



## WORKING PAPER

### Medienanalyse im Projekt SiKomm

Daniela Giebel, Christoph Groneberg,  
Benjamin Mangold, Christian Neuhaus

#### Eine Analyse der Szenarien

- Ausfall kritischer Infrastrukturen: Strom im Münsterland 2005
- Terror: Bombenattentate in London 2005
- Naturkatastrophe: Orkan Kyrill und Ausfall kritischer Infra-strukturen 2007
- Großveranstaltung/MANV: Unglück auf der Loveparade 2010

Januar 2011

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Medianalysen</b>	<b>6</b>
2.1	<b>Ausfall der kritischen Infrastruktur Strom im Münsterland 2005</b>	<b>6</b>
2.1.1	Kurzbeschreibung des Szenarios	6
2.1.2	Quellenverteilung	7
2.1.3	Betroffenheitslagen	7
2.1.4	Anforderungsprofile und Krisenmanagement	10
2.1.5	Kommunikationsbedarf, -mittel, -angebot	13
2.1.6	Kommunikationsobligationen und tatsächliche Maßnahmen	14
2.1.7	Fazit	15
2.1.8	Literaturangaben	16
2.2	<b>Bombenattentate in London 2005</b>	<b>20</b>
2.2.1	Kurzbeschreibung des Szenarios	20
2.2.2	Quellenverteilung	20
2.2.3	Betroffenheitslagen	21
2.2.4	Anforderungsprofile und Krisenmanagement	22
2.2.5	Kommunikationsbedarf, -mittel, -angebot	25
2.2.6	Kommunikationsobligationen und tatsächliche Maßnahmen	26
2.2.7	Fazit	27
2.2.8	Literaturangaben	28
2.3	<b>Ausfall kritischer Infrastrukturen während des Orkans Kyrill 2007</b>	<b>32</b>
2.3.1	Kurzbeschreibung des Szenarios	32
2.3.2	Quellenverteilung	32
2.3.3	Betroffenheitslagen	33
2.3.4	Anforderungsprofile und Krisenmanagement	34
2.3.5	Kommunikationsbedarf, -mittel, -angebot	35
2.3.6	Kommunikationsobligationen und tatsächliche Maßnahmen	36
2.3.7	Fazit	37
2.3.8	Literaturangaben	39
2.4	<b>Das Unglück der Loveparade 2010</b>	<b>43</b>
2.4.1	Kurzbeschreibung des Szenarios	43
2.4.2	Quellenverteilung	44
2.4.3	Betroffenheitslagen	44
2.4.4	Anforderungsprofile und Krisenmanagement	45
2.4.5	Kommunikationsbedarfe, -mittel, -angebote	46
2.4.6	Kommunikationsobligationen und tatsächliche Maßnahmen	47

2.4.7	Fazit.....	48
2.4.8	Literaturangaben.....	49
<b>3</b>	<b>Generalisierte Kriterien .....</b>	<b>54</b>
3.1	Betroffenheitslagen .....	54
3.2	Anforderungsprofile und Krisenmanagement.....	55
3.3	Kommunikationsbedarfe, -mittel, -angebote.....	55
3.4	Kommunikationsobligationen und tatsächliche Maßnahmen .....	57
3.5	Weitere Verallgemeinerungen .....	57
3.6	Empfehlungen .....	58

# 1 Einleitung

Im Forschungsprojekt SiKomm wurde eine Medienanalyse durchgeführt, die folgende vier Szenarien umfasste:

- Ausfall der kritischen Infrastruktur Strom im Münsterland 2005
- Bombenattentate in London 2005
- Orkan Kyrill und daraus resultierender Ausfall kritischer Infrastrukturen 2007
- Unglück auf der Loveparade 2010

Die Medienanalyse verfolgt das Ziel, generalisierbare und szenarienübergreifende Kriterien für die Sicherheitskommunikation auf der Basis medialer Berichterstattung zu erarbeiten. Nach einer kurzen Beschreibung des jeweiligen Szenarios (i) und der Darstellung der Quellenverteilung (ii), liegt der Schwerpunkt einer jeden Analyse auf den vier Hauptkriterien Betroffenheitslagen (iii), Anforderungsprofile (iv), Kommunikationsbedürfnisse (v) sowie Kommunikationsobligationen und kommunikative Maßnahmen des Krisenmanagements (vi). Dabei besteht ein Ziel im Erkennen von Mustern oder Systematisierungen, die eine Einteilung der vorgefundenen Phänomene ermöglichen.

Zugleich besteht jede Hauptkategorie aus Unterpunkten, so dass zum Beispiel in der Kategorie Betroffenheitslagen zunächst die Betroffenen identifiziert werden müssen, um im Anschluss ihre jeweilige affektive Betroffenheit und direkte Reaktion, im Sinne einer Maßnahme gegen die affektive Betroffenheit, zu erfassen.

Die Anforderungsprofile richten sich neben den Akteuren auch auf die vorhandene Technik. Dies gibt den Blick auf die Krisenmanagementmaßnahmen frei, die in einem engen Konnex zu den Kommunikationsangeboten stehen. Sollte es zu Problemen oder gar Fehlern im Krisenmanagement kommen wäre zu erwarten, dass dies Konsequenzen und/oder präventive Maßnahmen für zukünftige Ereignisse nach sich zieht. Insofern wird in den Quellen auch nach derartigen Präventionsvorhaben recherchiert.

Die Kommunikationsbedürfnisse stehen in Zusammenhang mit den zuvor genannten Untersuchungsaspekten. Kommunikationsbedarfe, -mittel und -angebote werden im weiteren Verlauf vor der Folie der Betroffenheitslagen und Akteurspezifika betrachtet und herausgefiltert.

Die letzte der Hauptkategorien betrifft die Kommunikationsobligationen. An dieser Stelle werden die kommunikativen Verpflichtungen der beteiligten Akteure analysiert und mit den Kommunikationsangeboten in Relation gesetzt. Neben den rechtlichen Voraussetzungen, zum

Beispiel für Warnungen, Handlungsempfehlungen oder sonstige Hinweise, treten an dieser Stelle auch moralische Pflichten als zu erhebende Aspekte in den Vordergrund.

Abschließend werden in einem Fazit (vii) aus den Inhalten der vier Hauptkategorien verallgemeinerbare bzw. szenarienübergreifende Gesichtspunkte herausgefiltert, die im Rückschluss mit den anderen Szenarien Maßnahmenvorschläge und Veränderungen für das kommunikative Krisen- und Katastrophenmanagement im Sinne der Sicherheitskommunikation ermöglichen. Die generalisierbaren Gesichtspunkte werden abschließend in Kapitel 3 szenarienübergreifend zusammengefasst.

Der Erhebungszeitraum verläuft bei jeder Analyse vom Tag des Ereignisses bis vier Wochen danach. Damit sollte sichergestellt werden, dass Sofortmaßnahmen zur Behebung sowie längerfristige Folgen und Konsequenzen zur Prävention zukünftiger Ereignisse erkennbar werden. Zudem gibt es ein festgelegtes Set an Medien, welches von Radio und Fernsehen bis zu Zeitungen, Zeitschriften und Internetquellen reicht. Die Gesamtzahl der Quellen wurde aufgrund des begrenzten Zeitrahmens zur Durchführung der Medienanalyse auf circa 40 Quellen pro Szenario begrenzt. Als Quellen dienten:

- TV: ARD, ZDF, RTL, Pro7, WDR, n-tv
- Radio: Deutschlandfunk, WDR (Regionalsender), Radio LOKAL
- Zeitungen, Zeitschriften: BILD, SZ, FAZ, taz, Zeit, 1x Lokalzeitung, (z.T. mit Rückgriff auch das Internetangebot und Zeitungsarchive), Spiegel, Focus, Stern
- Internet: Blogs, Facebook, Twitter

An dieser Stelle sei angemerkt, dass es gerade bei den weiter zurückliegenden Szenarien z.T. unmöglich war auf Radiobeiträge oder Internetquellen zurückzugreifen, da diese entweder bereits aus dem Netz gelöscht waren oder auch noch gar nicht existierten (vgl. Twitter).

Im Folgenden werden die Einzelanalysen mit Praxisbeispielen und Verweisen auf die Medieninhalte gemäß der oben genannten Kriterien vorgestellt. Abschließend werden vor dem Hintergrund dieser Einzelergebnisse aus jedem Fazit Gemeinsamkeiten der Szenarien herausgestellt, um daraus im letzten Kapitel 4 erste Handlungsempfehlungen für die Sicherheitskommunikation abzuleiten.

## **2 Medienanalysen**

### **2.1 Ausfall der kritischen Infrastruktur Strom im Münsterland 2005**

#### **2.1.1 Kurzbeschreibung des Szenarios**

Laut Definition des Bundesministeriums des Inneren sind Kritische Infrastrukturen „Organisationen und Einrichtungen mit wichtiger Bedeutung für das staatliche Gemeinwesen, bei deren Ausfall oder Beeinträchtigung nachhaltig wirkende Versorgungsengpässe, erhebliche Störungen der öffentlichen Sicherheit oder andere dramatische Folgen eintreten würden“. Zu Kritischen Infrastrukturen zählen u.a. Transport und Verkehr (z.B. Straßen, Gleise, Ampelanlagen,...), Energie (z.B. Elektrizität, Öl, Gas,...), Gefahrenstoffe (z.B. Chemie, Gefahrstoffe,...), Informations- und Telekommunikationstechniken, das Finanz-, Geld und Versicherungswesen, Behörden und Verwaltung sowie die Medien. Als Beispiel für das Szenario „Ausfall Kritischer Infrastrukturen“ wurde das Münsterländer Schneechaos vom November 2005 gewählt. Bei dem vorliegenden Szenario liegt der Hauptfokus auf der Störung der kritischen Infrastrukturen Strom und Verkehr und deren Folgen. Hierbei wurde das Szenario „Schneechaos Münsterland“ als aktuelles Beispiel gewählt, weil es aufgrund der Länge des Stromausfalls und der Ausbreitung über eine größere Region umfassende Rückschlüsse für eine Medienanalyse bietet.

Auslöser für den Zusammenbruch des Verkehrs und den Stromausfall war eine extreme Schneewetterlage, die vor allem im Münsterland und angrenzenden Regionen zu großen Problemen führte und später unter dem Namen „Münsterländer Schneechaos“ bekannt wurde. Das aus dem Nordmeer kommende Tief „Thorsten“ führte zu extremen Schneefällen mit über 50 cm Neuschnee in der Münsterland-Region. Aufgrund des Schneefalls kam es in der Region zu einer starken Beeinträchtigung des Verkehrs. So war auf den Autobahnen A3, A4, A5, A30, A31, A33 und A 45 nur in Teilen ein Weiterkommen möglich. Der Flug- und Bahnverkehr in der Region kam zum Erliegen. Flüge konnten nicht mehr starten oder landen und die Bahnen kamen aufgrund der Schneedecke und Behinderungen auf den Gleisen nicht mehr weiter. Neben der starken Beeinträchtigung der Verkehrsinfrastruktur kam es durch die hohe Schneelast und das Wetter zu einem mehrtägigen Stromausfall, da die Hochspannungsmasten des Energieversorgers RWE zusammenbrachen bzw. Leitungen schwer beschädigt waren. Durch den Zusammenbruch der Leitung und die damit verbundene Abschaltung von Trassen aus Sicherheitsgründen, waren ab dem 25. November 2005 über 250.000 Menschen in 25 Gemeinden bei Temperaturen um den Gefrierpunkt von einem längerfristigen Stromausfall (mehrere

Stunden/Tage bis fast eine Woche) betroffen. Aufgrund des Stromausfalls und der extremen Schneebelastung wurde in den Kreisen Steinfurt und Borken der Katastrophenalarm ausgelöst. Der Stromausfall im Münsterland wurde als Szenario gewählt, da hier die Folgen des Ausfalls der Kritischen Infrastruktur Strom durch einen mehrtägiger Stromausfall einer größeren Region deutlich zu Tage kamen.

### 2.1.2 Quellenverteilung

Da das ausgewählte Szenario vor fünf Jahren stattfand, lassen sich heute öffentlich zugänglich nur noch wenige Quellen für die Analyse finden. Hierbei wurde vor allem auf Quellen im Internet zurückgegriffen.

- **TV:** 14 (ARD: Tagesschau (7), Tagesthemen (4), N-TV (1), FAZ (1))
  - **Radio:** 2 (NDR (1), D-Radio (1))
  - **Print:** 21 (u.a. Lokal: Münstersche Zeitung (4), Westfälische Nachrichten (3); National: Focus (5), Spiegel (5), Frankfurter Allgemeine Zeitung (3), Manager Magazin (1))
  - **Internet:** 5 (u.a. Facebook, Wikipedia, diverse Internetforen – siehe Quellen)
- (Anzahl Beiträge pro Medium / untersuchte Sender)

### 2.1.3 Betroffenheitslagen

Als Betroffene lassen sich neben Menschen vor allem „allgemeine“ Personen- und Interessengruppen identifizieren. Die sind hauptsächlich „die Schüler“, „Bauern“, „Bürger“ und „Autofahrer“. In der Berichterstattung über diese Gruppen werden diesbezüglich immer die gruppenspezifischen Probleme herausgestellt. So kam der Bus der Schüler nicht, Bauern konnten ihre Kühe nicht melken, Bürger wurden nicht informiert und Autofahrer kamen nicht weiter. In einigen Berichten – hier vor allem den lokalen Medien – werden aber auch Personen- oder Einzelschicksale hervorgehoben. Hiermit wird auf konkrete Problemlagen und Schicksale eingegangen, die vor allem einen höheren Grad an Emotionalisierung aufweisen. Nationale Medien sprechen zwar auch in einigen Fällen einzelne Betroffene und deren Probleme an, aber konzentrieren sich mehr auf die Folgen für die gesamte Region oder nehmen Bezug auf die politischen Dimensionen der Krise (z.B. hohe Strompreise, fehlende Investitionen der Energieversorger, etc.). Eine Besonderheit bei der Darstellung der Betroffenen ist, dass oft von „Bürgern“ als Betroffenen gesprochen wird. Dies kann bedeuten, dass die Autoren in ihren Berichten (bewusst oder unterbewusst) die Rolle des Betroffenen vor allem im Sinne ihrer gesellschaftlichen Rolle sehen und hieraus direkt die Verpflichtung und Verantwortung des

Staates oder des Infrastrukturbetreibers gegenüber den „Bürgern“ herausstellen wollten. Eine weitere Auffälligkeit in der Berichterstattung ist, dass neben den schon beschriebenen Betroffenenengruppen auch oft Kinder, ältere Menschen und Bauern als besonders betroffen dargestellt werden.

Das Hauptaugenmerk der affektiven Betroffenheit liegt bei der Berichterstattung vor allem auf der Störung des normalen Tagesablaufs bzw. des normalen Lebens der Betroffenen. Bei der Störung der Verkehrsinfrastrukturen zeigte sich die Betroffenheit hier vor allem bei längeren Wartezeiten und den Folgen durch die Kälte. Hier wird oft Unmut über die Situation geäußert. Bei Pendlern, die auf der Autobahn für einige Stunden festsaßen, war vor allem die Kälte und die Versorgung mit Nahrung („nichts zu essen, nichts zu trinken“) ein wichtiger Einflussfaktor bei der affektiven Betroffenheit. Auch die Übernachtung in Notunterkünften – wenn diese nicht überbucht waren – wurde in den meisten Fällen als unangenehm empfunden. Beim Ausfall der Elektrizität geht die affektive Betroffenheit um einiges weiter, da vor allem Dinge des täglichen Lebens wie Essen, Wohnen oder berufliche und private Bereiche stark beeinflusst wurden. Hier liegt ein Schwerpunkt in der Berichterstattung vor allem bei der Nahrungsversorgung. Hierzu gehört die Bereitstellung von Essen (z.B. konnten Bäcker aufgrund des Stromausfalls nicht backen), der Versorgung mit Nahrungsmitteln und Dingen des täglichen Bedarfs (Kassen etc. funktionierten aufgrund des Stromausfalls nicht), sowie die Zubereitung von Essen (z.B. Babynahrung). Eine negative affektive Betroffenheit lässt sich vor allem durch die Wortwahl wie „katastrophal“, „ausgeliefert sein“ oder Formulierungen wie „das erinnert mich an die Kriegszeit“ feststellen. Vereinzelt schilderten negative Betroffenheitszustände wie Wut und Verzweiflung („Bei uns liegen die Nerven blank“). Eine hohe Emotionalität und somit auch affektive Betroffenheit lässt sich vor allem bei den Berichten von Bauern finden, die ihre Kühe nicht melken können. Hier zeigen die Formulierungen vor allem eine große Hilflosigkeit. Die Berichterstattung im Internet, z.B. bei Beiträgen in Foren, ist in den meisten Fällen negativ. Hier zeigt sich, dass in den meisten Fällen die Situation als beängstigend bzw. „komisch“ wahrgenommen wurde („komische Stimmung“, „war ganz schön komisch, als es plötzlich GANZ dunkel wurde“, „ganz schön unheimlich“). Da hier Betroffene über eigene affektive Betroffenheitslagen sprechen, lassen die ungenauen Formulierungen in Teilen den Schluss zu, dass die eigene affektive Betroffenheit schlecht einschätzbar ist. Einige wenige Nutzer sprechen in ihren Beiträgen von der Panik anderer und auch hier gibt es Beispiele von Kindern, die durch die Situation beunruhigt waren und z.B. weinten.

Im Gegensatz zu den eher negativen Betroffenheitslagen lassen sich in den Berichten von TV, Radio und Fernsehen jedoch auch zwei andere Betroffenheitstypen finden. Zum einen gibt es eine Art schicksalsergebene Betroffenheit im Sinne von Resignation. Auch wenn man hier eigentlich auch von einer negativen affektiven Betroffenheit ausgehen kann („Wir sind der Situation ausgeliefert, müssen abwarten“, „Gegen die Natur ist kein Kraut gewachsen, da muss man sich fügen“) erscheint es im Kontext der Berichterstattung fast positiv, da die Menschen sich schnell mit der Situation arrangieren und versuchen, das Beste daraus zu machen. In einigen Berichten kann man auch eine positive affektive Betroffenheit wahrnehmen. So wurde das Fehlen von Licht und Strom als „schön und besinnlich“ wahrgenommen. Ähnliche Beispiele und Formulierungen lassen sich hier auch an anderen Stellen finden. So wird zum Beispiel von Langeweile gesprochen die dann zu einer „Gemütlichkeit vor dem Kamin“ wird. Andere Formulierungen sprechen hier auch in manchen Fällen von einer Art Weihnachtsatmosphäre mit dem Gefühl von „Gemütlichkeit“.

Unter dem Begriff Reaktion auf das Szenario werden die Maßnahmen verstanden, die Akteure als Reaktion auf die Folgen und die affektive Betroffenheit des Szenarios vorgenommen haben. Als eine der ersten Hauptreaktionen zeigt sich für dieses Szenario die Versorgung mit Licht (durch z.B. Kerzen) und Wärme (durch Kamin oder Ofen) als erste Reaktion der Betroffenen. Da aber nicht jeder mehr über solche Dinge verfügt, werden sie auch Nachbarn angeboten, bzw. Nachbarn werden hier mitversorgt. Diese Art der hohen Selbsthilfe- bzw. Hilfsbereitschaft der Betroffenen zeigt sich in einer Vielzahl Berichten. Bürger versuchten sich in der Situation vor allem selbst zu helfen, indem sie entweder alleine oder zusammen mit Nachbarn aktiv selbst versuchten ihre Lage zu ändern. So bemühten Betroffene sich zum Beispiel mit bestimmten Dingen des täglichen Lebens wie Essen, Kerzen oder Campingkochern für die Nahrungszubereitung in anliegenden Gemeinden oder auch bei Freunden einzudecken. Die Selbstorganisation zur Bewältigung der Krise scheint hierbei ein wichtiger Faktor bei den Betroffenen zu sein, da nur in wenigen Fällen von der Nutzung der Notunterkünfte gesprochen wird. Die meisten Betroffenen bleiben zu Hause und versuchen dort die Situation zu bewältigen. Hier wird oft von der „Nachbarschaftshilfe“ gesprochen, die in „Eigeninitiative“ zusammen kochen, sich aufwärmen (bei denjenigen, die z.B. einen Kamin oder Ofen haben) und dass sich hieraus ein Gemeinschaftsgefühl ergibt. In der Fernsehberichterstattung gibt es aber auch Beispiele von einer eher allgemeinen Hilfsbereitschaft, wo Menschen z.B. Schnee räumen oder Bürger Mitarbeiter von RWE mit Kaffee versorgen.

Dies sieht bei den Betroffenen im Bereich des Verkehrs, hier vor allem bei der Bahn oder Betroffenen auf den Autobahnen, anders aus. Sie fühlen sich der Situation ausgeliefert und

scheinen eher zu reagieren statt zu agieren. Dies ist in Teilen dadurch zu erklären, weil Bahnen mitten auf der Strecke stehen blieben oder Autofahrer auf den Straßen nicht weiterkamen. Hier wurde die Bereitstellung von Notunterkünften und anderen Hilfsmaßnahmen bereitwilliger angenommen. Hinsichtlich der Selbsthilfe lässt sich dadurch für die Krisen- und Katastrophentheorie darauf schließen, dass der Grad der Selbsthilfe von Betroffenen durch die zu Verfügung stehenden Ressourcen und die Nähe zu Orten des Lebensmittelpunktes (Wohnort) maßgeblich beeinflusst werden. Dies lässt sich vielleicht – auch wenn es nicht explizit genannt wird, dadurch erklären, dass die Menschen die diese Hilfe annahmen nur auf der Durchreise waren. Weit verbreitet ist die Kritik an Behörden, Energieversorgern und teilweise den Rettungskräften, die wegen des schlechten Informationsmanagements an vielen Stellen genannt werden. Hauptadressaten sind hierbei das Land Nordrhein-Westfalen und das RWE. Diese Kritik erscheint oft in den Berichten als Reaktion auf die schlechte Informationslage.

