

KIRAS-Projekt SFI@SFU

*Rosemarie Stangl/Alexander Siedschlag/Florian Fritz/
Andrea Jerković/Manfred Andexinger/Klaus Becher*

Strukturierter Dialog Bedarfsträger – GSK

Kommunikative Zugänge zu den Bürgern/-innen im Krisenmanagement

Bericht zur 3. Arbeitssitzung vom 17. Februar 2011

März 2011

Dieser Bericht geht ein in Deliverable 5.4 des KIRAS-Projekts SFI@SFU:
Bericht über die erhobenen Leistungsansprüche der wissenschaftlichen Gemeinschaft sowie der Endnutzer-
seite an nationale Sicherheitsforschung und ihre weitere Entwicklung/Institutionalisierung

Finanziert im Sicherheitsforschungs-Förderprogramm KIRAS vom Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie

Versionschronik

<i>Version</i>	<i>Datum</i>	<i>Änderung/Anmerkung</i>	<i>Verantwortung</i>
0.5	18.02.2011	Erstentwurf und Überarbeitung	Stangl, Fritz
1.0	24.03.2011	Endredaktion und Erstveröffentlichung	Siedschlag

Inhalt

1	EXECUTIVE SUMMARY	4
2	EINLEITUNG UND PRÄSENTATION DER ERGEBNISSE DER 2. ARBEITSSITZUNG	5
3	STRUKTURIERUNG DER 3. ARBEITSSITZUNG	6
3.1	STRUKTURIERUNG UND PROTOKOLLFÜHRUNG.....	6
3.2	METHODE <i>DIALOGUE MAPPING</i>	6
3.3	METHODE <i>CONCEPT MAPPING</i>	7
4	VERLAUF UND ERGEBNISSE DES DIALOGS AUF DER 3. ARBEITSSITZUNG	9
4.1	STRUKTURIERTE DISKUSSION ZU LEITTHEMA 1: POSITIONEN VON GSK IN DER KRISENKOMMUNIKATIONSFORSCHUNG UND KONZEPTE FÜR DIE BEWERTUNG KOMMUNIKATIONSBEZOGENER RISIKEN	9
4.2	STRUKTURIERTE DISKUSSION ZU LEITTHEMA 2: BÜRGERZENTRIERTE KRISENKOMMUNIKATION	14
4.3	STRUKTURIERTE DISKUSSION ZU LEITTHEMA 3: ETABLIERUNG UND MANAGEMENT VON MEINUNGSFÜHRERSCHAFT IN DER RISIKO- UND KRISENKOMMUNIKATION	15
4.4	LEITTHEMA 4: BEITRÄGE VON GSK-FORSCHUNG ZUR OPTIMIERUNG DES TRAININGS VON NICHTHAUPTAMTLICHEN KRISENKOMMUNIKATOREN/-INNEN	17
5	CONCEPT MAP UND INTERPRETATION SOWIE FAZIT ZUR 3. ARBEITSSITZUNG	18
6	GESAMTFAZIT ZU DEN ARBEITSSITZUNGEN 1 BIS 3 DES STRUKTURIERTEN DIALOGS	20
7	AUSBLICK	23

Abbildungen

ABBILDUNG 1:	<i>CONCEPT MAP</i> ZUR 2. ARBEITSSITZUNG	8
ABBILDUNG 2:	ERGEBNIS DER IN DER 3. ARBEITSSITZUNG GEMEINSAM IN DER DISKUSSION ERARBEITETEN EXPERTENEINSCHÄTZUNG ZU KOMMUNIKATIONSBEZOGENEN RISIKEN BZW. EINFLUSSFAKTOREN IM KOMMUNIKATIONSMANAGEMENT.	12
ABBILDUNG 3:	<i>DIALOGUE MAP</i> ZU LEITTHEMA 1.....	13
ABBILDUNG 4:	<i>DIALOGUE MAP</i> ZU LEITTHEMA 2.....	15
ABBILDUNG 5:	<i>DIALOGUE MAP</i> ZU LEITTHEMA 3	16
ABBILDUNG 6:	<i>CONCEPT MAP</i> ZUR GESAMTDISKUSSION	19
TABELLE 1:	AUS DER 3. ARBEITSSITZUNG GEFILTERTE, POTENZIELLE BEDARFSTRÄGERRELEVANTE GSK-BEITRÄGE UND -FORSCHUNGSFELDER IM BEREICH „KOMMUNIKATIVER ZUGANG ZU DEN BÜRGER/-INNEN IM KRISENMANAGEMENT“	19
TABELLE 2:	GSK-FORSCHUNGSBEITRÄGE ZUM KOMMUNIKATIONSMANAGEMENT IM SKKM-BEREICH	23

Anhang

EINLADUNG UND ARBEITSPLAN ZUR 3. ARBEITSSITZUNG DES STRUKTURIERTEN DIALOGS.....	26
---	----

1 EXECUTIVE SUMMARY

Die Kommunikation mit der Bevölkerung in Krisen- und Katastrophenfällen erreicht ihr Ziel nur dann, wenn auf der Empfängerseite die intendierte Nachricht auch richtig verstanden und angenommen wird. Hier stellen sich vielfältige **linguistische und kulturelle Herausforderungen** mit der Gefahr von Missverständnissen und Verlust der **Glaubwürdigkeit**. Behördliche und politische Öffentlichkeitsarbeit im Krisenfall folgen unterschiedlichen Regeln.

Zwar liegen in Österreich reiche Erfahrungen in der Krisen- und Katastrophenkommunikation vor, doch ist der derzeitige Stand in Theorie und Praxis nicht voll befriedigend. Ein **strategischer Ansatz und die Aufarbeitung des Wissensstands, auch im internationalen Vergleich**, sind daher ebenso empfehlenswert wie eine verbesserte, nationale und internationale Forschungsergebnisse einschließlich Fallstudien berücksichtigende **Ausbildung öffentlicher Krisenkommunikatoren**.

Eine effektive Ansprache der Bürger/-innen im Katastrophenfall setzt **Anschlussfähigkeit an alltägliche Kommunikationsnetzwerke** und **fortlaufende Informationsarbeit** voraus. Kommunikation mit der Bevölkerung als spezifisches Katastrophenmanagementtool nur für die Akutphase greift zu kurz.

Die **neuen sozialen Medien der Web-2.0-Generation** bergen Herausforderungen und Chancen in sich, denen man sich nicht mehr entziehen kann, auch wenn „alte“ Kommunikationskanäle ihre Bedeutung keineswegs verlieren. Web-2.0-Technologien erfordern von Krisenkommunikatoren **neue Formen der Sozialkompetenz**, Dialogbereitschaft und **Empathie**. **Expertise aus den Geistes-, Sozial- und Kulturwissenschaften (GSK)** leistet bei der laufenden Optimierung der Ausbildung von Kommunikatoren für die zukünftigen Aufgaben wichtige Beiträge.

Die auf der Sitzung auch vorgestellten Ergebnisse einer Befragung unter den teilnehmenden Experten/-innen der zweiten Arbeitssitzung erbrachten interessante Erkenntnisse in Bezug auf die **Globalzielsetzung des Projekts SFI@SFU**, nämlich die **Entwicklung eines nationalen Sicherheitsforschungsinstituts**. Was erwünschte Aufgaben eines solchen Instituts angeht, sind demzufolge Vernetzungsaktivitäten zur Bündelung nationalen und internationalen verfügbaren Wissens ebenso erwünscht wie die Ableitung dieses *state of the art* in Ausbildung und Training.

Die Etablierung eines nationalen Sicherheitsforschungsinstituts als Drehscheibe wird von den Befragten darüber hinaus für sinnvoll gehalten, um inhaltliche Koordination und Vermeidung von Doppelgleisigkeiten in der Forschungsförderung zu erzielen sowie im fachübergreifenden Austausch Lücken und aktuellen Bedarf in der Sicherheitsforschung auszuweisen. Darüber hinaus wurden die Funktion einer **Schnittstelle zwischen Bedarfsträgern/Ministerien und Forschungssektor** sowie Beiträge zu wissenschaftlich begründeter Steuerung der Vergabe öffentlicher Mittel besonders betont: Dialogplattformen sollten also auch zur Definition von fachwissenschaftlichen Kriterien für Beschaffung und Projektförderung beitragen und genutzt werden.

Der Dialog konnte insgesamt auch einen Beitrag im Rahmen der in der **SKKM-Strategie 2020** (Staatliches Krisen- und Katastrophenschutzmanagement) definierte Ziele leisten, insbesondere zur stärkeren Einbeziehung von Forschung und Entwicklung, um Entscheidungsträgern/-innen den Zugang zu relevanten aktuellen Forschungsergebnissen zu ermöglichen. Darüber hinaus konnte der Strukturierte Dialog sein Potenzial als eine Drehscheibe für Inventarisierung von Wissenschaftsfragen im SKKM aufzeigen.

Die **Grundannahmen des öffentlichen Krisen- und Katastrophenmanagements** sollten regelmäßiger **Überprüfung unter Heranziehung von GSK-Expertise** unterliegen. Es besteht das Risiko, die obrigkeitliche Leistungsfähigkeit zu überschätzen und die Selbstorganisationsfähigkeiten in der Gesellschaft zu unterschätzen. Die Annahme, dass die Menschen im Katastrophenfall in Panik verfallen und nur der Staat kühlen Kopf bewahrt, wird durch die Erforschung historischer Fälle nicht gedeckt. Das Ziel sollte sein, die gemeinsamen Kräfteressourcen von Staat und Gesellschaft zu vernetzen und im Notfall flexibel zu mobilisieren und zu nutzen. Ein **wesentliches GSK-Forschungsthema** wäre deshalb die **Entwicklung eines systematischen Ansatzes zur zusammenfassenden Einschätzung mit dem Ziel der Qualitätssteigerung** staatlicher Krisen- und Katastrophenschutzkommunikation mit den Bürger/-innen.

2 EINLEITUNG UND PRÄSENTATION DER ERGEBNISSE DER 2. ARBEITSSITZUNG

Aufbauend auf den beiden Vorläuferveranstaltungen vom [6. Dezember 2010](#) und [13. Januar 2011](#) hatte die dritte Arbeitssitzung des Strukturierten Dialogs zum Ziel, Perspektiven für konkrete Forschungsaktivitäten herauszuarbeiten und Beiträge der Geistes-, Sozial- und Kulturwissenschaften (GSK) zur bevölkerungszentrierten Krisenkommunikation zu präzisieren. Das Projekt SFI@SFU bot dabei insbesondere eine Plattform an, Bedarfsträgerbedarf und verfügbare GSK-Forschung themen- und anwendungsbezogen zu inventarisieren. Der Dialog ist insgesamt ein Format im Rahmen der vom KIRAS-Projekt SFI@SFU für wissenschaftliche Gemeinschaft und Bedarfsträger neben der weiteren und forschungsbezogenen Projektstätigkeiten entwickelten Serviceprodukte, um Bedarfsträger und GSK-Forschung zur Diskussion an einem Tisch zu versammeln sowie eine Einladung an österreichische GSK-Forschung, ihre Ergebnisse und Forschungsfragen im Gespräch mit relevanten Bedarfsträgern einzubringen. Der Dialog wurde mit im Beratungsgremium des Projekts SFI@SFU vertretenen Bedarfsträgern konzipiert und umgesetzt.

Die dritte Arbeitssitzung wurde in vier zur Diskussion gestellten großen Leitthemen strukturiert:

- Leitthema 1:** Positionen von GSK in der Krisenkommunikationsforschung und Konzepte für die Bewertung kommunikationsbezogener Risiken.
- Leitthema 2:** Evaluationskonzepte für bürgerzentrierte Krisenkommunikation, unter besonderer Berücksichtigung von *lessons learned* Prozessen sowie Anforderungen an Kommunikation nach betroffenen Sektoren kritischer Infrastruktur und hauptbetroffenen Bevölkerungsgruppen.
- Leitthema 3:** Etablierung und Management von Meinungsführerschaft in der Risiko- und Krisenkommunikation:
- Wie kommt Kommunikation bei unterschiedlichen Gruppen an?
 - Perzeption von Kommunikation unterschiedlicher Gruppen und Minderheiten; Prüfung der Übertragbarkeit entsprechender Ergebnisse aus der U.S.-Katastrophenforschung;
 - Krisenkommunikation im Notfallmanagement, einschließlich aktiver Nutzung von Web-2.0-Technologien.
 - Nutzung von Web 2.0 zur Ansprache/Aktivierung potenzieller ehrenamtlicher Katastrophenhelfer/-innen.
- Leitthema 4:** Beiträge von GSK-Forschung zur Optimierung des Trainings von nichthauptamtlichen Krisenkommunikatoren/-innen.

