

Rescue 2005

Behördliches Krisenmanagement

Vortrag Freitag, 10. Juni 2005

09:50 Uhr – 10:15 Uhr

„Kommunikationsstrategien/Infotel“

(Ing. G. Pizzera)

Aus heiterem Himmel heraus kann sich ein scheinbar alltäglicher Einsatz zu einem Großschadensereignis, einer Katastrophe oder Krise entwickeln und stehen Katastrophenschutz und Einsatzorganisationen einer Situation gegenüber, die ein konsequentes Krisenmanagement erfordern.

Dazu gehören längst nicht nur die Probleme des Einsatzes zu bewältigen, sondern es bedarf auch eines Dialoges mit der Öffentlichkeit, die auf ihr Recht auf Information pocht.

In den durch ständige Präsenz der Informationsmedien geschärften Augen und Ohren der BürgerInnen, wird die Qualität eines Einsatzmanagements heute auch daran gemessen, wie gut die Kommunikationsschiene abläuft.

Nicht nur eingesetzte Sicherheitskräfte und Einsatzorganisationen, sondern auch die Öffentlichkeit erwartet sich ein professionelles Krisenmanagement und Krisenkommunikation.

Ziel der Krisen- und Katastrophenschutzkommunikation ist es einerseits mit den eingesetzten Kräften vor Ort laufend im Kontakt zu stehen, Anliegen und unterstützende Maßnahmen rasch, verlässlich und kompetent zu erledigen und andererseits mit den Betroffenen und der Öffentlichkeit in einen Dialog zu treten.

Was die Öffentlichkeit betrifft, so sind Medien und Medienvertreter die Transmitter der Kommunikation. Im System der Katastrophen- und Krisenkommunikation spielen sie daher eine wesentliche Rolle. Über eines sollte sich jeder, der mit Medien und Öffentlichkeitsarbeit zu tun hat, vorab im klaren sein: Medien sind nicht immer Transporteure der Wahrheit, aber immer Verkäufer der „Ware Information“ – allerdings tun sie dies in einem besonders mächtigen Bereich.

Was wir im Rahmen der gesamten Kommunikation sagen und vor allem, wie wir unsere Botschaft weitergeben, wird von immer größerer Bedeutung sein.

Todsünden der Katastrophen- und Krisenkommunikation sind:

- ❖ schweigen
- ❖ zögern
- ❖ untertreiben/übertreiben
- ❖ sich nicht darauf vorbereiten

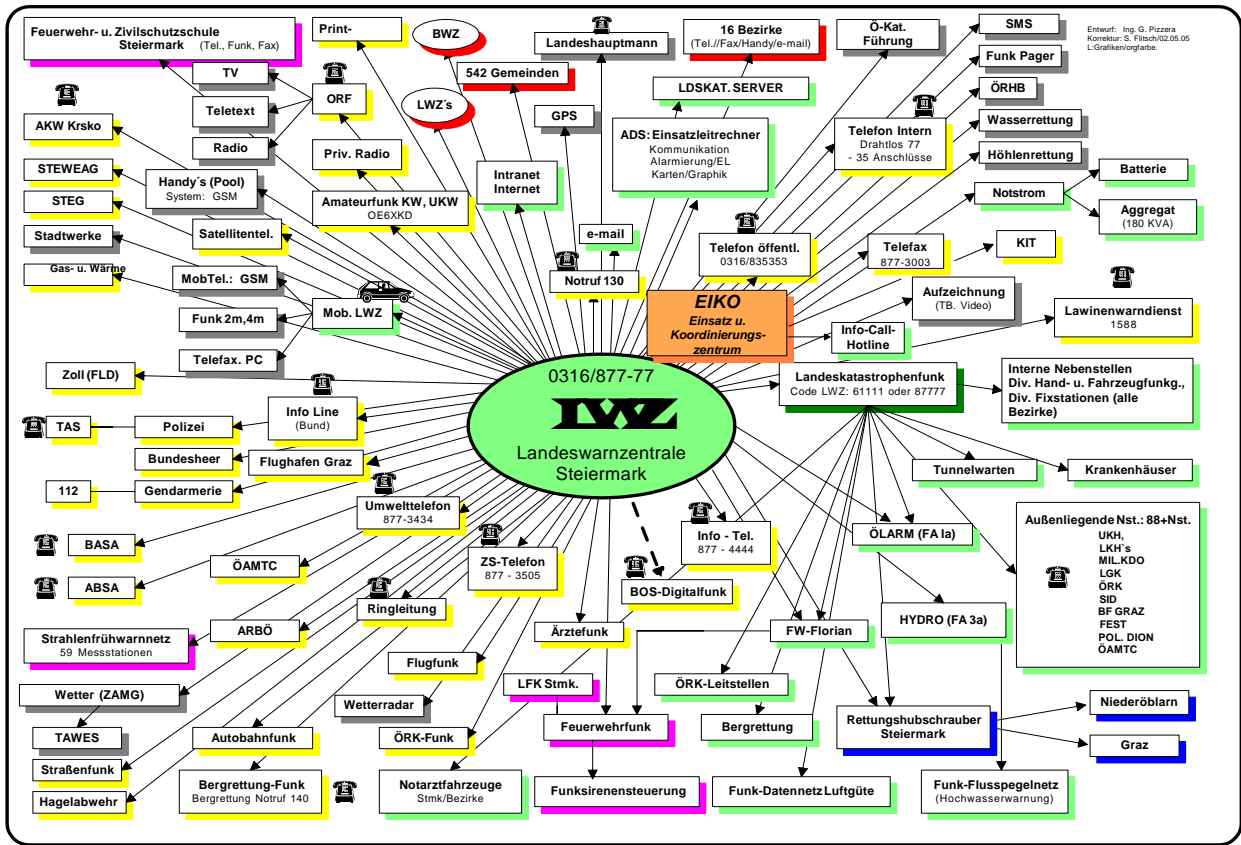
Anforderungen an eine erfolgreiche Katastrophen- und Krisenkommunikation:

