

Lessons to learn – Wie man Krisen und Katastrophen kommuniziert

Das Süddeutsche Institut für empirische Sozialforschung e.V. und die gemeinnützige sine-Institut GmbH sind zwei außer-universitäre Forschungseinrichtungen, die über umfangreiche Projekterfahrung im Bereich Risiko- und Krisenforschung in nationalen und internationalen Kontexten sowie in transdisziplinären Konsortien verfügen.

Studienschwerpunkte der vergangenen Jahre waren Risiko- und Krisenkommunikation, internationale Vergleiche hinsichtlich Wahrnehmung von und Umgang mit Naturkatastrophen sowie industriellen, sozialen und gesundheitlichen Risiken.

Im Rahmen des EU-geförderten Opti-Alert-Projektes, das sich mit der Verbesserung von Frühwarnsystemen beschäftigt, haben sich die Autorinnen der Studie mit der Frage beschäftigt, wie sich sozio-kulturelle Einflüsse auf die Risikowahrnehmung, den Umgang mit Krisen sowie auf das Informationsverhalten und die Informationserwartungen im Falle einer Krisensituation auswirken.

Deutschland, Anfang Juni 2013: Große Teile von Süddeutschland, Sachsen und Thüringen sind überflutet. Nach tagelangen Regenfällen haben sich kleinste Bachläufe zu reißenden Strömen entwickelt, die Autobahn A8 von München nach Salzburg ist tagelang gesperrt, die Innenstadt von Passau muss evakuiert werden, an vielen Orten werden Moränenabgänge gemeldet.

In der oberbayerischen Stadt Rosenheim werden Abiturprüfungen verschoben, weil zahlreiche Schulen wegen Hochwassers geschlossen werden mussten. Die Bundeswehr wird in Regionen, die den Katastrophenzustand ausgerufen haben, angefordert und rückt aus. Das Hochwasser von Passau gilt als „Jahrhunderthochwasser“. Hier ist Krisenmanagement gefragt und eine Krisenkommunikation, die von der Bevölkerung nicht nur wahrgenommen wird, sondern auch dazu führt, dass sich diese der Situation entsprechend verhält.

Mit diesen und weiteren Fragen beschäftigt sich das wissenschaftliche Projekt Opti-Alert. In diesem auf drei Jahre angelegten Projekt arbeiten Sozialwissenschaftler/innen und Techniker/innen mit Zivilschutzbehörden aus sechs Ländern zusammen,

um Frühwarnsysteme und Krisenkommunikation zu verbessern. Das Interessante dabei ist, dass sozialwissenschaftliche Ergebnisse in technische Lösungen und Expertensysteme zur Bevölkerungswarnung implementiert werden. So wurden in einem anspruchsvollen sozialwissenschaftlich qualitativen Setting von den Wissenschaftler/innen des sine-Instituts in München in sieben europäischen Ländern (Deutschland, Österreich, Niederlande, Schweden, Italien, Ungarn und Frankreich) Experten des Krisenmanagements und der Krisenkommunikation aus den jeweils zuständigen Behörden interviewt sowie Opfer bzw. Überlebende von Naturkatastrophen oder industriellen Unfällen in umfangreichen Interviews zu ihren persönlichen Erfahrungen befragt. In einem weiteren methodischen Schritt wurden Bürgerinnen und Bürger zu Gruppendiskussionsrunden eingeladen und dazu befragt, wie sie Risiken wahrnehmen, welches Wissen sie über das richtige Verhalten in Krisensituationen haben, wie sie sich in einer konkreten Krise vermutlich verhalten und – besonders relevant für die Krisenkommunikation – welche Informationserwartungen diese Menschen an das Krisenmanagement haben. Außerdem wollten wir wissen, wie sie selbst im Falle einer Naturkatastrophe oder eines Industrieunfalls am besten erreicht werden könnten. Dabei wurde nach Geschlecht, Alter und unterschiedlichen Regionen ausgewertet.

