



Sicherheitskommunikation im Bevölkerungsschutz. Ansichten und Erfahrungen aus Sicht des BBK

anlässlich des

Kick-Off-Workshop „Sicherheitskommunikation“

Universität Siegen, Institut für Medienforschung (IfM)

Siegen, den 13. Mai 2009

Ralph Tiesler

Leiter der Abteilung I, Krisenmanagement

des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK)



Unser Verständnis ...

- **erfolgreiches Risiko- und Krisenmanagement ist ohne eine offene Risiko- und Krisenkommunikation nicht mehr denkbar**
 - Informationsgesellschaft mit hohem Informationsbedürfnis
 - hohe **Qualitätserwartung** beim Bürger ggü. „amtlichen“ Aussagen
 - hinter „Managementversagen verbirgt sich oft Kommunikationsversagen“
- **das Thema ist im Bevölkerungsschutz präsent**
 - Strategie für einen neuen Bevölkerungsschutz des BMI (Februar 2009)
 - KSt NOAH
 - LÜKEX
 - Ausbildung der Krisenstäbe von Bund und Ländern
 - „Warnung der Bevölkerung“
 - deNISI, Krisenbrief, „Internet“
 - D115
 - Schulung von Bürgerhotlines





Was wir brauchen ...

➔ mehr **Bürgerorientierung**

- den **Adressat** unserer Leistung in den Fokus unserer Betrachtung stellen
- Einbeziehung des **Verhaltens der Bevölkerung** in Entscheidungsprozesse der für das Krisenmanagement Verantwortlichen



➔ stärkere Einbeziehung des **Entscheidungsverhaltens** von Krisenmanagementverantwortlichen in komplexen Situationen





- **Kommunikation ist keine Einbahnstraße**
- **Kommunikation muss formal vorbereitet sein**
(Verfahren, Strukturen, Verantwortlichkeiten – geübt und erprobt!)
- **Unterschiedlicher Sprachgebrauch der Einsatzkräfte muss beachtet werden**
(Polizei, Rettungsdienst, KatS, Öffentlicher Gesundheitsdienst; länder- und staatenübergreifende Zusammenarbeit)
- **Die Bürger sind auf das Unerwartete nicht vorbereitet**
- **Kernbotschaften müssen vor der Krise kommuniziert & stetig wiederholt werden, um sie in der Krise „abrufen“ zu können, bspw.**
 - Hygiene schützt vor Viren – nicht nur bei Influenza
 - Rufnummer 112, Inhalte Notruf, Erste Hilfe Maßnahmen
 - Fenster & Türen geschlossen halten bei Schadstofffreisetzung
 - Radio an, wenn die Sirene heult
 - ...





- **Unsicherheit bei Behörden**

- Was können wir wann dem Bürger zumuten?
- Welche Reaktion müssen/können wir erwarten? Welche Faktoren beeinflussen die (Bsp. Amokdrohung am Gymnasium während Medien „Polizeiversagen“ bei Freiheitsberaubung & Vergewaltigung diskutieren)
- Welche Strukturen müssen vorgehalten werden (Bürgertelefon, Ombudspersonen, Website, Flyer ...)
- Wie muss Information aufbereitet sein? (Fach-/Behördensprache vs. Empfängerhorizont – bspw. Angaben zu Strahlungsdosen für den Staatssekretär. Empfehlungen für den Bürger „zu viele Zimtsterne sind schädlich“ ohne zu sagen, wie viele „zu viele“ sind.); intuitiv verständliche Botschaften
- Wie beziehen wir Menschen mit Migrationshintergrund ein?



- **nur unvollständige Risikokommunikation mit dem Ziel ein gewolltes Schutzniveau/akzeptables Restrisikos auszuhandeln**
 - trotz Störfallverordnung (Informationspflicht der Betreiber)
 - trotz Hochwasseraktionsplänen
- **Krise/Katastrophe durch unklare Informationslage gekennzeichnet**
 - Vertrauen kann sehr schnell verspielt werden
 - ehrlicher Umgang mit Medien und Bürgern
 - Kommunizieren der Unsicherheit („wir wissen nicht genau“)
- **alle Empfängerkanäle müssen bedient werden**
 - Emotion, Ratio
 - Nutzung verschiedener Techniken und Technologien (push- & pull-medien)
 - Zielgruppengerechte Aufbereitung
- **„der Krise ein Gesicht geben“ – wer tritt regelmäßig vor die Medien?**
Experte und (politisch) Gesamtverantwortlicher (bspw. Bürgermeister, Vorstand)



Ralph Tiesler

Leiter der Abteilung Krisenmanagement (GrdL KM, GMLZ, SatWaS, deNIS, NOAH)
Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK)
Provinzialstraße 93
53127 Bonn - Lengsdorf