- ❖ problemorientiert
- ❖ systematisch geplant
- ❖ rechtzeitig
- ❖ langfristig
- ❖ kontinuierlich
- ❖ aktiv
- ❖ sachlich richtig
- ❖ offen kommunizieren
- ❖ glaubwürdig
- ❖ gleich im Inhalt
- ❖ verständlich
- ❖ dialogorientiert

Die Bewältigung von Großschadensereignissen, Katastrophen oder Krisen, ist wegen mehrerer Faktoren besonders schwierig und komplex. Unfälle sind nicht vorhersehbar, sie können jedoch durch eine Reihe von Maßnahmen rascher und effizienter bewältigt werden.

Ein wichtiger Teil dieser Maßnahmen besteht in der Sicherstellung der Kommunikation für unmittelbar an der Schadensbekämpfung beteiligten Einsatzkräfte. Eine entscheidende Rolle spielt bei der Kommunikation die rasche und effektive Informationsbeschaffung.

In der Steiermark steht hierfür aus technischer Sicht, neben einer Reihe anderer Einrichtungen, insbesondere die seit 1985 „rund um die Uhr“ besetzte Landeswarnzentrale, zur Verfügung.



Ergänzung: Digitalfunk BOS-Austria
 BMI + Tirol (Ende 2006)
 Situation Länder (NÖ + Wien)
 Steiermark: Grundsatzbeschluss vorbereitet

In den vergangenen 20 Jahren wurde diese Zentrale laufend erweitert und mit modernen technischen Anlagen ergänzt und erneuert. Über diese Einrichtungen können sowohl Informationen „rund um die Uhr“ aufgenommen werden, aber auch umgekehrt diese an Einsatzkräfte vor Ort transportiert werden.



Ergänzend zur Hauptanlage der Landeswarnzentrale wurde vor einigen Jahren das Einsatz- und Koordinationszentrum (EIKO) installiert und in den Gesamtverbund der Landeswarnzentrale integriert. Dieses Zentrum dient im Anlassfall einerseits der überörtlichen Einatzlenkung und Koordinierung, aber auch als zentrale Informationsdrehscheibe und Meldekopf für das gesamte staatliche Krisen- und Katastrophenschutzmanagement. Insbesondere aber auch als Informations- und Servicezentrum für Angehörige von Unglücksopfern (Call-center – INFOTEL).

Um insbesondere diesen Aufgabenbereich rasch und zielführend abdecken zu können, wurde vor Jahren schon mit der Flughafenpolizei in München Kontakt aufgenommen und die im GAST/EPIC München (gemeinsame Auskunftsstelle/Emergency procedures Informaion Centre) eingesetzte Software, für die Bewältigung von großen Schadenslagen, auch in die Landeswarnzentrale eingebunden.

Bei mehreren großangelegten Einsatzübungen (ULV 2003, Flugnotfall Graz, etc., insbesondere aber auch beim Tsunami Einsatz Südasien und der heurigen Schneekatastrophe) hat sich gezeigt, dass diese schwerpunktmäßig für Flugunfälle gedachte Applikation nicht bei allen Katastrophen- und Krisenereignissen optimal ist, weshalb aus den Erfahrungen dieser genannten Ereignisse und dem „Produkt GAST/EPIC, ein eigenes Produkt entwickelt wurde, welches anschließend noch im Detail vorgestellt wird.

❖ INFOTEL (Searchline)