Bundesamt
für Bevölkerungsschutz
und Katastrophenhilfe

SMARTER
Ad-hoc-Kommunikation bei Netzausfall

„Es überwiegt die Hilfsbereitschaft“

Ergebnisse einer Expertenbefragung mit Vertretern von Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben

Bericht

im Rahmen des Teilprojektes

Sozialwissenschaftliche Aspekte und Nutzerakzeptanz

im BMBF-Verbundprojekt „Smartphone-based Communication Networks for Emergency Response (smarter)”

(Laufzeit 3/2015 – 2/2018)

Stand: 25.07.2017

Projektleitung:
Dr. Jutta Helmerichs

Wissenschaftliche Bearbeitung:
Vitali Heidt
Christoph Groneberg
Thomas Knoch

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Bundesamt
für Bevölkerungsschutz
und Katastrophenhilfe

Abstract

Elf Vertreter von Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben wurden mit leitfadengestützten Interviews zu ihren Erfahrungen zum Bevölkerungsverhalten in Großschadenslagen befragt. Diese Erhebung wurde durch das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) im Rahmen eines BMBF-geförderten Forschungsverbundes zur infrastrukturlosen ad-hoc-Notfallkommunikation mit Smartphones durchgeführt. Die Ergebnisse deuten auf eine hohe Hilfsbereitschaft in der Bevölkerung hin. Gleichwohl werden die Information der Bevölkerung, die Selbsthilfekompetenz und der besondere Unterstützungsbedarfs thematisiert.

Inhaltsverzeichnis

1 Ziel **2**

2 Planungs- und Auswahlkriterien **3**

2.1 Interviewleitfaden 3
2.2 Wissenschaftliche Qualifizierungsarbeit 4
2.3 Interviewpartner 5
2.4 Pre-Tests 6

3 Durchführung **6**

3.1 Kontaktaufnahme 6
3.2 Interviewsituation 7

4 Verarbeitung und Auswertung **7**

4.1 Stichprobe 8
4.2 Softwaregestützte Auswertung & Codierungsschemata 9

5 Ergebnisse und Diskussion **9**

5.1 Beobachtetes und erlebtes Bevölkerungsverhalten überwiegend positiv 11
5.2 Große Hilfsbereitschaft in der Bevölkerung 13
5.3 Hoher Bedarf an Lageinformationen 15
5.4 Wahrnehmung von Medien als zweischneidiges Schwert 18
5.5 Variierende Selbsthilfekompetenz der Bevölkerung 22
5.6 Gruppen mit besonderem Unterstützungsbedarf 25

6 Schlussbetrachtung **27**

7 Anhang **29**

8 Literaturverzeichnis **33**

1 Ziel

Eines der wesentlichen Ziele des Projektpartners Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) im Verbundprojekt smarter[1] ist die Erarbeitung von Erkenntnissen zum Bevölkerungs- und Kommunikationsverhalten[2] in Krisen und Katastrophen. Darunter fällt das allgemeine Interaktionsverhalten der Bevölkerung während großer Schadenslagen, aber auch die Interaktion von Teilen der Bevölkerung und Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS). Dabei geht es ebenso um Fragen der Hilfsbereitschaft und der Selbsthilfe der Bevölkerung, ebenso wie um die Wahrnehmung der Bevölkerung durch die BOS. Angenommen wird, dass die BOS vielfach hierarchisch durch die Struktur (z.B. DV 100; KUSCHEWSKI 2013) oder paternalistisch durch den historischen Ursprung (HALFMANN 2003) agieren und dieses sich dementsprechend im Interaktionsverhalten zwischen Bevölkerung und BOS manifestiert.

Im Fokus liegt ein exploratives (Einschätzung, Handlungsorientierung, Deutungsmuster) und überprüfendes (Annahmen zum Bevölkerungsverhalten) Erkenntnisinteresse. Um an die Ergebnisse zu gelangen, wurde konzentriertes Wissen von Experten bzw. Sachkundigen[3], die über Handlungs- und Erfahrungswissen verfügen, abgefragt. Hierbei eröffneten sich viele interessante Aspekte des allgemeinen Bevölkerungsverhaltens, der (Selbst-) Hilfekompetenz zur Mediennutzung, aber auch zu Vulnerabilitäten bzw. Resilienzen, ebenso wie Handlungsempfehlungen.

---

[1] **Smart**phone-based Communication Networks for **E**mergency **R**esponse“ (Akronym: SMARTER), dt.: Notfall-Kommunikationsnetze auf Basis von Mobiltelefonen.

Die Verbundpartner im BMBF-geförderten smarter-Projekt sind neben dem Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) auch das Hessisches Telemedia Technologie-Kompetenz Center e.V. (httc), die Technische Universität Darmstadt mit dem Fachgebiet Sichere Mobile Netze (SEEMOO) und die Universität Kassel mit der Projektgruppe verfassungsverträgliche Technikgestaltung (provet). Assoziierte Partner sind die Bundesanstalt Technisches Hilfswerk (THW), die Berufsfeuerwehr der Stadt Frankfurt am Main (Amt 37) und die Berufsfeuerwehr der Stadt Darmstadt (Amt 37) sowie die Deutsche Telekom Technik GmbH und die Vodafone GmbH. Ferner sind noch als Unterauftragnehmer das Institut für Gefahrenabwehr GmbH / Emergency & Rescue Solutions (ERS) und die wer denkt was GmbH im Projekt eingebunden. Weitere Informationen gibt es unter www.smarter-projekt.de.

[2] Auch hier muss darauf hingewiesen werden, dass es *die* Bevölkerung nicht gibt. Der Begriff „Bevölkerung“ dient der Komplexitätsreduktion, denn unter dem Begriff werden mannigfaltige soziale und ethnische Gruppen subsumiert und dies wiederum spiegelt sich im Kommunikations- und Sozialverhalten wider. Dies muss grundsätzlich beachtet werden, wenn eine Auseinandersetzung über die bzw. mit der „Bevölkerung“ stattfindet, hierbei jedoch Jugendliche, Senioren, Migranten, Vermögende und Arme, Katastrophenbetroffene, Medienvertreter, etc. gemeint sein könnten.

[3] Aus Gründen der vereinfachten Lesbarkeit wird in diesem Dokument das generische Maskulinum genutzt.

2 Planungs- und Auswahlkriterien

2.1 Interviewleitfaden

Bei der Konzeption des Interviewleitfadens (siehe Anhang) standen die Eindrücke von BOS-Vertretern, die in Großschadenslagen (GSL) tätig waren, im Vordergrund. Dadurch sollten genauere Einblicke gewonnen werden, wie sich betroffene Menschen in realen Bedrohungsszenarien verhalten und welche (Unterstützungs-) Bedarfe bei diesen existieren. Der Fokus in der Gestaltung der Befragung lag bei drei wesentlichen Aspekten:

a) den gemachten Erfahrungen der BOS-Kräfte in realen Großschadenslagen (Ist),
b) den hypothetischen Einschätzungen der BOS-Kräfte zu Entwicklungen des Verhaltens bei hypothetischen, zukünftigen Lagen (Wird) und
c) den generellen Erwartungen der BOS-Kräfte (Soll) an das Verhalten von Bürgerinnen und Bürgern in Krisen und Katastrophen.

Wichtig war hierbei der Bezug zu erlebten Reallagen, so dass aus dem bisherigen Erfahrungsschatz der BOS-Kräfte wertvolle Informationen gewonnen werden konnten. Dies sollte u.a. dazu dienen, das beobachtete Verhalten der Bevölkerung zu erfassen, dessen Bewertung durch erfahrene Einsatz- und Führungskräfte vornehmen zu lassen und Verbesserungspotentiale im Zusammenspiel zwischen BOS und Bevölkerung zu ergründen, die wiederum in die Gestaltung der smarter-Anwendung einfließen sollen. Diese Methode beinhaltet Elemente der Beobachtung der zweiten Ordnung (LUHMANN 1992), bei der „durch die Brille“ der Einsatzkräfte relevante Erkenntnisse zum Bevölkerungs- und Kommunikationsverhalten gewonnen werden, d.h. es werden Informationen gefiltert und komprimiert, die für die Einsatzbearbeitung eine Rolle gespielt haben. Dabei geht es aber nicht darum, die BOS-Kräfte selbst zu beobachten, sondern bedeutungsvolle Denkstrukturen und –prozesse offenzulegen. Dies macht es möglich, eine Annäherung an und einen Abgleich mit den in der Fachliteratur vorhandenen Annahmen des Bevölkerungsverhaltens und deren Verbreitung bei BOS-Kräften im Einsatzalltag vorzunehmen. Zusätzlich werden eine Bestimmung des Einflusses des wahrgenommenen Bevölkerungsverhaltens und dessen praktische Bedeutung für die Einsatzkräfte ermittelt. So kann nicht nur der Forschungsstand zur Wahrnehmung der Bevölkerung durch BOS-Kräfte erweitert, sondern die „Wissensexzerpte“ der BOS-Kräfte kön-

nen kondensiert und langfristig in Handlungsempfehlungen und Verhaltenshinweisen umgesetzt werden.

Entsprechend wurde der Interviewleitfaden in drei inhaltliche Einheiten gegliedert, die wiederum in Teilaspekte der Fragestellung unterteilt waren. Die erste Einheit enthält Fragen zum erlebten Bevölkerungsverhalten und umfasst vier wesentliche Kriterien: den selbst erlebten Realbezug, den Auslöser des Verhaltens, die Generalisierbarkeit, d.h. Beobachtung in anderen Schadenslagen, und die Bewertung des Verhaltens durch die Befragten.

In der zweiten Einheit sind Fragen zur Interaktion von BOS und Bevölkerung vor dem Hintergrund eines fiktiven Szenarios mit einem fünftägigen, großflächigen Stromausfall gestellt worden. Die Einbindung eines fiktiven Szenarios fußt auf Überlegungen, dass eine Übertragung des Fiktivszenarios auf erlebtes Realgeschehen und Realreaktionen stattfindet und somit eine Extrapolation bisheriger Erfahrungen und Kenntnisse stattfindet. Dies reduziert die Bandbreite der Antworten auf den relevanten Bereich und somit auch das Risiko für Spekulationen. Bei der Beantwortung der Fragen stand im Vordergrund der Erkenntnisgewinn zu den Punkten der Informationsermittlung und -vermittlung, der Erwartungshaltung, der Koordination, der Kooperation und der Interaktion.

Die dritte Einheit wiederum zielt darauf ab, eine Einschätzung der Experten zur Koordination der vorhandenen Hilfsbereitschaft – bzw. spezieller zur Einbindung von ungebunden Helfern – und zur Verbreitung von Mythen des Bevölkerungsverhaltens vorzunehmen.

2.2 Wissenschaftliche Qualifizierungsarbeit

Im Projektverlauf wurde inhaltlich verzahnt und mit ähnlich gelagertem Erkenntnisinteresse eine Masterarbeit angefertigt. Hierzu wurde ein modifizierter Interviewleitfaden verwendet mit dessen Hilfe Befragungen von Vertretern von Berufsfeuerwehren und freiwilligen Feuerwehren stattfanden mit der Distinktion in Erfahrungen des Alltags und der Großschadenslagen. Es zeigten sich dabei interessante Ergebnisse, z.B. unterschiedliche Reaktionen und Erwartungen der Bevölkerung in den verschiedenen Lagearten (Alltag, Großschadenslagen), aber auch der Wahrnehmung bei den BOS in diesen. Ferner wurden Themen der Steuerung von Spontanhelfern sowie das gesteigerte Anspruchsdenken bearbeitet.

2.3 Interviewpartner

Die Zielgruppe der Befragten wurde bereits im Projektantrag festgelegt und sah die Befragung von Experten von Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben vor. Dies wurde bei den Überlegungen zur Festlegung der zu befragenden BOS-Akteure berücksichtigt. Anhand einer erstellten Matrix (Tabelle 1) sollten die verschiedenen BOS, aber ebenso auch die dort vorhandenen Hierarchieebenen – und somit womöglich unterschiedlichen Perspektiven – widergespiegelt und erfasst werden. Somit sollte mit der Befragung von BOS-Vertretern der operativen als auch administrativen Ebenen eine große Bandbreite ausgeschöpft werden.

