LDS NRW) Mauerstraße 51 40476 Düsseldorf Telefon: 0211 9449-2521 Fax: 0211 9449-3320 E-Mail: pressestelle@lds.nrw.de	Deutschland	Polizei/Gefahrenabwehr	Experte	http://www.it.nrw.de/informationstechnik/Services/IT_Veroeffentlichungen/Ausgabenarchiv/ausgabe2_2008/schwerpunkte/wl_z091200852_s5.html

		Tec Bos	MSA Auer GmbH	Thiemannstraße 1, D - 12059 Berlin Postfach 620, D - 12006 Berlin Telefon [030] 6886 - 0 Telefax [030] 6886 - 1558				-
119.	1.	Tec Bos Com- mand	MSA Auer GmbH	Thiemannstraße 1, D - 12059 Berlin Postfach 620, D - 12006 Berlin Telefon [030] 6886 – 0, Telefax [030] 6886 - 1558	Deutsch- land	Einsatzleitsystem	Experte	http://www.msa-auer.de
120.	2.	Alpha personal Network	MSA Auer GmbH	Thiemannstraße 1, D - 12059 Berlin Postfach 620, D - 12006 Berlin Telefon [030] 6886 – 0, Telefax [030] 6886 - 1558	Deutsch- land	modulare Atemschutzüberwa- chungssystem	Experte	http://www.msa-auer.de

121.	3.	TecBos Tech	MSA Auer GmbH	Thiemannstraße 1, D - 12059 Berlin Postfach 620, D - 12006 Berlin Telefon [030] 6886 – 0, Telefax [030] 6886 - 1558	Deutschland	Verwaltungslösung: Erfassung, Verwaltung und Protokollierung sämtlicher Gerätschaften	Experte	http://www.msa-auer.de
122.	4.	Tecbos Admin	MSA Auer GmbH	Thiemannstraße 1, D - 12059 Berlin Postfach 620, D - 12006 Berlin Telefon [030] 6886 – 0, Telefax [030] 6886 - 1558	Deutschland	Erfassung und Bearbeitung werden Daten für Statistiken und weiterführende Prozesse zur Verfügung gestellt. Die Erstellung von Gebührenabrechnungen sowie die Übernahme von Einsatzberichten aus der Einsatzabwicklung und Einsatzgeldabrechnung gehören zu weiteren Anwendungsmöglichkeiten.	Experte	http://www.msa-auer.de
123.	5.	AlphaControl Software	MSA Auer GmbH	Thiemannstraße 1, D - 12059 Berlin Postfach 620, D - 12006 Berlin Telefon [030] 6886 – 0, Telefax [030] 6886 - 1558	Deutschland	Dient der Einsatzüberwachung von Feuerwehrleuten. Alle Details eines klassischen Überwachungssystems sind integriert. Die Überwachung des Atemluftvorrates, Einsatzdokumentation	Amateur	http://www.msa-auer.de
		TEC	techno et control ULRICH HOHENDORN GMBH & CO KG	Benzstraße 3 76185 Karlsruhe				http://www.technoetcontrol.de/de/index.html

124.	1.	TEC P.A.I.S.	techno et control ULRICH HOHENDORN GMBH & CO KG	Benzstraße 3 76185 Karlsruhe	Deutschland	Alarmierung	Amateur	http://www.technoetcontrol.de/de/index.html
125.	2.	TEC Soft/Angel	techno et control ULRICH HOHENDORN GMBH & CO KG	Benzstraße 3 76185 Karlsruhe	Deutschland	Alarmierung in Instituten oder Sicherheitsbehörden	Amateur	http://www.technoetcontrol.de/de/index.html
126.	3.	TEC Z.A.I.S.	techno et control ULRICH HOHENDORN GMBH & CO KG	Benzstraße 3 76185 Karlsruhe	Deutschland	Paralleles Alarmierungssystem für Katastrophenfall, das neben Tetra auch alternative Alarmierungsfunktionen bietet	Amateur	http://www.technoetcontrol.de/de/index.html
		Tech2go	Tech2go Mobile Systems GmbH	Tech2go - Mobile Systems GmbH Jarrestraße 44 D-22303 Hamburg				http://www.tech2go.eu/index.html
127.	1.	Tech2go Fire-Pad	Tech2go Mobile Systems GmbH	Tech2go - Mobile Systems GmbH Jarrestraße 44 D-22303 Hamburg	Deutschland	digitale Informationssystem für alle feuerwehreinsatzkritischen Daten und Dokumente z. B. Gefahrstoffdatenbank und Unfallkontrolle-System	Experte	http://www.tech2go.eu/index.html
128.	2.	Tech2go MedicalPad	Tech2go Mobile Systems GmbH	Tech2go - Mobile Systems GmbH Jarrestraße 44 D-22303 Hamburg	Deutschland	mobile Datenerfassung im Krankentransport, Rettungsdienst und Notarzteinsatz	Amateur	http://www.tech2go.eu/index.html

129.	3.	Tech2go MedicalPad Abrechnung	Tech2go Mobile Systems GmbH	Tech2go - Mobile Systems GmbH Jarrestraße 44 D-22303 Hamburg	Deutschland	Abrechnungssystem als Erweiterung zu Medical Pad im Krankentransport, Rettungsdienst und Notarzteinsatz	Amateur	-
130.	4.	Tech2go MedicalPad MANV	Tech2go Mobile Systems GmbH	Tech2go - Mobile Systems GmbH Jarrestraße 44 D-22303 Hamburg	Deutschland	Informationssystem zur elektronischen Triagierung bei Großschadenslagen	Amateur	http://www.tech2go.eu/
		VOMATEC	VOMATEC International GmbH	VOMATEC International GmbH Riegelgrube 7 55543 Bad Kreuznach				http://www.vomatec.de/
131.	1.	VOMATEC - AmokAlarm	VOMATEC International GmbH	VOMATEC International GmbH Riegelgrube 7 55543 Bad Kreuznach	Deutschland	Alarmierungssystem für Amok	Amateur	http://www.vomatec.de/
132.	2.	VOMATEC - ARIGON PLUS	VOMATEC International GmbH	VOMATEC International GmbH Riegelgrube 7 55543 Bad Kreuznach	Deutschland	Koordinations- und Alarmierungssystem für Leitstellen	Amateur	http://www.vomatec.de/
133.	3.	VOMATEC - Pandemie-Management	VOMATEC International GmbH	VOMATEC International GmbH Riegelgrube 7 55543 Bad Kreuznach	Deutschland	Planung, Übersicht, Alarmierung, Erfassung von Daten im Pandemiefall	Amateur	http://www.vomatec.de/

134.		dhi - Wasy Ge- oFES	DHI-WASY GmbH	DHI-WASY GmbH Waltersdorfer Straße 105 12526 Berlin	Deutsch- land	Entscheidungshilfe für Feuerwehr und Katastrophenschutz im Kata- strophenfall	Amateur	http://www.wasy.de/index.html
135.		FELIS	T-Systems International GmbH	Hahnstraße 43d D-60528 Frank- furt am Main	Deutsch- land	Flexibles Einsatz-Leitsystem für die Innere Sicherheit, Kommunikation mit den Mitarbeitern im Außen- dienst	Amateur	http://www.t-sys-tems.de/tsi/de/12496/Startseite/OeffentlicherSektor
136.		IG NRW	IT.NRW	Landesbetrieb Information und Technik Nord- rhein-Westfalen Mauerstraße 51 40476 Düsseldorf	Deutsch- land	Krisenmanagement bei großflächigen Gefahrenlagen	Amateur	http://www.it.nrw.de/informationstechnik/Anwendungen_Entwicklungen/Anwendungen/IG_NRW.html
137.		EDP	EDP	EDP, Forsthausstraße 9a, 61389 Schmitten	Deutsch- land	Alarmierung und Koordination in Leitzentralen	Experte	http://www.alarmcode112.de/
138.		OptiRisk	RM Risk Ma- nagement AG	RM Risk Ma- nagement AG Hertistrasse 25 CH-8304 Walli- sellen / Zürich	Schweiz	Krisenmanagement Aufbau und Training, Krisenkommunikations- konzepte	Amateur	http://www.rmrisk.ch
			tetronik GmbH	tetronik GmbH Angewandte Elektronik und Nachrichtentechn- ik Silberbachstr. 10 65232 Taunus- stein (Wehen) Deutschland				

139.	1.	DAKS OScAR-Pro	tetronik GmbH	tetronik GmbH Angewandte Elektronik und Nachrichtentechnik Silberbachstr. 10 65232 Taunus- stein (Wehen) Deutschland	Deutsch- land	Alarmierungs- und Kommunikati- onslösung	Amateur	http://www.tetronik.com/index.php
140.	2.	microDAKS alert	tetronik GmbH	tetronik GmbH Angewandte Elektronik und Nachrichtentechnik Silberbachstr. 10 65232 Taunus- stein (Wehen) Deutschland	Deutsch- land	Alarmierungs- und Kommunikati- onslösung	Amateur	http://www.tetronik.com/index.php
141.		IBS	Agilos	AGILOS GmbH Sulzbachtalstraße 264 - 266 D-66280 Sulz- bach	Deutsch- land	Alarmierungs- und Kommunikati- onslösung	Amateur	http://www.agilos.de/index.php?id=16
142.		INDART	Contechnet- Ltd.	ContechnetLtd. Lübecker Strasse 13 30880 Laatzen	Deutsch- land	Planung im Krisenfall	Experte	http://www.contechnet.de/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1
		ELIDS	eurofunk Kap- pacher GmbH	eurofunk Kappa- cher GmbH Eurofunk-Straße 1-6 5600 St. Johann - Salzburg				-

143.	1.	ELDIS für BOS-Leitstellen	eurofunk Kappacher GmbH	eurofunk Kappacher GmbH Eurofunk-Straße 1-6 5600 St. Johann - Salzburg	Österreich	Leitstellensystem mit Koordinierungsfunktionen, Alarmierungs- und Kommunikationsfunktionen	Experte	http://www.eurofunk.com/
144.	2.	ELDIS-GIS	eurofunk Kappacher GmbH	eurofunk Kappacher GmbH Eurofunk-Straße 1-6 5600 St. Johann - Salzburg	Österreich	Geographisches Informationsmodul für Leitstelle	Experte	http://www.eurofunk.com/
145.	3.	ELDIS Leitstellensystem Hardware: Wachalarm	eurofunk Kappacher GmbH	eurofunk Kappacher GmbH Eurofunk-Straße 1-6 5600 St. Johann - Salzburg	Österreich	Alarmierung	Experte	http://www.eurofunk.com/
		Silkroad Technologies	SilkRoad	SilkRoad technology GmbH Rothenbaumchaussee 30 20144 Hamburg Germany				-
146.	1.	MissionMode	SilkRoad	SilkRoad technology GmbH Rothenbaumchaussee 30 20144 Hamburg Germany	Deutschland	Krisenmanagementlösung mit Kommunikations-/Informations- und Alarmierungssystem	Amateur	http://www.missionmode.de/

147.	2.	True Sentry	SilkRoad	SilkRoad technology GmbH Rothenbaum- chaussee 30 20144 Hamburg Germany	Deutsch- land	Systemunterstützte Identifikation eines Ereignisses, Alarmierung und Steuerung von Einsatzkräften	Experte	http://www.missionmo.de/de/
148.		Winguard	advancis software & services gmbh	Monzastr. 2 63225 Langen	Deutsch- land	Leitstellenarbeit	Amateur	http://www.advancis.de/de/index.php?navid=0
149.		SMS Security Ma- nagement Sys- tem	PKE Electro- nics AG	Computerstraße 6 1100 Wien	Österreich	Sicherheitsmanagementsystem mit Video- und Informationslösung	Amateur	http://www.pke.at/
150.		TAS	Arutel	Telefonbau Arthur Schwabe GmbH & Co. Kommanditge- sellschaft Langmaar 25 (Industriegebiet Giesenkirchen) 41238 Mönchen- gladbach	Deutsch- land	Alarmierung	Amateur	http://www.tas.de
151.		Alpha	Schraner GmbH	Weinstraße 45 91058 Erlangen	Deutsch- land	Alarmierung	Amateur	http://www.schraner.de/
152.		Intercom 2.0	Schneider INTERCOM	Schneider Inter- com GmbH Heinrich-Hertz- Straße 40 40699 Erkrath- Unterfeldhaus T:+49 (0211) 88285 - 333	Deutsch- land	Sicherheitsleitstand mit Kommuni- kations- und Videolösung	Amateur	http://www.schneider-intercom.de/

				F: +49 (0211) 88285 - 232				
153.		Sicherheitsleit- stand	Interflex	Interflex Daten- systeme GmbH & Co. KG Am Wolfsmantel 2 D-91058 Erlan- gen Tel.: +49 91 31 77 25-0 Fax: +49 91 31 77 25-5 55 E-Mail: info- inter- flex@eu.irco.com	Deutsch- land	Sicherheitsleitstand mit Informa- tions- und Videolösung	Amateur	http://www.interflex.de/de/Seiten/welcome.aspx
			Securiton	Securiton GmbH Alarm- und Si- cherheitssysteme Von-Drais-Straße 33 D-77855 Achern Fon: +49 7841 6223-0 Fax: +49 7841 6223-10 E-Mail: in- fo@securiton.de				-

154.	1.	SecuriLink UMS	Securiton	Securiton GmbH Alarm- und Si- cherheitssysteme Von-Drais-Straße 33 D-77855 Achern Fon: +49 7841 6223-0 Fax: +49 7841 6223-10 E-Mail: in- fo@securiton.de	Schweiz	Sicherheitsleitstand mit Informa- tions- und Videolösung für Gebäu- demanagement	Experte	http://www.securiton.de/?locale=de
155.	2.	SLS-Pro	Securiton	Securiton GmbH Alarm- und Si- cherheitssysteme Von-Drais-Straße 33 D-77855 Achern Fon: +49 7841 6223-0 Fax: +49 7841 6223-10 E-Mail: in- fo@securiton.de	Schweiz	Sicherheitsleitstand mit Informa- tions- und Videolösung für Gebäu- demanagement	Experte	http://www.securiton.de/
156.	3.	SLS-Lite	Securiton	Securiton GmbH Alarm- und Si- cherheitssysteme Von-Drais-Straße 33 D-77855 Achern Fon: +49 7841 6223-0 Fax: +49 7841 6223-10 E-Mail: in-	Schweiz	Sicherheitsleitstand mit Informa- tions- und Videolösung für Gebäu- demanagement	Experte	http://www.securiton.de/

				fo@securiton.de				
157.		SecoLOG	Schrack Seconet	SCHRACK SECONET AG A-1122 Wien Eibesbrunnnergasse 18 Tel: +43-1-81157-0 eMail: office@schrack-seconet.com	Österreich	Einsatzleitsystem für Brandmeldeanlage	Amateur	http://www.schrack-seconet.com/index.jsp
		Bosch Communication Center	Bosch	Bosch Sicherheitssysteme GmbH Bosch Communication Center International Public Relations Postfach 19 02 43 D-60089 Frankfurt				

158.	1.	Bosch Plena Beschallungs- und Voice Alarm System	Bosch	Bosch Sicherheitssysteme GmbH Bosch Communication Center International Public Relations Postfach 19 02 43 D-60089 Frankfurt	Deutschland	Sprachalarmierungssystem zur Notfall- und Evakuierungsbeschallung in Schulen, Hotels, Einkaufszentren, Supermärkten, Freizeitparks, Produktionshallen, Büros und ähnlichen Anwendungen	Amateur	http://www.bosch-sicherheitssysteme.de
159.	2.	Bosch Praesideo Beschallungs- und Evakuierungsanlage	Bosch	Bosch Sicherheitssysteme GmbH Bosch Communication Center International Public Relations Postfach 19 02 43 D-60089 Frankfurt	Deutschland	Sprachalarmierungssystem zur Notfall- und Evakuierungsbeschallung	Amateur	http://www.bosch-sicherheitssysteme.de/de/start/index.htm
160.	3.	Bosch Personen-Notsignal-Geräte und Personenrufanlagen	Bosch	Bosch Sicherheitssysteme GmbH Bosch Communication Center International Public Relations Postfach 19 02 43 D-60089 Frankfurt	Deutschland	Alarmierungs- und Kommunikationssysteme für Mitarbeiter	Amateur	http://www.bosch-sicherheitssysteme.de/de/start/index.htm

161.	4.	Bosch Video Management System (VMS)	Bosch	Bosch Sicherheitssysteme GmbH Bosch Communication Center International Public Relations Postfach 19 02 43 D-60089 Frankfurt	Deutschland	Videomanagementsystem mit systemweiter Verwaltung von Ereignissen und Alarmen in Gebäuden, Universitätsgeländen, Städten, Länder	Experte	http://www.bosch-sicherheitssysteme.de/de/start/index.htm
162.	5.	Bosch Videobild-Übertragung zu Alarmempfangsstellen der Polizei	Bosch	Bosch Sicherheitssysteme GmbH Bosch Communication Center International Public Relations Postfach 19 02 43 D-60089 Frankfurt	Deutschland	Videobild-Übertragung zu Alarmempfangsstellen der Polizei (ASPOL)	Experte	http://www.bosch-sicherheitssysteme.de/de/start/index.htm
		FireOffice	TRICOMB	Dipl.-Inform. Ulrich Rompel Ahornweg 7 D-65551 Limburg Email: mail@fireoffice.de Tel. +49 (0) 174 3471622				http://www.fireoffice.de/

163.	1.	FireOffice	TRICOMB	Dipl.-Inform. Ulrich Rempel Ahornweg 7 D-65551 Limburg Email: mail@fireoffice.de Tel. +49 (0) 174 3471622	Deutsch- land	Einsatz- und Verwaltungslösung für Feuerwehr	Amateur	http://www.fireoffice.de/
164.	2.	FireOffice SMS	TRICOMB	Dipl.-Inform. Ulrich Rempel Ahornweg 7 D-65551 Limburg Email: mail@fireoffice.de Tel. +49 (0) 174 3471622	Deutsch- land	Alarmierung	Amateur	http://www.fireoffice.de/
165.		Public Safety	ASC telecom AG	ASC telecom AG Seibelstraße 2 - 4 63768 Hösbach Deutschland Tel. +49 6021 5001-0 Fax: +49 6021 5001-310 E-mail: hq @asctelecom.com	Deutsch- land	Sprachaufzeichnungssysteme Such- und Wiedergabeapplikatio- nen im Bereich der öffentlichen Sicherheit Quality Monitoring	Amateur	http://www.asctelecom.com/german/index.d.html

166.		Panther Command	RUAG Electronics	RUAG Electronics AG Homeland Security Stauffacherstraße 65 Postfach . 3000 Bern 22 Schweiz Tel. +41 31 376 68 44 . Fax +41 31 376 69 94 . in-fo.panthercommand@ruag.com www.ruag.com	Schweiz	Managen von besonderen Lagen; von der Planung über die eigentliche Einsatzführung bis zur Auswertung	Experte	www.ruag.com
			Scheuschner	Systemhaus Scheuschner GmbH EDV-Systeme Lebuser Weg 27 D-15234 Frankfurt (Oder) - Booßen Telefon: +49 (0)33605 / 52260 Telefax: +49 (0)33605 / 52288				

167.	1.	Einsatzleitsystem DAPOL	Scheuschner	Systemhaus Scheuschner GmbH EDV-Systeme Lebuser Weg 27 D-15234 Frankfurt (Oder) - Booßen Telefon: +49 (0)33605 / 52260 Telefax: +49 (0)33605 / 52288	Deutschland	Einsatzleitsystem im Polizeibereich	Experte	http://www.scheuschner.de/welcome.html
168.	2.	Einsatzleitsystem DALLES	Scheuschner	Systemhaus Scheuschner GmbH EDV-Systeme Lebuser Weg 27 D-15234 Frankfurt (Oder) - Booßen Telefon: +49 (0)33605 / 52260 Telefax: +49 (0)33605 / 52288	Deutschland	Einsatzleitsystem mit Alarmierungsfunktionen bei Feuerwehren, im Rettungsdienst, bei Krankentransportunternehmen oder in integrierten Leitstellen	Experte	http://www.scheuschner.de/welcome.html
			Funkwerk	Funkwerk AG Im Funkwerk 5 D-99625 Köllda Telefon: 03635/600-346 Fax: 03635/600-507				-

				email: info @funkwerk.com				
169.	1.	Funkwerk TSS: Tetra Security System	Funkwerk	Funkwerk AG Im Funkwerk 5 D-99625 Kölleda Telefon: 03635/600-346 Fax: 03635/600- 507 email: info @funkwerk.com	Deutsch- land	Kommunikations-, Alarmierungs- und Koordinationslösung	Experte	http://www.funkwerk-sc.com/index.php?id=4
170.	2.	Funkwerk DSS: DECT Security System	Funkwerk	Funkwerk AG Im Funkwerk 5 D-99625 Kölleda Telefon: 03635/600-346 Fax: 03635/600- 507 email: info @funkwerk.com	Deutsch- land	Kommunikationsplattform mit in- tegrierten und situations- orientierten Sicherheitssystemen Lokalisierung in Not geratener Personen	Experte	http://www.funkwerk-sc.com/index.php?id=4
171.	3.	Funkwerk web- net2	Funkwerk	Funkwerk AG Im Funkwerk 5 D-99625 Kölleda Telefon: 03635/600-346 Fax: 03635/600- 507 email: info @funkwerk.com	Deutsch- land	Leitstelle für Personensicherung und Gefahrenmanagement	Amateur	http://www.funkwerk-sc.com/index.php?id=4

			RTA Telefunk- alarm System	RTA Telefunk- alarm System Reinhard-Raffalt- Str. 30 94036 Passau Tel: 0851 / 490 17 18 Fax: 0851 / 966 81 01 in- fo@telefunkalar m.de				
172.	1.	SMS Alarmbox	RTA Telefunk- alarm System	RTA Telefunk- alarm System Reinhard-Raffalt- Str. 30 94036 Passau Tel: 0851 / 490 17 18 Fax: 0851 / 966 81 01 in- fo@telefunkalar m.de	Deutsch- land	Alarmierung	Amateur	http://www.rta-alarm-sms.de/
173.	2.	AlarmRUF112	RTA Telefunk- alarm System	RTA Telefunk- alarm System Reinhard-Raffalt- Str. 30 94036 Passau Tel: 0851 / 490 17 18 Fax: 0851 / 966 81 01 in- fo@telefunkalar	Deutsch- land	Erweiterung zur SMS-Alarmbox: Bündel-SMS-Dienst	Amateur	http://www.rta-alarm-sms.de/

				m.de				
			ABI-Sicherheits-systeme GmbH	ABI-Sicherheitssysteme GmbH Sigmaringer Str. 163 D-72458 Albstadt Postfach 100148 D-72422 Albstadt Telefon: 07431-12890 Fax: 07431-128960 E-Mail: info@abi-sicherheitssysteme.de				
174.	1.	MC 1100	ABI-Sicherheits-systeme GmbH	ABI-Sicherheitssysteme GmbH Sigmaringer Str. 163 D-72458 Albstadt Postfach 100148 D-72422 Albstadt Telefon: 07431-12890 Fax: 07431-128960 E-Mail: info@abi-sicherheitssysteme.de	Deutschland	Alarmierung der Mitarbeiter und Zutrittskontrolle in gesicherten Bereichen	Amateur	http://www.abi-sicherheitssysteme.de

175.	2.	MC 1200	ABI-Sicherheits-systeme GmbH	ABI-Sicherheitssysteme GmbH Sigmaringer Str. 163 D-72458 Albstadt Postfach 100148 D-72422 Albstadt Telefon: 07431-12890 Fax: 07431-128960 E-Mail: info@abi-sicherheitssysteme.de	Deutschland	Alarmierung der Mitarbeiter und Zutrittskontrolle in gesicherten Bereichen	Amateur	http://www.abi-sicherheitssysteme.de
176.	3.	MC 1500	ABI-Sicherheits-systeme GmbH	ABI-Sicherheitssysteme GmbH Sigmaringer Str. 163 D-72458 Albstadt Postfach 100148 D-72422 Albstadt Telefon: 07431-12890 Fax: 07431-128960 E-Mail: info@abi-sicherheitssysteme.de	Deutschland	Alarmierung der Mitarbeiter und Zutrittskontrolle in gesicherten Bereichen	Amateur	http://www.abi-sicherheitssysteme.de

			rc-tec GmbH	rc-tec GmbH Christoph Reichl Fürbergstraße 30/6 5020 Salzburg Österreich				-
177.	1.	pharao.mobile	rc-tec GmbH	rc-tec GmbH Christoph Reichl Fürbergstraße 30/6 5020 Salzburg Österreich	Österreich	Visualisierung und Koordination einer ABI Gefahrenmelde- und Zutrittskontrollzentrale MC 1500 und bis zu 8 Netzwerkkameras per PC und Smartphone	Amateur	http://www.rc-tec.at
178.	2.	pharao.compact	rc-tec GmbH	rc-tec GmbH Christoph Reichl Fürbergstraße 30/6 5020 Salzburg Österreich	Österreich	Visualisierung und Koordination einer ABI Gefahrenmelde- und Zutrittskontrollzentrale MC1500 und bis zu 16 kompatiblen Netzwerkkameras per PC und Smartphone	Amateur	http://www.rc-tec.at
179.	3.	pharao.basic	rc-tec GmbH	rc-tec GmbH Christoph Reichl Fürbergstraße 30/6 5020 Salzburg Österreich	Österreich	Visualisierung und Koordination von bis zu vier ABI Gefahrenmelde- und Zutrittskontrollzentralen MC 1500, einem ABI Zutrittskontrollsystem ALPHA und bis zu 32 Kameras	Amateur	http://www.rc-tec.at
180.	4.	pharao.net	rc-tec GmbH	rc-tec GmbH Christoph Reichl Fürbergstraße 30/6 5020 Salzburg Österreich	Österreich	Anzeige und Koordination von ABI Systemzentralen MC 1500 und anderen Systemen	Amateur	http://www.rc-tec.at

181.	5.	pharao.gateway	rc-tec GmbH	rc-tec GmbH Christoph Reichl Fürbergstraße 30/6 5020 Salzburg Österreich	Österreich	Integration einer ABI Gefahrenmelde- und Zutrittskontrollzentrale MC 1500 in ein Ethernet-Netzwerk	Amateur	http://www.rc-tec.at
182.		VoiceCollect	ATIS systems GmbH	ATIS systems GmbH Justus-von-Liebig-Str. 5 (ehemals Industriestraße) 61352 Bad Homburg Telefon: +49 (0)6172 106-0 Fax: +49 (0)6172 106-404 voicecollect(at)atis-systems.com	Deutschland	Sprachdokumentation in Leitstellen	Experte	http://www.atis-systems.com/index.html?L=1
183.		Sicherheitsleitstand psm 2200	primion Technology AG	primion Technology AG Steinbeisstr. 2-5 72510 Stetten a.k.M.	Deutschland	Planung, Übersicht, Alarmierung, Erfassung von Daten	Amateur	http://www.primion.de/

184.		Digitale IP-Funkvermittlung für Leitstellen & Kontrollzentralen	Schnoor Industrieelektronik	Schnoor Industrieelektronik GmbH & Co. KG Fehmarnstr. 6 D - 24782 Büdelsdorf Telefon: +49 4331 3476 0 Telefax: + 49 4331 3476 20 info@schnoor-ins.com	Deutschland	Leitstellenlösung für BOS, Militär und Katastrophenschutz	Experte	http://www.schnoor-ins.com/index.php
			INNOVATIVE Business Software	INNOVATIVE Business Agrip-pasträße 1-5 D-50676 Köln M +49 1577 3252093 info @innovative.dk				
185.	1.	InterVIEW AI-armbearbeitungssoftware	INNOVATIVE Business Software	INNOVATIVE Business Agrip-pasträße 1-5 D-50676 Köln M +49 1577 3252093 info @innovative.dk	Deutschland	Alarmbearbeitungssoftware für Leitstellen	Experte	http://www.innovative.dk/en/

186.	2.	interVIEW-MAP	INNOVATIVE Business Software	INNOVATIVE Business Agripastraße 1-5 D-50676 Köln M +49 1577 3252093 info @innovative.dk	Deutschland	GIS-Ortungsmodul von Fahrzeugen, Personen und Alarmorten	Experte	http://www.innovative.dk/en/
187.	3.	interVIEW-fleet	INNOVATIVE Business Software	INNOVATIVE Business Software A/S Gammeltovej 8. 6th floor. 1457 Copenhagen K Tel +45 3373 4000 info @innovative.dk	Deutschland	Koordination von Fahrzeugen & mobilen Einheiten mit Kommunikationsfunktionen	Experte	http://www.innovative.dk/en/
188.	4.	interGATE	INNOVATIVE Business Software	INNOVATIVE Business Software A/S Gammeltovej 8. 6th floor. 1457 Copenhagen K Tel +45 3373 4000 info @innovative.dk	Deutschland	Kommunikationseinheit, die Navigationssysteme in Einsatzfahrzeugen in die Leitstellenlösung integriert	Experte	http://www.innovative.dk/en/

189.	5.	interVIEW-Video	INNOVATIVE Business Software	INNOVATIVE Business Software A/S Gammeltovej 8. 6th floor. 1457 Copenhagen K Tel +45 3373 4000 info @innovative.dk	Deutschland	Alarmverifizierung über Video, Überwachungsfunktionen	Experte	http://www.innovative.dk/en/
190.	6.	Mobiler Personalarms	INNOVATIVE Business Software	INNOVATIVE Business Software A/S Gammeltovej 8. 6th floor. 1457 Copenhagen K Tel +45 3373 4000 info @innovative.dk	Deutschland	Alarmierung in Notsituationen mit Ortungs- und Kommunikationsfunktionen	Amateur	http://www.innovative.dk/en/
			FREQUENTIS NACHRICHTENTECHNIK GmbH	FREQUENTIS NACHRICHTENTECHNIK GmbH - Germany Robert-Bosch-Str. 11 B 63225 Langen, +49/6103/300 86 - 0 Fax: +49/6103/300 86 - 19				

191.	1.	Command & Control (CAD)	FREQUENTIS NACHRICHTENTECHNIK GmbH	Deutsche Niederlassung FREQUENTIS NACHRICHTENTECHNIK GmbH - Germany Robert-Bosch-Str. 11 B 63225 Langen, Germany Phone: +49/6103/300 86 - 0 Fax: +49/6103/300 86 - 19	Österreich	Einsatzleitsystem	Experte	http://www.frequentis.com
192.	2.	ICCS 3020 Kommunikationssystem	FREQUENTIS NACHRICHTENTECHNIK GmbH	Deutsche Niederlassung FREQUENTIS NACHRICHTENTECHNIK GmbH - Germany Robert-Bosch-Str. 11 B 63225 Langen, Germany Phone: +49/6103/300 86 - 0 Fax: +49/6103/300 86 - 19	Österreich	Kommunikationssystem als integrierter Bestandteil einer Leitstelle	Experte	http://www.frequentis.com

193.	3.	DIVOS 3	FREQUENTIS NACHRICHTENTECHNIK GmbH	Deutsche Niederlassung FREQUENTIS NACHRICHTENTECHNIK GmbH - Germany Robert-Bosch-Str. 11 B 63225 Langen, Germany Phone: +49/6103/300 86 - 0 Fax: +49/6103/300 86 - 19	Österreich	Dokumentationssystem für Leitstellen	Experte	http://www.frequentis.com
			BÜHLER Informatik GmbH	BÜHLER Informatik GmbH Vivaldistr. 14 76448 Durmersheim +49 (0) 72 45 - 10121 +49 (0) 72 45 - 83456 info@buehlerinformatik.de				
194.	1.	CLS- Win	BÜHLER Informatik GmbH	BÜHLER Informatik GmbH Vivaldistr. 14 76448 Durmersheim +49 (0) 72 45 - 10121 +49 (0) 72 45 - 83456 info@buehler-	Deutschland	Einsatzleitsystem	Experte	http://www.buehlerinformatik.de

				informatik.de				
195.	2.	Faktura	BÜHLER Informatik GmbH	BÜHLER Informatik GmbH Vivaldistr. 14 76448 Durmersheim +49 (0) 72 45 - 10121 +49 (0) 72 45 - 83456 info@buehler-informatik.de	Deutschland	Dokumentationssystem für Leitstellen	Experte	http://www.buehler-informatik.de
196.	3.	A.F.A. (Adressen-Fahrzeuge-Ausrüstung)	BÜHLER Informatik GmbH	BÜHLER Informatik GmbH Vivaldistr. 14 76448 Durmersheim +49 (0) 72 45 - 10121 +49 (0) 72 45 - 83456 info@buehler-informatik.de	Deutschland	Personen und Fahrzeugverwaltung für Rettungsdienste und Katastrophenschutz	Experte	http://www.buehler-informatik.de
			Leiner und Wolff GmbH (L&W)	Leiner & Wolff GmbH Bienenstraße 3 69117 Heidelberg Fon: +49 (0)6221 4332134 Fax: +49 (0)6221 4332135 Email: in-				

				fo@leiner-wolff.de				
197.	1.	Flutinformations- und Warnsystem (FLIWAS)	Leiner und Wolff GmbH (L&W)	Leiner & Wolff GmbH Bienenstraße 3 69117 Heidelberg Fon: +49 (0)6221 4332134 Fax: +49 (0)6221 4332135 Email: info@leiner-wolff.de	Deutschland	Katastrophenwarnung mit Alarmierung / Information der Bevölkerung	Experte	http://leiner-wolff.de/index.shtml
198.	2.	MOBIL-2010	Leiner und Wolff GmbH (L&W)	Leiner & Wolff GmbH Bienenstraße 3 69117 Heidelberg Fon: +49 (0)6221 4332134 Fax: +49 (0)6221 4332135 Email: info@leiner-wolff.de	Deutschland	Management mobiler Hochwasserschutzwände mit Alarmierungs-, Koordinierungs- und Übungsfunktionen	Amateur	http://leiner-wolff.de/index.shtml
199.	3.	Hoch- und Niedrigwasser-Informationssystem HNI	Leiner und Wolff GmbH (L&W)	Leiner & Wolff GmbH Bienenstraße 3 69117 Heidelberg Fon: +49 (0)6221 4332134 Fax: +49 (0)6221 4332135	Deutschland	Information und Kommunikation im Hochwasserfall in Betrieben	Amateur	http://leiner-wolff.de/index.shtml

				Email: info@leiner-wolff.de				
			Staatsministerium des Innern Bayern	Bayerisches Staatsministerium des Innern Odeonsplatz 3 80539 München Telefon: (089) 21 92 01 Telefax: (089) 21 92 122 25				
200.	1.	BASIS Bayerisches Alarmierungs- und Sicherheits-Informationssystem	Staatsministerium des Innern Bayern	Bayerisches Staatsministerium des Innern Odeonsplatz 3 80539 München Telefon: (089) 21 92 01 Telefax: (089) 21 92 122 25	Deutschland	Verwaltungs-, Planungs- und Alarmierungsaufgaben im Brand- und Katastrophenschutz	Experte	http://www.stmi.bayern.de/sicherheit/feuerwehr/basis/
201.	2.	EPSweb - webbasiertes Einsatz-Protokoll-System	Staatsministerium des Innern Bayern	Bayerisches Staatsministerium des Innern Odeonsplatz 3 80539 München Telefon: (089) 21 92 01 Telefax: (089) 21 92 122 25	Deutschland	Webbasiertes Einsatz-Protokoll-System im Polizei- und Feuerwehrbereich für Großeinsätze	Experte	-

			Euro-DMS Ltd	Euro-DMS Ltd Anzengruber- straße 10a D-82140 Olching Tel: +49 8142/2911-60 Fax: +49 8142/2911-699 E-Mail: in- fo@euro-dms.de				
202.	1.	euro-dms	Euro-DMS Ltd	Euro-DMS Ltd Anzengruber- straße 10a D-82140 Olching Tel: +49 8142/2911-60 Fax: +49 8142/2911-699 E-Mail: in- fo@euro-dms.de	Deutsch- land	elektronische Einsatzführungsun- terstützung	Experte	http://www.euro-dms.de/
203.	2.	Modul Disposi- tion	Euro-DMS Ltd	Euro-DMS Ltd Anzengruber- straße 10a D-82140 Olching Tel: +49 8142/2911-60 Fax: +49 8142/2911-699 E-Mail: in- fo@euro-dms.de	Deutsch- land	Disposition und Alarmierung	Experte	http://www.euro-dms.de/

204.	3.	Modul Einsatzverlaufsdokumentation	Euro-DMS Ltd	Euro-DMS Ltd Anzengruberstraße 10a D-82140 Olching Tel: +49 8142/2911-60 Fax: +49 8142/2911-699 E-Mail: info@euro-dms.de	Deutschland	Einsatzdokumentation	Experte	http://www.euro-dms.de/
205.	4.	Modul Nachrichtenmanagement	Euro-DMS Ltd	Euro-DMS Ltd Anzengruberstraße 10a D-82140 Olching Tel: +49 8142/2911-60 Fax: +49 8142/2911-699 E-Mail: info@euro-dms.de	Deutschland	Informations- und Kommunikationssystem	Experte	http://www.euro-dms.de/
206.	5.	Modul Kräfteführung	Euro-DMS Ltd	Euro-DMS Ltd Anzengruberstraße 10a D-82140 Olching Tel: +49 8142/2911-60 Fax: +49 8142/2911-699 E-Mail: info@euro-dms.de	Deutschland	Koordination der Einsatzkräfte	Experte	http://www.euro-dms.de/

207.	6.	Modul Betroffene	Euro-DMS Ltd	Euro-DMS Ltd Anzengruberstraße 10a D-82140 Olching Tel: +49 8142/2911-60 Fax: +49 8142/2911-699 E-Mail: info@euro-dms.de	Deutschland	Koordination der Verletzten	Experte	http://www.euro-dms.de/
208.	7.	Modul Lagekarte	Euro-DMS Ltd	Euro-DMS Ltd Anzengruberstraße 10a D-82140 Olching Tel: +49 8142/2911-60 Fax: +49 8142/2911-699 E-Mail: info@euro-dms.de	Deutschland	elektronische Lagekarte	Experte	http://www.euro-dms.de/
209.	8.	Modul Objekte	Euro-DMS Ltd	Euro-DMS Ltd Anzengruberstraße 10a D-82140 Olching Tel: +49 8142/2911-60 Fax: +49 8142/2911-699 E-Mail: info@euro-dms.de	Deutschland	Objektmanagement	Experte	-

210.	9.	Modul Material	Euro-DMS Ltd	Euro-DMS Ltd Anzengruber- straße 10a D-82140 Olching Tel: +49 8142/2911-60 Fax: +49 8142/2911-699 E-Mail: in- fo@euro-dms.de	Deutsch- land	Koordination des Materials	Experte	http://www.euro-dms.de/
211.	10.	Modul Personal	Euro-DMS Ltd	Euro-DMS Ltd Anzengruber- straße 10a D-82140 Olching Tel: +49 8142/2911-60 Fax: +49 8142/2911-699 E-Mail: in- fo@euro-dms.de	Deutsch- land	Koordination des Personals	Experte	http://www.euro-dms.de/
212.	11.	Modul Öffent- lichkeitsarbeit	Euro-DMS Ltd	Euro-DMS Ltd Anzengruber- straße 10a D-82140 Olching Tel: +49 8142/2911-60 Fax: +49 8142/2911-699 E-Mail: in- fo@euro-dms.de	Deutsch- land	Öffentlichkeitsarbeit	Experte	http://www.euro-dms.de/

213.	12.	Modul Übungstrainer	Euro-DMS Ltd	Euro-DMS Ltd Anzengruberstraße 10a D-82140 Olching Tel: +49 8142/2911-60 Fax: +49 8142/2911-699 E-Mail: info@euro-dms.de	Deutschland	Training des Führungspersonals	Experte	http://www.euro-dms.de/
214.		IGNIS Informations- und Zusatzalarmierungssystem	Klein Kommunikationstechnik GmbH	Klein Kommunikationstechnik GmbH Hauptstraße 40a 84032 Altdorf Telefon: 0871-276 72-0 Telefax: 0871-276 72-70 E-Mail: http://www.klein-funktechnik.de/kontakt WWW: http://www.klein-funktechnik.de/	Deutschland	Alarmierungssystem im Feuerwehrbereich	Amateur	http://klein-funktechnik.de/index.php?lg=de&css=1&mid=468&art=1

215.		Akut, akut.hessen.de	Hessisches Ministerium des Innern und für Sport	Hessisches Ministerium des Innern und für Sport Friedrich-Ebert-Allee 12 65185 Wiesbaden Telefon und Fax Tel.: +49 (611) 353 -0 Fax.: +49 (611) 353 -1766	Deutschland	Bürgerinformationssystem in Hessen	Experte	http://www.hmdis.hessen.de/
216.		EPOST 810	MATERNA GmbH	MATERNA GmbH Information & Communications Voßkuhle 37 44141 Dortmund Deutschland Tel.: +49 231 5599-00 Fax: +49 231 5599-100 E-Mail: marketing@materna.de	Deutschland	Kommunikationssystem zwischen den Einrichtungen der Polizeien in den Bundesländern	Experte	http://www.materna.de

217.		WINMAGplus	Honeywell Security Group Novar GmbH	Honeywell Security Group Novar GmbH Johannes-Mauthe-Straße 14 72458 Albstadt Deutschland Telefon: +49 (0) 7431 801-0 Telefax: +49 (0) 7431 801-1220 Email: info.security.de@honeywell.com	Deutschland	Gefahren- und Gebäudemanagement mit Alarmierungsfunktionen	Experte	https://www.security.honeywell.de
218.		PA-R-I-Ty	ims INFO MANAGEMENT	ims INFO MANAGEMENT SYSTEMS AG Sandgrubenstrasse 14 CH-8409 Winterthur Telefon: ++41 52 245 01 01 Telefax: ++41 52 245 01 00	Schweiz	Integriertes Kommunikationssystem für Leitstellen	Experte	http://www.ims-info.ch
219.		ixArma	Securaxx AG	Securaxx AG Zeppelinstrasse 4 82178 Puchheim Deutschland Tel: +49 (0) 89 418 560 130 Fax: +49 (0) 89 418 560 139	Deutschland	Alarmierung bei Störungen in technischen Anlagen sowie die vielfältige Alarmierung von Gruppen	Experte	http://www.securaxx.de

220.		VisuLan	WAGNER Group GmbH	WAGNER Group GmbH Schleswigstraße 1-5 30853 Langenhagen Tel: +49 (0)511-97383-0 Fax: +49 (0)511-97383-140 Mail: info@wagner.de Web: www.wagner.eu	Deutschland	Integriertes Gefahrenmanagement	Experte	http://www.wagner.de
			Bayrische Polizei	Bayer. Staatsministerium des Innern Odeonsplatz 3 80539 München				
211.	1.	GSLweb (G rößere S chadens L agen)	Bayrische Polizei	Bayer. Staatsministerium des Innern Odeonsplatz 3 80539 München	Deutschland	Koordinationsaufgaben bei Großschadenslagen	Experte	http://www.polizei.rlp.de/
222.	2.	GAST/EPIC (G emeinsame A uskunfts s telle E mergency p rocedure i nformation center)	Bayrische Polizei und Förderkreis GAST/EPIC	Bayer. Staatsministerium des Innern Odeonsplatz 3 80539 München	Deutschland	Auskunftsstelle für Angehörige von Opfern bei größeren Schadenslagen	Experte	http://www.gast-epic.de/index.html

			LIS GmbH	LIS GmbH Wittekindstraße 18 32361 Preußisch Oldendorf Fon +49(0)5742 - 9302 0 Fax +49(0)5742 - 9302 99 E-Mail: info@lis- gmbh.com				
223.	1.	Leitstellensystem ServicePlus	LIS GmbH	LIS GmbH Wittekindstraße 18 32361 Preußisch Oldendorf Fon +49(0)5742 - 9302 0 Fax +49(0)5742 - 9302 99 E-Mail: info@lis- gmbh.com	Deutsch- land	Leitstellensystem mit Spezialisie- rung auf Großschadenslagen und Unwettereinsätze	Experte	http://www.lis-gmbh.com
224.	2.	GIS Personal Geo- graphic Assis- tent	LIS GmbH	LIS GmbH Wittekindstraße 18 32361 Preußisch Oldendorf Fon +49(0)5742 - 9302 0 Fax +49(0)5742 - 9302 99 E-Mail: info@lis- gmbh.com	Deutsch- land	GIS Modul	Experte	http://www.lis-gmbh.com

225.	3.	StatCON StatusConcentrator	LIS GmbH	LIS GmbH Wittekindstraße 18 32361 Preußisch Oldendorf Fon +49(0)5742 - 9302 0 Fax +49(0)5742 - 9302 99 E-Mail: info@lis- gmbh.com	Deutsch- land	Statuskenntnis der Einsatzmittel und Austausch von Informationen	Amateur	http://www.lis-gmbh.com
226.	4.	ELEIT - Elektronisches Einsatztagebuch/Stabsarbeit	LIS GmbH	LIS GmbH Wittekindstraße 18 32361 Preußisch Oldendorf Fon +49(0)5742 - 9302 0 Fax +49(0)5742 - 9302 99 E-Mail: info@lis- gmbh.com	Deutsch- land	Koordination mehrerer Organisationen im Schadensfall	Amateur	http://www.lis-gmbh.com
227.	5.	OELEIT - örtliche Einsatzleitung	LIS GmbH	LIS GmbH Wittekindstraße 18 32361 Preußisch Oldendorf Fon +49(0)5742 - 9302 0 Fax +49(0)5742 - 9302 99 E-Mail: info@lis- gmbh.com	Deutsch- land	Unterstützung der örtlichen Einsatzleitung bei der Verwaltung der Einsatzmittel und der Dokumentation	Amateur	http://www.lis-gmbh.com

228.	6.	ECS Emergency Command System	LIS GmbH	LIS GmbH Wittekindstraße 18 32361 Preußisch Oldendorf Fon +49(0)5742 - 9302 0 Fax +49(0)5742 - 9302 99 E-Mail: info@lis-gmbh.com	Deutschland	Einsatzsimulation	Amateur	http://www.lis-gmbh.com/
229.	7.	MessageBoard	LIS GmbH	LIS GmbH Wittekindstraße 18 32361 Preußisch Oldendorf Fon +49(0)5742 - 9302 0 Fax +49(0)5742 - 9302 99 E-Mail: info@lis-gmbh.com	Deutschland	Alarmierungsoptimierung	Amateur	http://www.lis-gmbh.com/
			lunasoft	lunasoft.de Michael Müller Neetzer Kirchweg 3 21354 Bleckede michael.mueller@lunasoft.de				

230.	1.	ELS-Professional	lunasoft	lunasoft.de Michael Müller Neetzer Kirchweg 3 21354 Bleckede michael.mueller@lunasoft.de	Deutschland	Einsatzleitsystem	Experte	http://www.els-pro.de/
231.	2.	ELS-Net	lunasoft	lunasoft.de Michael Müller Neetzer Kirchweg 3 21354 Bleckede michel.mueller@lunasoft.de	Deutschland	Leitstellen- und Einsatzmanagement	Amateur	http://www.els-pro.de/
			KUNERT BRAND- SCHUTZDA- TENTECHNIK	KUNERT BRAND- SCHUTZDATEN- TECHNIK Alten- berger-Dom- Straße 250 51467 Bergisch Gladbach Telefon 02202 2518537 kunert@feuerwehrsoftware.de				

232.	1.	MERLIN - Multifunktionales Elektronisches Rettungsdienst- und Leitstellen-Informationssystem	KUNERT BRAND-SCHUTZDATENTECHNIK	KUNERT BRAND-SCHUTZDATENTECHNIK Altenberger-Dom-Straße 250 51467 Bergisch Gladbach Telefon 02202 2518537 kunert@feuerwehrsoftware.de	Deutschland	Rettungsdienst- und Leitstellen-Informationssystem	Experte	http://www.feuerwehrsoftware.de/index.html
233.	2.	FLORIAN II Datenverarbeitungssystem	KUNERT BRAND-SCHUTZDATENTECHNIK	KUNERT BRAND-SCHUTZDATENTECHNIK Altenberger-Dom-Straße 250 51467 Bergisch Gladbach Telefon 02202 2518537 kunert@feuerwehrsoftware.de	Deutschland	Wartungs-, Verwaltungs-, und Abrechnungssysteme	Experte	http://www.feuerwehrsoftware.de/index.html
234.		ILS Simulation - Simulationsprogramm Integrierte Leitstelle	Bernd Kammerbauer und Veronika Kammerbauer	Altmühltaler Biovertrieb GbR Am Gießgraben 23 85111 Adelschlag Telefon: 08424.884526 Fax: 08424.884527 Email: info@ilst-	Deutschland	Simulation einer Leitstelle	Amateur	http://www.ilstsim.de/index.html

				sim.de				
235.		Katwarn	Fraunhofer- Institut für Software- und Systemtechnik	Fraunhofer- Institut für Soft- ware- und Sys- temtechnik Steinplatz 2 10623 Berlin Telefon +49 30 24306-450 Fax +49 30 24306-599	Deutsch- land	Katastrophenwarnung mit Alarmie- rung / Information der Bevölke- rung	Experte	http://www.isst.fraunhofer.de

Tab. 8: Anbieter Krisenmanagement- und Krisenkommunikationssysteme

7.5.3 Fragebogen und Analyseschema Praxistest



Fragebogen Untersuchung Krisenmanagementsysteme

Anwendungspraxis Krisenmanagement-/ Krisenkommunikati- onssysteme

BMBF-Projekt: SiKomm

Im Folgenden geht es um die Beurteilung/Einschätzung von Krisenmanagement- und Krisenkommunikationssystemen. Das Ziel dieses Testes ist es, die unterschiedlichen Funktionen solcher Systeme für das Krisenmanagement besser evaluieren zu können. Hierbei ist vor allem die Einschätzung dieser Funktionen aus Sicht des Nutzers wichtig. Hierbei geht es vor allem um die Frage des Nutzwertes bzw. der Nützlichkeit der Lösungen für den jeweiligen Nutzer bzw. Nutzergruppe.