#### **2.1.4 Anforderungsprofile und Krisenmanagement**

Bei der Gruppe der Akteure lassen sich für das Szenario „Münsterland“ für die Berichterstattung vor allem die unterschiedlichen Einsatzkräfte und die Betroffenen als Hauptakteure der Berichterstattung hervorheben. Bei den Betroffenen wird hier entweder von Bürgern oder bestimmten Personengruppen gesprochen. In einzelnen Berichten werden auch konkrete Einzelschicksale gesondert hervorgehoben. Bei den Einsatzkräften werden vor allem die Mitarbeiter der Feuerwehr, des Technischen Hilfswerks (THW), der RWE, des Deutschen Roten Kreuzes (DRK) und der Polizei hervorgehoben. In einigen Fällen werden hierbei neben der allgemeinen Beschreibung („die Feuerwehr“, „die Polizei“, etc.) aber auch bestimmte Sprecher oder Verantwortliche aus Politik oder der Verwaltung gesondert genannt, wie beispielsweise der Stadtbrandinspektor, Hauptamtsleiter, Bürgermeister, der Presssprecher der RWE, der Pressesprecher der Bezirksregierung Münsterland, der Sprecher des Krisenstabes der Bezirksregierung Münsterland, der Landrat, der Bahnsprecher oder der RWE Vorstandschef. Hierbei zeigt sich, dass entweder der jeweilige Vorsitzende oder Pressesprecher als offizieller Vertreter dieser Organisation agiert und ihm auch aufgrund der persönlichen Zuordnung eine Funktion und Bedeutung zukommt. Die Nennung dieser Akteure erscheint zudem oft mit einem persönlichen Zitat. Wenn allgemein von den Einsatzkräften gesprochen wird, dann häufig im Zusammenhang mit ihrem Tätigkeitsprofil (Polizei: „regeln Unfälle“, DRK: „Versorgung mit Nahrung und Getränken“, RWE: kontrolliert und repariert Strommasten, THW: „Versorgung mit Notstromaggregaten“, etc.). Sprecher oder Verantwortliche agieren immer

als Vertreter ihrer Organisationen und werden namentlich genannt und zugeordnet. Entsprechend ihrer Rolle besteht hierbei ihre Funktion vor allem in der Vermittlung von allgemeinen Informationen über die Lage, der Anzahl der Einsatzkräfte, der geplanten Maßnahmen, der Warnung vor bestimmten Gefahren und zur Rechtfertigung. Neben diesen direkten Verantwortlichen des Krisenmanagements lassen sich aber auch andere Gruppen in der Berichterstattung finden. Hier sind zum einen die politischen Vertreter zu nennen (CDU Kreistagsabgeordneter, Geschäftsführer IHK, Innenminister, Energie- und Wirtschaftspolitischer Sprecher der CDU Landtagsfraktion, CDU-Bundestagsabgeordnete, wirtschaftspolitische Sprecher der SPD-Bundestagsfraktion, SPD-Wirtschaftsexperte, Grünen-, SPD-Abgeordnete). Diese Akteurgruppe hat keine Verbindung zum Krisenmanagement, aber kommentiert die Auswirkung des Geschehens aus der jeweiligen Perspektive in einem politischen Kontext. D.h. sie benutzen die aktuelle Lage, um diese in einem allgemeinpolitischen Kontext zu kommentieren. Eine ähnliche Funktion übernehmen hier die Vertreter von Interessensgruppen wie z.B. der Bund der Energieverbraucher, die IHK, der Bauernpräsident etc. Neben diesen Gruppen gibt es zudem in der Berichterstattung auch eine große Gruppe von externen Experten wie z.B. dem Sprecher vom Institut für elektrische Anlagen und Energiewirtschaft der RWTH in Aachen, Vertreter von Verbraucherzentrale, Energie-Experten, Wolf Dombrowsky, (Leiter der Katastrophenforschungsstelle der Universität Kiel), ein ungenannter Fachmann der Ruhr-Uni Bochum. Sie kommentieren oft die allgemein bekannten Informationen und dienen als externe Berater, die die Lage oder bestimmte Themen kommentieren sollen.

Die Krisenmanagementmaßnahmen lassen sich in drei verschiedene Bereiche identifizieren. Hierzu gehören die direkten Maßnahmen des aktiven Krisenmanagements (im Sinne einer Handlung, wie z.B. Evakuierungen, Versorgung der Betroffenen mit Ressourcen, Bereitstellung des Krisenmanagements...) und indirekte Maßnahmen (im Sinne von Warnungen, Empfehlungen, Informationen,...), sowie die Maßnahmen zur Behebung der Krise (Wiederaufbau der Stromleitungen, Räumung der Straßen,...). Diese Maßnahmen stehen immer im Zusammenhang zu den dazugehörigen Einsatzkräften, d.h. Einsatzkräfte des THW kümmern sich um die Wiederherstellung der Elektrizität, die Feuerwehr und das THW helfen bei der Evakuierung, stellen Notstromaggregate zur Verfügung, usw. Darüber hinaus gibt es auch in einigen Bereichen die Unterstützung dieser Maßnahmen durch die Bundeswehr, die eigentlich offiziell keine Zuständigkeit hat. Dies ist jedoch ein Sonderfall. Wie bereits erwähnt spielt auch die ad-hoc Unterstützung der Einsatzkräfte durch die zivile Bevölkerung eine wichtige Rolle. So unterstützen beispielsweise Bauern die Krisenmanagementmaßnahmen durch Traktoren, Bürger formieren freiwillige Hilfstrupps, die vor allem bei der Versorgung anderer Bürger und bei

kleineren Notlagen helfen. Auch bestimmte Berufsgruppen wie z.B. Bauern, Bäcker oder bestimmte Handelsunternehmen zeigen hier besondere Mithilfe, indem sie nachts oder unter besonderen Umständen wichtige Güter verkaufen oder Leistungen erbringen, die über das eigentliche Maß hinausgehen.

Hinweise auf direkte Kommunikationsangebote lassen sich nur an einigen Stellen finden. So wird von Bürgermeistern oder Vertretern der Feuerwehr auf bestimmte Telefonnummern und Informationsstellen verwiesen. Vereinzelt wurden Lautsprecherwagen und Megafone zur Information der Bevölkerung eingesetzt. Die Hauptinformationsquellen scheinen Pressemitteilungen und Kommentare in den Medien zu sein. Die Bahn benutzt neben Ansprechpartnern auf den Bahnhöfen ihre Lautsprechersysteme. Von persönlichen Kontakten mit Mitarbeitern ist nur in einem Bericht gesprochen worden. Inhaltlich lassen sich neben der Information zur aktuellen Lage (hier vor allem Wetter, mögliche Zeit der Wiederversorgung mit Strom, Stellungnahmen) auch konkrete Handlungsanweisungen („bleiben Sie in den Häusern“, „halten Sie sich von Stromleitungen fern“) und Informationen zu Sammelpunkten und Notlagern finden.

Da es sich bei dem Thema der Energieversorgung vor allem auch um ein allgemeinpolitisches Thema handelt, spielt bei der Frage von Konsequenzen vor allem die Frage nach Versäumnissen durch die Energieversorger eine wichtige Rolle. Hier stellt sich zum einen die allgemeinpolitische Frage, ob die Energieversorger ihrer Sorgfaltspflicht nachgekommen sind und in diesem Zusammenhang wird auch das Thema der Investitionen zur Erneuerung des deutschen Stromnetzes immer wieder genannt. Auch wenn der RWE hier als direkte Zurechnungsgröße genannt wird, müssen sich auch andere Energieversorger wie Eon oder ENBW zu diesem Thema äußern. Konsequenzen werden hierbei vor allem von Verbraucherschützern, politischen Gruppen wie den Grünen oder der Bundesnetzagentur gefordert. Bezüglich des Krisenmanagements wird oft eine bessere Informationspolitik bzw. Informationsvermittlung von den Betroffenen gefordert. Hier scheint es an vielen Stellen einen hohen Bedarf an Informationen gegeben zu haben, der von den Verantwortlichen nicht ausreichend erfüllt wurde. Auch werden an einigen Stellen von Betroffenen die Einsatzkräfte kritisiert, dass diese nicht angemessen reagieren würden. Ob diese Kritik jedoch angemessen ist lässt sich aus der Berichterstattung nicht ersehen. Bzgl. der Konsequenzen für die Einsatzkoordination zeigt sich an einigen Stellen, dass die Koordinierung von Einsatzkräften nicht funktionierte bzw. es auch Probleme bei der interorganisationalen Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Einsatzkräften gab. Zum Teil gibt es auch Hinweise, dass bestimmte Systeme zur Einsatzalarmierung

bzw. -koordinierung nicht funktionierten. Hieraus wurden jedoch keine direkten Konsequenzen abgeleitet.

Wie schon einige Beispiele gezeigt haben ist die Darstellung des Krisenmanagements ambivalent. In den meisten Fällen werden das Engagement der Einsatzkräfte und deren Leistungen positiv beschrieben. Hier ist vor allem die Arbeit der Feuerwehr und der RWE-Mitarbeiter auffallend oft angesprochen worden. Auch werden einzelnen Akteure wie z.B. Bürgermeister als gut informiert und engagiert wahrgenommen. Zugleich finden sich jedoch auch immer wieder Beispiele für eine negative Wahrnehmung des Krisenmanagements. Dies betrifft hauptsächlich die mangelnde Bereitstellung von Informationen. Andere Beispiele für eine negative Berichterstattung lassen sich auch an anderen Stellen finden. So wird beispielsweise von Einsatzkräften und Ressourcen berichtet, die nicht eingesetzt wurden. Auch die fehlende Abstimmung zwischen verschiedenen Einsatzkräften und Organisationen führt zu einer negativen Berichterstattung. An anderer Stelle wird die Arbeit der Einsatzkräfte zwar positiv dargestellt, jedoch wird auch eine Arbeitsüberlastung wahrgenommen, die dementsprechend einschränkend wirkt.

### **2.1.5 Kommunikationsbedarf, -mittel, -angebot**

Insgesamt kann bei dem vorliegenden Szenario von einem sehr hohen Kommunikationsbedarf ausgegangen werden. Dieser betrifft hauptsächlich die Vermittlung von aktuellen Informationen zur Lage, dem Wetter, der möglichen Wiederherstellung der Stromversorgung oder der Weiterfahrt auf Autobahnen oder der Bahn. Auch werden oft Informationen nach bestimmten Maßnahmen eingefordert, die unternommen werden. Hierbei wird vor allem fehlende Information bzw. die Ungenauigkeit von Informationen bemängelt („Niemand kann sagen, was die Leute erwartet“). Ein Grund für die schlechte Nichterfüllung der Kommunikationsbedürfnisse mag darin zu finden sein, dass normale Informationsquellen wie das Telefon, das Handy oder auch die Medien (hier vor allem das Fernsehen) nicht nutzbar waren. Eine Ausnahme bilden hierbei das Radio und der Einsatz von Lautsprecherwagen und Megafonen, die von einigen als Informationsquelle explizit genannt wurden. Trotzdem zeigen die Berichte, dass insgesamt nur wenig genaue Informationen bzw. Kommunikationsangebote bereitgestellt wurden. Hierbei muss jedoch beachtet werden, dass es möglicherweise auch Kommunikationsquellen gab, die aber in der Berichterstattung nicht genannt wurden.

Neben Radio und Lautsprechern als Kommunikationsmittel muss für dieses Szenario vor allem die Weiterleitung von Informationen durch „Mundpropaganda“ und die Rolle der Ein-

satzkräfte als „Kommunikationsmittel“ hervorgehoben werden. Da durch den Ausfall der Energie- und Kommunikationsinfrastruktur die „normalen“ Kommunikationskanäle wegfallen kommt den Einsatzkräften als Kommunikator eine besondere Rolle zu. Dieser werden sie auch in den meisten Fällen gerecht. Lediglich in zwei Berichten ließen sich Beispiele von hilfeschenden Betroffenen finden, die Einsatzkräfte ansprachen und denen nicht geholfen wurde, was zu einem Vertrauensverlust führte. Bei den Einsatzkräften zeigt sich an einigen Stellen, dass die Kommunikationsmittel zur Einsatzkoordination bzw. Einsatzalarmierung nicht funktionsfähig waren.

Als Kommunikationsangebote können auf der inhaltlichen Ebene sowohl die Nennung von Telefonnummern (Notrufnummern/Infotelefon), als auch Verhaltensanweisungen und die Nennung von Notunterkünften und Versorgungsmöglichkeiten wahrgenommen werden. Insgesamt lässt sich jedoch feststellen, dass es nur wenige konkrete Kommunikationsangebote an Betroffene gab. Betroffene mussten also in den meisten Fällen Informationen aktiv selber beziehen, anstatt dass diese ihnen angeboten wurden. Einzige Ausnahme sind dabei die schon zuvor genannte Informationsvermittlung durch Radio, Megafon und der direkte Kontakt zu Einsatzkräften.

### **2.1.6 Kommunikationsobligationen und tatsächliche Maßnahmen**

Allgemein lässt sich sagen, dass die zuständigen Stellen durch ihre Sprecher den Kommunikationsobligationen in Teilen im rechtlichen Sinne nachgekommen sind – auch wenn sich die Betroffenen teilweise mehr Informationen gewünscht hätten. Wie der vorherige Punkt gezeigt hat, kommen diese Informationen nicht oder nur durch Umwege bei den Betroffenen an. Dadurch stellt sich die Frage, ob somit die Obligationen aus Sicht der Bevölkerung wirklich erfüllt wurden. Maßnahmen des Krisenmanagements werden in den meisten Fällen positiv beschrieben, jedoch zeigt sich auch hier, dass das externe Kommunikationsmanagement der Einsatzorganisationen auch verbesserungsfähig ist. Allgemein wird in allen Berichten immer wieder die Schuldfrage und die Verantwortlichkeit des Energieversorgers thematisiert. Denn auch wenn positiv über das Engagement der RWE-Techniker und Mitarbeiter berichtet wird, wird das Unternehmen selbst immer wieder negativ dargestellt. Auch hier scheinen die konkreten Informationsbedürfnisse der Betroffenen nicht erfüllt worden zu sein.

### 2.1.7 Fazit

Bei dem vorliegenden Szenario „Münsterländer Schneechaos“ handelt es sich um ein Szenario aus dem Bereich „Ausfall Kritischer Infrastrukturen“. Wie die Berichterstattung zeigt, tritt der Ausfall der Kritischen Infrastruktur Strom hierbei in den Vordergrund der Berichterstattung. Der Ausfall der Verkehrsinfrastrukturen spielt hierbei nur noch eine Nebenrolle. Auch werden der Ausfall der Versorgungsinfrastrukturen wie z.B. Wasser oder Nahrung nur als direkte Folge aus dem Stromausfall verstanden.

Bzgl. der verallgemeinerbaren, szenarienübergreifenden Aspekte lassen sich folgende Punkte feststellen:

- Die Versorgung der Bevölkerung und der Betroffenen mit Informationen ist insgesamt negativ zu bewerten. Nur in wenigen Fällen werden konkrete Kommunikationsangebote bereitgestellt und Informationsbedürfnisse in den meisten Fällen gar nicht erfüllt.
- Kommunikationsinfrastrukturen und -systeme sind nur bedingt „krisenfähig“. D.h. Systeme sind zum Teil ausgefallen, Kommunikationsnetze konnten nicht genutzt werden und Betroffene wurden nur in den wenigsten Fällen erreicht.
- Die Bevölkerung kann durchaus als resilient bzw. anpassungsfähig gesehen werden. Hierbei ist vor allem die Hilfe der Menschen untereinander bei dem vorliegenden Szenario besonders herauszustellen. Hierbei bildeten sich schnell in der Bevölkerung eine Hilfsbereitschaft gegenüber anderen (Nachbarn, älteren Menschen, etc.).
- Krisen beinhalten immer die Störung des „normalen“ Tagesablaufs bzw. von Routinen der Betroffenen. Bei dem Ausfall der kritischen Infrastruktur Strom geht dies jedoch soweit, dass vor allem existentielle Bereiche des täglichen Lebens wie z.B. Nahrungsversorgung und -zubereitung, Wohnen etc. sehr stark betroffen sind.
- Es gibt nur wenig aktive „Kommunikationsangebote“ (i.S.v. Hotlines, Online-Angeboten, etc.) der verantwortlichen Stellen in der Krise, die direkt von den Verantwortlichen ausgehen (siehe auch Kyrill).
- Das Szenario zeigt „Interdependenzen“, d.h. durch die extreme Wetterlage kommt es zum Ausfall der Kritischen Infrastruktur Strom, wodurch es zu anderen Ausfällen Kritischer Infrastrukturen kommt, z.B.: Verkehr oder Kommunikation. Diese gilt es bei der Sicherheitskommunikation zu berücksichtigen. Gerade bei Szenarien, in denen nur im eingeschränkten Maße die Kommunikation über Massenmedien möglich ist, kommt den Einsatzkräften als „Kommunikatoren“ eine wichtige Rolle zu. Sie sind oft das

Verbindungsglied zwischen den Betroffenen und den „offiziellen“ Kanälen. Aus diesem Grund sollte der Bereich der Kommunikation bei der Ausbildung der Einsatzkräfte eine wichtigere Rolle spielen.

- Das Beispiel des Stromausfalls im Münsterland zeigt exemplarisch, wie eine Krise benutzt wird, um sie in der politischen Diskussion zu instrumentalisieren. Die Krise selbst ist dann nicht mehr das Thema der politischen Diskussion, sondern wird benutzt um ein verwandtes Thema (hier: die Investitionen der Energieversorger in den Netzausbau) zu thematisieren.

### 2.1.8 Literaturangaben

Bundesministerium des Inneren: Nationale Strategie zum Schutz kritischer Infrastrukturen (KRITIS-Strategie).

URL:

<http://www.bmi.bund.de/cae/servlet/contentblob/544770/publicationFile/27031/kritis.pdf>,

Zugriff: 20.11.2010, S. 4.

