

Bitte verhalten Sie sich richtig!

**Ergebnisse einer Best-Practice-Untersuchung zur Gestaltung
von Verhaltenshinweisen für die Bevölkerung
(September 2016 und Februar 2017)**

Bericht

im Rahmen des Teilprojektes

Sozialwissenschaftliche Aspekte und Nutzerakzeptanz

im BMBF-Verbundforschungsprojekt

„Smartphone-based Communication Networks for Emergency Response
(smarter)“

(Laufzeit 3/2015–2/2018)

Stand: 20.03.2017

Projektleitung:

Dr. Jutta Helmerichs

Wissenschaftliche Bearbeitung:

Rike Richwin

Christoph Groneberg

Thomas Knoch

Vitali Heidt

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

1. Einleitung und Fragestellungen

Brechen ein Unglück oder eine Katastrophe herein, werden die Betroffenen mit zahlreichen Empfehlungen zum richtigen Verhalten konfrontiert.¹ Diese Hinweise beziehen sich häufig auf protektive Maßnahmen, die vor, während oder im Nachgang einer Schadenslage getroffen werden können und sollten. Im Rahmen des Projektes smarter² wurde eine Analyse unter Berücksichtigung der sprachlichen und grafischen Gestaltung von Verhaltenshinweisen durchgeführt. Ziel dieser Analyse war es, Empfehlungen abzuleiten, um eigene Verhaltenshinweise für die smarter-App generieren zu können.

2. Datenbasis & Methode

Die zu analysierende Datenbasis bestand aus Verhaltenshinweisen aus Fachliteratur, Broschüren, Flyern, Websites und Apps verschiedener Behörden und Institutionen aus den Bereichen Bevölkerungsschutz, Gefahrenabwehr und Katastrophenschutz³. Ergänzt wurde sie um Expertenbefragungen von Behördenvertretern. Alle Daten waren öffentlich zugänglich und die Quellen jeweils im deutschen Raum angesiedelt und auch auf diesen geografischen Raum bezogen.

Im Fokus der Analyse standen vier, für das Projekt smarter relevante Szenarien: Hochwasser, Sturm, CBRN-Lagen (chemische, biologische, radiologische, nukleare Lagen) und Massenansturm von Verletzten (MANV), wobei jeweils Hinweise zum Verhalten vor, während und nach der Lage zu den Bereichen medizinische Erste Hilfe, psychische Erste Hilfe und Selbstschutz/Selbsthilfe⁴ betrachtet wurden. Als Methodik fungierte eine Inhaltsanalyse mit kommunikationswissenschaftlich-psychologischem Fokus. Wichtig ist zu beachten, dass die Ergebnisse der Analyse die (Best) Practice darstellen, in Bezug auf die Frage, wie Verhaltenshinweise in Bezug auf die sprachliche und grafische Darstellung gestaltet sind. Aussagen, ob dies tatsächlich auch sinnvoll und

¹ Gemeint sind Hinweise der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) sowie anderer Hilfsorganisationen und weiterer offizieller Institutionen im Bereich des Bevölkerungs- und Katastrophenschutzes.

² Das durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderte Verbundforschungsprojekt smarter (*Smartphone-based Communication Networks for Emergency Response*) entwickelt eine Lösung für infrastrukturunabhängige Notfall-Kommunikation über Smartphones. Weitere Informationen unter www.smarter-projekt.de.

³ Die letztlich analysierte Datenbasis wurde dabei auf 16 unterschiedliche Quellen reduziert, da lediglich Verhaltenshinweise von Behörden und weiteren offiziellen Institutionen, wie z. B. den Hilfsorganisationen, wie dem Deutschen Roten Kreuz, dem Malteser Hilfsdienst usw. betrachtet wurden, da hier eine fachliche Fundierung der einzelnen Hinweise unterstellt werden kann.

⁴ Selbsthilfe: Individuelle Maßnahmen der Bevölkerung und/oder von Behörden/Betrieben zur Bewältigung von Ereignissen (z. B. Erste Hilfe), Teilbereich des Selbstschutzes;
Selbstschutz: Individuelle Maßnahmen der Bevölkerung und/oder von Behörden/Betrieben zur Vermeidung, Vorsorge und Bewältigung von Ereignissen (z. B. Hochwasserschutzmaßnahmen im Keller).

hilfreich für die Rezipienten ist, können bisher nicht getroffen werden; dies ist in weiteren Untersuchungen (Wirkungsforschung) zu klären.