	Evakuierung		Gasexplosion		Hochwasser		Stromausfall		Sturm	
	akut	mittel	akut	mittel	akut	mittel	akut	mittel	akut	mittel
Feuerwehr / Rettungsdienst	3		3		3		3		3	
THW		2	1	1	2	1	1	1	1	1
HiOrg. / Betreuungsdienste	2	1	1	1		2	2	2	2	1
PSNV	1		1	2		2		1	2	1

Tabelle 1: Planungsmatrix der zu befragenden BOS-Vertreter

Die Identifizierung der zu Befragenden erfolgte durch die Orientierung anhand vergangener Großschadenslagen. Diese stellte eine gute Bandbreite über die typischen, im Sinne von häufig auftretenden, GSL darstellen, sodass die Einsatzarten Evakuierung, Gasexplosion, Hochwasser, Stromausfall und Sturm als Rahmen für die Ermittlung von Interviewpartnern herangezogen worden sind. Als leitendes Element für die Ermittlung relevanter BOS galt immer der direkte Kontakt zur Bevölkerung. Hierbei wurde bereits ziemlich früh im Prozess die polizeiliche Gefahrenabwehr als zu befragende Organisation aus zwei wesentlichen Gründen ausgeschlossen: a) der polizeiliche Arbeitsschwerpunkt Kriminalität, der eine andere Fokussierung hat als die anderer BOS, und b) das Tragen einer Dienstwaffe und damit verbundene Konnotationen durch die Bevölkerung. Somit verblieben daher Tätige der Feuerwehren, unterteilt in Freiwillige Feuerwehr (FF) und Berufsfeuerwehr (BF), des Rettungsdienstes (RD), des Technischen Hilfswerkes (THW), der Hilfsorganisationen und der Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV).

2.4 Pre-Tests

Der Interviewleitfaden durchlief ein mehrstufiges Pre-Testverfahren mit Experten unterschiedlicher BOS. Darunter waren sowohl das BBK als auch verschiedene Freiwillige Feuerwehren und Berufsfeuerwehren sowie Hilfsorganisationen, die sich hierfür bereit erklärt hatten. Bei den Tests galt es, Verständnisschwierigkeiten und Unklarheiten in der Bedeutung der einzelnen Einheiten und Fragen des Leitfadens zu eliminieren und somit die Befragung für die befragten als auch für die befragenden Personen nachvollziehbarer zu gestalten. Dahingehend wurden einzelne Fragen modifiziert bzw. ergänzt, sodass alle relevanten Fragen abgedeckt werden konnten.

Gleichzeitig wurde mit den Pre-Tests die Zielgruppe noch genauer zugeschnitten, sodass diese schlussendlich den Fokus auf den operativen und Großschadenslagen erfahren Akteuren der BOS lag und dort diejenigen, die Führungserfahrung als auch, teils unmittelbaren, Kontakt zur Bevölkerung hatten.

Weiterhin dienten die Pre-Tests auch als Test für die eingesetzte Technik, sodass sowohl die Diktiergeräte als auch die Software für die qualitative Datenanalyse auf Funktionalität und Datenverarbeitung hin geprüft werden konnten.

3 Durchführung

3.1 Kontaktaufnahme

Vor der Befragung der BOS-Kräfte wurde eine Erstanbahnung per Telefon bzw. Emailkontakt initiiert und den möglichen Interviewpartnern das Projekt in Kürze skizziert. In einigen Fällen wurde dabei die Anfrage über die zuständige Behörde (z.B. Bezirksregierung) geleitet. Bereits beim Erstkontakt zeigten sich alle angesprochenen Interviewpartner bereitwillig an der Befragung teilzunehmen und ihr Wissen zu teilen bzw. signalisierten die kontaktieren Behörden Unterstützungsbereitschaft. Nach dem Erstkontakt wurde zeitnah ein Termin am Dienstort der Interviewten vereinbart und dann durch Mitarbeiter des BBK wahrgenommen.

3.2 Interviewsituation

Die Mitarbeiter des BBK führten die Befragungen in den jeweiligen Dienststellen der Interviewpartner durch. Die Befragung dauerte im Durchschnitt etwa eine Stunde. Dabei stellten die Mitarbeiter des BBK zuerst sich und dann das Projekt vor und befragten dann die BOS-Vertreter mit Hilfe des Interviewleitfadens. Zu Beginn des Gespräches wurde die mündliche und schriftliche Erlaubnis zur Aufzeichnung und späteren Verwendung der Interviewdaten eingeholt, gleichzeitig aber auch darauf verwiesen, dass die Teilnahme an der Befragung freiwillig ist und die eingeholte Erlaubnis jederzeit wiederrufen werden kann. Die Befragungen wurden mittels Diktiergeräten aufgezeichnet.

Bereits hier sei auf die Problematik der möglichen sozialen Erwünschtheit bei den gegeben Antworten hingewiesen, da den BBK-Mitarbeitern als Teil einer Bundesoberbehörde eine besondere Gewichtung bzw. Bewertung der Antworten unterstellt und beigemessen werden könnte, welche wiederum die Antworten der Befragten beeinflussen kann. Auch erwähnt sei hier die allgemeine Erkenntnis von Expertenbefragungen, dass sich eine höhere Position in der Organisationhierarchie mit steigender politischer Verantwortung und somit auch geringerer alltäglicher Einsatzpraxis überschneidet und daher die Antworten ggf. distanzierter, abstrakter und – aufgrund der möglichen politischen Bedeutung – weniger offen ausfallen können. Es wurde daher versucht diese möglichen Problemfelder zu minimieren, indem den Interviewpartnern Anonymität sowohl in der Auswertung der Daten als auch bei der Veröffentlichung von Erkenntnissen schriftlich zugesichert worden ist.

4 Verarbeitung und Auswertung

Nach der Durchführung der Befragungen wurden die mitgeschnittenen Daten durch professionelle Schreibbüros transkribiert und zur weiteren Verwendung in digitale Form gebracht, damit validierbare Daten vorhanden sind und eine systematische Analyse ermöglicht werden. Daraufhin wurden die Daten mithilfe einer Software für qualitative Datenanalyse bearbeitet und ausgewertet.

4.1 Stichprobe

Insgesamt elf nicht-polizeiliche Experten als Vertreter von BOS wurden befragt. Unter den Befragten befanden sich neun Männer und zwei Frauen. Diese wiederrum kamen aus verschiedenen Organisationen, sowohl von der Berufsfeuerwehr als auch von der Freiwilligen Feuerwehr ebenso wie Hilfsorganisationen. Auch geographisch gab es eine große Streuung und so stammen die Experten aus Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen und auch aus Rheinland-Pfalz. Von den Aufgaben und den Funktionen reichte die Spannbreite der Befragten vom (alphabetische Sortierung):

- Brandamtsrat,
- Brandoberamtsrat,
- Brandrat,
- Fachberater und Mitglied eines Kriseninterventionsteams,
- Gruppenführer SEG,
- Kreisstellenleiter,
- Leiter des Rettungsdienstes,
- Leiter und Fachberater PSNV,
- Stadtbrandinspektor bis hin zum
- Zugführer.

Alle befragten BOS-Vertreter waren als Einsatz- bzw. Führungskraft in mehreren unterschiedlichen größeren und großen Schadenslagen tätig. Neben vielen regionalen Schadenslagen, wie z.B. Evakuierungen aufgrund von Entschärfungen von Weltkriegsbomben oder Massenanfällen von Verletzten, waren die BOS-Vertreter auch bei überregionalen Ereignissen tätig. Darunter fallen diese Ereignisse der letzten Jahre:

- der Orkan Kyrill 2007,
- die Loveparade 2010,
- die Gasexplosion und Komplettevakuierung einer Ortschaft 2013 und
- das Hochwasser in Mitteleuropa 2013.

4.2 Softwaregestützte Auswertung & Codierungsschemata

Die transkribierten Textdokumente wurden in eine Software zur qualitativen Datenanalyse (MAXQDA) geladen und anschließend mit einer deduktiv-induktiven Codierungsstruktur versehen, die bereits im Vorfeld bei der Erstellung des Interviewleitfadens entworfen und während des Codierungsprozesses weiter spezifiziert und präzisiert worden ist. Diese Struktur umfasst 76 Codes in Kategorien und Subkategorien, darunter bspw. die Kategorien des „beobachteten bzw. erlebten Bevölkerungsverhaltens“, der „Verhaltenserwartungen und Bedarfe der Bevölkerung“, der „Rolle von Medien und Mediennutzung“ sowie der des „besonderen Unterstützungsbedarfes“ bei Bevölkerungsgruppen. Bei der Erstellung der Codierungsstruktur wurde ein iterativer Prozess zugrunde gelegt, d.h. es bestand zwischen der Datenauswertung und der Datenanalyse ein wechselhafter, reflexiver Prozess. Verwendet wurden dazu methodologische Ansätze der *Grounded Theory* (STRAUSS, CORBIN 1994; HEATH, COWLEY 2004), indem aus dem Datenmaterial durch die Codierung von Aussagen und Äußerungen Deutungs- und Handlungsmuster erkannt und benannt werden können. Daher wurde auf die in-vivo-Codierung weitestgehend verzichtet, um eine höhere Abstraktion der Inhalte zu erreichen, gleichzeitig aber auch allgemeinere und generalisierbare Aussagen ableiten zu können. Jedoch wurden sowohl das offene und daraufhin auch das axiale Codieren umgesetzt, sodass Schlüsselkategorien gebildet wurden, anhand derer Themenkomplexe und Handlungsprozesse nachvollziehbarer sind und die einen Abgleich mit den auf der Literaturrecherche basierenden Vorannahmen ermöglicht wurde.

5 Ergebnisse und Diskussion

Nachfolgend werden Themenkomplexe behandelt, die sich aus der Befragung der BOS-Vertreter ergaben. Die jeweiligen Aspekte wurden sowohl textlich-interpretativ als auch mit weiteren, graphischen, semantischen und kontextlichen Analysetools ausgewertet. Hierbei wurde beispielsweise die semantische Nähe und kontextliche Verknüpfung der verschiedenen Codierungen berücksichtigt und miteinander in Einklang gebracht, bspw. bestimmte Verhaltensweisen im Zusammenhang mit der Art der Schadenslage.

Abbildung 1 (S. 10) stellt die Befragungsergebnisse vereinfacht und graphisch nebeneinander dar und zeigt dabei die Verhaltenserwartungen und die Bedarfe der Bevölkerung

aus der Perspektive der BOS-Vertreter. Diese Erwartungen zum Verhalten und den Bedarfen basieren auf dem langjährigen und ausgiebigen Erfahrungsportfolio und Praxiswissen der BOS-Experten, welche in verschiedenen Alltagslagen, aber auch in besonderen Lagen gesammelt und erfahren worden sind, somit eine breite, wenn auch wenig dokumentierte empirische Basis besitzen. In der Abbildung ist die Häufung der Codierungen zu sehen, die verdeutlicht, welche Themenaspekte eine besondere Relevanz für die BOS-Vertreter und der Bevölkerung aus ihrer Sicht haben.