Zur Vorbereitung der dritten Arbeitssitzung gab es außerdem einen nichtöffentlichen **Gruppen-Blog**, der über die Facebook-Seite des Projekts (<http://www.facebook.com/pages/KIRAS-Projekt-SFI-at-SFU/116370081765620>) erreichbar ist. Der Blog wurde im Vorfeld insbesondere dazu genutzt, die Aufnahme der Ergebnisse der jeweils vorausgegangenen Sitzungen in die Berichte und das Programm der Folgesitzungen zur Diskussion zu stellen.

In seiner Einstiegspräsentation gab **Alexander Siedschlag** einen kurzen Überblick zur Teilnehmerstruktur der gesamten Dialogreihe (Arbeitssitzungen 1-3) sowie zu ausgewählten Ergebnissen der vorangegangenen zweiten Arbeitssitzung vom 13. Januar 2011. Insgesamt haben an den Sitzungen 98 Experten/-innen teilgenommen, dabei kamen 36 Prozent aus dem Hochschulsektor, 6 Prozent aus der außeruniversitären Forschung, 29 Prozent von Bedarfsträgern im engeren Sinne (Bundes- und Landesbehörden), 24 Prozent aus der Sicherheitswirtschaft und 5 Prozent von Blaulichtorganisationen.

An bisher herausgearbeiteten Themen verwies Siedschlag insbesondere auf:

- Systematisierung und empirische Aufbereitung von Katastrophen im Lichte eines institutionellen Wandels und nachhaltiger gesellschaftlicher Veränderungen;

- Validierung öffentlicher Krisenkommunikation, Kommunikatorenvertrauen;
- Neue Medien zur Nutzung der Kommunikation und Information in der Freiwilligenbeteiligung;
- Entwicklung von Standards und Strategien zur Vermittlung des Stands der Technik in der Katastrophenkommunikation an die freiwilligen Hilfs- u. Einsatzkräfte;
- Differenzierung der Anforderungen an Kommunikation je nach Sektor kritischer Infrastruktur;
- Demokratische Anforderungen: mögliche soziale Ausgrenzungen, Rolle der Medien und Sensibilität für die Problematik sozialer Ungleichheit;
- Kulturabhängigkeit von Wissensbeständen und ihrer Kommunikation.

Darüber hinaus verwies Siedschlag auf interessante Ergebnisse für die **Globalzielsetzung des Projekts SFI@SFU**, nämlich die **Entwicklung eines nationalen Sicherheitsforschungsinstituts**. So habe eine schriftliche Expertenbefragung unter den Teilnehmern/-innen der zweiten Arbeitssitzung zu Aufgaben eines Sicherheitsforschungsinstituts unter anderem ergeben, dass Vernetzungsaktivitäten zur Bündelung nationalen und internationalen verfügbaren Wissens ebenso erwünscht sind wie die Ableitung dieses *state of the art* in Ausbildung und Training. Die Etablierung einer Drehscheibe wurde für sinnvoll gehalten, um inhaltliche Koordination und Vermeidung von Doppelgleisigkeiten zu erzielen sowie im fachübergreifenden Austausch Lücken und aktuellen Bedarf in der Sicherheitsforschung auszuweisen. Darüber hinaus wurden die Funktion einer Schnittstelle zwischen Bedarfsträgern/Ministerien und Forschungssektor sowie Beiträge zu wissenschaftlich begründeter Steuerung der Vergabe öffentlicher Mittel besonders betont. Das heißt vor allem, dass Dialogplattformen auch zur Definition von fachwissenschaftlichen Kriterien für Beschaffung und Projektförderung beitragen und genutzt werden sollten.

3 STRUKTURIERUNG DER 3. ARBEITSSITZUNG

3.1 STRUKTURIERUNG UND PROTOKOLLFÜHRUNG

Wie bei den vorangegangenen Veranstaltungen dieser Art wurde auch die Diskussion der dritten Arbeitssitzung durch ein Ablaufschema strukturiert, innerhalb dessen Kurzpräsentationen einen Anstoß für die vordefinierten Leitthemen lieferten und so die Diskussion anregten. Des Weiteren wurde die Diskussion mit Hilfe von Begleitfragen durch den Moderator gelenkt. Einladung und Programm sind im **Anhang** beigefügt.

Ein begleitendes Protokoll durch SFI-Mitarbeiter/-innen sicherte die Dokumentation, die zusätzlich durch die im Folgenden dargestellten Visualisierungsmethoden *dialogue mapping* und *concept mapping* unterstützt wurde. Die *dialogue map* und die *concept map* dienen zur Evaluierung der Dialogstrukturierung. Die unterschiedlichen Positionierungsgruppen bereichern die Auswertungsarbeit und tragen zur Visualisierung der Diskussionsergebnisse bei.

3.2 METHODE DIALOGUE MAPPING

Technische Grundlage des *dialogue mapping*, hier eher im Sinne eines „visuellen Protokolls“ zu verstehen, bildete *open-source*-Software zum *mind mapping*. Der Verlauf der Diskussion soll dadurch – zumindest in groben Zügen – optisch nachvollziehbar werden. Der Abbildungsprozess nahm jeweils an einem der drei Leitthemen seinen Ausgang, von dieser aus begannen sich die Zweige auszudifferenzieren.

Der Vorteil der Methode besteht darin, unterschiedliche Sichtweisen auf ein Problem, zum Beispiel über gleichrangige Themenknoten, abbilden zu können. Außerdem kann durch diese Methode ein Stück weit dem Problem, Komplexität abbilden zu müssen, Rechnung getragen werden. Thematische Übergänge wie

auch semantische Verästelungen werden so besser sichtbar, Assoziationen und Konnotationen werden „plastischer“. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, die Struktur der Verästelungen und die sich herausbildende Begriffswolke ständig im Überblick zu behalten.

3.3 METHODE CONCEPT MAPPING

Concept mapping ist eine Methode zur Kartierung komplexer Begriffslandschaften. Sie visualisiert die kausalen und/oder funktionalen Beziehungen, die in einer Gruppendiskussion zwischen einem vorgegebenen zentralen Begriff und den in der Diskussion damit in Zusammenhang gebrachten weiteren Begriffen, die das semantische Feld dokumentieren, bestehen. Eine Visualisierung solch einer Begriffslandkarte ist am Beispiel der zweiten Arbeitssitzung in **Abbildung 1** dargestellt. Dabei markieren die Verbindungslinien zwischen den Begriffsboxen/-kästchen die aus der Gruppendiskussion abgeleiteten und artikulierten funktionalen und/oder kausalen Beziehungen zwischen den einzelnen begrifflichen Elementen des Feldes.

Im Rahmen des Projekts SFI@SFU kann solch eine *concept map* verschiedenen Zwecken dienen:

- Funktionale Präzisierung bestimmter Dimensionen des Sicherheitsbegriffs;
- Funktionale Präzisierung bestimmter Dimensionen des Krisenbegriffs;
- Funktionale Präzisierung bestimmter Dimensionen des Katastrophenbegriffs;
- Visualisierung des möglichen gemeinsamen Diskurshorizonts zwischen Bedarfsträgern und GSK-Forschung;
- Visualisierung der sprachlichen Kategorisierung von Querschnittsthemen, die für weitere Ausschreibungen der KIRAS-Programmlinie 4 relevant sein können;
- Sprachliche Kategorisierung des Kompetenzprofils von GSK-Forschung im Rahmen von KIRAS;
- Entwicklung einer semantischen Schnittstelle zur Institutionalisierung erzielter Dialog- und Forschungsergebnisse durch eine Einpflege in die Terminologiedatenbank des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport (BMLVS).

4 VERLAUF UND ERGEBNISSE DES DIALOGS AUF DER 3. ARBEITSSITZUNG

4.1 STRUKTURIERTE DISKUSSION ZU LEITTHEMA 1: POSITIONEN VON GSK IN DER KRISENKOMMUNIKATIONSFORSCHUNG UND KONZEPTE FÜR DIE BEWERTUNG KOMMUNIKATIONSBEZOGENER RISIKEN

Leitthema 1 „Positionen von GSK in der Krisenkommunikationsforschung und Konzepte für die Bewertung kommunikationsbezogener Risiken“ diente dazu, die bisherige Diskussion über die Rolle der GSK in der Katastrophenkommunikationsforschung und potenzielle Beiträge zu verdichten. Dazu wurde auf den in der Einstiegspräsentation präsentierten Ergebnisüberblick und die Systematik der bisher gefilterten Themen und Beiträge verwiesen. Von der GSK-Seite wurde dazu mehrfach hervorgehoben, dass Untersuchungen auf der Rezipientenseite voranzutreiben seien (v.a. Wahrnehmungsanalysen in Bezug auf Informationen, Glaubwürdigkeit, Meinungsführerschaft etc.), um Anforderungen von Kommunikationsarbeiten und Anleitungen für Kommunikatoren ableiten zu können. Zur Frage, ob die Bedarfsträger darüber hinausgehenden Bedarf bzw. GSK-Teilnehmer/-innen weitere relevante Beiträge konkretisieren könnten, wurden keine Wortmeldungen abgegeben. Dies wird als ein Hinweis darauf aufgefasst, dass die Anforderungen bereits angemessen erfasst worden sind.

Für die Einschätzung kommunikationsbezogener Risiken wurde ein vorbereitetes Excel-Sheet projiziert. Das Sheet enthielt aus den ersten beiden Arbeitssitzungen gesammelte Faktoren (**Abbildung 2**, siehe S. 12), die im jeweiligen Diskussionskontext als ein gewisses Risiko im/des Kommunikationsmanagements genannt wurden, zumeist potenzielle Fehler bzw. Defizite im Kommunikationsmanagement, die zu prekären oder unsicheren Konsequenzen für das Katastrophenmanagement führen könnten. Von den Veranstaltern wurde darauf hingewiesen, dass die anwesende Expertise bzw. eine aus dem Expertendialog abgeleitete Bewertung im Themenkontext der Deliverables D2.3 und D4.3 verwendet würde. Zur Klärung aufkeimender Missverständnisse über den zur aktuellen Einschätzung verwendeten Begriff „Risiko“ wurde spezifiziert, dass die hier angesprochenen Faktoren nicht als Risiken im Sinne von *security* oder *safety* zu verstehen wären, sondern sich auf Risiken und Gefahren, die sich im Zuge von Kommunikationsarbeit im Zusammenhang mit Krisen- und Katastrophenmanagement ergeben (können), beziehen. Ebenso abgegrenzt wurde die hiesige Termverwendung von gesellschaftskritischen Sicherheitsrisiken, wie sie etwa auch im [Masterplan für das Österreichische Programm zum Schutz Kritischer Infrastruktur](#) genannt werden. Die aus bisherigen Wortmeldungen gefilterten kommunikationsbezogenen Risiken wurden hiermit nochmals zur Diskussion gestellt mit Fokus auf der in der Expertenrunde qualitativ eingeschätzten Relevanz. Dazu wurde für jeden Faktor bzw. jede Kategorie ein Relevanzwert zwischen 1 und 3, die jeweils der Gewichtung „gering“, „mittel“ und „hoch“ entsprechen, abgegeben, was in der Dialogrunde rege diskutiert wurde. Ziel der Diskussion war es unter anderem auch, einen Konsens in der Bewertung respektive Relevanz der jeweiligen Faktoren (s. auch **Abbildung 2**) zu finden.