3. Ergebnisse

Die Analyse des Datenmaterials ergab folgende Ergebnisse:

Es gibt viele allgemeine Verhaltenshinweise, die lageunabhängig aufbereitet und formuliert sind und somit für zahlreiche Szenarien Gültigkeit besitzen, wie z. B. Maßnahmen und Hinweise zur medizinischen Ersten Hilfe. Lagespezifische Hinweise lassen sich vor allem für die Szenarien Hochwasser, Sturm und Stromausfall finden. In Bezug auf die Hinweise zum Selbstschutz bzw. zur Selbsthilfe beziehen sich diese im präventiven Bereich u. a. auf bauliche Schutzmaßnahmen (Hochwasser, Sturm) und auf die Bevorratung von Ressourcen wie Nahrungsmitteln, Wasser oder Kraftstoff. Hinweise für sinnvolles Verhalten während einer Lage beinhalten vor allem Maßnahmen zum Schutz von Personen und zur Versorgung (Nahrung, Wasser, Wärme) bei Ausfall des Energienetzes. Hinweise, die sich auf den Zeitraum nach einer Lage beziehen, beinhalten ebenfalls den Schutz der Personen (z. B. bei Rückkehr in ein vorher überschwemmtes Haus), die Wiederinstandsetzung und die Nutzung elektrischer Geräte nach Stromausfall. Da die betrachteten Szenarien häufig in Kombination miteinander (z. B. Hochwasser und Stromausfall) oder in Folge aufeinander auftreten (z. B. Hochwasser als Folge eines Sturms), sind zahlreiche Verhaltenshinweise für mehrere Szenarien auffindbar.

Verhaltenshinweise zur medizinischen Ersten Hilfe befassen sich mit Maßnahmen zum Auffinden einer Person, dem Überprüfen der Vitalfunktionen sowie dem Absetzen eines Notrufs. Ergänzt werden diese z. B. durch Hinweise zum Umgang mit verschütteten Personen.

Hinweise zur psychischen Ersten Hilfe beziehen sich vor allem auf die Vermittlung von Sicherheit und die Herstellung eines Kontaktes mit Bezugspersonen. Davon abgegrenzt werden auch Hinweise speziell für die Zielgruppe der Einsatzkräfte genannt.

Des Weiteren hat die Inhaltsanalyse ergeben, dass sich die Verhaltenshinweise überwiegend auf den Zeitraum während einer Lage beziehen und dabei schwerpunktmäßig auf die Akutphase, also je nach Ausmaß und Dauer der Lage auf erste Stunden und Tage nach Eintritt des Ereignisses.

In Bezug auf die sprachliche Darstellungsform können folgende Aussagen abgeleitet werden: Die Hinweise bestehen häufig aus kurzen Sätzen, die in Aufzählungen und/oder Checklisten angeordnet sind. Es wird eine direkte Ansprache im imperativischen Stil (z. B. „Halten Sie ausreichend Bargeld vor.“) verwendet sowie wenige bis gar keine Fachbegriffe. Zusätzlich sind den eigentlichen Hinweisen kurze Einleitungs- und Erläuterungstexte voran gestellt, die bspw. die Entstehung der jeweiligen Lage, wie z. B. einer Sturzflut oder eines starken Gewitters, beschreiben.

Die grafische Darstellungsform ist weitgehend uneinheitlich. Bilder und Icons unterstützen die sprachliche Gestaltung, die Farbgebung orientiert sich häufig an der farblichen Gestaltung des jeweiligen Anbieters der Hinweise (so sind z. B. Hinweise des Deutschen Roten Kreuzes überwiegend in rot-weiß-grau gehalten).

Insgesamt konnten nur wenige Hinweise für spezielle Zielgruppen gefunden werden. Wenn spezielle Bevölkerungsgruppen angesprochen werden, sind es die Gruppe der Kinder, der alten bzw. nicht mobilen Menschen und der Tierbesitzer, überwiegend von Haus- und weniger von Nutztieren.