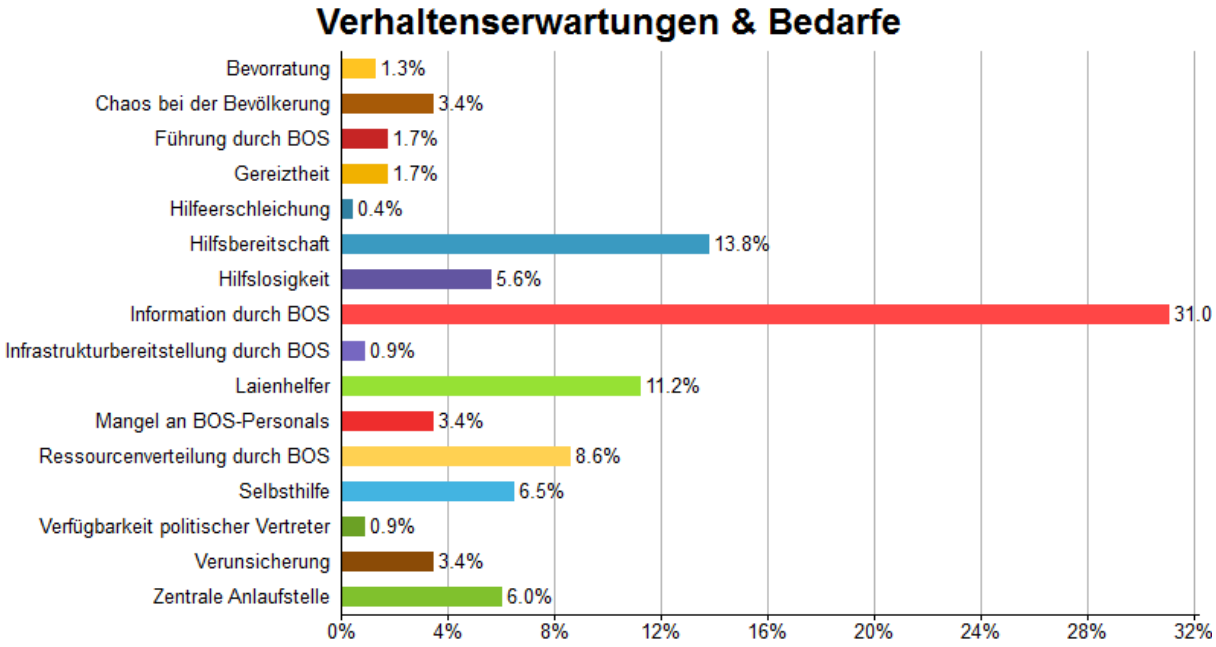

Abbildung 1: Bedarfe und Verhaltenserwartungen der Bevölkerung in einer Krise oder Katastrophe aus Sicht der BOS-Vertreter

Quelle: Interviews mit Experten der BOS. **Hinweis:** Es handelt sich hierbei um Häufigkeit der codierten Nennungen durch die Befragten.

Auffällig sind hier bereits die drei häufigsten Vorkommnisse: der Informationsbedarf, die Hilfsbereitschaft, und damit zusammenhängend, die Laienhelfer. Die einzelnen Aspekte werden im Folgenden genauer vorgestellt und diskutiert.

5.1 Beobachtetes und erlebtes Bevölkerungsverhalten überwiegend positiv

Die befragten BOS-Vertreter äußerten viele weitgehend übereinstimmende Erfahrungen zu dem beobachteten und erlebten Bevölkerungsverhalten in Krisen und Katastrophen. So berichteten die Befragten, dass Großschadenslagen für alle Beteiligten regelmäßig zu einer physischen und psychischen Herausforderungen geraten, da viele gewohnte Handlungsprinzipien und –orientierungen des Alltags nicht mehr ausgeführt werden können. Dieser Mangel am Alltäglichen äußere sich dann in Belastungsreaktionen, die durch die Betroffenen – mehr oder minder – zum Ausdruck gebracht werden. So erfuhren die Interviewpartner in ihren Einsätzen Ablehnung durch und eine Verunsicherung der Bevölkerung, ebenso aber auch Wut und gelegentlich sogar Aggressionen gegenüber Einsatzkräften. Dieses Verhalten wurde jedoch rationalisiert und als Ausdruck der Hilfslosigkeit und des Ohnmachtsgefühls der Betroffenen wahrgenommen, also auf die Situation in der und um die Schadenslage zurückgeführt.

> „Andere waren halt aggressiv, dadurch dass sie so machtlos waren im Prinzip. Dieses Gefühl von Machtlosigkeit hat sich halt ausgedrückt in Aggressivität gegenüber uns im Prinzip, indem sie uns angeschrien haben und verschiedene andere Sachen“ (Zugführer, Hilfsorganisation).

Hier wird bereits deutlich, dass Einsatzkräfte mit direktem Kontakt zu Betroffenen in größeren Schadenslagen, sowohl physisch als auch psychisch, starken Belastungen ausgesetzt sind und somit Einsätze selbst als sehr belastend – wenn auch aus einer anderen Perspektive – erleben können. Diese Belastungen werden u.a. auch durch grenzüberschreitendes, gelegentlich sogar delinquentes, Verhalten der Betroffenen verursacht, die wiederum darum bemüht sind, ihre Notsituation zu lindern:

> „Dann zu dieser anderen Personengruppe, mit der ich auch Kontakt hatte, die also versucht haben, Einsatzmittel zu bekommen oder Sandsäcke sich zu besorgen oder auch teilweise da Grenzen überschritten haben, das war natürlich persönliche Betroffenheit und wahrscheinlich auch ein Stück weit Angst“ (Brandoberamtsrat, Berufsfeuerwehr).

Auch hier ist erneut erkennbar, dass für die Einsatzkräfte – trotz der belastenden Umstände in Einsätzen – deutlich ist, dass das unsoziale, im Einsatz teils auch störende Verhalten durch die Besonderheit der Situation, dem Ohnmachtsgefühl und der Verlustangst der Betroffenen

ausgelöst wird. Nichtsdestotrotz sind Hinweise auf störendes Verhalten in den Befragungen eher die Ausnahme, denn die Regel gewesen. Hingegen wurde regelmäßig und von allen Befragten über positive Begegnungen mit und Beobachtungen von Betroffen in Großschadenslagen berichtet. Der nachfolgende Erfahrungsbericht über den Einsatz von Betroffenen beim Hochwasser in Mitteldeutschland 2013 belegt dies exemplarisch:

> „Und 2013 in Magdeburg, dass ich hunderte Helfer gesehen haben, die die Sandsäcke gefüllt in großer Zahl, Sandsäcke selber transportiert haben und auch nicht nur sehr interessiert, sondern maßgeblich am Handeln zur Gefahrenabwehr mitgewirkt haben. Man hat daraus durchaus auch Punkte erkannt, dass die Schnittstellen an der Stelle verbessert werden müssen, wie die behördliche Gefahrenabwehr und die selbst initiierte Gefahrenabwehr harmonisiert werden müssten und vielleicht auch schneller die gesetzten Ziele zu erreichen“ (Brandrat, Berufsfeuerwehr).

Hieraus ist ersichtlich, dass bei unmittelbar und mittelbar Betroffenen eine große Hilfsbereitschaft vorhanden ist, diese in Selbstorganisation umgesetzt wird, um die Notlage zu lindern und von den Einsatzkräften auch so wahrgenommen wird. Es zeigt sich hierbei jedoch auch, dass es weiterhin ein Problem ist, im Falle einer größeren Lage ungebundene, freiwillige Helfer in die Strukturen der Gefahrenabwehr einzubinden. Dies wird von den Befragten als notwendig angesehen, damit koordiniert, strukturiert und bedarfsangepasst die jeweiligen Schadensherde angegangen und abgearbeitet werden können. Die Spontanität von ungebundenen Helfern ist vielerorts nur schwer mit der hierarchischen Struktur der Gefahrenabwehr zu vereinbaren – wenn auch die Hilfsbereitschaft begrüßt und fruchtbar gemacht werden will.

Trotz allem bleiben aber grundlegende, zwischenmenschliche Verhaltensweisen, wie bspw. Empathie und Rücksichtnahme, trotz unberechenbarer und unüberschaubarer Situationen erhalten. So beobachteten selbst erfahrene Einsatzkräfte nach einer zügigen Vollevakuierung einer Ortschaft ohne lange Vorlaufzeit einen überraschenden Zusammenhalt und gegenseitige Unterstützung:

> „Aber für mich war es ein Phänomen, wie ruhig es in der Halle war. Das war echt ein Phänomen. Dass es keine Stänkerer gab, dass es erlaubt wurde, den Hund mit in die Halle zu nehmen, was ja auch immer noch mal ein Problem ist, was mache ich mit meinen Haustieren [...] In der zweiten Halle, in der Großhalle, habe ich nicht erwartet, dass es so ruhig bleibt. Also das muss ich, das war ein Phänomen, muss ich wirklich sa-

> gen. Und ich war ja zwei Tage da, Sonntag noch, das war über die ganze Zeit. Also das war echt ein Phänomen. Auch am Abend, als es hieß, die Leute dürfen nicht zurück in ihre Häuser, sondern sie müssen gucken, wo sie übernachten können. Auch dann war kein böses Wort in der Halle. Wirklich. Kein böses Wort. Wir haben gesagt, wir helfen Ihnen, Unterkünfte zu finden. Das hat auch sehr gut geklappt. [...] Das war für mich ein Phänomen, muss ich echt sagen. Das hätte ich nicht erwartet" (Leitung PSNV, Hilfsorganisation).

Zusammenfassend ist aus allen Befragungen ersichtlich, dass Großschadenslagen für eine hohe Belastung bei der betroffenen Bevölkerung (und auch den Einsatzkräften) sorgen. Diese verhalten sich jedoch, nach Einschätzung der Interviewpartner, weitestgehend umsichtig und hilfsbereit, ebenso aber auch emphatisch und rücksichtsvoll – von wenigen Ausnahmen abgesehen. Dies entspricht insoweit auch den Forschungsergebnissen zum Bevölkerungsverhalten nach großen Schadensereignissen, die darauf verweisen, dass Krisen und Katastrophen prosoziales Verhalten sogar eher befördern (MAWSON 2005; TAYLOR 1989).

5.2 Große Hilfsbereitschaft in der Bevölkerung

Trotz der zuvor genannten teils negativen Vorkommnisse steht für alle Befragten unzweifelhaft fest, dass in der Bevölkerung eine sehr hohe Bereitschaft zu Hilfsleistungen existiert und diese regelmäßig beobachtet werden kann (siehe auch Abbildung 1). Zurückführend auf die Erfahrungen mit Hochwasserlagen, wurde von den Befragten beschrieben, dass die eigene Betroffenheit dazu führt, dass Menschen ihre Arbeitskraft bündeln und unter widrigsten Rahmenbedingungen einbringen.

> „Also jetzt im Osten [Hochwasser Magdeburg 2013; Anm. Autor] war's so, da waren Leute, die sind zusammengewachsen. Also in der Not hat man sich geholfen. [...] jeder, [...] der kräftig war, mit anpacken konnte, die haben sich dann zusammengetan und Sandsäcke gefüllt und geschleppt und getan und gemacht. Die Frauen oder [die], die nicht so konnten, haben dann die Versorgung praktisch sichergestellt oder haben koordiniert und sowas. Sogar die Kinder haben mit angepackt. Also das muss man sagen, da waren so Straßenzüge oder auch die Gemeinde und sowas, hat dann zusammengeschweißt, die da wirklich bis zum Umfallen lang gearbeitet haben" (Stadtbrandinspektor, Freiwillige Feuerwehr).

Die Hilfsbereitschaft und das Unterstützungsbestreben werden einerseits auf die Betroffenheit von Bevölkerungsgruppen zurückgeführt, die dabei von unmittelbarer zu mittelbarer Betroffenheit reicht. Aber nicht nur die direkte, unmittelbare Betroffenheit, bei der eigene Immobilien, Wertgegenstände und/oder menschliche Leben bedroht sind, führen zur gesteigerten Hilfsbereitschaft. Auch die mittelbare Betroffenheit, die medial erzeugt werden kann, kann zu umfangreichen Hilfsmaßnahmen führen, bei denen ungebundene Helfer auch mehrere hundert Kilometer Anreise in Kauf nehmen (vgl. u.a. ELY et al. 2015). Mediale Berichterstattung über eine Großschadenslage kann dazu führen, dass Spontanhelfer besser aktiviert und koordiniert werden (MAUTHNER et al. 2015). Die so medial vermittelte Schadenslage schafft Betroffenheit – und diese führt, selbst wenn der regionale oder soziale Bezug bei den Medienrezipienten zum Geschehen fehlt, zu einem empathischen Handlungsimpuls.

> [...] Also beim Hochwasser 2013 in Magdeburg war für mich maßgeblich an Eindrücken die selbst organisierte Hilfe der Bevölkerung. Das heißt, die Spontanhelfer, die in sehr, sehr großer Zahl dort aufgetreten sind, und offensichtlich auch selbst organisiert über die sozialen Netzwerke, so extrem habe ich es vorher noch nicht miterlebt. [...] Ich glaube das ist menschliches Verhalten. Also immer dann, wenn man in Not gerät, versucht man das, was einen zunächst am engsten umgibt, auch am besten zu schützen“ (Brandrat, Berufsfeuerwehr).