Zum Faktor 1 „Linguistische Aspekte (Mehrsprachigkeit, Terminologie)“ wurde von **Bedarfsträgerseite** her ergänzt, ein tatsächliches Problem der fehlenden Terminologie auch in Richtung Kommunikation mit der Bevölkerung, viel mehr aber in der Kommunikation innerhalb der Organisationen und Hilfsstrukturen zu sehen. Eine konsistente Terminologie ist nicht nur für die Kommunikation zwischen Behörden, sondern auch gegenüber den Bürgern/-innen grundlegend nötig, um die Verständigung sowohl innerhalb der Behördenseite als auch nach außen wirksam zu konsolidieren. Wie in der Wirtschaft könnte es dabei nötig sein, je nach Zielgruppe unterschiedliche Benennungen zu verwenden (Beispiel Entwicklung und Technik vs. Marketing vs. Kundenbetreuung), da unterschiedliche Kundengruppen häufig mit unterschiedlichen Begriffen arbeiten und die Kundenbedürfnisse häufig auf mehreren Ebenen zu befriedigen seien. Es wäre noch weiter zu diskutieren, inwieweit hier Widersprüche zum Prinzip eines auch linguistisch einheitlichen Katastrophenmanagements im Rahmen des *umfassenden Ansatzes* relevant sein könnten.

Speziell bei gemeinsamen Einsatzleitungen, vernetzter Einsatzführung und operativen Entscheidungen würde die aktuell uneinheitliche Terminologie als ein hohes Risiko empfunden. Eine hohe Relevanz wird diesem Faktor auch im Hinblick auf Hochwasserrisiken und entsprechende Ereignisse zugeschrieben. Hier ist im Besonderen der operative Bereich gefordert, der es schaffen muss, Einheitlichkeit zu erreichen, und

zwar bereits vor dem Ereignis. Dementsprechende Schulung müsse diesbezüglich vor der operativen Kommunikation stattfinden. Ebenso relevant ist die Sprache im Evakuierungsmanagement, bei dem es immer wieder zu Schwierigkeiten und Missverständnissen mit älteren Leuten oder Migranten komme.

GSK-Teilnehmer/-innen merkten an, dass linguistische Aspekte wichtig seien für das Vertrauen und dass Interoperabilität ein großer Einflussfaktor zu sein scheint. Hier gebe es noch Bedarf zu analysieren, welches Wissen bzw. welche Terminologie in der Bevölkerung vorhanden ist. Ebenso sollte der Einsatz verschiedener Terminologien auf die jeweiligen Wirkungen getestet werden, da es für die Kommunikatorenschulung wichtig ist festzulegen, welche Sprache verstanden wird.

GSK-Teilnehmer/-innen sahen den Faktor „Web 2.0-Kommunikationstechnologien“¹ als immer wichtiger in der Informationsrealität, wobei aber die Frage des Standpunktes, der aktiven von der passiven Nutzung zu unterscheiden sei. Chancen wie Risiken steigen hier gleichermaßen. Zudem werden künftig gewisse Bevölkerungsgruppen nur mehr über Web 2.0 erreichbar sein, dennoch bestehe keineswegs die Gefahr, dass traditionelle Kommunikationsmittel überflüssig würden. Auch diese seien weiterhin zu bedienen. Als ein hohes operationsbezogenes Risiko wurde im Zusammenhang mit neuen Technologien gesehen, dass jede Person zum „Journalisten“ mutieren kann, wodurch ungefilterte Gerüchte in Umlauf gebracht werden. Gleichzeitig seien uns Warnungen vor unsicheren Technologien und damit verbundenen Risiken insbesondere auch betreffend die Informationssicherheit bekannt. Der allgemeine Trend sei hier, dass im Regelfall gleichzeitig technische, organisatorische und juristische Schutzmaßnahmen entwickelt würden. Betont wurde hier auch, dass das „Risiko des Dialogs“ eingegangen werden sollte. Konstruktiver Dialog statt Kontrolle schaffe Sozialkompetenz und Vertrauen.

Von **Bedarfsträgerseite** wurde angesprochen, dass staatliche Stellen im Regelfall eher langsam auf Innovationen reagieren und neue Technologien meist zeitverzögert akzeptiert werden. Es bestehe die Furcht, den „falschen Kanal“ zu wählen. Die schnelle Weiterentwicklung fordere hier aber auch den Staat. Im Besonderen sind die verschiedenen Arten von Web 2.0 differenziert zu betrachten und getrennt zu prüfen, sowohl auf Risiko als auch auf Nutzbarkeit. Uneinigkeit in der Relevanzeinschätzung von Web 2.0-Technologien mache transparent, dass hier zwei Gedankengänge kursierten: zum einen wird die Informationssicherheit der neuen Medien angezweifelt bzw. die Informationsunsicherheit als Risiko empfunden, zum anderen bestehe aber grundsätzlich auch das Risiko eines Gesamtausfalls des Netzsystems, womit die Bevölkerungsinformation gefährdet sei, was aber wiederum die Informationsunsicherheit durch Web 2.0 (teilweise) aufheben könnte, so die Bedarfsträger. Da die traditionellen Medien mittlerweile aber auch als sehr ausfallsicher gelten, wird auch in Bezug auf die neuen Medien angenommen, dass diesbezügliche technische Adaptionen erwartet werden können. Die **GSK-Seite** ergänzte, dass im Allgemeinen die Medienbeobachtung noch viel substanzieller einzubetten sei bzw. dass die Nutzbarmachung neuer Multiplikatoren voranzutreiben sei. Gerade für den Einsatz von neuen Medien in der Krisen- und Katastrophenschutzkommunikation seien weitere Multiplikatoren auszubilden und auch im Krisen- und Katastrophenmanagement zu integrieren.

Im Zuge der weiteren Diskussion wurde festgestellt, dass die Faktoren 3 bis 7 „Politische Korrektheit“, „Glaubwürdigkeit“, „Autorität und Authentizität“, „Meinungsführerschaft, Informationshoheit“ und „Informationssicherheit“ im Cluster betrachtet und eingeschätzt werden können. Die **GSK-Seite** sah den Zusammenhang vor allem darin, dass Information für den Empfänger sichtbar zu machen sei. Staatliches Kommunikationsmanagement habe die Aufgabe und müsse dafür sorgen, gesicherte Informationen weiterzugeben, diese müsse stimmen und müsse angenommen werden. Ein öffentlicher Aufruf, etwa bei entsprechenden Katastrophensituationen zu Hause zu bleiben, müsse letztlich befolgt werden. Um dies zu erreichen, sei wahrheitsgemäße Information notwendig. Ansonsten liefen die Behörden Gefahr, neben der Glaubwürdig-

1 Der Begriff *Web 2.0* bezeichnet nicht eine bestimmte Gruppe von Anwendungen oder Software und auch kein spezifisches Nutzungsverhalten. Vielmehr ist Web 2.0 ein abstrakter Oberbegriff für eine durch neue technologische Möglichkeiten bedingte Entwicklung einer interaktiveren und partizipatorischeren Internetkultur, insbesondere aufgrund neuer Möglichkeiten der Gestaltung von Internetinhalten, ohne dafür über weitergehende technische/technologische Kenntnisse verfügen zu müssen. Der Begriff Web 2.0 erfasst darüber hinaus vernetzte Kommunikations- und Arbeitsprozesse, die zu neuen Internetprodukten und -inhalten führen (nach Tim O'Reilly: Was ist Web 2.0? Entwurfsmuster und Geschäftsmodelle für die nächste Software-Generation (2005), http://www.oreilly.de/artikel/web20_trans.html, letzter Zugriff: 04.03.2011).

keit auch das Vertrauen zu verlieren. Meinungsführerschaft in neuen sozialen Netzwerken könne diesbezüglich hilfreich sein, aber auch gefährlich werden.

Die Anzweiflung öffentlicher Kundmachungen wurde vonseiten der **Bedarfsträger** am Beispiel der rumänischen Überschwemmungen (Juni/Juli 2010) angeführt, zudem wurde eine Abhängigkeit von der Art der Katastrophe gesehen. Wie auch schon in der zweiten Arbeitssitzung wurde das Beispiel des mangelnden Vertrauens der Bevölkerung in die behördliche Impfaufforderung während der Schweinegrippe zur Sprache gebracht. Behördliche Auflagen vor dem Hintergrund wirtschaftlicher Lobbyisten würden von den Bürgern/-innen offensichtlich nicht kritiklos hingenommen. Außerdem sei individuelles Verhalten geprägt durch persönliche Eindrücke und Erfahrungen im Bekannten- und Familienkreis (z.B. Infektionsfälle, Impfschäden etc.). Das Aufeinanderprallen divergierender Aufgaben und Herausforderungen von Behörden und Wirtschaft auch im Katastrophenfalle (behördliche Sicherheitsorgeleistung vs. wirtschaftliche Interessen) sei durchaus problematisch: Bedarf der Behörde bedeute Geschäft für entsprechende Unternehmen. Darüber hinaus verwiesen die Bedarfsträger auf Zuständigkeitsüberschneidungen von Behörden und auf die Notwendigkeit zur Unterscheidung zwischen behördlicher und politischer Medienarbeit, deren Realitäten gebündelten Kommunikationsstrategien entgegenstehen könnten. Dies sei auch ein wichtiger Faktor in der Einschätzung der Übertragbarkeit von Ansätzen und Empfehlungen aus anderen Ländern oder Zusammenhängen auf Kommunikationsaufgaben im Rahmen des Staatlichen Krisen- und Katastrophenschutzmanagements (SKKM) in Österreich.

Faktor 8 „*Unterschiedliche Wahrnehmung der Kommunikationsinhalte*“ wurde laut **GSK-Meinung** als gegeben betrachtet. Kommunikation sei kulturell bedingt und mit Wertemustern verknüpft, kulturelle und ethnische Hintergründe seien von Bedeutung. Daher gebe es Unterschiede in der Wahrnehmung der Inhalte. Redundanzen mit Faktor 1 bezüglich Terminologiethema und Sprachproblematik wurden hier angeführt. Hier wurden auch Parallelen zu Faktor 9 „*Differenzierung relevanter von Falschinformation*“ hergestellt. Am Beispiel Ägyptens zeigten sich zudem zwei relevante Themen: Die große Dichte an Meldungen in kürzester Zeit verunmöglicht eine „Echtzeitverfolgung“. Entsprechend treten aber vielfache Wiederholungen auf, denen eine gewisse natürliche Filterwirkung anhafte. Zum anderen würden sehr viele Hinweise und Links auf öffentliche Bekanntmachungen und Informationsquellen in anderen Medien gebloggt, die wiederum als verlässliche Informationen gewertet werden können. Positiv von GSK-Seite wurde die Mengenfrage auch insofern interpretiert, da ja wenig Information nicht unbedingt voraussetze, dass diese die „richtige“ sei. Insgesamt wurde betont, dass Kommunikationskonzepte nicht als „Notfall“- oder „Randthemen“ zu behandeln, sondern langfristig zu bearbeiten seien.

Faktor 10, die „*Erzeugung von künstlichen/virtuellen Krisen*“, wurde in der Dialogrunde als potenzielles Risiko in der Krisen- und Katastrophenkommunikation anerkannt, jedoch mit geringerer Relevanz bewertet und nicht ausführlicher diskutiert. Faktor 11 „*Begrifflichkeitsverlust/Begriffsverunsicherung*“ wurde einvernehmlich eine Redundanz zu Faktor 1 „*Linguistische Aspekte (Mehrsprachigkeit, Terminologie)*“ zugesprochen, die Bewertung daher übernommen und dies auch als ausreichend diskutiert betrachtet.

Abbildung 2 zeigt die Ergebnisse der in der Expertenrunde gemeinsam diskutierten Einschätzung von kommunikationsbezogenen Risiken. Von Bedarfsträgerseite wurde angeregt, die Bewertung auf eine Umfrage im nicht anwesenden Expertenkreis auszudehnen und zu validieren. Der Vorschlag wurde von Seiten der Veranstalter willkommen geheißen und zwischenzeitlich eine Expertenumfrage initiiert. Die Ergebnisse dazu werden insbesondere in Deliverable D2.3 – „Integrierte Risikobewertungssystematik und subjektive Schutzbedürfnisbewertung für Kritische Infrastruktur“ eingehen und dort vertiefend diskutiert.