Nr.	Print	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	FAZ	30.11.2005	Noch 2000 Einwohner ohne Strom - RWE muss Bundesnetzagentur die Ursachen der Schäden erklären	st./BÜ	<a href="http://business-ar-chiv.faz.net/intranet/biblionet/r_suche/webcgi?START=A20&amp;DOKM=1123732_FAZ_0&amp;WID=57743-4070621-20700_20">http://business-ar-chiv.faz.net/intranet/biblionet/r_suche/webcgi?START=A20&amp;DOKM=1123732_FAZ_0&amp;WID=57743-4070621-20700_20</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
2	FAZ	02.12.2005	1500 Münsterländer weiter ohne Strom	AP/ AFP	<a href="http://business-ar-chiv.faz.net/intranet/biblionet/r_suche/webcgi?START=A20&amp;DOKM=1124198_FAZ_0&amp;WID=57743-4070621-20700_23">http://business-ar-chiv.faz.net/intranet/biblionet/r_suche/webcgi?START=A20&amp;DOKM=1124198_FAZ_0&amp;WID=57743-4070621-20700_23</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
3	FAZ.net	29.11.2005	Nach dem Schneechaos - Am Abend soll der Strom zurück sein	o. V.	<a href="http://www.faz.net/s/RubCD175863466D41BB9A6A93D460B81174/Doc~E2FE81AC6352D43F39149AED1B4D0716C~ATpl~Ecommon~Spezial.html">http://www.faz.net/s/RubCD175863466D41BB9A6A93D460B81174/Doc~E2FE81AC6352D43F39149AED1B4D0716C~ATpl~Ecommon~Spezial.html</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
4	Focus	28.11.2005	Stromausfall im Münsterland 100 Millionen Euro Verlust	o. V.	<a href="http://www.focus.de/finanzen/news/stromausfall-im-muensterland_aid_101970.html">http://www.focus.de/finanzen/news/stromausfall-im-muensterland_aid_101970.html</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011

5	Focus Online	25.11.2005	Wieder Schnee-Chaos - 14 Stunden im Zug	o. V.	<a href="http://www.focus.de/panorama/welt/wieder-schnee-chaos_aid_101848.html">http://www.focus.de/panorama/welt/wieder-schnee-chaos_aid_101848.html</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
6	Focus Online	26.11.2005	Nach Schnee-Chaos Adventskerzen statt Strom	o. V.	<a href="http://www.focus.de/panorama/welt/nach-schnee-chaos_aid_101904.html">http://www.focus.de/panorama/welt/nach-schnee-chaos_aid_101904.html</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
7	Focus Online	27.11.2005	Überlandleitungen - Reparatur zieht sich hin	o. V.	<a href="http://www.focus.de/panorama/welt/ueberland-leitungen_aid_101932.html">http://www.focus.de/panorama/welt/ueberland-leitungen_aid_101932.html</a> , letzter Zugriff: 07.01.2010
8	Focus Online	18.12.2005	Strom-Experten warnen - Bei Stürmen droht das Chaos	o. V.	<a href="http://www.focus.de/panorama/welt/strom-experten-warnen_aid_102721.html">http://www.focus.de/panorama/welt/strom-experten-warnen_aid_102721.html</a> , letzter Zugriff: 07.01.2010
9	Manager-Magazin.de	06.12.2005	Strom-Blackout - RWE schätzt Schaden auf 35 Millionen Euro	o. V.	<a href="http://www.manager-magazin.de/unternehmen/artikel/0,2828,388911,00.html">http://www.manager-magazin.de/unternehmen/artikel/0,2828,388911,00.html</a> , letzter Zugriff: 07.01.2010
10	Münstersche Zeitung	22.11.2005	Weißer Blockade - In Steinfurt legt der plötzliche Wintereinbruch städtisches Leben lahm	o. V.	Münstersche Zeitung, Rubrik: Stromausfall, Lokale: Steinfurt, 22/11/2005
11	Münstersche Zeitung	26.11.2005	Stromausfall und Autos im Straßengraben - Schnee sorgte am Nachmittag für chaotische Verhältnisse	o. V.	Münstersche Zeitung, Rubrik: Stromausfall, Lokale: Ochtrup, 26/11/2005
12	Münstersche Zeitung	26.11.2005	Winterchaos - Kälteeinbruch sorgt für Ausnahmezustand	o. V.	Münstersche Zeitung, Rubrik: Stromausfall, Lokale: NRW, 26/11/2005
13	Münstersche Zeitung	06.03.2006	Wo der Weg das Problem ist - Über Stock, Stein und Ackerfurche: Unterwegs mit den Mastgehern	o. V.	Münstersche Zeitung, Rubrik: RWE, Lokale: Ascheberg, 6/03/2006
14	Spiegel	28.11.2005	Münsterland - RWE lehnt Schadenersatz für Stromchaos ab	o. V.	<a href="http://www.spiegel.de/panorama/0,1518,387295,00.html">http://www.spiegel.de/panorama/0,1518,387295,00.html</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
15	Spiegel	28.11.2005	Stromchaos im Münsterland - 25.000 Menschen droht vierte Nacht ohne Strom	o. V.	<a href="http://www.spiegel.de/panorama/0,1518,387234,00.html">http://www.spiegel.de/panorama/0,1518,387234,00.html</a> , letzter Zugriff: 07.01.2010

16	Spiegel	30.11.2005	Stromausfall im Münsterland - RWE richtet Notfallfonds ein	o. V.	<a href="http://www.spiegel.de/wirtschaft/0,1518,387768,00.html">http://www.spiegel.de/wirtschaft/0,1518,387768,00.html</a> , letzter Zugriff: 07.01.2010
17	Spiegel Online	06.12.2005	Stromausfall - Politiker fordern Prüfung aller Masten	o. V.	<a href="http://www.spiegel.de/wirtschaft/0,1518,388747,00.html">http://www.spiegel.de/wirtschaft/0,1518,388747,00.html</a> , letzter Zugriff: 07.01.2010
18	Spiegel Online	14.12.2005	RWE - Tausende Strommasten aus der Vorkriegszeit	o. V.	<a href="http://www.spiegel.de/wirtschaft/0,1518,390262,00.html">http://www.spiegel.de/wirtschaft/0,1518,390262,00.html</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
19	Westfälische Nachrichten	28.11.2005	Lage fast wieder stabil! Hilfsdienste sind rund um die Uhr im Einsatz	o. V.	Westfälische Nachrichten, Rubrik: Stromausfall, Lokale: Burgsteinfurt, 28/11/2005
20	Westfälische Nachrichten	28.11.2005	Stromausfall zwingt zur Nassrasur	o. V.	Westfälische Nachrichten, Rubrik: Stromausfall, Lokale: Horstmar, 28/11/2005
21	Westfälische Nachrichten	17.03.2006	RWE baut Stromnetz wieder auf - Firma legt Fundamente	o. V.	Westfälische Nachrichten, Rubrik: RWE, Lokale: Ochtrup, 17/03/2006

Nr.	Rundfunk	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	FAZ.net	29.11.2005	Noch immer 25.000 Menschen im Münsterland ohne Strom	o. V.	<a href="http://www.faz.net/s/Rub0D783DBE76F14A5FA4D02D23792623D9/Doc~E7337A3203F8A496F84E4A0C0F03C9AEA~ATpl~Ecommon~SMed.html">http://www.faz.net/s/Rub0D783DBE76F14A5FA4D02D23792623D9/Doc~E7337A3203F8A496F84E4A0C0F03C9AEA~ATpl~Ecommon~SMed.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
2	N-TV	25.08.2006	Stromausfall vor 9 Monaten - Baby-Boom im Münsterland	Tacke, Thomas	<a href="http://www.n-tv.de/politik/dossier/Baby-Boom-im-Muensterland-article332699.html">http://www.n-tv.de/politik/dossier/Baby-Boom-im-Muensterland-article332699.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
3	N-TV	09.12.2005	Stromausfall im Münsterland - RWE zahlt Entschädigung	o. V.	<a href="http://www.n-tv.de/panorama/RWE-zahlt-Entschaedigung-article167266.html">http://www.n-tv.de/panorama/RWE-zahlt-Entschaedigung-article167266.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
4	Tagesschau	25.11.2005	o. T.	o. V.	<a href="http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5698.html">http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5698.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
5	Tagesschau	26.11.2005	o. T.	o. V.	<a href="http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5694.html">http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5694.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
6	Tagesschau	27.11.2005	o. T.	o. V.	<a href="http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5686.html">http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5686.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
7	Tagesschau	28.11.2005	o. T.	o. V.	<a href="http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5682.html">http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5682.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
8	Tagesschau	29.11.2005	o. T.	o. V.	<a href="http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5678.html">http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5678.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011

9	Tagesschau	04.12.2005	o. T.	o. V.	<a href="http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5654.html">http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5654.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
10	Tagesschau	06.12.2005	o. T.	o. V.	<a href="http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5646.html">http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5646.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
11	Tagesthemmen	25.11.2005	o. T.	o. V.	<a href="http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5696.html">http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5696.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
12	Tagesthemmen	26.11.2005	o. T.	o. V.	<a href="http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5692.html">http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5692.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
13	Tagesthemmen	27.11.2005	o. T.	o. V.	<a href="http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5684.html">http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5684.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
14	Tagesthemmen	28.11.2005	o. T.	o. V.	<a href="http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5680.html">http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5680.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
15	Tagesthemmen	03.12.2005	o. T.	o. V.	<a href="http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5658.html">http://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/sendung5658.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
16	Dradio.de	01.12.2006	Blackout - Leben ohne Strom	Siefert, Klaus	<a href="http://www.dradio.de/dkultur/sendungen/laenderreport/569663/">http://www.dradio.de/dkultur/sendungen/laenderreport/569663/</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
17	NDR 2	26.11.2005	Umgeknickte Strommasten bei Laer	o. V.	<a href="http://www.schneechaos-muensterland.de/home/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=14&amp;Itemid=27">http://www.schneechaos-muensterland.de/home/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=14&amp;Itemid=27</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011

Nr.	Internet	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	consolewars.de	27.11.2005	Schneechaos in Deutschland (besonders Münsterland)	Schaf_2002	<a href="http://www.consolewars.de/messageboard/showthread.php?46055-Schneechaos-in-Deutschland-%28besonders-Muensterland%29">http://www.consolewars.de/messageboard/showthread.php?46055-Schneechaos-in-Deutschland-%28besonders-Muensterland%29</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
2	Facebook	o. D.	Rückblick: Schneechaos im Münsterland im Jahr 2005 (Gruppe)	o. V.	<a href="http://www.facebook.com/note.php?note_id=178302189806">http://www.facebook.com/note.php?note_id=178302189806</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
3	Forum des Bundes der Energieverbraucher – Münsterlandforum	2005	o. T.	o. V.	<a href="http://forum.energienetz.de/board.php?boardid=34">http://forum.energienetz.de/board.php?boardid=34</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
4	ioff.de - das Medienforum	2005	o. T.	o. V.	<a href="http://www.ioff.de/showthread.php?t=203622">http://www.ioff.de/showthread.php?t=203622</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
5	Wikipedia	o. D.	Münsterländer Schneechaos	o. V.	<a href="http://de.wikipedia.org/wiki/Muensterlaender_Schneechaos">http://de.wikipedia.org/wiki/Muensterlaender_Schneechaos</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011

## **2.2 Bombenattentate in London 2005**

Die Terroranschläge in London wurden als Beispiel für einen terroristischen Akt im Rahmen der Medienanalyse für das Forschungsprojekt SiKomm ausgewählt. Da es in Deutschland bisher noch nicht zu einem Ereignis vergleichbaren Ausmaßes gekommen ist, wurde auf diese terroristische Anschlagserie in Großbritannien zurückgriffen. Dadurch kann die Bedeutung aufgezeigt werden, die das Forschungsvorhaben auch für den europäischen und internationalen Raum hat.

### **2.2.1 Kurzbeschreibung des Szenarios**

Am 07.07.2005 wurden in London im Zuge von islamistischen Anschlägen in drei U-Bahnen und einen Bus 37 Menschen getötet und rund 700 Menschen zum Teil schwer verletzt. Der erste Sprengsatz explodierte um 08:49 (MEZ) nahe dem U-Bahnhof Liverpool Street, hier starben sieben Menschen. Der zweite Sprengsatz detonierte um 08:56 (MEZ) zwischen dem Russell Square und King's Cross, hierbei wurden 21 Menschen getötet. Um 9:17 (MEZ) kam es zu einer Explosion in einer U-Bahn am Bahnhof Edgware, fünf Menschen starben hier. Der letzte Sprengsatz tötete um 09:47 (MEZ) in einem Doppeldeckerbus am Tavistock Square vier Menschen.

### **2.2.2 Quellenverteilung**

Untersucht wurden insgesamt 45 Beiträge deutschsprachiger und englischer Medien, darunter

- 5 Fernsehbeiträge (2 deutsche (beide ARD) und 3 englische (ITV, FOX, Sky)),
- 2 Radiobeiträge (ein deutscher (npr Radio), ein englischer (BBC Radio)),
- 29 Beiträge deutscher und englischer Zeitungen und Zeitschriften (24 deutsche (Bild, Zeit, taz, Spiegel, Focus, SZ, Stern, FAZ, Südkurier Donaueschingen, Siegener Zeitung, Bild, Deutsche Welle, Berliner Zeitung) und 5 englische (Guardian, Economist, Sunday Times, Mirror)) sowie
- 9 Internetquellen (u.a. Onlinemagazine und Blogs).

Der Erhebungszeitraum umfasst insgesamt vier Wochen und reicht vom 07.07.2005 (dem Tag des Unglücks) bis zum 04.08.2005. Aufgrund der rund fünf Jahre zwischen dem Vorfall und dessen Untersuchung ist nur begrenztes Analysematerial über das Internet zugänglich, insbe-

sondere in den Analyserubriken „Radio“ und „TV“. Die Quellenerfassung wurde auf die Menge von insgesamt 45 Beiträgen begrenzt.

### 2.2.3 Betroffenheitslagen

- graduelle Abstufung affektiver Betroffenheit (negativ, neutral, positiv)
- Differenzierung zwischen direkter (körperlicher) und indirekter Betroffenheit (Raum-/Zeitvariablen)
- Reaktionen: Schutz- und Fluchtverhalten, Gelassenheit, Hilfsangebote (auch kommunikative)

Als Betroffene lassen sich neben Menschen auch Orte/Gebiete sowie Infrastrukturen erkennen; alle werden mit einer entsprechenden Formulierung als solche kenntlich gemacht.

Menschen können durch folgende Merkmale affektiver Betroffenheit weiter charakterisiert werden: zum einen findet sich eine negative affektive Betroffenheit, die durch Worte wie „Schock, (Todes-)Angst, ängstlich, Zittern, Weinkrämpfe, Schreie, Konsternation, um Fassung ringen, Fassungslosigkeit, nicht erinnern können was passiert ist, Panik, Weinen“ mit Folgen wie „Depressionen, Horror-Flashbacks“, aber auch durch Schilderung von Erlebnissen wie „Leichen sehen, blutbespritzte und weinende Menschen sehen, Menschen sterben sehen“ verdeutlicht wird. Daneben sind aber auch Äußerungen positiver affektiver Betroffenheit zu finden („Entschlossenheit, umgehen mit der Situation weil lange darauf vorbereitet, abgeklärt, Erleichterung überlebt zu haben“) sowie eher neutrale Bemerkungen wie „nichts daran ändern können, weiterleben müssen (auch mit der Gefahr), versuchen mit der Arbeit weiter zu machen“. Zudem werden Gefühle wie Trauer, Entsetzen, Mitgefühl und Frustration erwähnt.

Als Reaktionen lassen sich verschiedene Verhaltenskategorien ausmachen: Neben Schutz („auf den Boden werfen, Kleider vom Leib reißen“) findet sich vor allem die Beschreibung von Fluchtverhalten in den Berichten wieder („Drängen, verzweifelte Versuche die Zugtüren von innen zu öffnen, Fenster mit Regenschirmen zerschlagen um raus zu kommen“). Lediglich die Personen in unmittelbarer Nähe der Explosionen schreien und weinen, ansonsten werden die Reaktionen insgesamt als sehr vorbildlich beschrieben („Ruhe und Gelassenheit, Anweisungen der Sicherheitskräfte werden befolgt, kein Geschrei, keine Proteste, keine Hysterie, „no one panicked“, Menschen wirken zwar gedämpft aber ruhig, respektvoll und höflich, Briten reagierten verstört aber auch gewohnt unaufgeregt, merkwürdige Coolness“). Häufig anzutreffen sind hilfreiche Reaktionen von Zivilisten, Reisenden oder Anwohnern, die Verletzte versorgen, trösten, Verpflegung anbieten und ihre Telefone zur Verfügung stellen.

Einmal findet sich der Hinweis, dass Verletzte versuchen, ihre Verwandten zu erreichen (vgl. auch Kommunikationsbedürfnis!). Als indirekte Reaktion können Panikkäufe am Ölmarkt sowie eine Empfehlung zum Kauf von Aktien gewertet werden.

Bei den Betroffenheitslagen scheinen sowohl die räumliche als auch die zeitliche Nähe bzw. Distanz zum Ereignis eine bedeutsame Rolle zu spielen und unmittelbare Auswirkungen auf die Reaktionen zu haben. Zudem kann differenziert werden zwischen einer direkten körperlichen und einer eher als indirekt zu bezeichnenden Betroffenheit, wie sie etwa Zivilisten erfahren.

#### **2.2.4 Anforderungsprofile und Krisenmanagement**

- Akteure: Medienvertreter, Vertreter der Exekutive, Hilfsorganisationen, (inter)nationale Politik, betroffene Bevölkerung, Zivilisten, Krisenmanager, Experten, Pressesprecher, Geistliche
- Anforderungen operativ: Evakuierung, Absperrung, schnelle Präsenz, Notfallpläne, Improvisation, Zusammenarbeit, Koordination (Behörden)
- Kommunikationsangebote: Telefonnummern, Verhaltensanweisungen (Inhalt), Megafon, Lautsprecher, face-to-face, kostenlose Zeitung, Infos via Bildschirm, Informationsweitergabe, transparente und offene Kommunikation („wie“), Pressekonferenz, Broschüren, Fernsehspots (Plattform)
- Konsequenzen: Präventionsmaßnahmen, vor allem im technischen Bereich
- Terrorspezifika: Aufmerksamkeit, Wachsamkeit, Auswirkungen für Muslime

Die Akteure können in folgende Überkategorien eingeordnet werden:

Neben Medienvertretern („Interviewer, Nachrichtensprecher/in, Nachrichtenproduzent, (Sicherheits-) Korrespondenten“) finden sich die staatlichen Exekutivorgane und Hilfsorganisationen („Polizei, Scotland Yard, Geheimdienst, Sicherheits- und Einsatzkräfte, Feuerwehr, Einsatzleiter, Arzt“) sowie nationale („Premierminister, Bürgermeister, Innen-, Außen- und Verkehrsminister, Queen“) und internationale politische Vertreter und Organe (Politik EU und international; NATO, EZB, Botschafter, Zentralrat Muslime; BKA, Interpol). Weitere Gruppen bilden die betroffene Bevölkerung sowie (nicht direkt betroffene) Zivilisten („Pendler“); als „Augenzeugen“ aufgeführte Personen können sowohl direkt als auch indirekt betroffen gewesen sein. Auch Krisenmanager („Crisis Manager, Emergency Planning Manager“), Ex-

perten („Terrorismusexperten, Bahnexperte, Director of the Centre for Defence Studies at King's College London“) und Pressesprecher können in jeweils eine eigene Kategorie mit entsprechenden spezifischen Anforderungen unterteilt werden. Als weitere Gruppe sind Geistliche („Bischof, Erzbischof von Canterbury, Papst“) anzusehen.

Die dargestellten Krisenmanagementmaßnahmen reichen von der Evakuierung von Menschen, über weiträumige Absperrung der Ereignisorte („Menschen davon fernhalten“) bis hin zu schneller Präsenz und Aktionen vor Ort. Häufig wird das Inkrafttreten von Krisen- und Notfallplänen betont sowie die Versorgung von Verletzten und Einsatzkräften (Verpflegung, Trinken, Decken, Essen). Dabei spielen Improvisationen eine besonders wichtige Rolle (Zivilisten/Passanten als freiwillige Helfer, Hotel als Sammelplatz, Bus als Rettungswagen, Kirche als Einsatzzentrale). Auch die Unterstützung durch Experten wird herausgestellt. Im Hinblick auf Kommunikation ist die Abschaltung der Mobilfunknetze gesondert hervorzuheben.

Als Kommunikationsangebote können auf der inhaltlichen Ebene sowohl die Nennung von Telefonnummern (Notrufnummer, Verletztentelefon/Infotelefon), als auch Verhaltensanweisungen festgehalten werden. Letztere lassen sich noch einmal differenzieren in Aufforderungen, die an Betroffene (von den Fenstern wegbleiben, Ruhe bewahren) und solche, die an indirekt betroffene Zivilisten gerichtet sind („nur im Notfall mit dem Handy telefonieren, Innenstadt umgehend verlassen bzw. meiden, keine unnötigen Wege machen, „Meiden Sie London. Schalten Sie ihr Radio ein.“, Ruhe bewahren, keine Gerüchte verbreiten, Kinder sollen in der Schule bleiben; „Please stay where you are, do not call the emergency lines just for information.“, 1. Stay where you are - 2. Do not contact the emergency services unless you have a life-threatening situation - 3. He will return with information as soon as possible (Police Commissioner Ian Blair), Pendler sollen am nächsten Tag daheim bleiben“). Die Formen und Mittel, die zur Verbreitung der Inhalte gewählt werden, sind neben Durchsagen via Megafon oder Lautsprechern in Zügen, unmittelbar nach der Katastrophe ausschließlich auf mündliche Kommunikation (bezogen auf Betroffene) begrenzt. Zivilisten werden über Computer-Bildschirme auf den Autobahnen sowie über Radio erreicht. Darüber hinaus werden im Verlauf des Tages kostenlose Ausgaben des „Evening Standard“ verteilt. Zur Verarbeitung der Erlebnisse wird ein Kondolenzbuch ausgelegt. Als Kommunikatoren treten Helfer, Polizisten, Busfahrer und Politiker auf. Dabei wird besonders in Bezug auf die Polizei die regelmäßige und aktuelle Informationsweitergabe ohne Vorenthaltungen und Verschleierungen betont. Zudem ist zu erwähnen, dass auch ein Mobilfunkanbieter (o2) seine Kunden dazu auffordert, nicht unnötig und/oder lange via Handy zu telefonieren. In diesem Zusammenhang ist auch die häufig erwähnte Pressekonferenz von Scotland Yard als Kommunikationsangebot einzu-

ordnen. Es findet sich ein Hinweis, dass im Vorfeld Broschüren bereitgestellt und Fernsehspots zur Thematik gesendet wurden.

Festzustellen ist in Bezug auf die Kommunikationsangebote vor allem, dass Betroffene mit direkten Mitteln angesprochen werden (z.B. direkte verbale Ansprache), während indirekt betroffene Zivilisten mit Hilfe anderer Medien erreicht werden sollen. Als Terrorspezifikum ist die Verhaltensanweisung „Londoner sollen aufmerksam und wachsam sein für folgende Attacken“ einzuordnen.

Angekündigte Konsequenzen sind neben dem übergeordneten Ziel, die Terroristen zur Verantwortung zu ziehen besonders präventive Maßnahmen, allem voran die Verstärkung der Sicherheitsvorkehrungen in vielen Ländern (u.a. Schutz von Energieverbindungen und Telekommunikationseinrichtungen in der EU, erhöhte Polizeipräsenz, beschleunigter Aufbau eines europaweiten Terror-Reaktionssystems). Diese Maßnahme stehen Aussagen gegenüber, die „Totalüberwachung als nutzlose Möglichkeit“ ansehen und der Meinung sind, „Sicherheitsdienste können dem Terror nicht präventiv begegnen.“ Letztere müssen – auch dies eine spezifische Konsequenz für das Terrorszenario – in Zukunft gezielt darauf achten, wen sie einstellen (Hintergrund: Terroristen haben gelernt, sich überall einzuschleusen). In diesem Zusammenhang steht auch die Aussage eines Arabers, der als persönliche Konsequenz der Anschläge fürchtet, in Zukunft öfter seinen Ausweis zeigen zu müssen.