Dieses Verhalten ist jedoch nicht nur der außergewöhnlichen Situationen der Großschadenslage geschuldet, in der besondere Anteilnahme aufgrund des hohen Ausmaßes der Zerstörung angenommen wird. Es ist ein gemeinschaftsorientiertes Verhalten, wie der Interviewpartner betont, dass sich in hoher Hilfsbereitschaft ausdrückt aufgrund der empathischen Empfindung einer Notlage bei dem Gegenüber. Dahingehend waren sich die Interviewpartner einig, dass ein solches Verhalten im Notfall zu erwarten wäre.

Dies gilt auch vor dem Hintergrund von erfahrenem unerwünschten Verhalten, das sich in Unzufriedenheit und teils auch in Wut ob der erlebten Ohnmacht äußerte. Dazu zählen auch sonstige Störungen im Einsatz, z.B. durch Schaulustige, auf die Interviewpartner zu sprechen kamen. Aber auch Erfahrungen mit nicht-tätlicher (z.B. Beleidigung) bzw. tätlicher Gewalt (z.B. Verletzung) gegenüber Einsatzkräften (JAGER et al. 2013; SCHMIDT 2012), die in den letzten Jahren zunehmend thematisiert und stärker sanktioniert werden, wurden in dem jeweiligen Kontext interpretiert. Dies bedeutet, dass ungeachtet der gelegentlichen Negati-

verfahrungen, die befragten BOS-Vertreter grundsätzlich von der Hilfsbereitschaft der Bevölkerung ausgehen:

> „[...] in meinen Augen überwiegt eigentlich immer noch die Hilfsbereitschaft in der Bevölkerung. Also es gibt natürlich diese Negativbeispiele, die halt auch [...] von der Intensität her extremer sind, weil man ja auf diese ganz speziell eingehen muss, aber im Großen und Ganzen, wenn man so knappen Überschlag macht, dann ist es eigentlich so, dass die Hilfsbereitschaft unter der Bevölkerung immer noch sehr groß ist“ (Zugführer, Hilfsorganisation).

Somit kann hier erneut festgehalten werden, dass von den Einsatzkräften grundsätzlich eine hohe Hilfsbereitschaft in der Bevölkerung wahrgenommen wird und diese sich konkret in Hilfeleistungen im Notfall äußert. Dabei spielt die eigene Betroffenheit eine große Rolle, da sie einen Handlungsimpuls erzeugt, aber auch die Empathie für Not Leidende ist von entscheidender Bedeutung.

5.3 Hoher Bedarf an Lageinformationen

Bei Menschen, die von Krisen und Katastrophen betroffen sind, besteht ein hohes Bedürfnis nach Informationen. So banal diese Erkenntnis klingen mag, so groß können ihre Auswirkungen in einer Schadenslage sein, wenn Informationen dazu beitragen, Belastungen zu lindern. Geschildert wurde dies folgendermaßen:

> „Für mich war es, so traurig die Situation war, aber eine sehr positive Erfahrung, muss ich wirklich sagen. Absolut. Ich hätte das mir nicht träumen lassen, dass man in eine Halle mit so vielen Menschen solch eine Ruhe rein bringt. Hätte ich mir nicht denken können. Also das war für mich die positivste Erfahrung an dem Ganzen. Auch meine Kollegen bei der Feuerwehr, die haben auch nur durch Informationsfluss die anderen Feuerwehrmänner beruhigen können. Nur durch Information, was ist in den Krankenhäusern, wie geht es denen, wie geht es weiter oder so. Nur so. Und das ist das A und O in solchen Großschadenslagen. Dann kriege ich alles andere nebendran in den Griff“ (ehrenamtliche Leitung PSNV, Hilfsorganisation).

Diese Erfahrung der befragten Einsatzkraft verdeutlicht den Stellenwert, den gesicherte Information in einer Schadenslage haben können. Sie tragen zur Beruhigung der Betroffenen bei, indem über das Ausmaß der Lage, die bisherigen und weiteren Maßnahmen und den

Möglichkeiten zur Linderung bzw. Abarbeitung der Lage berichtet wird. Dieses Bedürfnis entsteht in jeder Lage, da Menschen, die nicht aktiv in der Lageabarbeitung tätig sind, nicht einschätzen können, was passiert ist und welches Ausmaß eine Schadenslage angenommen hat bzw. annehmen wird. Wichtig ist vielen Betroffenen hierbei auch zu erfahren, in welchem Zustand sich Familie, Freunde und Bekannte befinden. Diesen Bedarf gilt es zu befriedigen, um den Betroffenen also gesicherte Informationen zur Lage zukommen zu lassen und so zur Beruhigung beizutragen, gleichzeitig aber auch Ressourcen freizugeben, wie z.B. den Notruf:

> „Meine Erfahrung ist, dass nach Schadenseintritt aus Sicht der Bevölkerung erst so eine ruhige Phase kommt. Relativ zu Beginn, die sich aber dann deutlich spürbar in einem Informationswunsch widerspiegelt. Also, dass die Bevölkerung gerne wissen möchte „Was ist da passiert?“, „Was gedenken wir [die Feuerwehr; Anm. Autor] denn zu tun?“ und „Bin ich gefährdet oder nicht?“. Das sind diese Fragen, die da im Raum stehen. Deshalb versuchen wir von unserer Seite, dem zuvorzukommen, nenne ich es mal. Dass wir, wenn wir so gewisse Schwellen haben, wo wir z.B. merken, dass ein Medieninteresse aufläuft, das über das normale Maß hinaus geht, oder dass wir – und das merkt man in der Leitstelle relativ gut – z. B. vermehrt Nachfragen aus der Bevölkerung über [den] Notruf bekommen: „Was ist denn da los?“ (Leiter Kreisleitstelle, Berufsfeuerwehr).

Die Verbreitung und Vermittlung von Informationen in Schadenslagen nimmt dabei einen hohen Stellenwert ein. Nicht nur hilft es Lageinformationen und Verhaltenshinweise zu vermitteln, sodass bspw. Spekulationen oder Vermutungen zum Geschehen vermieden werden und unterstützendes Verhalten gefördert werden. Es kann auch dazu beigetragen werden, das (subjektive) Sicherheitsgefühl der Betroffen und der Bevölkerung allgemein zu verbessern und ferner dahingehend förderlich sein, um Menschen zu aktivieren und bei der Lagebeseitigung einzubinden. Dabei werden Informationen auch als ein grundsätzliches Bedürfnis in Schadenslagen verstanden:

> „Also diese Bedürfnisse müssen auf jeden Fall gestillt sein. Wir müssen den Leuten also die Information geben, wo sie wann was wann bekommen, um halt auch ein Sicherheitsgefühl aufrecht zu erhalten“ (ehem. Rettungsassistent, Berufsfeuerwehr).

Wichtig zu beachten ist hierbei jedoch, dass Informationen zur Lage ein mächtiges Instrument sind, die, richtig eingesetzt, wesentlich dazu beitragen können das Sicherheitsempfinden zu stärken und die Betroffenen emotional unterstützen. Ebenso können Lageinformatio-

nen zur Lenkung von Aktivitäten der Betroffenen hilfreich sein, um bspw. Hilfswillige zu rekrutieren. Zugleich kann aber eine unzureichende Informationsvermittlung dazu beitragen, Unmut unter den Betroffenen zu schüren, der z.B. dadurch entsteht, dass man keine Informationen über den Verbleib von Angehörigen erhält. Daher ist bei der Vermittlung von Information mit Bedacht vorzugehen und eine Kontrolle der Informationen bzw. Informationsflusses wichtig:

> „Grundsätzlich, was Information der Bevölkerung [betrifft], egal jetzt auf welchem Weg, ob es über technische Wege, über menschliche Wege. Ich finde es ganz wichtig, dass erstens nur dann informiert wird, wenn die Information den Menschen was bringt. Im Sinne dessen was bringt, entweder, dass er sein Verhalten anpassen sollte, das ist eine Möglichkeit. Information nur im Sinne dessen, wenn man was mit der Information anfangen kann. Dieses einfache Herausbrüllen von „Hier ist was passiert!" halte ich für überhaupt nicht zielführend, ganz im Gegenteil. Sagen, was passiert [ist], sagen, was es bedeutet und nur dann was sagen" (Brandamtsrat, Berufsfeuerwehr).

Insofern stimmen sowohl der Vertreter der Berufsfeuerwehr als auch sein Pendant der Hilfsorganisation überein, dass Informationen mit Bedacht weitergegeben werden sollten. Das heißt, dass Informationen dann vermittelt werden sollen, wenn aus diesen ein allgemeiner Mehrwert zu erwarten und – das ist besonders wichtig – eine Deutung und Handlungsorientierung mitgegeben wird. Damit wird sichergestellt, dass es keinen Interpretationsspielraum gibt und die Information und der damit verbundene Verhaltenshinweis klar, eindeutig und verständlich sind.

> „Also ganz wichtig ist die Lage, dass man erklärt, was konkret geschehen ist. Klar, muss man auswählen, welche Informationen man raus gibt, aber die müssen ja wissen, warum ist die Infrastruktur ausgefallen. Wenn ich denen jetzt sage, ich weiß nichts, dann ist es immer komisch. Also die müssen wissen, wie ist die Lage, was ist betroffen. Das heißt, wie groß ungefähr, [wie] abschätzbar [es] ist. Das macht die Sache immer ein bisschen greifbarer" (Ausbilder PSNV und KIT-Mitglied, Hilfsorganisation).

Informationsbedarf wird als wesentliches Bedürfnis der Bevölkerung von den BOS-Vertretern wahrgenommen, wie die Befragung gezeigt hat. Diesen Bedarf zu stillen ist daher bei allen BOS-Experten ein wichtiger Punkt gewesen, der in einer Schadenslage hohe Priorität besitzt. Gleichzeitig wurde aber auch darauf verwiesen, dass eine Einordnung der Infor-

mationen durch die BOS vorgenommen werden muss, d.h. es sollten Informationen zum kausalen, geographischen und zeitlichen Umfang der Schadenslage, zur Betroffenheit, zu den Maßnahmen, zur kurz- und mittelfristigen Perspektive der Lageentwicklung vermittelt werden und Verhaltenshinweise enthalten, wie sich Betroffene selbst helfen können. Diese Informationen müssen gesichert – aber auch authentisch sein.

> „Wenn Sie da nicht authentisch sind, haben Sie verloren. Alles, was nicht stimmt, was man dort kommuniziert oder vorenthält, fliegt einem nur um die Ohren, weil, alles, was ich vorenthalte, steht in Twitter und Facebook und WhatsApp“ (Leiter und Fachberater PSNV, Hilfsorganisation).

Das bedeutet schlussendlich, dass gesicherte Informationen den Betroffen zeitnah und authentisch zugeführt werden sollten, um das Bedürfnis nach Information (und dadurch auch Sicherheit) zu decken, gleichzeitig aber auch zur Verarbeitung der Geschehnisse beizutragen.

5.4 Wahrnehmung von Medien als zweischneidiges Schwert

Ein grundsätzliches Thema in der Gefahrenabwehr ist das Themenfeld Medien und, spezieller, Soziale Medien (ALISCH 2011; PALEN, LIU 2007). Hierbei sind umfangreiche positive als auch negative Erfahrungen gemacht worden, weshalb die Einschätzungen der BOS-Vertreter zu Medien und deren Nutzung eher ambivalent sind. Umfasst werden dabei sowohl Entwicklungen und Aspekte, die als störend eingeschätzt werden als auch solche, die begrüßt werden. So spielen soziale Medien eine Rolle bei der schnellen Verbreitung von Nachrichten und Informationen, die als sinnvoll und hilfreich angesehen werden. Gleichzeitig wird dabei auch auf die Gefahren der Gerüchtebildung bzw. der „Stillen Post“ verwiesen. Zur Veranschaulichung dienen dabei Plünderungen in Evakuierungslagen:

> „Woher kommt diese Annahme? Ich vermute mal, sehr viel aus Hollywood-Filmen. Also man sieht ja immer so Filme, so Katastrophenfilme, dass dann nach diesem Ganzen diese Plünderungen einsetzen und diese Anarchie herrscht im Prinzip“ (Zugführer, Gruppenführer SEG).