Abbildung 2: Ergebnis der in der 3. Arbeitssitzung gemeinsam in der Diskussion erarbeiteten Experteneinschätzung zu kommunikationsbezogenen Risiken bzw. Einflussfaktoren im Kommunikationsmanagement

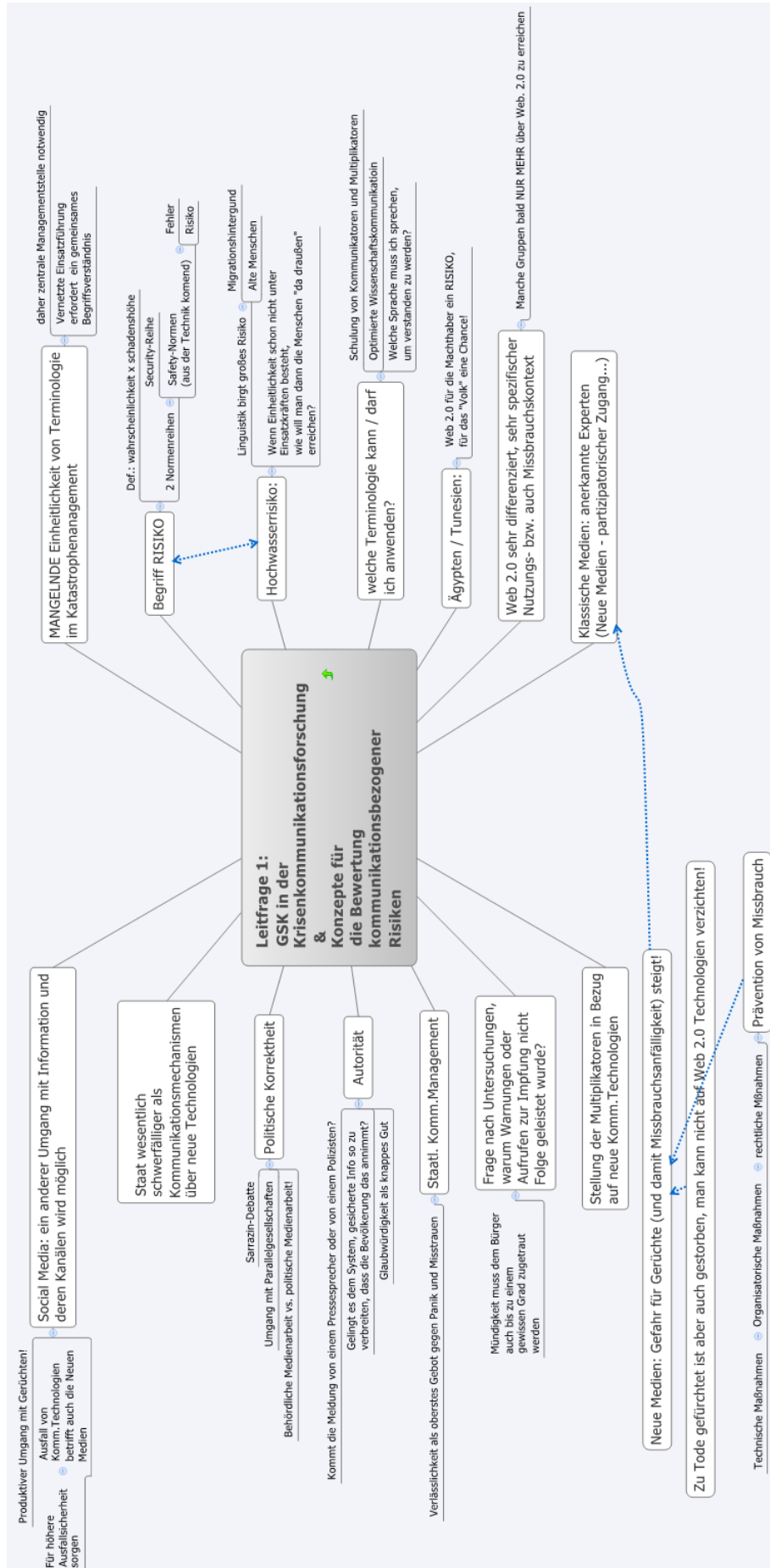
KOMMUNIKATIONSBEZOGENE RISIKEN UND EINFLUSSFAKTOREN		Einschätzung			Relevanzbewertung
		gering	mittel	hoch	
1	Linguistische Aspekte (Mehrsprachigkeit; Terminologie)				3
2	Web 2.0 - Kommunikationstechnologien / Auswirkungen				3
3	Politische Korrektheit				2
4	Glaubwürdigkeit				
5	Autorität, Authentizität				
6	Meinungsführerschaft, Informationshoheit				
7	Informationssicherheit				
8	Unterschiedliche/situationsbedingte Wahrnehmung der Kommunikationsinhalte				3
9	Differenzierung relevanter von Falschinformation				2
10	Erzeugung von künstlichen (virtuellen) Krisen				1
11	Begrifflichkeitsverlust/Begriffsverunsicherung				3

Wie die *dialogue map* zur Leitthema 1 zeigt (**Abbildung 3**), wurden Fragen der Kanäle und Akteure von Krisenkommunikation erneut, allerdings unter neuen Gesichtspunkten, diskutiert. Vorrangig dabei waren die Ambivalenz der Nutzungskontexte neuer Medien zwischen Nutzen, Chancen aber auch Risiken und Missbrauchsmöglichkeiten. Dabei habe man bis zu einem gewissen Grad auch auf die Mündigkeit der Bürger zu vertrauen, insbesondere um nicht schon im Vorfeld auf die besonderen Chancen dieses Kommunikationskomplexes zu verzichten. Sowohl die Glaubwürdigkeit von Information als auch die Autorität der mit Kommunikation beauftragten Akteure ist im Zusammenhang damit zu sehen, letztlich auch unter dem Aspekt der doppelten Verpflichtung einerseits zu Sorgfalt (also die Herausgabe ausschließlich gesicherter Informationen), andererseits, dem öffentlichen Druck zu begegnen und „Informationshunger“ zu stillen. Alles in allem geht es darum, im Ernstfall den kommunikativen Instrumentenmix auszutarieren – unter besonderer Berücksichtigung zweier Pole:

1. Klassische Medien bieten den Vorteil, ausgewiesene Experten/-innen sprechen lassen zu können, sodass klare Ansprechpartner identifizierbar und Meinungen, Standpunkte Autoren zuordenbar sind. Es können Staatliches Krisen- und Katastrophenschutzmanagement sowie weiter reichendes politisches Entscheidungshandeln kommunikativ umzusetzen versucht werden.
2. Neue Medien (z.B. Facebook) bieten den Vorteil partizipatorischen Zugangs zu Informationen und Sachverhalten, ein detaillierteres und vielschichtigeres Lagebild kann sich herausbilden und damit eine wichtige Grundlage für die Ereignisbewältigung und die Generierung weiterreichenden politischen Entscheidungshandelns liefern.

Auch die Diskussionsstränge rund um „Meinungsführerschaft“ konvergierten wiederholt auf diese Polarität; und was den Einsatz neuer Medien betrifft, hängt eine Bewertung auch von der Akteursstruktur ab: in Tunesien und Ägypten etwa waren technologiegestützte neue sozialen Netzwerke für die Bürger/-innen „gut“, für die Machthabenden „schlecht“.

Abbildung 3: Dialogue map zu Leitthema 1



4.2 STRUKTURIERTE DISKUSSION ZU LEITTHEMA 2: BÜRGERZENTRIERTE KRISENKOMMUNIKATION

Leitthema 2 betraf Konzepte zur Erfolgsbewertung der Kommunikation mit der Bevölkerung in Krisen und Katastrophen, unter besonderer Berücksichtigung von Prozessen zur Auswertung von Erfahrungsfällen (*lessons learned*). Fallen in den diversen betroffenen Sektoren Kritischer Infrastruktur jeweils unterschiedliche Kommunikationserfordernisse an? Welche Unterschiede ergeben sich für die Krisenkommunikation aus der Notwendigkeit, das Spektrum verschiedener Bevölkerungsgruppen anzusprechen? Welche Beiträge kann die GSK-Wissenschaft in der Praxis leisten? Ist Krisen- und Katastrophenkommunikation eine eigenständige Qualifikation, für die Ausbildungswege entwickelt werden müssen?

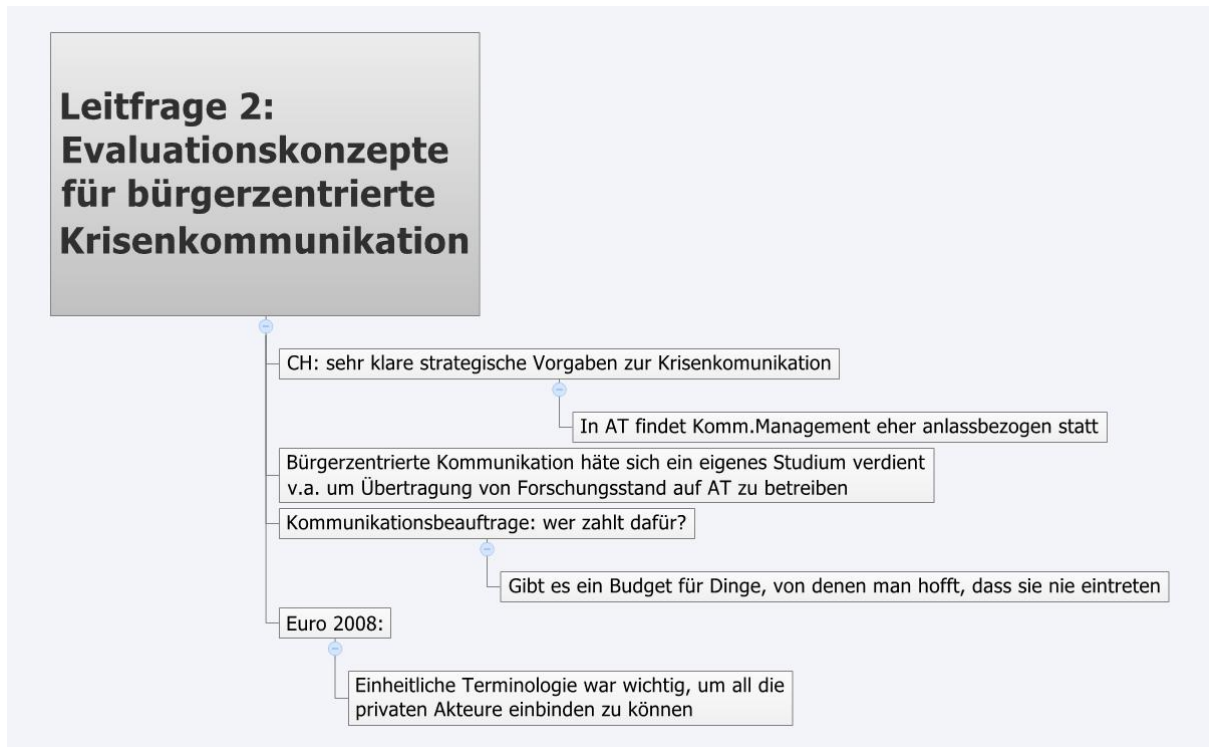
In der Diskussion wurde von **GSK-Seite** darauf hingewiesen, dass zum Beispiel in der Schweiz eine klare Strategie für die Krisen- und Katastrophenkommunikation von staatlicher Seite erkennbar sei, während in Österreich eher Management von Fall zu Fall betrieben werde. Es gelte, die „menschenzentrierte“ Krisenkommunikation als eigenes Forschungsfeld zu begreifen und akademisch durch verlässliche Erkenntnisse und internationale Vergleiche zu erarbeiten und zu vermitteln. Die erforderliche Kompetenz könne aber nicht rein akademisch erlangt werden.

Von Seiten beratend tätiger **GSK-Wissenschaftler/-innen** erfolgte der Hinweis, dass externe Beratung und Unterstützung der Krisen- und Katastrophenkommunikation als ein attraktives wirtschaftliches Wachstumsfeld begriffen werden solle. Im Rahmen von KIRAS müsse verstärkt ein Themenbewusstsein in die Öffentlichkeit und in Behörden hinein getragen werden, um diesen Markt aufwachsen zu lassen und die Marktkompetenz österreichischer Unternehmen in diesem Sektor nutzbar zu machen, auch im Sinn der Innovationsförderung. Für diese extern unterstützte Fähigkeitsentwicklung müssten Mittel vorgesehen werden, auch in Bezug auf eine Eventualität wie Krisen und Katastrophen, von der man hoffe, dass sie nie eintritt.

