

## Workshop Akteure

*Wie verhält sich ein Feuerwehrmann im Einsatz? Wer teilt dem Rettungsdienst mit, in welches Krankenhaus die verletzten Personen gebracht werden sollen? Wer versorgt den Krisenstab mit Informationen und wie wird dort ein aktuelles Lagebild erstellt? Und wie genau verständigen sich die vielen Akteure der verschiedenen Hilfs- und Rettungsorganisationen innerhalb einer Großschadenslage?*

Diesen und anderen Fragen stellten sich am 15. Dezember 2009 die Teilnehmer des Akteure-Workshops, die das SiKomm-Projektteam in den neuen Räumlichkeiten des IfM begrüßen durfte. Im Fokus standen bei dieser Veranstaltung besonders die Erfahrungen und Einsatzerlebnisse regional ansässiger Experten des THW, DRK und der Malteser sowie des Krisenstabes des Kreises Siegen-Wittgenstein. Für das rege Interesse und die aktive Teilnahme möchte sich das Projektteam nochmals recht herzlich bei folgenden Personen bedanken:

- **Reinhard Biehl:** Kreisbeauftragter des Malteser Hilfsdienstes (Kreis Siegen-Wittgenstein), in dieser Funktion auch tätig im Krisenstab (ehrenamtlich; hauptberuflich im Rettungsdienst tätig)
- **Bernd Günther:** Abteilungsleiter Einsatzleitung DRK Kreisverband Siegen Wittgenstein, Siegen
- **Tobias Klein:** Abteilung „Öffentliche Sicherheit, Ordnung und Verkehr“ sowie „Zivil- und Feuerschutz“ (Kreis Siegen-Wittgenstein); Feuerwehrmann (stellv. Leiter Feuerwehr Burbach)
- **Reiner Senner:** Ortsbeauftragter des THW-Ortsverbandes Siegen

Die Teilnehmer stellten ihre zahlreichen Erfahrungen aus den unterschiedlichen Einsatzszenarien vor. Dabei wurden grundsätzliche Probleme, die aus dem Spannungsfeld „Ehrenamt vs. Hauptamt“ sowie „Routine vs. Sonderfall“ resultieren ebenso ausführlich erläutert wie Erlebnisse aus konkreten Einsätzen. Bei diesen beispielhaften Darstellungenaus der (Berufs-)Praxis lag ganz im Sinne der umfassenden Analyse kommunikativer Prozesse innerhalb unterschiedlicher (Großschadens-)Lagen, die eines der SiKomm-Projektziele verkörpert - der Schwerpunkt besonders auf den Kommunikationsprozessen vor, während und nach diesen Einsätzen. Detaillierter wurde auf die Problematik dynamischer Führungsstrukturen (aus Sicht der Rettungsdienste) eingegangen. Diese Einsatzkräfte

finden sich bei den nicht alltäglichen (Groß-)Schadenslagen in anderen Führungsstrukturen wieder, was jedoch in der Ausbildung und während Schulungen nicht ausreichend beleuchtet wird, so dass im Einsatz besonders die sich mit den Führungsstrukturen ebenso verändernden Kommunikations- und Informationswege nicht mehr korrekt eingehalten werden können.

Die schriftliche Dokumentation führt während des Einsatzes sowohl bei den Einsatzkräften als auch im Krisenstab regelmäßig zu Problemen, vor allem im Bereich der Lesbarkeit der Dokumente als auch auf Grund der Fülle der anfallenden Dokumentationspflichten. Deren Handhabung erfolgt in den meisten Fällen manuell und mit einfachsten Mitteln, da man sich skeptisch gegenüber technischer Unterstützung äußert. Darüber hinaus wurden im Rahmen des Workshops die Arbeitsweisen und Probleme des Krisenstabes ausführlicher erörtert. So erfolgt etwa die Lagedarstellung mit „althergebrachten“ Pen & Paper-Methoden, da man der Ausfallsicherheit von PC und anderen technischen Hilfsmitteln nicht vertraut; Darstellungs- und Aktualisierungsroutinen bestehen in der Lagerfassung jedoch nicht.