D.h. es soll überprüft werden, inwiefern die vorgestellten Lösungen durch ihre Inhalte und Funktionen in der Lage sind, die Nutzungsziele zu erreichen.

Um dies zu erreichen haben wir Sie als Experte aus dem Bereich Krisenmanagement/Bevölkerungsschutz eingeladen. Bei dem Test geht es nicht um die Beurteilung ihrer Person, sondern um ihre persönliche Bewertung und Erfahrung aus ihrem Berufsalltag und der Lösungen mit denen Sie arbeiten.

Durch den Aufbau der Fragebogens und des Testverfahrens soll zudem überprüft werden, welche Erwartungen und Anforderungen bei den Lösung speziell erfüllt werden und welche Funktionen eine Lösung anbieten muss und welche optional sind.

Der Fragebogen ist in drei Teile aufgeteilt und nutzt qualitative wie quantitative Untersuchungsverfahren:

- Der erste Teil dient der Erfassung ihrer persönlichen Daten, ihrer Erfahrung und Anforderungen an das Krisenmanagement und die Krisenkommunikation.
- Im zweiten Teil geht es um die anwendungsbezogene Analyse Krisenmanagement und Krisenkommunikationssystemen.. Aus diesem Grund lassen wir Sie eine kurze Zeit explorativ mit dem System umgehen. Im Rahmen dieses analytischen Evaluationsverfahrens geben wir Ihnen vor dem Hintergrund eines erdachten Szenarios Aufgaben, die Sie mit den Systemen lösen sollen. Dieses nennt sich ‚Cognitive Walkthrough‘. Dieses Verfahren wird oft angewendet um mit Experten Nutzerprozesse zu analysieren und zu verbessern. Hierbei interessiert uns ihre Bedienung des Systems vor dem Hintergrund konkret vorgegebenen Handlungsabläufe
- Im dritten Teil – nach dem Test – bitten wir Sie die Systeme/Lösungen aus ihrer Sicht zu evaluieren. Wie schätzen Sie die Praktikabilität eines solchen Systems für ihre Arbeit ein, welche Funktionen haben Ihnen besonders gut gefallen, welche Funktionen wünschen Sie sich, etc. Hierbei geht es also vor allem darum zu klären, welche Funktionen für Sie wichtig sind, welche unwichtig und welche sie sich wünschen bzw. für wünschenswert halten. Zudem wollen wir mit Ihnen über die Chancen und Potentiale solcher Systeme bzw. bestimmter Funktionen sprechen.

Datenschutzerläuterung

Die Ergebnisse der Usability-Studie im Forschungsprojekt ‚Sicherheitskommunikation‘ (SiKomm) der Universität Siegen werden nach den gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes in Deutschland durchgeführt. Die Teilnahme ist freiwillig und kostenfrei. Eine Weitergabe der Daten für kommerzielle Zwecke wird ausgeschlossen.

Alle Daten werden vertraulich behandelt und in anonymisierter Form ausgewertet. Die Ergebnisse der wissenschaftlichen Auswertung werden ausschließlich aggregiert publiziert und erlauben deshalb keinerlei Rückschlüsse auf einzelne Personen.

Sollten persönliche Daten wie E-Mail-Adressen o.ä. erhoben werden, dann werden diese getrennt von den erhobenen Daten gespeichert und ausschließlich zum angegebenen Zweck verwendet.

Einverständniserklärung

Hiermit gestatte ich die Video und Audioaufzeichnung des Interviews, sowie das Screen-Capturing im Rahmen des BMBF-Projektes SiKomm. Des Weiteren stimme ich der Nutzung der Aufzeichnungen für Forschungszwecke und anonymisierte wissenschaftliche Veröffentlichungen in Print und Ton zu.

Ort, Datum

Name

I. Teil der Befragung (Fragebogen)

In diesem Teil des Fragebogens geht es darum ihre persönlichen Daten zu erfassen:

Persönliche Informationen

Ihr Name:

Geburtstag:

Berufsbezeichnung

Anzahl Jahre Berufserfahrung

Dienstgrad

Schulabschluss

Ausbildung

Organisation

Welcher Organisation gehören Sie an:

Feuerwehr

Freiwillige Feuerwehr

THW

Deutsches Rotes Kreuz

Polizei

Politik

Deutsches Rotes Kreuz

Medien

Rolle/Funktion

Welche Rolle/Funktion nehmen Sie bei :

Mitglied des Krisenstabs

Funktion operativ

Mitglied Einsatzkräfte

Funktion strategisch

Funktion operativ & strategisch

Was für Aufgaben gehören zu Ihrer Funktion:

In diesem Teil des Fragebogens geht es darum zu sehen mit welchen Organisationen sie zusammenarbeiten und welche Systeme und Lösungen Sie für Ihre Arbeit benutzen:

Zusammenarbeit mit anderen Organisationen

Mit welchen Organisationen arbeiten Sie zusammen:

Feuerwehr	<input type="checkbox"/>	Freiwillige Feuerwehr	<input type="checkbox"/>
THW	<input type="checkbox"/>	Deutsches Rotes Kreuz	<input type="checkbox"/>
Polizei	<input type="checkbox"/>	Politik	<input type="checkbox"/>
Deutsches Rotes Kreuz	<input type="checkbox"/>	Medien	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>

Beziehung zu anderen Organisationen

Arbeiten Sie oft mit diesen Organisationen zusammen	(5) = sehr oft	(4) = oft	(3) = von Zeit zu Zeit	(2) = fast nie	(1) = nie
Feuerwehr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freiwillige Feuerwehr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

THW	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deutsches Rotes Kreuz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Polizei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Politik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deutsches Rotes Kreuz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Beziehung zu anderen Organisationen

Wie schätzen Sie die Zusammenarbeit mit dieser Organisation ein?	(3) = gut	(2) = ok	(1) = nicht so gut	(0) = keinen Kontakt
Feuerwehr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freiwillige Feuerwehr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
THW	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deutsches Rotes Kreuz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Polizei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Politik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deutsches Rotes Kreuz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Direkter Anschluss zu Informationen/Systemen

Haben Sie Zugriff auf die Systeme bzw. Lösungen anderer Organisationen?		Informationen	Systeme		
Feuerwehr	Ja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>
Freiwillige Feuerwehr	Ja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>
THW	Ja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>
Deutsches Rotes Kreuz	Ja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>
Polizei	Ja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>

Politik	Ja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>
Medien	Ja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>
Deutsches Rotes Kreuz	Ja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>
_____	Ja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>
_____	Ja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>
_____	Ja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>
_____	Ja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>

Wenn Sie bei einer der Fragen oben ja beantwortet haben, würden wir Sie um mehr Informationen dazu bitten

Einschätzung der Lösungen/Systeme externer Organisationen

Wie schätzen Sie die Systeme mit dieser Organisation ein?

(3) = gut (2) = ok (1) = nicht so gut

Feuerwehr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freiwillige Feuerwehr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
THW	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deutsches Rotes Kreuz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Polizei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Politik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deutsches Rotes Kreuz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Falls möglich, können Sie uns die Namen dieser Systeme nennen?

In dem folgenden Bereich geht es um den Einsatz von Kommunikationsmedien und Programmen, sowie Krisenmanagementsystemen in Ihrer Organisation

Medien – und Kommunikationsmittel in Ihrer Organisation

Welche der folgenden Medien- bzw. Kommunikationsmittel werden in Ihrer Organisation eingesetzt und wie oft nutzen Sie diese?

(3) = oft (2) = regelmäßig (1) = fast nie (0)=Gar nicht

COMPUTER:

Desktop Computer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laptop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Netbook	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tablett PC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Telekommunikation

Telefon (Festnetz)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefon (VOIP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefon (Mobil)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	MMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fax	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Smart Phone	SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	MMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	APPS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Funk	Analog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Digital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pager	Analog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Digital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

_____		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wozu benutzen Sie die Medien- & Kommunikationsmittel in Ihrer Organisation

Wozu werden die folgenden Medien- bzw. Kommunikationsmittel in Ihrer Organisation eingesetzt?

Kommunikation Alarmierung Information Koordination Übung

COMPUTER:

Desktop Computer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laptop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Netbook	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tablett PC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Telekommunikation

Telefon (Festnetz)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefon (VOIP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefon (Mobil)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fax	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Smart Phone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APPS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Funk					
Analog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Digital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pager		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Analog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Digital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PDA		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bis jetzt ging es um den allgemeinen Einsatz von Informations- und Kommunikations-mitteln in Ihrer Organisation. In den folgenden Fragen geht es um den expliziten Einsatz von Krisenmanagementlösungen/-systemen bei Einsätzen

Krisenmanagementsysteme in Ihrer Organisation

Welche Art von Lösung-/System wird in Ihrer Organisation für das Krisenmanagement eingesetzt und wenn ja, wie heißt es:

- Kommunikationslösung
- Alarmierungslösung
- Informationslösung
- Koordinationslösung
- Simulationslösung
- Übungslösung
- Leitstelle

Einsatzbereiche dieser Lösungen

In welchen Einsatzbereichen werden diese Lösungen eingesetzt:

	Intern		Extern	
Krisenstab	<input type="checkbox"/>		Krisenstab	<input type="checkbox"/>
Einsatzleitung	<input type="checkbox"/>		Einsatzleitung	<input type="checkbox"/>
Verwaltung	<input type="checkbox"/>		Verwaltung	<input type="checkbox"/>
Einsatzplanung	<input type="checkbox"/>		Einsatzplanung	<input type="checkbox"/>

Andere Programme oder Lösungen im Krisenmanagement

Gibt es neben den Lösungen und Systemen auch noch andere Programme bzw. Lösungen, die Sie im Rahmen ihrer Tätigkeit im Krisenmanagement auch benutzen? Wenn ja, welche sind das? (z.B. Office-Lösungen wie Word, Outlook, Google, etc.)

Einsatzdokumentation

Personalplanung

Kommunikation

Materialverwaltung/Wartung/Instandhaltung

Abrechnung

Lage-/Situationserfassung

Alarmierung

Informationsvermittlung

Berichterstattung/Meldewesen

Lagedarstellung

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Wie schätzen Sie die folgenden Funktionen bzgl. ihrer Wichtigkeit für das Krisenmanagement ein?

(Beim Ranking in der hinteren Reihe brauchen Sie pro System nur die aus Ihrer

Sicht 10 wichtigsten Funktionen durch Ankreuzen hervorheben!)

	Nicht wichtig	neutral	wichtig	Kann ich nicht ein- schätzen	Ranken Sie bitte
Krisenmanagementsysteme:					
36. Einsatzkoordination	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Kommunikation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telekommunikation (Audio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telekommunikation (Video)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Materialverwaltung/-disposition	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Personal-/Einsatzverwaltung/- disposition	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Situations-/Lageerfassung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- schriftlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Bild	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Drohnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Sattelite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. Datenbanken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. Wissensmanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. Alarmierungsfunktion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Personalplanung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Verwaltungsfunktion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. Simulationsfähigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. Abrechnungsfunktion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. Presse & Öffentlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. Videokommunikation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. Audiokommunikation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. Erinnerungsfunktion/Wiedervorlage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. Geographisches Informationssystem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. Integration von GPS-Signalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. Navigation/	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55. Routenoptimierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56. Revisionssichere Meldungs- /Handlungsspeicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57. Handlungsvorschläge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58. Szenariofähigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59. Elektronische Checklisten /Krisenhandbücher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60. Koppelung an Leitstelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61. Recherche-/Suchfunktion vergangener Einsätze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

62. Statistik-/Analysefunktion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63. Kollaboratives Arbeiten an gleichen Dokumenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64. Telepräsenz (z.B. Helmkamera)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65. Ad-Hoc Einbindung externer Kräfte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
66. Ad-Hoc Anbindung externer Daten/Systeme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67. Rollenfunktion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68. Stabsfunktionen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
69. Übungsfunktion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
70. Simulationsfunktion (z.B. Hochwasser, Windrichtung, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Beim Ranking in der hinteren Reihe brauchen Sie pro System nur die aus Ihrer Sicht 10 wichtigsten Funktionen durch Ankreuzen hervorheben!)

	Nicht wichtig	neutral	wichtig	Kann ich nicht einschätzen	Ranken Sie bitte
Krisenkommunikationssysteme:					
20. Robustheit/Zuverlässigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- durch eigene Kommunikationskanäle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- durch Systemredundanzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Redundanz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- redundante Kommunikationskanäle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- redundante Kommunikationssysteme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Alarmierungsfunktion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Ein-Weg-Kommunikation (Sprache)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Zwei-Wege-Kommunikation (Sprache)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Ein-Weg-Kommunikation (Text)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Zwei-Wege-Kommunikation (Text)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Konferenzfunktion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Videokommunikation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Abhörschutz der Kommunikation/ Verschlüsselung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Revisionsichere Meldungsspeicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Lautsprecher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Öffentlichkeitsschnittstelle (Medien)/ Pressemodul	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Verschlüsselung/Abhörsicherheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Sprachaufzeichnung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Wiedergabefunktion von Nachrichten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

36. SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Instant Messenger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Apps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apps					

(Beim Ranking in der hinteren Reihe brauchen Sie pro System nur die aus Ihrer Sicht 10 wichtigsten Funktionen durch Ankreuzen hervorheben!)

	Nicht wichtig	neutral	wichtig	Kann ich nicht ein- schätzen	Ranken Sie bitte
Kriseninformationssysteme:					
1. Personendatenbanken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Materialdatenbank	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Personalverwaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Situations-/Lageerfassung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Geographisches Inf-System	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Vorschriften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Krisenhandbücher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Wartungs-/Instandhaltungsdatenbank	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Grafikdarstellung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Tabellenfunktionen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Statistikfunktionen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Protokollfunktion/ Gerichtsfeste Dokumentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Listendruck	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Suchfunktion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Filterfunktion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Editierfunktion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Daten Exportfunktion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Daten Importfunktion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Konvertierungsfunktion (z.B. für Dateiformate)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Automatische Erfassung von Daten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Statische Datendarstellung (Bild/Grafik)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Dynamische Datendarstellung (Video/Animation)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Auswertungsfunktion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Formularwesen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Alarmpläne (Text/Grafik)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Geographisches Informationssystem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Situations-/Lageerfassung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- schriftlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Bild	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Drohnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Video	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Sattelite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Beim Ranking in der hinteren Reihe brauchen Sie pro System nur die aus Ihrer Sicht 10 wichtigsten Funktionen durch Ankreuzen hervorheben!)

	Nicht wichtig	neutral	wichtig	Kann ich nicht ein- schätzen	Ranken Sie bitte
Alarmierungssysteme:					
18. Einsatz Alarmierung via					
- SMS (Text)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Pager (Text)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Anruf/Sprachnachricht (Voice)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Fax (Text)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Funk (Sprache)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Lautsprecher (Sprache)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- App (Bild, Text, Ton)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- MMS (Bild, Text, Ton)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- PC/Laptop (Desktopalarm)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Sirenen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- optische Signalgeber	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Bevölkerungsalarmierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Sirene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Lautsprecher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Radio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- TV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- App/Instant Messanging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Gebietsalarmierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Redundante Auslösungsmöglichkeit/ Redundanzaktivierung (z.B. Web, SMS, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Priorisierung der Alarmierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Quittierungsfunktion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Rückantwortkanal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Bestätigung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ankunftszeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Text-To-Speech Funktion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Szenario-Alarmierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Automatische Nachwahl nicht erreich- ter Einsatzkräfte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Statistische Auswertung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Statusanzeige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Definierbare Alarmierungswege	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Arbeitsplatzunabhängige Auslösung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Vorhandensein redundanter Alarmwe- ge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Heterogener Betrieb (analog, digital, Voip, Satellit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Lokalisierungsfunktion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Gerichtsfeste Dokumentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vor dem Hintergrund ihrer Antworten: Welche Rolle spielt für Sie die Krisenkommunikation?

Wie schätzen Sie den Einsatz von technischen Lösungen für das Krisenmanagement bzw. Ihre Arbeit ein? Welche Rollen spielen sie dabei in a) Leitstellen, b) Krisenstäben, c) bei der Krisenkommunikation und d) am Einsatzort

a) Leitstellen

b) Krisenstäben

c) Einsatzort

d)

Teil II: Praktischer Test (teilnehmende Beobachtung)

In diesem Teil der Befragung zeigen wir Ihnen konkrete Lösungen aus dem Bereich des Krisenmanagements und der Krisenkommunikation. Hierbei geht es darum, wie Sie mit den jeweiligen Systemen umgehen und wie Sie die Funktionalitäten vor dem Hintergrund Ihrer Erfahrungen einschätzen. Die Arbeit an den Computern und mit den verschiedenen Lösungen wird von uns durch Video und ein Screen-Capturing-Verfahren aufgezeichnet.

Wir geben Ihnen pro System zirka 15 Minuten um sich mit den jeweiligen Systemen vertraut zu machen und stellen Ihnen dann einige Aufgaben im Rahmen dieses Fragebogens. Bitte beantworten Sie diese. Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne jederzeit zur Verfügung.

Um die Voraussetzungen für die Einberufung des Krisenstabes und somit dem Einsatz der Krisenmanagementlösungen zu erfüllen, wurde von einer großflächigen Schadenslage ausgegangen, die mehrere Gemeinden bzw. Kommunen betrifft und nicht mehr durch die regulären des Kreises Siegen-Wittgenstein zu beheben ist.

Beschreibung des Szenarios:

Es ist Herbst in Deutschland. Europa wird durch eine Extremwetterlage bedroht. Der Deutsche Wetterdienst hat aus diesem Grund für den gesamten Kreis Siegen-Wittgenstein und seine Gemeinden eine Extrem- bzw. Unwetterwarnung ausgegeben. Laut Wetterbericht werden orkanartige Böen von bis zu 175 km/h in den Höhenlagen und Niederschläge von über 25 l/m² pro Stunde erwartet. Aufgrund der Erfahrungen von Kyrill wird mit schwersten Sturmschäden wie Windbruch, abgedeckten Dächern und weiteren Schäden gerechnet. Erste Berichte aus Frankreich und Belgien sprechen von massiven Waldschäden, umgeworfenen Lastwagen, Notbetrieb beim Bahn- und Fernverkehr und großflächigen Stromausfällen durch umgeknickte Bäume auf Stromleitungen. Es wird von großflächigen Stromausfällen in der Folge berichtet. Aufgrund der Unwetterwarnung und der zu erwartenden Schadenslagen hat sich der zuständige Stab des Kreises Siegen-Wittgenstein zusammengetroffen und warte nun auf den Beginn des Einsatzes.

Im Folgenden wollen wir mit Ihnen vor dem Hintergrund des zuvor beschriebenen Szenarios ihnen einige Systeme bzw. Lösungen zum Krisenmanagement vorstellen.

ANALYSE WEB-Lösung **Krisenstabs-Führungssystem: Ruatti 4c**

(Bei der Analyse dieses Systems sollen zum einen Fragen bzgl. Evaluierung von Weblösung beantwortet werden. Sind diese ähnlich leistungsstark wie Software- oder Hardwarelösungen und welche Funktionen bieten hierbei einen besonderen Vorteil?. Bei dem System handelt es sich um eine Krisenstabssoftware die neben über Informations-, Kommunikations- und Koordinierungsfunktionen verfügt)

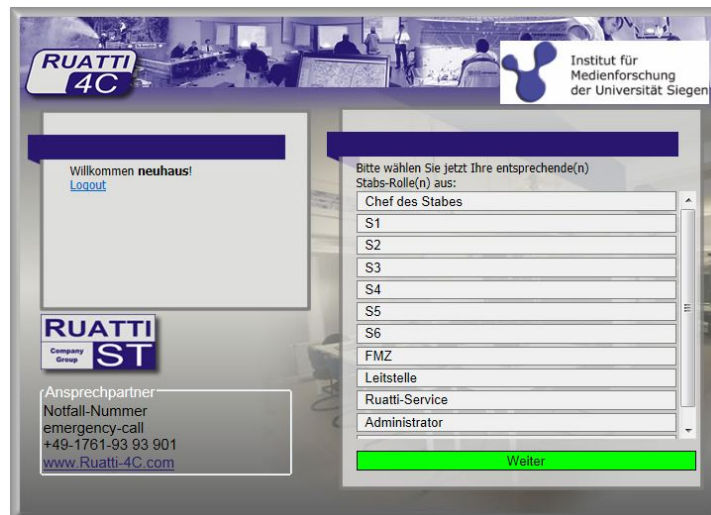
- 1) Bitte melden Sie sich im System Ruatti St an in dem Sie den Browser Firefox öffnen. Die Startseite sollte Ihnen die Login-Seite von Ruatti ST präsentieren. Wenn nicht klicken Sie auf folgenden Link:
<http://ruatti.selfip.net/UNI-Siegen/>



Bitte melden Sie sich mit folgenden Benutzernamen an:

- S2/3 Einsatz:
 - Benutzername: IFMEinsatz
 - Passwort: Einsatz1IFM
- S1/S4 Einsatzunterstützung:
 - Benutzername: IFMEinsatzunterstützung
 - Passwort: Einsatz2IFM
- S5/S6 Führungsunterstützung:
 - Benutzername: FührungsU
 - Passwort: Einsatz3IFM

und wählen Sie entsprechend Ihrer Funktion ihre Stabsrolle aus:



Bitte melde Sie sich hier mit folgender Rolle an:

- S2/3
- S1/S4
- S5/S6

Wir geben Ihnen jetzt 15 Min um sich mit dem System vertraut zu machen.

Bitte tragen Sie in dieser Zeit ein, welche Funktionen Sie entdeckt haben!

Funktionsumfang des Systems

Über welche Funktionen verfügt die Lösung?

Einsatzdokumentation

- Einsatzzeiten
- Pausen
- Protokollierung
- Such-/Filterfunktion

Personal

- Funktion
- Adresse
- Ausbildung

Kommunikation im System

- Email
- Instant Messenger

Überwachung

- Kamera
- Sensor
- GPS

Simulation

- Prognose
- Eskalationsalarmierung

Kommunikation

- Kommunikation robust
- Kommunikation redundant

- SMS	<input type="checkbox"/>	- Kommunikation intern	<input type="checkbox"/>
- Anruf	<input type="checkbox"/>	- Kommunikation extern	<input type="checkbox"/>
		- Kommunikation barrierefrei	<input type="checkbox"/>
Materialverwaltung	<input type="checkbox"/>	Datenbanken	<input type="checkbox"/>
- Abnutzung	<input type="checkbox"/>	- Personen	<input type="checkbox"/>
- Wartungsintervall	<input type="checkbox"/>	- Fahrzeuge	<input type="checkbox"/>
- TÜV	<input type="checkbox"/>	- Gebäude/Objekte	<input type="checkbox"/>
- Abschreibung	<input type="checkbox"/>	- Material	<input type="checkbox"/>
		- Gefahrgut	<input type="checkbox"/>
Datenbankorganisation	<input type="checkbox"/>	- Gesetze/Verordnungen	<input type="checkbox"/>
- Dubletten finden	<input type="checkbox"/>	- Handbücher	<input type="checkbox"/>
- Suchfunktion	<input type="checkbox"/>	- Szenarien	<input type="checkbox"/>
- Datenübernahme aus anderen Systemen mgl	<input type="checkbox"/>		
Abrechnung	<input type="checkbox"/>	Personalverwaltung	<input type="checkbox"/>
- Kostenkalkulation	<input type="checkbox"/>	- Rolle	<input type="checkbox"/>
- Abnutzung	<input type="checkbox"/>	- Lehrgänge	<input type="checkbox"/>
- Verbrauch	<input type="checkbox"/>	- Spezialisierung	<input type="checkbox"/>
Ressourcendisposition	<input type="checkbox"/>	Situationserfassung	<input type="checkbox"/>
- Personal	<input type="checkbox"/>	- Geogr. Info-System	<input type="checkbox"/>
- Material	<input type="checkbox"/>	- Berichtswesen	<input type="checkbox"/>
- Fahrzeuge	<input type="checkbox"/>	- Bilder	<input type="checkbox"/>
- Material	<input type="checkbox"/>	- Video	<input type="checkbox"/>
- Einsatzmittel	<input type="checkbox"/>	- Satellit	<input type="checkbox"/>
- Wartung & Instandhaltung	<input type="checkbox"/>		
Alarmierung über:	<input type="checkbox"/>	Alarmierungsfunktionen:	<input type="checkbox"/>
- Email	<input type="checkbox"/>	- Quittierungsfunktion	<input type="checkbox"/>
- Telefon	<input type="checkbox"/>	- Eskalationsfunktion	<input type="checkbox"/>
- Fax	<input type="checkbox"/>	- Zeitüberwachung	<input type="checkbox"/>
- SMS	<input type="checkbox"/>	- Prioritätensteuerung	<input type="checkbox"/>
- Pager	<input type="checkbox"/>	- Handlungs-/Einsatzhinweise	<input type="checkbox"/>
- Funk	<input type="checkbox"/>		
Auswertung	<input type="checkbox"/>	Sprachaufzeichnung	<input type="checkbox"/>

- Historie
- Statistikfunktion
- Recherchefunktion
- autom. Berichtserstellung
- Abspielfunktion
- Suchfunktion

Berichterstattung

- 4-Fachdruck
- Öffentlichkeitsmodul
- Gerichtsfest

Geographisches Informationssysteme

- Echtzeitdarstellung
- Straßen-/Hausnummern Erfassung
- Anfahrtsplanung
- GPS-Daten
- Objektzuordnung (z.B. Krankenhaus)
- Navigation
- Gebäude
- Personen
- Fahrzeuge

- 2) Bitte zeigen Sie uns:
- a) die Personalverwaltung
 - b) die Materialverwaltung
 - c) das Geographische Informationssystem
 - d) Einsatzplanung
 - e) Einsatzmittelseite

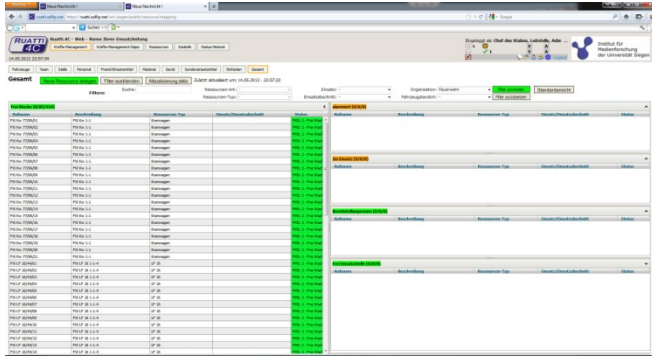
in dem Sie mit der Maus die unterschiedlichen Module aufrufen!

- 3) Im Schadenskonto gibt es verschiedene Einsätze. Die Leitstelle weist sie auf einen Einsatz mit einem Brand in der Uni hin. Bitte zeigen Sie uns diesen Einsatz, in dem Sie ihn aufrufen!

Nr.	Einsatz	Ort	Taktische Zeit	Titel / Info	Organisation	Zu erledigen bis Erledigt um
36-8	Einsatz	Sieger Str. 236A, 729 Höhe Edmannshausen	14.05.2012 17:50	Keller überschwemmt - Pumpe benötigt	FW/THW	14.05.2012 22:00
36-7	Einsatz	Marburgerstr. 18, 57072 Siegen	14.05.2012 05:18	Brand in der Marburgerstr. 18 (vermutlich Blitzschlag) - Evaluation der umliegenden Häuser	FW	14.05.2012 21:35 14.05.2012 22:00
36-4	Einsatz	362 zw. Drei-Teufelbach und Neigeln	14.05.2012 12:10	Ungewöhnlicher Strommast auf der B 62 zwischen Neigeln und Drei-Teufelbach gefährdet Verkehr. RWE ist verständigt. FW muss Absicherung machen und zusammen mit THW und Polizei Strommast von der Fahrbahn entfernen	FW, THW, Polizei	14.05.2012 23:33 14.05.2012 23:59
36-5	Einsatz	Wald Bornbach	14.05.2012 08:25	Gasleak in Wald Richtung Büschbach gesehen. Ross Baume aus und schnell Richtung Drei-Teufelbach zu fahren. FW muss zusammen mit THW evaluieren. Warnung der Bevölkerung: Sie soll in den Häusern bleiben	Bundeswehr, Polizei, THW, FW	15.05.2012 01:00 14.05.2012 02:30
36-4	Einsatz	Herrngartenstr., Siegen	14.05.2012 09:25	Flutwelle geht durch die Sieg. Evakuierung entlang des Baubereiches Siegen zu neuen Ufern	THW/Polizei/FW	14.05.2012 21:00
36-3	Einsatz	Frankfurterstr., 57074 Siegen	14.05.2012 22:23	Abruch eines Teils des Linderberg Friedhofes. Anzeichen sind sogar Leichen aufgeschwimmt worden. Pumpen sind angehängt	THW / FW	14.05.2012 22:50 14.05.2012 22:23
36-2	Einsatz	854 Höhe Abfahrt Siegen	14.05.2012 22:21	Baum auf der Fahrbahn der HTS auf Höhe Abfahrt Siegen-Gessend in Richtung Siegen	THW	14.05.2012 22:21
36-1	Einsatz		14.05.2012 00:00	Brand an Studentenwohnheim Guckaufbrasse (vermutlich Blitzschlag)	FW/THW Siegen	15.05.2012 00:00

- 4) Bitte suchen Sie den Einsatz der das Einsatzstrichwort Strommast beinhaltet. Bitte zeigen Sie uns diesen mit der Maus. .

5) Gehen Sie nun ins Kräfte Management.



Bitte überprüfen Sie, wie viele Ressourcen es für den Bereich Feuerwehr gibt.

ANTWORT: Filter auf Feuerwehr setzen (Antwort 83).

- 6) Bitte zeigen Sie mit dem Mauszeiger auf die Nummer der im Einsatz befindlichen Gesamtkräfte der Feuerwehr die alarmiert wurden oder sich im Einsatz befinden.
- 7) Bitte gehen Sie in das Schadensmodul und machen Sie sich mit den Einsätzen vertraut, die dort für den heutigen Tag stehen. Einer Ihrer Kollegen hat etwas von ‚Godzilla‘ gesagt. Bitte suchen Sie diesen Einsatz und rufen Sie ihn auf.

Jetzt üben Sie zusammen mit Ihren Kollegen im Stab:

- 8) Im Rahmen einer großen Musikveranstaltung kam es durch die Extremwetterlage im Leimbachstadion zu einer Panik. Die genaue Anzahl der Verletzten und die Gründe für die Panik sind unbekannt zum jetzigen Zeitpunkt.

S2/3:

Bitte informieren Sie ihre Kollegen im Stab (S1/4 & S 5/6) von dem Ereignis. Nach telefonischer Auskunft ihrer Kollegen sollen mindestens 30-40 Menschen verletzt sein. Es wird vermutet, dass es durch einen Blitzeinschlag zu einem Brand kam, bei dem in der darauf folgenden Panik mehrere Menschen verletzt wurden. Es ist zu vermuten, dass neben Verbrennungen auch mehrere Opfer über Knochenbrüche, etc. verfügen.

Bitte informieren Sie ihre Kollegen S1/4 & S 5/6, die Leitstelle und den Chef des Stabes im Kommunikationsmodul über diesen Vorfall, in dem Sie diesen eine Nachricht mit den Informationen schicken. Während der Chef des Stabes und die Leitstelle nur informiert werden müssen, geben Sie ihren Kollegen von S1/4 bzw. S 5/6 in dieser Nachricht folgende Aufgaben:

- S5/6: Erstellung einer kurzen Pressenachricht, die Sie danach noch freigeben wollen
- S1/4: Zur Unterstützung der Pressenachricht und auch Ihnen soll S1/4 S6/6 eine Nachricht schicken, wie viele Kräfte insgesamt im Einsatz sind und wie viele von der Feuerwehr sich in Einsätzen befindet.

Geben Sie ihnen dafür 5 Min Zeit, diese zu erledigen!

Die Kollegen sollen daraufhin ihre Aufgaben als „in Arbeit“ bestätigen und diese erledigen. Danach müssen die Einsätze von deren Seite als ‚erledigt‘ gekennzeichnet werden. Dies ist wichtig, weil beim letzten Male dies oft vergessen wurde! D

S1/4:

Sie werden von ihrem Kollegen S2/3 über einen neuen Einsatz informiert. Bitte folgendes Sie seinen Anweisungen. Schicken Sie dann ihre Arbeit an ihn zurück mit der Bitte um Freigabe

S5/6:

Sie werden von ihrem Kollegen S2/3 über einen neuen Einsatz informiert. Bitte folgendes Sie seinen Anweisungen. Schicken Sie dann ihre Arbeit an ihn zurück mit der Bitte um Freigabe

9) *Freies Üben (HIER MÜSSEN WIR AUF DIE ZEIT ACHTEN!!!)*

S2/3

Sie haben nun 15 Min um weitere typische Aufträge/Informationen im Rahmen ihrer Krisenstabsfunktionen an ihre Kollegen im Stab weiterzuleiten. Bitte benutzen Sie dabei mind. 1x einen Einsatzbefehl, einen Lagebefehl und eine Alarmierung und richten Sie diese an S5/6 bzw. S1/4. Informieren Sie auch die Leitstelle und den Chef des Stabes. Geben Sie für die jeweiligen Aufträge nur 5 Min Bearbeitungszeit.

S4/5 Sie bekommen bzgl. neuen Einsatzes neue Befehle bzw. Informationen. Bitte führen Sie diese aus und bestätigen Sie diese immer dem Stabskollegen, sowie dem Chef des Stabes und der Leitstelle

S1/4 Sie bekommen bzgl. neuen Einsatzes neue Befehle bzw. Informationen. Bitte führen Sie diese aus und bestätigen Sie diese immer dem Stabskollegen, sowie dem Chef des Stabes und der Leitstelle. Bitte beachten Sie immer das Sie ihre Arbeit als „in Bearbeitung“ und danach „erledigt“ gekennzeichnet haben.

10) *Ende der Freien Übung:*

S2/3: Wie viele der Aufträge wurde erledigt? Bitte zeigen Sie uns mit dem Mauszeiger woran Sie dieses erkennen können

S 4/5: Erstellen Sie eine letzte Übersicht der im Einsatz befindlichen Personen, Fahrzeuge und Materialien der Feuerwehr.

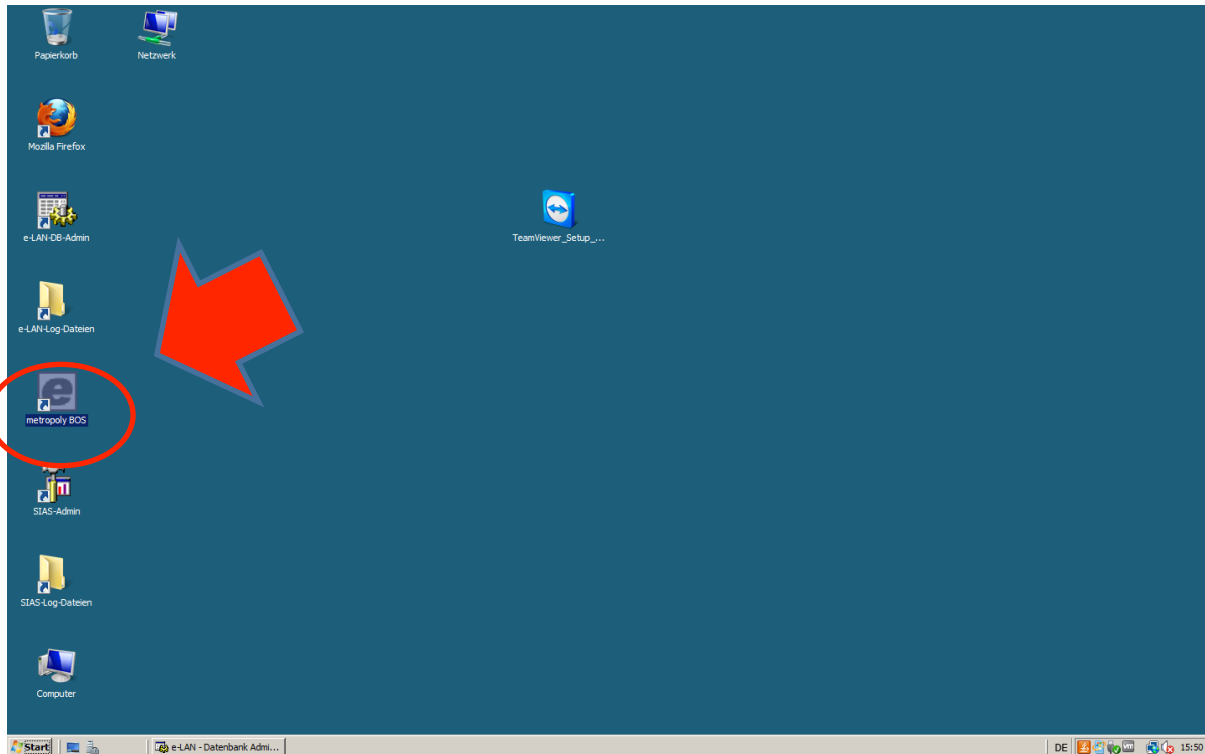
S 5/6: Bitte gucken Sie nach den Informationen, die Sie für eine Pressemitteilung nutzen können. Ordnen Sie die Informationen zum Einsatz im Pressemodul, wenn möglich!

Analyse Software / GIS

Krisenstabs-Führungssystem/Lageführung:: Metropoly BOS

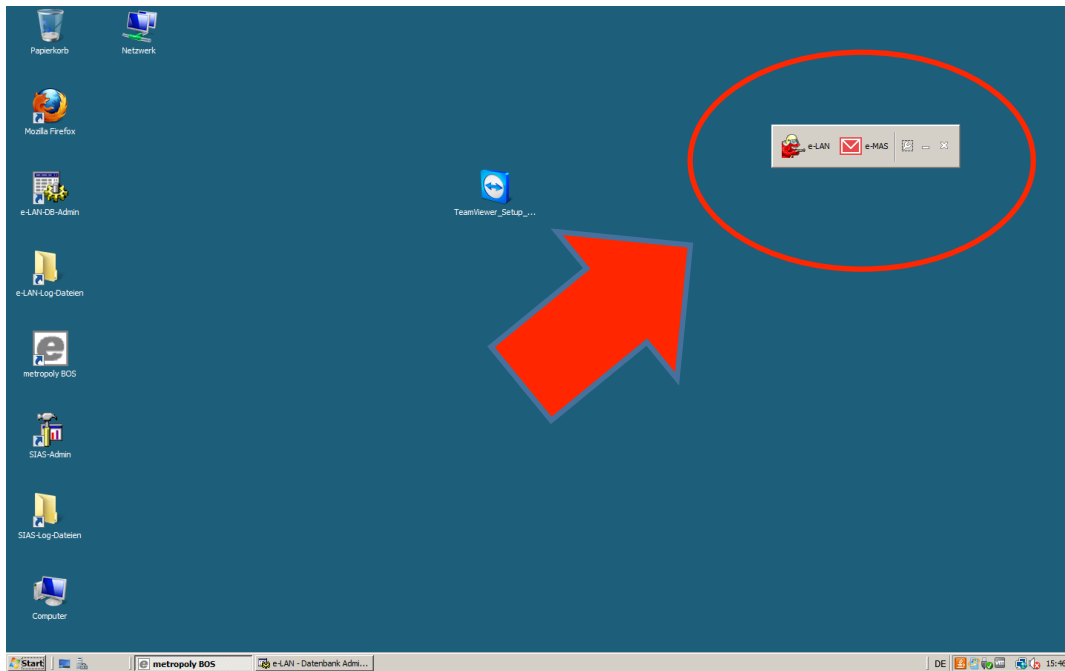
Bei Metropoly BOS soll vor allem eine Software analysiert werden, die auf ein GIS System aufbaut und der Lageführung dient. Normalerweise wird das System Metropoly an Leitstellen angeschlossen, so dass bestimmte Informationen automatisch zur Verfügung stehen.

- 1) Bitte melden Sie sich im System Metropoly BOS an in dem Sie dem Sie auf dem Desktop das Icon Metropoly BOS doppelklicken



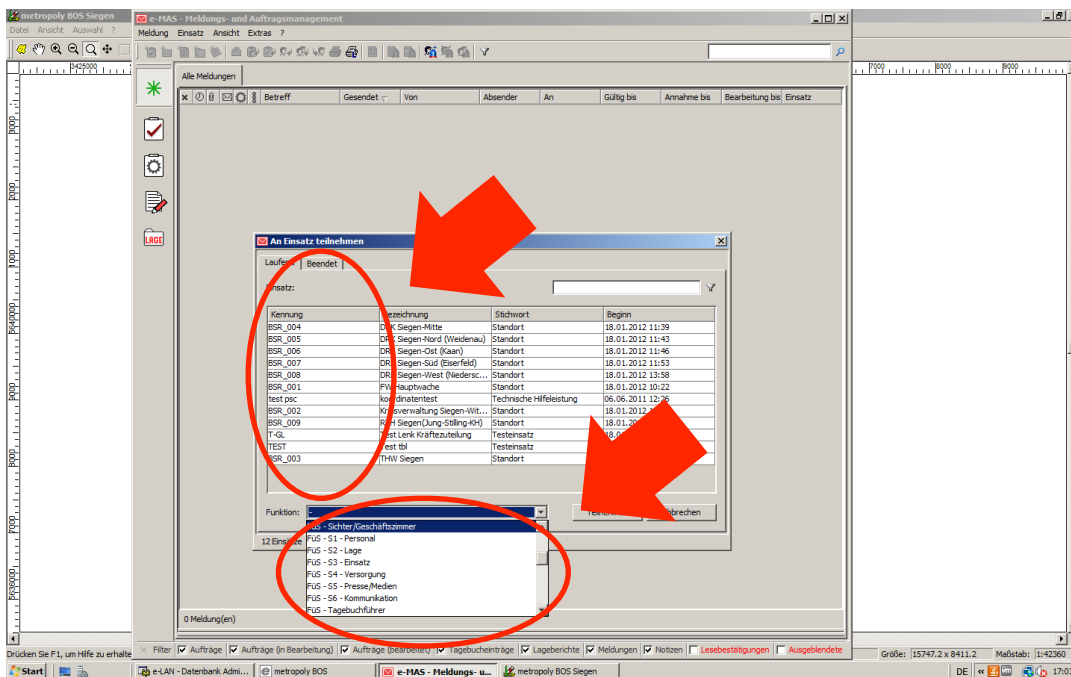
- 2) Bitte melden Sie sich mit folgenden Benutzernamen an:

- S2/3 Einsatz:
 - Benutzername: S1
 - Passwort: S1
- S1/S4 Einsatzunterstützung:
 - Benutzername: S2
 - Passwort: S2
- S5/S6 Führungsunterstützung:
 - Benutzername: S5
 - Passwort: S5



Es erscheint nun ein Startleiste mit dem ‚E-lan‘ und ‚e-mas‘. Bitte starten Sie beide Programme!

Bitte melden sich entsprechend ihrer Funktion und Lage bzw. Kennung beim Einsatz an.



- S2/3
- S1/S4
- S5/S6

Wir geben Ihnen jetzt 15 Min um sich mit dem System vertraut zu machen.

Bitte tragen Sie in dieser Zeit ein, welche Funktionen Sie entdeckt haben!

Funktionsumfang des Systems

Über welche Funktionen verfügt die Lösung?