Von **Bedarfsträgerseite** wurde bestätigt, dass solche externe Beratung notwendig und nützlich sei. Sie sei beispielsweise bei der Fußball-Europameisterschaft Euro 2008 praktiziert worden. Die einheitliche Einsatzführung beruhe auf der vorherigen Vermittlung eines gemeinsamen Ansatzes und klar verstandener Rollenverteilung aller beteiligten Stellen. Dies sei besonders als wirksames Gegengewicht zu den vielen anderen, nicht auf Sach- und Lagekenntnis beruhenden öffentlichen Stellungnahmen in Krisen- und Katastrophenfällen wichtig. Gegenwärtig gebe es zwar Experten/-innen für Krisenmanagement und Experten für Kommunikation, die kombinierte Befähigung für Krisenkommunikation sei aber kaum zu finden.

Als Grundproblematik in der *dialogue map* zur Leitthema 2 (**Abbildung 4**) lässt sich erkennen, dass in Österreich Strategien zur Krisenkommunikation in aller Regel anlassbezogen entwickelt (und wohl auch wieder verworfen) werden. Kontinuitäten seien keine bekannt, fragmentarische Ansätze dominieren gegenüber systematischen Strategien, wie sie etwa in der Schweiz operant seien, wie die Diskussion ergab. Für eine Budgetierung von Ansätzen, derartige Strategien zu entwickeln, sei grundsätzlich ein Geist erforderlich, der bereit ist, „in Dinge zu investieren, von denen man hofft, dass sie sich nie ereignen“.

Abbildung 4: Dialogue map zu Leitthema 2



4.3 STRUKTURIERTE DISKUSSION ZU LEITTHEMA 3: ETABLIERUNG UND MANAGEMENT VON MEINUNGSFÜHRERSCHAFT IN DER RISIKO- UND KRISENKOMMUNIKATION

Im Rahmen von Leitthema 3, das der Etablierung und dem Management von Meinungsführerschaft gewidmet war, präsentierte der Kommunikationsexperte und Geschäftsführer von *NORmALUM – mixed realities*, **Herwig Kopp**, einen Beitrag und formulierte die These, dass Sozialkompetenz im Umgang mit neuen Medien auch Sicherheit bedeute: Trotz möglicher Gefahren sei das Risiko des Dialoges einzugehen. „Dialog statt Kontrolle!“ laute die Devise; denn Sozialkompetenz in den *social media platforms* schaffe Vertrauen.

„Gleiche Leute sitzen in gleichen Kanälen“, so Kopp, „also kann entweder ein konstruktiver Dialog entstehen oder eben nicht.“ Skeptikern/-innen hielt er entgegen, dass eine „Vogel-Strauß-Taktik“ kein Ausweg sei. Dabei hob er besonders die Notwendigkeit von Transparenz hervor. Der Ölkonzern BP habe während seiner Krise 30 Millionen E-Mails verschickt und sei damit erfolgreich gewesen. In seinem Beitrag warnte der Medienexperte auch vor der „Perfektionsfalle“, also der Neigung, nur absolut zuverlässige Informationen im Netz preiszugeben.

Ein wichtiger Einwurf betraf die Kehrseite der von Kopp geforderten Transparenz: Um die Grenze der Zumutbarkeit von Informationsverbreitung nicht zu überschreiten, sei Verantwortung gefragt. Mit dem Hinweis auf den Terroranschlag von 9/11, wo aus den Fenstern der brennenden Türme springende Menschen privat gefilmt und die Videos anschließend auf YouTube gestellt worden seien, versuchte Kopp, die Aussichtslosigkeit einer solchen Forderung zu begründen. Voyeurismus sei durch Vorschriften nicht zu verhindern.

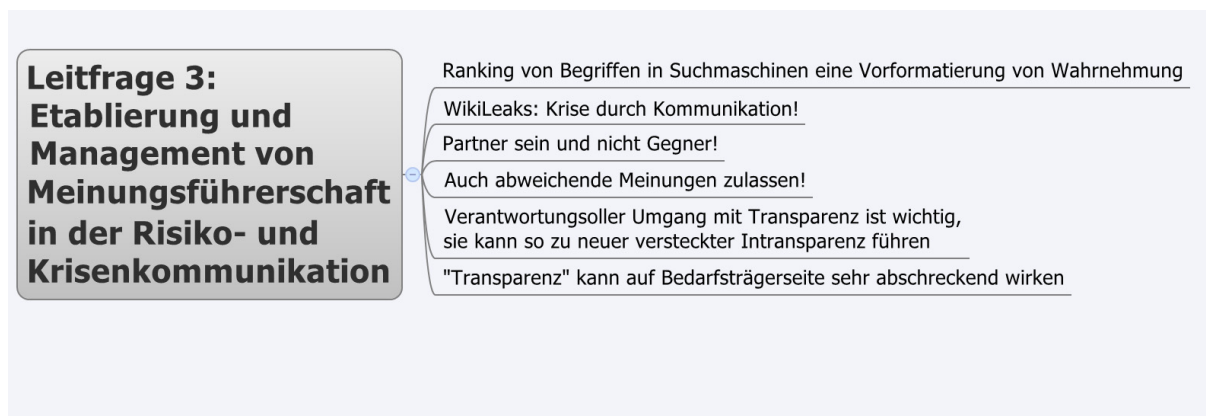
In der anschließenden Diskussion wurde die Frage aufgeworfen, wie repräsentativ die in den sozialen Medien gepflegte „Sozialkompetenz“ für die Gesamtgesellschaft sei. Kopp betonte, dass es dort nicht mehr nur um junge Männer gehe. Das Maß derer, die mit diesen Medien erreicht werden, sei stark angewachsen. Zwar sei der Begriff von „Web 2.0“-Kommunikation noch schwammig, aber man könne nicht mehr daran vorbeigehen. Dies erfordere eine gewisse Kommunikationsfähigkeit, Dialogbereitschaft und Empathie.

Diese neue Form des Umgangs befinde sich noch in Wandlung und Verhandlung, könne aber auch beeinflusst werden.

Von Seiten der **GSK-Forschung** wurde dem beigepliziert, aber auch darauf hingewiesen, dass die Relevanz begrenzt sei und „alte“ Medien weiterhin wichtig blieben, um die gesamte Bevölkerung zu erreichen. Man dürfe auch nicht übersehen, dass der virtuelle Dialog über Sicherheitsfragen noch keine Lösung der zugrundeliegenden Sachfragen bedeute und etwa im Hinblick auf Terrorismus von der Realität überholt worden sei. Die Wirklichkeit der Bedrohungen widerspiegle sich häufig nicht real innerhalb der Medien und der Austauschnetze (Virtualisierung der Bedrohungen bzw. Selbstreferentialität von gebloggten Themen). Krisen könnten nicht wegdiskutiert werden. Andererseits wurde anerkannt, dass mangelhafter Umgang mit den sozialen Medien Krisensituationen verschärfen könnte. Web 2.0 könne selbst neue Krisen auslösen. Jedenfalls müsse sich öffentliche Kommunikation auch in den sozialen Medien im Ansatz von bloßem anlassbezogenen Meinungs Austausch unterscheiden und einem Plan folgen.

Abbildung 5 zeigt die *dialogue map* zu Leitthema 3. Betont wurde die Bedeutung von Transparenz in der Krisenkommunikation, was auch einen wesentlichen Teil von Glaubwürdigkeit ausmache. Von Bedarfsträgerseite wurde entgegnet dass man nicht „blind“ transparent sein solle, dass dies gerade auf Behördenseite sehr zurückhaltend gesehen werde und oft eher zu „versteckter Intransparenz“ führen könne. Vielmehr sei ein verantwortungsvoller und besonnener Umgang mit diesem Thema vonnöten, um auch mit sensiblen Daten und Informationen adäquat umgehen zu können. Durch die mit den neuen Medien einhergehende „Demokratisierung“ sei es auch besonders wichtig, in der Kommunikation insgesamt auch abweichende Meinungen zuzulassen. Allgemeiner gesagt, haben Kommunikatoren die Aufgabe, Partner im Kommunikationsprozess zu sein und nicht Gegner. Obrigkeitliches Denken, Planen und Vorgehen seien hier fehl am Platz. Kommunikationsprozesse als solche könnten ebenfalls Risiko auslösende Faktoren sein, wie das Beispiel Wikileaks sehr anschaulich gezeigt habe. Aufgrund der Evolution der technischen Möglichkeiten sei es im Zusammenhang mit Meinungsführerschaft auch wichtig zu beachten, wie Begriffe und Themen bewertet und wahrgenommen werden: Rankings in Suchmaschinen ermöglichen wesentliche Rückschlüsse auf die Frequenz und Häufigkeit bestimmter thematischer Diskussionen.

Abbildung 5: *Dialogue map* zu Leitthema 3



4.4 LEITTHEMA 4: BEITRÄGE VON GSK-FORSCHUNG ZUR OPTIMIERUNG DES TRAININGS VON NICHTHAUPTAMTLICHEN KRISENKOMMUNIKATOREN/-INNEN

Das Leitthema 4, welches sich mit der Optimierung des Trainings von nichthauptamtlichen Krisenkommunikatoren/-innen befassen sollte, wurde aus Zeitgründen nicht mehr im Plenum diskutiert, sondern einer gesonderten Behandlung im Rahmen der Ergebnissicherung durch das Institut für Sicherheitsforschung vorbehalten. Dabei wurde vom Projektteam SFI@SFU folgender Diskussionsstand festgehalten:

Das Potenzial von GSK-Forschung kann in einigen Bereichen zu optimierten Trainingsmaßnahmen und Schulungen von Einsatzpersonal (Krisenkommunikatoren/-innen) aus dem Pool der Freiwilligenkräfte beitragen. Exemplarisch wurde dieses Potenzial anhand einiger konkreter Punkte diskutiert:

- Produktiver Umgang mit Gerüchten: die durch aktive Einbindung auf Web 2.0 gestützter Kommunikationsmittel entstehende „Demokratisierung“ des Kommunikationsprozesses und die damit verbundene Vervielfältigung von veröffentlichten Meinungen bedingt gleichzeitig die Notwendigkeit, mit Gerüchten, subjektiven Meinungen und oft diffusen Stimmungsbildern umzugehen. Ein produktiver Umgang mit Gerüchten (über die Kernaufgaben der Vermittlung korrekter und faktenbasierter Informationsweitergabe hinausgehend) wurde als wichtig erkannt. GSK-Expertise kann hier eingebracht werden.
- Soziale Analyse der Nutzungskontexte von Web 2.0-Technologien: GSK-Forschung kann, insbesondere über sozialwissenschaftliche Indikatoren und Benchmarkings, wichtige Aufschlüsse darüber liefern, wie Kommunikationsmittel im Kontext welcher Gruppen genutzt werden. Erkenntnisse darüber wären eine wichtige Grundlage für Krisenkommunikatoren/-innen.
- Einheitliche Verwendung von Terminologie: Freiwilligen Kräften im Bereich der Krisenkommunikation sollten regelmäßige Aktualisierungen von Terminologiefragen zur Verfügung stehen, insbesondere unter dem Gesichtspunkt, wie Terminologie Ausdruck unterschiedlicher Organisationskulturen sein kann und wie die Bezüge zwischen Begriffen, Schwellenwerten und „Auslösern“ von Maßnahmen aussehen können. Zusätzlich sollte sozialwissenschaftliche Expertise auch genutzt werden, um die reibungslose Anbindung privater Sicherheitsdienstleister an größere sicherheitsbezogene Managementprozesse zu gewährleisten.
- Politische Korrektheit: GSK-Forschung kann Beiträge dazu liefern, wie ehrenamtliche Krisenkommunikatoren/-innen mit Parallelgesellschaften und Minderheitengruppen umgehen können.
- Psychologische Fundierung zum Umgang mit Fehlern: GSK-Forschung kann dazu beitragen, *human-error*-bezogene Risiken im Kommunikationsprozess als Faktoren zu untersuchen.
- Dissemination und Training: Aufbereitung aktueller Ergebnisse der GSK-Forschung und Vermittlung an betroffene/ interessierte Funktionsträger im Bereich nicht-hauptamtlicher Krisenkommunikatoren/-innen.
- Besonderheiten und Umsetzungsmöglichkeiten bürgerzentrierter Kommunikation: durch Expertise im Bereich sicherheitskultureller Analysen und kultursensibler Kommunikation kann GSK-Forschung einen Beitrag zur laufenden Optimierung der Ausbildung nichthauptamtlicher Krisenkommunikatoren/-innen leisten.
- Transparenz und verantwortungsvoller Umgang mit Information: Krisenkommunikatoren/-innen sehen sich der doppelten Herausforderung gegenüber, sowohl dem Auftrag zu transparenter Kommunikation als auch jenem, dem verantwortungsvollen Umgang mit Informationen Genüge zu tun. GSK-Forschung kann zum besseren Umgang mit diesem „double-bind“ beitragen.

