

Erkenntnisse und Empfehlungen basierend aus dem Workshop am 18.10.2013 in Magdeburg

1. Information und Kommunikation durch Behörden

Erkenntnisse

- Eine direkte Ansprache und wahrheitsgemäße Weitergabe der Informationen seitens der Stadt fehlte den Menschen.
- Wenn die Stadt Informationen zurückhält, beschafft sich die Mehrzahl der Menschen diese auf „eigene Faust“ → Die Glaubwürdigkeit der Stadt leidet darunter.
- In der gesamten Kommunikation war es das Anliegen der Stadt, der Bevölkerung zu vermitteln, dass die Gefahr erkannt wurde, aber gleichzeitig alles dafür getan wird, die Stadt zu schützen → man wollte einen Panikausbruch vermeiden
- Die Bevölkerung hat über viele behördeninterne Vorgänge gar kein Wissen.

Empfehlungen + Ausblick zur Information und Kommunikation durch Behörden

- Es sollte versucht werden, die Balance finden zwischen dem, was öffentlich kommuniziert wird und dem Versuch, die Bevölkerung gleichzeitig zu beruhigen.
- Behörden sollten in Zukunft „mutiger informieren“, lieber Ungewissheit eingestehen, als etwas Falsches zu kommunizieren.
- Die Behörden sollten den Mut haben, Fehler zuzugeben, z.B. die Diskrepanz zwischen Vorhersagen und dem, was eingetreten ist (z.B. höhere Pegelstände).
- Die Stadt sollte Bürgern mehr Menschenverstand zutrauen und frühzeitiger reagieren, wenn negative Entwicklungen eintreten (z.B. höhere Pegelstände)
→ dies führt letztlich zu mehr Glaubwürdigkeit
- Die Behörden sollten vor der Katastrophe sich darauf vorbereiten, der Bevölkerung zu verdeutlichen, wie Behörden funktionieren (z.B. mit Hilfe eines Dokumentarfilms).

2. Einsatz von Sozialen Medien im Katastrophenfall

Erkenntnisse

- Soziale Medien sind ein einfaches Mittel, um eine breite Masse zu erreichen und Hilfe zu koordinieren.
- Soziale Medien können die Behördeninformation der Bevölkerung vermitteln.
- Negative Seiten der Sozialen Medien:
 - Frage der Glaubhaftigkeit der Informationen
 - Möglichkeiten der Diffamierung/ Verbreitung von falschen Meldungen
 - Verfolgung eigener Interessen
- Beiträge mit fragwürdigen Aussagen müssen gelöscht werden → die Rolle der Selektion (nach ethischen Kriterien) ist deshalb wichtig

Empfehlungen + Ausblick zur Nutzung Sozialer Medien

- Zusammenarbeit zwischen Social Media-Experten und den BOS muss ausgebaut werden, z.B. durch Fachberater im Stab → Netzwerkarbeit ist schon im Vorfeld von Nöten
- Monitoring von Facebooknachrichten durch Feuerwehr und Polizei sollte zukünftig eine wichtige Aufgabe sein → Bürger maßen sich sonst polizeiliche Aufgaben an, um Mitbürger zu beschützen.
- Betreiber von solchen Seiten haben viel Macht, weil sie unzählige Leute ansprechen und Nachrichten selektieren → Risiko der Zensur
- Entwicklung eines „Ethikcodes“ zur richtigen Kommunikation über Soziale Medien (z.B. durch

BBK).

- Das Potential von bestehenden Seiten wie „Hochwassernews“ sollte man nicht vergeuden → Ehemalige Helfer können bei der nächsten Katastrophe konkret wieder angesprochen werden.

3. Motivation der Freiwillig Helfenden

Erkenntnisse

- Es gibt mehrere Motivationsquellen der Freiwillig Helfende:
 - innere Gründe, die sich z.B. aus den Facetten der verschiedenen Lebensstile ergeben
 - äußere Gründe, wie z.B. das geringe Vertrauen in staatliche Stellen
- Vorerfahrungen und Kompetenzen spielen bei der Motivation eine wichtige Rolle, z.B.:
 - Frühere Erfahrungen mit Katastrophenlagen
 - Berufliche Erfahrungen
 - Talent (z.B. Disc Jockeying)
- Rechtzeitiges Zugehen auf die Bevölkerung ist wichtig, um herauszufinden, wer wofür geeignet ist.

Empfehlungen + Ausblick bezogen auf die Motivation Freiwilliger Helfer

- Damit trotz unterschiedlicher Motivationsquellen konkrete Hilfe entsteht, bedarf es medialer Kommunikation:
 - Darstellung der Lage
 - Einsatz der Helfer (Wann?, Wie?, Wo?)
- Es gilt passende/ zugeschnittene Engagementmöglichkeiten für jedermann zu schaffen und schnelle Einsatzmöglichkeiten zu installieren.

4. Aufrechterhaltung der Motivation der freiwillig Helfenden

Erkenntnisse

- Die Motivation zu helfen muss während des Einsatzes gefördert/ stabilisiert werden.
- Auch nach dem Einsatz sollte die Motivation aufrecht erhalten werden, damit Helfer auch für zukünftige Ereignisse bereit sind wieder zu helfen → Vorteil: Helfer, die schon mal dabei waren, sind bereits mit vielen Abläufen vertraut.

Empfehlungen + Ausblick bezogen auf die Aufrechterhaltung der Motivation

- Die Aufrechterhaltung der Motivation während des Einsatzes erfordert:
 - Moderation und Entertainment
 - Information (Wo, Wie, Wann?)
- Die Aufrechterhaltung der Motivation nach dem Einsatz erfordert Belohnung und Bestätigung.