



WORKING PAPER No. 5

Sicherheitskommunikative Ausbildung in Feuerwehr, DRK und THW

(Zwischenbericht AP Ausbildung V)

Daniela Giebel

März 2011

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Seminarangebote und Teilnehmer	4
3	(Sicherheits-)Kommunikation	6
3.1	Allgemeine Kommunikationsprobleme	7
3.2	Schwierigkeiten in der organisationsübergreifenden Kommunikation	8
3.3	(Zusammen-)Arbeit mit den Medien.....	10
3.4	Einstellung zur Bevölkerung.....	11
4	Hintergrundbedingungen der Ausbildung	12
5	Modul „Sicherheitskommunikation“	16
	Anhang: Interviewleitfaden	19

Sicherheitskommunikative Ausbildung

– Zwischenbericht im AP Ausbildung –

1 Einleitung

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 natürlich nicht nur face-to-face, sondern auch mit Hilfe von Medien (als konventionalisierten 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 Lehrangebote zu erfassen. Nach Kontaktaufnahme zu den Leitern dieser Einrichtungen und/oder zuständigen Dozenten der Seminarangebote mit Kommunikationsinhalten wurden diese im Rahmen von Leitfadeninterviews telefonisch zur Ausbildungssituation befragt¹. Auf Grundlage dieser Interviews wurden Ergebnisberichte für die einzelnen untersuchten Organisationen erstellt (vgl. Working Papers No. 2, 3 und 4), welche die Gesprächsinhalte unter einigen wichtigen Gesichtspunkten zusammenfassen. Darüber hinaus fließen in diese Berichte Eindrücke ein, die im Projektzusammenhang bisher im Zuge teilnehmender Beobachtungen gewonnen werden konnten. Auf diese Weise können in der Ausbildung der Rettungs- und Hilfskräfte kommunikationskritische Aspekte und Momente deutlich gemacht werden, die sich während Einsätzen in der intra- und interorganisationalen Zusammenarbeit einstellen und oftmals zu kommunikativen Missverständnissen, mangelhafter oder gar fehlender Kommunikation führen.

Der vorliegende Arbeitsbericht soll einen Überblick über die Ergebnisse und Erkenntnisse dieser Einzeluntersuchungen liefern und dabei weniger auf organisationspezifische Sachverhalte eingehen, sondern vielmehr übergreifende Zusammenhänge, Gegebenheiten 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 begegnen.

2 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 ehrenamtli-

¹ Ein Leitfaden der Interviewfragen findet sich im Anhang. An dieser Stelle sei allen Interviewpartnern 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 wichtige Aspekte hinzufügen konnten.

ches 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 Verbandsführerausbildung 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. Anlaufende 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 gerechnet².

² 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.

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.

3 (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 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.

3.1 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 Schwierigkei-

ten 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.

3.2 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 komplexen 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, organisationspezifischer 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 de-

taillierter sichtbar zu machen, so dass diese Prozesse letztlich durch entsprechende Maßnahmen verbessert werden können.

3.3 (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 lo-

kalen 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.

3.4 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.

4 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 man-

gelt; 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 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 organisationsspezifisch vorgesehenen Seminare zu integrieren.

In diesem Zusammenhang könnten die bereits bestehenden Ausbildungsangebote im Hinblick auf eine Standardisierung der Lehre überarbeitet und bundeslandüber-

greifende 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 Zugewinn 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 Katastrophen 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 spe-

zifische 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 Inhalte 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.

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

Kontakt

Dipl.-Medienwirtin Daniela Giebel
Wissenschaftliche Mitarbeiterin

Universität Siegen
Institut für Medienforschung (IfM)
Adolf-Reichwein-Straße 2
D 57068 Siegen

Tel (festnetz) 0271 - 740 4505
Tel (mobil) 0176 - 2011 5724

Mail: giebel@ifm.uni-siegen.de // info@sikomm.org
Home: www.ifm.uni-siegen.de // www.sikomm.org

Diese Arbeit entstand im Rahmen des Projektes „SiKomm“. Das Projekt wird durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) im Rahmen des Programms der Bundesregierung "Forschung für die zivile Sicherheit" // „Schutz und Rettung von Menschen“ als Teil der High-Tech-Strategie unter dem Förderkennzeichen (FKZ) 13N9878 gefördert.

Der vorliegende Bericht gibt den Sachstand von Januar 2011 wider und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Trotz sorgfältiger Erstellung ist eine Haftung für Fehler ausgeschlossen. Für Ergänzungen, Anregungen oder Kritik stehen wir Ihnen gerne per Mail oder telefonisch zur Verfügung.