5 CONCEPT MAP UND INTERPRETATION SOWIE FAZIT ZUR 3. ARBEITSSITZUNG

Das Gesamtbild der Diskussion auf der dritten Arbeitssitzung, das in **Abbildung 6** als *concept map* dargestellt ist, entwickelte sich vom Risikobegriff her, dessen unterschiedliche definitorische Ansätze von der Technologie- bis hin zur kulturwissenschaftlichen Seite (Risikodiskurs) auf den Tisch gebracht wurden. Daraus ergab sich der weitere Diskussionsstrang zu multidisziplinären Aspekten von Terminologie und Begriffsverwendung in krisenbezogener Medienarbeit, wobei eine zweifache Notwendigkeit der Differenzierung von Kommunikation gegenüber der Bevölkerung festgestellt wurde: sowohl nach Katastrophenarten als auch nach Sektoren kritischer Infrastruktur. Ein weiterer Diskussionsstrang betraf die Umsetzung des Anspruchs eines umfassenden Ansatzes in der Katastrophenkommunikation, alle Bevölkerungsgruppen zu erreichen. Es wurde vorgeschlagen, dabei nach über GSK-Studien zu identifizierende „Kernsorgen“ differenziert vorzugehen. In der Frage der angemessenen Verbreitung von katastrophenbezogener Information wurde die Unterscheidung zwischen der Weitergabe gesicherter Information auf der Basis von Transparenz und Vertrauen, der Annahme der Information und der Umsetzung entsprechender Handlungsempfehlungen (z.B. Selbstschutzmaßnahmen) durch die Bürger/-innen getroffen.

Von GSK-Seite wurde nochmals eindrücklich auf Defizite in Bezug auf wissenschaftliche Untersuchungen der Rezipientenseite und die Notwendigkeit hingewiesen, diese voranzutreiben sowie Anforderungen von Kommunikationsarbeiten und Anleitungen für Kommunikatoren/-innen abzuleiten. Wiederholt aufgegriffen und rege diskutiert im Dialog wurden Themen wie Web-2.0-Kommunikationstechnologien, die Terminologiefrage und Informationshoheit, wobei wiederum neue Perspektiven dazu aufgerollt wurden.

Dem Tenor nach herrschte die Meinung, Krisenkommunikation als eigenes Forschungsfeld im internationalen Vergleich und durch verlässliche Erkenntnisse zu erarbeiten und zu vermitteln, wobei ein „menschenzentrierter“ Zugang in den Vordergrund zu rücken sei. Externe Beratung und Unterstützung der Krisen- und Katastrophenkommunikation wird gleichzeitig als wirtschaftliches Wachstumsfeld wahrgenommen. In jedem Fall, so der Diskussionsverlauf, ist jedoch das Themenbewusstsein sowohl in der Öffentlichkeit als auch bei den Behörden zu stärken.

Zur Etablierung und zum Management zur Meinungsführerschaft wurde argumentiert, dass hier in Zukunft an den Web 2.0-Kommunikationstechnologien wohl kaum ein Weg vorbei führen werde. Es ist anzunehmen, dass hier das Bindeglied die Geschwindigkeit der Informationsverbreitung darstellt und dass Meinungsführerschaft ohne die Einbindung der „schnellen“ Medien kaum zu erreichen ist. Zurzeit ist dieses Feld noch schwammig und kein einheitlicher Umgang definiert. Ein Verzicht auf die traditionellen Medien birgt im Moment ein definitives Risiko, bestimmte Bevölkerungsgruppen auszuschließen. Es ist vorstellbar, dass sich die Mediennutzung der jetzt jüngeren sowie der künftigen Generationen zulasten der traditionellen Medien vollständig auf die neuen Medien verschieben wird. Falls sich dies bewahrheitet, ist jedoch mit einer längeren Übergangsphase zu rechnen, in der beide Medienstränge bedient werden müssen und daher auch für beide Lösungen im Kommunikationsmanagement gefunden werden müssen. Medienbeobachtungen und vertiefende Beforschung der Nutzungsgewohnheiten und Bevölkerungswahrnehmung in Bezug auf Informationen, Glaubwürdigkeit, Meinungsführerschaft sind dafür als hilfreich und unterstützend einzuschätzen.

Tabelle 2 fasst die aus dem Dialog der dritten Arbeitssitzung herausgefilterten potenziellen GSK-Beiträge zur Verbesserung des Kommunikationsmanagements bzw. im Bereich „Kommunikativer Zugang zu den Bürger/-innen im Krisenmanagement zusammen.

Abbildung 6: Concept map zur Gesamtdiskussion

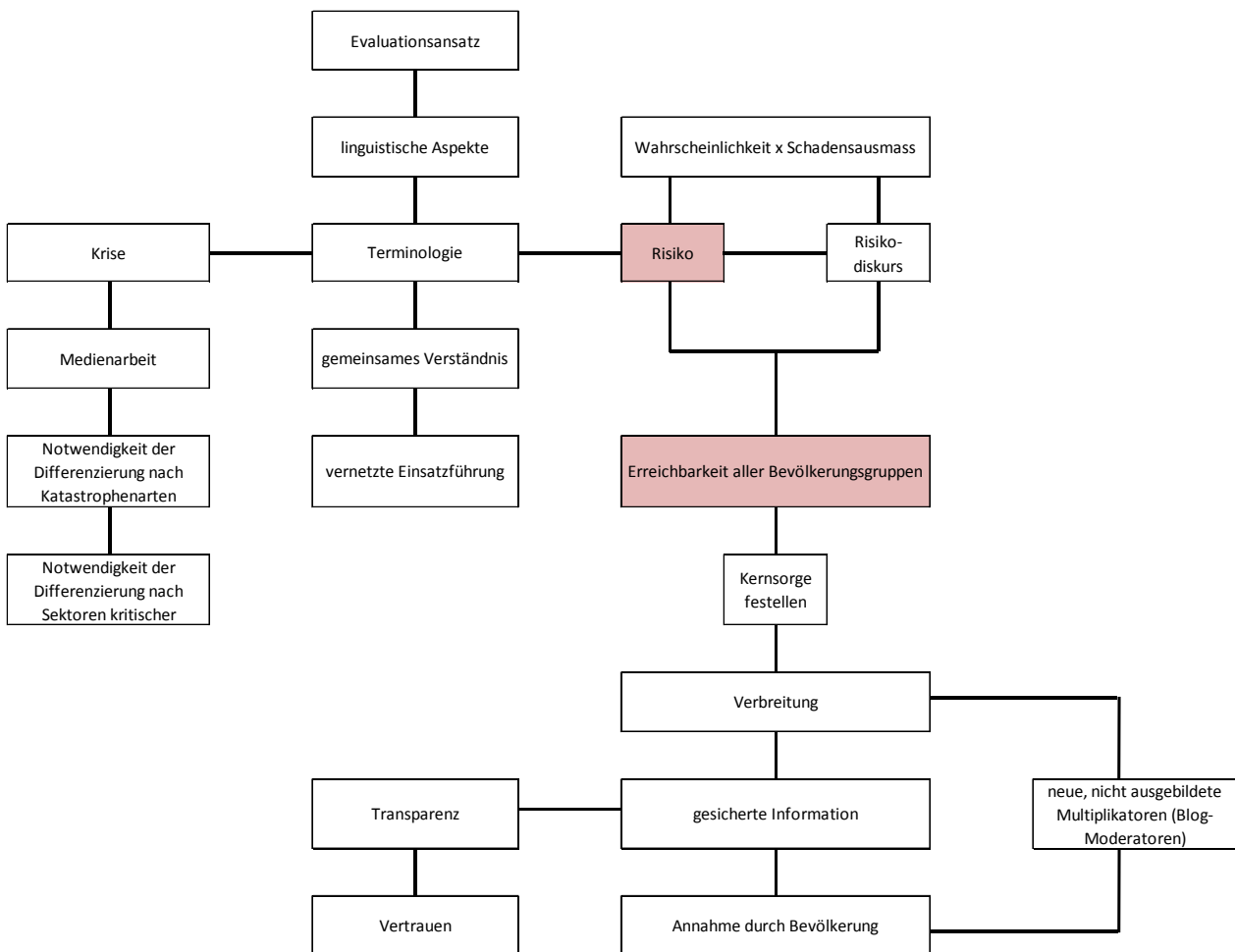


Tabelle 2: Aus der 3. Arbeitssitzung gefilterte, potenzielle bedarfsträgerrelevante GSK-Beiträge und -Forschungsfelder im Bereich „Kommunikativer Zugang zu den Bürger/-innen im Krisenmanagement“

Analytik Soziologie

- Analyse der in der Bevölkerung verbreiteten Terminologie und des Wissensstands
- Wahrnehmungsanalysen auf der Rezipientenseite in Bezug auf Informationen, Glaubwürdigkeit, Meinungsführerschaft etc.
- Medienbeobachtung im Hinblick auf Nutzung neuer Medien

Krisen- und Katastrophenmanagement

- Vereinheitlichung der Terminologie für a) den operativen Bereich; b) das Evakuierungsmanagement
- Definition des Umgangs mit Web-2.0-Kommunikationstechnologien im Krisen- und Katastrophenmanagement sowie im Kommunikationsmanagement
- Konzepte für die Ausbildung von Multiplikatoren/-innen für die Nutzung neuer Medien und Integration in das Krisen- und Katastrophenmanagement

Insgesamt kann aus der dritten Arbeitssitzung des strukturierten Dialogs abgeleitet werden, dass die Kommunikation mit der Bevölkerung in Krisen- und Katastrophenfällen ihr Ziel nur dann erreicht, wenn auf der Empfängerseite die intendierte Nachricht auch richtig verstanden und angenommen wird. Hier stellen sich vielfältige linguistische und kulturelle Herausforderungen, vor allem angesichts der Gefahr von Missverständnissen und dem Verlust von Glaubwürdigkeit. Behördliche und politische Öffentlichkeitsarbeit im Krisenfall folgen unterschiedlichen Regeln.

Zwar liegen in Österreich reiche Erfahrungen in der Krisen- und Katastrophenkommunikation vor, doch ist der derzeitige Stand in Theorie und Praxis nicht voll befriedigend. Ein strategischer Ansatz und die Aufarbeitung des Wissensstands, auch im internationalen Vergleich, sind daher ebenso ratsam wie eine verbesserte Ausbildung öffentlicher Krisenkommunikatoren. Die neuen sozialen Medien stellen eine Herausforderung und eine Chance dar, denen man sich nicht mehr entziehen kann, auch wenn „alte“ Kommunikationskanäle zugleich ihre Bedeutung keineswegs verlieren. Das Web 2.0 erfordert von Krisenkommunikatoren/-innen neue Formen der Sozialkompetenz, Dialogbereitschaft und Empathie. Für eine entsprechende Ausbildung hat GSK-Forschung im Rahmen von KIRAS, wie der Dialog zeigte, einiges anzubieten.

