

**Freie wissenschaftliche Arbeit zur Erlangung des Grades eines
Masters of Social Management
Ostfalia-Hochschule für angewandte Wissenschaften**

**Bevölkerungsverhalten im Krisenfall –
Deutungsmuster und Handlungsfolgen
aus Sicht der Feuerwehren**

Erstprüfer: Prof. Dr. Joachim Döbler
Zweitprüfer: Prof. Dr. Ludger Kolhoff
eingereicht am 15. Januar 2016

Nathalie Schopp
Matrikelnummer 70369942

Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	1
1 Das Verhalten der Bevölkerung in Krisensituationen	3
1.1 Krisen, Katastrophen und Disaster:	
Begrifflichkeiten sozialer Ausnahmesituationen	3
1.1.1 Unterbrechung der Normalität: Katastrophe und Katastrophenschutz	4
1.1.2 Abwehr und Bekämpfung: Zur Definition von Verwaltungshandeln.....	5
1.1.3 Verlust und Gewinn: Kollektive Ausnahmezustände	8
1.2 Fakten und Fiktionen: Annahmen und Empirie zum Bevölkerungsverhalten	11
1.3 Bürger und Staat: Zur Problematik gesellschaftlicher Arbeitsteilung.....	16
2 Organisationsstruktur der Feuerwehren	22
2.1 Die Organisation des Bevölkerungsschutzes in Deutschland	22
2.2 Formelle Organisationsstruktur	23
2.2.1 Zusammenspiel von Haupt- und Ehrenamt.....	23
2.2.2 Aufbauorganisation der Berufsfeuerwehr	25
2.2.3 Aufbauorganisation der Freiwilligen Feuerwehr	26
2.2.4 Typische Einsatzszenarien	27
2.2.5 Ablauforganisation am Beispiel der Schutzziele	28
2.3 Informelle Organisationsstruktur	30
2.3.1 Soziodemographische und soziologische Zusammensetzung.....	30
2.3.2 Homogenität als Konzept für Leistungsfähigkeit	32
2.3.3 Kamerad und Retter: Motivationsstrukturen.....	33
2.4 Organisierte Kommunikation: Presse- und Öffentlichkeitsarbeit als Schnittstelle zur Bevölkerung	35
3 Expertenbefragung	37
3.1 Wissenschaftliche Fragestellung und Skizze des Projektes SMARTER	37
3.2 Im Fokus: Ideenaussagen und Deutungsmuster	39
3.3 Grounded Theory – Datengrundlage und Methodologie	43
3.4 Die Experteninterviews	46

3.4.1	Kriterien zur Auswahl der Interviewpartner	46
3.4.2	Zur Wahrnehmung der Interviewerin in der Interviewsituation	47
3.4.3	Der Interviewleitfaden und die Pretests	50
3.4.3.1	Aufbau und Entwicklung des Leitfadens	50
	<i>Exkurs: Kommunikationsbegriff</i>	52
3.4.3.2	Der Leitfaden in seiner finalen Form	55
3.5	Datenaufbereitung und Auswertung.....	61
4	Diskussion der Interviews	64
4.1	Steuerung von Spontanhelfern	64
4.2	Hilfsbereitschaft der Bevölkerung.....	71
4.3	Informationsbedürfnis der Bevölkerung	76
4.4	Im Rahmen des Deutungsmusters „Der Bürger“: Angenommenes Bevölkerungsverhalten im Krisenfall.....	81
4.5	Handlungsfolgen I: Gefilterte Informationen.....	85
4.6	Handlungsfolgen II: Unzureichende Risikokommunikation.....	86
5	Zusammenfassung und Fazit	88
	Literaturverzeichnis	92

Anhang

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Einsatzstatistik Deutschland gesamt 2013	27
Abb. 2: Das soziale Deutungsmuster „Der Bürger“ sowie die beiden Subkonzepte „Der Städter“ und „Die jüngere Generation“	82