Folgende allgemeine Empfehlungen für eine verbesserte Krisenkommunikation lassen sich aus den Ergebnissen der Studie ableiten:

1. Wir brauchen eine Krisenkommunikation, die regionalisiert und personalisiert ist

Die ursprüngliche Praxis einer „One Message Fits-All“-Kultur entspricht nicht den Bedürfnissen und den Erfordernissen unterschiedlicher Bevölkerungsgruppen. So gibt es große Unterschiede im Informationsverhalten von Alten und Jungen: Während über Radio und Fernsehen beinahe alle Altersgruppen erreicht werden können, sind es



Foto: sine-Institut GmbH

vor allem Jüngere und Menschen mittleren Alters, die neuere Kommunikationsmittel wie SMS, Mobilfunk oder Internet nutzen. Zwar verfügen zunehmend auch alte Menschen über ein Handy oder Smartphone, aber dies sagt noch nichts über ihr konkretes Nutzungsverhalten aus. Viele Ältere und alte Menschen schalten ihr Mobiltelefon nur für ein konkretes Telefonat ein und danach wieder aus; die meisten älteren Menschen kennen entweder gar kein SMS oder können mit dieser Technologie nichts anfangen. Große Unterschiede gibt es auch zwischen Stadt- und Landbevölkerung: Während Stadtmenschen sich generell (vermeintlich!) sicherer fühlen, ist das Wissen über Naturkatastrophen in der Regel in ländlichen Regionen deutlich ausgeprägter als in Stadtregionen.

2. Krisenkommunikation muss zielgruppenspezifisch sein

Bereits jetzt schon stehen einzelne Einrichtungen im Fokus staatlichen Krisenmanagements und werden gesondert adressiert, wie z. B. Schulen, Krankenhäuser und Altenheime. Im Rahmen des Opti-Alert-Projekts konnten noch weitere Gruppen identifiziert werden, die der besonderen Aufmerksamkeit des Krisenmanagements bedürfen: Dazu zählen besonders Familien mit kleineren Kindern, die sich getrennt von den Eltern in Kindertagesstätten oder Grundschulen aufhalten oder alleinlebende ältere Menschen sowie Menschen, die Probleme mit der jeweiligen Landessprache haben, wie z. B. Menschen mit Migrationshintergrund oder Touristen.

Ein überraschendes Ergebnis der Studie war, dass nur in einem von sieben untersuchten Ländern die Warnbotschaften auch in anderen als der Landessprache publiziert werden. Als einzige Ausnahme bemüht sich Ungarn den Minoritäten in seinem Land gerecht zu werden. So müssen Warnmeldungen in Regionen, in denen mindestens 10 Prozent einer sprachlichen Minderheit leben, auch in der Sprache der Minderheit veröffentlicht werden. In allen anderen Ländern werden Warnmeldungen nur in der jeweiligen Landessprache herausgegeben – mit dem Risiko,

dass diese weder von allen Menschen mit Migrationshintergrund noch von anwesenden Touristen hinreichend verstanden werden.

3. Unterschiedliche Warnkanäle nutzen

Krisenkommunikation muss, um unterschiedlichen gesellschaftlichen Gruppen gerecht zu werden, über verschiedene Warnkanäle erfolgen: Einige Gruppen werden hauptsächlich über klassische Massenmedien erreicht werden, andere vor allem über neue Kommunikationsmedien, einschließlich sozialer Medien wie Facebook oder Twitter. Wieder andere Gruppen wollen persönlich angesprochen werden, z. B. über Familie, Nachbarn, Freunde oder durch öffentliche Aufforderung (per Megaphon oder Lautsprecherwagen). Überdies konnte mit Hilfe der Fokusgruppen nachgewiesen werden, dass sich der Mediengebrauch in ruhigen Zeiten signifikant von dem in einer laufenden Krise unterscheidet, was die Wahl des Mediums wie auch die Nutzungshäufigkeit betrifft. Als goldene Regel der Krisenkommunikation gilt: Nutze alle zur Verfügung stehenden Kommunikationsmittel, da unterschiedliche Medien unterschiedliche Gruppen erreichen. Allerdings ist darauf zu achten, dass die Botschaft selbst natürlich konsistent sein muss.

In allen sieben Studienländern wird SMS als die vielversprechendste Innovation im Bereich der Frühwarnung gesehen – und zwar sowohl von den Experten als auch von der Bevölkerung selbst (wenn auch nicht von allen Altersgruppen, siehe oben).