6 GESAMTFAZIT ZU DEN ARBEITSSITZUNGEN 1 BIS 3 DES STRUKTURIERTEN DIALOGS

Während andere Sicherheitsforschungsprogramme, beispielsweise in Deutschland, den sozialen Dialog durch Vernetzung technischer Expertise, sicherheitsrelevanter Erfahrung, Innovationskapazität und human- und sozialwissenschaftlicher Beratung als ein Ziel nennen, hat das KIRAS-Projekt SFI@SFU mit der Etablierung des Strukturierten Dialogs ein derartiges Ziel bereits umgesetzt. Erstmals wurde eine lebendige, nicht nur virtuelle Dialogplattform zum Informationsaustausch zwischen Bedarfsträgern und Geistes-, Sozial- und Kulturwissenschaften (GSK) etabliert, um **Leistungsansprüche der wissenschaftlichen Gemeinschaft und der Endnutzerseite an Sicherheitsforschung** in Österreich zu erheben und die für Bedarfsträger relevanten GSK-Beiträge und Forschungsfelder zu strukturieren. Damit konnte auch ein Beitrag zu den in der **SKKM-Strategie 2020** (http://www.sicherheit.ktn.gv.at/171192_DE-.pdf) definierten Zielen geleistet werden, insbesondere zur stärkeren Einbeziehung von Forschung und Entwicklung. Insbesondere soll Entscheidungsträgern/-innen im **Staatlichen Krisen- und Katastrophenschutzmanagement (SKKM)** der Zugang zu relevanten aktuellen Forschungsergebnissen ermöglicht werden. Hier konnte der Strukturierte Dialog sein Potenzial als eine Clearingstelle und eine Drehscheibe für Forschungsdokumentation zeigen und zur Inventarisierung von Wissenschaftsfragen im SKKM beitragen.

Ein Problem ist und bleibt das klassische Phänomen der *reflective fear*, einer nicht durch Ereignisse oder deren Wahrnehmung, sondern durch die vielfältige Kommunikation über frühere Ereignisse, Risiken oder Lagebeurteilungen hervorgerufene Reflexangst. Diese wiederum kann zum Beispiel zu **Hypervigilanz** und entsprechender Überreaktion auf behördliche Kommunikation von Warnungen führen, aber auch zu Nachlässigkeit in übersteigertem Vertrauen auf die alleinige Reaktionsfähigkeit der Behörden. Beispiel dafür ist die medial breit vermittelte Terrorwarnung in Deutschland im Dezember 2010, die letztlich eine Terrorangst ausgelöst hat.

Eine effektive (handlungsrelevante) Ansprache der Bürger/-innen im Katastrophenfall hängt von der **Anschlussfähigkeit an alltägliche Kommunikationsnetzwerke und Informationsarbeit** ab. Eine Sichtweise, Kommunikation mit der Bevölkerung als spezifisches Katastrophenmanagementtool für die Akutphase einzusetzen, greift zu kurz, was auch auf die **Grenzen standardisierter Kommunikations-Checklistenansätze** hinweist.

Wesentlicher Faktor für gelingende Kommunikation in Katastrophenfällen ist Kommunikatorenvertrauen aufgrund vorangegangener gelebter Kommunikation im Alltag. **Krisenfestes Kommunikatorenvertrauen** ist von einer Vielzahl von Faktoren abhängig; dazu gehören insbesondere:

- **Glaubwürdigkeit und public relations.** In Österreich fällt die verhältnismäßig geringere Glaubwürdigkeit von Wissenschaft und die überproportionale Glaubwürdigkeit von Regierung, Journalisten, Familie und Bekanntenkreis, aber auch – wenngleich in geringerem Ausmaß – EU-Institutionen auf.

- **Meinungsführerschaft und Informationshoheit** ebenso wie verlässliche und glaubhafte Informationsbereitstellung im Gesamtkontext;
- **Linguistische Aspekte** (von der Forderung nach Mehrsprachigkeit in der Krisenkommunikation bis zur sprachlich-terminologischen Interoperabilität);
- **Web-2.0-Kommunikationstechnologien** und deren mögliche Auswirkungen auf die Kommunikationsplanung;
- **Informationszuverlässigkeit und -seriosität versus Geschwindigkeit der Medien:** gefordert ist Informationssicherheit.

Probleme im Kommunikationsmanagement führen auch zu Informationsverunsicherung bzw. zu Begrifflichkeits- und Informationsverlust und können die Kluft zwischen öffentlicher und veröffentlichter Meinung vergrößern sowie zur Genese von Stimmungsbildern beitragen, die nicht der Realität entsprechen. Hier sollte vermehrt **GSK-Forschung** ansetzen, um Kommunikationsdefizite auszugleichen und **Sprachbarrieren** ausfindig zu machen – mit dem Ziel, die Mobilisierung bei Katastrophen zu beschleunigen.

Vor dem Hintergrund des Ziels, die **Resilienz der Gesellschaft** auch über Kommunikation und Information zu erhöhen, erhebt sich die Frage, welche Strategien für Behörden insbesondere zu berücksichtigen sind, wie weit neue Medien dienlich oder kontraproduktiv sind sowie ab welchem Punkt es wesentlich ist, die Meinungsführerschaft zu übernehmen. Dies betrifft auch den möglichen Beitrag von Kommunikation/Information dazu, die Schere zwischen subjektiver („gefühlter“) und objektiver Sicherheit zu verringern. Der Dialog ergab hierzu die folgenden gemeinsamen Experten/-innen-Meinungen:

- Das Verhalten der Bürger/-innen wird im Wesentlichen von der Informationsrevolution und von aktuellen Informationstrends beeinflusst. Dies resultiert unter anderem in **unterschiedlichem Informationsbedarf** auf verschiedenen Betroffenheits- und Involvierungs-Ebenen.
- Die **Integration neuer Medien in die Krisen- und Katastrophenkommunikation** ist daher unumgänglich, bringt aber gleichzeitig das behördliche Krisen- und Katastrophenschutzmanagement in das Dilemma, den Bedarf nach **Informationsbereitstellung im Hochgeschwindigkeitsformat** zu stillen bzw. meinungsbildende Impulse vorwegzunehmen, ohne die Integrität der Informationen zu gefährden.
- Es besteht Bedarf an der **Entwicklung eines systematischen Ansatzes zur zusammenfassenden Einschätzung der Effektivität anlassfallbedingter Krisen- und Katastrophenschutzkommunikation** mit den Bürger/-innen, mit dem Ziel der Qualitätssteigerung bisher anlassfallbedingter Krisen- und Katastrophenschutzkommunikation.

Die Einbeziehung dynamischer Kommunikationsmittel (also etwa Facebook, YouTube, Twitter und anderer auf Web 2.0 gestützter Kommunikationsformen) in die Katastrophenkommunikation wird insgesamt als reelle Möglichkeit betrachtet, Informationen adäquat an die Bürger/-innen zu bringen, wirft jedoch wesentliche Wissenslücken der Anwender/Bedarfsträger vor allem in der öffentlichen Kommunikation als Reaktion auf Informationen, die von den neuen Medien verbreitet werden, auf. Im Diskurs um das Thema „neue Medien“ wurde deren steigender Geschwindigkeitsfaktor als wesentliches Merkmal hervorgehoben. Das Potenzial von Blogs und Twitter für **„Quasi-Echtzeitanalysen“** fußt laut aktuellen Studien auf einen Zeitverzug von nur etwa 15 Minuten zum Referenzereignis. In diesem Zusammenhang wird es für sinnvoll erachtet, Internetplattformen auch für Selbstschutzzinformationen zum einen und zur Katastropheninformation in Bezug auf die Freiwilligenbeteiligung zum anderen zu nutzen bzw. darüber hinaus damit rasche gesellschaftliche (Neu-)Organisation und individuelles Engagement zu unterstützen.

Spezifischer Forschungsbedarf besteht bei der Untersuchung der Rezipientenseite von Kommunikation. Der Informationsbedarf variiert je nach Betroffenen- bzw. Zielgruppe. Vor dem Hintergrund von kulturellen bzw. generationsbedingten Ansprüchen ist die gegenwärtige Befundlage mangelhaft und bedarf konkreter Analysen. Zu klären gilt es auch die Grundsatzfrage über das Bürger/-innenvertrauen in unterschiedliche Akteure der öffentlichen Krisen- und Katastrophenkommunikation:

- Wer genießt Glaubwürdigkeit?
- Welche Rolle spielt Interpretationshoheit?

Des Weiteren sollte die Vielfalt der kultur- und bildungsabhängigen bzw. gruppenindividuellen Informationsaufnahme Untersuchungsgegenstand werden:

- Welche Information kommt wie bei wem an?

Und daraus ableitend:

- Welche unterschiedlichen Kommunikationsaufgaben erfordert dies?

Ungleichwertige soziale und technische Möglichkeiten bzw. Ausstattungen sowie unter anderem **finanzielle Ausgrenzungen** müssen in Kommunikationsstrategien von Anfang an mit bedacht werden, um einen Ausschluss größerer Bevölkerungsgruppen zu verhindern. Entscheidend hierfür ist auch die Schaffung vertrauenswürdiger Kommunikationswege in der Prävention, um Missverständnisse in der Akutphase zu verhindern. Für die Bürger/-innen ist es wichtig, im Vorfeld zu wissen, wo die wichtigen und richtigen Informationen zu beziehen sind, um im Notfall rasch darauf zurückgreifen zu können. Dies ist auch ein Mittel, um das Kommunikatorenvertrauen allgemein positiv zu beeinflussen.

Wesentliche Eckpunkte adäquater und effektiver behördlicher Krisenkommunikation sind zusammengefasst:

- Menschen **dauerhaft** in Bezug auf abstrakte, verdrängte Gefahren **ansprechen!**
- Relevante **Information** bereitstellen, die dabei hilft, **Vorwissen** und bereits gemachte **Erfahrungen** mit Krisen und Risiken (*lessons learned, best practices* etc.) zu **(re-) aktivieren!**
- **Faktenwissen vermitteln**, um die Einschätzung der Bürger/-innen zu fundieren, nicht um ihnen fertige Einschätzungen zu vermitteln!
- Aber berücksichtigen: Wie viel „**faktenbasierte Information**“ zu einem Sicherheits-Thema ist die Öffentlichkeit bereit/fähig, nicht nur zu akzeptieren, sondern sie in bereits bestehende Sicht- und Wahrnehmungsweisen von Welt zu **integrieren?**
- **Zielgruppenbezogen kommunizieren**, spezifischen Informationsbedarf berücksichtigen!
- **Offenheit und Transparenz** sind im Umgang mit Risiken und Gefahren grundsätzliche essenzielle Anforderungen, denen adäquat nachgekommen werden muss. Glaubwürdigkeit der öffentlichen Institutionen ist ein wesentlicher Faktor.
- Öffentliche Kommunikation läuft Gefahr, unglaubwürdig zu werden, wenn **Informationen und Wahrheit (oder jedenfalls Wahrnehmung der Wirklichkeit)** nicht mehr zusammenpassen.

Als politikrelevantes Fazit ist festzuhalten, dass die **Grundannahmen des öffentlichen Krisen- und Katastrophenmanagements** im Interesse ihrer fortgesetzten Wirksamkeit und Effizienz regelmäßiger **Überprüfung unter Heranziehung von GSK-Expertise** unterliegen sollten. Es besteht das Risiko, die obrigkeitliche Leistungsfähigkeit zu überschätzen und die Selbstorganisationsfähigkeiten in der Gesellschaft zu unterschätzen. Die Annahme, dass die Menschen im Katastrophenfall in Panik verfallen und nur der Staat kühlen Kopf bewahrt, wird durch die Erforschung historischer Fälle nicht gedeckt. Das Ziel müsste lauten, die gemeinsamen Kräfteressourcen von Staat und Gesellschaft zu vernetzen und im Notfall flexibel zu mobilisieren und zu nutzen.