Einsatzdokumentation

- Einsatzzeiten
- Pausen
- Protokollierung
- Such-/Filterfunktion

Personal

- Funktion
- Adresse
- Ausbildung

Kommunikation im System

- Email
- Instant Messenger
- SMS
- Anruf

Materialverwaltung

- Abnutzung
- Wartungsintervall
- TÜV
- Abschreibung

Datenbankorganisation

- Dubletten finden
- Suchfunktion
- Datenübernahme aus anderen Systemen mgl

Überwachung

- Kamera
- Sensor
- GPS

Simulation

- Prognose
- Eskalationsalarmierung

Kommunikation

- Kommunikation robust
- Kommunikation redundant
- Kommunikation intern
- Kommunikation extern
- Kommunikation barrierefrei

Datenbanken

- Personen
- Fahrzeuge
- Gebäude/Objekte
- Material
- Gefahrgut
- Gesetze/Verordnungen
- Handbücher
- Szenarien

Abrechnung

- Kostenkalkulation
- Abnutzung
- Verbrauch

Ressourcendisposition

- Personal
- Material
- Fahrzeuge
- Material
- Einsatzmittel
- Wartung & Instandhaltung

Alarmierung über:

- Email
- Telefon
- Fax
- SMS
- Pager
- Funk

Auswertung

- Historie
- Statistikfunktion
- Recherchefunktion
- autom. Berichtserstellung

Berichterstattung

- 4-Fachdruck
- Öffentlichkeitsmodul
- Gerichtsfest

Personalverwaltung

- Rolle
- Lehrgänge
- Spezialisierung

Situationserfassung

- Geogr. Info-System
- Berichtswesen
- Bilder
- Video
- Satellit

Alarmierungsfunktionen:

- Quittierungsfunktion
- Eskalationsfunktion
- Zeitüberwachung
- Prioritätensteuerung
- Handlungs-/Einsatzhinweise

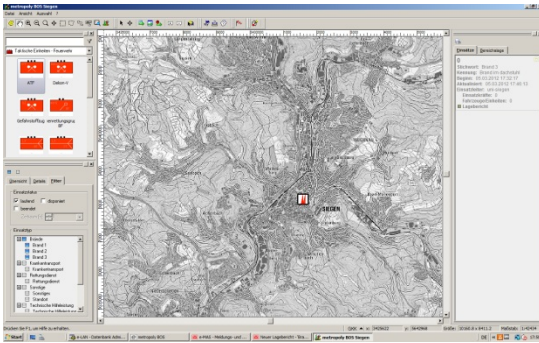
Sprachaufzeichnung

- Abspielfunktion
- Suchfunktion

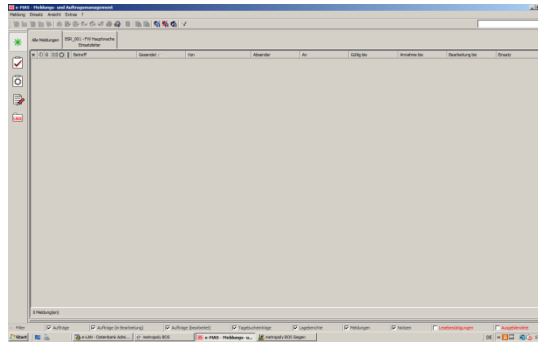
Geographisches Informationssysteme

- Echtzeitdarstellung
- Straßen-/Hausnummern Erfassung
- Anfahrtsplanung
- GPS-Daten
- Objektzuordnung (z.B. Krankenhaus)
- Navigation
- Gebäude
- Personen
- Fahrzeuge

- 1) Identifizieren Sie nun die Lagekarte und das Meldesystem indem Sie mit der Maus das jeweilige Fenster aufrufen.



Lagekarte



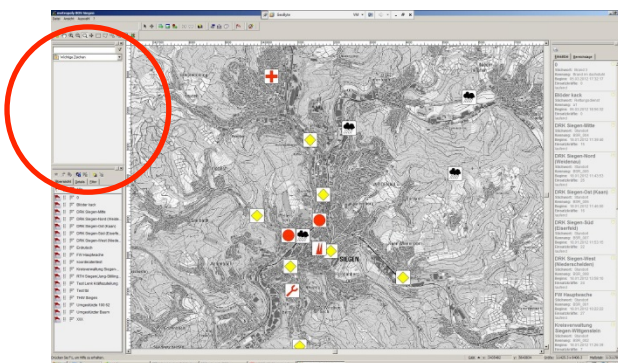
Meldewesen

(wird gelöscht)

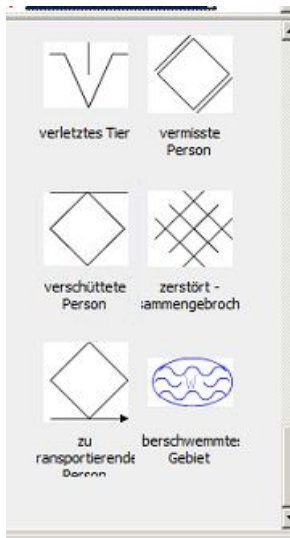
- 2) Bitte rufen Sie nun die Lagekarte auf. Bitte zeigen Sie uns folgende Module in dem Sie mit der Maus darauf für ein paar Sekunden zeigen:

- Symbolleiste (oben)
- Werkzeuge (oben links)
- Einsatzübersicht (unten links)
- Kartenfenster (Mitte)
- Legende (rechts)

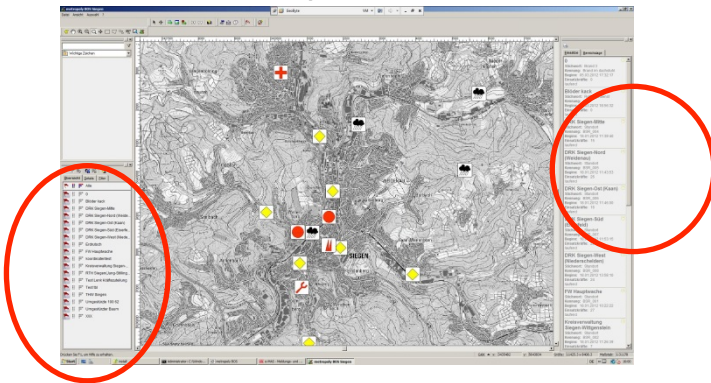
Wir befinden uns nun im Einsatz. Wie Sie der Lagekarte entnehmen können, sind schon einige Einsätze angelegt



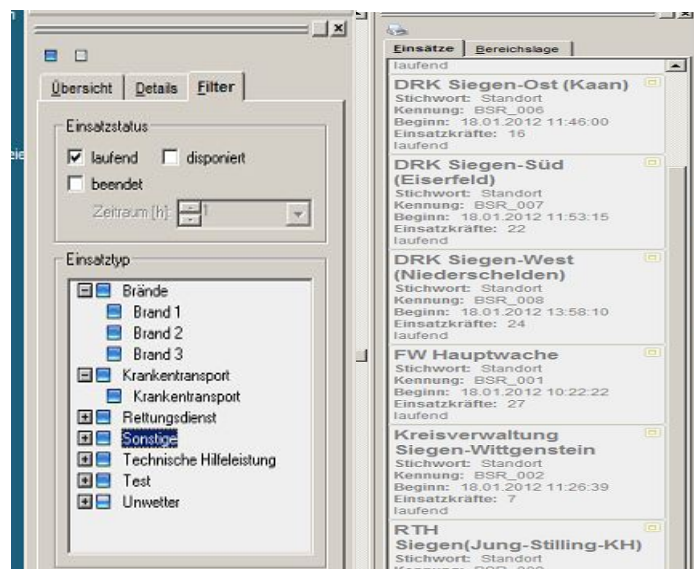
- 3) Oben links befindet sich das Fenster „Werkzeug“ mit den taktischen Zeichen (entsprechend der DV 102) für den Einsatz. Bitte suchen Sie hier das ELW und das ELW-2.
- 4) Bitte suchen Sie das Gefahrenzeichen für die Schadensdarstellung „zerstört-zusammengebrochen“



5) Direkt darunter befindet sich die Einsatzübersicht. Welche Einsatzgruppen können sie hier finden (Antwort: Einsatzorte, -Einsatzmittel)?



6) Hier sind verschiedenen Einsätze hinterlegt. Bitte gehen sie auf den Reiter Filter und schauen Sie nach den verschiedenen Filtermöglichkeiten. Aktivieren Sie nun den Filter so, dass nur Sturmereignisse angezeigt werden. Welche Einsätze werden dazu in der Einsatzübersicht angezeigt? Können Sie erkennen, welche Einsätze aktiv sind? Bitte zeigen Sie mit der Maus auf die aktiven Einsätze und klicken Sie diese an!



Jetzt üben Sie zusammen mit Ihren Kollegen im Stab:

- 7) *Im Rahmen einer großen Musikveranstaltung kam es durch die Extremwetterlage im Leimbachstadion zu einer Panik. Die genaue Anzahl der Verletzten und die Gründe für die Panik sind unbekannt zum jetzigen Zeitpunkt.*

S2/3:

Bitte informieren Sie ihre Kollegen im Stab (S1/4 & S 5/6) von dem Ereignis. Nach telefonischer Auskunft ihrer Kollegen sollen mindestens 30-40 Menschen verletzt sein. Es wird vermutet, dass es durch einen Blitzeinschlag zu einem Brand kam, bei dem in der darauf folgenden Panik mehrere Menschen verletzt wurden. Es ist zu vermuten, dass neben Verbrennungen auch mehrere Opfer über Knochenbrüche, etc. verfügen.

Bitte informieren Sie ihre Kollegen S1/4 & S 5/6, die Leitstelle und den Chef des Stabes im E-Mas über diesen Vorfall, in dem Sie diesen einen Lagebericht mit den Informationen schicken. Während der Chef des Stabes und die Leitstelle nur informiert werden müssen, geben Sie ihren Kollegen von S1/4 bzw. S 5/6 in dieser Nachricht folgende Aufgaben:

- S5/6: Erstellung einer kurzen Pressenachricht, die Sie danach noch freigeben wollen*
- S1/4: Zur Unterstützung der Pressenachricht und auch Ihnen soll S1/4 S6/6 eine Nachricht schicken, wie viele Kräfte insgesamt im Einsatz sind.*

Geben Sie ihnen dafür 5 Min Zeit, diese zu erledigen!

Die Kollegen sollen daraufhin ihre Aufgaben bestätigen und diese erledigen.

S1/4:

Sie werden von ihrem Kollegen S2/3 über einen neuen Einsatz informiert. Bitte folgend Sie seinen Anweisungen. Schicken Sie dann ihre Arbeit an ihn zurück mit der Bitte um Freigabe

S5/6:

Sie werden von ihrem Kollegen S2/3 über einen neuen Einsatz informiert. Bitte folgend Sie seinen Anweisungen. Schicken Sie dann ihre Arbeit an ihn zurück mit der Bitte um Freigabe

- 8) *Freies Üben (HIER MÜSSEN WIR AUF DIE ZEIT ACHTEN!!!)*

S2/3

Sie haben nun 15 Min um weitere typische Aufträge/Informationen im Rahmen ihrer Krisenstabsfunktionen an ihre Kollegen im Stab weiterzuleiten. Bitte benutzen Sie dabei mind. 1x einen Lagebericht, einen Auftrag und eine Alarmierung und richten Sie diese an S5/6 bzw. S1/4. Informieren Sie auch die Leitstelle und den Chef des Stabes. Geben Sie für die jeweiligen Aufträge nur 5 Min Bearbeitungszeit.

S4/5 Sie bekommen bzgl. neuen Einsatzes neue Befehle bzw. Informationen. Bitte führen Sie diese aus und beantworten Sie diese immer dem Stabskollegen, sowie dem Chef des Stabes und der Leitstelle

S1/4 Sie bekommen bzgl. neuen Einsatzes neue Befehle bzw. Informationen. Bitte führen Sie diese aus und bestätigen Sie diese immer dem Stabskollegen, sowie dem Chef des Stabes und der Leitstelle..

9) *Ende der Freien Übung:*

S2/3: Wie viele der Aufträge wurde erledigt? Bitte zeigen Sie uns mit dem Mauszeiger woran Sie dieses erkennen können

S 4/5: Erstellen Sie eine letzte Übersicht der im Einsatz befindlichen Personen, Fahrzeuge und Materialien der Feuerwehr.

S 5/6: Bitte gucken Sie nach den Informationen, die Sie für eine Pressemitteilung nutzen können. Ordnen Sie die Informationen zum Einsatz im Pressemodul, wenn möglich!

III. Teil der Befragung (Experteninterview + Fragebogen)

Fragen: Web- bzw. Mobillösung (Ruatti 4C)

1. *Würden Sie die Lösung der Firma Ruatti bei sich für das Krisenmanagement bzw. für ihre Krisenstäbe einsetzen? Welche Funktionen haben sie bei der Lösung gut gefunden, was schlecht? (Stichpunkte)*

Gut:

Schlecht:

2. *Was ist aus ihrer Sicht der Vorteil eine Weblösung, wie die der Firma Ruatti? Was sind Nachteile?*

Vorteil:

Nachteil:

3. *Wie schätzen Sie den Einsatz von Weblösungen gegenüber Hardware- und Softwarelösungen ein? Was sind Vor-, was sind Nachteile?*

Vorteile:

Nachteile:

Was präferieren Sie für ihre Leitstelle?

4. Passend zu den Weblösungen gibt es auch eine mobile Applikation. Diese kann einmal als App oder als reine Weblösung benutzt werden! Welche Vorteile bietet eine App aus Ihrer Sicht, welche eine Weblösung. Welche Rolle spielt für Sie der Aspekt der Plattformunabhängigkeit?
5. Webapplikationen bieten oft die Möglichkeit Ad-Hoc Experten einzubinden! Brauchen Sie eine solche Funktion? Wie bewerten Sie diese Funktion und wo sehen Sie Nachteile?
6. Wie sehen Sie den Aspekt der Datensicherheit und des Ausfallrisikos bei mobilen- bzw. Weblösungen? Ist ihnen z.B. der reine Zugang über Benutzername und Passwort sicher genug? Welche Sicherheitsmaßnahmen sind für Sie wichtig?
7. Wo sehen Sie Potentiale für Web- und Mobillösungen in ihrem Bereich? Welche Vorteile würde der Einsatz eines solchen Systems Ihnen konkret bringen. Welche Nachteile würden Sie für ihre Organisation befürchten?
8. Wie bewerten Sie diese Funktion ‚Pressemodul‘?

Nicht wichtig

Neutral

wichtig

Kann ich nicht einschätzen

9.

Kräfteauswertung

Kräftekonto im Einsatz | Übersicht Organisation im Einsatz | Übersicht Organisation nicht in Gebrauch | Kräfte verfügbar vor Ort | Zurück zum Pressemodul

	Einheiten	Fahrzeug / Bes.	Team / Bes.	Stelle / Bes.	Personal	Summe Besatzung
Gesamt	0	0 / 0	6 / 6	0 / 0	0	6
Einsatz	0	0 / 0	6 / 6	0 / 0	0	6
- davon nicht zugeordnet	0	0 / 0	6 / 6	0 / 0	0	6
Einsatz	0	0 / 0	6 / 6	0 / 0	0	6

	Einheiten	Fahrzeug / Bes.	Team / Bes.	Stelle / Bes.	Personal	Summe Besatzung
Gesamt	0	0 / 0	6 / 6	0 / 0	0	6
DRK	0	0 / 0	3 / 6	0 / 0	0	6
Polizei	0	0 / 0	2 / 0	0 / 0	0	0
Gesamt ohne Organisation	0	0 / 0	1 / 0	0 / 0	0	0

	Einheiten	Fahrzeug / Bes.	Team / Bes.	Stelle / Bes.	Personal	Summe Besatzung
Gesamt	0	63 / 231	69 / 302	31 / 1581	31	2145
Feuerwehr	0	42 / 168	41 / 246	0 / 0	0	414
DRK	0	21 / 63	28 / 56	31 / 1581	0	1700
Polizei	0	0 / 0	0 / 0	0 / 0	31	31
Gesamt ohne Organisation	0	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0	0

Frei Einsatzstelle						
Einsatz	Einsatzabschnitt	Ressourcen-Art	Ressourcen-Typ	Rufname	Beschreibung	Be
Bereitstellungsraum						
Einsatz	Einsatzabschnitt	Ressourcen-Art	Ressourcen-Typ	Rufname	Beschreibung	Be

10. Wie finden Sie die Art der Zusammenfassung? Welchen Faktor spielt für Sie der Aspekt, dass Sie diese Online betrachten können.

11. Wie bewerten Sie diese Funktion ‚Kräfteauswertung‘?

Nicht wichtig

Neutral

wichtig

Kann ich nicht einschätzen

12. Im Pressemodul können alle Einsätze aus den Einsatztagebüchern, die als pressetauglich markiert wurden, zusammengefasst zur Presseinformation genutzt werden. Hierbei können nicht nur die Einsätze sondern auch einzelne Nachrichten und auch die Kräfte automatisch zusammengefasst werden.

Von	An	Taktische Zeit	Vorgang erledigt	Text	Uhrzeit
Nachrichtennr. (Chef des Stabes, Leitstelle, Administrator)	Einsatzta	14.05.2012 22:48		Nachweis Nr.: 1 wurde verändert von Leitstelle - TT: 14.05.2012 22:48 Empfänger (Zur Bearbeitung): S2 Empfänger (Zur Information): Chef des Stabes, S1, S3, S4, S5, Leitstelle Nachricht: bezüglich Godzilla bitte mit Vorsicht vorgehen. Es könnte beißen!	14.05.2012 22:53
Nachrichtennr. (Chef des Stabes, Leitstelle, Administrator)	Einsatzta	14.05.2012 22:48		Nachweis Nr.: 1 - TT: 14.05.2012 22:48 Absender: Leitstelle Empfänger (Zur Bearbeitung): S2 Empfänger (Zur Information): Chef des Stabes, S1, S3, S4, S5, Leitstelle Nachricht: bezüglich Godzilla bitte mit Vorsicht vorgehen. Es könnte beißen!	14.05.2012 22:49

Wie bewerten Sie diese Funktion?

Nicht wichtig

Neutral

wichtig

Kann ich nicht einschätzen

Frage: Würden Sie diese Funktion auch in ihrem eigenen System übernehmen?

10) Welche Funktionen fehlen aus Ihrer Sicht? Was wäre wünschenswert?

11) Gibt es noch weitere Anmerkungen?

Frage: Krisenmanagementsystem bzw. Softwarelösung/Gis (Metropoly)

- 1) *Wie schätzen Sie diese Art der Einsatzführung über ein Geographisches Informationssystem (GIS) ein.*
- 2) *Welche Vorteile ergeben sich aus Ihrer Sicht durch den Einsatz eines Geographischen Informationssystems? Wo sehen Sie Unterschiede zu Lösungen wie Google Maps? (Nachfrage: Wo sehen Sie die Vorteile eines Experten-GIS, wo die Vorteile eines einfachen GIS wie z.B. Google?)*
- 3) *Was sind die grundsätzlichen Funktionalitäten, die Sie von einer Lagekarte erwarten?*
- 4) *Wie bewerten Sie diese Funktion ‚Lagekarte‘?*

Nicht wichtig	Neutral	wichtig	Kann ich nicht einschätzen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- 5) *Welche Funktionen verbinden Sie mit einer solchen Funktion?*
- 6) *Welche Funktionen fehlen aus Ihrer Sicht?*
- 7) *Systeme wie Metropoly von der Firma Geobyte sind normalerweise an Leitstellen angebunden, so dass viele Informationen schon automatisch übernommen werden können. Wie wichtig sind Automatismen und die Anschlussfähigkeit an andere Systeme?*
- 8) *Welche Funktionen fehlen aus Ihrer Sicht?*
-

Frage: Alarmierungslösungen (Mobilcall / Newvoice)

Alarmierungslösungen spielen eine wichtige Rolle bei der Alarmierung von Einsatzkräften und der Warnung der Bevölkerung, der Mitarbeiter oder anderer Stakeholdergruppen. Für den Einsatz solcher Systeme spielen vor allem Fragen der schnellen, robusten und ggf. redundanten Kommunikation bzw. Information über ein Alarmierungssystem eine wichtige Rolle. Alarmsysteme wie die Lösung ‚Mobilcall‘ von der Firma Newvoice stehen exemplarisch für diese Systeme mit ihren Funktionen die u.a. für das Krisen- und Katastrophenmanagement eingesetzt wird aber auch für Alarmierungsszenarien an Universitäten, Schulen, etc. Zudem wird das System auch benutzt werden um Einsätze zu koordinieren, wie z.B. Winterräumdienste, etc.

Im Folgenden wollen wir mit Ihnen folgende Fragen zu einigen Funktionen stellen:

1) *Wie wichtig sind Alarmierungslösungen für ihre Einsatzkräfte?*

Nicht wichtig

Neutral

wichtig

Kann ich nicht einschätzen

2) *Wie wichtig sind Alarmierungslösungen für Sie für die Alarmierung der Bevölkerung?*

Nicht wichtig

Neutral

wichtig

Kann ich nicht einschätzen

Wenn neutral oder nicht wichtig: Warum ist dies so? Wie informieren Sie diese Zielgruppen?

3) *Bewerten Sie folgenden Funktionen:*

a) *Notruf (112) und Krisenmanagement inkl. Aufzeichnung*

Nicht wichtig

Neutral

wichtig

Kann ich nicht einschätzen

b) *Lokalisierung von Personen bzw. Einsatzkräften*

Nicht wichtig

Neutral

wichtig

Kann ich nicht einschätzen

c) *Konferenzfunktion*

Nicht wichtig	Neutral	wichtig	Kann ich nicht einschätzen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

d) *Hotline-Schaltung*

Nicht wichtig	Neutral	wichtig	Kann ich nicht einschätzen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

e) *Gesprächsaufzeichnung*

Nicht wichtig	Neutral	wichtig	Kann ich nicht einschätzen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

f) *Integriertes Task-Management-System*

Nicht wichtig	Neutral	wichtig	Kann ich nicht einschätzen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

g) *Bedienerfreundliche und eigenständige Verwaltung über Alarmzentrale und Web-Interface möglich*

Nicht wichtig	Neutral	wichtig	Kann ich nicht einschätzen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

h) *Informationsverteilung seriell/parallel mit und ohne Konferenzaufbau an Personen und Gruppen (Text, Sprachmeldung und Video)*

Text

Nicht wichtig	Neutral	wichtig	Kann ich nicht einschätzen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sprache

Nicht wichtig	Neutral	wichtig	Kann ich nicht einschätzen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Video

Nicht wichtig	Neutral	wichtig	Kann ich nicht einschätzen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Welche Rolle spielen für Sie in diesem Zusammenhang XML-Formate und die Frage von Standardisierungen?

i) Bestätigungs- und Eskalationsszenarien

Allgemeine Fragen zur Alarmierung

1) Wie wichtig sind aus Ihrer Sicht Redundanzen (also z.B. Alarmierung via SMS, Pager, etc.?) Auf welche Faktoren sollte man Ihrer Sicht nach achten? Wie wichtig ist Ihnen dabei der Faktor „Redundanz“? Was verstehen Sie darunter?

2) Wie wichtig ist es Ihnen selbst bestimmen zu können, über welchen Kanal Sie alarmiert werden? Wie wichtig wäre es Ihnen dabei selbst bestimmen zu können in welcher Eskalations- bzw. Auslösungsweg Sie informiert werden sollten.

3) Für die Alarmierung sind vor allem folgende Faktoren von hoher Bedeutung:

- **Schnelle Übermittlung**
- **Hohe Übertragungskapazitäten**
- **Reichweite**
- **Verstehen der Nachricht**

Bitte nehmen Sie Stellung zu diesen Faktoren. Welche Faktoren sind aus Ihrer Sicht bei der Alarmierung wichtig, die hier noch nicht genannt wurden?

4) Oft gehen Alarmierungssysteme nur in eine Richtung. Wenn ein Rückkanal vorhanden wäre, welche Informationen und Funktionen wäre für Sie besonders wichtig?

5) Welche Herausforderungen sehen Sie im Bereich der Alarmierung in den kommenden Jahren auf sich bzw. das Krisenmanagement zukommen? Welche Potentiale, welche Nachteile sehen Sie hier?

Web-Lösung/Internetportal für die Auftragskoordination und Information der Öffentlichkeit: Six KMS

Die Kommunikation mit verschiedenen öffentlichen Stakeholderguppen – der Bevölkerung, der Politik, etc. spielte eine wichtige Rolle. Neben der Nutzung von klassischen Medien, wie z.B. Radio, TV oder Zeitung bietet auch das Internet diver-

se Möglichkeiten zur Information und Kommunikation. Die Lösung NOMS (Notfallmanagementsystem)

Unter [http://sixams.six.de/sixcms/list.php?page=maerker&sv\[kommune\]=39](http://sixams.six.de/sixcms/list.php?page=maerker&sv[kommune]=39)

The screenshot shows the 'SixAMS für NOMS' web interface. The page title is 'SixAMS für NOMS'. The main content area displays a list of incidents, each with a status indicator (a vertical bar with colored circles), a title, a description, location, date, and a photo. The incidents are:

Status	Beschreibung	Ort/ Datum	Foto
Rot (Notfall)	Brand in Ein-Familienhaus (ID 620) Kategorie: Sturm Durch Blitzschlag kam es zu einem Brand in einem Einfamilienhaus. Durch die starke Raucherentwicklung kann es zu Reizungen der Haut kommen. Bitte bleiben Sie in ihren Häusern. Status: Meldung erhalten.	NOMS Adolf-Reichwein Str. 2 eingetragen: am 24.06.2012 um 17:38 Uhr	kein Video vorhanden
Grün (Erledigt)	Baum auf Haus gestürzt - 1 Verletzter (ID 619) Kategorie: Sturm Durch den Sturm in Siegerland ist ein Baum auf ein Mehrfamilienhaus in der Siegener Oberstadt gestürzt. Die Feuerwehr konnte alle Bewohner retten. Status: Erledigt. Alle Bewohner konnten gerettet werden!	NOMS Marburger Str. 18 eingetragen: am 24.06.2012 um 17:36 Uhr	
Gelb (In Bearbeitung)	Keller unter Wasser (ID 618) Kategorie: Sturm In der Sandstrasse 46 sind durch die Sieg mehrere Keller voll gelaufen! Die Feuerwehr und das THW versucht die Keller aktuell leer zu Pumpen. Status: In Bearbeitung. Die Kollegen bei der Arbeit	NOMS Sandstrasse 46 eingetragen: am 24.06.2012 um 17:27 Uhr	kein Video vorhanden
Gelb (In Bearbeitung)	Sturmschäden in der Neuhausstr. Richtung Hilchenbach (ID 615) Kategorie: Sturm Durch die Sturmschäden in der Neuhausstr. kommt es zu Verzögerungen auf der B26 in Richtung Hilchenbach. Bitte benutzen Sie einer Umgehungsstrasse oder bleiben Sie zu Hause Status: In Bearbeitung. In Bearbeitung	NOMS Wallstr 15 eingetragen: am 18.11.2011 um 15:51 Uhr	

Diese Lösung besteht aus 2 Komponenten. Die eine Komponente ist ein öffentliches Portal bei dem Ereignisse von Einsatzkräften oder auch der Bevölkerung gemeldet werden können. Entsprechend eines Ampelprinzips kann gesehen werden, ob ein Ereignis von den Einsatzkräften empfangen wurde (rot), sich „In Bearbeitung“ befindet (gelb) oder „erledigt“ ist (grün). Die Nachrichten können mit Fotos oder Videos hinterlegt werden um so z.B. der Zustand während und nach dem Einsatz zu dokumentieren.

- 1) Was halten Sie von einer solchen Lösung für die Öffentlichkeit? Wo sehen Sie Vorteile, wo sehen Sie Nachteile**
- 2) Können Sie sich vorstellen, ein solches Portal für Ihre Öffentlichkeitsarbeit einzusetzen? Welche Gründe sprechen für Sie konkret dafür? Welche konkret dagegen?**

Ausführung: Da die Bevölkerung selbst auch Informationen bzw. Einsätze anlegen kann, könnte gerade bei größeren Schadensereignissen, wie z.B. Sturm, ein solches Portal dabei helfen, mehr Informationen über Schäden zu erlangen, die nicht über die offiziellen Kanäle reinkommen.



Six Katastrophenmanagement (SixAMS)

Zurück zu: Startseite

Funktionen **Einen Hinweis für NOMS geben**

- Alles ansehen
- Hinweis geben
- Fragen und Antworten

Was kann ich hier tun?
 Hier können Sie der für NOMS zuständigen Verwaltung katastrophale Ereignisse melden. Die mit einem **Stern** gekennzeichneten Felder **müssen** ausgefüllt werden.

Wo?
NOMS
 Wählen Sie gegebenenfalls den **Ortsteil** aus:
Straße: / Hausnummer
 Geben Sie bitte **nur den Straßennamen** ein

 und wenn möglich auch eine **Hausnummer** in der Nähe:

Was?
Kategorie:
 Ordnen Sie Ihre Meldung zu.

Kurzbezeichnung:
 Zum Beispiel "Wilde Deponie".

Beschreibung:
 Beschreiben Sie kurz, worum es geht. Formatierungen ([HTML](#)) sind nicht möglich.

Foto:
 Hier können Sie Ihrer Nachricht ein Foto (nicht größer als 1 MB) hinzufügen.

- 3) Wie schätzen Sie diese Art des User generierten Contents ein?
- 4) Welche Vorteile bzw. Nachteile bieten sich aus Ihrer Sicht hieraus?
- 5) Wie schätzen Sie die Präsenz dieser Plattform gegenüber anderen Plattformen wie z.B. Facebook ein? Wo sind die Vorteile einer eigenen Plattform, welche sind die Nachteile.

Das NOMS verfügt zudem über eine weitere Applikation, das SixNOMS, ein internes Notfallmanagementsystem für Einsatzkräfte. Hier können ähnlich wie bei anderen Managementsystemen Ereignisse und Einsätze (ähnlich wie bei den vorherigen Lö-

sungen) angelegt werden und mit einem GIS/Lagekarte, Fotos, Formularen, Kontaktdaten, Emailanbindung, ergänzt werden. Das System dient als Einsatzkoordinations- und Dokumentationslösung. Es deckt alle informationstechnischen Aspekte des Krisenmanagements ab, dokumentiert Ablauf und Entwicklung der Einsätze und liefert jederzeit aktuelle Informationen für alle Beteiligten. Über vorkonfigurierte Rollen werden absehbare Informationsprozesse im Krisenfall unterstützt. Jede Einsatzkraft erhält die für sie notwendige Information. Neu eingetragene Neuigkeiten werden automatisch an die nachrangigen Stellen weitergeleitet. Zudem können Einsätze aus dem internen System auch nach Extern auf das Portal gespiegelt werden.

six NOMS: Sturmschäden

Menü

Ereignisse

- Neues Ereignis anlegen
- Aktuelle Ereignisse
- Archivierte Ereignisse
- Suche

Vorgaben

- Voreinstellungen
- Andere Benutzer einladen
- Kontakte

geöffnete Ereignisse

- Schließen
- TEST
- Sturmschäden

Basisdaten | Tagebuch | Lage | Dokumente | Formulare | Gesamtdruck | Checklisten | Texte | ->

Bearbeiten | Versionen | Druck | Archivieren | Schließen

Titel des Ereignisses: Sturmschäden

Ereignisdatum, Zeit: 07.11.2011 14:58

Beschreibung:

Benutzergruppe: S-PR / - / -

Erstellt 07.11.2011 14:59 nomsuser

6) Welche Vorteile ergeben sich aus einer solchen Schnittstelle? Würden Sie eine solche Lösung sich auch für ihr Einsatzgebiet vorstellen können?

7) Ein solches System könnte nicht nur für das Notfallmanagement eingesetzt werden, sondern vor allem auch für das alltägliche Einsatzmanagement und die Einsatzdokumentation benutzt werden. Stellen Sie sich vor, dass all diese

Tätigkeiten transparent nach Außen gespiegelt werden. Wie sehen Sie die Transparenz? Ist das alltagstauglich?

Fragen Sicherheitskommunikation:

Wir sind fast am Ende. Wir würden Ihnen gerne noch einige allgemeine Fragen stellen. Diese haben zum einen mit der Frage Sicherheitskommunikation als strategischen Faktor im Krisenmanagement zu tun aber fragt auch nach den Herausforderungen und Potentialen im Bereich des Krisenmanagements.

1) Gerade in Krisen- oder Katastrophenfällen spielt der Einsatz von technischen Systemen eine wichtige Rolle. Wie wichtig sind folgende Systeme für Ihren Arbeitsalltag?

Bitte ranken Sie hierbei die Systemtypen nach ihrer Wichtigkeit (5 = sehr hoch bis 1=geringer).

Krisenkommunikationssysteme

	Neutral	wichtig	Rank
Nicht wichtig <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kriseninformationssysteme

	Neutral	wichtig	Rank
Nicht wichtig <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Krisenalarmierungssysteme

	Neutral	wichtig	Rank
Nicht wichtig <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Krisenübungssysteme

	Neutral	wichtig	Rank
Nicht wichtig <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Integrierte Krisenmanagementsysteme

	Neutral	wichtig	Rank
Nicht wichtig <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2) Welche Rolle spielen technische Systeme bei ihrer Kommunikation im Krisenmanagement. Welche Vorteile sehen Sie durch den Einsatz solcher Systeme. Wo sehen Sie Probleme? Wo Potentiale für ihren Arbeitsbereich? Welche wären das?

3) Der Einsatz von Systemen im interorganisationalen Kontext stellt auch immer die Frage ob man eine gemeinsame Lösung nutzen will oder man besser die Einzellösungen auf einer gemeinsamen Plattform integriert. Welche Vorteile sehen Sie für eine gemeinsame Lösung, welche für Einzellösungen?

Nachfrage: Welche Rolle spielen Medienbrüche für Sie?

4) Welche Vorteile ergeben sich aus einem zentralen System, welche aus einem dezentralen System?

Nachfrage: Welche Rolle spielt die Frage von Robustheit in diesem Zusammenhang?

5) Einige Lösungen, wie zum Beispiel das System ‚Metropoly‘ sind eher als Expertensystem zu bewerten, weil sie sehr leistungsstark sind und Übung bzw. Training brauchen. Andere Lösungen sind einfach und intuitiv zu verstehen. Welche Vorteile hat ein Amateursystem? Welche ein Expertensystem? Welches würden Sie bei sich in Ihrer Organisation einsetzen?

6) Viele Systeme unterstützen zwar konkrete Aufgaben im Krisenmanagement, wie z.B. Kommunikation, Lagedarstellung, etc. aber verfügen über keine eigenen Routine um Wissen bzw. Know-How zu genießen. Wie wichtig wäre für Sie ein „lernendes System“, dass Sie aufgrund schon gemachter Erfahrungen Ihnen bestimmte Dinge vorstellt bzw. Wissen auch anderen verfügbar macht?

7) Wie wichtig sind Ihnen Simulationsfunktionen? Für welche Bereiche sind Ihnen Simulationen von Ereignissen wichtig?

(Falls nichts einfällt: z.B. Pegelstände, Fluchtverhalten, Gasausbreitung, ...)

8) Wie sehen das ‚Crowd-Mining‘ – also das externe Nutzergruppen, wie zum Beispiel die Bevölkerung, an der Daten- und Informationsbeschaffung beteiligt werden. Was sind aus Ihrer Sicht Vorteile, was sehen Sie kritisch?

7.6 Abkürzungsverzeichnis

ASW	Arbeitsgemeinschaft für Sicherheit der Wirtschaft
BBK	Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe
BBKG	Gesetz über die Errichtung des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe
BMBF	Bundesministerium für Bildung und Forschung
BMWi	Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie
BOS	Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben
BZS	Bundesamt für Zivilschutz
CAP	Common Alerting Protocol
CMS	Content Management System
CIMS	Crisis Information Management Software
deNIS	Deutsches Notfallvorsorge-Informationssystem
EVU	Energieversorgungsunternehmen
GITWES	German Indonesian Early Warning System
IuK-Systeme	Informations- und Kommunikationssysteme
ILS	Integrierte Leitstelle
KRITIS	Kritische Infrastrukturen
RAID	Redundant Array of Independent Disks
RRT	Rich Recording Technology
SaaS	Software as a service
SatWaS	Satellitengestütztes Warnsystem
XML	Extensible Markup Language
ZSG	Zivilschutzgesetz

7.7 Quellenverzeichnis

Einzelwerke:

159. Davenport, Thomas H.: Thinking for a living: how to get better performance and results from knowledge workers. Boston, Harvard Press, 2005
160. Dombrowsky, Wolf. R.: Computereinsatz im Katastrophenschutz. Möglichkeiten und Grenzen. Zivilschutzforschung, Schriftenreihe der Schutzkommission beim Bundesminister des Innern. Bonn: BZS, 1991
161. Duden: Redewendungen. Wörterbuch der deutschen Idiomatik, 3. überarb. und aktualisierte Aufl., Dudenverlag, Mannheim [u.a.] 2008
162. Glæßer, Dirk: Krisenmanagement im Tourismus. Frankfurt am Main [u. a.]: Lang, 2001
163. Krystek, Ulrich: Unternehmenskrisen. Beschreibung, Vermeidung und Bewältigung überlebenskritischer Prozesse in Unternehmungen. Wiesbaden, 1987
164. Krystek, Ulrich; Moldenhauer, Ralf: Handbuch Krisen- und Restrukturierungsmanagement. Stuttgart: W. Kohlhammer, 2007
165. von Löhneysen, Gisela: Die rechtzeitige Erkennung von Unternehmungskrisen mit Hilfe von Frühwarnsystemen als Voraussetzung für ein wirksames Krisenmanagement. Göttingen, Univ., Diss., 1983
166. Loibl, Peter; Kirchhöfer, Klaus: VZM-Kompendium Gefahrenmanagement- und Leitsysteme mit Leistung-übersicht. Marktstudie. Bonn: TeMedia Verlags GmbH, 2011
167. Maletzke, Gerhard: Kommunikationswissenschaft im Überblick. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 1998
168. Merten, Klaus: Kommunikation. eine Begriffs- und Prozessanalyse. Opladen: Westdt. Verl., 1977
169. Müller, Rainer: Krisenmanagement in der Unternehmung: Ein Beitrag zur organisatorischen Gestaltung von Prozessen der Krisenbewältigung. Frankfurt am Main [u.a.]: Lange 1982
170. Narr, Wolf-Dieter: Zur Genesis und Funktion von Krisen. In: Jänicke, Martin (Hrsg.): Herrschaft und Krise, Beiträge zur politikwissenschaftlichen Krisenforschung. Opladen : 1973
171. Pauchant, Thierry C.; Mitroff, Ian I.: Transforming the crisis prone organization. San Francisco: Jossey-Bass, 1992
172. Pohl, Herbert: Krisen in Organisationen. Eine explorative Untersuchung mit Hilfe empirischer Fallstudien. Diss., Mannheim, 1977
173. Töpfer, Armin: Plötzliche Unternehmenskrisen - Gefahr oder Chance? Neuwied: Luchterhand, 1999
174. Schreyögg, Georg: Krisenmanagement. Theoretische Grundlagen und praktische Maßnahmen. Berlin: 2004
175. Weber, Philipp: Krisenmanagement. Bern, Lang, 1980, S. 9

Beiträge aus Sammelwerken:

176. **Freiling, Jörg**: Ökonomische Theorie der Krise. In: Burmann, Christoph; Hülsmann, Michael; Freiling, Jörg (Hrsg.): Management von Ad-Hoc-Krisen. Grundlagen – Strategien - Erfolgsfaktoren. Wiesbaden: Gabler, 2005
177. **Hülsmann, Michael**: Ad-hoc Krise – eine begriffliche Annäherung. In: Burmann, Christoph; Hülsmann, Michael; Freiling, Jörg (Hrsg.): Management von Ad-Hoc-Krisen. Grundlagen – Strategien - Erfolgsfaktoren. Wiesbaden: Gabler, S. 2005

178. **Lewis, Clayton**; Wharton, Cathleen: Cognitive Walkthroughs. In: Helander, Martin et al. (ed.): Handbook of Human-Computer Interaction. 2nd completely revised ed. Amsterdam: Elsevier, 1997
179. **Wharton, Cathleen**, et al: The cognitive walkthrough method. A practioner's guide. In: J. Nielsen, R.L. Mack: Usability Inspection Methods. John Wiley & Sons, New York 1994

Beiträge aus Zeitschriften und Zeitungen:

180. **Lunenburg, William**: The Role of Management in an Atmosphere of Crisis. In: MSU Business Topics Band 18, Nr. 4, 1970
181. **McAfee, Andrew P.**: Enterprise 2.0: The Dawn of emergent collaboration. MIT Sloan Management Review In: MIT Sloan Management Review, Jg. 47, H. 3, S. 22

Quellen aus dem Internet:

182. Bundesamt für Bevölkerungs- und Katastrophenschutz (BBK): http://www.bbk.bund.de/DE/AufgabenundAusstattung/Krisenmanagement/deNIS/deNISIIplus/deNIS_zweiplus_einstieg.html, Stand 15.09.2011
183. Bundesverband Sicherheitstechnik e.V.: http://www.bhe.de/component/option,com_jdownloads/Itemid,113/task,finish/cid,856/catid,84/, Stand: 12.12.2012
184. Deutscher Bundestag, Drucksache 17/5672 des Ausschusses für Bildung, Forschung und Technikfolgenabschätzung (18. Ausschuss) des Deutschen Bundestages: Gefährdung und Verletzbarkeit moderner Gesellschaften – am Beispiel eines großräumigen und langandauernden Ausfalls der Stromversorgung. URL: <http://dipbt.bundestag.de/dip21/btd/17/056/1705672.pdf>, Stand 12.12.2012.
185. Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Expertensystem, online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/57388/expertensystem-v6.html>, Stand 11.09.2012
186. Grebner, Olaf: Mobile Geräte & Bürgerbeteiligung im Krisenmanagement. http://www.uni-siegen.de/ifm/projekte/sikomm/downloads_docs/olaf_grebner.pdf, Stand 15.9.2012
187. Grebner, Olaf: Mobile Anwendungen für das Krisenmanagement und die FEuerwehr. URL: http://www.afcea.de/fileadmin/downloads/Fachveranstaltung/Fraunhofer/06-Grebner-Mobile_Anwendungen_fuer_Krisenmanagement_und_Feuerwehren.pdf, Stand 1.12.2012
188. Institute for Security Technology Studies: Crisis Information Managements Software (CIMS) Interoperability, URL: <http://www.ists.dartmouth.edu/docs/cims1004.pdf>, Stand 15.12.2013
189. Homeland Security Research Corporation: U.S. Homeland Security & Public Safety Market – 2013-2020 URL: <http://www.homelandsecurityresearch.com/2012/09/u-s-homeland-security-public-safety-market-2013-2020/>, Stand 30.11.2012
190. Computer Reseller News (www.crn.de): Smartphone Verbreitung wächst weltweit rasant. URL: <http://www.crn.de/netzwerke-tk/artikel-97450.html>.
191. Organization for the Advancement of Structured Information Standards (OASIS): <http://docs.oasis-open.org/emergency/cap/v1.2/CAP-v1.2-os.html>, Stand: 23.12.2012
192. Organization for the Advancement of Structured Information Standards (OASIS): http://www.oasis-open.org/committees/download.php/15135/emergency-CAPv1.1-Corrected_DOM.pdf, 23.12.2013
193. ProContext Consulting GmbH: Usability-Normung. Die neue DIN EN ISO 9241-110 "Grundsätze der Dialoggestaltung", Stand:15.09-2013
194. VDI/VDE: Arbeitsgemeinschaft für Sicherheit in der Wirtschaft e.V.: Marktpotentiale für Sicherheitstechnologien und Sicherheitsdienstleistungen. URL: http://www.asw-online.de/downloads/Studie_Sicherheitstechnologien_09.pdf, Stand 12.12.2011

195. Von der Mühlen'schen GmbH: <http://www.vzm.de/leistungsspektrum/leitstellen-kompodium.htm>, Stand 6.12.2013
196. Die Welt: Telefonnetz im Siegerland lahmgelegt. URL: <http://www.welt.de/regionales/koeln/article112941682/Telefonnetz-im-Siegerland-lahmgelegt.html>, Stand: 27.1.2013

8. Medienanalyse im Projekt SiKomm

Autoren: Daniela Giebel, Christoph Groneberg, Benjamin Mangold, Christian Neuhaus

8.1 Einleitung

Im Forschungsprojekt SiKomm wurde eine Medienanalyse durchgeführt, die folgende vier Szenarien umfasste:

- Ausfall der kritischen Infrastruktur Strom im Münsterland 2005
- Bombenattentate in London 2005
- Orkan Kyrill und daraus resultierender Ausfall kritischer Infrastrukturen 2007
- Unglück auf der Loveparade 2010

Die Medienanalyse verfolgt das Ziel, generalisierbare und szenarienübergreifende Kriterien für die Sicherheitskommunikation auf der Basis medialer Berichterstattung zu erarbeiten. Nach einer kurzen Beschreibung des jeweiligen Szenarios (i) und der Darstellung der Quellenverteilung (ii), liegt der Schwerpunkt einer jeden Analyse auf den vier Hauptkriterien Betroffenheitslagen (iii), Anforderungsprofile (iv), Kommunikationsbedürfnisse (v) sowie Kommunikationsobligationen und kommunikative Maßnahmen des Krisenmanagements (vi). Dabei besteht ein Ziel im Erkennen von Mustern oder Systematisierungen, die eine Einteilung der vorgefundenen Phänomene ermöglichen.

Zugleich besteht jede Hauptkategorie aus Unterpunkten, so dass zum Beispiel in der Kategorie Betroffenheitslagen zunächst die Betroffenen identifiziert werden müssen, um im Anschluss ihre jeweilige affektive Betroffenheit und direkte Reaktion, im Sinne einer Maßnahme gegen die affektive Betroffenheit, zu erfassen.

Die Anforderungsprofile richten sich neben den Akteuren auch auf die vorhandene Technik. Dies gibt den Blick auf die Krisenmanagementmaßnahmen frei, die in einem engen Konnex zu den Kommunikationsangeboten stehen. Sollte es zu Problemen oder gar Fehlern im Krisenmanagement kommen wäre zu erwarten, dass dies Kon-

sequenzen und/oder präventive Maßnahmen für zukünftige Ereignisse nach sich zieht. Insofern wird in den Quellen auch nach derartigen Präventionsvorhaben recherchiert.

Die Kommunikationsbedürfnisse stehen in Zusammenhang mit den zuvor genannten Untersuchungsaspekten. Kommunikationsbedarfe, -mittel und -angebote werden im weiteren Verlauf vor der Folie der Betroffenheitslagen und Akteurspezifika betrachtet und herausgefiltert.

Die letzte der Hauptkategorien betrifft die Kommunikationsobligationen. An dieser Stelle werden die kommunikativen Verpflichtungen der beteiligten Akteure analysiert und mit den Kommunikationsangeboten in Relation gesetzt. Neben den rechtlichen Voraussetzungen, zum Beispiel für Warnungen, Handlungsempfehlungen oder sonstige Hinweise, treten an dieser Stelle auch moralische Pflichten als zu erhebende Aspekte in den Vordergrund.