Die mediale Konstruktion von Wirklichkeit ist ein wichtiger Forschungsgegenstand in der Katastrophensoziologie. Vielfach sind mediale Darstellungen von Katastrophen im Film die

einzigen Anhaltspunkte für Bürger in katastrophenärmeren Gebieten, wie z.B. Deutschland, um eine Darstellung der Lageentwicklung, des Vorgehen der BOS und dem Verhalten der Betroffenen zu erhalten. Regelmäßig wird jedoch dabei das Element der (Über-) Dramatisierung angewandt, um effektheischend Zerstörung und Chaos darzustellen. Hier findet das Thomas-Theorem Anwendung, dass besagt, dass die Wahrnehmung das Handeln und somit auch die Konsequenzen bedingt („*If men define situations as real, they are real in their consequences*“, THOMAS 1928: S. 572). Es entfaltet von daher eine besondere Relevanz in Krisen und Katastrophen, wenn Verhaltenserwartungen medial erzeugt worden sind – aber keinen Objektivitätsbezug haben. Vorrangig sind hier Interpretationsleistungen der Betroffenen (KRONEBERG 2011: S. 62–88), die als Grundlage u.a. die mediale Darstellung von Katastrophenereignissen haben und somit zu einer bestimmten Erwartungshaltung gegenüber BOS und der Lageentwicklung führen. Deutlich wurde es im Gespräch über eine Evakuierungslage, bei der Betroffene verstärkt die Sorge von Einbrüchen und Plünderungen äußerten und teils nur widerwillig kooperierten und der Gebäuderäumung zustimmten. Die tätigen Einsatzkräfte beruhigten die Anwohner mit dem Fakt, dass für die Evakuierung die Polizeipräsenz erhöht wurde und daher um ein Vielfaches höher als üblich liegt und somit Einbrüche etc. sehr unwahrscheinlich wären. Dies hat sich im Verlauf der Lage auch bestätigt.

Gleichzeitig verdeutlicht dieses Beispiel, dass bei den BOS-Vertretern, aufgrund ihrer Tätigkeit, eine realitätsnahe Wahrnehmung des Geschehens, aber auch eine differenzierte Auseinandersetzung mit den Medien vorherrscht. Diese genießen eine hohe Wichtigkeit, um Informationen und Verhaltenshinweise an die Bevölkerung zu transportieren und diese ggf. für die Unterstützung der Gefahrenabwehr zu aktivieren. Das passiert einerseits bewusst gesteuert, andererseits entwickeln sich (Eigen-) Dynamiken über soziale Medien:

> „Also ich sag jetzt mal, reflektiert auf die Einsätze rettungsdienstlicherseits eher weniger, aber ich sag mal, all das, was letztendlich auch ein großes Medieninteresse bekam, wie die Loveparade, wie damals unser Vorfall am [großen Einkaufszentrum], da war es schon so, dass [es] große Unterstützung aus der Bevölkerung gab“ (Verbandsführer Kreisverband, Hilfsorganisation).

In solch einem Fall können die Unterstützungsangebote vielfältig sein, umfassen jedoch häufig die medizinische oder seelische Erstversorgung von Betroffenen, Versorgung der Einsatzkräfte mit Proviant oder auch Hilfsangebote bei der Sprachvermittlung. Aber auch bei fachlichen Aufgaben tritt dies zutage, bspw. bei der Unterstützung während Hochwässern

und bei der Deichverteidigung. Mediale Berichterstattung trägt stark dazu bei, ungebundene Helfer zu sensibilisieren und zu aktiveren. Insbesondere bei großflächigen und lang anhaltenden Schadenslage, wie z.B. Hochwasser, also Lagen, bei denen auch ein längerer Lagenverlauf angenommen und somit die Vorlauf- und Verlaufszeit für mediale Berichterstattung gegeben ist, ist das Mobilisierungspotential gewaltig. Dies trifft aber ebenso auch auf die Aktivierung durch Neue Medien zu. Berichte zum Hochwasser 2013 unterstreichen diesen Aspekt (KERN, ZISGEN 2014).

Obwohl die Aktivierung von Helfern als positives Charakteristikum von (Neuen) Medien wahrgenommen wird, gibt es ebenso auch kritische Betrachtungen dazu. Diese betreffen weniger die Aktivierung von Helfern als die von Schaulustigen und, in diesem Kontext relevanter, die Organisationsstruktur und die Koordination von ungebundenen Helfern. Diese ist eine große Herausforderung für die bestehende, hierarchisch gegliederte Organisation der Gefahrenabwehr, die sich aus den Aufgabenspektrum und der Weisungsbefugnis ableitet und das Koordinieren von größeren Einsatzgruppen ermöglicht. Hingegen besteht bei Ungebunden, die über Neue Medien rekrutiert wurden, regelmäßig keine bzw. nicht an die Gefahrenabwehr angedockte oder anderweitig abgestimmte Organisation, sodass es teils zu Redundanzen, teils aber auch zu unkoordiniertem Handeln führt.

> Ich bin kein Freund, und ich finde es so grauenhaft, wenn man diese Facebook-Geschichte, [...] wo sich Helfer zusammenschließen, völlig unkoordiniert [...]. 90 Prozent [ist] bestimmt gut gemeint. Aber es geht völlig an der Organisation [der Gefahrenabwehr] vorbei, an der Einsatzleitung vorbei, es ist unkontrollierbar. Dann stehen hundert Helfer an einer Stelle, wo vielleicht gar niemand wirklich groß gebraucht wird, und woanders passiert nichts. Also das braucht eine zentrale Struktur und das kann nicht über private Organisation [erfolgen]. Das muss eine klar definierte Aufgabe sein. Deswegen, wie gesagt, da halte ich gar nichts von, von dieser Facebook-Geschichte“ (KIT-Mitglied, Ausbilder PSNV).

Mehrfach wurde die Problematik der schwierigen Steuerbarkeit von ungebundenen Helfern genannt. Die Koordinierung von Helfern und Einsatz- und Führungsmitteln ist dabei für die Einsatzleitung und das Krisenmanagement ein wichtiger Faktor, um die Schadenslage einzudämmen. Dabei erweisen sich parallel verlaufende Aktionen als schwierig, da, wie oben beschrieben, ohne gemeinsame Koordination a) einerseits nicht in den BOS-Strukturen organi-

sierte Helfer keinen Zugang zu Lageinformationen erhalten und ggf. in Abschnitten tätig werden, in denen kein Handlungsbedarf (mehr) besteht, und b) die BOS nicht auf vorhandene Ressourcen (Personen, Netzwerke, Gerätschaften, etc.) zurückgreifen können. Dies wird vielfach bemängelt und eine Annäherung beider Seiten empfohlen. Mittlerweile wird diese Problematik in verschiedenen Projekten konzeptionell und angegangen, z.B. dem INKA FORSCHUNGSVERBUND oder auch dem Ansatz von TEAM ÖSTERREICH (und dt. Äquivalenten).

Die mediale Verbreitung von Information birgt aber auch noch andere Fallstricke, die die BOS-Ressourcen temporär binden können. Diese hängen jedoch nicht notwendigerweise mit dem Inhalt der Informationen zusammen:

> „Vielleicht losgelöst zu unserem gerade skizzierten Ereignis, eine Wahrnehmung, die wir auch bei einem Ereignis hatten, das kein Großschadensereignis war, [...] wo wir die Bevölkerung gewarnt haben, mit Sirenen gewarnt haben. Und mit allen anderen Möglichkeiten, so auch mit NINA, dass die Aktivitäten auf den sozialen Netzwerken schlagartig ansteigen und die Betroffenen, also die, die die Information aufnehmen wollen, weniger interessiert sind an der Warnung und an der Aufforderung, die mit der Warnung einhergeht, als vielmehr, wie auch immer, daran interessiert ist, was ist denn überhaupt passiert? Und das, was passiert ist, zu diskutieren und auch vielleicht kritisch zu diskutieren. Also die eigentlich Warnung scheint hier in den Hintergrund zu treten, aber der Anlass scheint Ereignis genug zu sein, vielseitig interessierten Diskussionsgruppen, die auch zum großen Teil aus Kritikern bestehen, in den sozialen Netzwerken zu aktivieren. Also um es mal ganz platt zu sagen: Wahrscheinlich gibt es darunter einige, die nicht die Fenster schließen, aber sich an wie auch immer gearteten Diskussion in den Netzen beteiligen. Und dann auch sehr zielgerichtet Fragen an uns stellen. Und bei uns einiges an Ressourcen, die eigentlich für die Bevölkerungswarnung und die Fortentwicklung zuständig sind, damit befasst sind, diese teilweise doch sehr aggressiven Fragen zu beantworten oder abzuglätten. Und das bei einem Ereignis, wo noch niemand zu Schaden gekommen ist“ (Brandrat, Berufsfeuerwehr).

Hier zeigt sich, dass das hohe Aktivierungspotential auch Individuen und Gruppen stimulieren kann, die sich nicht mit Hinweisen zum richtigen Verhalten auseinandersetzen und nicht aktiv an der Abarbeitung einer Schadenslage interessiert sind, hingegen aber einen stark gesteigerten Informationsbedarf, vor allem aber Diskussionsbedarf äußern, der ressourcenbindend wirkt. In diesem Zusammenhang wurde Optimierungspotential von den Befragten geäußert, da sich Prozesse und Strukturen im Umgang mit der interaktiven Kommunikation noch nicht etabliert haben.

5.5 Variierende Selbsthilfekompetenz der Bevölkerung

Eine der Feststellungen, die sich während der Befragung ergab, ist, dass die Selbsthilfekompetenz der Betroffenen regional unterschiedlich wahrgenommen wird. Die BOS-Vertreter benannten regelmäßig eine Stadt-Land-Dichotomie, die deutlich wird sowohl in den Ansprüchen an die Gefahrenabwehr als auch in den Fähigkeiten der dortigen Bewohner zur Selbsthilfe. Selbsthilfekompetenz wird dabei als eine Kombination verschiedener Faktoren verstanden, bei dem der Sozialraum, seine Struktur und die Ausprägungen der dortigen sozialen Beziehungen eine Rolle spielen. Ebenso sind aber auch sozialraumtypische Fähigkeiten und Kenntnisse von Bedeutung.

> „In der Stadt ist [es] ja viel anonymer, da interessiert sich der eine nicht für den anderen Nachbarn. Das haben Sie im ländlichen Bereich nur sehr bedingt. Und wenn ich ehrlich bin, kann ich es nicht wirklich einschätzen, ich tue denen vielleicht auch Unrecht, zum Beispiel am Kiez, die helfen sich auch untereinander. Aber insgesamt ist das Anspruchsverhalten in der Großstadt, glaube ich, stärker ausgeprägt als auf dem Dorf. Auf dem Dorf ist man eher bereit zu improvisieren und das auch zu akzeptieren. Da ist ja ganz viel Improvisation gefragt. Und in der Stadt wird einfach vorausgesetzt, dass das Amt macht, dass das die Stadt zu machen hat und, ich sage mal, da wird das Anspruchsdenken sicher länger, ... dass das nicht funktioniert. Das ist auf dem Land nicht so ausgeprägt, glaube ich. Das ist aber Spekulation. Das muss man ehrlicherweise sagen“ (Leiter und Fachberater PSNV, Hilfsorganisation).