Zivilgesellschaftliche Konsequenzen im Verhalten werden nicht gefordert – vielmehr soll man „weiterhin die U-Bahn nutzen“ und das „Leben normal weiterleben, nicht eingeschüchtert sein“ und „sich nicht fürchten und nicht terrorisieren lassen“. Als Konsequenz, die zugleich auch Prävention ist, kann die „Stärkung des Gemeinschaftsgefühls, der Menschlichkeit und dem Vertrauen ins Gesetz“ angesehen werden. Eine interessante Folge ergibt sich daraus für Deutschland, wo man „von ähnlichem Zusammenhalt“ ausgeht, jedoch feststellt: die „Bundesländer sind schon aus rechtlichen Gründen weit von reibungsloser Bewältigung solcher Ereignisse entfernt.“

Bei der Darstellung des Krisenmanagements wird die transparente, offene Kommunikation („keine Spekulationen, Sachlage noch zu unklar“, Gefahr weiterer Explosionen kann nicht ausgeschlossen werden, Situation unter Kontrolle, „Diesen konkreten Anschlag zu diesem konkreten Zeitpunkt haben wir nicht vorausgesehen“ (Clarke)“) hervorgehoben (vgl. auch die Kommunikationspolitik der Polizei, s.o.). Neben der Betonung der Gefahr, denen sich Rettungs- und Hilfsorganisationen aussetzen („Situation für die Rettungsmannschaften unten in dem Tunnel sei "extrem", "gefährlich" und "schrecklich" (Clarke); Bedingungen, unter denen

die Bergung vorangeht, werden als »Hölle auf Erden« beschrieben“) wird besonders die gute und reibungslose Zusammenarbeit aller Akteure unterstrichen („arbeitet genau wie geplant, gut organisiert, vorbereitet, reibungsloser Einsatzverlauf, Rettungsmaßnahmen „greifen perfekt“, „Helfer ohne Furcht“, gute Zusammenarbeit wegen IRA-Erfahrungen, „they have been preparing for this“, „Medien, die Politiker, der Mann auf der Straße - alle finden, dass die Rettungsdienste erstklassige Arbeit geleistet haben“, „Ich glaube, wir haben wirklich alles getan, was wir tun konnten“ (Daniels)“). Die Bildunterschrift „Helfer ohne Furcht“ ist ein guter Hinweis auf die nahezu durchweg positive Darstellung des Krisenmanagements in diesem Szenario („Kriseneinsatzkräfte hätten mit 4000 Toten und Verletzten klar kommen können“, „1,5 Stunden nach Explosionen waren alle Verletzten versorgt und abtransportiert“). Lediglich in einem Beitrag wird die „mangelhafte Koordination durch einige Regierungsbehörden“ beschrieben; als negativ wird außerdem dargestellt, dass die Regierung beim Zusammenbruch des Telefonnetzes nicht auf das Angebot diverser Netzbetreiber eingeht, Kapazitäten für den Rettungsdienst zu reservieren.

### **2.2.5 Kommunikationsbedarf, -mittel, -angebot**

- Betroffene:
  - benötigen konkrete Informationen, Verhaltensanweisungen inkl. Begründung (vor Ort)
  - Ansprache via face-to-face; Kontakt zu Familie/Freunden via Handy, SMS
- Zivilisten (vor Ort):
  - Verhaltensanweisungen (mündlich)
  - Nachrichten (TV)
- Zivilisten, Angehörige (nicht vor Ort):
  - Hotline, Nachrichten (Radio, TV)
- Mittel: Telefon, Handy, SMS
- Terrorspezifika: Abschaltung Handynetz (Bedürfnis der Nichtkommunikation)

Die Kommunikationsbedarfe gestalten sich sehr vielfältig. Für die Betroffenen sind es vor allem konkrete Informationen und Beschreibungen, an denen es ihnen mangelt („Wegbeschreibungen“, „keine Ansage durch den Busfahrer“, „Evakuierung der U-Bahn ohne Gründe zu nennen“, „45min lang auf Rettung warten“) und auch für Zivilisten herrscht ein Informationsdefizit vor („außerhalb der Absperrung weiß niemand, was passiert ist“).

Ein weiterer wichtiger Punkt sind Bedarfe, die das Telefon und/oder Handy(-netz) betreffen. Hier sind es vor allem Angehörige, die sich erkundigen („Anrufe von Angehörigen und Kollegen, die sich nach Wohlergehen erkundigen“) bzw. Betroffene, die „mit dem Handy Freunde und Verwandte anrufen“ wollen. Vereitelt werden diese Bedarfe allerdings durch den Ausfall der Telefon- und Handynetze („weder Handy noch SMS funktionieren“, „eingerichtete Hotline für Angehörige kann nicht helfen“, „Hotline Casualty Bureau ist außer Betrieb“) und/oder deren bewusste Abschaltung, um Fernzündungen weiterer Bomben zu verhindern; es bilden sich „lange Schlangen vor Telefonhäuschen“. Für Zivilisten, die sich erkundigen wollen, ist die „Webseite der Tube nicht erreichbar“; solche, die sich engagieren wollen, „warten auf Anweisungen, was man tun und wie man helfen kann“. Darüber hinaus sind die Pubs in der Nähe voll, da alle die 13 Uhr Nachrichten sehen wollen.

Besonders häufig werden als Kommunikationsmittel Telefon, Handy und SMS (bis zum Netzzusammenbruch) genannt, dies vor allem im Kontext direkt Betroffener (insgesamt 17.000 Anrufe unter 999). Im Zusammenhang mit (nicht betroffenen) Zivilisten werden Radionachrichten im Auto sowie Eilmeldungen/Nachrichten im TV genannt, wobei letztere entweder zu Hause oder in Pubs bzw. vor Schaufenstern mit TVs angesehen werden; die Bilder der TV-Sender stammen dabei z.T. aus Helikopteraufnahmen. Darüber hinaus werden Durchsagen auf der Straße via Megafon bzw. durch Lautsprecher in Bürogebäuden erwähnt. Rettungskräfte kommunizieren via Funk miteinander; das Filmen und Fotografieren mit Handy wird einmal genannt.

Die Kommunikationsangebote können unter Gliederungspunkt 4), S. 3 dieses Dokuments, eingesehen werden.

### **2.2.6 Kommunikationsobligationen und tatsächliche Maßnahmen**

- Verletzung von Kommunikationsobligationen
- keine Prävention/Konsequenzen im Hinblick auf Kommunikation

Generell sind Kommunikationsobligationen nur schwer aus dem analysierten Material herauszulesen; dies mag z.T. auch daran liegen, dass es sich um ein Szenario außerhalb Deutschlands handelt und aufgrund der Unkenntnis der dortigen lokalen Gegebenheiten und gesetzlichen Regelungen bestimmte (Kommunikations-)Pflichten und Anforderungen nicht richtig erkannt werden können. Ein offensichtlicher Verstoß gegen solche Vorschriften liegt aber au-

genscheinlich vor, wenn Namen von Toten von Krankenhäusern und dem TV bestätigt werden, bevor die Polizei diese Aufgabe, für die sie eigentlich verantwortlich ist, übernehmen kann. Ein Beispiel positiver Kommunikationsobligationen findet sich im Vorgang des Beruhigens („keine Angst, in fünf Minuten holt uns jemand raus“); dieser ist jedoch nicht einer bestimmten Akteursgruppe zuzuordnen – was ihn jedoch nicht seiner Bedeutungskraft beraubt. Konsequenzen oder Präventionsmaßnahmen im Hinblick auf Kommunikation können im Zuge der Analyse nicht herausgestellt werden.

### 2.2.7 Fazit

Hinsichtlich der im Rahmen der Medienanalyse untersuchten vier Kategorien (Betroffenheitslagen, Anforderungsprofile, Kommunikationsbedürfnisse, Kommunikationsobligationen) können als szenarienübergreifende Aspekte folgende Faktoren festgehalten und herausgestellt werden:

Die Betroffenheit unterliegt in allen untersuchten Szenarien einer graduellen Abstufung zwischen direkter (körperlicher) und indirekter Betroffenheit und wird ergänzt durch die Bandbreite affektiver Betroffenheit, die von negativ über neutral bis positiv reicht. Bis auf das Loveparade-Ereignis heben alle anderen Medienberichte die (spontane) Hilfsbereitschaft der Menschen untereinander sowie die Unterstützung der Einsatzkräfte durch die (Zivil-) Bevölkerung hervor.

Hinsichtlich der Anforderungsprofile muss ein differenzierteres Bild in Abhängigkeit der unterschiedlichen Akteure entworfen werden; dies kann und sollte nicht ausschließlich auf Grundlage der vorliegenden Medienanalyse geschehen. Allgemein kann jedoch festgehalten werden, dass klare Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten, die bereits im Vorfeld eines Ereignisses abgesprochen sein sollten, einen wichtigen Punkt in jedem Anforderungsprofil involvierter Akteure darstellen. Unabhängig vom Szenario kann zudem festgehalten werden, dass sich jede Akteurgruppe ihrer Rolle und Verantwortung als Kommunikator im Kontext eines Ereignisses bewusst(er) sein sollte. Diese (An-)Forderung spiegelt genau den Gedanken wieder, den das Konzept der „Sicherheitskommunikation“ zu vermitteln sucht – jeder einzelne Akteur kann durch situationsadäquates kommunikatives Verhalten zur Bewältigung eines Ereignisses beitragen.

In jedem der untersuchten Szenarien kann ein extrem hoher Informationsbedarf der Betroffenen festgestellt werden; diesem Bedürfnis wird jedoch in allen untersuchten Szenarien nicht hinreichend nachgekommen. Es mangelt vor allem an konkreten Handlungsanweisungen für

die Betroffenen während des Ereignisses selbst und/oder entsprechend getroffene Kommunikationsmaßnahmen erreichen die Adressaten nicht. Im Hinblick auf ICT und die technische Unterstützung dieser Kommunikationsbedürfnisse ist szenarienübergreifend zu beobachten, dass der Ausfall des Handynetzes zu enormen Problemen führt. Die Bedeutung neuer Medien und Social Networks wie bspw. Twitter und Facebook kann (noch) nicht unabhängig vom Ereignis festgestellt werden, da drei der fünf untersuchten Szenarien bereits mehrere Jahre zurückliegen und sich somit zu einer Zeit ereignet haben, in der es Twitter noch nicht gab.

Kommunikationsobligationen werden verletzt oder nur unzureichend erfüllt. Präventive Maßnahmen oder Konsequenzen hinsichtlich einer Verbesserung der Kommunikationsstrategien werden in der Berichterstattung nicht erwähnt.

Im Zuge der Analyse sollte der Bedarf an einer akteurübergreifenden integrierenden Kommunikation und Koordination – unabhängig vom Szenario – deutlich geworden sein. Einige szenarienspezifische Sachverhalte seien jedoch noch kurz hervorgehoben: Die bewusste Abschaltung von Handynetzen, um die Fernzündung weiterer Bomben zu unterbinden sowie die Aufforderung zu Aufmerksamkeit und Wachsamkeit in Bezug auf folgende Anschläge sind spezifische Merkmale des Terrorszenarios; außerdem müssen Muslime hier mit besonderen Auswirkungen und Beeinträchtigungen ihres Alltags rechnen. Besonderes Kennzeichen eines KRITIS-Szenarios scheint die Störung des normalen Tagesablaufs zu sein; dieses Merkmal ist bei den anderen untersuchten Ereignissen nicht in vergleichbarer Form oder Ausmaß vorzufinden.

### 2.2.8 Literaturangaben

Nr.	Print	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	Berliner Zeitung	08.07.2005	Terror in London erschüttert die Welt	BLZ	Berliner Zeitung, S. 1
2	Bild.de	08.07.2005	Um 8.51 Uhr zerfetzte es die erste U-Bahn	Feldhaus, K./ Gärtner M./ Jurko, D./ Koch, E./ Michalski P./ Moufarrège, P./ Rommel, K.	<a href="http://www.bild.de/BTO/news/aktuell/2005/07/08/london-terror/london-terror.html#">http://www.bild.de/BTO/news/aktuell/2005/07/08/london-terror/london-terror.html#</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
3	dw-world.de	07.07.2005	Entsetzen über die Terror-Anschläge von London	mas	<a href="http://www.dw-world.de/dw/article/0,,1642483,00.html">http://www.dw-world.de/dw/article/0,,1642483,00.html</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011

4	dw-world.de	21.07.2005	7. Juli 2005: Protokoll der Anschlagsserie in London	sams	<a href="http://www.dw-world.de/dw/article/0,,1643093,00.html">http://www.dw-world.de/dw/article/0,,1643093,00.html</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
5	Economist	07.07.2005	Murder in the rush-hour	o. V.	<a href="http://www.economist.com/node/4167275">http://www.economist.com/node/4167275</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
6	FAZ	08.07.2005	Tote und Verletzte in der Londoner Innenstadt	Hr.	Frankfurter Allgemeine Zeitung, Nr. 156, S. 1
7	FAZ	09.07.2005	Fetzen in Tunneln	Schulz, Bettina	Frankfurter Allgemeine Zeitung, Nr. 157, S. 7
8	FAZ	09.07.2005	In Londoner U-Bahn wird weiter nach Opfern gesucht	bes./Bc.	Frankfurter Allgemeine Zeitung, Nr. 157, S. 1
9	Focus	01.08.2005	Aufatmen in London	Fink, Andreas/ Kallinger, Eva Maria/ Mascher, Caroline/ Werkman n, Tina	<a href="http://www.focus.de/politik/ausland/terror-aufatmen-in-london_aid_209790.html">http://www.focus.de/politik/ausland/terror-aufatmen-in-london_aid_209790.html</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
10	Focus	11.07.2005	London trotz dem Terror	o. V.	Focus, Nr. 28
11	guardian.co.uk	07.07.2005	London explosions ´mirror Madrid bombings	MacLeod, Donald	<a href="http://www.guardian.co.uk/education/2005/jul/07/highereducation.uk1">http://www.guardian.co.uk/education/2005/jul/07/highereducation.uk1</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
12	guardian.co.uk	08.07.2005	More than 50 killed in blasts	Oliver, Mark	<a href="http://www.guardian.co.uk/world/2005/jul/08/terrorism.politics">http://www.guardian.co.uk/world/2005/jul/08/terrorism.politics</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
13	mirror.co.uk	07.07.2005	Bus and tube blasts bring death and chaos to rush-hour London	Naveed, Raja/ Purcell, Steve	<a href="http://www.mirror.co.uk/news/2005/07/07/">http://www.mirror.co.uk/news/2005/07/07/</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
14	Siegener Zeitung	11.07.2005	Der Terror hält die Briten in Atem	dpa	Siegener Zeitung, S. 1
15	Siegener Zeitung	08.07.2005	Entsetzen folgte dem Londoner Jubel	o. V.	Siegener Zeitung
16	Spiegel	11.07.2005	Rekruten des Irrsinns	Matussek, Matthias/ Beste, Ralph/ Mascolo, Georg	Der Spiegel, Nr. 28
17	Spiegel Online	07.07.2005	Dutzende Tote und Verletzte	o. V.	<a href="http://www.spiegel.de/panorama/0,1518,364083,00.html">http://www.spiegel.de/panorama/0,1518,364083,00.html</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
18	Spiegel Online	07.07.2005	Londoner Anschläge - Schily erhöht Sicherheitsmaßnahmen in Deutschland	dpa	<a href="http://www.spiegel.de/politik/deutschland/0,1518,364168,00.html">http://www.spiegel.de/politik/deutschland/0,1518,364168,00.html</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011

19	Stern	07.07.2005	Die Chronik der Anschläge	dpa	<a href="http://www.stern.de/politik/ausland/london-die-chronik-der-anschlaege-542761.html?eid=542762">http://www.stern.de/politik/ausland/london-die-chronik-der-anschlaege-542761.html?eid=542762</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
20	Stern	14.07.2005	Chronik eines Anschlags	o. V.	Stern, Nr. 29, S. 20
21	Süddeutsche Zeitung	08.07.2005	Die Stationen des Schreckens	Honigstein, Raphael/ Koydl, Wolfgang	Süddeutsche Zeitung, S. 3
22	Süddeutsche Zeitung	08.07.2005	Terror erschüttert London	o. V.	Süddeutsche Zeitung, S. 1
23	Südkurier Donaueschingen	09.07.2005	Erlebnisse an Londons Bomben-Tatort	los	<a href="http://www.suedkurier.de/region/schwarzwald-baar-heuberg/donaueschingen/Erlebnisse-an-Londons-Bomben-Tatort;art372512,1620013">http://www.suedkurier.de/region/schwarzwald-baar-heuberg/donaueschingen/Erlebnisse-an-Londons-Bomben-Tatort;art372512,1620013</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
24	TAZ	08.07.2005	Das Drama des Zusammenlebens	Semler, Christian	<a href="http://www.taz.de/1/archiv/archiv/?dig=2005/07/08/a0182">http://www.taz.de/1/archiv/archiv/?dig=2005/07/08/a0182</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
25	Times Online	07.07.2005	London blast: survivors' tales	Bale, Peter	<a href="http://www.timesonline.co.uk/tol/news/uk/article541312.ece">http://www.timesonline.co.uk/tol/news/uk/article541312.ece</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
26	Zeit	14.07.2005	Das Böse liegt so nah	Randow, Gero von	Die Zeit, Nr. 29
27	Zeit	14.07.2005	London - Himmel und Hölle	Jungclaussen, John F.	Die Zeit, Nr. 29
28	Zeit Online	07.07.2005	Die Zielscheibe ist die Freiheit	Joffe, Josef	<a href="http://www.zeit.de/2005/28/kommentar_joffe">http://www.zeit.de/2005/28/kommentar_joffe</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
29	Zeit Online	07.07.2005	„Wir sind hier politisch viel zu korrekt“	Karschöldgen, Ines	<a href="http://www.zeit.de/2005/28/Bloomberg">http://www.zeit.de/2005/28/Bloomberg</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011

Nr.	Rundfunk	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	BBC Radio	07.07.2005	BBC Radio - Drills Ran on day of london bombings 7-7-05	o. V.	<a href="http://www.youtube.com/watch?v=sEbUQiYOGjU">http://www.youtube.com/watch?v=sEbUQiYOGjU</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
2	FOX News	07.07.2005	7/7/2005 London Bombings	o. V.	<a href="http://www.youtube.com/watch?v=yzGtNvp8lM">http://www.youtube.com/watch?v=yzGtNvp8lM</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
3	ITV	07.07.2005	7/7/2005 London Bombings Terror Drills	o. V.	<a href="http://www.youtube.com/watch?v=KJUVqcNDZik">http://www.youtube.com/watch?v=KJUVqcNDZik</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
4	npr Radio	07.07.2005	London Police's Brian Paddock	o. V.	<a href="http://www.npr.org/templates/story/story.php?storyId=4733917">http://www.npr.org/templates/story/story.php?storyId=4733917</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
5	Sky News	07.07.2005	London bombings	o. V.	<a href="http://www.youtube.com/watch?v=HI4ctfQ-aYg">http://www.youtube.com/watch?v=HI4ctfQ-aYg</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011

6	Tagesschau	07.07.2005	o. T.	o. V.	<a href="http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video108960.html">http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video108960.html</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
7	Tagesthemen	07.07.2005	o. T.	o. V.	<a href="http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video108894.html">http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video108894.html</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011

Nr.	Internet	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	BBC Reprters' Log	08.07.2005	Reporters' Log: London explosions	o. V.	<a href="http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/4659511.stm">http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/4659511.stm</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
2	CNN.com	08.07.2005	Investigators pick through London carnage	o. V.	<a href="http://edition.cnn.com/2005/WORLD/europe/07/07/london.tube/index.html">http://edition.cnn.com/2005/WORLD/europe/07/07/london.tube/index.html</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
3	Metroblogging	07.07.2005	o. T.	MBHQ	<a href="http://london.metblogs.com/2005/07/page/11/">http://london.metblogs.com/2005/07/page/11/</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
4	news.dcealumni	07.07.2005	London Blast recalls 9/11 terror	o. V.	<a href="http://news.dcealumni.com/959/london-blast-recalls-911-terror/">http://news.dcealumni.com/959/london-blast-recalls-911-terror/</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
5	London Leben (Blog)	07./08.07.2005	Explosions at the tube	Binder, Konstantin	<a href="http://www.londonleben.co.uk/londonleben/2005/07/explosion_at_li.html">http://www.londonleben.co.uk/londonleben/2005/07/explosion_at_li.html</a> , letzter Zugriff: 07.01.2010
6	Sky News	08.07.2005	London Terror Attacks Kill At Least 37	o. V.	<a href="http://news.sky.com/skynews/Home/Sky-News-Archive/Article/20080641188265">http://news.sky.com/skynews/Home/Sky-News-Archive/Article/20080641188265</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
7	Sunita 20six (Blog)	07.07.2005	London; London Terror Attack - Personal Update	Sunita	<a href="http://sunita.20six.de/sunita/archiveofmonth/2005/07/01">http://sunita.20six.de/sunita/archiveofmonth/2005/07/01</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
8	Süddeutsche Zeitung	08.07.2005	Ich zittere und kann kaum schreiben	Zekri, Sonja	Süddeutsche Zeitung, S. 13
9	tageschau.de	08.07.2005	Dossier „London steht unter Schock“	o. V.	<a href="http://www.tagesschau.de/ausland/meldung109510.html">http://www.tagesschau.de/ausland/meldung109510.html</a> , letzter Zugriff: 07.01.2010

## **2.3 Ausfall kritischer Infrastrukturen während des Orkans Kyrill 2007**

### **2.3.1 Kurzbeschreibung des Szenarios**

Am 18. und 19.01.2007 zog der Orkan Kyrill über weite Teile Europas. Dabei kam es insgesamt zu 47 Toten und zahlreichen Verletzten. In Deutschland selbst kamen dreizehn Menschen ums Leben. Der gesamte Versicherungsschaden betrug 2,4 Mrd. € Die Bahn, die ihren Zugverkehr drastisch einschränken musste, stellte zusätzlich Notunterkünfte bereit. Besonders dramatisch waren die Auswirkungen des Sturms durch einen großflächigen Stromausfall in Nordrhein-Westfalen, Thüringen, Hessen, Brandenburg, Sachsen, Sachsen-Anhalt und Bayern. Zu dem Stromausfall kam es durch Hochspannungsleitungen, die den Windböen nicht standhielten oder von umstürzenden Bäumen umgerissen wurden. Stellenweise dauerte die Wiederherstellung der Stromversorgung bis zum 21. Januar (vgl. Oberbergischer Kreis). Im Kreis Siegen-Wittgenstein wurde durch den Landrat der Katastrophenfall ausgerufen. Gerade die Forstwirtschaft im Sieger- und Sauerland wurde durch Kyrill besonders getroffen (25 Mio. Bäume).