Abschließend werden in einem Fazit (vii) aus den Inhalten der vier Hauptkategorien verallgemeinerbare bzw. szenarienübergreifende Gesichtspunkte herausgefiltert, die im Rückschluss mit den anderen Szenarien Maßnahmenvorschläge und Veränderungen für das kommunikative Krisen- und Katastrophenmanagement im Sinne der Sicherheitskommunikation ermöglichen. Die generalisierbaren Gesichtspunkte werden abschließend in Kapitel 3 szenarienübergreifend zusammengefasst.

Der Erhebungszeitraum verläuft bei jeder Analyse vom Tag des Ereignisses bis vier Wochen danach. Damit sollte sichergestellt werden, dass Sofortmaßnahmen zur Behebung sowie längerfristige Folgen und Konsequenzen zur Prävention zukünftiger Ereignisse erkennbar werden. Zudem gibt es ein festgelegtes Set an Medien, welches von Radio und Fernsehen bis zu Zeitungen, Zeitschriften und Internetquellen reicht. Die Gesamtzahl der Quellen wurde aufgrund des begrenzten Zeitrahmens zur Durchführung der Medienanalyse auf circa 40 Quellen pro Szenario begrenzt. Als Quellen dienten:

- TV: ARD, ZDF, RTL, Pro7, WDR, n-tv
- Radio: Deutschlandfunk, WDR (Regionalsender), Radio LOKAL
- Zeitungen, Zeitschriften: BILD, SZ, FAZ, taz, Zeit, 1x Lokalzeitung, (z.T. mit Rückgriff auch das Internetangebot und Zeitungsarchive), Spiegel, Focus, Stern

- Internet: Blogs, Facebook, Twitter

An dieser Stelle sei angemerkt, dass es gerade bei den weiter zurückliegenden Szenarien z.T. unmöglich war auf Radiobeiträge oder Internetquellen zurückzugreifen, da diese entweder bereits aus dem Netz gelöscht waren oder auch noch gar nicht existierten (vgl. Twitter).

Im Folgenden werden die Einzelanalysen mit Praxisbeispielen und Verweisen auf die Medieninhalte gemäß der oben genannten Kriterien vorgestellt. Abschließend werden vor dem Hintergrund dieser Einzelergebnisse aus jedem Fazit Gemeinsamkeiten der Szenarien herausgestellt, um daraus im letzten Kapitel 4 erste Handlungsempfehlungen für die Sicherheitskommunikation abzuleiten.

8.2 Ausfall der kritischen Infrastruktur Strom im Münsterland 2005

8.2.1 Kurzbeschreibung des Szenarios

Laut Definition des Bundesministeriums des Inneren sind Kritische Infrastrukturen „Organisationen und Einrichtungen mit wichtiger Bedeutung für das staatliche Gemeinwesen, bei deren Ausfall oder Beeinträchtigung nachhaltig wirkende Versorgungsengpässe, erhebliche Störungen der öffentlichen Sicherheit oder andere dramatische Folgen eintreten würden“. Zu Kritischen Infrastrukturen zählen u.a. Transport und Verkehr (z.B. Straßen, Gleise, Ampelanlagen,...), Energie (z.B. Elektrizität, Öl, Gas,...), Gefahrenstoffe (z.B. Chemie, Gefahrgute,...), Informations- und Telekommunikationstechniken, das Finanz-, Geld und Versicherungswesen, Behörden und Verwaltung sowie die Medien. Als Beispiel für das Szenario „Ausfall Kritischer Infrastrukturen“ wurde das Münsterländer Schneechaos vom November 2005 gewählt. Bei dem vorliegenden Szenario liegt der Hauptfokus auf der Störung der kritischen Infrastrukturen Strom und Verkehr und deren Folgen. Hierbei wurde das Szenario „Schneechaos Münsterland“ als aktuelles Beispiel gewählt, weil es aufgrund der Länge des Stromausfalls und der Ausbreitung über eine größere Region umfassende Rückschlüsse für eine Medienanalyse bietet.

Auslöser für den Zusammenbruch des Verkehrs und den Stromausfall war eine extreme Schneewetterlage, die vor allem im Münsterland und angrenzenden Regionen zu großen Problemen führte und später unter dem Namen „Münsterländer Schneechaos“ bekannt wurde. Das aus dem Nordmeer kommende Tief „Thorsten“ führte zu extremen Schneefällen mit über 50 cm Neuschnee in der Münsterland-Region. Aufgrund des Schneefalls kam es in der Region zu einer starken Beeinträchtigung des Verkehrs. So war auf den Autobahnen A3, A4, A5, A30, A31, A33 und A 45 nur in Teilen ein Weiterkommen möglich. Der Flug- und Bahnverkehr in der Region kam zum Erliegen. Flüge konnten nicht mehr starten oder landen und die Bahnen kamen aufgrund der Schneedecke und Behinderungen auf den Gleisen nicht mehr weiter. Neben der starken Beeinträchtigung der Verkehrsinfrastruktur kam es durch die hohe Schneelast und das Wetter zu einem mehrtägigen Stromausfall, da die Hochspannungsmasten des Energieversorgers RWE zusammenbrachen bzw. Leitungen schwer beschädigt waren. Durch den Zusammenbruch der Leitung und die damit verbundene Abschaltung von Trassen aus Sicherheitsgründen, waren ab dem 25. November 2005 über 250.000 Menschen in 25 Gemeinden bei Temperaturen um den Gefrierpunkt von einem längerfristigen Stromausfall (mehrere Stunden/Tage bis fast eine Woche) betroffen. Aufgrund des Stromausfalls und der extremen Schneebelastung wurde in den Kreisen Steinfurt und Borken der Katastrophenalarm ausgelöst. Der Stromausfall im Münsterland wurde als Szenario gewählt, da hier die Folgen des Ausfalls der Kritischen Infrastruktur Strom durch einen mehrtägiger Stromausfall einer größeren Region deutlich zu Tage kamen.

8.2.2 Quellenverteilung

Da das ausgewählte Szenario vor fünf Jahren stattfand, lassen sich heute öffentlich zugänglich nur noch wenige Quellen für die Analyse finden. Hierbei wurde vor allem auf Quellen im Internet zurückgegriffen.

- **TV:** 14 (ARD: Tagesschau (7), Tagesthemen (4), N-TV (1), FAZ (1))
- **Radio:** 2 (NDR (1), D-Radio (1))
- **Print:** 21 (u.a. Lokal: Münstersche Zeitung (4), Westfälische Nachrichten (3); National: Focus (5), Spiegel (5), Frankfurter Allgemeine Zeitung (3), Manager Magazin (1))

- **Internet:** 5 (u.a. Facebook, Wikipedia, diverse Internetforen – siehe Quellen)
(Anzahl Beiträge pro Medium / untersuchte Sender)

8.2.3 Betroffenheitslagen

Als Betroffene lassen sich neben Menschen vor allem „allgemeine“ Personen- und Interessengruppen identifizieren. Die sind hauptsächlich „die Schüler“ „Bauern“, „Bürger“ und „Autofahrer“. In der Berichterstattung über diese Gruppen werden diesbezüglich immer die gruppenspezifischen Probleme herausgestellt. So kam der Bus der Schüler nicht, Bauern konnten ihre Kühe nicht melken, Bürger wurden nicht informiert und Autofahrer kamen nicht weiter. In einigen Berichten – hier vor allem den lokalen Medien – werden aber auch Personen- oder Einzelschicksale hervorgehoben. Hiermit wird auf konkrete Problemlagen und Schicksale eingegangen, die vor allem einen höheren Grad an Emotionalisierung aufweisen. Nationale Medien sprechen zwar auch in einigen Fällen einzelne Betroffene und deren Probleme an, aber konzentrieren sich mehr auf die Folgen für die gesamte Region oder nehmen Bezug auf die politischen Dimensionen der Krise (z.B. hohe Strompreise, fehlende Investitionen der Energieversorger, etc.). Eine Besonderheit bei der Darstellung der Betroffenen ist, dass oft von „Bürgern“ als Betroffenen gesprochen wird. Dies kann bedeuten, dass die Autoren in ihren Berichten (bewusst oder unterbewusst) die Rolle des Betroffenen vor allem im Sinne ihrer gesellschaftlichen Rolle sehen und hieraus direkt die Verpflichtung und Verantwortung des Staates oder des Infrastrukturbetreibers gegenüber den „Bürgern“ herausstellen wollten. Eine weitere Auffälligkeit in der Berichterstattung ist, dass neben den schon beschriebenen Betroffenenengruppen auch oft Kinder, ältere Menschen und Bauern als besonders betroffen dargestellt werden. Das Hauptaugenmerk der affektiven Betroffenheit liegt bei der Berichterstattung vor allem auf der Störung des normalen Tagesablaufs bzw. des normalen Lebens der Betroffenen. Bei der Störung der Verkehrsinfrastrukturen zeigte sich die Betroffenheit hier vor allem bei längeren Wartezeiten und den Folgen durch die Kälte. Hier wird oft Unmut über die Situation geäußert. Bei Pendlern, die auf der Autobahn für einige Stunden festsaßen, war vor allem die Kälte und die Versorgung mit Nahrung („nichts zu essen, nichts zu trinken“) ein wichtiger Einflussfaktor bei der affektiven Betroffenheit. Auch die Übernachtung in Notunterkünften – wenn diese nicht überbucht waren

– wurde in den meisten Fällen als unangenehm empfunden. Beim Ausfall der Elektrizität geht die affektive Betroffenheit um einiges weiter, da vor allem Dinge des täglichen Lebens wie Essen, Wohnen oder berufliche und private Bereiche stark beeinflusst wurden. Hier liegt ein Schwerpunkt in der Berichterstattung vor allem bei der Nahrungsversorgung. Hierzu gehört die Bereitstellung von Essen (z.B. konnten Bäcker aufgrund des Stromausfalls nicht backen), der Versorgung mit Nahrungsmitteln und Dingen des täglichen Bedarfs (Kassen etc. funktionierten aufgrund des Stromausfalls nicht), sowie die Zubereitung von Essen (z.B. Babynahrung). Eine negative affektive Betroffenheit lässt sich vor allem durch die Wortwahl wie „katastrophal“, „ausgeliefert sein“ oder Formulierungen wie „das erinnert mich an die Kriegszeit“ feststellen. Vereinzelt schilderten negative Betroffenheitszustände wie Wut und Verzweiflung („Bei uns liegen die Nerven blank“). Eine hohe Emotionalität und somit auch affektive Betroffenheit lässt sich vor allem bei den Berichten von Bauern finden, die ihre Kühe nicht melken können. Hier zeigen die Formulierungen vor allem eine große Hilflosigkeit. Die Berichterstattung im Internet, z.B. bei Beiträgen in Foren, ist in den meisten Fällen negativ. Hier zeigt sich, dass in den meisten Fällen die Situation als beängstigend bzw. „komisch“ wahrgenommen wurde („komische Stimmung“, „war ganz schön komisch, als es plötzlich GANZ dunkel wurde“, „ganz schön unheimlich“). Da hier Betroffene über eigene affektive Betroffenheitslagen sprechen, lassen die ungenauen Formulierungen in Teilen den Schluss zu, dass die eigene affektive Betroffenheit schlecht einschätzbar ist. Einige wenige Nutzer sprechen in ihren Beiträgen von der Panik anderer und auch hier gibt es Beispiele von Kindern, die durch die Situation beunruhigt waren und z.B. weinten.

Im Gegensatz zu den eher negativen Betroffenheitslagen lassen sich in den Berichten von TV, Radio und Fernsehen jedoch auch zwei andere Betroffenheitstypen finden. Zum einen gibt es eine Art schicksalsergebene Betroffenheit im Sinne von Resignation. Auch wenn man hier eigentlich auch von einer negativen affektiven Betroffenheit ausgehen kann („Wir sind der Situation ausgeliefert, müssen abwarten“, „Gegen die Natur ist kein Kraut gewachsen, da muss man sich fügen“) erscheint es im Kontext der Berichterstattung fast positiv, da die Menschen sich schnell mit der Situation arrangieren und versuchen, das Beste daraus zu machen. In einigen Berichten kann man auch eine positive affektive Betroffenheit wahrnehmen. So wurde das Fehlen

von Licht und Strom als „schön und besinnlich“ wahrgenommen. Ähnliche Beispiele und Formulierungen lassen sich hier auch an anderen Stellen finden. So wird zum Beispiel von Langeweile gesprochen die dann zu einer „Gemütlichkeit vor dem Kamin“ wird. Andere Formulierungen sprechen hier auch in manchen Fällen von einer Art Weihnachtsatmosphäre mit dem Gefühl von „Gemütlichkeit“.

Unter dem Begriff Reaktion auf das Szenario werden die Maßnahmen verstanden, die Akteure als Reaktion auf die Folgen und die affektive Betroffenheit des Szenarios vorgenommen haben. Als eine der ersten Hauptreaktionen zeigt sich für dieses Szenario die Versorgung mit Licht (durch z.B. Kerzen) und Wärme (durch Kamin oder Ofen) als erste Reaktion der Betroffenen. Da aber nicht jeder mehr über solche Dinge verfügt, werden sie auch Nachbarn angeboten, bzw. Nachbarn werden hier mitversorgt. Diese Art der hohen Selbsthilfe- bzw. Hilfsbereitschaft der Betroffenen zeigt sich in einer Vielzahl Berichten. Bürger versuchten sich in der Situation vor allem selbst zu helfen, indem sie entweder alleine oder zusammen mit Nachbarn aktiv selbst versuchten ihre Lage zu ändern. So bemühten Betroffene sich zum Beispiel mit bestimmten Dingen des täglichen Lebens wie Essen, Kerzen oder Campingkochern für die Nahrungszubereitung in anliegenden Gemeinden oder auch bei Freunden einzudecken. Die Selbstorganisation zur Bewältigung der Krise scheint hierbei ein wichtiger Faktor bei den Betroffenen zu sein, da nur in wenigen Fällen von der Nutzung der Notunterkünfte gesprochen wird. Die meisten Betroffenen bleiben zu Hause und versuchen dort die Situation zu bewältigen. Hier wird oft von der „Nachbarschaftshilfe“ gesprochen, die in „Eigeninitiative“ zusammen kochen, sich aufwärmen (bei denjenigen, die z.B. einen Kamin oder Ofen haben) und dass sich hieraus ein Gemeinschaftsgefühl ergibt. In der Fernsehberichterstattung gibt es aber auch Beispiele von einer eher allgemeinen Hilfsbereitschaft, wo Menschen z.B. Schnee räumen oder Bürger Mitarbeiter von RWE mit Kaffee versorgen.

Dies sieht bei den Betroffenen im Bereich des Verkehrs, hier vor allem bei der Bahn oder Betroffenen auf den Autobahnen, anders aus. Sie fühlen sich der Situation ausgeliefert und scheinen eher zu reagieren statt zu agieren. Dies ist in Teilen dadurch zu erklären, weil Bahnen mitten auf der Strecke stehen blieben oder Autofahrer auf den Straßen nicht weiterkamen. Hier wurde die Bereitstellung von Notunterkünften und anderen Hilfsmaßnahmen bereitwilliger angenommen. Hinsichtlich der Selbsthilfe

lässt sich dadurch für die Krisen- und Katastrophentheorie darauf schließen, dass der Grad der Selbsthilfe von Betroffenen durch die zu Verfügung stehenden Ressourcen und die Nähe zu Orten des Lebensmittelpunktes (Wohnort) maßgeblich beeinflusst werden. Dies lässt sich vielleicht – auch wenn es nicht explizit genannt wird, dadurch erklären, dass die Menschen die diese Hilfe annahmen nur auf der Durchreise waren. Weit verbreitet ist die Kritik an Behörden, Energieversorgern und teilweise den Rettungskräften, die wegen des schlechten Informationsmanagements an vielen Stellen genannt werden. Hauptadressaten sind hierbei das Land Nordrhein-Westfalen und das RWE. Diese Kritik erscheint oft in den Berichten als Reaktion auf die schlechte Informationslage.

8.2.4 Anforderungsprofile und Krisenmanagement

Bei der Gruppe der Akteure lassen sich für das Szenario „Münsterland“ für die Berichterstattung vor allem die unterschiedlichen Einsatzkräfte und die Betroffenen als Hauptakteure der Berichterstattung hervorheben. Bei den Betroffenen wird hier entweder von Bürgern oder bestimmten Personengruppen gesprochen. In einzelnen Berichten werden auch konkrete Einzelschicksale gesondert hervorgehoben. Bei den Einsatzkräften werden vor allem die Mitarbeiter der Feuerwehr, des Technischen Hilfswerks (THW), der RWE, des Deutschen Roten Kreuzes (DRK) und der Polizei hervorgehoben. In einigen Fällen werden hierbei neben der allgemeinen Beschreibung („die Feuerwehr“, „die Polizei“, etc.) aber auch bestimmte Sprecher oder Verantwortliche aus Politik oder der Verwaltung gesondert genannt, wie beispielsweise der Stadtbrandinspektor, Hauptamtsleiter, Bürgermeister, der Presssprecher der RWE, der Pressesprecher der Bezirksregierung Münsterland, der Sprecher des Krisenstabes der Bezirksregierung Münsterland, der Landrat, der Bahnsprecher oder der RWE Vorstandschef. Hierbei zeigt sich, dass entweder der jeweilige Vorsitzende oder Pressesprecher als offizieller Vertreter dieser Organisation agiert und ihm auch aufgrund der persönlichen Zuordnung eine Funktion und Bedeutung zukommt. Die Nennung dieser Akteure erscheint zudem oft mit einem persönlichen Zitat. Wenn allgemein von den Einsatzkräften gesprochen wird, dann häufig im Zusammenhang mit ihrem Tätigkeitsprofil (Polizei: „regeln Unfälle“, DRK: „Versorgung mit Nahrung und Getränken“, RWE: kontrolliert und repariert Strommasten, THW: „Versorgung mit

Notstromaggregaten“, etc.). Sprecher oder Verantwortliche agieren immer als Vertreter ihrer Organisationen und werden namentlich genannt und zugeordnet. Entsprechend ihrer Rolle besteht hierbei ihre Funktion vor allem in der Vermittlung von allgemeinen Informationen über die Lage, der Anzahl der Einsatzkräfte, der geplanten Maßnahmen, der Warnung vor bestimmten Gefahren und zur Rechtfertigung. Neben diesen direkten Verantwortlichen des Krisenmanagements lassen sich aber auch andere Gruppen in der Berichterstattung finden. Hier sind zum einen die politischen Vertreter zu nennen (CDU Kreistagsabgeordneter, Geschäftsführer IHK, Innenminister, Energie- und Wirtschaftspolitische Sprecher der CDU Landtagsfraktion, CDU-Bundestagsabgeordnete, wirtschaftspolitische Sprecher der SPD-Bundestagsfraktion, SPD-Wirtschaftsexperte, Grünen-, SPD-Abgeordnete). Diese Akteurgruppe hat keine Verbindung zum Krisenmanagement, aber kommentiert die Auswirkung des Geschehens aus der jeweiligen Perspektive in einem politischen Kontext. D.h. sie benutzen die aktuelle Lage, um diese in einem allgemeinpolitischen Kontext zu kommentieren. Eine ähnliche Funktion übernehmen hier die Vertreter von Interessensgruppen wie z.B. der Bund der Energieverbraucher, die IHK, der Bauernpräsident etc. Neben diesen Gruppen gibt es zudem in der Berichterstattung auch eine große Gruppe von externen Experten wie z.B. dem Sprecher vom Institut für elektrische Anlagen und Energiewirtschaft der RWTH in Aachen, Vertreter von Verbraucherzentrale, Energie-Experten, Wolf Dombrowsky, (Leiter der Katastrophenforschungsstelle der Universität Kiel), ein ungenannter Fachmann der Ruhr-Uni Bochum. Sie kommentieren oft die allgemein bekannten Informationen und dienen als externe Berater, die die Lage oder bestimmte Themen kommentieren sollen.

Die Krisenmanagementmaßnahmen lassen sich in drei verschiedene Bereiche identifizieren. Hierzu gehören die direkten Maßnahmen des aktiven Krisenmanagements (im Sinne einer Handlung, wie z.B. Evakuierungen, Versorgung der Betroffenen mit Ressourcen, Bereitstellung des Krisenmanagements...) und indirekte Maßnahmen (im Sinne von Warnungen, Empfehlungen, Informationen,...), sowie die Maßnahmen zur Behebung der Krise (Wiederaufbau der Stromleitungen, Räumung der Straßen,...). Diese Maßnahmen stehen immer im Zusammenhang zu den dazugehörigen Einsatzkräften, d.h. Einsatzkräfte des THW kümmern sich um die Wiederherstellung der Elektrizität, die Feuerwehr und das THW helfen bei der Evakuierung, stellen Not-

stromaggregate zur Verfügung, usw. Darüber hinaus gibt es auch in einigen Bereichen die Unterstützung dieser Maßnahmen durch die Bundeswehr, die eigentlich offiziell keine Zuständigkeit hat. Dies ist jedoch ein Sonderfall. Wie bereits erwähnt spielt auch die ad-hoc Unterstützung der Einsatzkräfte durch die zivile Bevölkerung eine wichtige Rolle. So unterstützen beispielsweise Bauern die Krisenmanagementmaßnahmen durch Traktoren, Bürger formieren freiwillige Hilfstrupps, die vor allem bei der Versorgung anderer Bürger und bei kleineren Notlagen helfen. Auch bestimmte Berufsgruppen wie z.B. Bauern, Bäcker oder bestimmte Handelsunternehmen zeigen hier besondere Mithilfe, indem sie nachts oder unter besonderen Umständen wichtige Güter verkaufen oder Leistungen erbringen, die über das eigentliche Maß hinausgehen.

Hinweise auf direkte Kommunikationsangebote lassen sich nur an einigen Stellen finden. So wird von Bürgermeistern oder Vertretern der Feuerwehr auf bestimmte Telefonnummern und Informationsstellen verwiesen. Vereinzelt wurden Lautsprecherwagen und Megafone zur Information der Bevölkerung eingesetzt. Die Hauptinformationsquellen scheinen Pressemitteilungen und Kommentare in den Medien zu sein. Die Bahn benutzt neben Ansprechpartnern auf den Bahnhöfen ihre Lautsprechersysteme. Von persönlichen Kontakten mit Mitarbeitern ist nur in einem Bericht gesprochen worden. Inhaltlich lassen sich neben der Information zur aktuellen Lage (hier vor allem Wetter, mögliche Zeit der Wiederversorgung mit Strom, Stellungnahmen) auch konkrete Handlungsanweisungen („bleiben Sie in den Häusern“, „halten Sie sich von Stromleitungen fern“) und Informationen zu Sammelpunkten und Notlagern finden.

Da es sich bei dem Thema der Energieversorgung vor allem auch um ein allgemeinpolitisches Thema handelt, spielt bei der Frage von Konsequenzen vor allem die Frage nach Versäumnissen durch die Energieversorger eine wichtige Rolle. Hier stellt sich zum einen die allgemeinpolitische Frage, ob die Energieversorger ihrer Sorgfaltspflicht nachgekommen sind und in diesem Zusammenhang wird auch das Thema der Investitionen zur Erneuerung des deutschen Stromnetzes immer wieder genannt. Auch wenn der RWE hier als direkte Zurechnungsgröße genannt wird, müssen sich auch andere Energieversorger wie Eon oder ENBW zu diesem Thema äußern. Konsequenzen werden hierbei vor allem von Verbraucherschützern, politischen Gruppen

wie den Grünen oder der Bundesnetzagentur gefordert. Bezüglich des Krisenmanagements wird oft eine bessere Informationspolitik bzw. Informationsvermittlung von den Betroffenen gefordert. Hier scheint es an vielen Stellen einen hohen Bedarf an Informationen gegeben zu haben, der von den Verantwortlichen nicht ausreichend erfüllt wurde. Auch werden an einigen Stellen von Betroffenen die Einsatzkräfte kritisiert, dass diese nicht angemessen reagieren würden. Ob diese Kritik jedoch angemessen ist lässt sich aus der Berichterstattung nicht ersehen. Bzgl. der Konsequenzen für die Einsatzkoordination zeigt sich an einigen Stellen, dass die Koordinierung von Einsatzkräften nicht funktionierte bzw. es auch Probleme bei der interorganisationalen Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Einsatzkräften gab. Zum Teil gibt es auch Hinweise, dass bestimmte Systeme zur Einsatzalarmierung bzw. -koordinierung nicht funktionierten. Hieraus wurden jedoch keine direkten Konsequenzen abgeleitet. Wie schon einige Beispiele gezeigt haben ist die Darstellung des Krisenmanagements ambivalent. In den meisten Fällen werden das Engagement der Einsatzkräfte und deren Leistungen positiv beschrieben. Hier ist vor allem die Arbeit der Feuerwehr und der RWE-Mitarbeiter auffallend oft angesprochen worden. Auch werden einzelnen Akteure wie z.B. Bürgermeister als gut informiert und engagiert wahrgenommen. Zugleich finden sich jedoch auch immer wieder Beispiele für eine negative Wahrnehmung des Krisenmanagements. Dies betrifft hauptsächlich die mangelnde Bereitstellung von Informationen. Andere Beispiele für eine negative Berichterstattung lassen sich auch an anderen Stellen finden. So wird beispielsweise von Einsatzkräften und Ressourcen berichtet, die nicht eingesetzt wurden. Auch die fehlende Abstimmung zwischen verschiedenen Einsatzkräften und Organisationen führt zu einer negativen Berichterstattung. An anderer Stelle wird die Arbeit der Einsatzkräfte zwar positiv dargestellt, jedoch wird auch eine Arbeitsüberlastung wahrgenommen, die dementsprechend einschränkend wirkt.

8.2.5 Kommunikationsbedarf, -mittel, -angebot

Insgesamt kann bei dem vorliegenden Szenario von einem sehr hohen Kommunikationsbedarf ausgegangen werden. Dieser betrifft hauptsächlich die Vermittlung von aktuellen Informationen zur Lage, dem Wetter, der möglichen Wiederherstellung der Stromversorgung oder der Weiterfahrt auf Autobahnen oder der Bahn. Auch werden

oft Informationen nach bestimmten Maßnahmen eingefordert, die unternommen werden. Hierbei wird vor allem fehlende Information bzw. die Ungenauigkeit von Informationen bemängelt („Niemand kann sagen, was die Leute erwartet“). Ein Grund für die schlechte Nichterfüllung der Kommunikationsbedürfnisse mag darin zu finden sein, dass normale Informationsquellen wie das Telefon, das Handy oder auch die Medien (hier vor allem das Fernsehen) nicht nutzbar waren. Eine Ausnahme bilden hierbei das Radio und der Einsatz von Lautsprecherwagen und Megafonen, die von einigen als Informationsquelle explizit genannt wurden. Trotzdem zeigen die Berichte, dass insgesamt nur wenig genaue Informationen bzw. Kommunikationsangebote bereitgestellt wurden. Hierbei muss jedoch beachtet werden, dass es möglicherweise auch Kommunikationsquellen gab, die aber in der Berichterstattung nicht genannt wurden.

Neben Radio und Lautsprechern als Kommunikationsmittel muss für dieses Szenario vor allem die Weiterleitung von Informationen durch „Mundpropaganda“ und die Rolle der Einsatzkräfte als „Kommunikationsmittel“ hervorgehoben werden. Da durch den Ausfall der Energie- und Kommunikationsinfrastruktur die „normalen“ Kommunikationskanäle wegfallen kommt den Einsatzkräften als Kommunikator eine besondere Rolle zu. Dieser werden sie auch in den meisten Fällen gerecht. Lediglich in zwei Berichten ließen sich Beispiele von hilfeschuchenden Betroffenen finden, die Einsatzkräfte ansprachen und denen nicht geholfen wurde, was zu einem Vertrauensverlust führte. Bei den Einsatzkräften zeigt sich an einigen Stellen, dass die Kommunikationsmittel zur Einsatzkoordination bzw. Einsatzalarmierung nicht funktionsfähig waren.

Als Kommunikationsangebote können auf der inhaltlichen Ebene sowohl die Nennung von Telefonnummern (Notrufnummern/Infotelefon), als auch Verhaltensanweisungen und die Nennung von Notunterkünften und Versorgungsmöglichkeiten wahrgenommen werden. Insgesamt lässt sich jedoch feststellen, dass es nur wenige konkrete Kommunikationsangebote an Betroffene gab. Betroffene mussten also in den meisten Fällen Informationen aktiv selber beziehen, anstatt dass diese ihnen angeboten wurden. Einzige Ausnahme sind dabei die schon zuvor genannte Informationsvermittlung durch Radio, Megafon und der direkte Kontakt zu Einsatzkräften.

8.2.6 Kommunikationsobligationen und tatsächliche Maßnahmen

Allgemein lässt sich sagen, dass die zuständigen Stellen durch ihre Sprecher den Kommunikationsobligationen in Teilen im rechtlichen Sinne nachgekommen sind – auch wenn sich die Betroffenen teilweise mehr Informationen gewünscht hätten. Wie der vorherige Punkt gezeigt hat, kommen diese Informationen nicht oder nur durch Umwege bei den Betroffenen an. Dadurch stellt sich die Frage, ob somit die Obligationen aus Sicht der Bevölkerung wirklich erfüllt wurden. Maßnahmen des Krisenmanagements werden in den meisten Fällen positiv beschrieben, jedoch zeigt sich auch hier, dass das externe Kommunikationsmanagement der Einsatzorganisationen auch verbesserungsfähig ist. Allgemein wird in allen Berichten immer wieder die Schuldfrage und die Verantwortlichkeit des Energieversorgers thematisiert. Denn auch wenn positiv über das Engagement der RWE-Techniker und Mitarbeiter berichtet wird, wird das Unternehmen selbst immer wieder negativ dargestellt. Auch hier scheinen die konkreten Informationsbedürfnisse der Betroffenen nicht erfüllt worden zu sein.

8.2.7 Fazit

Bei dem vorliegenden Szenario „Münsterländer Schneechaos“ handelt es sich um ein Szenario aus dem Bereich „Ausfall Kritischer Infrastrukturen“. Wie die Berichterstattung zeigt, tritt der Ausfall der Kritischen Infrastruktur Strom hierbei in den Vordergrund der Berichterstattung. Der Ausfall der Verkehrsinfrastrukturen spielt hierbei nur noch eine Nebenrolle. Auch werden der Ausfall der Versorgungsinfrastrukturen wie z.B. Wasser oder Nahrung nur als direkte Folge aus dem Stromausfall verstanden.

Bzgl. der verallgemeinerbaren, szenarienübergreifenden Aspekte lassen sich folgende Punkte feststellen:

- Die Versorgung der Bevölkerung und der Betroffenen mit Informationen ist insgesamt negativ zu bewerten. Nur in wenigen Fällen werden konkrete Kommunikationsangebote bereitgestellt und Informationsbedürfnisse in den meisten Fällen gar nicht erfüllt.

- Kommunikationsinfrastrukturen und -systeme sind nur bedingt „krisenfähig“. D.h. Systeme sind zum Teil ausgefallen, Kommunikationsnetze konnten nicht genutzt werden und Betroffene wurden nur in den wenigsten Fällen erreicht.
- Die Bevölkerung kann durchaus als resilient bzw. anpassungsfähig gesehen werden. Hierbei ist vor allem die Hilfe der Menschen untereinander bei dem vorliegenden Szenario besonders herauszustellen. Hierbei bildeten sich schnell in der Bevölkerung eine Hilfsbereitschaft gegenüber anderen (Nachbarn, älteren Menschen, etc.).
- Krisen beinhalten immer die Störung des „normalen“ Tagesablaufs bzw. von Routinen der Betroffenen. Bei dem Ausfall der kritischen Infrastruktur Strom geht dies jedoch soweit, dass vor allem existentielle Bereiche des täglichen Lebens wie z.B. Nahrungsversorgung und -zubereitung, Wohnen etc. sehr stark betroffen sind.
- Es gibt nur wenig aktive „Kommunikationsangebote“ (i.S.v. Hotlines, Online-Angeboten, etc.) der verantwortlichen Stellen in der Krise, die direkt von den Verantwortlichen ausgehen (siehe auch Kyrill).
- Das Szenario zeigt „Interdependenzen“, d.h. durch die extreme Wetterlage kommt es zum Ausfall der Kritischen Infrastruktur Strom, wodurch es zu anderen Ausfällen Kritischer Infrastrukturen kommt, z.B.: Verkehr oder Kommunikation. Diese gilt es bei der Sicherheitskommunikation zu berücksichtigen. Gerade bei Szenarien, in denen nur im eingeschränkten Maße die Kommunikation über Massenmedien möglich ist, kommt den Einsatzkräften als „Kommunikatoren“ eine wichtige Rolle zu. Sie sind oft das Verbindungsglied zwischen den Betroffenen und den „offiziellen“ Kanälen. Aus diesem Grund sollte der Bereich der Kommunikation bei der Ausbildung der Einsatzkräfte eine wichtigere Rolle spielen.
- Das Beispiel des Stromausfalls im Münsterland zeigt exemplarisch, wie eine Krise benutzt wird, um sie in der politischen Diskussion zu instrumentalisieren. Die Krise selbst ist dann nicht mehr das Thema der politischen Diskussion, sondern wird benutzt um ein verwandtes Thema (hier: die Investitionen der Energieversorger in den Netzausbau) zu thematisieren.

8.2.8 Literaturangaben

Bundesministerium des Inneren: Nationale Strategie zum Schutz kritischer Infrastrukturen (KRITIS-Strategie).

URL:

<http://www.bmi.bund.de/cae/servlet/contentblob/544770/publicationFile/27031/kritis.pdf>, Zugriff: 20.11.2010, S. 4.

Nr.	Print	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	FAZ	30.11.2005	Noch 2000 Einwohner ohne Strom - RWE muss Bundesnetzagentur die Ursachen der Schäden erklären	st./BÜ	http://business-ar-chiv.faz.net/intranet/biblionet/r_s_u-che/webcgi?START=A20&DOKM=1123732_FAZ_0&WID=57743-4070621-20700_20 , letzter Zugriff: 07.01.2011
2	FAZ	02.12.2005	1500 Münsterländer weiter ohne Strom	AP/ AFP	http://business-ar-chiv.faz.net/intranet/biblionet/r_s_u-che/webcgi?START=A20&DOKM=1124198_FAZ_0&WID=57743-4070621-20700_23 , letzter Zugriff: 07.01.2011
3	FAZ.net	29.11.2005	Nach dem Schneechaos - Am Abend soll der Strom zurück sein	o. V.	http://www.faz.net/s/RubCD175863466D41BB9A6A93D460B81174/Doc~E2FE81AC6352D43F39149AED1B4D0716C~ATpl~Ecommon~Spezial.html , letzter Zugriff: 07.01.2011
4	Focus	28.11.2005	Stromausfall im Münsterland 100 Millionen Euro Verlust	o. V.	http://www.focus.de/finanzen/news/stromausfall-im-muensterland_aid_101970.html , letzter Zugriff: 07.01.2011
5	Focus Online	25.11.2005	Wieder Schnee-Chaos - 14 Stunden im Zug	o. V.	http://www.focus.de/panorama/welt/wieder-schnee-chaos_aid_101848.html , letzter Zugriff: 07.01.2011
6	Focus Online	26.11.2005	Nach Schnee-Chaos Adventskerzen statt Strom	o. V.	http://www.focus.de/panorama/welt/nach-schnee-chaos_aid_101904.html , letzter Zugriff: 07.01.2011
7	Focus Online	27.11.2005	Überlandleitungen - Reparatur zieht sich hin	o. V.	http://www.focus.de/panorama/welt/ueberland-leitungen_aid_101932.html , letzter Zugriff: 07.01.2010

8	Focus Online	18.12.2005	Strom-Experten warnen - Bei Stürmen droht das Chaos	o. V.	http://www.focus.de/panorama/welt/strom-experten-warnen_aid_102721.html , letzter Zugriff: 07.01.2010
9	Manager-Magazin.de	06.12.2005	Strom-Blackout - RWE schätzt Schaden auf 35 Millionen Euro	o. V.	http://www.manager-magazin.de/unternehmen/artikel/0,2828,388911,00.html , letzter Zugriff: 07.01.2010
10	Münstersche Zeitung	22.11.2005	Weißer Blockade - In Steinfurt legt der plötzliche Wintereinbruch städtisches Leben lahm	o. V.	Münstersche Zeitung, Rubrik: Stromausfall, Lokale: Steinfurt, 22/11/2005
11	Münstersche Zeitung	26.11.2005	Stromausfall und Autos im Straßengraben - Schnee sorgte am Nachmittag für chaotische Verhältnisse	o. V.	Münstersche Zeitung, Rubrik: Stromausfall, Lokale: Ochtrup, 26/11/2005
12	Münstersche Zeitung	26.11.2005	Winterchaos - Kälteeinbruch sorgt für Ausnahmezustand	o. V.	Münstersche Zeitung, Rubrik: Stromausfall, Lokale: NRW, 26/11/2005
13	Münstersche Zeitung	06.03.2006	Wo der Weg das Problem ist - Über Stock, Stein und Ackerfurche: Unterwegs mit den Mastgehern	o. V.	Münstersche Zeitung, Rubrik: RWE, Lokale: Ascheberg, 6/03/2006
14	Spiegel	28.11.2005	Münsterland - RWE lehnt Schadenersatz für Stromchaos ab	o. V.	http://www.spiegel.de/panorama/0,1518,387295,00.html , letzter Zugriff: 07.01.2011
15	Spiegel	28.11.2005	Stromchaos im Münsterland - 25.000 Menschen droht vierte Nacht ohne Strom	o. V.	http://www.spiegel.de/panorama/0,1518,387234,00.html , letzter Zugriff: 07.01.2010
16	Spiegel	30.11.2005	Stromausfall im Münsterland - RWE richtet Notfallfonds ein	o. V.	http://www.spiegel.de/wirtschaft/0,1518,387768,00.html , letzter Zugriff: 07.01.2010

17	Spiegel Online	06.12.2005	Stromausfall - Politiker fordern Prüfung aller Masten	o. V.	http://www.spiegel.de/wirtschaft/0,1518,388747,00.html , letzter Zugriff: 07.01.2010
18	Spiegel Online	14.12.2005	RWE - Tausende Strommasten aus der Vorkriegszeit	o. V.	http://www.spiegel.de/wirtschaft/0,1518,390262,00.html , letzter Zugriff: 07.01.2011
19	Westfälische Nachrichten	28.11.2005	Lage fast wieder stabil! Hilfsdienste sind rund um die Uhr im Einsatz	o. V.	Westfälische Nachrichten, Rubrik: Stromausfall, Lokale: Burgsteinfurt, 28/11/2005
20	Westfälische Nachrichten	28.11.2005	Stromausfall zwingt zur Nassrasur	o. V.	Westfälische Nachrichten, Rubrik: Stromausfall, Lokale: Horstmar, 28/11/2005
21	Westfälische Nachrichten	17.03.2006	RWE baut Stromnetz wieder auf - Firma legt Fundamente	o. V.	Westfälische Nachrichten, Rubrik: RWE, Lokale: Ochtrup, 17/03/2006

Nr.	Rundfunk	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	FAZ.net	29.11.2005	Noch immer 25.000 Menschen im Münsterland ohne Strom	o. V.	http://www.faz.net/s/Rub0D783DBE76F14A5FA4D02D23792623D9/Doc~E7337A3203F8A496F84E4A0C0F03C9AEA~ATpl~Ecommon~S Med.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
2	N-TV	25.08.2006	Stromausfall vor 9 Monaten - Baby-Boom im Münsterland	Tacke, Thomas	http://www.n-tv.de/politik/dossier/Baby-Boom-im-Muensterland-article332699.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
3	N-TV	09.12.2005	Stromausfall im Münsterland - RWE zahlt Entschädigung	o. V.	http://www.n-tv.de/panorama/RWE-zahlt-Entschaedigung-article167266.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
4	Tageschau	25.11.2005	o. T.	o. V.	http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5698.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
5	Tageschau	26.11.2005	o. T.	o. V.	http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5694.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
6	Tageschau	27.11.2005	o. T.	o. V.	http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5686.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
7	Tageschau	28.11.2005	o. T.	o. V.	http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5682.html , letzter Zugriff: 06.01.2011

8	Tages- schau	29.11.2005	o. T.	o. V.	http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5678.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
9	Tages- schau	04.12.2005	o. T.	o. V.	http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5654.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
10	Tages- schau	06.12.2005	o. T.	o. V.	http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5646.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
11	Tagesthe- men	25.11.2005	o. T.	o. V.	http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5696.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
12	Tagesthe- men	26.11.2005	o. T.	o. V.	http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5692.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
13	Tagesthe- men	27.11.2005	o. T.	o. V.	http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5684.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
14	Tagesthe- men	28.11.2005	o. T.	o. V.	http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5680.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
15	Tagesthe- men	03.12.2005	o. T.	o. V.	http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5658.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
16	Dradio.de	01.12.2006	Blackout - Leben ohne Stroh	Siefert, Klaus	http://www.dradio.de/dkultur/sendungen/laenderreport/569663/ , letzter Zugriff: 06.01.2011
17	NDR 2	26.11.2005	Umgeknickte Strommasten bei Laer	o. V.	http://www.schneechaos-muensterland.de/home/index.php?option=com_content&task=view&id=14&Itemid=27 , letzter Zugriff: 06.01.2011

Nr.	Internet	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	console- wars.de	27.11.2005	Schneechaos in Deutschland (besonders Münsterland)	Schaf_2002	http://www.consolewars.de/messageboard/showthread.php?46055-Schneechaos-in-Deutschland-%28besonders-Münsterland%29 , letzter Zugriff: 06.01.2011
2	Facebook	o. D.	Rückblick: Schneechaos im Münsterland im Jahr 2005 (Gruppe)	o. V.	http://www.facebook.com/note.php?note_id=178302189806 , letzter Zugriff: 06.01.2011

3	Forum des Bundes der Energieverbraucher – Münsterlandforum	2005	o. T.	o. V.	http://forum.energienetz.de/board.php?boardid=34 , letzter Zugriff: 06.01.2011
4	ioff.de - das Medienforum	2005	o. T.	o. V.	http://www.ioff.de/showthread.php?t=203622 , letzter Zugriff: 06.01.2011
5	Wikipedia	o. D.	Münsterländer Schneechaos	o. V.	http://de.wikipedia.org/wiki/Münsterländer_Schneechaos , letzter Zugriff: 06.01.2011

8.3 Bombenattentate in London 2005

Die Terroranschläge in London wurden als Beispiel für einen terroristischen Akt im Rahmen der Medienanalyse für das Forschungsprojekt SiKomm ausgewählt. Da es in Deutschland bisher noch nicht zu einem Ereignis vergleichbaren Ausmaßes gekommen ist, wurde auf diese terroristische Anschlagserie in Großbritannien zurückgegriffen. Dadurch kann die Bedeutung aufgezeigt werden, die das Forschungsvorhaben auch für den europäischen und internationalen Raum hat.

8.3.1 Kurzbeschreibung des Szenarios

Am 07.07.2005 wurden in London im Zuge von islamistischen Anschlägen in drei U-Bahnen und einen Bus 37 Menschen getötet und rund 700 Menschen zum Teil schwer verletzt. Der erste Sprengsatz explodierte um 08:49 (MEZ) nahe dem U-Bahnhof Liverpool Street, hier starben sieben Menschen. Der zweite Sprengsatz detonierte um 08:56 (MEZ) zwischen dem Russell Square und King's Cross, hierbei wurden 21 Menschen getötet. Um 9:17 (MEZ) kam es zu einer Explosion in einer U-Bahn am Bahnhof Edgware, fünf Menschen starben hier. Der letzte Sprengsatz tötete um 09:47 (MEZ) in einem Doppeldeckerbus am Tavistock Square vier Menschen.

8.3.2 Quellenverteilung

Untersucht wurden insgesamt 45 Beiträge deutschsprachiger und englischer Medien, darunter

- 5 Fernsehbeiträge (2 deutsche (beide ARD) und 3 englische (ITV, FOX, Sky)),
- 2 Radiobeiträge (ein deutscher (npr Radio), ein englischer (BBC Radio)),
- 29 Beiträge deutscher und englischer Zeitungen und Zeitschriften (24 deutsche (Bild, Zeit, taz, Spiegel, Focus, SZ, Stern, FAZ, Südkurier Donaueschingen, Sieger Zeitung, Bild, Deutsche Welle, Berliner Zeitung) und 5 englische (Guardian, Economist, Sunday Times, Mirror)) sowie
- 9 Internetquellen (u.a. Onlinemagazine und Blogs).

Der Erhebungszeitraum umfasst insgesamt vier Wochen und reicht vom 07.07.2005 (dem Tag des Unglücks) bis zum 04.08.2005. Aufgrund der rund fünf Jahre zwischen dem Vorfall und dessen Untersuchung ist nur begrenztes Analysematerial über das Internet zugänglich, insbesondere in den Analyserubriken „Radio“ und „TV“. Die Quellenerfassung wurde auf die Menge von insgesamt 45 Beiträgen begrenzt.

8.3.3 Betroffenheitslagen

- graduelle Abstufung affektiver Betroffenheit (negativ, neutral, positiv)
- Differenzierung zwischen direkter (körperlicher) und indirekter Betroffenheit (Raum-/Zeitvariablen)
- Reaktionen: Schutz- und Fluchtverhalten, Gelassenheit, Hilfsangebote (auch kommunikative)

Als Betroffene lassen sich neben Menschen auch Orte/Gebiete sowie Infrastrukturen erkennen; alle werden mit einer entsprechenden Formulierung als solche kenntlich gemacht.

Menschen können durch folgende Merkmale affektiver Betroffenheit weiter charakterisiert werden: zum einen findet sich eine negative affektive Betroffenheit, die durch Worte wie „Schock, (Todes-)Angst, ängstlich, Zittern, Weinkrämpfe, Schreie, Konsternation, um Fassung ringen, Fassungslosigkeit, nicht erinnern können was passiert ist, Panik, Weinen“ mit Folgen wie „Depressionen, Horror-Flashbacks“, aber auch durch Schilderung von Erlebnissen wie „Leichen sehen, blutbespritzte und weinende Menschen sehen, Menschen sterben sehen“ verdeutlicht wird. Daneben sind aber auch Äußerungen positiver affektiver Betroffenheit zu finden („Entschlossenheit, umgehen mit der Situation weil lange darauf vorbereitet, abgeklärt, Erleichterung überlebt zu haben“) sowie eher neutrale Bemerkungen wie „nichts daran ändern können, weiterleben müssen (auch mit der Gefahr), versuchen mit der Arbeit weiter zu machen“. Zudem werden Gefühle wie Trauer, Entsetzen, Mitgefühl und Frustration erwähnt.