Hier wird bereits von dem Interviewpartner verdeutlicht, dass zwischenmenschliche Kontakte eine wesentliche Ressource der Selbsthilfekompetenz sind. Diese seien im ruralen Raum eher ausgeprägt, da dort die Bewohner weniger anonym wären. Gleichzeitig wird aber auch darauf verwiesen, dass nachbarschaftliche Hilfe („Kiez“) dennoch existiere. Es zeigt sich bereits hier, dass diese Thematik eine hohe Komplexität besitzt und, bei einer feingliedrigeren Betrachtung, auch „Städter“ durchaus Kompetenzen zur Selbsthilfe besitzen. Untersuchungen zum Hilfe- und Selbsthilfeverhalten (OHDER, STICHER 2015) zeigen, dass im städtischen Raum eine hohe Bandbreite am Hilfsbereitschaft und Selbsthilfevermögen existiert. Diese sind insbesondere dann ausgeprägt, wenn eine geographische Nähe der Betroffenen zueinander besteht, z.B. durch Nachbarschaft. Der Unterschied scheint darin zu bestehen, dass in ländlichen Bereichen grundsätzlich die Notwendigkeit besteht, sich selbst stärker zu organisieren, dadurch aber auch gleichzeitig die Möglichkeit zur Zusammenarbeit geschaffen wird:

> „Ich bin sehr oft da, in der Eifel [...] ist ein Dorf, das hat nur 160 Einwohner und die umliegenden Dörfer sind auch nicht alle sehr viel größer. [Die] Berufsfeuerwehr [...] braucht mindestens [eine] dreiviertel Stunde bis Stunde bis sie da sind. Und [...] da helfen die Nachbarn der unterschiedlichen Höfe sich erstmal gegenseitig. Auch bei Löschmaßnahmen – hab ich selber miterlebt – obwohl beispielsweise die gar nicht in der Freiwilligen Feuerwehr sind. Die schützen einfach das Hab und Gut der benachbarten – ja – Bauern“ (Brandamtsrat, Berufsfeuerwehr).

Aufgrund der räumlichen Weite und somit der spärlicher verteilten Gefahrenabwehrinfrastruktur sind Anwohner in ruralen Regionen daher auf die Zusammenarbeit und Selbstinitiative angewiesen, um zumindest verhältnismäßig kleinere Schadenslagen frühzeitig eindämmen bzw. abarbeiten zu können. Dies hängt häufig auch mit der Verfügbarkeit von geeigneten Gerätschaften zusammen, die bei vielen, im ländlichen Raum verbreiteten Agrarbetrieben vorzufinden sind, wie bspw. Zugmaschinen. Unter anderem aufgrund dieser Umstände scheint es auch eine unterschiedliche Wahrnehmung der Aufgaben der Gefahrenabwehr zwischen Stadt und Land zu geben. Diese schlägt sich in einem, oft bemängelten, Anspruchsdenken nieder, mit denen BOS-Vertreter regelmäßig konfrontiert werden. Der Auszug unten beschreibt dieses sehr anschaulich:

> „Je größer die Stadt, je dichter die Besiedelung, desto unbeholfener ist er [der Bürger; Anm. Autor]. [...] Und desto mehr baut er auf die Strukturen, die ihm quasi mitgegeben werden. Hier in unserem Kreisgebiet fällt das immer so schön auf. [...] mit 100.000 Einwohnern, keine ganz kleine Stadt, und Dörfer, wenn man in den Rand geht, [...] Dörfer mit zwei Häusern. Wenn da fünf Tage Stromausfall ist, dann hört man von denen nichts, die haben kein Problem, während hier die Welt untergehen würde. Beide haben kein Licht, also augenscheinlich haben beide das gleiche Problem – aber haben nicht das gleiche Problem. Spiegelt sich aber in allen Bereichen wider, wir brauchen gar nicht in so einen Großschadensfall zu gehen. Deshalb sind z. B. Einsatzzahlen vom Rettungsdienst im städtischen Bereich deutlich höher als im ländlichen Bereich, auch bei einer, ich sag mal, fast gleichen Bevölkerungsdichte, weil der Rettungsdienst in einer Großstadt Banalitäten fährt, die auf dem Land mit dem Taxi oder mit einem Freund gemacht würden oder gar nicht ins Krankenhaus gefahren würden“ (Leiter Kreisleitstelle, Berufsfeuerwehr).

Exemplarisch wird hier dargestellt, weshalb BOS-Vertreter sich mit einer wahrgenommenen Unselbstständigkeit der Stadtbewohner konfrontiert sehen. Die Art, wie in verschiedenen regionalen Kontext mit einem Schadensfall umgegangen wird, unterscheidet sich in der Qualität und Herangehensweise und dem Verständnis der Gefahrenabwehr. Die Gefahrenabwehr

wird im städtischen Bereich eher als Dienstleister wahrgenommen, der nicht nur für akute Notfälle, sondern auch für alltägliche, aus der Sicht vieler BOS-Vertreter, banale Einsätze zuständig ist. Diese Wahrnehmung ist in BOS-Kreisen durchaus nicht unüblich, so heißt es in einer projektnahen Untersuchung mit ähnlich gelagertem Erkenntnisinteresse: „Der verstädterte Bürger [...] ist gewöhnt an eine bestimmte Infrastruktur und überlässt selbst kleinste Hilfshandlungen [sic!] wie Entenküken über die Straße bringen, Wasser im Keller beseitigen oder einen Ast von der Straße räumen [sic!] den Einsatzkräften“ (SCHOPP 2016: S. 73).

Die geringeren Fähigkeiten zur Selbsthilfe, die von den Befragten genannt wurden, sind teils auf die regional unterschiedliche Alters- und Sozialstruktur aber auch infrastrukturelle Rahmenbedingungen zurückzuführen. In der Regionalunterscheidung hat das Alter deshalb eine Bedeutung, da Großstädte generell eine jüngere Population aufweisen als periphere und rurale Regionen, die von erhöhter Alterung geprägt sind (eine genauere regionale Aufschlüsselung liefert Abbildung 2 im Anhang). Dies hat Auswirkungen auf Sozialstruktur und Verhaltensweisen. Ältere Menschen besitzen ein umfangreicheres Prozess- und Erfahrungswissen und können teils noch auf Kriegs- und Nachkriegserfahrungen in Bezug auf die Selbsthilfe zurückgreifen (beispielhaft sei hier die Nahrungsmittelvorsorge genannt, vgl. MENSKI, GARDEMANN 2008), sind somit durch die Erfahrungswerte regelmäßig resilienter aufgestellt. Hinzu kommt der Aspekt der Binnenmigration, die vor allem in Stadt- und Ballungsräumen dazu führt, dass bestehende Nachbarschafts- und Gemeinschaftsstrukturen weniger ausgeprägt bzw. etabliert sind als im ländlichen Raum. In diesen Netzwerken stehen materielle und immaterielle Ressourcen bereit, auf die im Bedarfsfall zurückgegriffen werden kann. Dies ist bei der hohen Mobilität junger Menschen (Abbildung 3 im Anhang) ein entscheidender Faktor, da erhöhte Binnenmigration die Etablierung lokaler, sozialer Netzwerke behindert, somit das Sozialkapital t und der Zugriff auf netzwerkliche Ressourcen weniger ausgeprägt sind. Somit hat nicht nur die Region eine Relevanz in der Wahrnehmung der Selbsthilfefähigkeiten, sondern diese sind bedingt durch die vorhandene lokale Altersstruktur und die sich daraus ergebenden Aspekte der Mobilität und Ressourcenverfügbarkeit.

5.6 Gruppen mit besonderem Unterstützungsbedarf

Ein Teil der Befragung zielte darauf ab, die Interviewpartner anhand der Erfahrungswerte resümieren zu lassen, in welchen Bereichen besonderer Handlungsbedarf besteht. Unter anderem wurde nach sozialen Gruppen gefragt, die eine zusätzliche bzw. umfassendere Unterstützung in dem Fiktivszenario eines großflächigen, langfristigen Stromausfalls bräuchten. Die Interviewpartner identifizierten mehrere Gruppen, die von den unterschiedlichen Interviewpartnern mal als mehr, mal als weniger unterstützungsbedürftig wahrgenommen worden sind. Dabei liegen mehrere Aspekte der Einschätzung zugrunde, die sich über den körperlichen Zustand, das soziale Umfeld, die Ortskunde und bspw. auch den Migrationshintergrund ergeben können.

> „Es gibt Personengruppen, die auf Grundlage ihrer sozialen Stellung ein Problem sein können oder andere Hilfe benötigen können, sagen wir es so. Aufgrund von Erkrankungen, fehlender Mobilität, fehlendem sozialen Umfeld, alles das kann eine Rolle spielen. Und der Städter an sich“ (Leiter Kreisleitstelle, Berufsfeuerwehr).

Grundsätzlich wurden mehrere soziale Gruppen mit besonderem Unterstützungsbedarf bei einem großflächigen Stromausfall durch die Befragten identifiziert und gleichzeitig Gründe benannt, die ursächlich sein können.

- Obwohl körperlich resilienter als andere Gruppen, werden **Singles** in solch einem Szenario als unterstützungsbedürftig wahrgenommen aufgrund ihrer Lebenslage und des –stils. Dies hat mit der erhöhten Mobilität zu tun, die ein weniger etabliertes soziales Netz vermuten lässt, aus dem Ressourcen aktiviert werden können. Zudem wird eine „just-in-time“-Lebensweise (Leiter und Fachberater PSNV, Hilfsorganisation) bei dieser Gruppe angenommen, die dazu führe, dass das Vorsorgeverhalten, z.B. die Bevorratung, weniger ausgeprägt und eher spontan und erratisch ist. Dies gelte aber nicht ausschließlich für diese Gruppe.
- Bei **Familien** wird ein Unterstützungsbedarf bei einem langfristigen Stromausfall aufgrund der Kinder angenommen. Diese hätten, vor allem in Kleinkindalter, Bedarfe, die ggf. nicht mehr ausreichend innerhalb der Familie abgedeckt werden könnten. Darunter fallen bspw. der Bedarf nach Babynahrung, Windeln oder auch bestimmte Medikamenten. Weniger konkret wird hingegen der Unterstützungsbedarf bei **Kindern und Jugendlichen** interpretiert. Für einen Teil der Befragten gelten sie als ver-

gleichsweise resilient und würden Krisen und Katastrophen häufig als aufregendes „Abenteuer“ wahrnehmen. Die Verunsicherung der Kinder und Jugendlichen entstehe erst durch die Eltern, die sich, der ungewöhnlichen Lage entsprechend, anders verhielten und somit für die Kinder ein Stressor wären. Daher brauchen, so die geäußerte Überlegung, die Kinder, aber auch die Eltern Unterstützungsangebote und Rückzugsräume, die durch die Eltern wahrgenommen werden und somit zur psychischen Entlastung von Kindern, Jugendlichen und Eltern beitragen.

- Als besonders unterstützungsbedürftig werden **Kranke**, **Pflegebedürftige** ebenso wie **Menschen mit Behinderungen** wahrgenommen. Zurückgeführt wird es auf ihre Abhängigkeit von der Versorgungsinfrastruktur, die wiederrum stark von der Stromversorgung abhängt. Als Beispiele wurden Patienten genannt, deren Vitalfunktionen geschwächt und die deshalb auf Dialyse- oder (Heim-) Beatmungsgeräte angewiesen sind. Ebenso sind aber auch Pflegebedürftige und stationär untergebrachte Menschen besonders zu berücksichtigen, da sie in solch einem Szenario machtlos wären.
- **Senioren** werden nicht per se als besonders unterstützungsbedürftig wahrgenommen, fallen jedoch darunter, sofern ihre Mobilität eingeschränkt ist oder sie spezielle Medikamente nehmen müssen, z.B. zu kühlendes Insulin.
- Ebenso gelten **Migranten** im Allgemeinen als Gruppe, die in einer Krisen- oder Katastrophenlage einen besonderen Bedarf an Unterstützung aufweisen könnten. Dies resultiert hauptsächlich aus der Annahme fehlender Sprachkenntnisse, wodurch die Vermittlung von (Notfall-) Informationen behindert bzw. verzögert wird. Hinzu kommen kulturelle Verständigungsprobleme, die vor allem die Wahrnehmung der BOS durch Migranten betreffen und sich teils gravierend unterscheiden, z.B. Abweichungen vom in Deutschland entgegengebrachten Vertrauen in die BOS (vgl. GESELLSCHAFT FÜR KONSUMFORSCHUNG E.V. 2016). Als Untergruppe mit ggf. besonderem Unterstützungsbedarf gelten **Ortsunkundige**, also Pendler. Insbesondere in einwohnerstarken Regionen und Ballungsräumen, in denen Berufspendler ausgeprägt sind, sind bei diesen nicht unbedingt Wissen über die vorhandene Infrastruktur vorhanden bzw. Anlaufstellen bekannt

Aus den Befragungen der BOS-Vertreter kann man daher ableiten, dass verschiedene Gruppen als vulnerabel bzw. als in besonderer Weise bedürftig gelten und dementsprechend in einer Großschadenslage Maßnahmen für diese getroffen werden sollten.