Abkürzungen

AGBF	Arbeitsgemeinschaft der Leiter der Berufsfeuerwehren
AKNZ	Akademie für Krisenmanagement, Notfallplanung und Zivilschutz
ASB	Arbeiter-Samariter-Bund e.V.
BBK	Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe
BF	Berufsfeuerwehr
BHKG	Gesetz über den Brandschutz, die Hilfeleistung und den Katastrophenschutz (Landesgesetz NRW)
BMBF	Bundesministerium für Bildung und Forschung
BMF	Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
BMI	Bundesministerium des Innern
BOS	Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben
d.i.	das ist
DFV	Deutscher Feuerwehrverband
d.h.	das heißt
DLRG	Deutsche Lebens-Rettungs-Gesellschaft e.V.
DRK	Deutsches Rotes Kreuz e.V.
FF	Freiwillige Feuerwehr
FwDV	Feuerwehr-Dienstvorschrift
Jh.	Jahrhundert
MIK NRW	Ministerium für Inneres und Kommunales des Landes Nordrhein-Westfalen
PR	Public Relations
S5	Leiter des Sachgebiets 5 (Presse- und Medienarbeit) in einem Krisenstab
s.S.	siehe Seite
THW	Bundesanstalt Technisches Hilfswerk
u.a.	unter anderem
ZSKG	Zivilschutz- und Katastrophenhilfegesetz

Einleitung

Diese Masterarbeit bewegt sich thematisch im Bereich Bevölkerungsschutz. Empirischer Kern sind zehn leitfadengestützte Experteninterviews mit Angehörigen von vier unterschiedlichen Feuerwehren (Kap. 3). Im Fokus steht deren Wahrnehmung von Bevölkerungsverhalten in Krisenlagen sowie die daraus resultierende soziale Interaktion mit der Bevölkerung. Ziel war es, auf der Grundlage der Interviewtexte soziale Deutungsmuster zu rekonstruieren, die zu identifizierbaren Handlungsorientierungen führen. Da diese Arbeit in ein BMBF-gefördertes Projekt im Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe eingebunden ist, steht als Handlungsorientierung besonders die Art der Kommunikation im Mittelpunkt: Das Ergebnis des Projekts wird eine Kommunikationsplattform sein, anhand derer die Bevölkerung bei Netzausfall smartphone-basiert mit den Behörden, den Einsatzkräften und untereinander kommunizieren kann (zum Projekt s. Kap. 3.1 und Anhang 7). Die Ergebnisse der (Gesamt-)Erhebungen – in diesem Jahr werden die Projektmitarbeiter noch ca. 50 weitere Interviews führen – sollen die Einsatzkräfte in die Lage versetzen, kreative Krisenbewältigungspotenziale der Bevölkerung in einem angenommenen Katastrophenszenario besser erkennen und unterstützen zu können. Aus diesem Grund habe ich mich mit dem Ziel Theoriegenerierung für eine Auswertungsmethode im Sinne der Grounded Theory entschieden. Der Inhalt der Texte wurde softwaregestützt anhand eines differenzierten Kategoriensystems analysiert.

Dem empirischen Teil ist ein deduktiver Literaturteil vorangestellt, in dem der Forschungsstand zum Thema Bevölkerungsverhalten dargestellt und den allgemeinen Annahmen zum Bevölkerungsverhalten gegenübergestellt wird. Des Weiteren erläutere ich das in Deutschland sehr ausdifferenzierte System Bevölkerungs- und Katastrophenschutz sowie die Organisation Feuerwehr. Die Strukturen im normativen, strategischen und operativen Bevölkerungsschutz zu betrachten trägt maßgeblich zum Verständnis der organisationalen sozialen Wahrnehmung von Umwelt bei.

Die Feuerwehr ist eine sachzielorientierte soziale Dienstleistungsorganisation, die der Bevölkerung das öffentliche Gut Brandschutz, Katastrophenschutz, Sicherheit und Hilfeleistung zur Verfügung stellt. Gemäß Bruhn (2005: 35) ist die Feuerwehr somit eine öffentliche, reine Nonprofit-Organisation. Die Leistung wird für Dritte erbracht, somit gehören die Wehren zu den Drittleistungsorganisationen. Im Rahmen des Studiengangs

Sozialmanagement ist die Untersuchung dieser Organisation insofern interessant, als dass der Blick auf die Bevölkerung als Anspruchsgruppe, als externe „Kunden“, und der Blick auf sich selbst als Dienstleistungsorganisation in dieser Form nicht existiert; die Beziehung ist eher von einem Experte-Laien-Konflikt geprägt. Das beeinflusst auch die strategische Orientierung und die Kommunikation entsprechend, wie ich im Folgenden zu zeigen versuche.