Als Reaktionen lassen sich verschiedene Verhaltenskategorien ausmachen: Neben Schutz- („auf den Boden werfen, Kleider vom Leib reißen“) findet sich vor allem die Beschreibung von Fluchtverhalten in den Berichten wieder („Drängen, verzweifelte

Versuche die Zugtüren von innen zu öffnen, Fenster mit Regenschirmen zerschlagen um raus zu kommen“). Lediglich die Personen in unmittelbarer Nähe der Explosionen schreien und weinen, ansonsten werden die Reaktionen insgesamt als sehr vorbildlich beschrieben („Ruhe und Gelassenheit, Anweisungen der Sicherheitskräfte werden befolgt, kein Geschrei, keine Proteste, keine Hysterie, „no one panicked“, Menschen wirken zwar gedämpft aber ruhig, respektvoll und höflich, Briten reagierten verstört aber auch gewohnt unaufgeregt, merkwürdige Coolness“). Häufig anzutreffen sind hilfreiche Reaktionen von Zivilisten, Reisenden oder Anwohnern, die Verletzte versorgen, trösten, Verpflegung anbieten und ihre Telefone zur Verfügung stellen. Einmal findet sich der Hinweis, dass Verletzte versuchen, ihre Verwandten zu erreichen (vgl. auch Kommunikationsbedürfnis!). Als indirekte Reaktion können Panikkäufe am Ölmarkt sowie eine Empfehlung zum Kauf von Aktien gewertet werden.

Bei den Betroffenheitslagen scheinen sowohl die räumliche als auch die zeitliche Nähe bzw. Distanz zum Ereignis eine bedeutsame Rolle zu spielen und unmittelbare Auswirkungen auf die Reaktionen zu haben. Zudem kann differenziert werden zwischen einer direkten körperlichen und einer eher als indirekt zu bezeichnenden Betroffenheit, wie sie etwa Zivilisten erfahren.

8.3.4 Anforderungsprofile und Krisenmanagement

- Akteure: Medienvertreter, Vertreter der Exekutive, Hilfsorganisationen, (inter)nationale Politik, betroffene Bevölkerung, Zivilisten, Krisenmanager, Experten, Pressesprecher, Geistliche
- Anforderungen operativ: Evakuierung, Absperrung, schnelle Präsenz, Notfallpläne, Improvisation, Zusammenarbeit, Koordination (Behörden)
- Kommunikationsangebote: Telefonnummern, Verhaltensanweisungen (Inhalt), Megafon, Lautsprecher, face-to-face, kostenlose Zeitung, Infos via Bildschirm, Informationsweitergabe, transparente und offene Kommunikation („wie“), Pressekonferenz, Broschüren, Fernsehspots (Plattform)
- Konsequenzen: Präventionsmaßnahmen, vor allem im technischen Bereich
- Terrorspezifika: Aufmerksamkeit, Wachsamkeit, Auswirkungen für Muslime

Die Akteure können in folgende Überkategorien eingeordnet werden:

Neben Medienvertretern („Interviewer, Nachrichtensprecher/in, Nachrichtenproduzent, (Sicherheits-) Korrespondenten“) finden sich die staatlichen Exekutivorgane und Hilfsorganisationen („Polizei, Scotland Yard, Geheimdienst, Sicherheits- und Einsatzkräfte, Feuerwehr, Einsatzleiter, Arzt“) sowie nationale („Premierminister, Bürgermeister, Innen-, Außen- und Verkehrsminister, Queen“) und internationale politische Vertreter und Organe (Politik EU und international; NATO, EZB, Botschafter, Zentralrat Muslime; BKA, Interpol). Weitere Gruppen bilden die betroffene Bevölkerung sowie (nicht direkt betroffene) Zivilisten („Pendler“); als „Augenzeugen“ aufgeführte Personen können sowohl direkt als auch indirekt betroffen gewesen sein. Auch Krisenmanager („Crisis Manager, Emergency Planning Manager“), Experten („Terrorismusexperten, Bahnexperte, Director of the Centre for Defence Studies at King's College London“) und Pressesprecher können in jeweils eine eigene Kategorie mit entsprechenden spezifischen Anforderungen unterteilt werden. Als weitere Gruppe sind Geistliche („Bischof, Erzbischof von Canterbury, Papst“) anzusehen.

Die dargestellten Krisenmanagementmaßnahmen reichen von der Evakuierung von Menschen, über weiträumige Absperrung der Ereignisorte („Menschen davon fernhalten“) bis hin zu schneller Präsenz und Aktionen vor Ort. Häufig wird das Inkrafttreten von Krisen- und Notfallplänen betont sowie die Versorgung von Verletzten und Einsatzkräften (Verpflegung, Trinken, Decken, Essen). Dabei spielen Improvisationen eine besonders wichtige Rolle (Zivilisten/Passanten als freiwillige Helfer, Hotel als Sammelplatz, Bus als Rettungswagen, Kirche als Einsatzzentrale). Auch die Unterstützung durch Experten wird herausgestellt. Im Hinblick auf Kommunikation ist die Abschaltung der Mobilfunknetze gesondert hervorzuheben.

Als Kommunikationsangebote können auf der inhaltlichen Ebene sowohl die Nennung von Telefonnummern (Notrufnummer, Verletztentelefon/Infotelefon), als auch Verhaltensanweisungen festgehalten werden. Letztere lassen sich noch einmal differenzieren in Aufforderungen, die an Betroffene (von den Fenstern wegbleiben, Ruhe bewahren) und solche, die an indirekt betroffene Zivilisten gerichtet sind („nur im Notfall mit dem Handy telefonieren, Innenstadt umgehend verlassen bzw. meiden, keine unnötigen Wege machen, „Meiden Sie London. Schalten Sie ihr Radio ein.“, Ruhe bewahren, keine Gerüchte verbreiten, Kinder sollen in der Schule bleiben;

„Please stay where you are, do not call the emergency lines just for information.“, 1. Stay where you are - 2. Do not contact the emergency services unless you have a life-threatening situation - 3. He will return with information as soon as possible (Police Commissioner Ian Blair), Pender sollen am nächsten Tag daheim bleiben“). Die Formen und Mittel, die zur Verbreitung der Inhalte gewählt werden, sind neben Durchsagen via Megafon oder Lautsprechern in Zügen, unmittelbar nach der Katastrophe ausschließlich auf mündliche Kommunikation (bezogen auf Betroffene) begrenzt. Zivilisten werden über Computer-Bildschirme auf den Autobahnen sowie über Radio erreicht. Darüber hinaus werden im Verlauf des Tages kostenlose Ausgaben des „Evening Standard“ verteilt. Zur Verarbeitung der Erlebnisse wird ein Kondolenzbuch ausgelegt. Als Kommunikatoren treten Helfer, Polizisten, Busfahrer und Politiker auf. Dabei wird besonders in Bezug auf die Polizei die regelmäßige und aktuelle Informationsweitergabe ohne Vorenthaltungen und Verschleierungen betont. Zudem ist zu erwähnen, dass auch ein Mobilfunkanbieter (o2) seine Kunden dazu auffordert, nicht unnötig und/oder lange via Handy zu telefonieren. In diesem Zusammenhang ist auch die häufig erwähnte Pressekonferenz von Scotland Yard als Kommunikationsangebot einzuordnen. Es findet sich ein Hinweis, dass im Vorfeld Broschüren bereitgestellt und Fernsehspots zur Thematik gesendet wurden.

Festzustellen ist in Bezug auf die Kommunikationsangebote vor allem, dass Betroffene mit direkten Mitteln angesprochen werden (z.B. direkte verbale Ansprache), während indirekt betroffene Zivilisten mit Hilfe anderer Medien erreicht werden sollen. Als Terrorspezifikum ist die Verhaltensanweisung „Londoner sollen aufmerksam und wachsam sein für folgende Attacken“ einzuordnen.

Angekündigte Konsequenzen sind neben dem übergeordneten Ziel, die Terroristen zur Verantwortung zu ziehen besonders präventive Maßnahmen, allem voran die Verstärkung der Sicherheitsvorkehrungen in vielen Ländern (u.a. Schutz von Energieverbindungen und Telekommunikationseinrichtungen in der EU, erhöhte Polizeipräsenz, beschleunigter Aufbau eines europaweiten Terror-Reaktionssystems). Diese Maßnahme stehen Aussagen gegenüber, die „Totalüberwachung als nutzlose Möglichkeit“ ansehen und der Meinung sind, „Sicherheitsdienste können dem Terror nicht präventiv begegnen.“ Letztere müssen – auch dies eine spezifische Konsequenz für das Terrorszenario – in Zukunft gezielt darauf achten, wen sie einstellen (Hinter-

grund: Terroristen haben gelernt, sich überall einzuschleusen). In diesem Zusammenhang steht auch die Aussage eines Arabers, der als persönliche Konsequenz der Anschläge fürchtet, in Zukunft öfter seinen Ausweis zeigen zu müssen.

Zivilgesellschaftliche Konsequenzen im Verhalten werden nicht gefordert – vielmehr soll man „weiterhin die U-Bahn nutzen“ und das „Leben normal weiterleben, nicht eingeschüchtert sein“ und „sich nicht fürchten und nicht terrorisieren lassen“. Als Konsequenz, die zugleich auch Prävention ist, kann die „Stärkung des Gemeinschaftsgefühls, der Menschlichkeit und dem Vertrauen ins Gesetz“ angesehen werden. Eine interessante Folge ergibt sich daraus für Deutschland, wo man „von ähnlichem Zusammenhalt“ ausgeht, jedoch feststellt: die „Bundesländer sind schon aus rechtlichen Gründen weit von reibungsloser Bewältigung solcher Ereignisse entfernt.“ Bei der Darstellung des Krisenmanagements wird die transparente, offene Kommunikation („keine Spekulationen, Sachlage noch zu unklar“, Gefahr weiterer Explosionen kann nicht ausgeschlossen werden, Situation unter Kontrolle, „Diesen konkreten Anschlag zu diesem konkreten Zeitpunkt haben wir nicht vorausgesehen“ (Clarke)) hervorgehoben (vgl. auch die Kommunikationspolitik der Polizei, s.o.). Neben der Betonung der Gefahr, denen sich Rettungs- und Hilfsorganisationen aussetzen („Situation für die Rettungsmannschaften unten in dem Tunnel sei "extrem", "gefährlich" und "schrecklich" (Clarke); Bedingungen, unter denen die Bergung vorangeht, werden als »Hölle auf Erden« beschrieben“) wird besonders die gute und reibungslose Zusammenarbeit aller Akteure unterstrichen („arbeitet genau wie geplant, gut organisiert, vorbereitet, reibungsloser Einsatzverlauf, Rettungsmaßnahmen „greifen perfekt“, „Helfer ohne Furcht“, gute Zusammenarbeit wegen IRA-Erfahrungen, „they have been preparing for this“, „Medien, die Politiker, der Mann auf der Straße - alle finden, dass die Rettungsdienste erstklassige Arbeit geleistet haben“, „Ich glaube, wir haben wirklich alles getan, was wir tun konnten“ (Daniels)). Die Bildunterschrift „Helfer ohne Furcht“ ist ein guter Hinweis auf die nahezu durchweg positive Darstellung des Krisenmanagements in diesem Szenario („Kriseneinsatzkräfte hätten mit 4000 Toten und Verletzten klar kommen können“, „1,5 Stunden nach Explosionen waren alle Verletzten versorgt und abtransportiert“). Lediglich in einem Beitrag wird die „mangelhafte Koordination durch einige Regierungsbehörden“ beschrieben; als negativ wird außerdem dargestellt, dass die Regierung beim Zusammenbruch des

Telefonnetzes nicht auf das Angebot diverser Netzbetreiber eingeht, Kapazitäten für den Rettungsdienst zu reservieren.

8.3.5 Kommunikationsbedarf, -mittel, -angebot

- Betroffene:
 - benötigen konkrete Informationen, Verhaltensanweisungen inkl. Begründung (vor Ort)
 - Ansprache via face-to-face; Kontakt zu Familie/Freunden via Handy, SMS
- Zivilisten (vor Ort):
 - Verhaltensanweisungen (mündlich)
 - Nachrichten (TV)
- Zivilisten, Angehörige (nicht vor Ort):
 - Hotline, Nachrichten (Radio, TV)
- Mittel: Telefon, Handy, SMS
- Terrorspezifika: Abschaltung Handynetz (Bedürfnis der Nichtkommunikation)

Die Kommunikationsbedarfe gestalten sich sehr vielfältig. Für die Betroffenen sind es vor allem konkrete Informationen und Beschreibungen, an denen es ihnen mangelt („Wegbeschreibungen“, „keine Ansage durch den Busfahrer“, „Evakuierung der U-Bahn ohne Gründe zu nennen“, „45min lang auf Rettung warten“) und auch für Zivilisten herrscht ein Informationsdefizit vor („außerhalb der Absperrung weiß niemand, was passiert ist“).

Ein weiterer wichtiger Punkt sind Bedarfe, die das Telefon und/oder Handy(-netz) betreffen. Hier sind es vor allem Angehörige, die sich erkundigen („Anrufe von Angehörigen und Kollegen, die sich nach Wohlergehen erkundigen“) bzw. Betroffene, die „mit dem Handy Freunde und Verwandte anrufen“ wollen. Vereitelt werden diese Bedarfe allerdings durch den Ausfall der Telefon- und Handynetze („weder Handy noch SMS funktionieren“, „ingerichtete Hotline für Angehörige kann nicht helfen“, „Hotline Casualty Bureau ist außer Betrieb“) und/oder deren bewusste Abschaltung, um Fernzündungen weiterer Bomben zu verhindern; es bilden sich „lange Schlangen vor Telefonhäuschen“. Für Zivilisten, die sich erkundigen wollen, ist die „Webseite der Tube nicht erreichbar“; solche, die sich engagieren wollen, „warten auf Anwei-

sungen, was man tun und wie man helfen kann“. Darüber hinaus sind die Pubs in der Nähe voll, da alle die 13 Uhr Nachrichten sehen wollen.

Besonders häufig werden als Kommunikationsmittel Telefon, Handy und SMS (bis zum Netzzusammenbruch) genannt, dies vor allem im Kontext direkt Betroffener (insgesamt 17.000 Anrufe unter 999). Im Zusammenhang mit (nicht betroffenen) Zivilisten werden Radionachrichten im Auto sowie Eilmeldungen/Nachrichten im TV genannt, wobei letztere entweder zu Hause oder in Pubs bzw. vor Schaufenstern mit TVs angesehen werden; die Bilder der TV-Sender stammen dabei z.T. aus Helikopteraufnahmen. Darüber hinaus werden Durchsagen auf der Straße via Megafon bzw. durch Lautsprecher in Bürogebäuden erwähnt. Rettungskräfte kommunizieren via Funk miteinander; das Filmen und Fotografieren mit Handy wird einmal genannt.

Die Kommunikationsangebote können unter Gliederungspunkt 4), S. 3 dieses Dokuments, eingesehen werden.

8.3.6 Kommunikationsobligationen und tatsächliche Maßnahmen

- Verletzung von Kommunikationsobligationen
- keine Prävention/Konsequenzen im Hinblick auf Kommunikation

Generell sind Kommunikationsobligationen nur schwer aus dem analysierten Material herauszulesen; dies mag z.T. auch daran liegen, dass es sich um ein Szenario außerhalb Deutschlands handelt und aufgrund der Unkenntnis der dortigen lokalen Gegebenheiten und gesetzlichen Regelungen bestimmte (Kommunikations-)Pflichten und Anforderungen nicht richtig erkannt werden können. Ein offensichtlicher Verstoß gegen solche Vorschriften liegt aber augenscheinlich vor, wenn Namen von Toten von Krankenhäusern und dem TV bestätigt werden, bevor die Polizei diese Aufgabe, für die sie eigentlich verantwortlich ist, übernehmen kann. Ein Beispiel positiver Kommunikationsobligationen findet sich im Vorgang des Beruhigens („keine Angst, in fünf Minuten holt uns jemand raus“); dieser ist jedoch nicht einer bestimmten Akteursgruppe zuzuordnen – was ihn jedoch nicht seiner Bedeutungskraft beraubt. Konsequenzen oder Präventionsmaßnahmen im Hinblick auf Kommunikation können im Zuge der Analyse nicht herausgestellt werden.

8.3.7 Fazit

Hinsichtlich der im Rahmen der Medienanalyse untersuchten vier Kategorien (Betroffenheitslagen, Anforderungsprofile, Kommunikationsbedürfnisse, Kommunikationsobligationen) können als szenarienübergreifende Aspekte folgende Faktoren festgehalten und herausgestellt werden:

Die Betroffenheit unterliegt in allen untersuchten Szenarien einer graduellen Abstufung zwischen direkter (körperlicher) und indirekter Betroffenheit und wird ergänzt durch die Bandbreite affektiver Betroffenheit, die von negativ über neutral bis positiv reicht. Bis auf das Loveparade-Ereignis heben alle anderen Medienberichte die (spontane) Hilfsbereitschaft der Menschen untereinander sowie die Unterstützung der Einsatzkräfte durch die (Zivil-)Bevölkerung hervor.

Hinsichtlich der Anforderungsprofile muss ein differenzierteres Bild in Abhängigkeit der unterschiedlichen Akteure entworfen werden; dies kann und sollte nicht ausschließlich auf Grundlage der vorliegenden Medienanalyse geschehen. Allgemein kann jedoch festgehalten werden, dass klare Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten, die bereits im Vorfeld eines Ereignisses abgesprochen sein sollten, einen wichtigen Punkt in jedem Anforderungsprofil involvierter Akteure darstellen. Unabhängig vom Szenario kann zudem festgehalten werden, dass sich jede Akteurgruppe ihrer Rolle und Verantwortung als Kommunikator im Kontext eines Ereignisses bewusst(er) sein sollte. Diese (An-)Forderung spiegelt genau den Gedanken wieder, den das Konzept der „Sicherheitskommunikation“ zu vermitteln sucht – jeder einzelne Akteur kann durch situationsadäquates kommunikatives Verhalten zur Bewältigung eines Ereignisses beitragen.

In jedem der untersuchten Szenarien kann ein extrem hoher Informationsbedarf der Betroffenen festgestellt werden; diesem Bedürfnis wird jedoch in allen untersuchten Szenarien nicht hinreichend nachgekommen. Es mangelt vor allem an konkreten Handlungsanweisungen für die Betroffenen während des Ereignisses selbst und/oder entsprechend getroffene Kommunikationsmaßnahmen erreichen die Adressaten nicht. Im Hinblick auf ICT und die technische Unterstützung dieser Kommunikationsbedürfnisse ist szenarienübergreifend zu beobachten, dass der Ausfall des Handynetzes zu enormen Problemen führt. Die Bedeutung neuer Medien und Social Networks wie bspw. Twitter und Facebook kann (noch) nicht unabhängig vom Ereignis festge-

stellt werden, da drei der fünf untersuchten Szenarien bereits mehrere Jahre zurückliegen und sich somit zu einer Zeit ereignet haben, in der es Twitter noch nicht gab. Kommunikationsobligationen werden verletzt oder nur unzureichend erfüllt. Präventive Maßnahmen oder Konsequenzen hinsichtlich einer Verbesserung der Kommunikationsstrategien werden in der Berichterstattung nicht erwähnt.

Im Zuge der Analyse sollte der Bedarf an einer akteurübergreifenden integrierenden Kommunikation und Koordination – unabhängig vom Szenario – deutlich geworden sein. Einige szenarienspezifische Sachverhalte seien jedoch noch kurz hervorgehoben: Die bewusste Abschaltung von Handynetzen, um die Fernzündung weiterer Bomben zu unterbinden sowie die Aufforderung zu Aufmerksamkeit und Wachsamkeit in Bezug auf folgende Anschläge sind spezifische Merkmale des Terrorszenarios; außerdem müssen Muslime hier mit besonderen Auswirkungen und Beeinträchtigungen ihres Alltags rechnen. Besonderes Kennzeichen eines KRITIS-Szenarios scheint die Störung des normalen Tagesablaufs zu sein; dieses Merkmal ist bei den anderen untersuchten Ereignissen nicht in vergleichbarer Form oder Ausmaß vorzufinden.

8.3.8 Literaturangaben

Nr.	Print	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	Berliner Zeitung	08.07.2005	Terror in London erschüttert die Welt	BLZ	Berliner Zeitung, S. 1
2	Bild.de	08.07.2005	Um 8.51 Uhr zerfetzte es die erste U-Bahn	Feldhaus, K./ Gärtner M./ Jurko, D./ Koch, E./Michalski P./ Moufarrège, P./ Rommel, K.	http://www.bild.de/BTO/news/aktuell/2005/07/08/london-terror/london-terror.html# , letzter Zugriff: 07.01.2011
3	dw-world.de	07.07.2005	Entsetzen über die Terror-Anschläge von London	mas	http://www.dw-world.de/dw/article/0,,1642483,00.html , letzter Zugriff: 07.01.2011
4	dw-world.de	21.07.2005	7. Juli 2005: Protokoll der Anschlagsserie in London	sams	http://www.dw-world.de/dw/article/0,,1643093,00.html , letzter Zugriff: 07.01.2011

5	Economist	07.07.2005	Murder in the rush-hour	o. V.	http://www.economist.com/node/4167275 , letzter Zugriff: 07.01.2011
6	FAZ	08.07.2005	Tote und Verletzte in der Londoner Innenstadt	Hr.	Frankfurter Allgemeine Zeitung, Nr. 156, S. 1
7	FAZ	09.07.2005	Fetzen in Tunneln	Schulz, Bettina	Frankfurter Allgemeine Zeitung, Nr. 157, S. 7
8	FAZ	09.07.2005	In Londoner U-Bahn wird weiter nach Opfern gesucht	bes./Bc.	Frankfurter Allgemeine Zeitung, Nr. 157, S. 1
9	Focus	01.08.2005	Aufatmen in London	Fink, Andreas/ Kallinger, Eva Maria/ Mascher, Caroline/ Werkmann, Tina	http://www.focus.de/politik/ausland/terror-aufatmen-in-london_aid_209790.html , letzter Zugriff: 07.01.2011
10	Focus	11.07.2005	London trotz dem Terror	o. V.	Focus, Nr. 28
11	guardian.co.uk	07.07.2005	London explosions ´mirror Madrid bombings	MacLeod, Donald	http://www.guardian.co.uk/education/2005/jul/07/highereducation.uk1 , letzter Zugriff: 07.01.2011
12	guardian.co.uk	08.07.2005	More than 50 killed in blasts	Oliver, Mark	http://www.guardian.co.uk/world/2005/jul/08/terrorism.politics , letzter Zugriff: 07.01.2011
13	mirror.co.uk	07.07.2005	Bus and tube blasts bring death and chaos to rush-hour London	Naveed, Raja/ Purcell, Steve	http://www.mirror.co.uk/news/2005/07/07/ , letzter Zugriff: 07.01.2011
14	Siegener Zeitung	11.07.2005	Der Terror hält die Briten in Atem	dpa	Siegener Zeitung, S. 1
15	Siegener Zeitung	08.07.2005	Entsetzen folgte dem Londoner Jubel	o. V.	Siegener Zeitung
16	Spiegel	11.07.2005	Rekruten des Irrsinns	Matussek, Matthias/ Beste, Ralph/ Mascolo, Georg	Der Spiegel, Nr. 28
17	Spiegel Online	07.07.2005	Dutzende Tote und Verletzte	o. V.	http://www.spiegel.de/panorama/0,1518,364083,00.html , letzter Zugriff: 07.01.2011

18	Spiegel Online	07.07.2005	Londoner Anschläge - Schily erhöht Sicherheitsmaßnahmen in Deutschland	dpa	http://www.spiegel.de/politik/deutschland/0,1518,364168,00.html , letzter Zugriff: 07.01.2011
19	Stern	07.07.2005	Die Chronik der Anschläge	dpa	http://www.stern.de/politik/ausland/london-die-chronik-der-anschlaege-542761.html?eid=542762 , letzter Zugriff: 07.01.2011
20	Stern	14.07.2005	Chronik eines Anschlags	o. V.	Stern, Nr. 29, S. 20
21	Süddeutsche Zeitung	08.07.2005	Die Stationen des Schreckens	Honigstein, Raphael/ Koydl, Wolfgang	Süddeutsche Zeitung, S. 3
22	Süddeutsche Zeitung	08.07.2005	Terror erschüttert London	o. V.	Süddeutsche Zeitung, S. 1
23	Südkurier Donaueschingen	09.07.2005	Erlebnisse an Londons Bomben-Tatort	los	http://www.suedkurier.de/region/schwarzwald-baar-heu-berg/donaueschingen/Erlebnisse-an-Londons-Bomben-Tatort;art372512,1620013 , letzter Zugriff: 07.01.2011
24	TAZ	08.07.2005	Das Drama des Zusammenlebens	Semler, Christian	http://www.taz.de/1/archiv/archiv/?dig=2005/07/08/a0182 , letzter Zugriff: 07.01.2011
25	Times Online	07.07.2005	London blast: survivors' tales	Bale, Peter	http://www.timesonline.co.uk/tol/news/uk/article541312.ece , letzter Zugriff: 07.01.2011
26	Zeit	14.07.2005	Das Böse liegt so nah	Randow, Gero von	Die Zeit, Nr. 29
27	Zeit	14.07.2005	London - Himmel und Hölle	Jungclaussen, John F.	Die Zeit, Nr. 29
28	Zeit Online	07.07.2005	Die Zielscheibe ist die Freiheit	Joffe, Josef	http://www.zeit.de/2005/28/kommentar_joffe , letzter Zugriff: 07.01.2011
29	Zeit Online	07.07.2005	„Wir sind hier politisch viel zu korrekt“	Karschöldgen, Ines	http://www.zeit.de/2005/28/Bloomberg , letzter Zugriff: 07.01.2011

Nr.	Rundfunk	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	BBC Radio	07.07.2005	BBC Radio - Drills Ran on day of london bombings 7-7-05	o. V.	http://www.youtube.com/watch?v=sEbUQiYOGjU , letzter Zugriff: 07.01.2011

2	FOX News	07.07.2005	7/7/2005 London Bombings	o. V.	http://www.youtube.com/watch?v=yz-GtNvp8IM , letzter Zugriff: 07.01.2011
3	ITV	07.07.2005	7/7/2005 London Bombings Terror Drills	o. V.	http://www.youtube.com/watch?v=KJUVqcNDZIk , letzter Zugriff: 07.01.2011
4	npr Radio	07.07.2005	London Police's Brian Paddock	o. V.	http://www.npr.org/templates/story/story.php?storyId=4733917 , letzter Zugriff: 07.01.2011
5	Sky News	07.07.2005	London bombings	o. V.	http://www.youtube.com/watch?v=HI4ctfQ-aYg , letzter Zugriff: 07.01.2011
6	Tageschau	07.07.2005	o. T.	o. V.	http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video108960.html , letzter Zugriff: 07.01.2011
7	Tagesthemen	07.07.2005	o. T.	o. V.	http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video108894.html , letzter Zugriff: 07.01.2011

Nr.	Internet	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	BBC Reprters' Log	08.07.2005	Reporters' Log: London explosions	o. V.	http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/4659511.stm , letzter Zugriff: 07.01.2011
2	CNN.com	08.07.2005	Investigators pick through London carnage	o. V.	http://edition.cnn.com/2005/WORLD/europe/07/07/london.tube/index.html , letzter Zugriff: 07.01.2011
3	Metroblogging	07.07.2005	o. T.	MBHQ	http://london.metblogs.com/2005/07/page/11/ , letzter Zugriff: 07.01.2011
4	news.dcealumni	07.07.2005	London Blast recalls 9/11 terror	o. V.	http://news.dcealumni.com/959/london-blast-recalls-911-terror/ , letzter Zugriff: 07.01.2011
5	London Leben (Blog)	07./08.07.2005	Explosions at the tube	Binder, Konstantin	http://www.londonleben.co.uk/london_leben/2005/07/explosion_at_i.html , letzter Zugriff: 07.01.2010
6	Sky News	08.07.2005	London Terror Attacks Kill At Least 37	o. V.	http://news.sky.com/skynews/Home/Sky-News-Archive/Article/20080641188265 , letzter Zugriff: 07.01.2011
7	Sunita 20six (Blog)	07.07.2005	London; London Terror Attack - Personal Update	Sunita	http://sunita.20six.de/sunita/archiv/veofmonth/2005/07/01 , letzter Zugriff: 07.01.2011
8	Süddeutsche Zeitung	08.07.2005	Ich zittere und kann kaum schreiben	Zekri, Sonja	Süddeutsche Zeitung, S. 13
9	tageschau.de	08.07.2005	Dossier „London steht unter Schock“	o. V.	http://www.tagesschau.de/ausland/meldung109510.html , letzter Zugriff: 07.01.2010

8.4 Ausfall kritischer Infrastrukturen während des Orkans Kyrill 2007

8.4.1 Kurzbeschreibung des Szenarios

Am 18. und 19.01.2007 zog der Orkan Kyrill über weite Teile Europas. Dabei kam es insgesamt zu 47 Toten und zahlreichen Verletzten. In Deutschland selbst kamen dreizehn Menschen ums Leben. Der gesamte Versicherungsschaden betrug 2,4 Mrd. €. Die Bahn, die ihren Zugverkehr drastisch einschränken musste, stellte zusätzlich Notunterkünfte bereit. Besonders dramatisch waren die Auswirkungen des Sturms durch einen großflächigen Stromausfall in Nordrhein-Westfalen, Thüringen, Hessen, Brandenburg, Sachsen, Sachsen-Anhalt und Bayern. Zu dem Stromausfall kam es durch Hochspannungsleitungen, die den Windböen nicht standhielten oder von umstürzenden Bäumen umgerissen wurden. Stellenweise dauerte die Wiederherstellung der Stromversorgung bis zum 21. Januar (vgl. Oberbergischer Kreis). Im Kreis Siegen-Wittgenstein wurde durch den Landrat der Katastrophenfall ausgerufen. Gerade die Forstwirtschaft im Sieger- und Sauerland wurde durch Kyrill besonders getroffen (25 Mio. Bäume).

8.4.2 Quellenverteilung

Als Quellen wurden genutzt:

- TV: WDR (3), ARD (8), RTL (1)
- Print:
 - Zeitungen: Bild (3), FAZ (4), TAZ (6), WR (2), Siegener Zeitung (4)
 - Zeitschriften: Focus Online (3), Stern.de (5), Spiegel Online (2)
- Internet: 4 Blogs
- Radio: keine Beiträge verfügbar

Der Erhebungszeitraum verläuft vom 18.01.2007 bis zum 15.02.2007 und umfasst damit vier Wochen. Das Ereignisjahr 2007 bedingt, dass in Internetquellen (YouTube, Twitter, Facebook) sowie im TV- und Radiobereich kaum bis gar keine Quellen zu finden waren. Daher liegt der Schwerpunkt auf den Printmedien.

8.4.3 Betroffenheitslagen

- Betroffenengruppen (Staaten, Bundesländer, Regionen, Infrastrukturen), Personengruppen (Betroffene, Rettungskräfte)
- graduelle Abstufung affektiver Betroffenheit (negativ, neutral, positiv)
- Differenzierung zwischen akuter (Hilfestellung durch Rettungskräfte, Kerzen gegen die Dunkelheit, Bildung von Gemeinschaften), mittelfristiger (Strominfrastruktur reparieren, Holz bergen und verkaufen), langfristiger (Wiederaufforstung) Reaktion

Die Betroffenen lassen sich in folgende Kategorien differenzieren: Staaten, Bundesländer, Regionen, Infrastrukturen und Personengruppen. Letztere können in direkt (Eingeschlossene, Tote, Verletzte, zerstörtes Eigentum, Opfer von Stromausfällen) und indirekt Betroffene (die zwar keine Schäden an Körper oder Besitz davon trugen, aber den Sturm miterlebten) und Rettungskräfte unterschieden werden.

Die affektive Betroffenheit reicht von vergleichsweise neutralen Aussagen („Wir sehen der Nacht gelassen entgegen“, „Man ist nicht wütend, da man weiß, dass es nicht die Schuld der Bahn ist.“) bis zu negativen Sichtweisen, die sich durch „fest sitzen“, „Hunger haben“ und „frieren“, „Stress und Hektik“ ausdrücken. Zugleich gibt es aber auch positive bzw. verständnisvolle Aussagen, wie: „Es ist nicht so schlimm“, „Plötzlich sind alle so freundlich“, „Helfen wie man helfen kann“ oder „gelassene Reaktionen der Bevölkerung“.

Die akuten Reaktionen reichen von gegenseitiger Hilfe, indem man für den Nachbarn kocht, Kerzen gegen die Dunkelheit anzündet oder Fahrgemeinschaften bildet, bis hin zu Verpflegung und Bereitstellung von Notunterkünften für Reisende der Deutschen Bahn. Die Rettungskräfte stellen den Gästen der Deutschen Bahn Erbsensuppe zur Verfügung. Die Reisenden versuchen sich mit schlafen oder Kartenspielen die Zeit zu vertreiben.

Zudem schicken teilweise Behörden und Unternehmen ihre Angestellten früher als gewohnt in den Feierabend. Die Auswirkungen auf die Forstwirtschaft und die Wiederherstellung von Infrastrukturen können als mittelfristig angesehen werden. Die vollständigen Reparaturen der Stromleitungen zogen sich ebenso wie die Bergung

von Holz aus den Wäldern über mehrere Monate hin. Dagegen ist die Wiederaufforstung der Wälder mit einer Dauer von ca. 30 Jahren als langfristig zu bezeichnen.

8.4.4 Anforderungsprofile und Krisenmanagement

- **Akteure:** betroffene Bevölkerung, Polizeisprecher, Infrastrukturanbieter (z.B. RWE, Deutsche Bahn), Versicherungen, Politik, Hilfsorganisationen (Feuerwehr, DRK, THW, Malteser), Privatunternehmen, Deutscher Wetterdienst, Forstwirtschaft, Medienvertreter, europäische Politiker
- **Anforderungen operativ:** Sperrungen von Straßen und Regionen, Außenanlagen abwettern, Räumarbeiten, Verpflegungs- und Übernachtungsmöglichkeiten schaffen, verlängerte Dienstzeiten, möglichst rascher Abtransport des Holzes, Aussetzung von Zug- und Fährverbindungen und Schließung von öffentlichen Einrichtungen (Schulen, Kindergärten etc.)
- **Kommunikationsangebote:** Einrichtung einer Schadenshotline (Aachen), Unwettervorhersagen, Pressekonferenz zur Schließung von Schulen und Kindergärten, Pressemitteilungen über kurzfristige Stromabschaltungen und persönliche Information von Großkunden durch RWE, Bahn stellt Informationen auf die Internetseite, Nachrichtendurchsagen via Lautsprecher auf Bahnhöfen und über eine Hotline zur Verfügung, Face-to-Face-Kommunikation bzgl. Taxi- und Übernachtungsgutscheinen
- **Konsequenzen:** RWE will Vorsorge treffen, Privatleute beabsichtigen beim nächsten Sturm im Haus zu bleiben, mehr Mischwald

Als Akteure werden neben der betroffenen Bevölkerung vor allem Hilfsorganisationen und Infrastrukturanbieter genannt. Abhängig vom jeweiligen Schwerpunkt eines Beitrages kann den genannten Privatunternehmen sowie dem DWD und den Einrichtungen der Forstwirtschaft oder des Versicherungswesens eine untergeordnete Stellung in der Berichterstattung zugewiesen werden.

Operative Anforderungen des Krisenmanagements waren z.B. die Absperrung von Straßen oder ganzen Regionen aufgrund der Gefahr umstürzender Bäume oder gefährlicher Windböen auf Brücken. Hierzu zählt auch die Absperrung von Waldgebieten durch Absperrband, was insbesondere auch in der Zeit nach Kyrill immer wieder

von Spaziergängern ignoriert und überschritten wurde, so dass die Forstbeamten die Wanderer auf die Bedeutung des Absperrbandes und die noch immer vorhandenen Gefahren hinweisen mussten. Den Rettungskräften, insbesondere der Feuerwehr kam in der Sturmnacht die Aufgabe zu, bereits umgestürzte und gefährdete Bäume von den Straßen zu räumen. Auf politischer Ebene wurde vorsorglich die Schließung von Kindergärten und Schulen beschlossen. Auch die Bahn stellte den Zugverkehr ein und bot den Reisenden Notunterkünfte an. Zum Teil waren dies ICEs, die in Bahnhöfen bereitgestellt wurden. Hierbei kam es auch zur Zusammenarbeit mit der Feuerwehr, die den Gästen der Bahn warme Mahlzeiten zur Verfügung stellte.

Aus den Medieninhalten Kommunikationsangebote herauszufiltern gestaltete sich schwierig. Eine Kommunikation mit Antwortmöglichkeit war nur selten gegeben. Ausnahmen bilden die Schadenshotline der Stadt Aachen oder die persönliche und telefonisch erfolgte Information von RWE-Großkunden über den Stromausfall. Der klassischen one-to-many-Kommunikation entsprechen die über die Medien verbreiteten Unwettervorhersagen des DWD und die damit verbundenen Hinweise, sich besser in geschlossenen Räumen aufzuhalten. Auch die Polizei warnte die Bevölkerung sich von Hochspannungsleitungen, Gerüsten oder Bäumen entfernt aufzuhalten. Über welche Medien diese Aufrufe vorgenommen wurden wird in den Berichten leider nichts ausgesagt. Darüber hinaus veröffentlichte die Bahn Informationen zur Reisesituation auf ihrer Internetseite, an den Informationsschaltern in den Bahnhöfen sowie über die Bahnhofslautsprecher. Informationen zu Gutscheinen für Taxifahrten oder Übernachtungen wurden unter den Reisenden ausgetauscht – eine offizielle Benachrichtigung von Seiten der Bahn gab es dazu wohl nicht. Darüber hinaus richtete die Bahn eine Hotline ein, die jedoch, wie ein weiterer Medienbericht zeigt, lediglich die Ansage: „Bitte rufen Sie zu einem späteren Zeitpunkt an.“ lieferte, womit also darüber keine Lageinformationen zu bekommen waren.

RWE will als Konsequenz aus den Erfahrungen bessere Vorsorgemaßnahmen für einen möglicherweise erneut derartig großflächig auftretenden Stromausfall ergreifen. Wie diese Konsequenzen im Detail aussehen sollten wurde jedoch nicht erwähnt. Betroffene gaben an, sich zukünftig in geschlossenen Räumen aufhalten zu wollen, um sich nicht unnötigen Gefahren auszusetzen.

8.4.5 Kommunikationsbedarf, -mittel, -angebot

- **Betroffene:** Informationen über zur Verfügung gestellte Übernachtungsmöglichkeiten, Busse oder Taxis, Angaben zu den Gründen des Stromausfalls, Betreuung der Kinder trotz Schulfrei, Befahrbarkeit von Straßen, Informationen über Bahn- oder Flugverbindungen, Informationen über die Wetterlage
- **Einsatzkräfte:** Informationen über die Schadenslage vor Ort,
- **Kommunikationsmittel:** TV, Internet, Radio, Telefon, F2F

Grundsätzlich kann man Kommunikationsbedarfe zwischen Betroffenen und Einsatzkräften unterscheiden. Die Kommunikationsbedarfe der Betroffenen können an dieser Stelle noch zwischen Reisenden und zu Hause gebliebenen unterschieden werden. Reisende, insbesondere der Deutschen Bahn, hatten den Bedarf zu erfahren ob und wie sie ihren Zielort erreichen können und ob dafür ggf. Gutscheine zur Verfügung stehen. Für den Fall, dass keine Möglichkeit einer Heimreise bestand, wurden Übernachtungsmöglichkeiten in der jeweiligen Stadt oder bei der Bahn selbst nachgefragt. Diese Informationen bekamen die Reisenden an Informationsschaltern oder der Touristinformation. Autofahrer (so z.B. Taxifahrer) versuchten via Radio an Nachrichten über die Befahrbarkeit von Straßen zu gelangen. Einige Berichte sprechen auch von Fluggästen, die mittels Internet oder an Informationsschaltern zu erfahren versuchten, ob ihre Flüge plangemäß starten würden. Große Teile der Bevölkerung versuchten sich weitergehende Informationen über die Wetterlage auf den Internetseiten der großen Wetterdienste (z.B. www.DWD.de, www.Meteomedia.de, www.unwetter.de) zu besorgen, deren Server aber unter der Anfragelast zusammenbrachen. Die Einsatzkräfte benötigten primär Informationen über die Einsatzlage, die sie sich meist erst vor Ort beschaffen konnten.

Als Kommunikationsmittel wurden Internet, Radio und Fernsehen genutzt, insofern Strom zur Verfügung stand. Aber auch über Telefon, Mobiltelefon oder einfache Face-to-Face-Kommunikation wurden Informationen über die Lage beschafft.

8.4.6 Kommunikationsobligationen und tatsächliche Maßnahmen

Den Kommunikationsverpflichtungen scheint im Wesentlichen nachgekommen worden zu sein. Der DWD hat mit ausreichender Vorwarnzeit auf den Sturm und dessen

Stärke hingewiesen sowie gleichzeitig Vorschläge für Maßnahmen zum Schutz der Bevölkerung veröffentlicht (nicht in bewaldeten Gebieten aufhalten, lose Gegenstände auf Balkonen etc. sichern usw.). Darüber hinaus warnte die Wasserschutzpolizei vor sog. „Kyrill-Tourismus“ an den Küstengebieten, da der Aufenthalt im Freien mit erheblichen Gefahren verbunden sei. Auch die Ausrufung der Großschadenslage im Landkreis Siegen war der Situation angemessen. Das ruhige und verständnisvolle Reagieren der Reisenden auf die Zugstilllegungen der Deutschen Bahn ist einerseits auf die Einsicht der Machtlosigkeit gegenüber einer solchen Naturgewalt zurückzuführen, wie auch andererseits auf die Kompensationsversuche der Deutschen Bahn, um die Zwangsaufenthalte noch so angenehm wie möglich zu gestalten. Auch wenn in den vorliegenden Dokumenten keine genauen Hinweise über die Informationspolitik zur Wiederherstellung der Stromversorgung zu finden sind, ist aber bekannt, dass sich die vom Stromausfall Betroffenen genauere Informationen zur Wiederherstellung der Stromversorgung gewünscht hätten.

8.4.7 Fazit

Das Szenario „Kyrill“ weist sich durch mehrere kommunikationsrelevante Faktoren aus:

- Der Sturm bewirkt erhebliche Schäden an kritischer Infrastruktur. So werden durch den Sturm Strommasten umgeknickt oder Überlandleitungen von umgestürzten Bäumen mitgerissen. Einerseits ziehen sich die Reparaturarbeiten über mehrere Tage hin, andererseits bleibt die Bevölkerung über die Dauer des Stromausfalls uninformiert. Gerade die Flüssigkeit der Information von Behörden oder Infrastrukturanbietern zur den Betroffenen scheint in allen Szenarien eine Rolle zu spielen. Auch wenn RWE die Großkunden telefonisch über den Stromausfall benachrichtigt hat, bleibt die Masse der Bevölkerung uninformiert, was einen „bitteren Beigeschmack“ zurücklässt. Beachtenswert ist an dieser Stelle die aufkommende Nachbarschaftshilfe um z.B. Essen oder warme Getränke zuzubereiten. An dieser Stelle sind Anknüpfungspunkte zu allen Szenarien zu finden (London/Düsseldorf: Anwohner (wollen) helfen, Münsterland steht ebenso für Nachbarschaftshilfe).

- (**Schlagworte:** Beeinträchtigung kritischer Infrastrukturen, Nachbarschaftshilfe, keine flüssige Information der Betroffenen)
- Häufig fielen mit Blick auf die affektive Betroffenheit die Begriffe Angst, Wut, Machtlosigkeit, Uninformiertheit über die Lage sowie fehlende Informationen über angemessene Verhaltensmaßnahmen (eventuelle Unterstützungs- oder Fluchtmaßnahmen) auf. Dies sind offensichtlich Betroffenheitsäußerungen, denen in kommunikativen Maßnahmen besonders begegnet werden muss.
 - (**Schlagworte:** Wiederkehrende Beispiele affektiver Betroffenheit)
- Die Wetterdienste und Behörden informierten rechtzeitig über den Orkan und die damit verbundenen Gefahren. Zusätzlich gab es Hinweise zur Abwitterung von Außenanlagen und Vermeidung von lebensbedrohlichen Aufenthaltsorten. Insofern kann nicht von einer mangelhaften Informationspolitik der Verwaltungsseite gesprochen werden. Dies steht jedoch in Kontrast zu den anderen Szenarien und ist an dieser Stelle durch die mögliche Vorhersagbarkeit des Orkans eine Szenariospezifika.
 - (**Schlagworte:** behördliche Warnungen)
- Zahlreiche Fernsehbeiträge und Zeitungsartikel wiesen auf die Möglichkeiten zur finanziellen Wiedergutmachung der durch den Orkan entstandenen Schäden an Gebäuden und Fahrzeugen durch Versicherungen hin. Insbesondere die von dem Sturm betroffene Forstwirtschaft wurde von den Nachrichtenbeiträgen auf die monetären Unterstützungsmöglichkeiten hingewiesen. Als positiv sei an dieser Stelle auch die Schadenshotline der Stadt Aachen hervorgehoben. Gerade die Einrichtung von Hotlines lässt sich auch in den anderen Szenarien finden. Damit scheint ein szenarienübergreifendes Kommunikationsangebot gefunden. Wichtig ist hier aber, dass diese nicht aufgrund von Überlastung o.ä. ausfallen.
 - (**Schlagworte:** finanzielle Wiedergutmachung, Schadenshotline in Aachen)
- Reisende der Deutschen Bahn und Fluggesellschaften erhielten Informationen zur Weiterreise an den entsprechenden Informationsschaltern oder über Lautsprecher. Kraftfahrer wurden z.T. durch Radiosender von Straßensperrungen informiert. Die Verkehrsnachrichten waren jedoch nicht immer auf dem aktuellen Stand, so dass z.B. Taxifahrer auf Kollegen und Funk angewiesen waren. Insofern wären aktuellere Verkehrsnachrichten wünschenswert gewesen. Das Radio spielte auch während des Münsterlandausfalls eine wichtige Rolle, so dass von einem Relevanten Medium zur Verbreitung von Informationen an dieser Stelle ausgegangen werden kann. Durch die Zugausfälle Betroffene informierten ihre Angehörigen via Mobiltelefon über ihre Situation. Wieder ist hier ein szenarienübergreifender Aspekt gefunden. Gerade der Mobilfunk und die Mobiltelefone sind für Betroffene und Angehörige zu einer relevanten Kommunikations"-routine" geworden. Darunter ist die schnellstmögliche Benachrichtigung oder der besorgte Anruf in einem Krisen- oder Katastrophenfall gemeint. Gerade die Funktionen über Facebook, Twitter, YouTube und ähnliche Plattformen Informationen, Videos o.ä. zu veröffentlichen könnte zukünftig noch an Bedeutung gewinnen

nen, weshalb sich evtl. auch die Rettungsorganisationen mit diesen Inhalten auseinandersetzen müssen, um sich ein Bild der Lage zu konstruieren.