Hinsichtlich der Kommunikation im Einsatz stellten die Teilnehmer heraus, dass es organisationsspezifische Herangehensweisen an das jeweilige Einsatzszenario gebe. Diese führten letztlich auch zu Kommunikationsbarrieren zwischen den involvierten Organisationen, wobei eine persönliche Bekanntschaft mit den Einsatzkräften anderer Rettungs- und Hilfsorganisationen und ein näherer sozialer Kontakt einer erfolgreichen Zusammenarbeit auf technischer und kommunikativer Ebene sehr dienlich sind. Ein organisationsübergreifendes Problem stellen jedoch die ersten Meldungen vom Einsatzort dar: Da sich die Schadenslage meist sehr unübersichtlich gestaltet, fällt es den Einsatzkräften zum einen schwer, die tatsächliche Schadenslage vor Ort adäquat einzuschätzen, zum anderen fehlen ihnen routinisierte Rückmeldestrukturen für Erstmeldungen vom Einsatzort. In diesem Zusammenhang wiesen die Workshopteilnehmer darauf hin, dass die Nutzung von Mobiltelefonen im Einsatz generell als kritisch eingestuft werden muss, denn sie verleitet die Einsatzkräfte dazu, Meldewege nicht einzuhalten und Hierarchieebenen in der Kommunikation zu überspringen, so dass womöglich wichtige und einsatzrelevante Informationen leicht verloren gehen.

Die Erfahrungen mit psychosozialer Krisenintervention im Kontext belastender Einsätze können im Kreis Siegen-Wittgenstein bisher als eher gering eingestuft werden. Dabei ist die Struktur der Einsatzkräfte hier vor allem ehrenamtlich geprägt, was wiederum die Vermutung nahelegt, dass auf Grund mangelnder Routine und Einsatzerfahrung besonders freiwillige Helfer oft mit den (Nach-)Wirkungen eines Einsatzes zu kämpfen haben. Alle Anwesenden stufen die Thematik jedoch als sehr wichtig ein, so dass hier zukünftig von einem stärkeren Zugriff auf die lokal vorhandenen Einrichtungen (PSU Siegen e.V.) ausgegangen werden kann.

Die Rolle von Bevölkerung und Medien waren weitere Themenfelder, mit denen sich der Workshop auseinandersetzte. Die Teilnehmer stellten dabei heraus, dass in der Leitstelle eingehende Notrufe häufig sehr unklar und stark durch die emotional angespannte Lage der Anrufer geprägt sind: Diese sind aufgeregt, können auf Grund mangelnden Wissens Sachverhalte nicht korrekt oder nur unvollständig wiedergeben und neigen besonders zu Übertreibungen. Daher wird eine umfassende, intensive und regelmäßige Schulung und Aufklärung der Bevölkerung als dringend notwendig erachtet. Der Kontakt zu den (örtlichen) Medienvertretern wird im „normalen“ Alltag als gut beschrieben. Auch bei Großeinsätzen sind die verschiedenen Organisationen bemüht, die Presse regelmäßig und ausreichend mit aktuellen Informationen zu versorgen. Nichtsdestotrotz ist man sich des

Umstandes bewusst, dass Journalisten auf anderen Wegen oft schneller Informationen einholen können; besonders in solchen nicht alltäglichen Situationen macht sich eine gewisse Skepsis bzgl. der Medien breite, die sich in Äußerungen wie etwa „Die drehen einem die Wörter im Mund herum“ verdeutlicht. Die Teilnehmer berichten von nur seltenen, unangebrachten Vorstößen seitens der Presse an einzelne, sich im Einsatz befindende Helfer. Diese sind gehalten, sich weder im noch nach dem Einsatz in Eigenregie an die Öffentlichkeit zu wenden, denn diese Aufgabe übernimmt ein speziell geschulter Pressereferent der jeweiligen Organisation. Eine aktivere Rolle der Bevölkerung und die Potentiale, welche ihr Einbezug z.B. in Form von User-generated Content liefern könnte, werden von den Vertretern der Rettungs- und Hilfsorganisationen bzw. des Kreises nicht als relevant erachtet, die möglichen Formen der Einbindung sind völlig unklar.

Der Vertreter der PSU Siegen e.V., Herr Karl-Heinz Richter, sowie der Pressereferent der Kreisverwaltung Siegen-Wittgenstein, Herr Torsten Manges, waren leider an der Workshop-Teilnahme verhindert. Da die Erfahrungen aus diesen beiden Arbeitsbereichen die bisherigen, durch den Workshop zusätzlich bereicherten Erkenntnisse jedoch abrunden können, werden auch Gespräche mit diesen beiden Vertretern in naher Zukunft stattfinden.