### **2.3.2 Quellenverteilung**

Als Quellen wurden genutzt:

- TV: WDR (3), ARD (8), RTL (1)
- Print:
  - Zeitungen: Bild (3), FAZ (4), TAZ (6), WR (2), Siegener Zeitung (4)
  - Zeitschriften: Focus Online (3), Stern.de (5), Spiegel Online (2)
- Internet: 4 Blogs
- Radio: keine Beiträge verfügbar

Der Erhebungszeitraum verläuft vom 18.01.2007 bis zum 15.02.2007 und umfasst damit vier Wochen. Das Ereignisjahr 2007 bedingt, dass in Internetquellen (YouTube, Twitter, Facebook) sowie im TV- und Radiobereich kaum bis gar keine Quellen zu finden waren. Daher liegt der Schwerpunkt auf den Printmedien.

### 2.3.3 Betroffenheitslagen

- Betroffenengruppen (Staaten, Bundesländer, Regionen, Infrastrukturen), Personengruppen (Betroffene, Rettungskräfte)
- graduelle Abstufung affektiver Betroffenheit (negativ, neutral, positiv)
- Differenzierung zwischen akuter (Hilfestellung durch Rettungskräfte, Kerzen gegen die Dunkelheit, Bildung von Gemeinschaften), mittelfristiger (Strominfrastruktur reparieren, Holz bergen und verkaufen), langfristiger (Wiederaufforstung) Reaktion

Die Betroffenen lassen sich in folgende Kategorien differenzieren: Staaten, Bundesländer, Regionen, Infrastrukturen und Personengruppen. Letztere können in direkt (Eingeschlossene, Tote, Verletzte, zerstörtes Eigentum, Opfer von Stromausfällen) und indirekt Betroffene (die zwar keine Schäden an Körper oder Besitz davon trugen, aber den Sturm miterlebten) und Rettungskräfte unterschieden werden.

Die affektive Betroffenheit reicht von vergleichsweise neutralen Aussagen („Wir sehen der Nacht gelassen entgegen“, „Man ist nicht wütend, da man weiß, dass es nicht die Schuld der Bahn ist.“) bis zu negativen Sichtweisen, die sich durch „fest sitzen“, „Hunger haben“ und „frieren“, „Stress und Hektik“ ausdrücken. Zugleich gibt es aber auch positive bzw. verständnisvolle Aussagen, wie: „Es ist nicht so schlimm“, „Plötzlich sind alle so freundlich“, „Helfen wie man helfen kann“ oder „gelassene Reaktionen der Bevölkerung“.

Die akuten Reaktionen reichen von gegenseitiger Hilfe, indem man für den Nachbarn kocht, Kerzen gegen die Dunkelheit anzündet oder Fahrgemeinschaften bildet, bis hin zu Verpflegung und Bereitstellung von Notunterkünften für Reisende der Deutschen Bahn. Die Rettungskräfte stellen den Gästen der Deutschen Bahn Erbsensuppe zur Verfügung. Die Reisenden versuchen sich mit schlafen oder Kartenspielen die Zeit zu vertreiben.

Zudem schicken teilweise Behörden und Unternehmen ihre Angestellten früher als gewohnt in den Feierabend. Die Auswirkungen auf die Forstwirtschaft und die Wiederherstellung von Infrastrukturen können als mittelfristig angesehen werden. Die vollständigen Reparaturen der Stromleitungen zogen sich ebenso wie die Bergung von Holz aus den Wäldern über mehrere Monate hin. Dagegen ist die Wiederaufforstung der Wälder mit einer Dauer von ca. 30 Jahren als langfristig zu bezeichnen.

### 2.3.4 Anforderungsprofile und Krisenmanagement

- **Akteure:** betroffene Bevölkerung, Polizeisprecher, Infrastrukturanbieter (z.B. RWE, Deutsche Bahn), Versicherungen, Politik, Hilfsorganisationen (Feuerwehr, DRK, THW, Malteser), Privatunternehmen, Deutscher Wetterdienst, Forstwirtschaft, Medienvertreter, europäische Politiker
- **Anforderungen operativ:** Sperrungen von Straßen und Regionen, Außenanlagen abwettern, Räumarbeiten, Verpflegungs- und Übernachtungsmöglichkeiten schaffen, verlängerte Dienstzeiten, möglichst rascher Abtransport des Holzes, Aussetzung von Zug- und Fährverbindungen und Schließung von öffentlichen Einrichtungen (Schulen, Kindergärten etc.)
- **Kommunikationsangebote:** Einrichtung einer Schadenshotline (Aachen), Unwettervorhersagen, Pressekonferenz zur Schließung von Schulen und Kindergärten, Pressemitteilungen über kurzfristige Stromabschaltungen und persönliche Information von Großkunden durch RWE, Bahn stellt Informationen auf die Internetseite, Nachrichtendurchsagen via Lautsprecher auf Bahnhöfen und über eine Hotline zur Verfügung, Face-to-Face-Kommunikation bzgl. Taxi- und Übernachtungsgutscheinen
- **Konsequenzen:** RWE will Vorsorge treffen, Privatleute beabsichtigen beim nächsten Sturm im Haus zu bleiben, mehr Mischwald

Als Akteure werden neben der betroffenen Bevölkerung vor allem Hilfsorganisationen und Infrastrukturanbieter genannt. Abhängig vom jeweiligen Schwerpunkt eines Beitrages kann den genannten Privatunternehmen sowie dem DWD und den Einrichtungen der Forstwirtschaft oder des Versicherungswesens eine untergeordnete Stellung in der Berichterstattung zugewiesen werden.

Operative Anforderungen des Krisenmanagements waren z.B. die Absperrung von Straßen oder ganzen Regionen aufgrund der Gefahr umstürzender Bäume oder gefährlicher Windböen auf Brücken. Hierzu zählt auch die Absperrung von Waldgebieten durch Absperrband, was insbesondere auch in der Zeit nach Kyrill immer wieder von Spaziergängern ignoriert und überschritten wurde, so dass die Forstbeamten die Wanderer auf die Bedeutung des Absperrbandes und die noch immer vorhandenen Gefahren hinweisen mussten. Den Rettungskräften, insbesondere der Feuerwehr kam in der Sturmnacht die Aufgabe zu, bereits umgestürzte und gefährdete Bäume von den Straßen zu räumen. Auf politischer Ebene wurde vorsorglich die Schließung von Kindergärten und Schulen beschlossen. Auch die Bahn stellte den Zugverkehr

ein und bot den Reisenden Notunterkünfte an. Zum Teil waren dies ICEs, die in Bahnhöfen bereitgestellt wurden. Hierbei kam es auch zur Zusammenarbeit mit der Feuerwehr, die den Gästen der Bahn warme Mahlzeiten zur Verfügung stellte.

Aus den Medieninhalten Kommunikationsangebote herauszufiltern gestaltete sich schwierig. Eine Kommunikation mit Antwortmöglichkeit war nur selten gegeben. Ausnahmen bilden die Schadenshotline der Stadt Aachen oder die persönliche und telefonisch erfolgte Information von RWE-Großkunden über den Stromausfall. Der klassischen one-to-many-Kommunikation entsprechen die über die Medien verbreiteten Unwettervorhersagen des DWD und die damit verbundenen Hinweise, sich besser in geschlossenen Räumen aufzuhalten. Auch die Polizei warnte die Bevölkerung sich von Hochspannungsleitungen, Gerüsten oder Bäumen entfernt aufzuhalten. Über welche Medien diese Aufrufe vorgenommen wurden wird in den Berichten leider nichts ausgesagt. Darüber hinaus veröffentlichte die Bahn Informationen zur Reisesituation auf ihrer Internetseite, an den Informationsschaltern in den Bahnhöfen sowie über die Bahnhofslautsprecher. Informationen zu Gutscheinen für Taxifahrten oder Übernachtungen wurden unter den Reisenden ausgetauscht – eine offizielle Benachrichtigung von Seiten der Bahn gab es dazu wohl nicht. Darüber hinaus richtete die Bahn eine Hotline ein, die jedoch, wie ein weiterer Medienbericht zeigt, lediglich die Ansage: „Bitte rufen Sie zu einem späteren Zeitpunkt an.“ lieferte, womit also darüber keine Lageinformationen zu bekommen waren.

RWE will als Konsequenz aus den Erfahrungen bessere Vorsorgemaßnahmen für einen möglicherweise erneut derartig großflächig auftretenden Stromausfall ergreifen. Wie diese Konsequenzen im Detail aussehen sollten wurde jedoch nicht erwähnt. Betroffene gaben an, sich zukünftig in geschlossenen Räumen aufhalten zu wollen, um sich nicht unnötigen Gefahren auszusetzen.

### 2.3.5 Kommunikationsbedarf, -mittel, -angebot

- **Betroffene:** Informationen über zur Verfügung gestellte Übernachtungsmöglichkeiten, Busse oder Taxis, Angaben zu den Gründen des Stromausfalls, Betreuung der Kinder trotz Schulfrei, Befahrbarkeit von Straßen, Informationen über Bahn- oder Flugverbindungen, Informationen über die Wetterlage
- **Einsatzkräfte:** Informationen über die Schadenslage vor Ort,
- **Kommunikationsmittel:** TV, Internet, Radio, Telefon, F2F

Grundsätzlich kann man Kommunikationsbedarfe zwischen Betroffenen und Einsatzkräften unterscheiden. Die Kommunikationsbedarfe der Betroffenen können an dieser Stelle noch

zwischen Reisenden und zu Hause gebliebenen unterschieden werden. Reisende, insbesondere der Deutschen Bahn, hatten den Bedarf zu erfahren ob und wie sie ihren Zielort erreichen können und ob dafür ggf. Gutscheine zur Verfügung stehen. Für den Fall, dass keine Möglichkeit einer Heimreise bestand, wurden Übernachtungsmöglichkeiten in der jeweiligen Stadt oder bei der Bahn selbst nachgefragt. Diese Informationen bekamen die Reisenden an Informationsschaltern oder der Touristinformation. Autofahrer (so z.B. Taxifahrer) versuchten via Radio an Nachrichten über die Befahrbarkeit von Straßen zu gelangen. Einige Berichte sprechen auch von Fluggästen, die mittels Internet oder an Informationsschaltern zu erfahren versuchten, ob ihre Flüge plangemäß starten würden. Große Teile der Bevölkerung versuchten sich weitergehende Informationen über die Wetterlage auf den Internetseiten der großen Wetterdienste (z.B. [www.DWD.de](http://www.DWD.de), [www.Meteoedia.de](http://www.Meteoedia.de), [www.unwetter.de](http://www.unwetter.de)) zu besorgen, deren Server aber unter der Anfragelast zusammenbrachen. Die Einsatzkräfte benötigten primär Informationen über die Einsatzlage, die sie sich meist erst vor Ort beschaffen konnten.

Als Kommunikationsmittel wurden Internet, Radio und Fernsehen genutzt, insofern Strom zur Verfügung stand. Aber auch über Telefon, Mobiltelefon oder einfache Face-to-Face-Kommunikation wurden Informationen über die Lage beschafft.

### **2.3.6 Kommunikationsobligationen und tatsächliche Maßnahmen**

Den Kommunikationsverpflichtungen scheint im Wesentlichen nachgekommen worden zu sein. Der DWD hat mit ausreichender Vorwarnzeit auf den Sturm und dessen Stärke hingewiesen sowie gleichzeitig Vorschläge für Maßnahmen zum Schutz der Bevölkerung veröffentlicht (nicht in bewaldeten Gebieten aufhalten, lose Gegenstände auf Balkonen etc. sichern usw.). Darüber hinaus warnte die Wasserschutzpolizei vor sog. „Kyrill-Tourismus“ an den Küstengebieten, da der Aufenthalt im Freien mit erheblichen Gefahren verbunden sei. Auch die Ausrufung der Großschadenslage im Landkreis Siegen war der Situation angemessen. Das ruhige und verständnisvolle Reagieren der Reisenden auf die Zugstilllegungen der Deutschen Bahn ist einerseits auf die Einsicht der Machtlosigkeit gegenüber einer solchen Naturgewalt zurückzuführen, wie auch andererseits auf die Kompensationsversuche der Deutschen Bahn, um die Zwangsaufenthalte noch so angenehm wie möglich zu gestalten. Auch wenn in den vorliegenden Dokumenten keine genauen Hinweise über die Informationspolitik zur Wiederherstellung der Stromversorgung zu finden sind, ist aber bekannt, dass sich die vom Strom-

ausfall Betroffenen genauere Informationen zur Wiederherstellung der Stromversorgung gewünscht hätten.

### 2.3.7 Fazit

Das Szenario „Kyrill“ weist sich durch mehrere kommunikationsrelevante Faktoren aus:

- Der Sturm bewirkt erhebliche Schäden an kritischer Infrastruktur. So werden durch den Sturm Strommasten umgeknickt oder Überlandleitungen von umgestürzten Bäumen mitgerissen. Einerseits ziehen sich die Reparaturarbeiten über mehrere Tage hin, andererseits bleibt die Bevölkerung über die Dauer des Stromausfalls uninformiert. Gerade die Flüssigkeit der Information von Behörden oder Infrastrukturanbietern zur den Betroffenen scheint in allen Szenarien eine Rolle zu spielen. Auch wenn RWE die Großkunden telefonisch über den Stromausfall benachrichtigt hat, bleibt die Masse der Bevölkerung uninformiert, was einen „bitteren Beigeschmack“ zurücklässt. Beachtenswert ist an dieser Stelle die aufkommende Nachbarschaftshilfe um z.B. Essen oder warme Getränke zuzubereiten. An dieser Stelle sind Anknüpfungspunkte zu allen Szenarien zu finden (London/Düsseldorf: Anwohner (wollen) helfen, Münsterland steht ebenso für Nachbarschaftshilfe).
  - (**Schlagworte:** Beeinträchtigung kritischer Infrastrukturen, Nachbarschaftshilfe, keine flüssige Information der Betroffenen)
- Häufig fielen mit Blick auf die affektive Betroffenheit die Begriffe Angst, Wut, Machtlosigkeit, Uninformiertheit über die Lage sowie fehlende Informationen über angemessene Verhaltensmaßnahmen (eventuelle Unterstützungs- oder Fluchtmaßnahmen) auf. Dies sind offensichtlich Betroffenheitsäußerungen, denen in kommunikativen Maßnahmen besonders begegnet werden muss.
  - (**Schlagworte:** Wiederkehrende Beispiele affektiver Betroffenheit)
- Die Wetterdienste und Behörden informierten rechtzeitig über den Orkan und die damit verbundenen Gefahren. Zusätzlich gab es Hinweise zur Abwetterung von Außenanlagen und Vermeidung von lebensbedrohlichen Aufenthaltsorten. Insofern kann nicht von einer mangelhaften Informationspolitik der Verwaltungsseite gesprochen werden. Dies steht jedoch in Kontrast zu den anderen Szenarien und ist an dieser Stelle durch die mögliche Vorhersagbarkeit des Orkans eine Szenariospezifik.
  - (**Schlagworte:** behördliche Warnungen)

- Zahlreiche Fernsehbeiträge und Zeitungsartikel wiesen auf die Möglichkeiten zur finanziellen Wiedergutmachung der durch den Orkan entstandenen Schäden an Gebäuden und Fahrzeugen durch Versicherungen hin. Insbesondere die von dem Sturm betroffene Forstwirtschaft wurde von den Nachrichtenbeiträgen auf die monetären Unterstützungsmöglichkeiten hingewiesen. Als positiv sei an dieser Stelle auch die Schadenshotline der Stadt Aachen hervorgehoben. Gerade die Einrichtung von Hotlines lässt sich auch in den anderen Szenarien finden. Damit scheint ein szenarienübergreifendes Kommunikationsangebot gefunden. Wichtig ist hier aber, dass diese nicht aufgrund von Überlastung o.ä. ausfallen.
  - (**Schlagworte:** finanzielle Wiedergutmachung, Schadenshotline in Aachen)
- Reisende der Deutschen Bahn und Fluggesellschaften erhielten Informationen zur Weiterreise an den entsprechenden Informationsschaltern oder über Lautsprecher. Kraftfahrer wurden z.T. durch Radiosender von Straßensperrungen informiert. Die Verkehrsnachrichten waren jedoch nicht immer auf dem aktuellen Stand, so dass z.B. Taxifahrer auf Kollegen und Funk angewiesen waren. Insofern wären aktuellere Verkehrsnachrichten wünschenswert gewesen. Das Radio spielte auch während des Münsterlandausfalls eine wichtige Rolle, so dass von einem Relevanten Medium zur Verbreitung von Informationen an dieser Stelle ausgegangen werden kann. Durch die Zugausfälle Betroffene informierten ihre Angehörigen via Mobiltelefon über ihre Situation. Wieder ist hier ein szenarienübergreifender Aspekt gefunden. Gerade der Mobilfunk und die Mobiltelefone sind für Betroffene und Angehörige zu einer relevanten Kommunikations“-routine“ geworden. Darunter ist die schnellstmögliche Benachrichtigung oder der besorgte Anruf in einem Krisen- oder Katastrophenfall gemeint. Gerade die Funktionen über Facebook, Twitter, YouTube und ähnliche Plattformen Informationen, Videos o.ä. zu veröffentlichen könnte zukünftig noch an Bedeutung gewinnen, weshalb sich evtl. auch die Rettungsorganisationen mit diesen Inhalten auseinandersetzen müssen, um sich ein Bild der Lage zu konstruieren.
  - (**Schlagworte:** Lautsprecher oder Infoschalter der Bahn, Probleme durch veralteten Verkehrsfunk, Rolle des Radios, Bedeutung des Mobilfunks in Krisen- und Katastrophenfällen)
- Zudem finden sich in allen Szenarien weitestgehend die gleichen **Akteure:** Politiker (hier abhängig vom Szenario die politische Reichweite eines Politikers), Pressesprecher von Unternehmen, Organisationen und Einsatzkräften. Konsequenzen werden scheinbar szenarienübergreifend kaum aus der z.T. desaströsen Kommunikation gezogen.