- (**Schlagworte:** Lautsprecher oder Infoschalter der Bahn, Probleme durch veralteten Verkehrsfunk, Rolle des Radios, Bedeutung des Mobilfunks in Krisen- und Katastrophenfällen)
- Zudem finden sich in allen Szenarien weitestgehend die gleichen **Akteure:** Politiker (hier abhängig vom Szenario die politische Reichweite eines Politikers), Pressesprecher von Unternehmen, Organisationen und Einsatzkräften. Konsequenzen werden scheinbar szenarienübergreifend kaum aus der z.T. desaströsen Kommunikation gezogen.
- (**Schlagworte:** ähnliche Akteure in jedem Szenario)

8.4.8 Literaturangaben

Nr.	Print	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	Bild.de	21.01.2007	Chaos der Sturm- nacht	o. V.	http://www.bild.de/BTO/news/2007/01/20/klima-katastrophe-0/chaos-in-der-sturmnacht.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
2	Bild.de	19.01.2007	Chaos in ganz Deutschland	o. V.	http://www.bild.de/BTO/news/2007/01/19/orkan-kyrill/orkan-europa-zerstoerung.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
3	Bild.de	21.01.2007	Orkan-Wunder	o. V.	http://www.bild.de/BTO/news/2007/01/21/orkan-wunder/kyrill-sturm-ueberlebende.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
4	FAZ	20.01.2007	Die lange Nacht der Deutschen Bahn	Fritzen, Flo- rentine/ Kaiser, Al- fons/ Lah- me, Til- mann/ Schwenn, Kerstin	Frankfurter Allgemeine Zeitung, Nr. 17, S. 7
5	FAZ	20.01.2007	Zum Schlafen in den ICE	Iskandar, Katharina	Frankfurter Allgemeine Zeitung, Nr. 17, S. 53
6	FAZ	25.01.2007	Sturmschaden	dzt	Frankfurter Allgemeine Zeitung, Nr. 21, S. R 1
7	FAZ	28.01.2007	Nach dem Sturm - vor der Pleite	nwo	Frankfurter Allgemeine Sonntags- zeitung, Nr. 4 D, S. 1
8	Focus Online	19.01.2007	Das Neueste von „Kyrill“	dpa	http://www.focus.de/panorama/welt/ticker-und150-teil-eins_aid_122956.html , letzter Zugriff: 06.01.2011

9	Focus Online	19.01.2007	Deutschland erlebt Orkan-Alptraum	dpa	http://www.focus.de/panorama/welt/kyrill_aid_122982.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
10	Focus Online	18.01.2007	„Kyrill“Tote und schwere Schäden	dpa	http://www.focus.de/panorama/welt/kyrill_aid_122980.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
11	Sieger Zeitung	19.01.2007	Die Einsatzkräfte waren gewappnet	o.V.	Sieger Zeitung, Nr. 16
12	Sieger Zeitung	19.01.2007	Schulen und Kindergärten heute zu	kalle/ ph	Sieger Zeitung, Nr. 16, S. 3
13	Sieger Zeitung	19.01.2007	Orkan„Kyrill“: Mindestens 20 Tote	dpa/ AP	Sieger Zeitung, Nr. 16, S. 1
14	Sieger Zeitung	01.02.2007	90 Einsätze routiniert gemeistert	sz	Sieger Zeitung, S. 8
15	Spiegel Online	18.01.2007	Das war der Orkan "Kyrill"	o. V.	http://www.spiegel.de/panorama/0,1518,460572,00.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
16	Stern Online	18.01.2007	Chaos und Tote durch „Kyrill“	dpa/ Reuters	http://www.stern.de/panorama/orkan-chaos-und-tote-durch-kyrill-580669.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
17	Stern Online	19.01.2007	Düsteres Erwachen nach dem Sturm	Reuters/ AP	http://www.stern.de/panorama/stromausfaelle-duesteres-erwachen-nach-dem-sturm-580703.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
18	Stern Online	20.01.2007	Kritik am Krisenmanagement der Bahn	o. V.	http://www.stern.de/wirtschaft/news/unternehmen/verkehrschaos-nach-kyrill-kritik-am-krisenmanagement-der-bahn-580781.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
19	Stern Online	23.01.2007	Orkan: "Kyrill" verursachte Milliarden Schaden	dpa	http://www.stern.de/wirtschaft/versicherung/orkan-kyrill-verursachte-milliardenschaden-580965.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
20	TAZ	19.01.2007	Fenster zu, es zieht	Reichert, Martin	http://www.taz.de/digitaz/2007/01/19/a0135.archiv/textdruck , letzter Zugriff: 06.01.2011
21	TAZ	19.01.2007	„Kyrill“ bläst Berlin ins Gesicht	Rother, Richard	http://www.taz.de/digitaz/2007/01/19/a0247.archiv/textdruck , letzter Zugriff: 06.01.2011
22	TAZ	20.01.2007	„Kyrill“ hinterlässt seine Spuren	JOE	http://www.taz.de/digitaz/2007/01/20/a0183.archiv/textdruck , letzter Zugriff: 06.01.2011
23	TAZ	20.01.2007	17:51 Uhr: Stillstand	Grimberg, Steffen	http://www.taz.de/digitaz/2007/01/20/a0171.archiv/textdruck , letzter Zugriff: 06.01.2011

24	TAZ	29.01.2007	Teure Sturm-Narben	dpa	http://www.taz.de/digitaz/2007/01/29/a0004.archiv/textdruck , letzter Zugriff: 06.01.2011
25	TAZ	27.01.2007	Waldarbeiter spielen Mikado	Westerholt, Tim	http://www.taz.de/digitaz/2007/01/27/a0268.archiv/textdruck , letzter Zugriff: 06.01.2011
26	Westfälische Rundschau	19.01.2007	„Das hier ist eine richtige Katastrophe“	o. V.	Westfälische Rundschau, Nr. 16
27	Westfälische Rundschau	20.01.2007	Feuerwehrmann schwer verletzt	Dickel, Lars-Peter/ Wolf, Andreas	Westfälische Rundschau, Nr. 17

Nr.	Rundfunk	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	RTL Aktuell	18.01.2007	o. T.	o. V.	http://www.youtube.com/watch?v=mFwLbotSUpM , letzter Zugriff: 08.12.2010
2	Tageschau	18.01.2007	Orkan „Kyrill“: Schwerer Sturm über Deutschland	Böhlhoff, Nicole	http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video60088_bcId- ply-internal_res-ms256_vChoice-video60088.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
3	Tageschau	19.01.2007	Orkanschäden Deutschland: Orkan "Kyrill" richtet schwere Verwüstungen in Deutschland an	o. V.	http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video59972.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
4	Tageschau	19.01.2007	Orkanschäden Europa: Schwere Schäden durch "Kyrill" in ganz Europa	o. V.	http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video59990.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
5	Tageschau	21.01.2007	Bahnhof Berlin: Hauptbahnhof Berlin wegen Sturmwarnung gesperrt	Neumeier, Esther	http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video59846_bcId- ply-internal_res-ms256_vChoice-video59846.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
6	Tagesthemem	18.01.2007	Folgen des Sturms: Geschädigte und Versicherungen	Grothe, Karoline	http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video59948_bcId- ply-internal_res-ms256_vChoice-video59948.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
7	Tagesthemem	19.01.2007	Sturm-Bilaz: „Kyrill“ sorgt vielerorts für Chaos	o. V.	http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video60064.html , letzter Zugriff: 06.01.2011

8	Tagesthemen	19.01.2007	Nach dem Sturm: Die große Inventur der Sturmschäden	Böhlhoff, Nicole	http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video59954_bcId-_ply-internal_res-ms256_vChoice-video59954.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
9	Tagesthemen	20.01.2007	Nach Orkan "Kyrill": In vier Bundesländer weiterhin Probleme bei Stromversorgung	Weidner, Matthias	http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video59884_bcId-_ply-internal_res-ms256_vChoice-video59884.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
10	WDR	19.01.2007	Aufräumen nach dem Sturm	Derichs, Richard	http://www.wdr.de/mediathek/html/regional/2007/01/lokac_01.xml , letzter Zugriff: 06.01.2011
11	WDR	20.01.2007	Kyrill im Bergischen Land	Spicker, Timo	http://www.wdr.de/mediathek/html/regional/2007/01/lokwa_01.xml , letzter Zugriff: 06.01.2011
12	WDR	21.01.2007	Nachtreportage - Helfer im Sturm	Czichowski, Ralf	http://www.wdr.de/mediathek/html/regional/2007/01/lokms_01.xml , letzter Zugriff: 06.01.2011

Nr.	Internet	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	Chillblog	18.01.2007	Orkan Kyrill	blogand1	http://blogand1.wordpress.com/2007/01/18/orkan-kyrill/ , letzter Zugriff: 06.01.2011
2	Taxiblog	19.01.2007	Blowjob Kyrill	Bentrup, Torsten	http://www.taxiblog.de/wordpress/blaulicht/933/blowjob-kyrill/ , letzter Zugriff: 06.01.2011
3	THW Blog	19.01.2007	Orkan Kyrill - Einsätze	THW Biedenkopf	http://blogs.thw-biedenkopf.de/2007/01/orkan-kyrill-einstze.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
4	Heiligenhausblog	22.01.2007	Sturmschäden durch Kyrill im Heiligenhauser Stadtgebiet	Stadt Heiligenhaus	http://www.heiligenhausblog.de/sturmschaeden-durch-kyrill-im-heiligenhauser-stadtgebiet/ , letzter Zugriff: 06.01.2011
5	Wikipedia	08.12.2010	Orkan Kyrill	o. V.	http://de.wikipedia.org/wiki/Orkan_Kyrill , letzter Zugriff: 06.01.2011

8.5 Das Unglück der Loveparade 2010

Das Unglück auf der Loveparade 2010 wurde für eine Medienanalyse im Forschungsprojekt SiKomm als aktuelles Fallbeispiel eines Katastrophenszenarios ausgewählt. Die Untersuchung dieses Aktualfalls dient dem Projekt – neben der Analyse drei weiterer Szenarien – für eine Identifikation typischer Krisen- und Interventionsdynamiken

ken. Die vergleichende Untersuchung von Kommunikationsprozessen in verschiedenen Szenarien eröffnet den Zugang zu generalisierbaren Struktur- und Prozessmustern der Sicherheitskommunikation (vgl. SiKomm Forschungsantrag, 6). Die Medienanalyse verfolgt zudem das Ziel, generalisierbare Kriterien für die Sicherheitskommunikation auf der Basis medialer Berichterstattung zu erarbeiten. Die Hauptkriterien der Analyse orientieren sich an den vier Kategorien Betroffenheitslagen, Anforderungsprofile, Kommunikationsbedürfnisse sowie Kommunikationsobligationen und kommunikative Maßnahmen des Krisenmanagements (vgl. Abschnitte 3-6).

8.5.1 Kurzbeschreibung des Szenarios

Auf der Loveparade 2010 am Samstag, den 24.07.2010, kam es im Zugangsbereich zum Veranstaltungsgelände auf Grund eines Gegeneinanderlaufens von Besucherströmen am Fuß der Zugangsrampe gegen 17:00 Uhr zu einem schweren Gedränge infolgedessen 21 Menschen starben und über 500 Menschen verletzt wurden, davon circa 40 schwer. Die Arbeit der Rettungskräfte wurde erschwert durch die anwesenden Menschenmassen und die laute Musik auf dem Veranstaltungsgelände, welche die Kommunikation untereinander erschwerte. Als Analyseszenario ist die Loveparade derzeit noch ein Sonderfall, da die Informationslage hierzu noch paradox ist: einerseits sind die Ermittlungen zu dem Fall noch nicht abgeschlossen und noch nicht alle betreffenden Dokumente veröffentlicht; bislang konnte daher noch nicht eindeutig geklärt werden, wem die Verantwortung für die Tragödie zuzuschreiben ist. Gleichzeitig aber gibt es eine wahre Flut von Fotografien und Videos des Ereignisses im Internet, da zahlreiche Betroffene und Zeugen die Ereignisse selber mit ihren Kameras aufzeichneten. Damit kann die Loveparade wohl zu den bestdokumentierten Katastrophen der Welt gezählt werden. Die noch anhaltende Unklarheit bezüglich der Ursachen mag daher überraschen.

8.5.2 Quellenverteilung

Untersucht wurden insgesamt 44 Beiträge deutschsprachiger Medien, darunter sieben Beiträge deutscher Fernseh- und Radiosender (ARD, ZDF, WDR, NDR; RTL;

Deutschlandradio), 14 Beiträge deutscher Zeitungen und Zeitschriften (Bild, Zeit, taz, Spiegel, Focus) sowie 14 Internetquellen (u.a. Onlinemagazine und Blogs). Der Erhebungszeitraum umfasst insgesamt vier Wochen und reicht vom 24.07.2010 (dem Tag des Unglücks) bis zum 21.08.2010. Aufgrund der zeitlichen Nähe des untersuchten Vorfalls war reichlich Analysematerial über das Internet zugänglich. Die Quellenerfassung wurde auf die Menge von insgesamt 44 Beiträgen begrenzt.

8.5.3 Betroffenheitslagen

Das Szenario erzeugte die unterschiedlichsten Formen von Betroffenheit. Betroffene Akteure waren neben den Besuchern der Loveparade – zu denen auch die 21 Todesopfer gehören – auch indirekt betroffene Akteure, wie die Öffentlichkeit und die Bewohner von Duisburg, die sich von den Ereignissen zum Teil schwer erschüttert zeigten. Auch zivile Akteure, die mit der Organisation und Durchführung der Loveparade zu tun hatten, zeigten sich betroffen. Obwohl der Krisenstab entschied, aus Sicherheitsgründen die Veranstaltung nicht abzubrechen, weigerten sich einzelne DJs, nicht mehr wie geplant auf der Veranstaltung aufzutreten. In der konkreten Situation reichten die Betroffenheitslagen von genereller Irritation, Anspannung und Verwirrung bis hin zu einer gefühlten Ohnmacht, von der einzelne Betroffene im Nachhinein berichteten.

Als ein wiederkehrendes Problem scheint für den einzelnen Besucher die mangelnde Sichtbarkeit der Gesamtgeschehnisse eine Rolle gespielt zu haben – oft wurden daher die Gründe für die Maßnahmen der Einsatzkräfte (darunter die Sperrung des Duisburger Hauptbahnhofs, die Absperrung der Zu- und Abwege) nicht verstanden. Zudem herrschte generell eine schlechte Informationslage sowohl unter den Besuchern als auch unter den Einsatzkräften, welche teilweise nicht fachdienstübergreifend und umfassend per Funk in Verbindung standen. Diese schlechte Informationslage wurde noch erschwert durch die vorübergehende Überlastung bzw. den Zusammenbruch der Handynetze. Im extremsten Fall entstanden dadurch Situationen von umfassender Machtlosigkeit unter den Besuchern. Die Betroffenen empfanden diese Hilflosigkeit auf der Ebene der affektiven Betroffenheit in der Lage als beängstigend und bedrohlich. Vereinzelt ist die Rede von dem Gefühl, ungerecht behandelt worden zu sein.

In der Folge der Ereignisse entsteht Bestürzung, Wut und Zorn auf die Organisatoren der Veranstaltung, insbesondere weil die Verantwortlichkeiten nicht geklärt sind. Zu den unmittelbaren Reaktionen gehören Todesangst und Panikreaktionen. Traumatisierte, Verletzte und Tote sind die unmittelbare Folge der Ereignisse. Viele Betroffene erleiden zudem Atemnot und Quetschungen. Viele (indirekt) Betroffene verlassen das Gelände, teilweise führt Angst aber auch zu riskanten Fluchtaktionen über Zäune und Seitenwände.

Mit größerem zeitlichen Abstand zur Katastrophe erweitert sich die Medienberichterstattung auf einen größeren Personenkreis. So spielen in den späteren Berichten vermehrt auch Akteure eine Rolle, welche mit der Planung oder Betreuung der Veranstaltung zu tun hatten, darunter neben Bürgermeister, Pressesprecher und Veranstalter auch einzelne Vertreter des Krisenstabes, Beamte der Stadtverwaltung sowie Rechtsanwälte und Kanzleien.

8.5.4 Anforderungsprofile und Krisenmanagement

Bezüglich der Anforderungsprofile lassen sich Anforderungen an die Vorbereitung und Planung von den Anforderungen an das Krisenmanagement während der akuten Situation unterscheiden. Zudem muss zwischen den Anforderungen an das akute Krisenmanagement im Krisenzentrum (Krisenstab, Einsatzleitstellen etc.) auf der einen Seite und den situationsvarianten, spezifischen Bedingungen und Anforderungen an eine Krisenbewältigung vor Ort (durch Fachdienste, Einsatzkräfte, Ordner etc.) auf der anderen Seite unterschieden werden.

Bezüglich der Vorbereitung und Planung der Veranstaltung zeigt sich in der Berichterstattung wiederkehrend mangelhafte Planung sowie eine unzureichende Durchsetzung gängiger Sicherheitskonzepte. Hier wird insbesondere auf die nicht eingehaltenen Auflagen der Bauaufsichtsbehörde verwiesen, welche die Veranstaltung erst kurz vor ihrem Beginn – und mutmaßlich auf Druck von außen – genehmigt hatte. Die konkreten Planungen der Veranstalter werden in den Berichten wiederholt als mangelhaft bewertet. Die von der Bauaufsichtsbehörde vorgegebenen Sicherheitsstandards für das Veranstaltungsgelände scheinen nicht hinreichend durchgesetzt worden zu sein.

Die Bewältigung der Katastrophe war aufgrund dieser Ausgangslage erschwert. Zudem war die Kommunikation zwischen den Einsatz- und Ordnungskräften untereinander nicht ausreichend gewährleistet. In den Berichten ist vereinzelt von einer mangelhaften Ausstattung mit Funkgeräten der Einsatzkräfte die Rede. Zudem brach im Verlauf der Veranstaltung zeitweise das Handynetz zusammen. Die Kommunikation der Einsatzkräfte untereinander wurde aufgrund der lauten Musik erschwert. Notärzte mussten über den Lärmpegel hinweg schreien, um verstanden zu werden. Einzelne Leitstellen wurden nicht mit Funkgeräten ausgestattet oder waren nicht weisungsbefugt und damit nicht in der Lage, wirksam in die Situation einzugreifen. Zudem scheinen die Verantwortlichkeiten nicht klargestellt worden zu sein bzw. sie wurden nicht kommuniziert. Problematisch erwies sich, dass für das dann eingetretene Szenario der Überfüllung keine professionelle Planung im Vorfeld durchgeführt und die dienstübergreifende Zusammenarbeit im Falle einer Überfüllung und Sperrung des Geländes nicht geübt worden war.

Während die unmittelbare Bewältigungskapazität und die Arbeit der Einsatzkräfte als gut und zielgerichtet bewertet werden, fällt die Beurteilung des Krisenstabs eher negativ aus. Insbesondere die noch am selben Tag einberufene Pressekonferenz machte die starke Zurückhaltung des Krisenstabs deutlich. Zentrale Punkte und Geschehnisse wurden an diesem Tag durch die Vertreter des Krisenstabs einerseits sachlich völlig falsch dargestellt (Tote durch Erklettern der Wände & Stürze) und andererseits falsch bewertet (tendenziell selbstverschuldete Unfälle). Diese Pressekonferenz – in der wenige sachliche Informationen gewonnen werden konnten – ist damit der Ausgangspunkt für die bis heute anhaltende Informationslücke bezüglich der Ereignisse.

8.5.5 Kommunikationsbedarfe, -mittel, -angebote

Schon vor der eigentlichen Katastrophe entstanden bei den Besuchern der Loveparade zahlreiche Fragen und Unsicherheiten: so wurde nicht deutlich, warum das Gelände erst verspätet geöffnet und warum der Zugang zum Gelände auch später wieder zwischenzeitlich gesperrt werden musste. Durch die vorübergehenden Sperrungen wuchsen unter den Besuchern die Anspannung und der Druck, endlich auf das Veranstaltungsgelände zu kommen. Dies wurde durch die verspätete Öffnung des Geländes verstärkt.

Die Verwirrung und Ungewissheit in der Situation führte bei den Betroffenen zu großen Orientierungsproblemen: Wo geht es lang? Wie muss ich mich verhalten? Wie kann ich das Gelände betreten oder verlassen? Wann kommt Hilfe? Es konnte keine ausreichende Gewissheit über die Situation hergestellt werden. Kritisiert wurde auch die mangelhafte Beschilderung und Wegkennzeichnung. Dies war insbesondere problematisch da das Veranstaltungskonzept vorsah, dass die Besucher über nur zwei Wege zum Gelände hin- und weggeführt werden sollten – anders als bei Großveranstaltungen üblich, welche in der Regel eine Vielzahl von Ein- und Ausgängen bereitstellen müssen. Es gab nur wenige Lautsprecheransagen oder Anordnungen der Ordnungskräfte, bzw. diese erreichten die Besucher in nicht ausreichender Anzahl.

Aufgrund der schlechten Informationslage machten schnell Gerüchte über den Grad der Überfüllung und später auch Gerüchte über Tote auf dem Veranstaltungsgelände die Runde. Hervorzuheben ist in der Situation die Bedeutung des Kontaktes zu externen Personen (Eltern, Freunden, Verwandten), welche nicht selber vor Ort auf der Loveparade waren. Als Relais-Funktion zu externen Akteuren waren auch Twitter-Nachrichten von Relevanz. Dennoch beschränkte sich die Bedeutung der Relais-Funktion externer Akteure eher auf die Zeit nach der Katastrophe. Konkret war die genaue Anzahl der Toten und Verletzten lange Zeit – auch bei den Einsatzkräften – unbekannt. Auch ob Freunde oder Angehörige betroffen sind ließ sich erst sehr spät im Verlauf der Katastrophe feststellen. Aus Sorge um ihre Angehörigen machten sich zahlreiche Eltern auf den Weg in das Veranstaltungsgebiet.

Auffällig ist, dass insbesondere bei der späteren Aufbereitung der Ereignisse nutzer-generierte Inhalte eine hohe Bedeutung erlangen. Es bilden sich zahlreiche neue Websites, die sich dem Thema widmen. Insbesondere die Verwendung von Video-plattformen sowie das Bereitstellen eigener Inhalte und Augenzeugenberichte scheint für die Betroffenen zur Verarbeitung des Geschehens beizutragen. Das hohe Interesse an nutzer-generierten Inhalten könnte seine Ursache auch in der Tatsache haben, dass bislang nur wenige offizielle Stellungnahmen veröffentlicht wurden. Als Reaktion auf diese Informationslücke reagiert auch der Veranstalter mit einer eigenen Video-plattform, auf welcher er die Mitschnitte der Videoüberwachungskameras und einige selbstproduzierte Dokumentationen des Vorfalles der Öffentlichkeit bereitstellt.

8.5.6 Kommunikationsobligationen und tatsächliche Maßnahmen

Innerhalb der Sicherheitskonzepte wurde nicht ausreichend geklärt, wo überhaupt die kritischen Stellen in den Personenflüssen liegen, bzw. wann und wo Engstellen und Gedränge entstehen könnten. Anweisungen der Einsatz- und Ordnungskräfte waren vereinzelt nicht deutlich oder widersprüchlich (Hinweise, Handzeichen). Es fehlten stellenweise Lautsprecherdurchsagen für die Information und Leitung der Besucherströme. Die laute Musik erschwerte die Kommunikation untereinander, insb. auch zwischen den Einsatzkräften.

Klassische Mittel der Krisenkommunikation (Pressekonferenzen, Interviews und Pressemitteilungen) wurden durchgeführt, im Nachklang der Katastrophe war auch ein persönlicher Besuch des Oberbürgermeisters im Krankenhaus wenigstens geplant.

Die Polizei richtet eine Hotline ein. Es gibt eine Notfallseelsorge vor Ort sowie eine Telefonseelsorge, u.a. auch für traumatisierte Einsatzkräfte. Es werden den Betroffenen teilweise persönliche Ansprechpartner in der Verwaltung genannt.

Der Landtag NRW reagiert mit einer Sondersitzung, der Innenminister des Landes informiert über die Lage der Ermittlungen. Diesbezügliche Gutachten und der Schriftverkehr der Rechtsanwälte kursieren danach im Internet.

Der Wunsch der Bevölkerung nach der Durchführung einer Gedenkfeier und der Errichtung einer Gedenkstätte wird in der Berichterstattung mehrfach deutlich.

Die Erstellung standardisierter Werkzeuge und Richtlinien für die Planung und Durchführung von Großveranstaltungen wird gefordert. Damit sollen die Unklarheiten in Zukunft besser geregelt werden können, darunter Verantwortlichkeiten, Informationsflüsse, Fluchtwege, Personenführung, Schleusensystematik, Brandschutzkonzepte, Feuerwehrpläne. Zudem sollen verlässliche Zahlen über Besuchermengen ermöglicht werden. Die Ausstattung der Einsatzkräfte mit Funkgeräten muss ausreichend gesichert werden. Zudem müssen Megafone bzw. installierte Lautsprecher in ausreichender Zahl vorhanden sein, um durch Durchsagen die Besucherströme lenken zu können bzw. Besucher zu beruhigen.

8.5.7 Fazit

Eine szenarienübergreifende Verallgemeinerung der hier gefundenen Aspekte erscheint insbesondere aufgrund der noch anhaltenden Ermittlungen und der noch sehr unterschiedlichen Beurteilung des Verhaltens der beteiligten Akteure schwierig. Grundsätzlich scheinen jedoch die mangelhafte Planung und Durchführung einer klaren Aufteilung von Zuständigkeiten im Vorfeld, eines fachdienstübergreifenden Trainings erwartbarer Probleme, integrierende Koordination unterschiedlicher Fachdienste im Einsatz und akteursübergreifende Kommunikation entscheidende Problemfaktoren gewesen zu sein, die mit zu der Entstehung und Eskalation der Katastrophe beitrugen.

Trotz der teilweise starken Unterschiede der vier analysierten Szenarien (insbesondere hinsichtlich Ursachen, räumlicher und zeitlicher Ausdehnung, Anzahl der Betroffenen und Betroffenheitslagen) sollen auf der Grundlage der Medienanalysen folgend einige Aspekte herausgestellt werden, für die sich eine szenarienübergreifende Bedeutung abzeichnet:

- Loveparade, Kyrill und Infrastrukturen zeichnen sich durch das Vorhandensein eines mehr oder weniger ausgedehnten Unsicherheits- und Überlastungsmomentes aus, welches sich vor dem Eintreten der eigentlichen Katastrophe zeigt. In der Nachlese der Szenarien wird teilweise deutlich, dass durch ein „richtiges Erkennen“ der Indikatoren in dieser Frühphase die Betroffenheit der Katastrophe hätte vermindert werden können. Dies deutet evtl. auf eine enge Verbundenheit von Risiko – und Krisenkommunikation bzw. Risiko- und Krisenmanagement hin. So scheint bei der Loveparade eher das Risikomanagement versagt zu haben, da das akute Krisenmanagement und damit das „Abarbeiten“ und die Bewältigung der eigentlichen Katastrophe sehr zügig und effizient von statten ging (auch wenn die Medien teilweise von „kriegsähnlichen Zuständen“ berichten zeigt sich doch, dass die eigentliche Katastrophensituation relativ gut „im Griff war“). Dieser Sachverhalt deutet auf einen evtl. hohen Stellenwert der Formulierung von adäquaten, fundierten, allgemein gültigen und akzeptierten „Frühwarnindikatoren“; dies schien bei der Loveparade nicht gegeben. Im Szenario „Terroranschlag“ zeigt sich diese „Vorphase“ nur bedingt, da der Anschlag sehr plötzlich und überraschend auftrat.

- Die in früheren Untersuchungen teilweise hervorgehobene Relevanz von Twitter, Internet und Social Media muss für das Szenario Loveparade relativiert werden. Für die eigentliche Bewältigung der Katastrophe spielten diese Medien nur eine begrenzte Rolle. Dafür sind insbesondere das Internet und Webvideoportale für eine langzeitliche Aufarbeitung der Katastrophe wichtig, was sich aber auch auf die „dünne“ Informationslage zurückführen lässt.
- Des Weiteren decken sich die szenarienübergreifenden Aspekte der Loveparade insbesondere mit den Beobachtungen des Szenarios „Infrastruktur“.

8.5.8 Literaturangaben

Nr.	Print	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	Bild.de	25.07.2010	Veranstalter Rainer Schaller verkündet das Aus - Nie wieder Loveparade	o. V.	http://www.bild.de/BILD/unterhaltung/musik/2010/07/25/loveparade-tragoedie/veranstalter-schaller-spricht-vom-aus.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
2	Bild.de	30.07.2010	Duisburgs OB um seine Pension?	o. V.	http://www.bild.de/BILD/news/2010/07/30/loveparade-ob-pension/adolf-sauerland-verweigert-ruecktritt.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
3	Focus Online	02.08.2010	Drama ohne Ende	Spilcker, Axel/ van Zütphen, Thomas	http://www.focus.de/politik/deutschland/deutschland-drama-ohne-ende_aid_536767.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
4	Focus Online	14.08.2010	Sauerland räumt Manipulation ein	ast/ dpa	http://www.focus.de/panorama/welt/loveparade-besucher-sauerland-raeumt-manipulation-ein_aid_541356.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
5	Spiegel Online	30.07.2010	Linke und Liberale verlangen Abwahl Sauerlands	wit/dpa/ddp /Reuters	http://www.spiegel.de/politik/deutschland/0,1518,709361,00.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
6	Spiegel Online	06.08.2010	Alle Verletzten aus Klinik entlassen	jjc/ dpa	http://www.spiegel.de/panorama/justiz/0,1518,710493,00.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
7	Spiegel Online	08.08.2010	Salzburgs Weihbischof beleidigt Opfer der Love Parade	Lischka, Konrad	http://www.spiegel.de/panorama/0,1518,710758,00.html , letzter Zugriff: 06.01.2011

8	Spiegel Online	20.08.2010	Gutachten belegt Verantwortlichkeit der Polizei	Hans, Barbara	http://www.spiegel.de/panorama/0,1518,712771,00.html , letzter Zugriff: 06.01.2011
9	TAZ	30.07.2010	Duisburg nach der Loveparade - Im Trauertunnel	Akyol, Cigdem	http://www.taz.de/1/leben/alltag/artikel/1/im-trauertunnel/ , letzter Zugriff: 06.01.2011
10	TAZ	01.08.2010	Chaos beim Crowd-Management	rtr/dpa/apn/afp	http://www.taz.de/1/leben/alltag/artikel/1/chaos-beim-crowd-management-1/ , letzter Zugriff: 06.01.2011
11	TAZ	03.08.2010	Sauerland will im Amt bleiben	Beucker, Pascal	http://www.taz.de/1/politik/deutschland/artikel/1/sauerland-will-abgewaehlt-werden/ , letzter Zugriff: 06.01.2011
12	Zeit Online	26.07.2010	Augenzeugen-Bericht "Unbeschreibliches Chaos"	Fries, Meike	http://www.zeit.de/gesellschaft/zeitgeschehen/2010-07/seelsorge-loveparade-duisburg , letzter Zugriff: 06.01.2011
13	Zeit Online	29.07.2010	Loveparade-Katastrophe Schuldzuweisungen und Widersprüche	o. V.	http://www.zeit.de/gesellschaft/zeitgeschehen/2010-07/loveparade-polizei-sicherheit , letzter Zugriff: 06.01.2011
14	Zeit Online	13.08.2010	Keine schnelle Hilfe für Loveparade-Opfer	o. V.	http://www.zeit.de/politik/2010-08/loveparade-opfer-hilfe , letzter Zugriff: 06.01.2011

Nr.	Rundfunk	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	ARD	26.07.2010	Schwachstelle Sicherheit: Wie wurde die Loveparade zur Todesfalle?	o. V.	http://www.ardmediathek.de/ard/serv-let/content/3517136?documentId=5010712 , letzter Zugriff: 06.01.2011
2	ARD buten un binnen	26.07.2010	Jeder gegen jeden	o. V.	http://www.ardmediathek.de/ard/serv-let/content/3517136?documentId=5007304 , letzter Zugriff: 06.01.2011
3	Deutschlandfunk	10.08.2010	Loveparade - Ermittlungen laufen auf Hochtouren	Sartory, Benjamin	http://ondemand-mp3.dradio.de/file/dradio/2010/08/10/dlf_20100810_2332_da232538.mp3 , letzter Zugriff: 07.01.2011
4	Deutschlandfunk	19.08.2010	Duisburg gibt Kampf gegen Blogs auf	Dicks, Bernd	http://ondemand-mp3.dradio.de/file/dradio/2010/08/19/dlf_20100819_2350_175bac42.mp3 , letzter Zugriff: 07.01.2011

5	Deutschlandfunk	19.08.2010	Loveparade 2010	Leusch, Peter	http://ondemand-mp3.dradio.de/file/dradio/2010/08/19/df_20100819_2028_164b5d72.mp3 , letzter Zugriff: 07.01.2011
6	Deutschland Radio Kultur	24.07.2011	15 Tote bei Loveparade - wie es dazu kommen konnte	Dicks, Bernd	http://ondemand-mp3.dradio.de/file/dradio/2010/07/24/drk_20100724_2309_f38e0364.mp3 , letzter Zugriff: 07.01.2010
7	Deutschland Radio Kultur	28.07.2011	Untersuchungsbericht und Verantwortung für Massenpanik Loveparade	Zurheide, Jürgen	http://ondemand-mp3.dradio.de/file/dradio/2010/07/28/drk_20100728_1218_bf078907.mp3 , letzter Zugriff: 07.01.2011
8	NDR	18.08.2010	In der Opferrolle - neues Image für Sauerland	o. V.	http://www.ardmediathek.de/ard/serv-let/content/3517136?documentId=5212108 , letzter Zugriff: 06.01.2011
9	WDR Lokalzeit	11.08.2010	Ort des Gedenkens	Wolters, Frank	http://www.wdr.de/mediathek/html/regional/2010/08/11/lokalzeit-duisburg-loveparade.xml , letzter Zugriff: 06.01.2011
10	WDR 5	05.08.2010	Nur die halbe Wahrheit	o. V.	http://www.podcast.de/episode/1743788/WDR_5_Westblick%3A_Westblick_-Das_Landesmagazin_vom_05.08.2010 , letzter Zugriff: 07.01.2011
11	WDR 5	10.08.2010	Zwischenbericht zur Loveparade	o. V.	http://www.podcast.de/episode/1753984/WDR_5_Westblick%3A_Westblick_-Das_Landesmagazin_vom_10.08.2010 , letzter Zugriff: 07.01.2011
12	WDR 5	16.08.2010	Sauerland redet	o. V.	http://www.wdr.de/mediathek/html/regional/2010/08/16/morgenecho-sauerland.xml , letzter Zugriff: 07.01.2011
13	WDR 5	20.08.2010	Sicherheitskonzepte optimieren	o. V.	http://www.wdr.de/mediathek/html/regional/2010/08/20/westblick-sicherheitskonzepte.xml , letzter Zugriff: 07.01.2011
14	ZDF	07.08.2010	Loveparade: Die Schuldfrage bleibt	o. V.	http://www.zdf.de/ZdFmediathek/#/beitrag/video/1107802/Loveparade:-Die-Schuldfrage-bleibt , letzter Zugriff: 08.10.2010
15	ZDF heute	24.07.2010	Loveparade wird nicht abgebrochen	o. V.	http://www.zdf.de/ZDFmediathek/hauptnavigation/nachrichten/ , letzter Zugriff: 06.01.2011
16	ZDF heute	04.08.2010	Jäger: Duisburg nahm Risiken in Kauf	o. V.	http://www.zdf.de/ZDFmediathek/beitrag/video/1106454/Jaeger-Duisburg-nahm-Risiken-in-Kauf , letzter Zugriff: 06.01.2011

Nr.	Internet	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	Behörden-Spiegel.de	26.07.2010	Die Liebe und der Tod	o. V.	http://www.behoerden-spiegel.de/Internet/sub/ab9/ab93064b-871e-0a21-a3b2-1717b988f2ee,,,aaaaaaaa-aaaa-aaaa-bbbb-000000000011&uMen=f6810068-1671-1111-be59-264f59a5fb42&page=1&pagesize=10&startmon=07&startyear=2010&attr=aaaaaaaa-aaaa-aaaa-eeee-000000000004,Innere%20Sicherheit.htm , letzter Zugriff: 06.01.2011
2	blogactiv.eu	29.07.2010	Die veröffentlichten Zahlen der Loveparade-Teilnehmer im Ruhrgebiet	Vetter, K.V. Günter	http://karpfenteich.blogactiv.eu/2010/07/29/die-veroeffentlichen-zahlen-der-loveparade-teilnehmer-im-ruhrgebiet/ , letzter Zugriff: 06.01.2011
3	gelsenclan.de	24.07.2010	15 Tote auf der Loveparade	Dennis	http://www.gelsenclan.de/index.php/15-tote-auf-der-loveparade/ , letzter Zugriff: 06.01.2011
4	indymedia.org	19.08.2010	Polizei bei Loveparade grob Fahrlässig	Döhmer, Tronje	http://de.indymedia.org/2010/08/288066.shtml , letzter Zugriff: 06.01.2011
5	Netplosiv.org	12.08.2010	Tote auf Loveparade: Neuer Bericht belastet Polizei schwer	Hollersmann, Frank	http://netplosiv.org/201048925/leute/schicksale/tote-auf-loveparade-neuer-bericht-belastet-polizei-schwer# , letzter Zugriff: 06.01.2011
6	netzpolitik.org	17.08.2010	Stadt Duisburg untersagt Blog Veröffentlichung von Dokumenten (Update)	markus	http://www.netzpolitik.org/2010/lovepared-stadt-duisburg-untersagt-blog-veroeffentlichung-von-dokumenten/ , letzter Zugriff: 06.01.2011
7	ruhrbarone.de	31.07.2010	Trauerzug der Raver: "Duisburg ist nicht Sauerland"	Meiser, Thomas	http://www.ruhrbarone.de/trauerzug-duisburg-ist-nicht-sauerland/ , letzter Zugriff: 08.10.2010
8	ruhrbarone.de	02.08.2010	Loveparade: David Schraven sucht Fotos zur Aufklärung der Katastrophe	Laurin, Stefan	http://www.ruhrbarone.de/loveparade-david-schraven-sucht-fotos-zur-aufklarung-der-katastrophe/ , letzter Zugriff: 06.01.2011
9	tt.com	08.08.2010	Tote bei Loveparade: Übt Landesregierung Druck aus?	APA/AFP	http://www.tt.com/csp/cms/sites/tt/Nachrichten/1100914-2/tote-bei-loveparade-uebt-landesregierung-druck-aus.csp , letzter Zugriff: 06.01.2011

10	Twitgeridoo.wordpress.com	27.07.2010	Es macht mich traurig – Nachtrag zur Loveparade 2010	twitgeridoo	http://twitgeridoo.wordpress.com/2010/07/27/es-macht-mich-traurig-nachtrag-zur-loveparade-2010/ , letzter Zugriff: 06.01.2011
11	Wir in NRW Blog	09.08.2010	Keiner ist wohl ohne Fehler – jetzt gerät Innenminister Ralf Jäger ins Visier	Gebard, Guenther	http://www.wir-in-nrw-blog.de/2010/08/loveparade-keiner-ist-wohl-ohne-fehler---jetzt-gerat-innenminister-ralf-jager-ins-visier/ , letzter Zugriff: 06.01.2011
12	Wissensslogs.de	25.07.2010	Loveparade-Unglück in Duisburg: War der Eingang groß genug?	Fischer, Lars	http://www.wissenslogs.de/wblogs/blog/fischblog/verhaltensforschung/2010-07-25/loveparade-ungl-ck-in-duisburg-war-der-eingang-gro-genug , letzter Zugriff: 06.01.2011
13	wordpress.com	07.08.2010	Ursachen (Zusammenfassung)	o. V.	http://loveparade2010doku.wordpress.com/2010/08/07/zusammenfassung-ursachen-des-todes-von-21-menschen-auf-der-loveparade-2010-in-duisburg/ , letzter Zugriff: 06.01.2011
14	xtranews.de	27.07.2010	Fritz Pleitgen wird wohl irgendwie irgendetwas gemeint haben	o. V.	http://www.xtranews.de/2010/07/27/fritz-pleitgen-wird-wohl-irgendwie-irgendetwas-gemeint-haben/#utm_source=feed&utm_medium=feed&utm_campaign=feed , letzter Zugriff: 06.01.2011

8.6 Generalisierte Kriterien

8.6.1 Betroffenheitslagen

Es lassen sich in allen Szenarien übergreifende Betroffenheitslagen identifizieren. Dabei fallen besonders die Begriffe „Angst“, „Wut“, „Machtlosigkeit“, „Uninformiertheit über die Lage“ sowie „fehlende Informationen über angemessene Verhaltensmaßnahmen“ auf. Daraus lässt sich entnehmen, dass in der Kommunikation mit den Betroffenen besonderes Augenmerk auf diese Befindlichkeiten gelegt werden sollte. Diese negativen Bewertungen einer Lage sind jedoch nur eine Sichtweise.

Die affektiven Betroffenheitslagen lassen sich noch genauer differenzieren, auch wenn angemerkt werden muss, dass die hier vorgestellten Unterscheidungen nicht in jedem Szenario so aufzufinden sein müssen. Die Analyse hat gezeigt, dass die individuelle Bewertung der Betroffenheitslage abhängig von den sich interdependent beeinflussenden finanziellen, emotionalen, regionalen Faktoren ist, zu denen auch Erfahrungen, tägliche Aufgabengebiete u.v.m. hinzugezählt werden müssen. Insofern können direkt und indirekt Betroffene zu unterschiedlichen Sichtweisen über eine Situation kommen. Vorbereitung und Training bestimmter Szenarien kann das Ausmaß an Betroffenheit jedoch offensichtlich minimieren.

Ein weiterer Aspekt, der die Betroffenheitslage in allen Szenarien bestimmte, war die räumliche Nähe des Ereignisortes zum Lebensmittelpunkt und damit zu den Verwandten und Bekannten. Eine vorhandene stabile soziale Vernetzung trug in allen Fällen zur Resilienz der Betroffenen entscheidend bei. Die Vertrautheit der Umgebung ermöglichte das Auffinden alternativer Wege und eröffnete Möglichkeiten, Unterstützung zu geben sowie selbst zu erfahren. Damit bedeuten Szenarien, die sich als unvorhersehbare Ereignisse darstellen und Menschen an für sie ungewohnten und fremden Orten überraschen eine zusätzliche Irritation.

8.6.2 Anforderungsprofile und Krisenmanagement

In allen untersuchten Szenarien treten die gleichen Akteure auf. Neben den Pressesprechern, einschlägigen Rettungs- und Hilfsorganisationen (Polizei, Feuerwehr, Rettungsdienste, Behörden), Vertretern von Organisationen und Öffentlichkeit (Politik, Veranstalter) und Unternehmen oder anderen Institutionen, kommen zum Teil auch Einsatzkräfte oder die Betroffenen selbst zu Wort. Dabei sind die in den Medien zu findenden Dienstränge in Politik, Behörden oder Einsatzkräften abhängig vom jeweiligen Szenario.

Mit Blick auf die Anforderungsprofile lassen sich darüber hinaus taktisch-planerische Anforderungen vor und während eines Ereignisses sowie operative „Vor-Ort“-Anforderungen unterscheiden. Zu den erstgenannten Anforderungsprofilen gehört die Kenntnis von Verantwortlichkeiten, die, wie sich in den Medienberichten zeigte, häufig nicht oder nur unzureichend abgestimmt waren. Dazu gehört auch die Entwicklung und Einübung von Notfall- und Evakuierungsplänen, die dann im Ernstfall zum Einsatz kommen. Das wiederum bedeutet die spezifische Anforderung an jede Akteurgruppe, sich im Rahmen solcher Pläne entsprechend vorbereiten und abstimmen zu müssen. Gerade aber in den Fällen, in welchen die zeitnahe Abstimmung zwischen unterschiedlichen Organisationen entscheidend war, verlief diese katastrophal. An dieser Stelle entstehen Anforderungen an Einsatzleitung bzw. den Krisenstab, entsprechende Mittel und Wege fachdiensteintegrierend von vornherein zur Verfügung zu stellen, um eine optimale Koordination und Information der Mannschaften zu gewährleisten sowie eine kontinuierliche Information der Betroffenen, Medien und Bevölkerung aufrecht zu erhalten. Die operativen Vor-Ort-Anforderungen lassen Absperrungen, Evakuierungen, notärztliche Versorgungen u.v.m. identifizieren. Diese sind aber je nach Szenario in ihrem Vorkommen unterschiedlich stark präsent.

8.6.3 Kommunikationsbedarfe, -mittel, -angebote

Betroffene und Angehörige haben im Ernstfall unterschiedliche Kommunikationsbedürfnisse. Während die Angehörigen primär wissen wollen, ob es ihren Verwandten/Bekanntem gut geht, haben die Betroffenen mit Blick auf ihre Angehörigen die Absicht gegebenenfalls zu beruhigen oder um weitere Informationen zum Ereignis zu bitten. Hierbei spielt insbesondere das Mobiltelefon eine entscheidende Rolle. Kommt es zu einer Abschaltung des Mobilfunknetzes wird die „Nabelschnur“ zu nahestehenden Personen abgetrennt und damit möglicherweise zusätzliche Unsicherheit erzeugt. Darüber hinaus haben die Betroffenen im Ereignisfall das Verlangen z.B. nach Orientierung, Verhaltenshinweisen, Informationen zu Fluchtwegen, Lageinformationen, Hilfsangeboten, zeitlichen Aspekten etc. An dieser Stelle sind die Rettungskräfte als Kommunikatoren/Multiplikatoren anzusehen, die den Betroffenen helfen müssen, ihre Informationsdefizite zu decken. Gleichzeitig können die Rettungskräfte dieser Aufgabe jedoch nur gerecht werden, wenn diese sie nicht von ihren eigentlichen Schutz- und Rettungsaufgaben ablenkt. Für die Erfüllung dieser mitunter lebensnotwendigen Aufgaben müssen daher unter Umständen neue Stellen bzw. Kapazitäten freigestellt werden.