4. Ableitungen für smarter

Aus den Ergebnissen der Inhaltsanalyse können folgende Empfehlungen zur Gestaltung von Verhaltenshinweisen für die smarter-App formuliert werden:

- ✓ Verhaltenshinweise sollten sowohl lageunabhängig (z. B. Erste Hilfe; Notfallpacklisten usw.), als auch lagespezifisch vorhanden sein für die Zeiträume vor, während und nach der Lage.

Hinweise, die lageunabhängig genutzt werden können, bieten einen Anreiz, die App auch außerhalb des Ereignisfalls zu nutzen. Dies trainiert den Umgang damit und sorgt dafür, dass die Nutzer in der Krise bereits an die Bedienung gewöhnt und mit den Funktionen der App vertraut sind.

Hinweise, die sich auf die Zeiträume vor einer Lage beziehen, haben einen präventiven Charakter und Hinweise, die sich auf den Zeitraum nach einer Lage beziehen, sorgen für eine Unterstützung der Nachsorge und Schadensbewältigung.

- ✓ Die sprachliche Gestaltung sollte aus kurzen, Alltagssprachlichen Sätzen (Aufzählungen/Listen) bestehen und durch Checklisten und ggf. Notizfunktionen ergänzt werden.
- ✓ Kurze Einführungstexte (z. B. zur Entstehung von Sturzfluten usw.) sollten den Hinweisen vorangestellt werden.
- ✓ Erläuterungen, warum etwas getan oder unterlassen werden soll, sollten in den Hinweisen enthalten sein. („Halten Sie ausreichend Bargeld vor, da bei einem Stromausfall auch die Geldautomaten nicht funktionieren.“)

Die Erläuterungen verdeutlichen die Notwendigkeit und Sinnhaftigkeit der Befolgung der Verhaltenshinweise. Zusätzlich werden die Hinweise dadurch nachvollziehbar und mögliche (negative) Konsequenzen bei Nicht-Befolgung lassen sich besser einschätzen.

- ✓ Ergänzend zum Text sollten Icons verwendet werden.

Bilder und Icons tragen zur Übersichtlichkeit bei, sind schneller erfassbar als Text und weitestgehend international verständlich, sodass Sprachbarrieren minimiert werden können.

- ✓ Die farbliche Gestaltung der Verhaltenshinweise und der Icons kann dem Farbkonzept der smarter-App angepasst sein.
- ✓ Hinweise für spezielle Zielgruppen können integriert werden.

Auf Grundlage dieser Empfehlungen werden im weiteren Verlauf des Projektes Verhaltenshinweise erstellt und in die smarter-App implementiert werden. Da, wie bereits erwähnt, eine Aussage über Akzeptanz und Wirkung von Verhaltenshinweisen auf die Rezipienten bisher nicht beantwortet werden kann, sollen diese Hinweise ebenfalls in der im Projekt vorgesehenen Feldübung in Bezug auf diese Fragen evaluiert werden.

5. Reflexion und weitere Forschungsfragen

In Krisen- und Katastrophensituationen steht der betroffenen Bevölkerung eine Vielzahl an Verhaltenshinweisen zur Verfügung. In der vorgestellten Analyse konnte im Sinne einer Best Practice gezeigt werden, wie diese in Bezug auf die sprachliche und grafische Darstellung gestaltet sind. Für die smarter-App wurden aufgrund dieser Ergebnisse Empfehlungen abgeleitet, um Verhaltenshinweise zu gestalten und diese in die App zu implementieren. Da eine vorab durchgeführte Literaturrecherche in den Bereichen der Risiko- und Krisenkommunikation keine Ergebnisse darüber liefern konnte⁵, wie solche Verhaltenshinweise zu gestalten sind, damit sie von den Rezipienten akzeptiert und umgesetzt werden, sollen die für die smarter-App entwickelten Inhalte in einer Feldübung evaluiert werden.

Zudem ergeben sich aus der dargestellten Analyse weitergehende Forschungsfragen. Zum einen könnte die sprachliche Darstellungsform tiefergehend analysiert werden (z. B.: In welcher Form kann die Anrede gestaltet werden [Sie oder Du]? Gibt es bestimmte Formulierungen oder Signalwörter, die zum besseren Verständnis beitragen oder zur Befolgung der Hinweise motivieren? In welcher Form und Quantität sind erläuternde Hinweise notwendig? Wie kann die Ansprache spezieller Zielgruppen gestaltet werden und welche Gruppen sind zu bedenken?).