Bedanken möchte ich mich besonders bei der Leiterin des Referats Psychosoziales Krisenmanagement im Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe, Dr. Jutta Helmerichs. Ohne ihre fachliche (und auch emotionale) Unterstützung und die ihres Projektteams – Christoph Groneberg, Vitali Heidt und Thomas Knoch – wäre diese Arbeit in dieser Form nicht möglich gewesen.

Zur Zitation der Interviewtexte: Die Interviewpartner wurden anonymisiert, die einzelnen Interviews durchnummeriert. Die Transkriptionen der Interviews sind ihrerseits mit Abschnittsnummerierungen versehen. Bei der Zitation wird immer Interviewnummer: Abschnittsnummer genannt (z.B. Int8: 10).

1 Das Verhalten der Bevölkerung in Krisensituationen

1.1 Krisen, Katastrophen und Desaster:

Begrifflichkeiten sozialer Ausnahmesituationen

Kaum ein Terminus ist in den letzten Jahren so inflationär benutzt worden wie der Begriff der Krise, der sich auch im Titel dieser Arbeit wiederfindet. Das gleiche gilt für den Begriff Katastrophe. Der Ursprung des heutigen Verständnisses liegt in der antiken Dramentheorie¹, die die stufenweise Steigerung des Handlungsverlaufs auf einen Höhe- und Wendepunkt hin, eben der Krise, regelhaft entwirft. Handelt es sich um eine Tragödie, dann kommt die Verdammung im letzten Akt als Katastrophe. Das Präfix *katá* bezeichnet dabei ein „von oben herab“, eine göttergewollte Verurteilung, unausweichlich für den Sterblichen. Das Desaster spielt eher im Bevölkerungsschutz des angloamerikanischen Raums (*disaster*) eine Rolle²: Der Begriff betont das Schicksal, den Einfluss der Himmelskörper auf furchtbare Ereignisse (ital. *des astro*, „Unstern“; vgl. Dombrowsky 1986: 25; 27)³.

Im Rahmen dieser Arbeit, die im Bereich Bevölkerungsschutz⁴ angesiedelt ist, ist es wichtig zu verdeutlichen, dass diesen zentralen Termini je nach Perspektive unterschiedliche „Bedeutungen“⁵ zugewiesen werden. Generell wird ein Zustand bezeichnet, dem mit Alltagsroutinen nicht beizukommen ist. Je nach Sprecherposition werden aber Situationen oder Ereignisse, die als „Krise“ oder „Katastrophe“ etikettiert werden, mit unterschiedlichen Wertungen versehen. Die Implikationen eines Feuerwehrangehörigen

¹ in der „Poetik“ des Aristoteles, um 335 v.Chr.

² Zur Unterscheidung der Begriffe *disaster* und *catastrophe* im angloamerikanischen Sprachraum vgl. Quarantelli 2008: 874

³ Dombrowsky (1989: 27) weist vor dem Hintergrund der etymologischen Herleitung der Begriffe darauf hin, dass Desaster sehr viel weniger affektgeladen ist als Katastrophe. Vor dem (säkularen) Hintergrund von Astrologie und Astronomie ist die Bereitschaft des Menschen größer, Erfahrungen zu überprüfen. In der Begriffsbefragung von Katastrophe hingegen schwingt die Angstbesetztheit im Angesicht der vernichtenden Gottheit nach wie vor mit.

⁴ Der Begriff Bevölkerungsschutz bezeichnet seit 2002 alle Maßnahmen aus den Bereichen Zivilschutz und Katastrophenschutz. Dem Bund obliegt dabei laut Art. 73 Nr. 1 GG der Zivilschutz, d.i. Maßnahmen im Verteidigungsfall (vgl. Wenzel et al. 2012: 5). Gefahrenabwehr im Katastrophenfall ist nach Art. 70 GG Aufgabe der Länder. Da der Zivilschutz keine eigenen Strukturen ausgebildet hat, greift der Bund im Verteidigungsfall auf die Ressourcen des Katastrophenschutzes der Länder zurück, also auch auf die Feuerwehren (vgl. Ohder/Sticher 213: 54).