Gerade für die Nachbereitung einer Krisen- oder Katastrophensituation kann ein weiteres Kommunikationsbedürfnis der Betroffenen identifiziert werden. An dieser Stelle spielen die neueren Medien (Mobiltelefone und Internet) eine besondere Rolle. Die mittels Mobiltelefonen und privaten Digitalkameras aufgezeichneten und ggf. auf Videoplattformen wie YouTube veröffentlichten Videos, Fotos oder versendeten Twitter- bzw. Facebook-Nachrichten werden im Anschluss an ein Ereignis in Blogs oder Foren veröffentlicht und dienen so u.a. der Verarbeitung eines solchen Erlebnisses. Die Kommentarfunktion dient dann im weiteren Verlauf dem Schildern des Erlebten und der Äußerung von Sichtweisen und Gefühlen. Insofern trägt der user-generated-content und die Kommunikation mit Gleichgesinnten zur Verarbeitung katastrophischer Ereignisse bei. An dieser Stelle finden sich somit auch Anknüpfungspunkte für eine von offiziellen PSNV-/PSU-Kräften unterstützte und betreute Sicherheitskommunikation, die beispielsweise im Rahmen einer dialogisch orientierten Internetplattform

(Forum, Blog, Facebook, Twitter...) erfolgen und zur Aufarbeitung des Erlebten beitragen könnte.

Des Weiteren halten installierte Kommunikationsangebote z.B. von behördlicher oder Infrastrukturanbieterseite, die gerade zur Beseitigung der oben angesprochenen Informationsdefizite beitragen sollen, den Anforderungen im Krisenfall oft nicht stand. Dies zeigt sich bspw. durch Überlastung und den Absturz von Webservern und Telefonanlagen, die oft nicht für eine Anfragelast im Krisen- oder Katastrophenfall ausgelegt sind. Telefon-Hotlines funktionieren daher oft nur eingeschränkt und/oder sind häufig zudem mit nur knappen personellen Kapazitäten ausgestattet.

Ein weiteres kommunikatives Bedürfnis ist in der Frage nach der Verantwortlichkeit auszumachen. Die Frage nach Schuldigen oder Verantwortlichen wird in vielen Fällen umgehend gestellt. Komplexe Situationen, in denen eine Schuldzuweisung nicht oder nur schwer auszumachen ist, haben Einfluss auf die direkt und indirekt Betroffenen, indem Effekte von Verwirrung, Unmut oder sogar Wut auftreten, die in unterschiedlichen Kanälen ihren Ausdruck finden können.

Gerade bei Szenarien, in denen nur im eingeschränkten Maße die Kommunikation über Massenmedien möglich ist, kommt den Einsatzkräften als „Kommunikatoren“ eine wichtige Rolle zu. Sie sind oft das Verbindungsglied zwischen den Betroffenen und den „offiziellen“ Kanälen. Aus diesem Grund sollte der Bereich der Kommunikation bei der Ausbildung der Einsatzkräfte eine wichtigere Rolle spielen.

8.6.4 Kommunikationsobligationen und tatsächliche Maßnahmen

Das Auffinden von Kommunikationsobligationen war kaum möglich und ist im Einzelfall bereits in den Einzelmedienanalysen genannt. Als verallgemeinerbare Phänomene konnten aber immer wieder auftretende kommunikative Maßnahmen des Krisenmanagements ausgemacht werden. Die bereits oben genannten Akteure, zumeist Pressesprecher oder in ausgewählten Pressekonferenzen die führenden Akteure, berichten lediglich über ihre Sicht auf die Geschehnisse und ihre Bemühungen zur Beseitigung der Krise oder Katastrophe.

8.6.5 Weitere Verallgemeinerungen

Die Aufarbeitung von Ereignissen durch Polizei und andere Behörden hat bisher und bis auf den Sonderfall des letzten Szenarios Loveparade kaum auf bürgergenerierten Content zurückgegriffen. Weiter lassen sich während eines Ereignisses bzw. Einsatzes zusätzliche Potentiale in der geschulten Beobachtung von sozialen Netzwerken, Videoplattformen und Twitter erkennen; kritische Momente könnten so schneller und angemessener erkannt und analysiert werden. Insofern sind von den behördlichen und rettungsorganisatorischen Stellen die Möglichkeiten von bürgergenerierten Inhalten noch nicht voll erkannt und bleiben daher (bisher) ungenutzt.

Ein weiteres Phänomen, das entweder noch während oder meist kurz nach einer Krise auftritt, findet sich in der Skandalisierung, Politisierung oder Instrumentalisierung der Krise oder Katastrophe. Das Ereignis wird zu einem Symbol umgewandelt und so für politische oder anders gelagerte Interessen und Forderungen umfunktioniert.

Eine Krise oder Katastrophe bedeutet die Störung des Alltags, der normalerweise durchgeführten Handlungen. Diese Erkenntnis ist nicht neu, findet sich aber in allen untersuchten Szenarien wieder. Die Bedeutsamkeit dieser Erkenntnis ergibt sich aus der Situation, dass das gewohnte Leben für einen gewissen Zeitabschnitt zum Erliegen kommt und möglicherweise nur unter veränderten Vorzeichen wieder aufgenommen werden kann, d.h. dass drastische Konsequenzen aus dem Ereignis gezogen werden, die gewohnte Handlungsroutinen maßgeblich verändern.

8.6.6 Empfehlungen

Als Maßnahmen der Sicherheitskommunikation lassen sich unterschiedliche Vorschläge für das Krisen- und Katastrophenmanagement geben:

Für Ereignisse wie die Loveparade oder Terrorakte, die für die Betroffenen plötzlich und ohne Vorwarnung den gewohnten Alltag unterbrechen, lassen sich für die Rettungskräfte unterschiedliche Kommunikationsstrategien aufzeigen. So könnten am Ereignisplatz bereits vor dem Ereignis oder während eines Szenarios z.B. an Rettungsfahrzeugen große Warnschilder oder Wegweiser angebracht sein, die den Be-

troffenen mögliche Handlungsempfehlungen oder auch nur Rettungswege aufzeigen. Ziel dieser Maßnahme ist es, die Arbeit der Einsatzkräfte transparenter zu machen und den Betroffenen so die Orientierung während eines Szenarios zu erleichtern.

Denkbar wären auch Aufkleber, Handzettel, Flyer, Lautsprecherdurchsagen oder Plakataktionen (vgl. Kindernotinsel), die Hinweise für Rettungsmaßnahmen im Ernstfall geben könnten.

Zudem hat sich gezeigt, dass Megafone und Lautsprecherwagen eine effektive Kommunikationsform darstellen. Informationen zur Lage und mögliche Verhaltensweisen bzw. Fluchtwege können durch die Lautstärke, die sich auch über etwaige Umgebungsgeräusche hinwegsetzt, so auch an weiter entfernte Personen herangetragen werden. Diese können auch beim Ausfall von kritischen Infrastrukturen, wie z.B. Elektrizität, zur Kommunikation eingesetzt werden.

Als elementarer Baustein ist aber die Hilfe zur Selbsthilfe anzusehen. Gerade die Befähigung der Bevölkerung zur Selbsthilfe ist ein entscheidender Baustein im Konzept der Sicherheitskommunikation. Bereits in Schulen kann eine rudimentäre Ausbildung in Fragen der Sicherheit und richtiger Handlungsweisen für den Ernstfall erprobt werden. Diese Maßnahmen dürfen im späteren Lebensverlauf jedoch nicht abbrechen, sondern müssen eine beständige Wiederholung erfahren. Dies kann z.B. durch Übungen im Rahmen der Ausbildung oder des Führerscheintrainings eine Fortsetzung finden. Auch im Berufsalltag lassen sich durch regelmäßige Schulungen in kleinen Gruppen Hilfsmaßnahmen trainieren, ohne die betrieblichen Abläufe zu sehr zu irritieren. Auch über die Medien (Vorbild: der 7. Sinn), wie Zeitung, Fernsehen, Radio und Internetplattformen könnte die Bevölkerung zu den richtigen Handgriffen befähigt werden.

Zum Teil werden im Zuge einer Katastrophe Hotlines geschaltet, die den Betroffenen eine Möglichkeit bieten sollen über das Erlebte sprechen zu können. Die Analysen verweisen auf eine wichtige Rolle von Internetcommunities für die individuelle Verarbeitung von Betroffenheit. Eine Erweiterung dieser Hilfsmaßnahme könnte daher in professionell begleiteten Selbsthilfe- bzw. Verarbeitungsangeboten im Social Media und Internet liegen. Hier könnten die Betroffenen und Opfer ihre Videos, Bilder und

Meinungen online stellen, so Teil einer Trauergemeinschaft werden und gegebenenfalls professionelle Hilfe durch Seelsorger oder Psychologen erbitten und erhalten. Damit wäre eine der modernen Mediennutzung angemessene Verarbeitungsmöglichkeit gegeben.

Ein weiterer Hinweis ergibt sich aus der Erkenntnis der Funktion von Rettungskräften als Kommunikatoren und Vermittler von Lageinformationen an die Bevölkerung. Diese Anforderung bringt sie in die Situation, über die Gesamtlage Bescheid wissen zu müssen, d.h. situationsspezifisch Handlungsvorschläge unterbreiten zu müssen, die sich aus der Gesamtlage ergeben. Neben regelmäßigen Meldungen und lageübergreifendem Funkverkehr könnte weitere technische Unterstützung (z.B. Informationssysteme in Fahrzeugen mit Live-Ticker-Funktion, Tablet-PCs à la iPad) hier Informationslücken schließen.

Die vorhandenen Kommunikationsangebote von Behörden und Organisationen bzw. Infrastrukturanbietern halten im Krisen- und Katastrophenfall oftmals nicht stand, die technische Robustheit der Kommunikation ist häufig nicht gegeben. Hier sind eindeutig Nachbesserungen vorzunehmen, die eine Flexibilität von Technik durch Generierung von Redundanzen und Rückfallebenen ebenso wie das Hinzuziehen von Personal ermöglichen. Dafür müssen neue Routinen geschaffen werden, die ebenfalls zyklisch eingeübt werden müssen. Dafür müssen finanzielle Kapazitäten bereitgestellt werden, die eine Verbesserung technischer und personeller Ressourcen ermöglicht. Zudem sollten eine adäquate Ausbildung und Schulung dieses Personals sowie regelmäßige Übungen erfolgen.

Grundsätzlich haben die unterschiedlichen Formen des Web 2.0 und der Social Media eine hohe Bedeutung für die Information von Betroffenen und der Öffentlichkeit. Gleichzeitig haben sich hierfür im Krisenmanagement noch keine Routinen durchgängig etabliert oder sinnvolle Eingriffsmöglichkeiten durchgesetzt. Grundsätzlich sollten die Potenziale der Einbindung von Social Media in die Sicherheitskommunikation daher geprüft werden. Wie die Medienanalyse gezeigt hat, spielt der Bereich Social Media vor allem nach Krisenereignissen eine wichtige Rolle, da hier Betroffene und Interessierte sich organisieren um das Erlebte aufzuarbeiten. Eine Möglichkeit bestünde

zum Beispiel in der Ausbildung von „Social-Media-Observern“. Ein derartiges Berufsbild könnte die Funktion erfüllen, soziale Netzwerkdienste während eines Ereignisses zu beobachten und auf Tendenzen oder neue, den Rettungskräften noch nicht bekannte Vorkommnisse hinzuweisen. Ein Anreiz zur situationsadäquaten Nutzung von Social Media und Web 2.0-Diensten kann für die verschiedenen Institutionen in dem Potential liegen, das eine solche Verwendung für die positive Darstellung und Wahrnehmung in der Öffentlichkeit vor, während und nach einer Katastrophe haben kann. Die Vertrauensbasis, die hierüber gerade auch im Hinblick auf jüngere Mitglieder der Bevölkerung geschaffen werden kann, ist für die zu großen Teilen ehrenamtlich tätigen Rettungs- und Hilfsorganisationen nicht zu unterschätzen.

9. Kommunikation in der Arbeit von Krisenstäben

Autor: Alexander Frieß

9.1 Abstrakt

Organisations- und Kommunikationsprozesse in der Stabsarbeit sind besonders in der Anfangsphase stark von Unsicherheiten geprägt. Sie entstehen aufgrund unklarer Lagebilder sowie der ungewöhnlichen Arbeitssituation und zeigen sich vor allem in langwierigen Entscheidungsprozessen. Dies führt zum Teil zu starken Verzögerungen in der Bearbeitung von Krisensituationen. Zeit ist hier besonders ein erfolgskritischer Faktor. Bei der Beobachtung von Krisenstabsübungen zeigte sich, dass die Organisation der Lage-Kommunikation und –Visualisierung potentiell Defizite aufweist, welche die Stabsarbeit stärker als nötig verzögern. Hier sollte zukünftig stärker auf eine bedarfsgerechte Nutzung von Medientechnologien, allerdings bei gleichzeitiger Bereitstellung von Rückfallebenen gesetzt werden. Dies kann jedoch nur mit einem größeren Personaleinsatz und einer gleichzeitigen Intensivierung der Ausbildung von Stabsmitgliedern geschehen.

9.2 Ziel der Untersuchung

Untersucht wurden Organisations- und Kommunikationsprozesse in Stabsarbeit und Führungsvorgängen. Dabei ging es insbesondere um die Frage, wie im Zuge der Lageerkundung und Lageentwicklung neue Erkenntnisse im Stab aufbereitet, verarbeitet, kommuniziert und als „gesichertes“ Wissen in der Gruppe etabliert werden. Dazu gehören neben allgemeinen Fragen zur Organisation der Informationsweitergabe innerhalb des Stabes auch Fragen der inhaltlichen und technischen Aufbereitung sowie Darstellung von Informationen. Der engere Fokus lag hierbei auf der räumlichen und zeitlichen Stabsorganisation sowie dem Umgang mit räumlichen und zeitlichen Lageinformationen.

9.3 Krisenstäbe der kommunalen Verwaltung

Die Untersuchung wurde exemplarisch bei Übungen kommunaler Krisenstäbe in Nordrhein-Westfalen durchgeführt. Ein administrativ-organisatorischer Krisenstab (bzw. Krisenstab der Verwaltung) besitzt im Gegensatz zur Einsatzleitung keine operativ-taktischen Befugnisse zur Bewältigung eines besonderen Ereignisses, etwa einer Großschadenslage. Ein Krisenstab wird, wie im Runderlass des Innenministeriums NRW von 2004³⁴⁰ gefordert, einberufen, um „alle mit dem Ereignis in Zusammenhang stehenden Verwaltungsmaßnahmen zu koordinieren und zu treffen“³⁴¹. Zu diesem Zweck werden Krisenstäbe auf Ebene der Kreise und kreisfreien Städte über den jeweiligen Aufbauorganisationen der Behörden angeordnet, die ihrerseits dem Krisenstab zuarbeiten müssen. Im Runderlass des Innenministeriums ist die Organisation eines Krisenstabs klar strukturiert, er setzt sich zusammen aus: Dem Leiter des Stabes (LKS), der Koordinierungsgruppe Stab (KGS), der Stelle für Bevölkerungsinformation und Medienarbeit (BuMa), den ständigen Mitgliedern des Krisenstabs (SMS) sowie den ereignisspezifischen Mitgliedern (EMS). Die KGS ist zudem in zwei verschiedene Zuständigkeitsbereiche gegliedert. Aufgabe des Bereichs „Innerer Dienst“ ist die Koordination der administrativen Tätigkeiten eines Krisenstabs, zu der unter anderem die Sicherstellung der personellen Besetzung, der Betrieb der Stabsräume und die Abwicklung von Kommunikations- und Informationsprozessen zählen. Der Bereich „Lage und Dokumentation“ ist zuständig für die „Feststellung, Dokumentation und Darstellung der Lage im Krisenstab“³⁴² sowie die Dokumentation der vom Stab getroffenen Entscheidungen. Die Stelle für Bevölkerungsinformation und Medienarbeit (BuMA) ist verantwortlich für die externe sowie interne Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Als ständige Mitglieder des Krisenstabs (SMS) werden im Runderlass Mitglieder aus den Bereichen Polizei, Sicherheit und Ordnung, Katastrophenschutz, Gesundheit, Umwelt und Soziales sowie eine Verbindungsperson zur Einsatzleitung empfohlen. Ereignisspezifische Mitglieder (EMS) sind Fachvertreter anderer Behörden, Ämter oder Dritter, deren Sachverstand zur Bewältigung eines Ereignisses benötigt wird. EMS und SMS sind entscheidungsbefugte Vertreter ihrer jeweiligen Institu-

³⁴⁰ vgl. Innenministerium NRW, *Krisenmanagement durch Krisenstäbe bei kreisfreien Städten, Kreisen und Bezirksregierungen bei Großschadensereignissen (§ 1 Abs. 3 FSHG) im Lande Nordrhein-Westfalen*, 2004.

³⁴¹ Ebd., Abschn. 2.3.

³⁴² Ebd., Abschn. 2.8.2.

tionen, die jeweils geeignete „Maßnahmen zur Ereignisbewältigung oder Schadensbegrenzung“ veranlassen können.

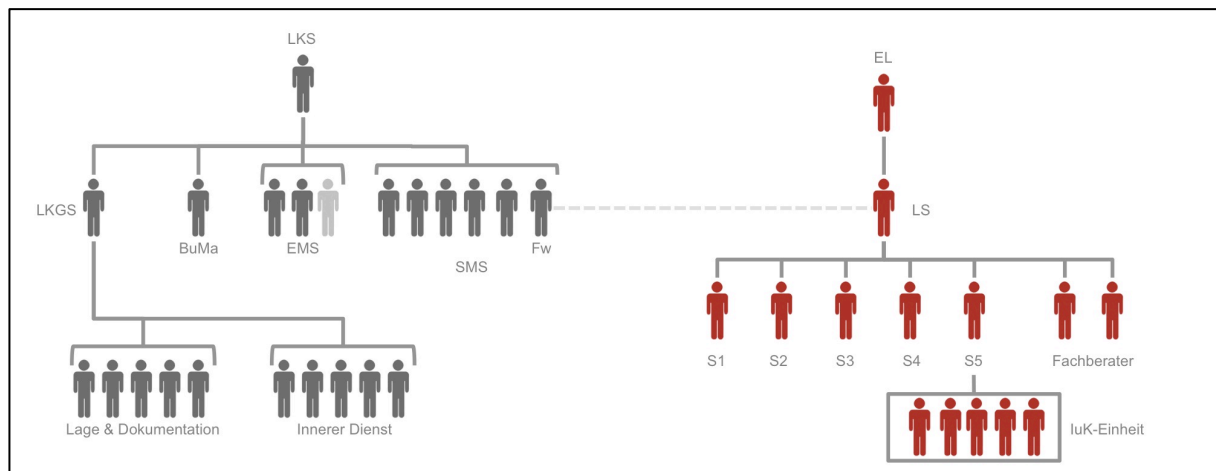


Abb. 25: Gegenüberstellung der Aufbauorganisation eines Krisenstabes der Verwaltung (links) und einer Einschätzung (rechts) laut RdErl. des Innenministeriums NRW³⁴³ bzw. FwDv 100³⁴⁴.

9.3.1 Beobachtete Übungen

Die Beobachtungen fanden in Kooperation mit dem *Institut der Feuerwehr Nordrhein-Westfalen (IdF)* statt. Das IdF bietet im Auftrag der Bezirksregierungen Seminare für Mitwirkende in administrativ-organisatorischen Krisenstäben an. Im Rahmen dieser dreitägigen Lehrgänge sollen Mitarbeiter kommunaler Verwaltungen in den Aufgaben und Arbeitsweisen von Krisenstäben geschult und Kenntnisse über Krisenmanagement bei Großschadenslagen vermittelt werden. Ein Schwerpunkt liegt bei der Ausbildung der Mitglieder der KGS (Koordinierungsgruppe Stab). Der erste Seminartag dient ausschließlich zur Schulung der KGS-Mitglieder, die übrigen Krisenstabsmitglieder stoßen erst am zweiten Tag hinzu. Die beobachteten Übungen fanden jeweils am dritten Ausbildungstag statt. Neben dem „In-House“-Seminar bietet das IdF auch Schulungen für Feuerwehrbehörden an, um Krisenstabsübungen vor Ort selbst durchführen zu können.

Im Rahmen der vorliegenden Erhebung wurden fünf Übungen von administrativ-organisatorischen Krisenstäben verschiedener Kreise und kreisfreier Städte in Nordrhein-Westfalen beobachtet. Vier Übungen fanden im Rahmen von dreitägigen Semi-

³⁴³ vgl. Innenministerium NRW, *Krisenmanagement durch Krisenstäbe bei kreisfreien Städten, Kreisen und Bezirksregierungen bei Großschadensereignissen (§ 1 Abs. 3 FSHG) im Lande Nordrhein-Westfalen*.

³⁴⁴ vgl. Ausschuss Feuerwehrangelegenheiten, Katastrophenschutz und zivile Verteidigung, *Feuerwehr Dienstvorschrift 100*, 1999.

naren am Institut der Feuerwehr in Münster statt, eine Übung wurde von einer Feuerwehrbehörde vor Ort in einer Kreisverwaltung durchgeführt und von Dozenten des IdF begleitet.

Die In-House-Schulungen in Münster sind klar strukturiert. Der Krisenstab wird einem Szenario ausgesetzt, das von einer Steuerungsgruppe des IdF über die Nachrichtenzentrale eingespielt und gelenkt wird. Dozenten des IdF sowie Gastdozenten aus der kommunalen Verwaltung sind als Beobachter im Stabsraum anwesend und geben im Anschluss an die Übung Feedback. Die Übungen dauern in der Regel drei bis vier Stunden.

Aufzeichnungen der Übungen (Video, Audio, Foto) wurden von den Teilnehmern aus datenschutz- und persönlichkeitsrechtlichen Gründen abgelehnt. Die Beobachter haben zudem schriftlich erklärt, dass alle Daten anonym und vertraulich behandelt und weder Personen- noch Ortsnamen veröffentlicht werden dürfen. Die Auswertung der Ergebnisse erfolgt daher anonymisiert und stützt sich auf die handschriftlichen Verlaufsprotokolle und Aufzeichnungen der wissenschaftlichen Übungsbeobachter (s. Anlagen).

9.3.2 Übungskünstlichkeiten

Bei den beobachteten Veranstaltungen handelt es sich um Übungen, d.h. um Trainings- und Prüfungssituationen. Diesem Umstand geschuldet kommt es im Hinblick auf die Auswertung der Beobachtungsergebnisse zu Übungskünstlichkeiten. Die vom IdF angebotenen Seminare sind als Einführungslehrgänge angelegt. Folglich verfügen viele Teilnehmer über keinerlei oder nur wenig Erfahrung in der praktischen Krisenstabsarbeit. Zudem stammen die Teilnehmer aus verschiedenen Einheiten der kommunalen Verwaltung und lernen sich daher zum Teil erst im Rahmen ihrer Übungstätigkeit vor Ort kennen. Es ist davon auszugehen, dass die fehlende Arbeitsroutine in der Krisenstabsarbeit und die fehlende Erfahrung im Umgang mit den neuen Kollegen Auswirkungen auf die Arbeit einzelner Stabsmitglieder haben. Dieser Aspekt der Krisenstabsübungen kann allerdings auch bei realen Ereignissen eine Rolle spielen, da die Wahrscheinlichkeit des Eintretens eines Großschadensfalles eher gering ist, d.h. wiederkehrende Lern- und „Kennenlern“-Effekte müssen vor allem durch regelmäßig durchzuführende Übungen gewährleistet werden.

Die eingespielten Szenarien (z.B. Flugzeugabsturz) spielten jeweils in den jeweiligen Orten der übenden Kommunen und wurden von den Übungsleitern auf die entsprechenden örtlichen Begebenheiten angepasst. In einem beobachteten Fall stiftete eine Nachricht kurzzeitig Verwirrung bei den ortskundigen Kursteilnehmern, als durch das IdF eingespielt wurde, dass Kerosin von der Absturzstelle im Tal über die Kanalisation in ein Krankenhaus in Hanglage gelangt sein soll. Dieser unwahrscheinliche Fall wurde von den Teilnehmern allerdings als Übungskünstlichkeit erkannt und entsprechend „überspielt“. In einer anderen Situation wollten die Übungsteilnehmer mit Hilfe der Flugnummer des abgestürzten Flugzeugs per Internet-Recherche herausfinden, ob es sich um eine Passagier- oder Frachtmaschine handelte. Die Suche schlug fehl, da es sich um eine fiktive Flugnummer handelte. An dieser Stelle erhielten die Teilnehmer die gesuchten Informationen direkt über die Übungsleitung.

In der Bestätigung von Aufträgen an die nachgelagerten Abteilungen und Fachämter ließ sich ebenfalls eine Übungskünstlichkeit erkennen. Die Rückmeldungen über die Erledigung der Aufträge erfolgte z.T. sehr schnell, was zur Folge hatte, dass die Stabsmitglieder die Anweisung von Arbeitsaufträgen schnell mit deren Durchführung gleichsetzten. Hier kam es in der Folge zu kritischen Nachfragen bei Stabsmitgliedern durch den LKS, da zum Teil auf bestätigte Anweisungen keine positiven Rückmeldungen über die Bearbeitung vorlagen.

9.4 Organisation der Stabsarbeit

9.4.1 Räumliche Anordnung

Nach der vorangestellten zweitägigen Schulung durch das IdF wurde den Übungsteilnehmern am Übungstag weitestgehend freie Hand bei der Gestaltung und Ausstattung der Räumlichkeiten gelassen, um die Arbeit des Inneren Dienstes nicht zu beeinflussen. Dies führte zu einer zum Teil sehr unterschiedlichen Positionierung der Krisenstabsteilnehmer sowie von Material zur Lagerdarstellung und technischen Hilfsmittel im Raum. In allen Fällen belegte der Krisenstab mehr als einen Raum. Die Abteilung „Innerer Dienst“ wurde in gesonderten Räumlichkeiten untergebracht, damit der Stab möglichst ungestört arbeiten konnte. Bei den Übungen am IdF hatten die

SMS und der Verantwortliche für BuMa zudem die Möglichkeit, während der Arbeitsphase in kleineren Büros ungestört Telefonate zu führen. Aufgrund unterschiedlicher Zusammensetzung der Stäbe und der verschieden großen Abteilungen „KGS - Lage und Dokumentation“ variierte die Anzahl der im Stabsraum während der Übung Anwesenden zwischen 16 Personen bei der kleinsten und 21 Personen bei der größten Übungsgruppe.

Die größte Gruppe wurde bei der von einer Feuerwehrbehörde vor Ort durchgeführten Übung beobachtet. Hier wurde die eingangs beschriebene Aufbauorganisation eines Krisenstabs von der Übungsleitung um die Positionen „Entscheidungsvorbereitung“ und „Verpflegung/Nachschub/Unterbringung“ erweitert und die festgelegte Struktur von Krisenstäben mit der von Einsatzleitungen vermischt. Dies wurde nach Beendigung des Szenarios von den Übungsbeobachtern des IdF angemahnt, zumal die genannten Positionen keine klaren Aufgaben innerhalb des Krisenstabs erfüllen konnten. Zusätzlich wurde der Leitung der KGS eine „Geschäftsführung KGS“ zur Seite gestellt, die als Verbindungsstelle zur Übungsleitung eingesetzt wurde.

Die unterschiedliche Größe der Kerngruppe des Stabs hatte auch eine unterschiedliche Raumaufteilung zur Folge. Während der kleinste Stab an einer doppelten Tischreihe Platz fand, saßen die größeren Stäbe an Tischen, die in Hufeisenform angeordnet waren (siehe Abb. 2 u. 3).

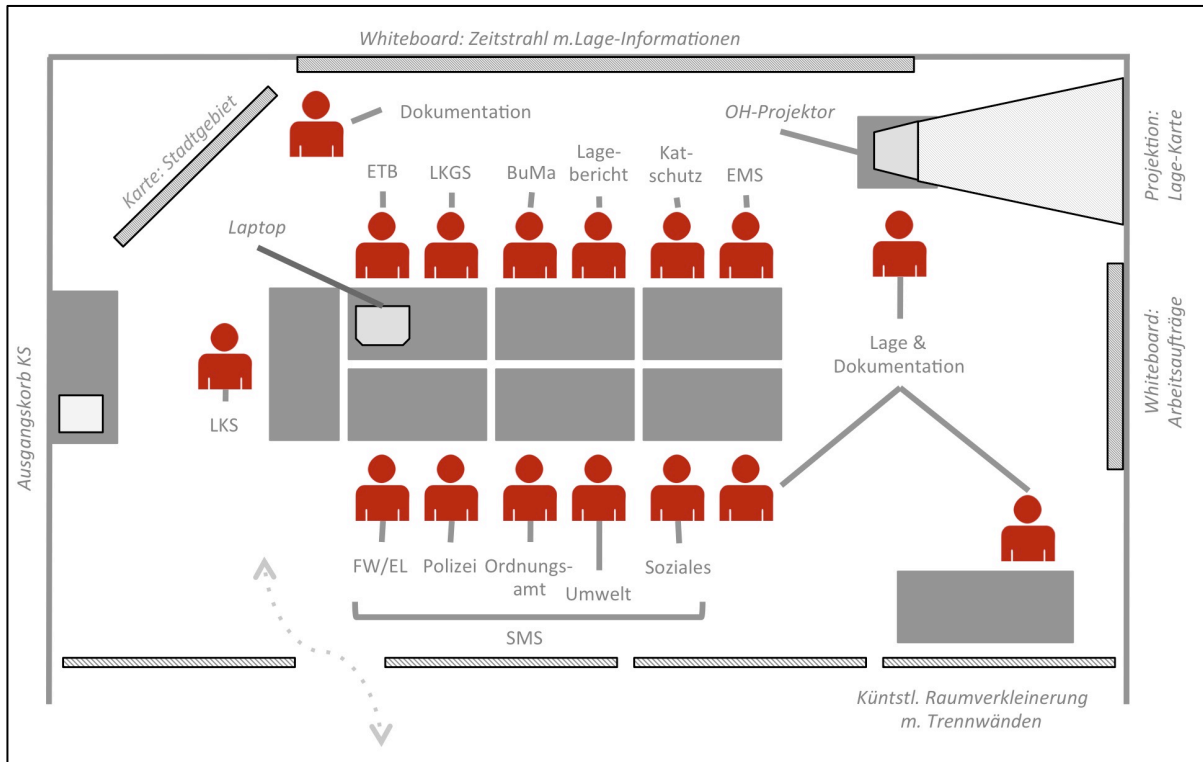


Abb. 26: Schematische Darstellung der räumlichen Anordnung der beobachteten Krisenstabsübung #01

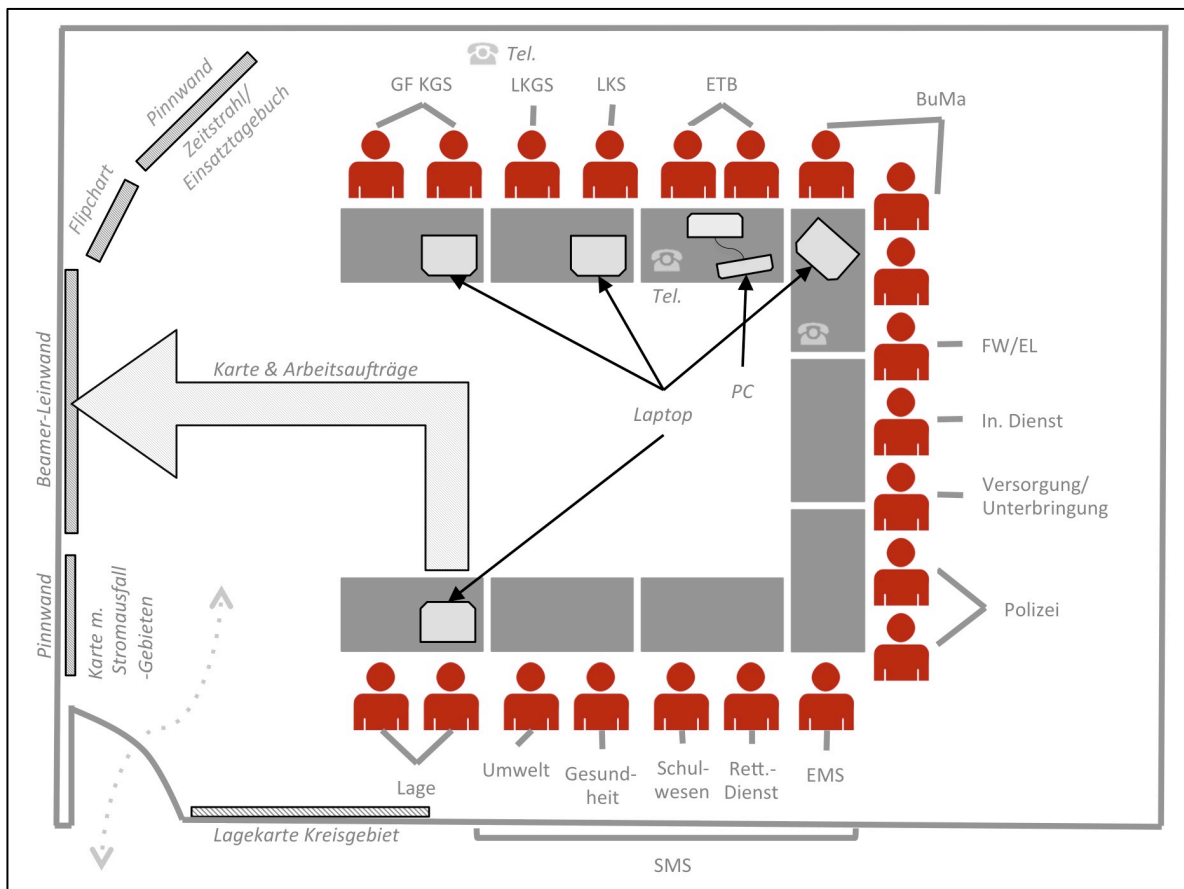


Abb. 27: Schematische Darstellung der räumlichen Anordnung der beobachteten Krisenstabsübung #02

Während der Übungen konnte beobachtet werden, dass diese Anordnung der Tische verschiedene Vor- und Nachteile brachte. Die großflächige Tischanordnung in Hufeisenform erfordert, dass die Stabsmitglieder während der Arbeitsphasen von Ihren Plätzen aufstehen, um persönliche Gespräche zu führen. Die kompakte Tischanordnung vereinfachte hingegen die Face-to-face-Kommunikation, da sich die Stabsmitglieder direkt gegenüber saßen. Dies beschleunigte auch kurze Absprachen oder Rückfragen bei den Kollegen. Durch die kleine Tischanordnung war es zudem möglich, in einem kleineren Raum zu tagen. Dies erleichterte den Stabsmitgliedern die Lesbarkeit von projizierten und auf Wandkarten angeschriebenen Informationen, da sie näher an der Wand saßen. Zugleich war die Stirnseite der Tische allerdings nicht groß genug, um auf der Wand alle Informationen abzubilden. So erschwerte die kompakte Anordnung den Personen die Arbeit, die mit dem Rücken zur Wand mit dem Whiteboard saßen (s. Abb. 2). Die Ausrichtung bzw. Öffnung der Hufeisenform hatte an dieser Stelle den Vorteil, dass eine große Wandfläche mit Lageinformationen bespielt werden konnte, welche von allen Teilnehmern relativ gut gesehen werden konnten.

9.4.2 Lagekonstruktion in der Stabsarbeit

Aktuelle Lageinformationen gelangen, besonders in der Frühphase einer Lage, vor allem über die Einsatzleitung (bei den beobachteten Szenarien durch die Übungsleitung) in den Krisenstab. Der Stab ist somit der Einsatzleitung zunächst informatorisch nachgeordnet. Diese starke Abhängigkeit von Informationen aus der Einsatzleitung ist systembedingt. Der operativ-taktische Stab erhält seine Lageinformationen direkt von Personal aus dem Lagegebiet und kann die Lageerkundung entsprechend der taktischen Erfordernisse steuern. Krisenstäben fehlt dieses Instrumentarium aufgrund ihrer administrativ-organisatorischen Ausrichtung. Die Lagebestimmung erfordert daher eine proaktive Arbeitsweise der Stabsmitglieder, die auf den Erkenntnissen der Lageerkundung durch die operativen Einsatzkräfte aufbaut. Im Rahmen der Krisenstabsübungen wurde die Abhängigkeit von der Einsatzleitung besonders bei Beginn der Szenarien deutlich. Die Mitglieder erhielten beim Zusammentreten des Stabs erste rudimentäre Informationen zur Lage über die Verbindungsperson zur

Einsatzleitung. Rückfragen waren, wenn überhaupt, nur bedingt zu beantworten, da die Informationen noch nicht vorlagen.

In der Folge war es die Aufgabe des Stabs mögliche Gefahren (z.B. für betroffene öffentliche Einrichtungen) oder Probleme

zunächst selbstständig zu eruieren, um dann entsprechende Handlungen zur Bewältigung der Lage vorzunehmen. Zu diesem Zweck wurden sukzessive eigene Recherchen (etwa zu Einrichtungen, die im betroffenen Lagegebiet la-

LKS:	„Was für eine Maschine war das? Wieviel Kerosin hatte sie an Bord? Welche Größe?“
Fw:	„Das ist noch nicht bekannt.“
LKS:	„Wieviele Kräfte sind im Einsatz?“
Fw:	„Da ist bislang keine Anzahl verfügbar.“
LKS:	„Gut. Wir warten auf Informationen“

gen zur Bewältigen. Zu diesem eigenen Recherchen, die im be- gen) mit eintref-

fenden Nachrichten aus dem Gefahrengebiet und regelmäßig erneuerten Lageinformationen aus der Einsatzleitung verknüpft und so ein eigenes Lagebild konstruiert.

Die ungewohnte Arbeitsorganisation in Verbindung mit der Abhängigkeit vom operativ-taktischen Stab führte in mindestens einem Fall zu einer stark verzögerten Bearbeitung der Krisensituation, was vermutlich auch auf den unterschiedlichen Ausbildungsstand der Stabsmitglieder zurück zu führen ist. Nach der kurzen Lageeinführung durch den Einsatzleiter folgte vom Leiter des Krisenstabs die Aufforderung, mit der Arbeit zu beginnen. Daraufhin war über eine halbe Stunde lang allerdings nur wenig Arbeit im Stab erkennbar. Die Stabsmitglieder zeigten vereinzelt Verunsicherung hinsichtlich ihrer Aufgaben im Stab (z.B. „Normalerweise bin ich in meinem Büro und da habe ich meine Kollegen.“) oder führten Privatgespräche mit ihren Kollegen. Erst nachdem die Situation und gleichsam die Aufgaben durch eine zweite Lagebesprechung klarer wurden, nahm der Krisenstab seine Arbeit auf.

Die Abhängigkeit des Krisenstabs von Informationen der Einsatzleitung blieb während der Szenarien in allen Übungen bestehen. Das bestehende Informationsgefälle birgt Konfliktpotential, das sich auch im Rahmen der Stabsübungen zeigte. In Einzelfällen stellten Stabsmitglieder die Arbeit der Einsatzleitung in Frage (LKS: „Ich hätte mal gerne eine Meldung, was die da [in der EL] eigentlich machen!“) und führten vorhandene Informationsdefizite (berechtigt oder unberechtigt) auf den operativ-taktischen Stab zurück („Wir brauchen die genauen Gefahrenbereiche [von der EL], sonst werden alle Leute verrückt.“).

Ein systemimmanentes Problem der Lagevisualisierung ist der Faktor Zeit. Jede Lageinformation ist zum Zeitpunkt ihres Eintreffens im Krisenstab potentiell schon wie-

der veraltet. Dieses Problem ließ sich in allen beobachteten Szenarien erkennen. Die visuelle Lagedarstellung war nicht selten gegenüber den tatsächlich vorhandenen Lageinformationen überholt und musste oft während der regelmäßigen Lagebesprechungen aktualisiert werden.

9.4.3 Erfassung räumlicher und zeitlicher Informationen

Räumliche Lageinformationen wurden in allen Fällen mit Hilfe gedruckter (topografischer) Landkarten abgebildet, allerdings in unterschiedlicher Anwendungsweise. Häufig wurden verschiedene Kartenausschnitte mit unterschiedlichem Detailgrad verwendet, um einen Überblick und die Einordnung der Situation in den lokalen Kontext zu vermitteln (etwa als Karte des Kreisgebiets) und zugleich den Ort der Lage mit zahlreichen Details anzuzeigen. Die Verfahrensweisen bei der Lagedarstellung unterschieden sich zwischen den beobachteten Krisenstäben jedoch stark. Zum Einen zeigten sich Unterschiede im verwendeten Kartenmaterial. Einerseits wurden handelsübliche Stadt- bzw. Kreispläne verwendet, andererseits setzten die Stäbe aber auch spezielle Liegenschaftskarten ein. Zum Anderen zeigten sich Differenzen im Umgang mit dem Kartenmaterial und der eigentlichen Lagedarstellung. Zum Teil wurden Lageinformationen mit Hilfe von Pappschildern und Magneten direkt auf den Karten befestigt. In einem Fall war die Karte mit einer transparenten Folie beklebt. Markierungen und Hinweise wurden dann mit Folienschreibern direkt auf der Karte notiert und bei Lageänderungen ausgewischt.

In einem Stab nutzte die Abteilung Lage und Dokumentation eine Lagekarte, die auf eine Overhead-Folie kopiert und dann per Projektor vergrößert an eine Leinwand geworfen wurde. Damit wurde dem Problem entgegengewirkt, dass sich die genutzten Landkarten und Stadtpläne nur bedingt zur Krisenstabsarbeit eignen. In allen beobachteten Übungen wurden sehr detailreiche und großflächig abbildende Karten verwendet. Diese ermöglichen aus der Entfernung zwar einen guten Überblick, Details können allerdings nur aus der Nähe erkannt werden. Dies hatte häufig zur Folge, dass die Stabsmitglieder nach der Lagebesprechung erst noch einmal direkt an die Karte treten mussten, um kommunizierte Lageänderungen räumlich nachzuvollziehen. Ein weiterer Vorteil der kopierten Folien war, dass gefährdete Bereiche bzw. besondere Infrastrukturen deutlicher hervorgehoben werden konnten, da die Karte

lediglich in schwarz-weiß gedruckt war. Farbliche Hervorhebungen waren somit deutlich schneller zu erfassen als auf den gedruckten farbigen Landkarten.

Nur bei zwei der fünf beobachteten Übungen erfolgte die räumliche Lagedarstellung zusätzlich programmgestützt mittels GIS-Karten-Software. GIS-Karten (GIS = Geographisches Informationssystem) erlauben ein akkurates Arbeiten mit räumlichen Informationen bei der Lagedarstellung. Wichtige Bereiche können exakt hervorgehoben werden und eine genaue Markierung öffentlicher Einrichtungen und Infrastrukturen ist möglich. Über verschiedene Layer lassen sich einzelne Hervorhebungen jederzeit zu- und abschalten. Die Karten sind zudem skalierbar, so dass zu jedem Zeitpunkt einer Lage der entsprechende Überblick oder Fokus gesetzt werden kann. Zudem können ggf. Luftbilder als weitere Ebenen hinzugeschaltet werden. An kommunale Informationssysteme angeschlossene Programme ermöglichen zudem einen direkten Zugriff auf Liegenschaftskarten und zusätzliche Informationen zur Flächennutzung etc., die im Gefahrenfall ebenfalls relevant sein können.

Wie sich im Anwendungsfall jedoch gezeigt hat, ist die programmgestützte Lagedarstellung nicht unproblematisch. In einem Fall sorgten wiederkehrende Systemmeldungen über den geplanten Neustart oder Aktualisierungen des PCs für Irritationen, im anderen Fall fehlte offenbar die Routine im Umgang mit der Software. Die Mitarbeiter der Lage und Dokumentation benötigten zum Teil mehr als eine dreiviertel Stunde, um Lageänderungen in Form von Markierungen oder Hervorhebungen in das System und somit in die Karte einzupflegen. Zum Zeitpunkt der Präsentation waren die Lageinformationen somit deutlich veraltet, da inzwischen wieder sehr viel aktuellere Lagemeldungen vorlagen. Zusätzlich irritierte der Umgang mit dem Videoprojektor. Vor jeder Veränderung an der Karte wurde der Beamer ausgeschaltet und zur Präsentation wieder eingeschaltet.

9:22	Beamer (Lagekarte) wird ausgeschaltet
9:28	Beamer (Lagekarte) wird eingeschaltet
10:30	Beamer (Lagekarte) wird ausgeschaltet

Dies hatte zur Folge, dass möglicherweise relevante Lageinformationen für die Stabsmitglieder während der Arbeitsphasen nicht einsehbar waren. Hier hätte sich angeboten, den Beamer als erweiterten Bildschirm des Lage-Rechners zu nutzen und

dort jeweils nur das aktuelle Bild anzuzeigen. Die Bearbeitung am zweiten Bildschirm hätte somit nicht unter den Augen der anderen Stabsmitglieder stattfinden müssen und hätte somit voraussichtlich weniger Irritationen ausgelöst. Die dargestellte Praxis wurde erst nach fünfeinhalb Stunden zu Gunsten der Darstellung auf einer gedruckten Karte aufgegeben.

Zeitliche Informationen, Arbeitsaufträge und Lageänderungen wurden in allen beobachteten Fällen in einem Einsatztagebuch eingetragen. Zu diesem Zweck gab es in jedem Stab eine (in einem Fall zwei) Personen, die eigenverantwortlich an einem PC bzw. Laptop Protokoll führten. Allerdings zeigten sich auch im Umgang mit der zeitbezogenen Dokumentation deutliche Unterschiede zwischen den jeweils beobachteten Krisenstäben. In drei beobachteten Übungen wurden die Arbeitsaufträge zusammen mit der Uhrzeit und den verantwortlichen Stellen bzw. Personen in einer Excel-Tabelle eingetragen, die für alle sichtbar mit einem Projektor an die Wand geworfen wurde. Bei Erledigung wurden einzelne Einträge ausgeblendet, so dass in der laufenden Arbeit nur die offenen Aufträge sichtbar waren. Bei den anderen Übungen wurden Arbeitsaufträge auf einem Whiteboard dokumentiert und bei Erledigung weggewischt bzw. auf Pappkarton notiert und an einer Pinnwand angeheftet.

Zeitbezogene Informationen, d.h. relevante Ereignisse, Lageinformationen und zum Teil auch offene Fragen wurden bei den meisten mit Hilfe eines Zeitstrahls visualisiert, der entweder auch per Beamer als Excel-Tabelle präsentiert wurde oder auf einer großen Magnetpinnwand händisch fortgeführt wurde.

