

# Krisenkommunikation

In der Krise etwas mitteilen,  
Verhaltensweisen beeinflussen,  
Menschen bewegen !

# Wer spricht da zur Krisenkommunikation

- Hartmut Ziebs
- 49 Jahre
- Dipl.-Ing. Uni Wuppertal Bauingenieurwesen
- Bis 1997 Leiter Feuerwehr
- Bezirksbrandmeister Bezirksregierung Arnsberg
- Vizepräsident Deutscher Feuerwehrverband

# Kommunikation im Feuer- und Katastrophenschutz

- Diese Begrifflichkeit ist leider schon belegt !
- Wenn Gefahrenabwehrinheit von Kommunikation sprechen, meinen sie meist die technischen Einrichtungen der Kommunikation miteinander .
- Krisenkommunikation ist anders zu definieren !

# Krise /Katastrophe

- Eine solch außergewöhnliche Situation,
- daß normale Vorgänge nur schwer vollziehbar sind,
- Ereignisse sich zuspitzen können und
- ein Wendepunkt vorhanden ist.
  - Wendet sich die Katastrophe nicht mehr ab ?
- Was für den Einen eine Krise ist, kann für den Anderen ein Normalfall sein !

# Die Katastrophe gilt nicht immer für Jeden !

- Was für einen beteiligten eine Katastrophe ist, kann für den Anderen der Normalzustand sein.



- Feuerwehroleute werden für die „normale Katastrophe ausgebildet.



# Kommunikation

- Durch falsche Kommunikation kann man auch eine Krise einleiten !



# Regelungen für die Katastrophe

- FwDV 100 Führung und Leitung im Einsatz
- S 5 Presse- und Medienarbeit
- S 6 Informations- und Kommunikationswesen
  - Der S 6 deckt eher den technischen Teil ab
  - Kommunikationsverbindungen
- Operativ-taktische Einheiten
- Administrativ-organisatorische Komponente
  - Zuständig für die externe Krisenkommunikation

# Interne Krisenkommunikation/ man hat eine Krise

- Schaden vermeiden
- Ressourcen schonen
- Krisenprozess verkürzen
  - Offensiv informieren
  - Bei der Wahrheit bleiben
  - Vertrauensbasis stabilisieren

# Interne Krisenkommunikation

- „Man“ arbeitet an der Beseitigung der externen Krisensituation
  - Fragen zur Krise müssen beantwortet werden können
- Die Mitarbeiter müssen wissen:
  - Was,
  - Warum,
  - Mit welcher Erfolgsaussicht,
  - Sie an der Krise arbeiten !
- Intern muss Vertrauen vorliegen

# Externe Krisenkommunikation

- Ängste abbauen
- Richtig informieren
- keine falschen Angaben machen
  - In der Rauchgaswolke wurden keine toxischen Stoffe gemessen ????????
  - Es konnte keine für die Gesundheit bedrohliche Konzentration festgestellt werden ??
- Die richtigen Worte !!!!
- Psychologische Effekte beachten !!
- Richtige externe Krisenkommunikation üben!!!!

# Krisenintervention intern/extern

- Betreuung und Nachbetreuung von Helfern, Opfern, Angehörigen
- Hilfe für Helfer
  - Einsätze hinterlassen Spuren in der Psyche
    - Selbstaufgabe bis hin zum Freitod
- Opferbetreuung
- Betreuung Angehöriger

# Was ist noch zu tun !

- Festigung des Systems der Krisenintervention
- Überzeugen, daß Krisenkommunikation mittlerweile mit zum Einsatzerfolg beitragen kann
- Ausbildungsinhalte Krisenkommunikation für Einsatzkräfte definieren
- Lernen Sie in der Krise zu kommunizieren
- Sprechen Sie mit den Menschen !