In Bezug auf die grafische Darstellung ist zu fragen, wie die farbliche Gestaltung sinnvoll und hilfreich umgesetzt werden kann, und ob es bestimmte Farben gibt, die zum Verständnis und zur Umsetzung der Hinweise beitragen.

⁵ Aktuelle Empfehlungen im Bereich der Risikokommunikation beziehen sich nach wie vor auf die bereits 1988 von Dr. Vincent T. Covello und Frederick W. Allen veröffentlichten *Seven Cardinal Rules of Risk Communication*. Diese bilden zwar sinnvolle Grundregeln, sind aber allgemein formuliert und beziehen sich nicht konkret auf die Gestaltung von Verhaltenshinweisen.

Da in der beschriebenen Analyse das Datenmaterial sehr unterschiedlich war, wäre zu prüfen, welche Unterschiede die medialen Darstellungsformen (Flyer, Apps, Borschüren usw.) aufweisen und welche Art der Darstellung sinnvoll und hilfreich ist.

Letztlich sind die Hinweise in Übungen und Praxistests auf ihre Akzeptanz und Anwendbarkeit hin zu evaluieren. Hier wäre zusätzlich zu prüfen, in wieweit diese Einfluss auf die Lagebewältigung durch die BOS haben oder langfristige Veränderungen z. B. in Bezug auf die Resilienz der Bevölkerung bewirken können.

Literaturverzeichnis

- BENGEL, J. (2004): *Psychologie in Notfallmedizin und Rettungsdienst*. 2. vollständig neu bearbeitete Auflage. Springer.
- COVELLO, T. / ALLEN F. W. (1988): *Seven Cardinal Rules of Risk Communication*. United States Environmental Protection Agency. Washington. (Online verfügbar unter <https://nepis.epa.gov>; eingesehen am 15.03.2017).
- DRESSEL, K. / PFEIL, P. (2013): *Lessons to learn – Wie man Krisen und Katastrophen kommuniziert*. In: Notfallvorsorge 2, S. 12-15.
- KIMMERLE (2011): *Kostenlose Verhaltenshinweise per SMS und E-Mail. Neues Katastrophensystem für Hamburg*. In: pvt. 5/2011, S. 242f.
- HILLERT, R. / KÜCÜKBALABAN, P. / LEMANSKI, S. / KNUTH, D. / SCHMIDT, S. (2015): *Soziale Medien in Krisen- und Katastrophensituationen*. In: Bevölkerungsschutz 4, S. 35-39.
- PROSKE, N. (2014): *Social Media im Krisenmanagement - Zusammenfassung und Ausblick*. In: Gronau / Heine / Baban (Hg): *Social Media im Krisen- und Katastrophenmanagement*. Berlin: GITO mbH Verlag.
- STICHER, B. / OHDER, C. / SCHWEER, B. / BOEHME, K. / GEIßLER, S. (2013): *Anhaltender Stromausfall in Berlin. Stand und Entwicklungsperspektiven des Krisen- und Katastrophenmanagements*. Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft, S. 130.
- SCHÖNEFELD, M. / KNUTH, D. / LEMANSKI, S. / HAHM, S. / SCHMIDT, S. (2016): *Kaskadierende Effekte in Katastrophen: Die Rolle des menschlichen Verhaltens*. Im Einsatz. Jg. 23., S. 174-176.
- STEINKE, L. (2014): *Kommunizieren in der Krise. Nachhaltige PR-Werkzeuge für schwierige Zeiten*. Wiesbaden: Springer.
- STEMPFHUBER, K. (2015): *Risikokommunikation: Schadensprävention und bürgernahe Kommunikation. Bürgerinformation zu Zivilschutz, Katastrophenschutz sowie Risikovorsorge*. In: *Zukunft der Medien: Qualität und Wahrhaftigkeit*. Hrsg. von Gabriele Goderbauer-Marchner. Universität der Bundeswehr: München, S. 146-155.
- THIEßEN, A. (Hg) (2014): *Handbuch Krisenmanagement*. 2. Auflage. Wiesbaden: Springer.