Auffällig war die zum Teil deutlich mangelnde Kompetenz in den Grundlagen von Präsentationstechniken. Häufig mussten Darstellungen überarbeitet werden, weil sie von den Stabsmitgliedern nicht gelesen werden konnten. Die Mitarbeiter der Lage und Dokumentation verwendeten z.B. zu kleine oder kontrastarme Beschriftungen, etwa schwarzen Text mit weißem Schatten auf einer farbigen Karte oder hellgrüne Schrift auf gelbem Pappkarton. In einem Fall mangelte es der zeitlichen Dokumentation schon an den einfachsten Mitteln: Bei der IdF-externen Übung fehlte eine große Uhr im Raum, die zu gemeinsamen Abstimmungszwecken hätte genutzt werden können. Eine explizite Kopplung zeitlicher und räumlicher Informationen zur Lage in einer Darstellungsform war in keiner der beschriebenen Stabsübungen zu beobachten.

9.4.4 Eingesetzte Kommunikationsmittel und -technologien

Insgesamt betrachtet wurde bei den Übungen ein großes Spektrum an Kommunikationstechnologien verwendet. Neben Festnetz-Telefonen und Faxgeräten bestand auch immer die Möglichkeit internetfähige PCs zu Recherchezwecken zu nutzen. Daneben konnten die Übungsteilnehmer auch ihre Diensthandy zum Telefonieren bzw. zum Schreiben und Empfangen von Kurzmitteilungen verwenden. Bei der Nutzung und Verfügbarkeit der Kommunikationsmittel gab es jedoch deutliche Unterschiede. Die Nutzung von Telefonen überwiegte deutlich gegenüber den anderen Möglichkeiten. Das Telefon wurde auch in den Nachgesprächen von den Teilnehmern als einfachste und schnellste Möglichkeit angesehen, benötigte Informationen zu erhalten. Die tatsächliche Nutzung eines Mobiltelefons konnte nur einmal beobachtet werden, als ein ständiges Mitglied des Stabs eine Kurzmitteilung mit Informationen über eine öffentliche Einrichtung erhielt.

Die vorhandenen PCs wurden sporadisch zur Suchmaschinen-Recherche einzelner Einrichtungen oder von Adressen der Kartenausschnitte genutzt. Im Rahmen der Lagebesprechung wurde nur in einem Fall die Internetrecherche als probates Mittel zur Aufgabenbewältigung angesprochen (zur Flugnummern-Suche, s.o.).

Bei einer beobachteten Übung standen den SMS und EMS lediglich zwei Telefone in einem Nebenraum zur Verfügung. Nach den Lagebesprechungen, d.h. zum Zeitpunkt an dem aktuelle Erkenntnisse ausgetauscht sind und neue Arbeitsschritte nötig werden, bildete sich daher eine Warteschlange vor den Telefonen. Der innere Dienst erkannte während der Übung das Problem, hatte aber keine Möglichkeit mehr Telefone anzubringen, so dass es zu regelmäßigen Zeitverzögerungen in der Abarbeitung der Telefonate kam.

9.4.5 Verständigung in der Stabsarbeit

Die Informationsweitergabe bei der Krisenstabsarbeit besitzt zwei Perspektiven: Die Kommunikation innerhalb des Krisenstabs, d.h. die Weitergabe von Informationen unter den Stabsmitgliedern sowie die Kommunikation des Stabs mit externen Stellen, d.h. mit anderen Behörden, Ämtern, Institutionen etc.

Bei allen beobachteten Übungen war innerhalb des Stabs meist ein kollegialer aber nicht persönlicher Umgangston vorherrschend. Auf förmliche Anreden in Verbindung

mit Amtsbezeichnungen (z.B. „Herr Krisenstabsleiter“ o.ä.) wurde meist verzichtet, in der Regel sprachen sich die Stabsmitglieder im persönlichen Gespräch mit dem Nachnamen an. Bei den regelmäßigen Lagebesprechungen war die Kommunikation allerdings förmlicher und geregelt. Hier wurden die Stabsmitglieder überwiegend mit Ihren Funktionsbezeichnungen (z.B. „SMS Soziales“) angesprochen. Vereinzelt konnten implizite Gesprächspraktiken bei Wortmeldungen (wie Hand-Heben) sowie Eröffnungs- (z.B. „Ich darf das hier mal vorstellen...“) und Schlussfloskeln („Danke, das war’s.“) bei Redebeiträgen beobachtet werden.

Meldungen, Rückfragen und Anfragen wurden innerhalb der Stäbe zumeist mündlich kommuniziert. Die Organisation sah in allen Fällen zwar auch eine schriftliche Kommunikation zwischen den Stabsstellen vor, die allerdings nur in Einzelfällen (etwa bei offiziellen Unterstützungsanfragen) beobachtet werden konnte.

Der Nachrichtenausgang wurde bei den Übungen zumeist dezentral organisiert (via Telefon/ Fax). Die SMS konnten ihre jeweiligen Fachämter und andere zugehörige Institutionen direkt kontaktieren. Bei einer beobachteten Übung forderte der LKGS allerdings, dass ihm alle ausgehenden Mitteilungen und Anweisungen der SMS und EMS schriftlich zur Überprüfung vorgelegt werden müssten. Bereits in der ersten Arbeitsphase entstand an dieser Stelle ein Flaschenhals in der Kommunikation, der die Arbeit des Stabs stark verzögerte. Das Problem wurde allerdings frühzeitig erkannt. Noch in der ersten Arbeitsphase wurde die Praxis geändert und auf direkte Kommunikation zwischen den SMS und den Fachämtern bzw. anderen Institutionen gesetzt.

Der Posteingang war bei allen Szenarien über die KGS/innerer Dienst organisiert. In einem gesonderten Raum wurden eingehende Meldungen erfasst und von einem bzw. mehreren Sichern für die Verteilung im Stab vorsortiert. Die Rolle des Sichters hat somit eine entscheidende Bedeutung bei der Informationsweitergabe, da er die Relevanz einzelner Meldungen bewerten und entsprechend der Zuständigkeiten im Stab einordnen und verteilen muss. Hier besteht die Gefahr, dass entweder einzelne Meldungen falsch eingeordnet bzw. bewertet werden und somit die zuständigen Stabsstellen zeitverzögert erreichen oder den Empfängerkreis eher zu vergrößern, damit die Meldung auch die richtige Person erreicht. So wurde bei einer Übung von den Stabsmitgliedern bemängelt, dass der Sichter zeitweilig sehr großzügig Informationen weitergab, was bei einzelnen Mitgliedern und dem LKS zu einer Informationsüberlastung führte.

Die Nachrichtenverteilung selbst erfolgte per Boten, die zwischen dem Krisenstab und den Sichern pendelten. Auf den Tischen im Stabsraum waren verschiedene Ein- und Ausgangskörbe platziert. Jede Position besaß einen eigenen Posteingang für eingehende Nachrichten, zum Teil auch einen eigenen Ausgangskorb. In einem Fall wurde der Postausgang für den gesamten Stab zusammengefasst. Gespräche und Mitteilungen wurden zum Zwecke der Nachprüfbarkeit und Nachvollziehbarkeit auf Meldeformularen (Beispiel s. Anlage) dokumentiert.

9.4.6 Ablauforganisation der Stabsarbeit

In den beobachteten Übungen waren klare Ablaufstrukturen erkennbar. Zu Beginn der Übung gab die Verbindungsperson zur Einsatzleitung eine kurze Lageinformation mit den zu diesem Zeitpunkt verfügbaren Informationen. Darauf folgte die Arbeitsphase in der die Krisenstabsmitglieder untereinander bzw. mit ihren Fachämtern oder Anderen kommunizierten. Die Arbeitsphase wurde regelmäßig etwa halbstündlich von neuen Lageberichten unterbrochen, die jeweils durch den Stabsleiter angekündigt und einberufen wurden. Diese liefen in der Regel nach einem gleichen Schema ab: Der LKS bat zunächst die Abteilung Lage um den aktuellen Lageüberblick. Darauf folgten nacheinander aktuelle Eindrücke bzw. Fortschritte der einzelnen Fachstellen, SMS und EMS, sowie der übrigen Stabsmitglieder. Zum Teil kam es während der Berichtsphase zu kurzen Diskussionen (etwa bei offenen Fragen), die allerdings meist durch den LKS unterbrochen und in die Arbeitsphase verschoben wurden. Im Anschluss an die jeweiligen Ausführungen der Stabsmitglieder wurden Arbeitsaufträge erteilt. In einem Fall wurden alle erteilten Aufträge am Ende der Lageberichtsphase noch einmal durch den LKGS wiederholt, um sicherzugehen, dass alle Arbeiten erfasst und entsprechend bearbeitet wurden. Während der Arbeitsphasen herrschte im Stabsraum in der Regel eine sehr ruhige Arbeitsatmosphäre. Telefongespräche fanden meist außerhalb des Raums statt, untereinander unterhielten sich die Mitglieder eher leise.

Ein beobachteter Krisenstab folgte dem beschriebenen Ablaufmodell allerdings nicht. Hier war die Arbeit als durchgehende Besprechung organisiert. Dies hatte allerdings den Nachteil, dass die Stabsmitglieder den Diskussionen nicht durchgehend folgen konnten, weil sie z.B. den Raum für Recherchen verlassen mussten oder durch ande-

re Gespräche abgelenkt waren. Im Feedbackgespräch wurde diese Arbeitsweise von den Stabsmitgliedern bemängelt und diskutiert, dass sich die Arbeit in der oben dargestellten Weise besser eignen würde.

Eine kommunikative Schwierigkeit der Krisenstabsarbeit ergab sich aus der interdisziplinären Herkunft der Mitglieder. Dies wurde besonders dann deutlich, wenn Fachtermini oder Abkürzungen aus den Bereichen der Gefahrenabwehr und des Katastrophenschutzes genannt wurden, die von den Mitarbeitern der Verwaltung nicht oder nicht richtig verstanden wurden. Diese Problematik wurde bei allen durchgeführten Übungen beobachtet, insbesondere an den Schnittstellen zwischen Feuerwehr, Katastrophenschutz und der Leitung des Krisenstabs, in mündlichen Gesprächen wie in schriftlichen Meldungen. So kam etwa bei einem Lagebericht zu Verletztenzahlen die Frage auf, was denn die „Kategorie rot“ und die „Kategorie gelb“ bedeute. An anderer Stelle kam es mehrmals zu Missverständnissen, weil Betreuungsstellen (für Betroffene) mit Bereitstellungsräumen (für Einsatzkräfte) verwechselt wurden. Insgesamt ließ sich allerdings ein offener Umgang mit den Verständnisproblemen erkennen, die Missverständnisse konnten in der Regel durch Rückfragen bei den Verbindungspersonen zur Feuerwehr oder zum Katastrophenschutz beseitigt werden. In einer Übungsnachbesprechung wurde daher auch ein zweiter Vertreter der Feuerwehr als festes Mitglied des Stabs gefordert, so dass bei Abwesenheit der Verbindungsperson zur Einsatzleitung immer noch ein anderer Ansprechpartner in Fachfragen zur Verfügung steht.

Generell konnte in allen Stäben eine große Unsicherheit bei der Führung und Entscheidungsfindung festgestellt werden. Arbeitsaufträge wurden von der Leitung des Stabs häufig als Ideen („Das müssten wir mal recherchieren.“) bzw. Fragen („Könnte man...? „Sollte man nicht...?“) „in den Raum hinein“ formuliert statt als direkt adressierte Arbeitsaufträge deklariert bzw. beauftragt zu werden. Durch die häufig sehr vage und ungenügend differenzierte Formulierung entstanden Missverständnisse und Fehlinterpretationen. Anstehende Entscheidungen wurden daher häufig mit den Mitgliedern des Stabes diskutiert, zum Teil hielt die Stabsleitung dann nochmals mit dem Leiter der KGS Rücksprache. In einem beobachteten Stab übernahm der Leiter der KGS die Vergabe von Aufträgen sogar vollständig. In einem Fall fehlte es dem LKS an Durchsetzungsvermögen. Nach der Einberufung einer Lagebesprechung klopfte er zunächst mit dem Löffel gegen eine Kaffeetasse und piff auf zwei Fingern

um im Anschluss in die Mitte des Raums zu treten und mit lauter Stimme um Ruhe zu bitten.

9.5 Zusammenfassung

Aktuelle und akkurate Lageinformationen sind für die Arbeit von Krisenstäben essentiell. Das heißt, dass ein zeitnaher Zugriff auf aktuelle Informationen und eine bedarfsgerechte visuelle Aufbereitung für die erfolgreiche Bearbeitung einer Lage nötig sind. Im Rahmen der durchgeführten Übungsbeobachtungen war allerdings zu erkennen, dass der Krisenstab der Einsatzleitung im Zugriff auf aktuelle Lageinformationen faktisch nachgelagert und daher von ihr abhängig ist, was sich besonders in der Frühphase der Krisensituation zeigte.

Hinsichtlich des Medieneinsatzes bei der Lagedarstellung in den beobachteten Krisenstäben lassen sich drei zentrale Dichotomien feststellen, deren Vor- und Nachteile sich in den beobachteten Szenarien zeigten: analog vs. digital; umfassend vs. übersichtlich; Konzentration vs. Redundanz.

Grundsätzliches Problem bei Krisenstabsunterstützungssystemen ist die fehlende Routine im Umgang mit den jeweiligen Werkzeugen. Aus diesem Grund wurde von den Übungsteilnehmern auch mehrfach auf die Notwendigkeit von Rückfallebenen (Redundanzen) hingewiesen. In den Nachbesprechungen wurde von den Stabsmitgliedern auch die Unabhängigkeit von technischen Geräten bzw. eine dezentrale Organisation der Medientechnik gefordert. Simple Lösungen (z.B. kopiertes Kartenmaterial) wurden bei der Lagedarstellung gegenüber komplexen technischen Systemen (z.B. GIS-Karten) bevorzugt, da sie mit einfachen Mitteln zu erstellen waren. Dennoch ergaben sich auch bei der „einfachen“ Darstellungsweise gravierende Unterschiede hinsichtlich der Darstellungsqualität, die auf mangelnde Kompetenzen in der Präsentationstechnik hinweisen.

Zeit ist ein kritischer Faktor in der Bearbeitung von Krisensituationen wie etwa Großschadenslagen. Verzögerungen in der Bearbeitung einer Lage konnten an mehreren Stellen in der Krisenstabsarbeit beobachtet werden. Neben der systembedingten „Veraltung“ der Lageinformationen beim Eintreffen in den Krisenstab und Zeitverzögerungen durch die Sichtung, Verarbeitung und Aufbereitung der Informationen,

konnten auch Unsicherheit und Entscheidungsunfreudigkeit der Krisenstabsmitglieder als verzögernde Elemente beobachtet werden. Besonders in der Frühphase wurden wichtige Entscheidungen sehr lange diskutiert, aufgeschoben oder erst nach mehrmaligem Rückversichern getroffen. Diese Unsicherheit basierte zum Teil auf ungeklärten Autoritätsverhältnissen und Rollenbildern, erwuchs allerdings vor allem aufgrund unklarer oder widersprüchlicher Lageinformationen.

Das Ziel muss daher sein, robuste Kommunikation vom einzelnen Trupp bis in den Krisenstab zu ermöglichen. Um dies zu erreichen ist eine adäquate technische Ausstattung notwendig. So kann etwa die Lagevisualisierung neben den bereits in Einzelfällen verwendeten GIS-Karten auch durch andere grafische, foto- und videografische Darstellungen aus dem Lagegebiet unterstützt werden, um authentische Informationen zur Lage zu erhalten. Dies könnten etwa erste Statusinformationen öffentlicher Einrichtungen oder Fotos betroffener Infrastrukturen sein. Zusätzlich sollten Redundanzen in der Lagebilderstellung auf ein Minimum reduziert werden, indem der stetige Austausch und somit Abgleich von Lageeinschätzungen und Verständnissen zwischen dem administrativ-organisatorischem Stab und der operativ-taktischen Einsatzleitung intensiviert wird. Dies kann gegebenenfalls auch durch eine zusätzliche Telepräsenz von (Führungs-)Personal geschehen. Gleichsam müssen bedarfsgerechte Redundanzen im Sinne der Ausfallsicherheit eingeplant und parallel aufgebaut werden, so dass die Einsatzbereitschaft des Krisenstabs zu jedem Zeitpunkt gewährleistet ist. Ein solcher Maßnahmenkatalog lässt sich allerdings nur mit einem größeren Personaleinsatz und gleichzeitig einer noch intensiveren Ausbildung der Krisenstabsmitglieder sinnvoll ermöglichen.

Während die eingangs genannten Übungskünstlichkeiten für die Untersuchung weitgehend irrelevant waren, ergibt sich mit abschließendem Blick auf die gesamte Struktur der Szenarien die Frage, wie Krisenstabsarbeit und die Kommunikation in der Stabsarbeit organisiert ist, wenn die erste Phase einer Lage (d.h. direkt nach Einberufung des Stabs) vorüber ist. Es ist anzunehmen, dass sich mit der Verlagerung des Arbeitsfokus, nämlich von der Abwendung einer akuten Gefahrensituation weg und hin zur Wiederherstellung des Ursprungszustands, auch die Arbeitsweise und damit die Informationsbedarfe sowie die Organisation von Kommunikation ändern. Dies konnte im Rahmen der durchgeführten Beobachtungen allerdings nicht untersucht werden.

9.6 Fragebereiche

1. „Sicherheitsorganisation“ – Organisation der Stabsarbeit

- 1.1. Wie sieht die Örtlichkeit / der Raum aus?
- 1.2. Räumliche Verteilung von Personen / Gegenständen / Lagekarten / Übersichten / IT / Computer / Kommunikationsmittel etc. (Skizze)
- 1.3. Anzahl und Positionierung der Personen im Stab
- 1.4. Wie werden räumliche und zeitliche Informationen erfasst und vermittelt? wie sprachlich? wie technisch?
- 1.5. Welche Kommunikationsmittel / Technologien kommen zum Einsatz? Art der Nachrichtenübermittlung: Vordrucke / Programme?
- 1.6. Welche mobilen Kommunikationsmittel / Technologien tragen die Teilnehmer „am Mann“?
- 1.7. Welche Hilfsmittel werden genutzt? (z.B. bestimmte Meldeschemata / Taschenkarten / Adressbücher ...)
- 1.8. Informeller oder formeller Umgang (... „du“ oder „Sie“? laut oder leise? viel Dialoge „nebenher“? starke Hierarchie? bsp. Betonung von Dienstgraden?)
- 1.9. Führungsstil? Autoritär oder kooperativ?
- 1.10. Wie gut kennen sich die Mitglieder des Krisenstabes?
- 1.11. Wird u.U. von Lehrbuchpraktiken abgewichen? Wo wird Improvisation notwendig?

2. „Sicherheitskommunikation“ – Verständigung in der Stabsarbeit

- 2.1. Wie ist die Informationsweitergabe innerhalb des Stabes organisiert?
- 2.2. Wie gestalten sich Verhandlungen & Abstimmungsprozesse über Lageinformationen?
- 2.3. Gibt es regelmäßige Besprechungen / Treffen? Wie oft?
- 2.4. Gab es unerfüllte Informationsbedarfe? Wann und Wo?
- 2.5. Gab es Missverständnisse? Wann und wo?
- 2.6. Wie gehen die Teilnehmer mit Unklarheiten / Unsicherheitsgefühlen um?
- 2.7. Wie sehen Klärungsversuche in Form von Nachfragen, Korrekturen, Hinweisen, Rückfragen etc. aus?
- 2.8. Werden evtl. Unklarheiten / Unsicherheiten angesprochen bzw. nicht angesprochen?
- 2.9. Wie geht man mit Vorgesetzten um? Darf widersprochen werden? Wie werden Einwände gegenüber Kollegen und Vorgesetzten vorgebracht?
- 2.10. Praxis / Methoden bei Warnungen. Formen der Warnung (intern vs. extern)
- 2.11. Gibt es „Warnungsresistenzen“?
- 2.12. Werden bestimmte Informationen in bestimmten Phasen der Stabsarbeit wichtig?
- 2.13. Gibt es typischen Phasen? Vor... , bei Beginn... , während... , bei Abschluss ... , nach der Lage ?

3. „Versicherheitlichungsprozesse“ – Lagekonstruktion in der Stabsarbeit

- 3.1. Wie ist das Sicherheitsempfinden in der Gruppe: Gibt es (phasenweise) Gefühle der Unklarheit/Unsicherheit im Krisenmanagement? Wann und wo? Warum?
- 3.2. Konnten evtl. vorhandene Unklarheiten / Unsicherheiten während der Stabsarbeit geklärt werden? Wie?
- 3.3. Bildeten sich evtl. unterschiedliche „Lager“ bei der Einschätzung eines Sachverhalts

4. Team-Performance: Klarheit über Rollen? Hierarchien? Verantwortlichkeiten?

- 4.1. Rollen waren klar vorgegeben
- 4.2. Rollen konnten voll ausgefüllt werden
- 4.3. das Team war der Stabsarbeit / der Aufgabe angemessen aufgestellt
- 4.4. Verbesserungsvorschläge für die Organisation des Teams / des Stabs / der Räumlichkeiten / Ausstattung etc.

	<p>reine Vorsichtsmaßnahme!</p> <p>LKS: „Ja, okay. Wer kümmert sich? Polizei?“</p> <p>Polizei: „Dauert noch – frühestens in 30 Minuten.“</p> <p>SMS: „Was ist mit Radiodurchsagen?“</p> <p>LKS: „Zeigen Sie mal, wer gewarnt werden muss!“</p> <p>→ SMS geht an die Karte und zeigt den Gefahrenbereich</p> <p>Lage gibt Wetterbericht</p> <p>Polizei: „Eine Empfehlung: Halten Sie sich den Luftraum frei! Für Rettung, gegen Medien und später zur Spurensicherung“</p> <p>LKS: „Gut, wer kümmert sich darum?“</p> <p>Es folgt die Zusammenfassung der Arbeitsaufträge.</p>	
8:16	<p>ENDE DER LAGE</p> <p>LKS kündigt nächste Besprechung f. 8.45 Uhr an</p>	
8:22	<p>- Polizei geht zu LKS</p> <p>„Eigentlich könnten Sie schon Betreuungsstellen einrichten – die kommen auf jeden Fall. Da müssen sie ja nicht auf die EL warten.“</p> <p>„Ja, gute Idee.“</p>	
8:23	<p>BuMa tritt in den Raum, ruft:</p> <p>„[[lokale Radiostation] ist informiert! ...habt ihr das alle mitbekommen?“</p>	
8:26	<p>- LKS und Lage diskutieren: Sollen Ämter oder Personen in die Aufgabenliste geschrieben werden? Entscheidung fällt auf Ämter, da die Personen bei längeren KS wechseln können.</p> <p>- LKS geht durch den Raum, spricht kurz mit allen Teilnehmern</p> <p>- Polizei & Fw diskutieren über mögliche Bereitstellungsräume</p>	
8:47	<p>- LKS betätigt Tischklingel</p> <p>2. Lagebesprechung</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - Lage: Meldung über Verletzte, Tote, Zerstörungen; Auftragslage - KatSchutz ergänzt kurz - Fw: Anzahl d. Einsatzkräfte, Info über Flugzeug (nicht viel bekannt) Schadstoffwolke, aber: „Messergebnisse stehen aus“ - LKS : Was muss noch angefordert werden? - Fw: „Kann man noch nicht sagen.“ - KatSchutz: Betreuungsstellen werden eingerichtet. „Sollen wir die Schulen schließen und die Kinder nach Hause schicken?“ - LKS: „Ja.“ - SMS Wasser: <ul style="list-style-type: none"> -Rückhaltebecken wird eingerichtet -Ölsperren auf Fluss geplant Diskussion zw. Fw und SMS - LKS unterbricht Diskussion und bittet, nach der Lagebesprechung weiterzumachen - SMS Soziales: <ul style="list-style-type: none"> „Wir haben eine Altenpflegeeinrichtung im betroffenen Bereich. Die Frage ist: Lohnt sich das noch? Wer weiß was da so zerstört ist?“ - LKS: Rufen Sie da doch mal an! - Lage: „Hat SMS Ordnung schon versucht, die Personen- zahl im betroffenen Bereich zu ermitteln?“ - Ordnung: „Nein.“ → Idee: Über GIS auswerten - LKS fasst Aufträge zusammen - LKS fragt: „Was machen wir mit der betroffenen Stadt- verwaltung“ (nicht arbeitsfähig?) → offene Diskussion, welche Stadt als Stellvertreter Dienste übernehmen kann - LKS: „Ich rufe den Bürgermeister an.“ - BuMa: „Schaffen wir eine PK um 11 Uhr?“ 	<p style="text-align: right;">→ simple Lösung</p>
--	---

	<p>- LKS: „Auf jeden Fall.“</p> <p>- KatSchutz: „Haben wir Anlaufstellen für die Bevölkerung? Betreuungsstellen? Wo werden die Leute abgeholt?“</p> <p>→ Diskussion</p>	
9:11	<p>- Neue Meldung: Flugzeug war 747, bis zu 350 Passagiere</p> <p>- Lage: „Wird es eine zweite und eine dritte Schicht im KS geben?“</p> <p>- LKS: Davon ist auszugehen.</p> <p>SMS Wasser: „Zurück zur Diskussion. Ich habe hier noch den Punkt Löschwasserversorgung offen.“</p> <p>FW: „Ist schon notiert.“</p>	
9:15	<p>ENDE DER LAGEBESPRECHUNG</p> <p>- LKS kündigt nächste Lage für 9:45 an</p>	
9:32	<p>- LKS verlässt den Raum, telefoniert mit Bürgermeister</p> <p>- einige Mitglieder des KS belagern LKGS, es gibt Probleme mit Meldebestätigungen</p>	
9:35	<p>LKGS verlässt Raum um zu kopieren (Stab ist führungslos)</p>	
9:40	<p>- LKS & LKGS zurück</p> <p>- Etb beschwert sich: Informationen können nicht alle in der kurzen Zeit und akustisch erfasst werden</p> <p>→ Überlegung, Etb in die Mitte des Hufeisens zu setzen</p> <p>→ Lage unterbricht die Überlegungen: „Wir haben noch immer keine [Melde-]Rückmeldungen</p>	
9:48	<p>3. Lagebesprechung</p> <p>- Lage: Flugzeug hatte möglicherweise 500 Passagiere</p> <p>- Lage zählt abgearbeitete Arbeitsschritte auf</p> <p>- Fw: - EL ist einsatzfähig</p> <p>- Ölsperre auf Fluss ist angedacht</p> <p>- Löschwasserversorgung ist sichergestellt</p> <p>→ SMS Wasser unterbricht:</p>	

	<p>„Ich habe da eine andere Info: Die Feuerwehr sagt, es gebe 90min Verögerung!“ Fw: „Das ist dann eben halt so.“</p> <ul style="list-style-type: none"> - Polizei zeigt an Karte: „Die Schadensfälle gehen über den hier rot schraffierten Bereich heraus“ (gemeint sind Trümmerteile etc.) - Verkehrsmaßnahmen/ Sperrungen sind aufgebaut - Pressearbeit läuft 	
10:00	<ul style="list-style-type: none"> - SMS Gesundheit: Krankenhäuser etc. sind informiert - SMS Wasser: höhere Kerosinmengen als gedacht → Firmen zum Abpumpen informiert - SMS Ordnung berichtet zu Einwohnerzahlen - SMS Soziales berichtet über Räumung d. Seniorenheims - Fw: „Gibt es weitere Informationen zum Flugzeug?“ → Lage: „Wir recherchieren grade im Internet und schauen mal nach.“ - LKS: „Letzte Meldung: Die Bundeskanzlerin kommt um 11:30 Uhr. Anforderungskatalog: <ul style="list-style-type: none"> - Personenschutz - Landrat - Medien informieren - RTW + Notarzt bereitstellen → BuMa: „Das geht nicht! Wir müssen die für Verletzte haben.“ - LKS: „Wahrscheinlich wäre das auch ein Straftatbestand.“ LKS: „Können wir machen [ohne RTW], aber wir sollten mit dem Kanzleramt telefonieren. Ich rufe da an.“ - LKS erläutert eigenen Fortschritt: „So meine Aufgaben: Die Stadt Meschede war bisher nicht erreichbar.“ LKS fasst alle vergebenen Aufgaben noch einmal zusammen. 	
10:06	<p>ENDE DER LAGEBESPRECHUNG</p> <ul style="list-style-type: none"> - nächste Lage um 10:35 	

10:35	<p>4. Lagebesprechung (nach bekanntem Muster)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fw: 1200 EK auf Marsch, 300 EK im Einsatz <ul style="list-style-type: none"> - fordert weitere Bereitstellungsräume an - Polizei: - Katastrophentourismus <ul style="list-style-type: none"> - Überlastung d. Bürgertelefon - „Für die Pressekonferenz, eingesetzte Kräfte: ca. 420.“ - Lage: „Nur für die Pressekonferenz??“ - Polizei: „Nein! Für alles!“ 	- Missverständnis!
10:42	<ul style="list-style-type: none"> - Diskussion v. hereingereichten Pressemeldungen - LKS: Stadt hat eine aussenstehen Verwaltung → keine Ausweichstadverwaltung nötig 	
10:49	<ul style="list-style-type: none"> - neue Meldung der EL über explodierende Kanaldeckel → SMS Wasser: Ruhrverband muss Kanäle lüften <p>ENDE DER LAGE</p> <ul style="list-style-type: none"> - nächste Lage: 11:45 Uhr - BuMa & LKS verlassen Raum zur PK 	
11:00	<ul style="list-style-type: none"> - LKGS ruft zur Zwischenbesprechung zusammen - SMS Gesundheit: „Massive Probleme in einem Krankenhaus – evakuieren wir?“ - Fw fragt Rahmenbedingungen ab: → Wieviele Patienten? Welcher Art? Wo sollen die hin? → wird nach der Lage abgesprochen - LKGS: „Ein Messprotokoll ist eingetroffen. Wer kann etwas damit anfangen?“ → an FW: „Können Sie mal bei der EL anfragen?!“ - Fw: „Joa, ich schau mal.“ - LKGS hat eine Anfrage zu einem Fluggast: „Kann jemand Englisch?“ - Personal: „Ja.“ → liest das Schreiben und erklärt: Fluggast war Prinzessin aus Kambodscha 	

	<p>→ jemand von der Botschaft soll vorbeikommen</p> <p>- Polizei: „Wenn das Mescheder KH auf dem Berg schon mit Kerosin vollläuft, wie sieht das erst anderswo aus?“</p> <p>- LKGS: „Neue Lagemeldung: Es gibt vermutlich keine Überlebenden.“</p>	<p>→ Übungskünstlichkeit</p>
11:15	ENDE DER ÜBUNG	ENDE DER ÜBUNG

10. Erfolgskontrollbericht

Autor: Gebhard Rusch

10.1 Beitrag zu den förderpolitischen Zielen

Die förderpolitischen Ziele des Bundes verdichten sich in den Veröffentlichungen des BMBF zum Sicherheitsforschungsprogramm im Wesentlichen auf folgende vier Absichten:

Erstens wird auf die allgemeine Verbesserung ziviler Sicherheit abgestellt: „Ziel des Sicherheitsforschungsprogramms der Bundesregierung ist, durch die Entwicklung innovativer Lösungen die zivile Sicherheit der Bürgerinnen und Bürger zu erhöhen und dabei die Balance zwischen Sicherheit und Freiheit zu wahren.“³⁴⁵

Zweitens wird konkret die Gefahrenabwehr als Ziel benannt: Es geht darum, „die Gefahren für die Zivilgesellschaft frühzeitig zu erkennen und diesen wirksam zu begegnen.“³⁴⁶

Drittens werden für unsere Gesellschaft besondere Gefährdungen angesprochen und daraus resultierende Aufgaben identifiziert, nämlich die „Abwehr und Bewältigung von Eingriffen durch organisierte Kriminalität oder internationalen Terrorismus ebenso wie ... die Verringerung der Schäden durch Naturkatastrophen.“³⁴⁷

Schließlich wird viertens ein wirtschaftspolitisches als Ziel genannt, nämlich die „Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen, die Beiträge zur Sicherheit erbringen, zu stärken sowie den Standort Deutschland als Technologieführer für Sicherheitstechnologien zu etablieren.“³⁴⁸

Mit Blick auf diese Zielstellungen kann festgestellt werden, dass das SiKomm-Projekt wichtige Beiträge leistet bzw. leisten kann, und zwar in den Bereichen der Theoriebildung mit seinem Vorschlag einer Operationale Katastrophentheorie, aus der sich auch operationale Begriffe von Sicherheit und Freiheit ableiten lassen, als auch mit seinen sprachtheoretisch reflektierten Analysen sicherheitskommunikativer Grundbe-

³⁴⁵ <http://www.bmbf.de/de/11773.php>

³⁴⁶ Ebd.

³⁴⁷ Ebd.

³⁴⁸ Ebd.

griffe vom Alarmieren und Warnen über das Instruieren und Anweisen bis hin zu einem expliziten Konzept des Informierens. Denn genau solche Kommunikationshandlungen stellen das Rückgrat in der Einsatzkommunikation, in der Ansprache von Bürgerinnen und Bürgern, in der politischen Krisenkommunikation und der Medienbe- Medienberichterstattung dar. Die Förderung der Robustheit von Verständigung kann also (neben technischer Robustheit von Systemen) als Beitrag zu Sicherheit angesehen werden.

In dem Maße, wie es gelingt, die etablierten Kulturen der Sicherheitskommunikation um kognitions-, sprach- und sozialwissenschaftliche Einsichten zu bereichern, in dem Maße etwa, in dem das von SiKomm-Projekt bereitgestellte Grundwissen über das Kommunizieren (siehe Lehr-/Lern-Modul Kommunikation, Leitfäden zu Strategien der Sicherheitskommunikation) bei den Akteuren in den BOS und in der Bevölkerung konsolidiert, kann die kommunikative Praxis szenarienübergreifend in allen Einsatz- und Handlungsfeldern der zivilen Sicherheit zielführend weiter verbessert werden.

Dies schließt insbesondere auch die kommunikationsethischen Arbeitsergebnisse des Projektes ein, die geeignet sind, zur Entwicklung der Kooperationskultur zwischen den Partnern im BOS-Bereich (also Polizeien, Feuerwehren, THW, Rettungsdienste, Ämter und Verwaltungen) einerseits und im Verhältnis zu den Bürgern (mit Blick auf Ehrenamt, Freiwilligendienste und bürgerschaftliches Engagement) durch die Auseinandersetzung mit den eigenen Vorurteilen und mit denen der anderen, mit den eigenen Selbst- und Fremdbildern und mit denen der anderen wirksam zu unterstützen.

Die Bereitstellung eines qualifizierten Marktüberblicks für alle im deutschsprachigen Raum bis Mitte 2012 angebotenen IT-Lösungen für das Krisen- und Kommunikationsmanagement könnte (insbesondere bei Weiterführung) sogar ökonomische Effekte zeitigen, nämlich sowohl durch Einsparungen auf der Bedarfsträgerseite (durch gezieltere Beschaffung) als auch durch Belebungen der Umsätze mit besonders interessanten Angeboten.

Ein Begriff, der nicht eigentlich ein Ergebnis des SiKomm-Projekts, sondern eine programmatische und inhaltliche Vorgabe war, die mit dem Projekt-Titel explizit gemacht worden ist, darf an dieser Stelle durchaus als substanzieller Beitrag zum Sicherheitsforschungsprogramm gewertet werden: der Begriff der Sicherheitskommunikation. Das Projekt beansprucht die Urheberschaft für diesen

Begriff, den der Diskurs so rasant aufgenommen hat, dass man heute meint, es hätte ihn schon immer gegeben. Tatsächlich wurde der Begriff bei der Antragstellung des Projektes geprägt, um den bis dahin gängigen Begriffen der Risiko-, Krisen- oder Katastrophenkommunikation ein Konzept gegenüberzustellen, dass erstens Sicherheit als Resultat von Kommunikation (also auch als Ziel des kommunikativen Handelns z.B. Krisen) akzentuiert und zweitens dieses Ziel als positive Konnotation mitführt. Die schnelle Adaption und Verbreitung des Begriffs in der Sicherheitsforschung und in der BOS-Praxis hat diese Überlegungen eindrucksvoll bestätigt.

Die Beiträge zum gesellschaftswissenschaftlichen Diskurs der Sicherheitsforschung und zu den Einzeldisziplinen, denen das Projekt zuzuordnen ist, sollen am Ende hier als Forschungsertrag nicht vergessen werden. Dazu zählt neben anderen aus dem Projekt bereits hervorgegangenen Veröffentlichungen und Arbeitspapieren insbesondere die im Projekt erstellte und mit dem Laufzeitende abgeschlossene Dissertation der wissenschaftlichen Mitarbeiterin Daniela Giebel mit dem Titel „Integrierte Sicherheitskommunikation. Zur Herausbildung von Unsicherheitsbewältigungskompetenzen durch und in Sicherheitskommunikation“, die 2012 im LIT Verlag in Münster erschienen ist.

Ein wesentliches Nebenergebnis ist die Konzipierung eines Master-Studiengangs „Sicherheitsmanagement“ als Ergänzungsfach im Masterprogramm Medienkultur des Seminars Medienwissenschaft an der Fakultät I der Universität Siegen. Studien- und Prüfungsordnung folgen dem Studienmodell der Fakultät, das Modulhandbuch wurde gemeinsam mit Kollegen aus den Ingenieurwissenschaften und der Wirtschaftsinformatik erfasst. Der Studiengang befindet sich in der Akkreditierung.

10.2 Wissenschaftlich-technisches Ergebnis, Nebenergebnisse, wesentliche Erfahrungen

Als wissenschaftlich-technisches Ergebnis kann hier in erster Linie die Datenbank zu allen im deutschsprachigen Raum am Markt präsenten Krisenmanagement- und Krisenkommunikationssystemen gelten (Stand: 31.07.2012).

In gewisser Weise haben aber auch Handlungsempfehlungen technischen Charakter, so dass hier auch die Grundlagen und Empfehlungen für das Vorgehen in den verschiedenen Domänen der Sicherheitskommunikation genannt werden können.

Eine für die Durchführung des Vorhabens wesentliche Erfahrung, die an die Ausführungen zu den Voraussetzungen des Vorhabens anschließt, ist die, dass der Aufbau von stabilen und für die empirische Forschung (z.B. Übungsbegleitung, Übungsdokumentation, Übungsauswertung, Einsatzbeobachtungen etc.) belastbaren Beziehungen in die BOS-Praxis tatsächlich schwierig und langwierig ist. Gemeint ist hier nicht die Teilnahme an Interviews oder Workshops, sondern die Ermöglichung und Unterstützung von substanziellen Einblicken in die Übungs- und Einsatzpraxis. Selbst für die vom Bund durch das BMBF geförderte Forschung bleiben zu viele Türen aus tatsächlichen oder vermeintlichen Sicherheitsbedenken oder Sicherheitsvorschriften verschlossen. Dies gilt ausdrücklich nicht nur, aber in besonderer Weise für die Polizeien, die Einsatztaktiken, Praktiken der Informationsbeschaffung und Kommunikation auch der Forschung gegenüber unter Verschluss halten. Fast überall im BOS-Bereich ist das Projekt auf eine völlig unterentwickelte Lern- und Fehlerkultur gestoßen, die für die Betroffenen selbst, so aber eben auch für den Rest der Sicherheitsakteure und Organisationen wesentliche Einsichten und Verbesserungen verhindert. Es geht hier wohlgerne nicht in erster Linie um die fachliche Aus- und Weiterbildung. Es geht um die Entwicklung und Kultivierung der Fähigkeit der einzelnen Akteure und der Organisationen, aus eigenen Fehlern systematisch zu lernen. Wir sehen es als dringend geboten an, die Lernkultur mit Blick auf die systematische Auswertung von Einsatz- und Übungserfahrungen zu verbessern.

10.3 Fortschreibung des Verwertungsplans

Nach Projektende werden folgende Ergebnisse bzw. Nebenergebnisse zur weiteren Verwertung beitragen:

Der Studiengang „Sicherheitsmanagement“ wird erstmalig im Wintersemester 2014/15 angeboten werden.

Die Sicherheitsforschung ist zu einem Schwerpunkt der Forschungsaktivitäten der Universität geworden. Zwischenzeitlich hat das Rektorat ein Forschungskolleg „Zu-

kunft menschlich gestalten“ eingerichtet, in dem die Sicherheitsforschung einer von drei Forschungsschwerpunkten ist.

Das Lehr-Lern-Modul „Sicherheitskommunikation“ wird als Online-Kurs Eingang in die grundständige Lehre an den Instituten der Feuerwehr finden. Darüber hinaus wird es in modifizierter und erweiterter Form Eingang finden in die mit dem BBK im BMBF-Projekt BaSiGo entwickelten Lehrangebote der Sicherheitsbausteine für Großveranstaltungen.

Ansätze und Ergebnisse des SiKomm-Projekts haben bislang Eingang gefunden in weitere BMBF-Projekte des Sicherheitsforschungsprogramm, namentlich in die Projekte Infostrom und BaSiGo.

Die Datenbank Krisenmanagement- und Krisenkommunikationssysteme repräsentieren hohen wirtschaftlichen, vor allem aber einen hohen Orientierungswert für die Bedarfsträger der BOS und der Sicherheitsbranche. Es wäre sehr wünschenswert, gemeinsam mit dem Projektträger und dem BMBF einen Weg zu finden, diese wertvolle Information dem Markt auch längerfristig zur Verfügung zu stellen.

Es gehört zu den regelmäßigen Einsichten am Ende von Projekten, dass eigentlich dann die besten Voraussetzungen für die Vertiefung und Konsolidierung der Forschung und der Befunde bestehen. So ist es auch in diesem Fall. Das Feld der Sicherheitskommunikation ist so weit und differenziert, dass ´natürlich` ein einzelnes Vorhaben dem Anspruch, dieses Feld auch nur annähernd vollständig und gründlich bearbeitet zu haben, niemals gerecht werden kann. So wäre es wünschenswert, die Sicherheitskommunikation in ihren einzelnen Domänen in Theorie und Empirie gründlicher und detaillierter und mit entsprechend gesteigerter Relevanz der Ergebnisse für die Akteure im Feld in zukünftigen Vorhaben untersuchen zu können.

So ist es zunächst den weiteren geplanten Veröffentlichungen zur Sicherheitskommunikation vorbehalten, hier anzusetzen und die im Projekt entwickelten Idee und Konzepte weiter auszuformulieren.

10.4 Arbeiten, die zu keiner Lösung geführt haben

Im Projekt gibt es solche Arbeiten im strengen Sinne nicht. Dennoch sind Arbeitsergebnisse hinter den Erwartungen zurückgeblieben. Dies betrifft vor allem das Ar-

beitsfeld der Zeitgeographie. Hier konnten wichtige theoretische Fragen der raumzeitlichen Situierung und Kontextualisierung sicherheitskommunikativen Handeln angesprochen, technische Lösungen zu handhabbaren Erhebungsinstrumenten entwickelt und methodische Fragen einer Kommunikationsgeographie diskutiert werden. Das hoch gesteckte Ziel, die sicherheitskommunikativen Zusammenhänge von raumzeitlicher Situierung und der Semantik und Pragmatik von Einsatz- und Führungskommunikation zu klären, bleibt – wegen des vorzeitigen Ausscheidens des Mitarbeiters, der dieses Arbeitsfeld betreute – späterer Forschung vorbehalten.

10.5 Präsentationsmöglichkeiten

Am Institut für Medienforschung ist es nach terminlicher Absprache möglich, die Ergebnisse des Vorhabens in Workshops oder Einzelpräsentationen auf Honorarbasis abzurufen. Dies gilt auch für die Einsichtnahme in die Datenbank zu Krisenmanagement und -kommunikationssystemen.

10.6 Einhaltung der Ausgaben und Zeitplanung

Die Ausgaben und die Zeitplanung wurden eingehalten. Wesentliche Veröffentlichungen erfolgten noch in der Projektlaufzeit. Lediglich der Schlussbericht wird verspätet abgegeben.

11. Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Ein Kommunikationsmodell für kognitive Systeme. Erläuterungen im Text.....	36
Abb. 2: Beispiel einer Flugsicherheitskarte.....	53
Abb. 3: Beispiel für einen Alarmplan, wie er in Unternehmen vorgeschrieben ist.	66
Abb. 4: Muster eines Flucht- und Rettungsplans	67
Abb. 5: Deep Water Horizon.....	82
Abb. 6: Zusammenhang zwischen Bewältigungskapazität, Irritation bzw. Belastung und kritischen Belastungszuständen, Katastrophendynamik als Gradientendynamik oder Stufendynamik	84
Abb. 7: Phasen der Krisen- und Katastrophendynamik, Erläuterungen im Text.	85
Abb. 8: Eine Welle des Tsunamis nach dem Erdbeben von 2011	86
Abb. 9: Fukushima Region	86
Abb. 10: Fukushima-Region. Menschen retten sich auf die Dächer der noch stabilen Häuser.	87
Abb. 11: Fukushima Region. Direkt nach dem Tsunami (links) und drei Monate später (rechts).....	88
Abb. 12: Fukushima Region. Normalität im Ausnahmezustand.	88
Abb. 13: Eskalation von Krise (in Teilbereichen defizitär) zu Katastrophe (in allen Bereichen defizitär) abhängig von Ressourcenverfügbarkeit	89
Abb. 14: Die Ruhe vor dem Sturm: Mit Brettern versuchen die Bewohner ihre Häuser vor dem herannahenden Wirbelsturm <i>Irene</i> zu schützen.	93
Abb. 15: Kommunikationsformen.....	120
Abb. 16: Kommunikatives Kontinuum.....	169
Abb. 17: Funktionen des Krisenmanagements	464
Abb. 18: Systeme nach Herkunftsland.....	476
Abb. 19: Aufteilung der Lösungen nach Systemtypen.....	477
Abb. 20: Aufteilung der Lösungen nach Funktionen	479
Abb. 21: Verteilung von Systemen mit nur einer Funktion	481
Abb. 22: Funktionskombinationen der Hybridlösungen	483
Abb. 23: Nutzergruppen.....	485
Abb. 24: Beispiel für Erfassung der Probanden und der Benutzeroberfläche durch Morae Recorder	500

Abb. 25: Gegenüberstellung der Aufbauorganisation eines Krisenstabes der Verwaltung (links) und einer Einschätzung (rechts) laut RdErl. des Innenministeriums NRW bzw. FwDv 100.....	731
Abb. 26: Schematische Darstellung der räumlichen Anordnung der beobachteten Krisenstabsübung #01	735
Abb. 27: Schematische Darstellung der räumlichen Anordnung der beobachteten Krisenstabsübung #02	735

12. Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Überblick Sicherheitskommunikation.....	171
Tab. 2: Studiengänge 1	188
Tab. 3: Studiengänge 2	190
Tab. 4: Studiengänge 3	191
Tab. 5: Studiengänge 4	192
Tab. 6: Studiengänge 5	193
Tab. 7: Nutzergruppen von IuK-Systemen für das Krisenmanagement und die Krisenkommunikation.....	484
Tab. 8: Anbieter Krisenmanagement- und Krisenkommunikationssysteme	615