- (Schlagworte: ähnliche Akteure in jedem Szenario)

### 2.3.8 Literaturangaben

Nr.	Print	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	Bild.de	21.01.2007	Chaos der Sturm- nacht	o. V.	<a href="http://www.bild.de/BTO/news/2007/01/20/klima-katastrophe-0/chaos-in-der-sturmnacht.html">http://www.bild.de/BTO/news/2007/01/20/klima-katastrophe-0/chaos-in-der-sturmnacht.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
2	Bild.de	19.01.2007	Chaos in ganz Deutschland	o. V.	<a href="http://www.bild.de/BTO/news/2007/01/19/orkan-kyrill/orkan-europa-zerstoerung.html">http://www.bild.de/BTO/news/2007/01/19/orkan-kyrill/orkan-europa-zerstoerung.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
3	Bild.de	21.01.2007	Orkan-Wunder	o. V.	<a href="http://www.bild.de/BTO/news/2007/01/21/orkan-wunder/kyrill-sturm-ueberlebende.html">http://www.bild.de/BTO/news/2007/01/21/orkan-wunder/kyrill-sturm-ueberlebende.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
4	FAZ	20.01.2007	Die lange Nacht der Deutschen Bahn	Fritzen, Flo- rentine/ Kai- ser, Alfons/ Lahme, Til- mann/ Schwenn, Kerstin	Frankfurter Allgemeine Zeitung, Nr. 17, S. 7
5	FAZ	20.01.2007	Zum Schlafen in den ICE	Iskandar, Katharina	Frankfurter Allgemeine Zeitung, Nr. 17, S. 53
6	FAZ	25.01.2007	Sturmschaden	dzt	Frankfurter Allgemeine Zeitung, Nr. 21, S. R 1
7	FAZ	28.01.2007	Nach dem Sturm - vor der Pleite	nwo	Frankfurter Allgemeine Sonntagszeitung, Nr. 4 D, S. 1
8	Focus Online	19.01.2007	Das Neueste von „Kyrill“	dpa	<a href="http://www.focus.de/panorama/welt/ticker-und150-teileins_aid_122956.html">http://www.focus.de/panorama/welt/ticker-und150-teileins_aid_122956.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
9	Focus Online	19.01.2007	Deutschland erlebt Orkan-Alptraum	dpa	<a href="http://www.focus.de/panorama/welt/kyrill_aid_122982.html">http://www.focus.de/panorama/welt/kyrill_aid_122982.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
10	Focus Online	18.01.2007	„Kyrill“Tote und schwere Schäden	dpa	<a href="http://www.focus.de/panorama/welt/kyrill_aid_122980.html">http://www.focus.de/panorama/welt/kyrill_aid_122980.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
11	Siegener Zeitung	19.01.2007	Die Einsatzkräfte waren gewappnet	o.V.	Siegener Zeitung, Nr. 16
12	Siegener Zeitung	19.01.2007	Schulen und Kinder- gärten heute zu	kalle/ ph	Siegener Zeitung, Nr. 16, S. 3
13	Siegener Zeitung	19.01.2007	Orkan“Kyrill“: Min- destens 20 Tote	dpa/ AP	Siegener Zeitung, Nr. 16, S. 1
14	Siegener Zeitung	01.02.2007	90 Einsätze routiniert gemeistert	sz	Siegener Zeitung, S. 8
15	Spiegel Online	18.01.2007	Das war der Orkan "Kyrill"	o. V.	<a href="http://www.spiegel.de/panorama/0,1518,460572,00.html">http://www.spiegel.de/panorama/0,1518,460572,00.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011

16	Stern Online	18.01.2007	Chaos und Tote durch „Kyrill“	dpa/ Reuters	<a href="http://www.stern.de/panorama/orkan-chaos-und-tote-durch-kyrill-580669.html">http://www.stern.de/panorama/orkan-chaos-und-tote-durch-kyrill-580669.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
17	Stern Online	19.01.2007	Düsteres Erwachen nach dem Sturm	Reuters/ AP	<a href="http://www.stern.de/panorama/stromausfaelle-duesteres-erwachen-nach-dem-sturm-580703.html">http://www.stern.de/panorama/stromausfaelle-duesteres-erwachen-nach-dem-sturm-580703.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
18	Stern Online	20.01.2007	Kritik am Krisenmanagement der Bahn	o. V.	<a href="http://www.stern.de/wirtschaft/news/unternehmen/verkehrschaos-nach-kyrill-kritik-am-krisenmanagement-der-bahn-580781.html">http://www.stern.de/wirtschaft/news/unternehmen/verkehrschaos-nach-kyrill-kritik-am-krisenmanagement-der-bahn-580781.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
19	Stern Online	23.01.2007	Orkan: "Kyrill" verursachte Milliarden-schaden	dpa	<a href="http://www.stern.de/wirtschaft/versicherung/orkan-kyrill-verursachte-milliardenschaden-580965.html">http://www.stern.de/wirtschaft/versicherung/orkan-kyrill-verursachte-milliardenschaden-580965.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
20	TAZ	19.01.2007	Fenster zu, es zieht	Reichert, Martin	<a href="http://www.taz.de/digitaz/2007/01/19/a0135.archiv/textdruck">http://www.taz.de/digitaz/2007/01/19/a0135.archiv/textdruck</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
21	TAZ	19.01.2007	„Kyrill“ bläst Berlin ins Gesicht	Rother, Richard	<a href="http://www.taz.de/digitaz/2007/01/19/a0247.archiv/textdruck">http://www.taz.de/digitaz/2007/01/19/a0247.archiv/textdruck</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
22	TAZ	20.01.2007	„Kyrill“ hinterlässt seine Spuren	JOE	<a href="http://www.taz.de/digitaz/2007/01/20/a0183.archiv/textdruck">http://www.taz.de/digitaz/2007/01/20/a0183.archiv/textdruck</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
23	TAZ	20.01.2007	17:51 Uhr: Stillstand	Grimberg, Steffen	<a href="http://www.taz.de/digitaz/2007/01/20/a0171.archiv/textdruck">http://www.taz.de/digitaz/2007/01/20/a0171.archiv/textdruck</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
24	TAZ	29.01.2007	Teure Sturm-Narben	dpa	<a href="http://www.taz.de/digitaz/2007/01/29/a0004.archiv/textdruck">http://www.taz.de/digitaz/2007/01/29/a0004.archiv/textdruck</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
25	TAZ	27.01.2007	Waldarbeiter spielen Mikado	Westerholt, Tim	<a href="http://www.taz.de/digitaz/2007/01/27/a0268.archiv/textdruck">http://www.taz.de/digitaz/2007/01/27/a0268.archiv/textdruck</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
26	Westfälische Rundschau	19.01.2007	„Das hier ist eine richtige Katastrophe“	o. V.	Westfälische Rundschau, Nr. 16
27	Westfälische Rundschau	20.01.2007	Feuerwehrmann schwer verletzt	Dickel, Lars-Peter/ Wolf, Andreas	Westfälische Rundschau, Nr. 17

Nr.	Rundfunk	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	RTL Aktuell	18.01.2007	o. T.	o. V.	<a href="http://www.youtube.com/watch?v=mFwLbotSUpM">http://www.youtube.com/watch?v=mFwLbotSUpM</a> , letzter Zugriff: 08.12.2010
2	Tageschau	18.01.2007	Orkan „Kyrill“: Schwerer Sturm über Deutschland	Böhlhoff, Nicole	<a href="http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video60088_bcId_ply-internal_res-ms256_vChoice-video60088.html">http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video60088_bcId_ply-internal_res-ms256_vChoice-video60088.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011

3	Tages-schau	19.01.2007	Orkanschäden Deutschland: Orkan "Kyrill" richtet schwere Verwüstungen in Deutschland an	o. V.	<a href="http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video59972.html">http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video59972.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
4	Tages-schau	19.01.2007	Orkanschäden Europa: Schwere Schäden durch "Kyrill" in ganz Europa	o. V.	<a href="http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video59990.html">http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video59990.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
5	Tages-schau	21.01.2007	Bahnhof Berlin: Hauptbahnhof Berlin wegen Sturmwarnung gesperrt	Neumeier, Esther	<a href="http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video59846_bcId-ply-internal_res-ms256_vChoice-video59846.html">http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video59846_bcId-ply-internal_res-ms256_vChoice-video59846.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
6	Tagest-hemen	18.01.2007	Folgen des Sturms: Geschädigte und Versicherungen	Grothe, Karoline	<a href="http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video59948_bcId-ply-internal_res-ms256_vChoice-video59948.html">http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video59948_bcId-ply-internal_res-ms256_vChoice-video59948.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
7	Tagest-hemen	19.01.2007	Sturm-Bilaz: „Kyrill“ sorgt vielerorts für Chaos	o. V.	<a href="http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video60064.html">http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video60064.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
8	Tagest-hemen	19.01.2007	Nach dem Sturm: Die große Inventur der Sturmschäden	Böhlhoff, Nicole	<a href="http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video59954_bcId-ply-internal_res-ms256_vChoice-video59954.html">http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video59954_bcId-ply-internal_res-ms256_vChoice-video59954.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
9	Tagest-hemen	20.01.2007	Nach Orkan "Kyrill": In vier Bundesländer weiterhin Probleme bei Stromversorgung	Weidner, Matthias	<a href="http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video59884_bcId-ply-internal_res-ms256_vChoice-video59884.html">http://www.tagesschau.de/multimedia/video/video59884_bcId-ply-internal_res-ms256_vChoice-video59884.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
10	WDR	19.01.2007	Aufräumen nach dem Sturm	Derichs, Richard	<a href="http://www.wdr.de/mediathek/html/regional/2007/01/lokac_01.xml">http://www.wdr.de/mediathek/html/regional/2007/01/lokac_01.xml</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
11	WDR	20.01.2007	Kyrill im Bergischen Land	Spicker, Timo	<a href="http://www.wdr.de/mediathek/html/regional/2007/01/lokwa_01.xml">http://www.wdr.de/mediathek/html/regional/2007/01/lokwa_01.xml</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
12	WDR	21.01.2007	Nachtreportage - Helfer im Sturm	Czichowski, Ralf	<a href="http://www.wdr.de/mediathek/html/regional/2007/01/lokms_01.xml">http://www.wdr.de/mediathek/html/regional/2007/01/lokms_01.xml</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011

Nr.	Internet	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	Chill-blog	18.01.2007	Orkan Kyrill	blogand1	<a href="http://blogand1.wordpress.com/2007/01/18/orkan-kyrill/">http://blogand1.wordpress.com/2007/01/18/orkan-kyrill/</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
2	Taxi-blog	19.01.2007	Blowjob Kyrill	Bentrup, Torsten	<a href="http://www.taxi-blog.de/wordpress/blaulicht/933/blowjob-kyrill/">http://www.taxi-blog.de/wordpress/blaulicht/933/blowjob-kyrill/</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
3	THW Blog	19.01.2007	Orkan Kyrill - Einsätze	THW Biedenkopf	<a href="http://blogs.thw-biedenkopf.de/2007/01/orkan-kyrill-einstze.html">http://blogs.thw-biedenkopf.de/2007/01/orkan-kyrill-einstze.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011

4	Heiligenhaus-blog	22.01.2007	Sturmschäden durch Kyrill im Heiligenhauser Stadtgebiet	Stadt Heiligenhaus	<a href="http://www.heiligenhaus-blog.de/sturmschaeden-durch-kyrill-im-heiligenhauser-stadtgebiet/">http://www.heiligenhaus-blog.de/sturmschaeden-durch-kyrill-im-heiligenhauser-stadtgebiet/</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
5	Wikipedia	08.12.2010	Orkan Kyrill	o. V.	<a href="http://de.wikipedia.org/wiki/Orkan_Kyrill">http://de.wikipedia.org/wiki/Orkan_Kyrill</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011

## **2.4 Das Unglück der Loveparade 2010**

Das Unglück auf der Loveparade 2010 wurde für eine Medienanalyse im Forschungsprojekt SiKomm als aktuelles Fallbeispiel eines Katastrophenszenarios ausgewählt. Die Untersuchung dieses Aktualfalls dient dem Projekt – neben der Analyse drei weiterer Szenarien – für eine Identifikation typischer Krisen- und Interventionsdynamiken. Die vergleichende Untersuchung von Kommunikationsprozessen in verschiedenen Szenarien eröffnet den Zugang zu generalisierbaren Struktur- und Prozessmustern der Sicherheitskommunikation (vgl. SiKomm Forschungsantrag, 6). Die Medienanalyse verfolgt zudem das Ziel, generalisierbare Kriterien für die Sicherheitskommunikation auf der Basis medialer Berichterstattung zu erarbeiten. Die Hauptkriterien der Analyse orientieren sich an den vier Kategorien Betroffenheitslagen, Anforderungsprofile, Kommunikationsbedürfnisse sowie Kommunikationsobligationen und kommunikative Maßnahmen des Krisenmanagements (vgl. Abschnitte 3-6).

### **2.4.1 Kurzbeschreibung des Szenarios**

Auf der Loveparade 2010 am Samstag, den 24.07.2010, kam es im Zugangsbereich zum Veranstaltungsgelände auf Grund eines Gegeneinanderlaufens von Besucherströmen am Fuß der Zugangsrampe gegen 17:00 Uhr zu einem schweren Gedränge infolgedessen 21 Menschen starben und über 500 Menschen verletzt wurden, davon circa 40 schwer. Die Arbeit der Rettungskräfte wurde erschwert durch die anwesenden Menschenmassen und die laute Musik auf dem Veranstaltungsgelände, welche die Kommunikation untereinander erschwerte. Als Analyseszenario ist die Loveparade derzeit noch ein Sonderfall, da die Informationslage hierzu noch paradox ist: einerseits sind die Ermittlungen zu dem Fall noch nicht abgeschlossen und noch nicht alle betreffenden Dokumente veröffentlicht; bislang konnte daher noch nicht eindeutig geklärt werden, wem die Verantwortung für die Tragödie zuzuschreiben ist. Gleichzeitig aber gibt es eine wahre Flut von Fotografien und Videos des Ereignisses im Internet, da zahlreiche Betroffene und Zeugen die Ereignisse selber mit ihren Kameras aufzeichneten. Damit kann die Loveparade wohl zu den bestdokumentierten Katastrophen der Welt gezählt werden. Die noch anhaltende Unklarheit bezüglich der Ursachen mag daher überraschen.

### **2.4.2 Quellenverteilung**

Untersucht wurden insgesamt 44 Beiträge deutschsprachiger Medien, darunter sieben Beiträge deutscher Fernseh- und Radiosender (ARD, ZDF, WDR, NDR; RTL; Deutschlandradio), 14 Beiträge deutscher Zeitungen und Zeitschriften (Bild, Zeit, taz, Spiegel, Focus) sowie 14 Internetquellen (u.a. Onlinemagazine und Blogs). Der Erhebungszeitraum umfasst insgesamt vier Wochen und reicht vom 24.07.2010 (dem Tag des Unglücks) bis zum 21.08.2010. Aufgrund der zeitlichen Nähe des untersuchten Vorfalls war reichlich Analysematerial über das Internet zugänglich. Die Quellenerfassung wurde auf die Menge von insgesamt 44 Beiträgen begrenzt.

### **2.4.3 Betroffenheitslagen**

Das Szenario erzeugte die unterschiedlichsten Formen von Betroffenheit. Betroffene Akteure waren neben den Besuchern der Loveparade – zu denen auch die 21 Todesopfer gehören – auch indirekt betroffene Akteure, wie die Öffentlichkeit und die Bewohner von Duisburg, die sich von den Ereignissen zum Teil schwer erschüttert zeigten. Auch zivile Akteure, die mit der Organisation und Durchführung der Loveparade zu tun hatten, zeigten sich betroffen. Obwohl der Krisenstab entschied, aus Sicherheitsgründen die Veranstaltung nicht abubrechen, weigerten sich einzelne DJs, nicht mehr wie geplant auf der Veranstaltung aufzutreten. In der konkreten Situation reichten die Betroffenheitslagen von genereller Irritation, Anspannung und Verwirrung bis hin zu einer gefühlten Ohnmacht, von der einzelne Betroffene im Nachhinein berichteten.

Als ein wiederkehrendes Problem scheint für den einzelnen Besucher die mangelnde Sichtbarkeit der Gesamtgeschehnisse eine Rolle gespielt zu haben – oft wurden daher die Gründe für die Maßnahmen der Einsatzkräfte (darunter die Sperrung des Duisburger Hauptbahnhofs, die Absperrung der Zu- und Abwege) nicht verstanden. Zudem herrschte generell eine schlechte Informationslage sowohl unter den Besuchern als auch unter den Einsatzkräften, welche teilweise nicht fachdienstübergreifend und umfassend per Funk in Verbindung standen. Diese schlechte Informationslage wurde noch erschwert durch die vorübergehende Überlastung bzw. den Zusammenbruch der Handynetze. Im extremsten Fall entstanden dadurch Situationen von umfassender Machtlosigkeit unter den Besuchern. Die Betroffenen empfanden diese Hilflosigkeit auf der Ebene der affektiven Betroffenheit in der Lage als beängstigend und bedrohlich. Vereinzelt ist die Rede von dem Gefühl, ungerecht behandelt worden zu sein.

In der Folge der Ereignisse entsteht Bestürzung, Wut und Zorn auf die Organisatoren der Veranstaltung, insbesondere weil die Verantwortlichkeiten nicht geklärt sind. Zu den unmittelbaren Reaktionen gehören Todesangst und Panikreaktionen. Traumatisierte, Verletzte und Tote sind die unmittelbare Folge der Ereignisse. Viele Betroffene erleiden zudem Atemnot und Quetschungen. Viele (indirekt) Betroffene verlassen das Gelände, teilweise führt Angst aber auch zu riskanten Fluchtaktionen über Zäune und Seitenwände.

Mit größerem zeitlichen Abstand zur Katastrophe erweitert sich die Medienberichterstattung auf einen größeren Personenkreis. So spielen in den späteren Berichten vermehrt auch Akteure eine Rolle, welche mit der Planung oder Betreuung der Veranstaltung zu tun hatten, darunter neben Bürgermeister, Pressesprecher und Veranstalter auch einzelne Vertreter des Krisenstabes, Beamte der Stadtverwaltung sowie Rechtsanwälte und Kanzleien.

#### **2.4.4 Anforderungsprofile und Krisenmanagement**

Bezüglich der Anforderungsprofile lassen sich Anforderungen an die Vorbereitung und Planung von den Anforderungen an das Krisenmanagement während der akuten Situation unterscheiden. Zudem muss zwischen den Anforderungen an das akute Krisenmanagement im Krisenzentrum (Krisenstab, Einsatzleitstellen etc.) auf der einen Seite und den situationsvarianten, spezifischen Bedingungen und Anforderungen an eine Krisenbewältigung vor Ort (durch Fachdienste, Einsatzkräfte, Ordner etc...) auf der anderen Seite unterschieden werden.

Bezüglich der Vorbereitung und Planung der Veranstaltung zeigt sich in der Berichterstattung wiederkehrend mangelhafte Planung sowie eine unzureichende Durchsetzung gängiger Sicherheitskonzepte. Hier wird insbesondere auf die nicht eingehaltenen Auflagen der Bauaufsichtsbehörde verwiesen, welche die Veranstaltung erst kurz vor ihrem Beginn – und mutmaßlich auf Druck von außen – genehmigt hatte. Die konkreten Planungen der Veranstalter werden in den Berichten wiederholt als mangelhaft bewertet. Die von der Bauaufsichtsbehörde vorgegebenen Sicherheitsstandards für das Veranstaltungsgelände scheinen nicht hinreichend durchgesetzt worden zu sein.

Die Bewältigung der Katastrophe war aufgrund dieser Ausgangslage erschwert. Zudem war die Kommunikation zwischen den Einsatz- und Ordnungskräften untereinander nicht ausreichend gewährleistet. In den Berichten ist vereinzelt von einer mangelhaften Ausstattung mit Funkgeräten der Einsatzkräfte die Rede. Zudem brach im Verlauf der Veranstaltung zeitweise das Handynetz zusammen. Die Kommunikation der Einsatzkräfte untereinander wurde aufgrund der lauten Musik erschwert. Notärzte mussten über den Lärmpegel hinweg schreien,

um verstanden zu werden. Einzelne Leitstellen wurden nicht mit Funkgeräten ausgestattet oder waren nicht weisungsbefugt und damit nicht in der Lage, wirksam in die Situation einzugreifen.

Zudem scheinen die Verantwortlichkeiten nicht klargestellt worden zu sein bzw. sie wurden nicht kommuniziert. Problematisch erwies sich, dass für das dann eingetretene Szenario der Überfüllung keine professionelle Planung im Vorfeld durchgeführt und die dienstübergreifende Zusammenarbeit im Falle einer Überfüllung und Sperrung des Geländes nicht geübt worden war.

Während die unmittelbare Bewältigungskapazität und die Arbeit der Einsatzkräfte als gut und zielgerichtet bewertet werden, fällt die Beurteilung des Krisenstabs eher negativ aus. Insbesondere die noch am selben Tag einberufene Pressekonferenz machte die starke Zurückhaltung des Krisenstabs deutlich. Zentrale Punkte und Geschehnisse wurden an diesem Tag durch die Vertreter des Krisenstabs einerseits sachlich völlig falsch dargestellt (Tote durch Erklettern der Wände & Stürze) und andererseits falsch bewertet (tendenziell selbstverschuldete Unfälle). Diese Pressekonferenz – in der wenige sachliche Informationen gewonnen werden konnten – ist damit der Ausgangspunkt für die bis heute anhaltende Informationslücke bezüglich der Ereignisse.

#### **2.4.5 Kommunikationsbedarfe, -mittel, -angebote**

Schon vor der eigentlichen Katastrophe entstanden bei den Besuchern der Loveparade zahlreiche Fragen und Unsicherheiten: so wurde nicht deutlich, warum das Gelände erst verspätet geöffnet und warum der Zugang zum Gelände auch später wieder zwischenzeitlich gesperrt werden musste. Durch die vorübergehenden Sperrungen wuchsen unter den Besuchern die Anspannung und der Druck, endlich auf das Veranstaltungsgelände zu kommen. Dies wurde durch die verspätete Öffnung des Geländes verstärkt.