6 Schlussbetrachtung

Die Befragung der Vertreter der BOS hat viele verschiedene Facetten des Bevölkerungsverhaltens in Krisen und Katastrophen offenbart. Aber auch weitere Aspekte des Krisenmanagements, ebenso aber auch zur Interaktion zwischen Bevölkerung und BOS sowie zu den individuellen Bedarfen verschiedener sozialer Gruppen wurden weitreichende Erkenntnisse generiert.

Als besonders erkenntnisreich zeigte sich, dass die Bevölkerung als äußerst hilfsbereit wahrgenommen wird, nicht nur in der Fähigkeit sich selbst und auch anderen Betroffenen zu helfen, sondern auch den BOS. Faktoren, die bei den Hilfsangeboten eine Rolle spielen, sind u.a. die nachbarschaftliche Nähe und die unmittelbare und mittelbare Betroffenheit sowie Empathie. Grundsätzlich ist hier auch festzuhalten, dass für die Interviewpartner das prosoziale Verhalten überwiegt und sie mit Hilfsbereitschaft rechnen können. Hingegen zeigte sich, dass bei der Interaktion zwischen Bevölkerung und BOS noch Koordinations- und Organisationsbedarf hinsichtlich der Einbindung von Ungebundenen in die hierarchische Gefahrenabwehrstruktur besteht. Aber auch die Mediennutzung bzw. Medienrezeption wird differenziert betrachtet und als mächtiges Werkzeug in einer Schadenslage verstanden.

Zusammenfassend lässt sich bezüglich des Vorwurfes, ein verzerrtes Bevölkerungsbild und paternalistische Handlungsorientierung innerhalb der BOS zu verfügen, festhalten, dass die verschiedenen, interviewten BOS-Vertreter ein differenziertes Bild der Bevölkerung und des Bevölkerungsverhaltens wiedergaben und vielfach eine hohe Bereitschaft und Kompetenz in der Selbsthilfe und in der selbstorganisierten Unterstützung sahen und sehen. Zugleich begreifen sich die BOS-Vertreter aber auch als „Ordner des Chaos'", die eine Schadenslage beherrschbar machen können. Dies entspricht insoweit der Realität und resultiert selbstverständlich aus dem langjährigen Erfahrungs-, Struktur- und Prozesswissen, setzt aber das Vertrauen in hierarchische Strukturen und Weisungsbefugnisse voraus.

Es bleibt also festzuhalten, dass eine differenzierte Betrachtung auch differenzierte Ergebnisse zutage fördert und die eingangs geäußerten Annahmen (Paternalismus, Hierarchie) nur partiell zutreffen, gleichzeitig aber die Bedarfe der Bevölkerung gut wahrgenommen und gestillt werden.

Als Ausblick bleibt nur noch festzustellen, dass die Kooperationsfähigkeit zwischen BOS und Bevölkerung weiter erarbeitet werden sollte, insbesondere im Hinblick auf die Einbindung von ungebundenen Freiwilligen in die Aktivitäten der Gefahrenabwehr, deren Aktivierung und Koordination durch die Nutzung von Medien und dem Einsatz Sozialer Medien als Führungs- und Steuerungsmittel in Großschadenslagen.

7 Anhang

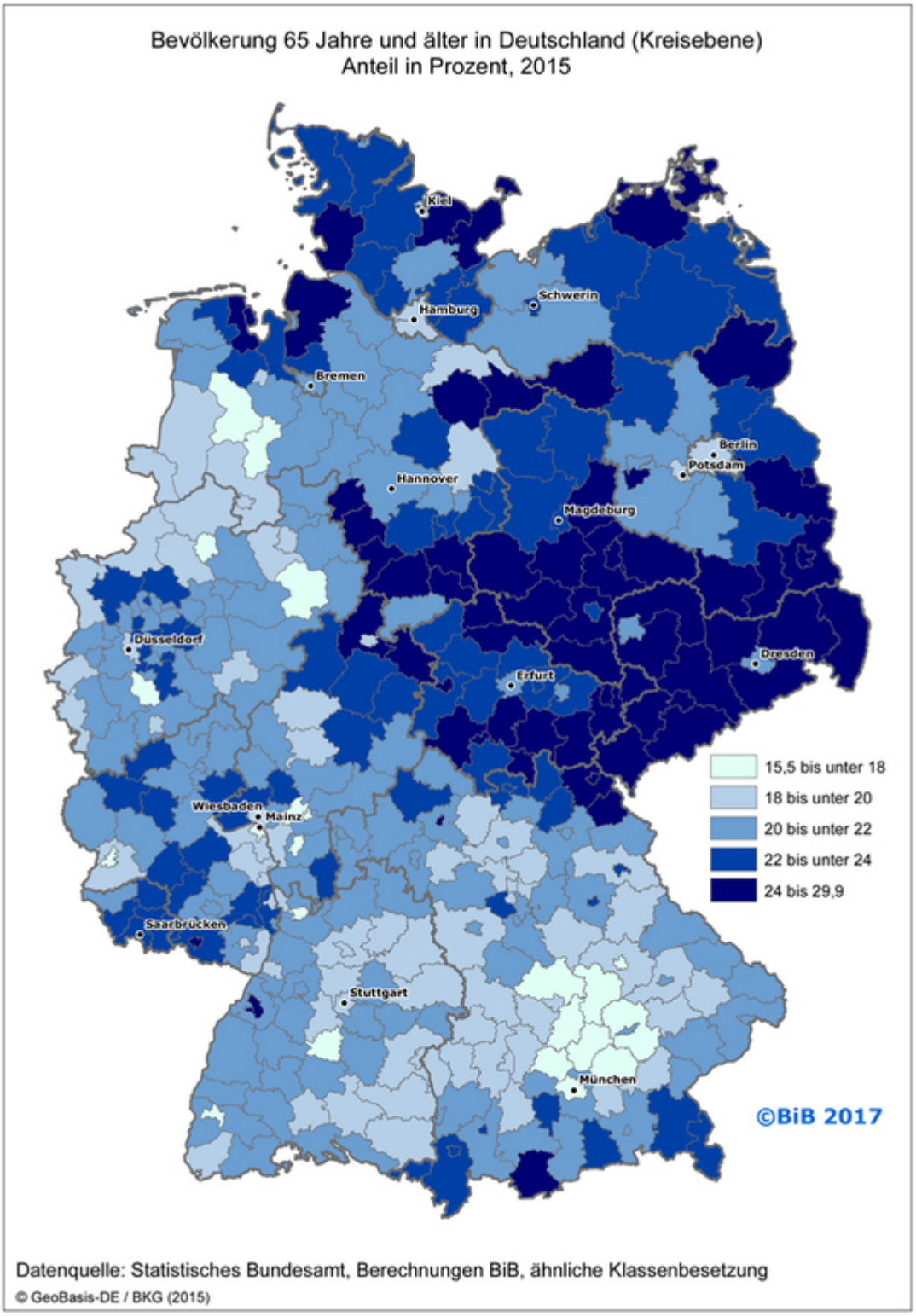

Abbildung 2: Bevölkerung 65 Jahre und älter in Deutschland auf Kreisebene
Quelle: BUNDESINSTITUT FÜR BEVÖLKERUNGSFORSCHUNG 2017a

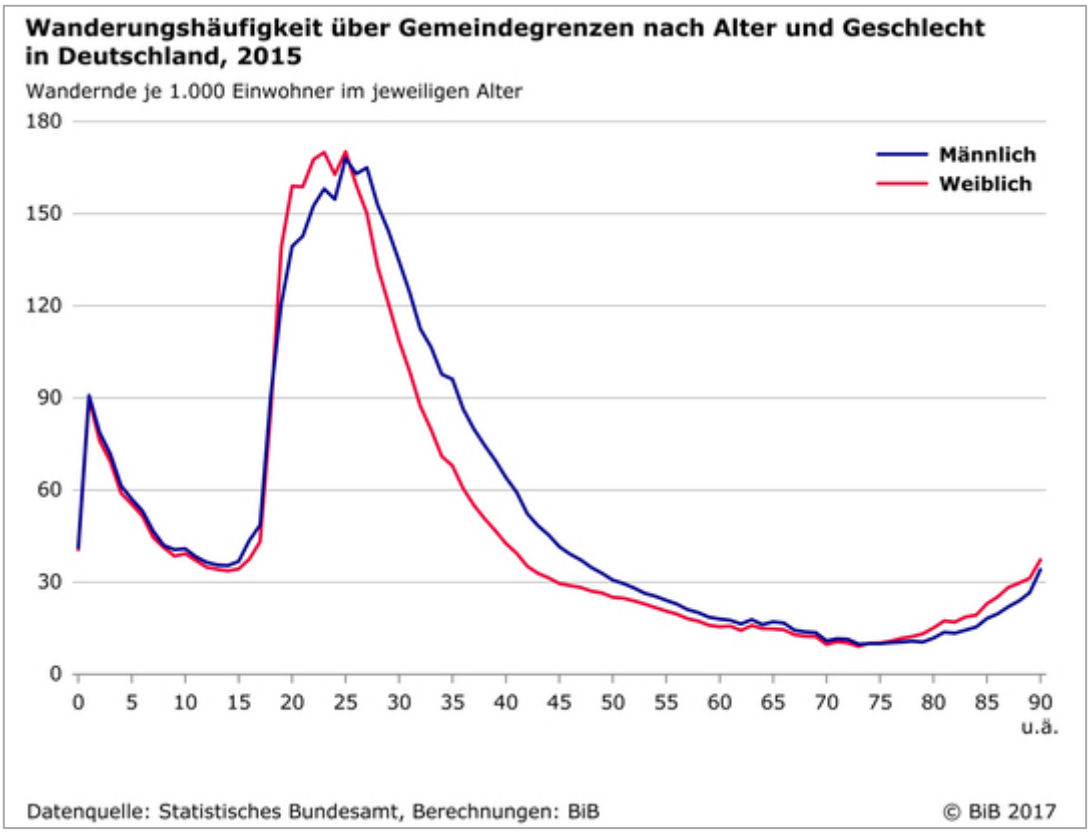

Abbildung 3: Binnenmigration nach Alter und Geschlecht
Quelle: BUNDESINSTITUT FÜR BEVÖLKERUNGSFORSCHUNG 2017b

Bundesamt
für Bevölkerungsschutz
und Katastrophenhilfe

smarter
Ad-hoc Kommunikation bei Netzausfall

smarter

Interviewleitfaden für operative Akteure

Stand 16.03.2016

1. Einleitung

Vielen Dank, dass Sie sich Zeit genommen haben für dieses Interview. Ich habe ein paar Fragen, die ich Ihnen als Expertin/Experte stellen würde. Dieser Leitfaden dient uns, um keinen wichtigen Punkt auszulassen.

Damit auch andere Teammitglieder auf das Interview zugreifen können, würde ich das Interview gerne mit einem Diktiergerät aufzeichnen – vorausgesetzt sie haben keine Einwände [**Diktiergerät AN/AUS**]. Selbstverständlich werden wir Ihre personenbezogenen Daten anonymisieren, da es um Ihre Erfahrungen und Einschätzungen geht. Vielleicht noch kurz etwas zu meiner Person: Ich heiße [**Name**] und bin [**Position**] beim Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe, bei dem ich in dem Projekt smarter mitarbeite.

2. Projektvorstellung smarter

Wir arbeiten mit mehreren Partnern im Projekt smarter, das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung finanziert wird und verschiedene Zielsetzungen verfolgt. Ausgangsbasis ist dabei das Szenario einer Schadenslage mit lang andauerndem Netzausfall, bei der die Kommunikation der Bevölkerung untereinander als auch der BOS zur Bevölkerung zum Erliegen kommt.