⁵ zur Problematik semantischer Bedeutungszuweisungen siehe den Exkurs zum Kommunikationsbegriff in Kap. 3.4.3.1

bei den Begriffen „Katastrophe“ oder „Großschadenslage“⁶ sind z.B. andere als bei unmittelbar Betroffenen. Im Alltagsgebrauch ist – jedem nachvollziehbar – eine inhaltliche Beliebigkeit des Begriffs als offene Metapher festzustellen, denn alles negativ Behaftete scheint eine Katastrophe zu sein. Letzten Endes geht es hier nicht um begriffliche Eindeutigkeit – ganz anders als in der Verwaltungsterminologie –, sondern darum, einer Situation eine Bedeutung zuzuweisen. Die soziale Funktion liegt dabei in der Herstellung eines gemeinsamen Sinnverständnisses, einem „Zugänglichmachen unabsehbarer Sinnkombinationen“ (Luhmann 1974: 71), das auf ein „Scheitern in all seinen Möglichkeiten verweist“ (Dombrowsky 1989: 47), allerdings erläutert oder interpretiert werden muss, da die Metapher ansonsten auf einer reinen Affektebene verharrt. Im Folgenden werden die Begriffe kurz anhand der jeweiligen Perspektive skizziert.

1.1.1 Unterbrechung der Normalität: Katastrophe und Katastrophenschutz

Mythos, Metapher, Stereotyp: Die unterschiedlichen Bedeutungsebenen des Begriffs Katastrophe in ihrer sozialen, medialen und wissenschaftlichen Interpretation sind in unzähligen Ausgestaltungen und Akzentuierungen bearbeitet worden⁷. Im Rahmen dieser Arbeit ist nur ein kleiner Ausschnitt des Katastrophendiskurses relevant, nämlich der Bereich, der vom Katastrophenschutz her gedacht ist. Der Katastrophensoziologe Wolf Dombrowsky hat diesen Aspekt in seinen umfangreichen Publikationen bis heute immer wieder diskutiert. Im Wesentlichen folge ich daher seinen Ausführungen.

Der Begriff Katastrophe suggeriert – stärker als der Begriff Krise, der eher das Kathartische einer Situation betont – das Agens, das Entsetzliche, Zerstörerische, den Einbruch von außen, der Folgen bewirkt, sowie das Movens: das Ereignis, das Konsequenzen einfordert (vgl. Dombrowsky 1986: X). Die Zerstörung des Gewohnten und Kontrollierten, der sicheren, aber auch grauen Alltagsroutine, führt zur Entgrenzung: Es folgt Chaos, dem aber auch hinter aller Destruktion ein lustvolles Element innewohnt: Man trotzt der Überwältigung. Dombrowsky (1986: XI) erkennt hinter dieser „elementaren Lebenslust“ einen gegen jede Kontrolle gerichteten, subversiven Ton.

Im empirischen Teil dieser Arbeit werde ich zeigen, dass in den Äußerungen der Befragten zur Hochwasserkatastrophe 2013 an der Elbe genau diese „elementare Lebens-

⁶ Großschadensereignisse mit überregionalen Auswirkungen und erhöhtem Koordinierungsbedarf. Grundsätzlich wird der Begriff Großschadenslage zur Beschreibung eines Ereignisses kurz unterhalb einer Katastrophe verwendet (vgl. BBK 2011: 14).

⁷ Eine exemplarische Auswahl von Katastrophendarstellungen sowie Arten der Begriffsformen findet sich bei Dombrowsky (1986: IXff.; 5).

lust“ anklingt: Unter den Spontanhelfern herrschte Party-Stimmung, eine zuvor nie vorstellbare kollektive Aufbauleistung schien durch eruptiv freigesetztes Kreativ- und Solidarisierungspotenzial ermöglicht. In weiten Teilen entwickelte sich eine unregelmäßig erscheinende Selbstorganisation, nur punktuell angeleitet und versorgt durch professionelle Einsatzkräfte. Ähnliches berichteten die Befragten von einer Kommune mit schwerem Sturmschaden: Es rückten spontan so viele Helfer an, dass diese kaum organisiert werden konnten (s. Kap. 4.1/4.2).