Die Verwirrung und Ungewissheit in der Situation führte bei den Betroffenen zu großen Orientierungsproblemen: Wo geht es lang? Wie muss ich mich verhalten? Wie kann ich das Gelände betreten oder verlassen? Wann kommt Hilfe? Es konnte keine ausreichende Gewissheit über die Situation hergestellt werden. Kritisiert wurde auch die mangelhafte Beschilderung und Wegkennzeichnung. Dies war insbesondere problematisch da das Veranstaltungskonzept vorsah, dass die Besucher über nur zwei Wege zum Gelände hin- und weggeführt werden sollten – anders als bei Großveranstaltungen üblich, welche in der Regel eine Vielzahl von Ein-

und Ausgängen bereitstellen müssen. Es gab nur wenige Lautsprecheransagen oder Anordnungen der Ordnungskräfte, bzw. diese erreichten die Besucher in nicht ausreichender Anzahl. Aufgrund der schlechten Informationslage machten schnell Gerüchte über den Grad der Überfüllung und später auch Gerüchte über Tote auf dem Veranstaltungsgelände die Runde. Hervorzuheben ist in der Situation die Bedeutung des Kontaktes zu externen Personen (Eltern, Freunden, Verwandten), welche nicht selber vor Ort auf der Loveparade waren. Als Relais-Funktion zu externen Akteuren waren auch Twitter-Nachrichten von Relevanz. Dennoch beschränkte sich die Bedeutung der Relais-Funktion externer Akteure eher auf die Zeit nach der Katastrophe. Konkret war die genaue Anzahl der Toten und Verletzten lange Zeit – auch bei den Einsatzkräften – unbekannt. Auch ob Freunde oder Angehörige betroffen sind ließ sich erst sehr spät im Verlauf der Katastrophe feststellen. Aus Sorge um ihre Angehörigen machten sich zahlreiche Eltern auf den Weg in das Veranstaltungsgebiet.

Auffällig ist, dass insbesondere bei der späteren Aufbereitung der Ereignisse nutzergenerierte Inhalte eine hohe Bedeutung erlangen. Es bilden sich zahlreiche neue Websites, die sich dem Thema widmen. Insbesondere die Verwendung von Videoplattformen sowie das Bereitstellen eigener Inhalte und Augenzeugenberichte scheint für die Betroffenen zur Verarbeitung des Geschehens beizutragen. Das hohe Interesse an nutzergenerierten Inhalten könnte seine Ursache auch in der Tatsache haben, dass bislang nur wenige offizielle Stellungnahmen veröffentlicht wurden. Als Reaktion auf diese Informationslücke reagiert auch der Veranstalter mit einer eigenen Videoplattform, auf welcher er die Mitschnitte der Videoüberwachungskameras und einige selbstproduzierte Dokumentationen des Vorfalls der Öffentlichkeit bereitstellt.

#### **2.4.6 Kommunikationsobligationen und tatsächliche Maßnahmen**

Innerhalb der Sicherheitskonzepte wurde nicht ausreichend geklärt, wo überhaupt die kritischen Stellen in den Personenflüssen liegen, bzw. wann und wo Engstellen und Gedränge entstehen könnten. Anweisungen der Einsatz- und Ordnungskräfte waren vereinzelt nicht deutlich oder widersprüchlich (Hinweise, Handzeichen). Es fehlten stellenweise Lautsprecherdurchsagen für die Information und Leitung der Besucherströme. Die laute Musik erschwerte die Kommunikation untereinander, insb. auch zwischen den Einsatzkräften.

Klassische Mittel der Krisenkommunikation (Pressekonferenzen, Interviews und Pressemitteilungen) wurden durchgeführt, im Nachklang der Katastrophe war auch ein persönlicher Besuch des Oberbürgermeisters im Krankenhaus wenigstens geplant.

Die Polizei richtet eine Hotline ein. Es gibt eine Notfallseelsorge vor Ort sowie eine Telefonseelsorge, u.a. auch für traumatisierte Einsatzkräfte. Es werden den Betroffenen teilweise persönliche Ansprechpartner in der Verwaltung genannt.

Der Landtag NRW reagiert mit einer Sondersitzung, der Innenminister des Landes informiert über die Lage der Ermittlungen. Diesbezügliche Gutachten und der Schriftverkehr der Rechtsanwälte kursieren danach im Internet.

Der Wunsch der Bevölkerung nach der Durchführung einer Gedenkfeier und der Errichtung einer Gedenkstätte wird in der Berichterstattung mehrfach deutlich.

Die Erstellung standardisierter Werkzeuge und Richtlinien für die Planung und Durchführung von Großveranstaltungen wird gefordert. Damit sollen die Unklarheiten in Zukunft besser geregelt werden können, darunter Verantwortlichkeiten, Informationsflüsse, Fluchtwege, Personenführung, Schleusensystematik, Brandschutzkonzepte, Feuerwehrläne. Zudem sollen verlässliche Zahlen über Besuchermengen ermöglicht werden. Die Ausstattung der Einsatzkräfte mit Funkgeräten muss ausreichend gesichert werden. Zudem müssen Megafone bzw. installierte Lautsprecher in ausreichender Zahl vorhanden sein, um durch Durchsagen die Besucherströme lenken zu können bzw. Besucher zu beruhigen.

#### **2.4.7 Fazit**

Eine szenarienübergreifende Verallgemeinerung der hier gefundenen Aspekte erscheint insbesondere aufgrund der noch anhaltenden Ermittlungen und der noch sehr unterschiedlichen Beurteilung des Verhaltens der beteiligten Akteure schwierig. Grundsätzlich scheinen jedoch die mangelhafte Planung und Durchführung einer klaren Aufteilung von Zuständigkeiten im Vorfeld, eines fachdienstübergreifenden Trainings erwartbarer Probleme, integrierende Koordination unterschiedlicher Fachdienste im Einsatz und akteursübergreifende Kommunikation entscheidende Problemfaktoren gewesen zu sein, die mit zu der Entstehung und Eskalation der Katastrophe beitrugen.

Trotz der teilweise starken Unterschiede der vier analysierten Szenarien (insbesondere hinsichtlich Ursachen, räumlicher und zeitlicher Ausdehnung, Anzahl der Betroffenen und Betroffenheitslagen) sollen auf der Grundlage der Medienanalysen folgend einige Aspekte herausgestellt werden, für die sich eine szenarienübergreifende Bedeutung abzeichnet:

- Loveparade, Kyrill und Infrastrukturen zeichnen sich durch das Vorhandensein eines mehr oder weniger ausgedehnten Unsicherheits- und Überlastungsmomentes aus, welches sich vor dem Eintreten der eigentlichen Katastrophe zeigt. In der Nachlese der Szenarien wird

teilweise deutlich, dass durch ein „richtiges Erkennen“ der Indikatoren in dieser Frühphase die Betroffenheit der Katastrophe hätte vermindert werden können. Dies deutet evtl. auf eine enge Verbundenheit von Risiko – und Krisenkommunikation bzw. Risiko- und Krisenmanagement hin. So scheint bei der Loveparade eher das Risikomanagement versagt zu haben, da das akute Krisenmanagement und damit das „Abarbeiten“ und die Bewältigung der eigentlichen Katastrophe sehr zügig und effizient von statten ging (auch wenn die Medien teilweise von „kriegsähnlichen Zuständen“ berichten zeigt sich doch, dass die eigentliche Katastrophensituation relativ gut „im Griff war“). Dieser Sachverhalt deutet auf einen evtl. hohen Stellenwert der Formulierung von adäquaten, fundierten, allgemein gültigen und akzeptierten „Frühwarnindikatoren“; dies schien bei der Loveparade nicht gegeben. Im Szenario „Terroranschlag“ zeigt sich diese „Vorphase“ nur bedingt, da der Anschlag sehr plötzlich und überraschend auftrat.

- Die in früheren Untersuchungen teilweise hervorgehobene Relevanz von Twitter, Internet und Social Media muss für das Szenario Loveparade relativiert werden. Für die eigentliche Bewältigung der Katastrophe spielten diese Medien nur eine begrenzte Rolle. Dafür sind insbesondere das Internet und Webvideoportale für eine langzeitliche Aufarbeitung der Katastrophe wichtig, was sich aber auch auf die „dünne“ Informationslage zurückführen lässt.
- Des Weiteren decken sich die szenarienübergreifenden Aspekte der Loveparade insbesondere mit den Beobachtungen des Szenarios „Infrastruktur“.

#### 2.4.8 Literaturangaben

Nr.	Print	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	Bild.de	25.07.2010	Veranstalter Rainer Schaller verkündet das Aus - Nie wieder Loveparade	o. V.	<a href="http://www.bild.de/BILD/unterhaltung/musik/2010/07/25/loveparade-tragoedie/veranstalter-schaller-spricht-vom-aus.html">http://www.bild.de/BILD/unterhaltung/musik/2010/07/25/loveparade-tragoedie/veranstalter-schaller-spricht-vom-aus.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
2	Bild.de	30.07.2010	Duisburgs OB um seine Pension?	o. V.	<a href="http://www.bild.de/BILD/news/2010/07/30/loveparade-ob-pension/adolf-sauerland-verweigert-ruecktritt.html">http://www.bild.de/BILD/news/2010/07/30/loveparade-ob-pension/adolf-sauerland-verweigert-ruecktritt.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
3	Focus Online	02.08.2010	Drama ohne Ende	Spilcker, Axel/ van Zütphen, Thomas	<a href="http://www.focus.de/politik/deutschland/deutschland-drama-ohne-ende_aid_536767.html">http://www.focus.de/politik/deutschland/deutschland-drama-ohne-ende_aid_536767.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011

4	Focus Online	14.08.2010	Sauerland räumt Manipulation ein	ast/ dpa	<a href="http://www.focus.de/panorama/welt/loveparade-besucher-sauerland-raeuft-manipulation-ein_aid_541356.html">http://www.focus.de/panorama/welt/loveparade-besucher-sauerland-raeuft-manipulation-ein_aid_541356.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
5	Spiegel Online	30.07.2010	Linke und Liberale verlangen Abwahl Sauerlands	wit/dpa/ddp/Reuters	<a href="http://www.spiegel.de/politik/deutschland/0,1518,709361,00.html">http://www.spiegel.de/politik/deutschland/0,1518,709361,00.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
6	Spiegel Online	06.08.2010	Alle Verletzten aus Klinik entlassen	jjc/ dpa	<a href="http://www.spiegel.de/panorama/justiz/0,1518,710493,00.html">http://www.spiegel.de/panorama/justiz/0,1518,710493,00.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
7	Spiegel Online	08.08.2010	Salzburgs Weihbischof beleidigt Opfer der Love Parade	Lischka, Konrad	<a href="http://www.spiegel.de/panorama/0,1518,710758,00.html">http://www.spiegel.de/panorama/0,1518,710758,00.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
8	Spiegel Online	20.08.2010	Gutachten belegt Verantwortlichkeit der Polizei	Hans, Barbara	<a href="http://www.spiegel.de/panorama/0,1518,712771,00.html">http://www.spiegel.de/panorama/0,1518,712771,00.html</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
9	TAZ	30.07.2010	Duisburg nach der Loveparade - Im Trauertunnel	Akyol, Cigdem	<a href="http://www.taz.de/1/leben/alltag/artikel/1/im-trauertunnel/">http://www.taz.de/1/leben/alltag/artikel/1/im-trauertunnel/</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
10	TAZ	01.08.2010	Chaos beim Crowd-Management	rtr/dpa/apn/afp	<a href="http://www.taz.de/1/leben/alltag/artikel/1/chaos-beim-crowd-management-1/">http://www.taz.de/1/leben/alltag/artikel/1/chaos-beim-crowd-management-1/</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
11	TAZ	03.08.2010	Sauerland will im Amt bleiben	Beucker, Pascal	<a href="http://www.taz.de/1/politik/deutschland/artikel/1/sauerland-will-abgewaehlt-werden/">http://www.taz.de/1/politik/deutschland/artikel/1/sauerland-will-abgewaehlt-werden/</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
12	Zeit Online	26.07.2010	Augenzeugen-Bericht "Unbeschreibliches Chaos"	Fries, Meike	<a href="http://www.zeit.de/gesellschaft/zeitgeschichte/2010-07/seelsorge-loveparade-duisburg">http://www.zeit.de/gesellschaft/zeitgeschichte/2010-07/seelsorge-loveparade-duisburg</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
13	Zeit Online	29.07.2010	Loveparade-Katastrophe Schuldzuweisungen und Widersprüche	o. V.	<a href="http://www.zeit.de/gesellschaft/zeitgeschichte/2010-07/loveparade-polizeisicherheit">http://www.zeit.de/gesellschaft/zeitgeschichte/2010-07/loveparade-polizeisicherheit</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
14	Zeit Online	13.08.2010	Keine schnelle Hilfe für Loveparade-Opfer	o. V.	<a href="http://www.zeit.de/politik/2010-08/loveparade-opfer-hilfe">http://www.zeit.de/politik/2010-08/loveparade-opfer-hilfe</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011

Nr.	Rundfunk	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	ARD	26.07.2010	Schwachstelle Sicherheit: Wie wurde die Loveparade zur Todesfalle?	o. V.	<a href="http://www.ardmediathek.de/ard/servlet/content/3517136?documentId=5010712">http://www.ardmediathek.de/ard/servlet/content/3517136?documentId=5010712</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
2	ARD buten un binnen	26.07.2010	Jeder gegen jeden	o. V.	<a href="http://www.ardmediathek.de/ard/servlet/content/3517136?documentId=5007304">http://www.ardmediathek.de/ard/servlet/content/3517136?documentId=5007304</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
3	Deutschlandfunk	10.08.2010	Loveparade - Ermittlungen laufen auf Hochtouren	Sartory, Benjamin	<a href="http://ondemand-mp3.dradio.de/file/dradio/2010/08/10/df_20100810_2332_da232538.mp3">http://ondemand-mp3.dradio.de/file/dradio/2010/08/10/df_20100810_2332_da232538.mp3</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
4	Deutschlandfunk	19.08.2010	Duisburg gibt Kampf gegen Blogs auf	Dicks, Bernd	<a href="http://ondemand-mp3.dradio.de/file/dradio/2010/08/19/df_20100819_2350_175bac42.mp3">http://ondemand-mp3.dradio.de/file/dradio/2010/08/19/df_20100819_2350_175bac42.mp3</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
5	Deutschlandfunk	19.08.2010	Loveparade 2010	Leusch, Peter	<a href="http://ondemand-mp3.dradio.de/file/dradio/2010/08/19/df_20100819_2028_164b5d72.mp3">http://ondemand-mp3.dradio.de/file/dradio/2010/08/19/df_20100819_2028_164b5d72.mp3</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
6	Deutschland Radio Kultur	24.07.2011	15 Tote bei Loveparade - wie es dazu kommen konnte	Dicks, Bernd	<a href="http://ondemand-mp3.dradio.de/file/dradio/2010/07/24/drk_20100724_2309_f38e0364.mp3">http://ondemand-mp3.dradio.de/file/dradio/2010/07/24/drk_20100724_2309_f38e0364.mp3</a> , letzter Zugriff: 07.01.2010
7	Deutschland Radio Kultur	28.07.2011	Untersuchungsbericht und Verantwortung für Massenpanik Loveparade	Zurheide, Jürgen	<a href="http://ondemand-mp3.dradio.de/file/dradio/2010/07/28/drk_20100728_1218_bf078907.mp3">http://ondemand-mp3.dradio.de/file/dradio/2010/07/28/drk_20100728_1218_bf078907.mp3</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
8	NDR	18.08.2010	In der Opferrolle - neues Image für Sauerland	o. V.	<a href="http://www.ardmediathek.de/ard/servlet/content/3517136?documentId=5212108">http://www.ardmediathek.de/ard/servlet/content/3517136?documentId=5212108</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
9	WDR Lokalzeit	11.08.2010	Ort des Gedenkens	Wolters, Frank	<a href="http://www.wdr.de/mediathek/html/regional/2010/08/11/lokalzeit-duisburg-loveparade.xml">http://www.wdr.de/mediathek/html/regional/2010/08/11/lokalzeit-duisburg-loveparade.xml</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
10	WDR 5	05.08.2010	Nur die halbe Wahrheit	o. V.	<a href="http://www.podcast.de/episode/1743788/WDR_5_Westblick%3A_Westblick_-_Das_Landesmagazin_vom_05.08.2010">http://www.podcast.de/episode/1743788/WDR_5_Westblick%3A_Westblick_-_Das_Landesmagazin_vom_05.08.2010</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
11	WDR 5	10.08.2010	Zwischenbericht zur Loveparade	o. V.	<a href="http://www.podcast.de/episode/1753984/WDR_5_Westblick%3A_Westblick_-_Das_Landesmagazin_vom_10.08.2010">http://www.podcast.de/episode/1753984/WDR_5_Westblick%3A_Westblick_-_Das_Landesmagazin_vom_10.08.2010</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
12	WDR 5	16.08.2010	Sauerland redet	o. V.	<a href="http://www.wdr.de/mediathek/html/regional/2010/08/16/morgenechosauerland.xml">http://www.wdr.de/mediathek/html/regional/2010/08/16/morgenechosauerland.xml</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011

13	WDR 5	20.08.2010	Sicherheitskonzepte optimieren	o. V.	<a href="http://www.wdr.de/mediathek/html/regional/2010/08/20/westblick-sicherheitskonzepte.xml">http://www.wdr.de/mediathek/html/regional/2010/08/20/westblick-sicherheitskonzepte.xml</a> , letzter Zugriff: 07.01.2011
14	ZDF	07.08.2010	Loveparade: Die Schuldfrage bleibt	o. V.	<a href="http://www.zdf.de/ZDFmediathek/#/beitrag/video/1107802/Loveparade:-Die-Schuldfrage-bleibt">http://www.zdf.de/ZDFmediathek/#/beitrag/video/1107802/Loveparade:-Die-Schuldfrage-bleibt</a> , letzter Zugriff: 08.10.2010
15	ZDF heute	24.07.2010	Loveparade wird nicht abgebrochen	o. V.	<a href="http://www.zdf.de/ZDFmediathek/hauptnavigation/nachrichten/">http://www.zdf.de/ZDFmediathek/hauptnavigation/nachrichten/</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
16	ZDF heute	04.08.2010	Jäger: Duisburg nahm Risiken in Kauf	o. V.	<a href="http://www.zdf.de/ZDFmediathek/beitrag/video/1106454/Jaeger-Duisburg-nahm-Risiken-in-Kauf">http://www.zdf.de/ZDFmediathek/beitrag/video/1106454/Jaeger-Duisburg-nahm-Risiken-in-Kauf</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011

Nr.	Internet	Datum	Titel	Autor	Quelle
1	Behörden-Spiegel.de	26.07.2010	Die Liebe und der Tod	o. V.	<a href="http://www.behoerden-spiegel.de/Internet/sub/ab9/ab93064b-871e-0a21-a3b2-1717b988f2ee,,,aaaaaaaa-aaaa-aaaa-bbbb-000000000011&amp;Men=f6810068-1671-1111-be59-264f59a5fb42&amp;page=1&amp;pagesize=10&amp;startmon=07&amp;startyear=2010&amp;attr=aaaaaaaa-aaaa-aaaa-eeee-000000000004,Innere%20Sicherheit.htm">http://www.behoerden-spiegel.de/Internet/sub/ab9/ab93064b-871e-0a21-a3b2-1717b988f2ee,,,aaaaaaaa-aaaa-aaaa-bbbb-000000000011&amp;Men=f6810068-1671-1111-be59-264f59a5fb42&amp;page=1&amp;pagesize=10&amp;startmon=07&amp;startyear=2010&amp;attr=aaaaaaaa-aaaa-aaaa-eeee-000000000004,Innere%20Sicherheit.htm</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
2	blogactiv.eu	29.07.2010	Die veröffentlichten Zahlen der Loveparade-Teilnehmer im Ruhrgebiet	Vetter, K.V. Günter	<a href="http://karpfenteich.blogactiv.eu/2010/07/29/die-veroeffentlichen-zahlen-der-loveparade-teilnehmer-im-ruhrgebiet/">http://karpfenteich.blogactiv.eu/2010/07/29/die-veroeffentlichen-zahlen-der-loveparade-teilnehmer-im-ruhrgebiet/</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
3	gelsenclan.de	24.07.2010	15 Tote auf der Loveparade	Dennis	<a href="http://www.gelsenclan.de/index.php/15-tote-auf-der-loveparade/">http://www.gelsenclan.de/index.php/15-tote-auf-der-loveparade/</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
4	indymedia.org	19.08.2010	Polizei bei Loveparade grob Fahrlässig	Döhmer, Tronje	<a href="http://de.indymedia.org/2010/08/288066.shtml">http://de.indymedia.org/2010/08/288066.shtml</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
5	Netploviv.org	12.08.2010	Tote auf Loveparade: Neuer Bericht belastet Polizei schwer	Hollersmann, Frank	<a href="http://netploviv.org/201048925/leute/schicksale/tote-auf-loveparade-neuer-bericht-belastet-polizei-schwer#">http://netploviv.org/201048925/leute/schicksale/tote-auf-loveparade-neuer-bericht-belastet-polizei-schwer#</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
6	netzpolitik.org	17.08.2010	Stadt Duisburg untersagt Blog Veröffentlichung von Dokumenten (Update)	markus	<a href="http://www.netzpolitik.org/2010/loveparade-stadt-duisburg-untersagt-blog-veroeffentlichung-von-dokumenten/">http://www.netzpolitik.org/2010/loveparade-stadt-duisburg-untersagt-blog-veroeffentlichung-von-dokumenten/</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011