Außerdem wurde von allen Gruppen in allen Ländern der Wunsch nach einer automatischen Warnung geäußert. Während bereits heute Wetterdienste oder Versicherungen die Option anbieten, nach vorheriger Registrierung spezifische Warnmeldungen zu verschicken, die in der Regel Wetterereignisse betreffen, ist der generelle Wunsch der Bevölkerung, ohne vorherige Registrierung alle nötigen Informationen zu erhalten. Bislang wurde dies mithilfe von SMS nur in den Niederlanden umgesetzt – hier wird seit gut

einem Jahr der „NL-Alert“ in den sogenannten Sicherheitsregionen eingesetzt und getestet.

Bei NL-Alert handelt es sich um ein System, das auf der Cell Broadcasting-Technologie basiert. Diese erfordert eine entsprechende Konfiguration, um die Meldungen zu empfangen. Die meisten Mobiltelefone sind standardmäßig so konfiguriert. Dabei wird eine Warnmeldung bei dräuender Krise automatisch an alle Handys gesendet, die sich im Sendebereich der Krisenregion befinden. Ohne von diesen niederländischen Testversuchen zu wissen, wurde in praktisch allen Gruppen ein solches Verfahren von den Menschen als ideal vorgeschlagen.

Je nach Land wird die Bedeutung der neuen sozialen Medien als Mittel zur Notfallkommunikation unterschiedlich bewertet. Während in Ländern wie Deutschland oder Österreich selbst Jugendliche eher Skepsis gegenüber Facebook und Co. für die Krisenkommunikation äußerten, zeigten sich Ungarn und Schweden wesentlich offener für den Einsatz von sozialen Medien als Mittel der Frühwarnung. Allerdings lässt sich prognostizieren, dass die Rolle der sozialen Medien als Warnmedium in Zukunft wohl noch deutlich steigen wird.

4. Sirenen haben in allen Ländern einen hohen Stellenwert in der Bevölkerung

Ein weiteres wichtiges Ergebnis ist die Sequenzierung der Warnmeldungen: Eine allgemeine Warnung, z. B. über Sirenen, muss von folgenden spezifischen Warnungen gefolgt werden, die dann wiederum personalisiert und regionalisiert sein sollten. Konkret wurde in allen sieben untersuchten Ländern die Bedeutung von Sirenen hervorgehoben – ein wichtiges Ergebnis angesichts der Tatsache, dass Sirenen seitens des Krisenmanagements immer weniger Bedeutung beigemessen werden und diese in den meisten Ländern tendenziell abgebaut werden. Nach dieser allgemeinen, Aufmerksamkeit erregenden Sirenenwarnung, wird von den Menschen erwartet, über andere Medien spezifische Informationen über das Ereignis sowie Hinweise zum notwendigen Verhalten zu erhalten.



Foto: sine-Institut GmbH

5. Das Wissen der Bevölkerung über Umgang mit Katastrophen stärken

Ein Ergebnis von hoher Relevanz für das Krisenmanagement ist die Tatsache, dass offenbar systematisch in allen Ländern das Wissen über richtiges Verhalten in einer Krise vom Krisenmanagement überschätzt wird. So wurde uns z. B. von Experten des Zivilschutzes in einer von verschiedenen Naturkatastrophen häufig heimgesuchten italienischen Region (Sizilien) im Interview angedeutet, dass die Menschen nicht zuletzt aufgrund der immer wiederkehrenden Naturkatastrophen und den damit zusammenhängenden behördlich angeordneten Aufklärungsmaßnahmen bestens für Krisen gewappnet seien. Die Gruppendiskussionen in der Region hingegen vermittelten ein gänzlich anderes Bild: Die Menschen betonten vielfach ihre Hilflosigkeit und unzureichendes Wissen, wie mit derlei Krisen umzugehen ist und an welche (behördliche) Stelle man sich wenden muss. ■

Wir brauchen Ihre Mithilfe

Zur Verbesserung der Warnmeldungen führt das Opti-Alert-Projekt derzeit eine kurze Online-Umfrage durch. Helfen Sie mit, die Krisenkommunikation zu verbessern!

Die Umfrage finden Sie hier: <https://de.surveymonkey.com/s/OptiAlertUmfrage>