Dies betont den lebensbejahenden Aspekt des Begriffs, der an seiner Oberfläche in erster Linie, wie oben erwähnt, das religiöse Konzept strafender Vernichtung transportiert. Dombrowsky (1986: 15) stellte schon vor Jahren die Frage, aus welchem Grund ohne jeden Anpassungsversuch an einem Begriff festgehalten wird, der einer Zeit entstammt, in der sich das Wissen von Zusammenhängen in der Vorstellung von Götterwillen manifestierte; warum sich in Deutschland die „Katastrophe“ durchsetzte anstelle des weniger affektgeladenen und „aufgeklärteren“ „Desasters“ (ebd.: 29; 40)⁸.

An dem kurz Skizzierten lässt sich erkennen, dass der Katastrophenbegriff mit variantenreichen Bedeutungsdurchmischungen aufwarten kann. Niemand wird heute bewusst an einen göttlichen Vergeltungsschlag denken; dennoch verzichtete z.B. das Land NRW in seinem Feuerschutz- und Hilfeleistungsgesetz (FSHG) lange explizit auf den Begriff „Katastrophe“, um eine distanziertere Wahrnehmung zu ermöglichen⁹. Man bediente sich stattdessen des Terminus technicus Großschadenslage, dem man auf keinen Fall unangemessene Emotionalisierung nachsagen kann. Inwiefern Katastrophe des Weiteren katastrophenschutztechnisch behandelt wird, folgt als kurze Erläuterung.

1.1.2 Abwehr und Bekämpfung: Zur Definition von Verwaltungshandeln

Die staatliche Sicht auf Krisen und Katastrophen ist nicht unbedingt kongruent mit dem Sprachgebrauch in der Bevölkerung. Laut Bundesinnenministerium (BMI 2014: 4), der höchsten Katastrophenschutzbehörde im Verteidigungs- und Spannungsfall¹⁰, ist der

⁸ Die weitere Begriffsentwicklung zeichne ich hier nicht nach. Dazu nur so viel: Dombrowsky sieht nicht die antike Tradition als ausschlaggebend für die Soziogenese des Begriffs Katastrophe, sondern seine Adaption in den seuchen- und kriegsgeschüttelten Epochen des 14.–17. Jh. (vgl. Dombrowsky 1989: 16ff.; 33).

⁹ Was sich allerdings nicht durchsetzte: Seit dem 1. Januar 2016 gilt in NRW das neue „Gesetz über den Brandschutz, die Hilfeleistung und den Katastrophenschutz“ (BHKG NRW), womit dann auch hier die Katastrophe Einzug in die Verwaltungsterminologie hielt.

¹⁰ als verfassungsrechtlichem Zustand nach Zustimmung des Bundestags (vgl. BBK 2011: 26). Laut §13 ZSKG ergänzt der Bund jedoch den Katastrophenschutz der Länder in den Aufgabenbereichen Brandschutz, ABC-Schutz, Sanitätswesen und Betreuung für Zwecke des Zivilschutzes durch Ausstattung und

Begriff der Krise in der öffentlichen Wahrnehmung mit dem Begriff der Katastrophe eng verknüpft. Demgegenüber wird jedoch laut der entsprechenden Gesetze der Bundesländer in der Regel die Katastrophe anhand zweier Begriffselemente definiert:

„Erstens, es liegt ein Geschehen vor, das Leben oder Gesundheit zahlreicher Menschen oder Tiere, die Umwelt, erhebliche Sachwerte oder die lebensnotwendige Versorgung der Bevölkerung gefährdet oder schädigt. Zweitens, die Abwehr und Bekämpfung dieses Geschehens erfordert die einheitliche Leitung durch die zuständige (Katastrophenschutz)Behörde.“ (BMI 2014: 4)

Die zuständigen Katastrophenschutzbehörden sind je nach Ausmaß von Katastrophe oder Großschadenslage die Kreise und kreisfreien Städte bzw. die Landesinnenministerien oder Senatsverwaltungen. Der Katastrophenfall ist entsprechend staatlicher Auffassung eine Situation, die „zur Anwendung des Katastrophenschutzgesetzes des jeweiligen Landes führt“ (BBK 2011: 15). Insofern wird die Katastrophensituation durch das In-Stellung-Bringen der vorgesehenen und vorausgeplanten Abwehrmaßnahmen definiert: Eine Situation ist dann eine Katastrophe, wenn sie ein bestimmtes Verwaltungshandeln erfordert. Entsprechend wird auch Krise definiert:

„Vom Normalzustand abweichende Situation mit dem Potenzial für oder mit bereits eingetretenen Schäden an Schutzgütern, die mit der normalen Ablauf- und Aufbauorganisation nicht mehr bewältigt werden kann, so dass eine Besondere Aufbauorganisation (BAO) erforderlich ist.“ (BBK 2011: 17)

Ein Ereignis ist also eine Krise, wenn sie mit den üblichen Strukturen nicht bewältigt werden kann und wiederum ein vordefiniertes Verwaltungshandeln in Gang gesetzt werden muss, nämlich den Aufbau einer Besonderen Organisationsform nach Polizei- und Feuerwehrdienstvorschriften (PDV 100, FwDV 100). Je nach Einschätzung der Lage übernimmt die nächsthöhere Instanz die Leitung, auf politischer Ebene werden Krisenstäbe eingerichtet, Hilfeersuchen formuliert. Schon auf kommunaler Ebene ist durch eine Meldepflicht wichtiger Ereignisse durch die Polizei- und Feuerwehrleitstellen an die übergeordnete Dienststelle sichergestellt, dass die Lagebeurteilung Entscheidungsgegenstand des Landrats, Oberbürgermeisters, Regierungspräsidenten bzw. eines Krisenstabs beim Landesinnenministerium werden kann. Insofern sind bereits bei der Erfassung wichtige Ereignisse „komplexitätsreduziert“, weil sie bereits ein Hilfeersuchen beinhalten (vgl. Dombrowsky 1989: 210): Die lokalen Kräfte – in Gestalt der kommunalen Feuerwehren, der Hilfsorganisationen, der Polizeikräfte vor Ort – reichen zum Abarbeiten der Lage nicht aus. Festgelegte Alarmierungsstufen markieren einzelne Phasen, die von Rufbereitschaft über Bereitschaftsdienst und Katastrophenvoralarm, der

Ausrüstung (vgl. BBK 2011: 10); als Katastrophenhilfe Unterstützung des Krisenmanagements der Länder bei großflächigen Gefahrenlagen (§12 ZSKG).

die Mobilisierung der Hilfskräfte bewirkt, bis zum Katastrophenalarm, der übergeordnete Hilfe mobilisiert, reicht. All dies ist gesetzlich geregelt in den Katastrophenschutzgesetzen der Länder, die auch festlegen, wer in welchem Fall die Kosten für Maßnahmen und zusätzliche Ressourcenbereitstellung zu tragen hat.

Vor dem Hintergrund der Schneekatastrophe 1978/79 wies Dombrowsky auf das Subjektive und Variable im anscheinend Objektiven der staatlichen Definitionen hin: Katastrophe ist dann, wenn Alltagsoutinen nicht mehr greifen. Insofern variiert die Einschätzung eines Ereignisses als Katastrophe je nach Grad des Vorbereitetseins, der Kompetenz, der „Katastrophenkultur“ (Dombrowsky 1989: 204)¹¹. „Es gibt gar keine Naturkatastrophen, auch keine technischen Katastrophen – es gibt nur Kulturkatastrophen“, konstatierte der Begründer der deutschen Katastrophensoziologie Lars Clausen schon in den 1970er Jahren (vgl. Clausen 1978: 130). Was vor 30 Jahren noch ein harter Winter war, wird dann aufgrund größerer Vulnerabilität zu einer der landesrechtlich festgestellten Katastrophe. Für Hempel/Markwart (2013: 15) handelt es sich dabei auch um einen autoritären Akt zur Generierung politischer Autorität:

„Entsprechend verschaffen sich Katastrophenerklärungen eine Akteurs- und Bezugsgruppe, ein Volk als Repräsentant einer konsensualen Einheit und eine Bevölkerung als passives Objekt, als Untertan.“ (ebd.)