Das technische Ziel ist die Herstellung einer ad-hoc-Kommunikationsinfrastruktur durch Smartphones, während die sozialwissenschaftliche Seite das Bevölkerungsverhalten in Schadenslagen untersucht. Das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (Referat 1.3, Psychosoziales Krisenmanagement) übernimmt unter der Leitung von Frau Dr. Helmerichs den sozialwissenschaftlichen Part des Projekts.

Da das Bevölkerungsverhalten in großen Schadenslagen durchaus vielfältig sein kann, sind wir auf den Erfahrungsschatz von BOS-Mitgliedern als Experten/innen in der unmittelbaren Gefahrenabwehr angewiesen – und ich würde Sie daher jetzt gerne befragen. Üblicherweise dauert das Interview etwa 60 Minuten.

3. Vorstellung Expertin/Experte

- Könnten Sie sich kurz vorstellen und Ihren Dienstgrad und Funktion erläutern?
- Welche Erfahrung haben Sie mit Großschadenslagen?

4. *Themenblock A*: Verhalten der Bevölkerung in Krisen und Katastrophen

- Welches Verhalten haben Sie bei Betroffenen in [*vorher genannte, erfahrene Großschadenslage*] beobachtet?
  - Wie kam es zu diesem Verhalten?
  - Wie würden Sie dieses Verhalten bewerten?

1

Abbildung 4: Interviewleitfaden zur Befragung von BOS-Kräften

  - Haben Sie dieses Verhalten auch in anderen Schadenslagen beobachten können?
  - Wo sehen Sie die Ursachen für dieses Verhalten?
- Haben Sie auch andere Erfahrungen gemacht? [*positiv/negativ; abhängig von Beantwortung der ersten Frage*]

5. ***Themenblock B*: Interaktion der Bevölkerung und BOS im Krisen- und Katastrophenfall**
   Angenommen es fallen bei Ihnen großflächig Strom- und dadurch auch die Kommunikationsinfrastruktur für fünf Tage aus.
   - Mit welchen Reaktionen der Bürgerinnen und Bürger rechnen Sie?
   - Was denken Sie, welche Informationen erwarten die Bürgerinnen und Bürger von Ihnen?
   - Welche Aktionen werden die Bürgerinnen und Bürger von Ihnen erwarten?
   - Gibt es Gruppen in der Bevölkerung, die besondere Unterstützung oder Hilfe durch Sie brauchen?
     - Welche Gruppen sind das?
     - Welche Hilfe benötigen diese?
   - Mit welcher Form von Hilfsbereitschaft von Bürgerinnen und Bürger können Sie rechnen?
   - Wie ist Ihre Einschätzung zu Laien- und Spontanhelfern in diesem Szenario?
     - Wie würden sich Laien- und Spontanhelfern verhalten?

6. ***Themenblock C*: Beratungsanfragen** [*das oben skizzierte Szenario ist ab hier beendet*]
   - Wie kann man die Hilfsbereitschaft von Menschen im Katastrophenschutz und Katastrophenmanagement besser einsetzen?
   - Die verbreitete Meinung ist, dass in Großschadenslagen Plünderungen und Panik auftreten. Woher kommt diese Annahme?

7. **Abschluss**
   Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben für dieses Gespräch. Von meiner Seite bin ich mit den Fragen durch. Gibt es noch etwas, dass Sie gerne ergänzen würden bzw. angesprochen haben möchten? **[JA / NEIN]**

   Dürfte ich bei möglichen Rückfragen auf Sie zurückkommen? **[JA / NEIN]**

   Ich möchte mich erneut für Ihre Zeit und das Gespräch bedanken. Haben Sie vielen Dank für Ihre Kooperation!

8 Literaturverzeichnis

ALISCH, MATTHIAS (2011): *Social Media eröffnen Chancen beim Krisenmanagement. Einsatzleitung in Zeiten von Twitter, Facebook & Co.* Crisis Prevention. Bonn. Online verfügbar unter http://crisis-prevention.de/bos-katastrophenschutz/nichtpolizeiliche-gefahrenabwehr/social-media-eroffnen-chancen-beim-krisenmanagement, letzter Abruf:08.10.2015.

Bundesinstitut für Bevölkerungsforschung (Hg.) (2017a): *Bevölkerung 65 Jahre und älter in Deutschland (Kreisebene). Anteil in Prozent*. Online verfügbar unter http://www.bib-demografie.de/DE/ZahlenundFakten/02/Karten/k_02_05_65_plus_2015.html?nn=3074116.

Bundesinstitut für Bevölkerungsforschung (Hg.) (2017b): *Wanderungshäufigkeit über Gemeindegrenzen nach Alter und Geschlecht in Deutschland, 2015*. Online verfügbar unter http://www.bib-demografie.de/DE/ZahlenundFakten/10/Abbildungen/a_10_03_wanderungshaeufigkeit_gemeindegrenzen_alter_geschl_d_2015.html?nn=4958496.

ELY, BIANCA; WEBER, THOMAS; BIEGERT, ALENA; SCHNEIDER, LOUISA (2015): *Ungebundene Helferinnen und Helfer im ehrenamtsbasierten Katastrophenschutz. Aktuelle Entwicklungen und Herausforderungen für die Zukunft*. In: INKA FORSCHUNGSVERBUND (HG.): *Engagiert im Katastrophenschutz*. Impulse für ein zukunftsfähiges Freiwilligenmanagement. Schwalben: Wochenschau Verlag (Engagement und Partizipation in Theorie und Praxis), S. 75–82.

Gesellschaft für Konsumforschung e.V. (Hg.) (2016): *Weltweites Ranking. Vertrauenswürdige Berufe*. Online verfügbar unter http://www.gfk-verein.org/compact/fokusthemen/weltweites-ranking-vertrauenswuerdige-berufe, letzter Abruf:15.05.2017.

HALFMANN, JOST (2003): *Technikrecht aus der Sicht der Soziologie*. In: SCHULTE, MARTIN (HG.): *Handbuch des Technikrechts.* Mehr perspektivischer Zugang zum Technikrecht unter Einbeziehung der historischen, ökonomischen, soziologischen Grundlagen sowie der europa- und verfassungsrechtlichen Rahmenbedingungen. Berlin, Heidelberg: Springer, S. 61–72.

HEATH, HELEN; COWLEY, SARAH (2004): *Developing a grounded theory approach. A comparison of Glaser and Strauss*. In: International Journal of Nursing Studies (41), S. 141–150.

INKA Forschungsverbund (Hg.) (2015): *Engagiert im Katastrophenschutz. Impulse für ein zukunftsfähiges Freiwilligenmanagement*. Schwalben: Wochenschau Verlag (Engagement und Partizipation in Theorie und Praxis).

JAGER, JANINE; KLATT, THIMNA; BLIESENER, THOMAS (2013): *Gewalt gegen Polizeibeamtinnen und Polizeibeamte. Die subjektive Sichtweise zur Betreuung und Fürsorge, Aus- und Fortbildung, Einsatznachbereitung, Belastung und Ausstattung*. Hg. v. Polizei Nordrhein-Westfalen. Online verfügbar unter

https://www.polizei.nrw.de/media/Dokumente/131202_NRW_Studie_Gewalt_gegen_PVB_Abschlussbericht.pdf, letzter Abruf:02.05.2017.

KERN, JULIA; ZISGEN, JULIA (2014): *"I like Hochwasser". Eine stichprobenhafte Untersuchung der Nutzung von Facebook während des Hochwassers 2013 in Deutschland*. In: Bevölkerungsschutz (3), S. 17–19. Online verfügbar unter http://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/BBK/DE/Publikationen/Publ_magazin/bsmag_3_14.pdf.

KRONEBERG, CLEMENS (2011): *Die Erklärung sozialen Handelns. Grundlagen und Anwendung einer integrativen Theorie*. Wiesbaden: Springer Verlag für Sozialwissenschaften.

KUSCHEWSKI, PHILLIP (2013): *Polizeiliches Krisenmanagement im Katastrophenschutz. Handeln zwischen Hierarchie und Konsens*. In: LANGE, HANS-JÜRGEN; ENDREß, CHRISTIAN; WENDEKAMM, MICHAELA (HG.): *Versicherheitlichung des Bevölkerungsschutzes*. Wiesbaden: Springer VS (Studien zur Inneren Sicherheit), S. 113–132.

LUHMANN, NIKLAS (1992): *Beobachtungen der Moderne*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

MAUTHNER, JANA; ENGELBACH, WOLF; ENGEL, KERSTIN (2015): *Informationstechnologien für das Freiwilligenmanagement in Katastrophenschutz und Krisenmanagement*. In: INKA FORSCHUNGSVERBUND (HG.): *Engagiert im Katastrophenschutz*. Impulse für ein zukunftsfähiges Freiwilligenmanagement. Schwalben: Wochenschau Verlag (Engagement und Partizipation in Theorie und Praxis), S. 165–178.

MAWSON, ANTHONY R. (2005): *Understanding Mass Panic and Other Collective Responses to Threat and Disaster*. In: Psychiatry 68 (2), S. 95–113.

MENSKI, UTE; GARDEMANN, JOACHIM (2008): *Auswirkungen des Ausfalls Kritischer Infrastrukturen auf den Ernährungssektor am Beispiel des Stromausfalls im Münsterland im Herbst 2005. Empirische Untersuchung im Auftrag der Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE)*. Unter Mitarbeit von Sarah Gust, Eva Holtmann, Linda Quartey und Claudia Wilken. Online verfügbar unter https://www.fh-muenster.de/humanitaere-hilfe/downloads/Auswirkungen_des_Stromausfalls_05_im_Muensterland.pdf.

OHDER, CLAUDIUS; STICHER, BIRGITTA (2015): *Hilfeerwartung und Hilfebereitschaft von Großstadtbewohnern im Katastrophenfall „anhaltender Stromausfall". Ergebnisse einer qualitativen Bürgerbefragung in drei Berliner Quartieren*. Hg. v. BMBF-Projekt Kat-Leuchttürme. Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin. Online verfügbar unter https://opus4.kobv.de/opus4-hwr/files/551/Qualitative+Buergerbefragung+2015.12.29+%282%29.pdf.

PALEN, LEYSIA; LIU, SOPHIA B. (2007): *Citizen Communications in Crisis. Anticipating a Future of Anticipating a Future of ICT-Supported Public Participation*. In: ROSSON, MARY BETH; GILMORE, DAVID (HG.): *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. SIGCHI. San Jose, California, USA, 28.04. - 03.05.2007. Special Interest Group on Computer-Human Interaction. San Jose, USA, S. 727–736.

SCHMIDT, JULIA (2012): *Gewalt gegen Rettungskräfte. Bestandsaufnahme zur Gewalt gegen Rettungskräfte in Nordrhein-Westfalen*. Hg. v. Unfallkasse Nordrhein-Westfalen. Online verfügbar unter

http://www.gesundheitsdienstportal.de/files/Gewalt_gegen_Rettungskraefte.pdf, letzter Abruf:02.05.2017.

SCHOPP, NATHALIE (2016): *Bevölkerungsverhalten im Krisenfall. Deutungsmuster und Handlungsfolgen aus Sicht der Feuerwehren*. Masterarbeit. Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften, Wolfenbüttel.

STRAUSS, ANSELM; CORBIN, JULIET (1994): *Grounded Theory Methodology. An Overview*. In: DENZIN, NORMAN K.; LINCOLN, YVONNA S. (HG.): *Handbook of qualitative research*. Thousands Oaks: Sage Publications, S. 273–285.

TAYLOR, ANTONY JAMES WILLIAM (1989): *Disasters and Disaster Stress*. New York: AMS Press.

Team Österreich (Hg.): *Team Österreich*. Österreichisches Rotes Kreuz. Online verfügbar unter https://www.teamoesterreich.at/toe/.

THOMAS, WILLIAM ISAAC (1928): *The Metholody of Behavior Study*. In: THOMAS, WILLIAM ISAAC; THOMAS, DOROTHY SWAINE (HG.): *The child in America.* Behavior problems and programs. New York: Alfred A. Knopf, S. 553–576. Online verfügbar unter https://brocku.ca/MeadProject/Thomas/Thomas_1928_13.html.