Die Dialogrunden ergaben insgesamt die in der nachstehenden **Tabelle 2** zusammengefasste Präzisierung des **Bedarfs an GSK-Forschungsbeiträgen zum Kommunikationsmanagement im SKKM-Bereich:**

Tabelle 2: Bedarf an GSK-Forschungsbeiträgen zum Kommunikationsmanagement im SKKM-Bereich

Bedarf an GSK-Forschungsbeiträgen zum Kommunikationsmanagement im SKKM-Bereich

- Definition der Ziele der öffentlichen Stellen in der Krisen- und Katastrophenkommunikation
- Anforderungen an Kommunikationsarbeit, Formen und Wahrnehmung für latente Gefahren, Akutfälle, Krisenart, die Entität und Verwaltungsebenen
- Analysen von Informationen/Meinungsführerschaft/Glaubwürdigkeit/Rolle der Interpretationshoheit
- Analyse Glaubwürdigkeit/Unglaubwürdigkeit öffentlicher Stellen und Punkte entsprechenden Meinungsumschwungs des Kommunikatorenvertrauens in der Bevölkerung
- Ausgleich von Kommunikationsdefiziten und Identifikation von Sprachbarrieren – mit dem Ziel, die Mobilisierung bei Katastrophen zu beschleunigen
- Anleitung zur Identifikation von Falschinformationen
- Kommunikationsstrategien zur Beruhigung in Ereignisanfangsphasen
- Einsatz von neuen Medien in der Krisen- und Katastrophenkommunikation: Akzeptanz, Barrieren, generationsbedingte Faktoren, welche Schichten werden erreicht?
- Technikakzeptanz einschließlich Akzeptanz und Nutzung neuer Medien
- Identifikation unterschiedlichen Informationsbedarfs auf verschiedenen Ebenen und kultureller bzw. generationsbedingter Ansprüche
- Vorherrschende soziale Validierungstendenzen für Kriseninformation und vorherrschendes Kommunikatorenvertrauen der Bevölkerung (z.B. Regierung, EU-Ebene, Wissenschaft, Journalismus, Familie und Bekannte)
- Analyse der Komplexität der Informationsverarbeitung – physikalische und virtuelle Krisen
- Aufbau eines *new social media monitoring* zur Klärung, welche Informationen in der Bevölkerung überhaupt ankommen
- Entwicklung eines systematischen Ansatzes zur zusammenfassenden Einschätzung der Effektivität anlassfallbedingter Krisen- und Katastrophenschutzkommunikation mit den Bürgern/-innen

7 AUSBLICK

Mithilfe des Strukturierten Dialogs wurde erstmalig ein Rahmen bzw. ein Raum geschaffen, der es den Bedarfsträgern ermöglichte, ihre Wünsche und Anliegen auszudrücken und den GSK-Forschern zu vermitteln, was sie im Bereich der Krisen- und Katastrophenkommunikation brauchen. Zugleich bot der Dialog GSK-Forschern/-innen die Gelegenheit, deren Ergebnisse zur Erschließung von Lücken in praktisch aufgreifbaren Themen beizutragen. Die bisher durchgeführte dreiteilige Workshoprunde schaffte hierzu erstmalig die Gelegenheit, beide Expertengruppen an einem Tisch zu versammeln und eine gemeinsame Sprache zu erarbeiten.

Es wurde herausgearbeitet, dass GSK-Forschung diverse Beiträge zur Verbesserung des Kommunikationsmanagements in allen Phasen des Krisen- und Katastrophenkreislaufes leisten kann, jedoch fehlen bisher entsprechende fundierte Analysen weitgehend. Die Aufforderung, spezifische Untersuchungen zu initiieren und Modelle und Werkzeuge zur Umsetzung bzw. Schulung zu erarbeiten, stand während des Dialogs vielfach im Raum. Als besonders wichtige Grundlage dazu sind Arbeiten zur Terminologie und zur Vereinheitlichung der Begrifflichkeiten vorab nötig.

Mit der ausführlichen Berichterstattung trug das Institut für Sicherheitsforschung der Sigmund Freud Privat Universität Wien im Rahmen des KIRAS-Projekts SFI@SFU dazu bei, die Themen, Inhalte, Anliegen und Vorschläge zu dokumentieren und über die Projekt-Website (<http://www.sfi-sfu.eu>) sowie zur weiteren

Diskussion auch über einen nichtöffentlichen Gruppenblog im Rahmen der Facebook-Präsenz des Projekts SFI@SFU (<http://www.facebook.com/profile.php?id=1041325424#!/pages/KIRAS-Projekt-SFI-at-SFU/116370081765620>) zur Verfügung zu stellen. Der Synthesebericht über alle 3 Arbeitssitzungen des strukturierten Dialogs geht in Deliverable D5.4 des KIRAS-Projekts SFU@SFU ein.

Die grundlegenden Umwälzungen in der Informations- und Kommunikationsgesellschaft schaffen ganz neue Herausforderungen, die bei weitem noch nicht angemessen aufgearbeitet sind. Einerseits gibt die technische Entwicklung Privaten heute Möglichkeiten und Handlungsmacht, die noch vor wenigen Jahrzehnten der Regierung vorbehalten waren. Andererseits wirft der Ausfall der Versorgungs- und Kommunikationsnetze, auf denen die Informationsgesellschaft beruht, die Gefahr einer umfassenden Lähmung auf. Für eine allfällige Fortsetzung des Strukturierten Dialogs wäre es nicht zuletzt in diesem Zusammenhang wichtig, diesen noch weiter um Beiträge seitens der Betreiber kritischer Infrastrukturen und weiterer Sektoren der Sicherheitswirtschaft zu ergänzen.

Das bisherige Format und die bislang erzielten Ergebnisse sowie mögliche Formate und inhaltliche Schwerpunktsetzungen der Weiterführung des vom Institut für Sicherheitsforschung der Sigmund Freud Privat Universität Wien etablierten Strukturierten Dialogs zwischen Bedarfsträgern und GSK-Forschung werden mit dem Beratungsgremium des KIRAS-Projekts SFI@SFU diskutiert.

ANHANG



Sigmund Freud
Privat Universität
Wien Paris

Sigmund Freud Privat Universität Wien
SFI | Institut für Sicherheitsforschung

Vorstand: Prof. Dr. Alexander Siedschlag

Adresse: Schnirchgasse 9a,
A-1030 Wien
Öffnungszeiten: Mo-Fr 9.00-16.00 Uhr
Telefon: +43 (0)1 798 62 90-50
Telefax: +43 (0)1 798 62 90-52
E-Mail: mail@sfi-sfu.eu
Homepage: http://www.sfi-sfu.eu

Dritte Arbeitssitzung zum Strukturierten Dialog – KIRAS-Projekt SFI@SFU

Donnerstag, 17.02.2011

16.00-18.00 Uhr

Sigmund Freud Privat Universität Wien, Raum 208
Institut für Sicherheitsforschung

Wir laden Sie herzlich ein zur dritten und vorerst abschließenden Arbeitssitzung im Rahmen der vom KIRAS Projekt organisierten Plattform eines Strukturierten Dialogs am Donnerstag, den 17.02.2011, von 16.00-18.00 Uhr. Der Strukturierte Dialog hat zum Ziel, verfügbare GSK- Forschung unter Einbindung der Bedarfsträger themen- und anwendungsbezogen zu inventarisieren. Das Projekt SFI@SFU bietet dafür eine Plattform an, für die es auch seine eigenen Ergebnisse mit einspeist, allerdings ist der Dialog keine Ergebnisverbreitungsaktivität des Projekts SFI@SFU, sondern eine Einladung an österreichische GSK-Forschung, ihre Ergebnisse und Forschungsfragen im Gespräch mit relevanten Bedarfsträgern einzubringen. Insbesondere möchten wir den Dialog in der dritten Runde um Beiträge seitens **Betreibern kritischer Infrastruktur und weiterer Sektoren der Sicherheitswirtschaft** ergänzen. Die **Leitfragen** zur dritten Arbeitssitzung finden Sie auf der nächsten Seite.

In der vorausgegangenen Sitzung wurden unter anderem Angebot und Nachfrage auf GSK und Bedarfsträgerseite präzisiert und zusammengeführt. Darauf aufbauend sollen nun in der dritten Arbeitssitzung Perspektiven für konkrete Forschungsaktivitäten herausgearbeitet und GSK-Beiträge zur bürgerzentrierten Krisenkommunikation weiter präzisiert werden.

Diskussionsimpulse (max. 3 Minuten) von Vertretern/-innen der GSK-Forschung zu den Leitthemen der Sitzung können vorab bei Frau Susanne Kindl (susanne.kindl@sfu.ac.at) angemeldet werden. Zu Beginn der Sitzung werden wesentliche Ergebnisse der bisherigen Arbeitssitzungen sowie die *Dialogue Map* und *Concept Map* der vorangegangenen Arbeitssitzung präsentiert.

Zur Vorbereitung der dritten Arbeitssitzung wird es außerdem einen geschlossenen **Gruppen-Blog** geben, der über die Facebook-Seite des Projekts erreichbar ist. Zur Facebook-Seite des Projekts gelangen Sie über den Facebook-Button (links oben) auf der Projekthomepage <http://www.sfi-sfu.eu>. Bitte wählen Sie nach Betätigung des Buttons den Link zur Gruppe „Strukturierter Dialog“ oder klicken Sie direkt [hier](#). Wir würden uns sehr freuen, Sie auf unserer zweiten Arbeitssitzung begrüßen zu dürfen.

Verbindliche Anmeldung bis 11.02.2011 erbeten an Frau Susanne Kindl, E-Mail susanne.kindl@sfu.ac.at.

Wir weisen darauf hin, dass eine Erstattung von Reise- und Aufenthaltskosten zur Teilnahme am Strukturierten Dialog grundsätzlich nicht möglich ist.

Die Entwicklung des [Instituts für Sicherheitsforschung](#) wird gefördert im Rahmen des KIRAS-Projekts „Entwicklung eines disziplinenübergreifenden nationalen Sicherheitsforschungsinstituts (Austrian Center for Comprehensive Security Research) an der Sigmund Freud Privat Universität Wien“ (SFI@SFU) durch das Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (BMVIT).



PROGRAMM

- | | |
|---------------|---|
| 16.00 – 16.10 | <p>Begrüßung, Gesamtmoderation, Tagesordnung und Methodik
(Prof. Dr. Alexander Siedschlag)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Dialogue Mapping</i> als visuelles Protokoll • <i>Concept Mapping</i>: Abbildung funktionaler Beziehungen von Fachtermini |
| 16.10 – 16.20 | <p>Einstiegspräsentation SFI@SFU
(Prof. Dr. Alexander Siedschlag)
Ergebnisse der 2. Arbeitssitzung vom 13.01.2011</p> |
| 16.20 – 16.40 | <p>Strukturierte Diskussion zu Leitthema 1
(DI Dr. Rosemarie Stangl)
Positionen von GSK in der Krisenkommunikationsforschung und Konzepte für die Bewertung kommunikationsbezogener Risiken; insbesondere auch im Bezug auf soziale Folgen von Informationssicherheit und/oder -verteilung in Katastrophenfällen.</p> |
| 16.40 – 17.00 | <p>Strukturierte Diskussion zu Leitthema 2
(Klaus Becher, MA)
Evaluationskonzepte für bürgerzentrierte Krisenkommunikation, unter besonderer Berücksichtigung von <i>lessons learnt</i> Prozessen sowie Anforderungen an Kommunikation nach betroffenen Sektoren kritischer Infrastruktur und hauptbetroffenen Bevölkerungsgruppen.</p> |
| 17.00 – 17.20 | <p>Strukturierte Diskussion zu Leitthema 3
(Prof. Dr. Alexander Siedschlag)
Etablierung und Management von Meinungsführerschaft in der Risiko- und Krisenkommunikation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie kommt Kommunikation bei unterschiedlichen Gruppen an? <ul style="list-style-type: none"> ◦ Perzeption von Kommunikation von unterschiedlichen Gruppen und Minderheiten; Prüfung der Übertragbarkeit entsprechender Ergebnisse aus der U.S.-Katastrophenforschung • Krisenkommunikation im Notfallmanagement, einschließlich aktiver Nutzung von Web-2.0-Technologien • Nutzung von Web 2.0 zur Ansprache/Aktivierung potenzieller ehrenamtlicher Katastrophenhelfer/-innen |
| 17.20 – 17.40 | <p>Strukturierte Diskussion zu Leitthema 4
(Mag. Florian Fritz)
Beiträge von GSK-Forschung zur Optimierung des Trainings von nichthauptamtlichen Krisenkommunikatoren/-innen.</p> |
| 17.40 – 18.00 | <p>Ergebnissicherung und Rückmelderrunde</p> |

v1.5 (02.02.2011)

Die Entwicklung des [Instituts für Sicherheitsforschung](#) wird gefördert im Rahmen des KIRAS-Projekts „Entwicklung eines disziplinenübergreifenden nationalen Sicherheitsforschungsinstituts (*Austrian Center for Comprehensive Security Research*) an der Sigmund Freud Privat Universität Wien“ (SFI@SFU) durch das Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (BMVIT).