7	ruhrbarone.de	31.07.2010	Trauerzug der Raver: "Duisburg ist nicht Sauerland"	Meiser, Thomas	<a href="http://www.ruhrbarone.de/trauerzug-duisburg-ist-nicht-sauerland/">http://www.ruhrbarone.de/trauerzug-duisburg-ist-nicht-sauerland/</a> , letzter Zugriff: 08.10.2010
8	ruhrbarone.de	02.08.2010	Loveparade: David Schraven sucht Fotos zur Aufklärung der Katastrophe	Laurin, Stefan	<a href="http://www.ruhrbarone.de/loveparade-david-schraven-sucht-fotos-zur-aufklarung-der-katastrophe/">http://www.ruhrbarone.de/loveparade-david-schraven-sucht-fotos-zur-aufklarung-der-katastrophe/</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
9	tt.com	08.08.2010	Tote bei Loveparade: Übt Landesregierung Druck aus?	APA/AFP	<a href="http://www.tt.com/csp/cms/sites/tt/News/1100914-2/tote-bei-loveparade-uebt-landesregierung-druck-aus.csp">http://www.tt.com/csp/cms/sites/tt/News/1100914-2/tote-bei-loveparade-uebt-landesregierung-druck-aus.csp</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
10	Twitgeridoo.wordpress.com	27.07.2010	Es macht mich traurig – Nachtrag zur Loveparade 2010	twitgeridoo	<a href="http://twitgeridoo.wordpress.com/2010/07/27/es-macht-mich-traurig-nachtrag-zur-loveparade-2010/">http://twitgeridoo.wordpress.com/2010/07/27/es-macht-mich-traurig-nachtrag-zur-loveparade-2010/</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
11	Wir in NRW Blog	09.08.2010	Keiner ist wohl ohne Fehler – jetzt gerät Innenminister Ralf Jäger ins Visier	Gebard, Guenther	<a href="http://www.wir-in-nrw-blog.de/2010/08/loveparade-keiner-ist-wohl-ohne-fehler---jetzt-gerat-innenminister-ralf-jager-ins-visier/">http://www.wir-in-nrw-blog.de/2010/08/loveparade-keiner-ist-wohl-ohne-fehler---jetzt-gerat-innenminister-ralf-jager-ins-visier/</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
12	Wissenslogs.de	25.07.2010	Loveparade-Unglück in Duisburg: War der Eingang groß genug?	Fischer, Lars	<a href="http://www.wissenslogs.de/wblogs/blog/fischblog/verhaltensforschung/2010-07-25/loveparade-ungl-ck-in-duisburg-war-der-eingang-gro-genug">http://www.wissenslogs.de/wblogs/blog/fischblog/verhaltensforschung/2010-07-25/loveparade-ungl-ck-in-duisburg-war-der-eingang-gro-genug</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
13	wordpress.com	07.08.2010	Ursachen (Zusammenfassung)	o. V.	<a href="http://loveparade2010doku.wordpress.com/2010/08/07/zusammenfassung-ursachen-des-todes-von-21-menschen-auf-der-loveparade-2010-in-duisburg/">http://loveparade2010doku.wordpress.com/2010/08/07/zusammenfassung-ursachen-des-todes-von-21-menschen-auf-der-loveparade-2010-in-duisburg/</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011
14	xtranews.de	27.07.2010	Fritz Pleitgen wird wohl irgendwie irgendetwas gemeint haben	o. V.	<a href="http://www.xtranews.de/2010/07/27/fritz-pleitgen-wird-wohl-irgendwie-irgendetwas-gemeint-haben/#utm_source=feed&amp;utm_medium=feed&amp;utm_campaign=feed">http://www.xtranews.de/2010/07/27/fritz-pleitgen-wird-wohl-irgendwie-irgendetwas-gemeint-haben/#utm_source=feed&amp;utm_medium=feed&amp;utm_campaign=feed</a> , letzter Zugriff: 06.01.2011

### **3 Generalisierte Kriterien**

#### **3.1 Betroffenheitslagen**

- Es lassen sich in allen Szenarien übergreifende Betroffenheitslagen identifizieren. Dabei fallen besonders die Begriffe „Angst“, „Wut“, „Machtlosigkeit“, „Uninformiertheit über die Lage“ sowie „fehlende Informationen über angemessene Verhaltensmaßnahmen“ auf. Daraus lässt sich entnehmen, dass in der Kommunikation mit den Betroffenen besonderes Augenmerk auf diese Befindlichkeiten gelegt werden sollte. Diese negativen Bewertungen einer Lage sind jedoch nur eine Sichtweise.
- Die affektiven Betroffenheitslagen lassen sich noch genauer differenzieren, auch wenn angemerkt werden muss, dass die hier vorgestellten Unterscheidungen nicht in jedem Szenario so aufzufinden sein müssen. Die Analyse hat gezeigt, dass die individuelle Bewertung der Betroffenheitslage abhängig von den sich interdependent beeinflussenden finanziellen, emotionalen, regionalen Faktoren ist, zu denen auch Erfahrungen, tägliche Aufgabengebiete u.v.m. hinzugezählt werden müssen. Insofern können direkt und indirekt Betroffene zu unterschiedlichen Sichtweisen über eine Situation kommen. Vorbereitung und Training bestimmter Szenarien kann das Ausmaß an Betroffenheit jedoch offensichtlich minimieren.
- Ein weiterer Aspekt, der die Betroffenheitslage in allen Szenarien bestimmte, war die räumliche Nähe des Ereignisortes zum Lebensmittelpunkt und damit zu den Verwandten und Bekannten. Eine vorhandene stabile soziale Vernetzung trug in allen Fällen zur Resilienz der Betroffenen entscheidend bei. Die Vertrautheit der Umgebung ermöglichte das Auffinden alternativer Wege und eröffnete Möglichkeiten, Unterstützung zu geben sowie selbst zu erfahren. Damit bedeuten Szenarien, die sich als unvorhersehbare Ereignisse darstellen und Menschen an für sie ungewohnten und fremden Orten überraschen eine zusätzliche Irritation.

### **3.2 Anforderungsprofile und Krisenmanagement**

- In allen untersuchten Szenarien treten die gleichen Akteure auf. Neben den Pressesprechern, einschlägigen Rettungs- und Hilfsorganisationen (Polizei, Feuerwehr, Rettungsdienste, Behörden), Vertretern von Organisationen und Öffentlichkeit (Politik, Veranstalter) und Unternehmen oder anderen Institutionen, kommen zum Teil auch Einsatzkräfte oder die Betroffenen selbst zu Wort. Dabei sind die in den Medien zu findenden Dienstgänge in Politik, Behörden oder Einsatzkräften abhängig vom jeweiligen Szenario.
- Mit Blick auf die Anforderungsprofile lassen sich darüber hinaus taktisch-planerische Anforderungen vor und während eines Ereignisses sowie operative „Vor-Ort“-Anforderungen unterscheiden. Zu den erstgenannten Anforderungsprofilen gehört die Kenntnis von Verantwortlichkeiten, die, wie sich in den Medienberichten zeigte, häufig nicht oder nur unzureichend abgestimmt waren. Dazu gehört auch die Entwicklung und Einübung von Notfall- und Evakuierungsplänen, die dann im Ernstfall zum Einsatz kommen. Das wiederum bedeutet die spezifische Anforderung an jede Akteurgruppe, sich im Rahmen solcher Pläne entsprechend vorbereiten und abstimmen zu müssen. Gerade aber in den Fällen, in welchen die zeitnahe Abstimmung zwischen unterschiedlichen Organisationen entscheidend war, verlief diese katastrophal. An dieser Stelle entstehen Anforderungen an Einsatzleitung bzw. den Krisenstab, entsprechende Mittel und Wege fachdiensteintegrierend von vornherein zur Verfügung zu stellen, um eine optimale Koordination und Information der Mannschaften zu gewährleisten sowie eine kontinuierliche Information der Betroffenen, Medien und Bevölkerung aufrecht zu erhalten. Die operativen Vor-Ort-Anforderungen lassen Absperrungen, Evakuierungen, notärztliche Versorgungen u.v.m. identifizieren. Diese sind aber je nach Szenario in ihrem Vorkommen unterschiedlich stark präsent.

### **3.3 Kommunikationsbedarfe, -mittel, -angebote**

Betroffene und Angehörige haben im Ernstfall unterschiedliche Kommunikationsbedürfnisse. Während die Angehörigen primär wissen wollen, ob es ihren Verwandten/Bekanntem gut geht, haben die Betroffenen mit Blick auf ihre Angehörigen die Absicht gegebenenfalls zu beruhigen oder um weitere Informationen zum Ereignis zu bitten. Hierbei spielt insbesondere das Mobiltelefon eine entscheidende Rolle. Kommt es zu einer Abschaltung des Mobilfunknetzes

wird die „Nabelschnur“ zu nahestehenden Personen abgetrennt und damit möglicherweise zusätzliche Unsicherheit erzeugt.

Darüber hinaus haben die Betroffenen im Ereignisfall das Verlangen z.B. nach Orientierung, Verhaltenshinweisen, Informationen zu Fluchtwegen, Lageinformationen, Hilfsangeboten, zeitlichen Aspekten etc. An dieser Stelle sind die Rettungskräfte als Kommunikatoren/Multiplikatoren anzusehen, die den Betroffenen helfen müssen, ihre Informationsdefizite zu decken. Gleichzeitig können die Rettungskräfte dieser Aufgabe jedoch nur gerecht werden, wenn diese sie nicht von ihren eigentlichen Schutz- und Rettungsaufgaben ablenkt. Für die Erfüllung dieser mitunter lebensnotwendigen Aufgaben müssen daher unter Umständen neue Stellen bzw. Kapazitäten freigestellt werden.

Gerade für die Nachbereitung einer Krisen- oder Katastrophensituation kann ein weiteres Kommunikationsbedürfnis der Betroffenen identifiziert werden. An dieser Stelle spielen die neueren Medien (Mobiltelefone und Internet) eine besondere Rolle. Die mittels Mobiltelefonen und privaten Digitalkameras aufgezeichneten und ggf. auf Videoplattformen wie YouTube veröffentlichten Videos, Fotos oder versendeten Twitter- bzw. Facebook-Nachrichten werden im Anschluss an ein Ereignis in Blogs oder Foren veröffentlicht und dienen so u.a. der Verarbeitung eines solchen Erlebnisses. Die Kommentarfunktion dient dann im weiteren Verlauf dem Schildern des Erlebten und der Äußerung von Sichtweisen und Gefühlen. Insofern trägt der user-generated-content und die Kommunikation mit Gleichgesinnten zur Verarbeitung katastrophischer Ereignisse bei. An dieser Stelle finden sich somit auch Anknüpfungspunkte für eine von offiziellen PSNV-/PSU-Kräften unterstützte und betreute Sicherheitskommunikation, die beispielsweise im Rahmen einer dialogisch orientierten Internetplattform (Forum, Blog, Facebook, Twitter...) erfolgen und zur Aufarbeitung des Erlebten beitragen könnte.

Des Weiteren halten installierte Kommunikationsangebote z.B. von behördlicher oder Infrastrukturanbieterseite, die gerade zur Beseitigung der oben angesprochenen Informationsdefizite beitragen sollen, den Anforderungen im Krisenfall oft nicht stand. Dies zeigt sich bspw. durch Überlastung und den Absturz von Webservern und Telefonanlagen, die oft nicht für eine Anfragelast im Krisen- oder Katastrophenfall ausgelegt sind. Telefon-Hotlines funktionieren daher oft nur eingeschränkt und/oder sind häufig zudem mit nur knappen personellen Kapazitäten ausgestattet.

Ein weiteres kommunikatives Bedürfnis ist in der Frage nach der Verantwortlichkeit auszumachen. Die Frage nach Schuldigen oder Verantwortlichen wird in vielen Fällen umgehend gestellt. Komplexe Situationen, in denen eine Schuldzuweisung nicht oder nur schwer auszumachen ist, haben Einfluss auf die direkt und indirekt Betroffenen, indem Effekte von Verwirrung, Unmut oder sogar Wut auftreten, die in unterschiedlichen Kanälen ihren Ausdruck finden können.

Gerade bei Szenarien, in denen nur im eingeschränkten Maße die Kommunikation über Massenmedien möglich ist, kommt den Einsatzkräften als „Kommunikatoren“ eine wichtige Rolle zu. Sie sind oft das Verbindungsglied zwischen den Betroffenen und den „offiziellen“ Kanälen. Aus diesem Grund sollte der Bereich der Kommunikation bei der Ausbildung der Einsatzkräfte eine wichtigere Rolle spielen.

### **3.4 Kommunikationsobligationen und tatsächliche Maßnahmen**

Das Auffinden von Kommunikationsobligationen war kaum möglich und ist im Einzelfall bereits in den Einzelmedienanalysen genannt. Als verallgemeinerbare Phänomene konnten aber immer wieder auftretende kommunikative Maßnahmen des Krisenmanagements ausgemacht werden. Die bereits oben genannten Akteure, zumeist Pressesprecher oder in ausgewählten Pressekonferenzen die führenden Akteure, berichten lediglich über ihre Sicht auf die Geschehnisse und ihre Bemühungen zur Beseitigung der Krise oder Katastrophe.

### **3.5 Weitere Verallgemeinerungen**

Die Aufarbeitung von Ereignissen durch Polizei und andere Behörden hat bisher und bis auf den Sonderfall des letzten Szenarios Loveparade kaum auf bürgergenerierten Content zurückgegriffen. Weiter lassen sich während eines Ereignisses bzw. Einsatzes zusätzliche Potentiale in der geschulten Beobachtung von sozialen Netzwerken, Videoplattformen und Twitter erkennen; kritische Momente könnten so schneller und angemessener erkannt und analysiert werden. Insofern sind von den behördlichen und rettungsorganisatorischen Stellen die Möglichkeiten von bürgergenerierten Inhalten noch nicht voll erkannt und bleiben daher (bisher) ungenutzt.

Ein weiteres Phänomen, das entweder noch während oder meist kurz nach einer Krise auftritt, findet sich in der Skandalisierung, Politisierung oder Instrumentalisierung der Krise oder Katastrophe. Das Ereignis wird zu einem Symbol umgewandelt und so für politische oder anders gelagerte Interessen und Forderungen umfunktioniert.

Eine Krise oder Katastrophe bedeutet die Störung des Alltags, der normalerweise durchgeführten Handlungen. Diese Erkenntnis ist nicht neu, findet sich aber in allen untersuchten Szenarien wieder. Die Bedeutsamkeit dieser Erkenntnis ergibt sich aus der Situation, dass das gewohnte Leben für einen gewissen Zeitabschnitt zum Erliegen kommt und möglicherweise nur unter veränderten Vorzeichen wieder aufgenommen werden kann, d.h. dass drastische Konsequenzen aus dem Ereignis gezogen werden, die gewohnte Handlungs Routinen maßgeblich verändern.

### **3.6 Empfehlungen**

Als Maßnahmen der Sicherheitskommunikation lassen sich unterschiedliche Vorschläge für das Krisen- und Katastrophenmanagement geben:

Für Ereignisse wie die Loveparade oder Terrorakte, die für die Betroffenen plötzlich und ohne Vorwarnung den gewohnten Alltag unterbrechen, lassen sich für die Rettungskräfte unterschiedliche Kommunikationsstrategien aufzeigen. So könnten am Ereignisplatz bereits vor dem Ereignis oder während eines Szenarios z.B. an Rettungsfahrzeugen große Warnschilder oder Wegweiser angebracht sein, die den Betroffenen mögliche Handlungsempfehlungen oder auch nur Rettungswege aufzeigen. Ziel dieser Maßnahme ist es, die Arbeit der Einsatzkräfte transparenter zu machen und den Betroffenen so die Orientierung während eines Szenarios zu erleichtern.

Denkbar wären auch Aufkleber, Handzettel, Flyer, Lautsprecherdurchsagen oder Plakataktionen (vgl. Kindernotinsel), die Hinweise für Rettungsmaßnahmen im Ernstfall geben könnten.

Zudem hat sich gezeigt, dass Megafone und Lautsprecherwagen eine effektive Kommunikationsform darstellen. Informationen zur Lage und mögliche Verhaltensweisen bzw. Fluchtwege können durch die Lautstärke, die sich auch über etwaige Umgebungsgeräusche hinwegsetzt, so auch an weiter entfernte Personen herangetragen werden. Diese können auch

beim Ausfall von kritischen Infrastrukturen, wie z.B. Elektrizität, zur Kommunikation eingesetzt werden.

Als elementarer Baustein ist aber die Hilfe zur Selbsthilfe anzusehen. Gerade die Befähigung der Bevölkerung zur Selbsthilfe ist ein entscheidender Baustein im Konzept der Sicherheitskommunikation. Bereits in Schulen kann eine rudimentäre Ausbildung in Fragen der Sicherheit und richtiger Handlungsweisen für den Ernstfall erprobt werden. Diese Maßnahmen dürfen im späteren Lebensverlauf jedoch nicht abbrechen, sondern müssen eine beständige Wiederholung erfahren. Dies kann z.B. durch Übungen im Rahmen der Ausbildung oder des Führerscheintrainings eine Fortsetzung finden. Auch im Berufsalltag lassen sich durch regelmäßige Schulungen in kleinen Gruppen Hilfsmaßnahmen trainieren, ohne die betrieblichen Abläufe zu sehr zu irritieren. Auch über die Medien (Vorbild: der 7. Sinn), wie Zeitung, Fernsehen, Radio und Internetplattformen könnte die Bevölkerung zu den richtigen Handgriffen befähigt werden.

Zum Teil werden im Zuge einer Katastrophe Hotlines geschaltet, die den Betroffenen eine Möglichkeit bieten sollen über das Erlebte sprechen zu können. Die Analysen verweisen auf eine wichtige Rolle von Internetcommunities für die individuelle Verarbeitung von Betroffenheit. Eine Erweiterung dieser Hilfsmaßnahme könnte daher in professionell begleiteten Selbsthilfe- bzw. Verarbeitungsangeboten im Social Media und Internet liegen. Hier könnten die Betroffenen und Opfer ihre Videos, Bilder und Meinungen online stellen, so Teil einer Trauergemeinschaft werden und gegebenenfalls professionelle Hilfe durch Seelsorger oder Psychologen erbitten und erhalten. Damit wäre eine der modernen Mediennutzung angemessene Verarbeitungsmöglichkeit gegeben.

Ein weiterer Hinweis ergibt sich aus der Erkenntnis der Funktion von Rettungskräften als Kommunikatoren und Vermittler von Lageinformationen an die Bevölkerung. Diese Anforderung bringt sie in die Situation, über die Gesamtlage Bescheid wissen zu müssen, d.h. situationsspezifisch Handlungsvorschläge unterbreiten zu müssen, die sich aus der Gesamtlage ergeben. Neben regelmäßigen Meldungen und lageübergreifendem Funkverkehr könnte weitere technische Unterstützung (z.B. Informationssysteme in Fahrzeugen mit Live-Tickerfunktion, Tablet-PCs à la iPad) hier Informationslücken schließen.

Die vorhandenen Kommunikationsangebote von Behörden und Organisationen bzw. Infrastrukturanbietern halten im Krisen- und Katastrophenfall oftmals nicht stand, die techni-

sche Robustheit der Kommunikation ist häufig nicht gegeben. **Hier sind eindeutig Nachbesserungen vorzunehmen, die eine Flexibilität von Technik durch Generierung von Redundanzen und Rückfallebenen** ebenso wie das Hinzuziehen von Personal ermöglichen. Dafür müssen neue Routinen geschaffen werden, die ebenfalls zyklisch eingeübt werden müssen. Dafür müssen finanzielle Kapazitäten bereitgestellt werden, die eine Verbesserung technischer und personeller Ressourcen ermöglicht. Zudem sollten eine adäquate Ausbildung und Schulung dieses Personals sowie regelmäßige Übungen erfolgen.

Grundsätzlich haben die unterschiedlichen Formen des Web 2.0 und der Social Media eine hohe Bedeutung für die Information von Betroffenen und der Öffentlichkeit. Gleichzeitig haben sich hierfür im Krisenmanagement noch keine Routinen durchgängig etabliert oder sinnvolle Eingriffsmöglichkeiten durchgesetzt. Grundsätzlich sollten die Potenziale der Einbindung von Social Media in die Sicherheitskommunikation daher geprüft werden. Wie die Medienanalyse gezeigt hat, spielt der Bereich Social Media vor allem nach Krisenereignissen eine wichtige Rolle, da hier Betroffene und Interessierte sich organisieren um das Erlebte aufzuarbeiten. Eine Möglichkeit bestünde zum Beispiel in der Ausbildung von „Social-Media-Observern“. Ein derartiges Berufsbild könnte die Funktion erfüllen, soziale Netzwerkdienste während eines Ereignisses zu beobachten und auf Tendenzen oder neue, den Rettungskräften noch nicht bekannte Vorkommnisse hinzuweisen. Ein Anreiz zur situationsadäquaten Nutzung von Social Media und Web 2.0-Diensten kann für die verschiedenen Institutionen in dem Potential liegen, das eine solche Verwendung für die positive Darstellung und Wahrnehmung in der Öffentlichkeit vor, während und nach einer Katastrophe haben kann. Die Vertrauensbasis, die hierüber gerade auch im Hinblick auf jüngere Mitglieder der Bevölkerung geschaffen werden kann, ist für die zu großen Teilen ehrenamtlich tätigen Rettungs- und Hilfsorganisationen nicht zu unterschätzen.

## **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](mailto:giebel@ifm.uni-siegen.de) // [info@sikomm.org](mailto:info@sikomm.org)

Home: [www.ifm.uni-siegen.de](http://www.ifm.uni-siegen.de) // [www.sikomm.org](http://www.sikomm.org)