Auch Ohder/Sticher (2013: 63) konstatieren, dass „die deutsche Herangehensweise an Krisen und Katastrophen [...] noch deutlich an dem ‚command and control‘-Ansatz orientiert“ sei. Der Staat und seine operativen Kräfte gingen davon aus, dass die Bevölkerung von der ungewohnten Lage überwältigt und paralysiert sei und nur die (hierarchisch aufgestellten) staatlichen Akteure handlungsfähig (ebd.). Der gleichen Darstellung folgen Lorenz/Voss (2013: 82), die sich mit der Aussage, das deutsche System könne als tendenziell paternalistisch und obrigkeitstaatlich beschrieben werden, z.B. auf Lentzos/Rose (2009) und Clausen et al. (1995) beziehen.

Oben anknüpfend, könnte man als Kulturkatastrophe auch ein System bezeichnen, dessen Riskalität aus sich selbst erwächst (vgl. Dombrowsky 2013: 37). Dombrowsky (2011b: 5) kritisiert die staatliche Definition, die vor dem Hintergrund der Bearbei-

¹¹ Während also plötzlich auftretende Ereignisse, die den Regelablauf stören, durchaus als Gefährdung angesehen werden, gilt dies gerade nicht für sich langsam entwickelnde, schleichende Prozesse, die unmerklich die Rahmenbedingungen ändern und gerade so unhaltbare Zustände schaffen (vgl. Lorenz/Voss 2013: 73) – wie z.B. nach der Nuklearkatastrophe in Tschernobyl 1986, in deren Nachgang z.B. eine bayerische Kreisverwaltungsbehörde feststellte, dass man im Sinne der Definition nicht von einem Katastrophenfall ausgehen könne (vgl. Dombrowsky 1986: 195). Auch die aktuelle Flüchtlingssituation löste bislang noch keinen (politisch wohl nicht gewollten) Katastrophenalarm aus, obwohl sich dadurch die Handlungsoptionen der Verwaltung maßgeblich erweitern würden.

tungspotenziale stattfindet, und möchte als Katastrophe nur das verstanden wissen, was systemrelevant ist, was das System in seinem Überleben bedroht. Denn längst sind durch weitverzweigte Interdependenzen bei Verkehr, Kommunikation, Stromversorgung, Lebensmittelproduktion und Just-in-time-Lieferketten¹² sowie Monopolisierungen Vulnerabilitäten entstanden, die das interaktionistische Verständnis von Katastrophenschutz – es wird agiert, wenn der Schadensfall eingetreten ist – massiv in Frage stellt (vgl. Ohder/Sticher 2013: 59). Doch trotz des Rufs der Wissenschaft nach einem präventiv angelegten Konzept, z.B. zur Reduktion sozialer Vulnerabilitäten (vgl. Birkmann 2009: 16ff.; vgl. Geenen 2010: 66), sind kaum Ansätze dafür erkennbar. Im empirischen Teil dieser Arbeit werden die befragten Feuerwehrmänner nach präventiven Konzepten in ihren Kommunen befragt, und den Ergebnissen vorausgreifend kann gesagt werden, dass es nirgendwo Maßnahmen zur Steigerung der Selbsthilfefähigkeit gab.

1.1.3 Verlust und Gewinn: Kollektive Ausnahmezustände

Krisensituationen werden im empirischen Teil dieser Arbeit aus der Sicht der Einsatzkräfte, der professionellen Akteure geschildert. Aus diesem Grund ist es in erster Linie essenziell zu verstehen, wie ein Feuerwehrmann Katastrophen oder Krisen wahrnimmt. Diese Wahrnehmungen werden jedoch Theorien und empirischen Erkenntnissen und Beobachtungen zum Bevölkerungsverhalten gegenübergestellt. So seien hier kurz die soziologischen Aspekte des Krisen-/Katastrophenbegriffs erläutert. Von Bedeutung ist an dieser Stelle das kollektive soziale Verhalten in großflächigen Lagen. Aus diesem Grund lasse ich individualpsychologische Aspekte außer Acht, obwohl die im täglichen Einsatzgeschehen natürlich eine Rolle spielen: Tunnelblick und das Festhalten an in Ausnahmesituationen nicht passungsfähigen Alltagsroutinen sind Stressreaktionen, die den Einsatzkräften als „hilfloses Verhalten“ erscheinen und ihre Wahrnehmung von Bevölkerungsverhalten prägen.

Krise und Katastrophe bezeichnen als Stresssituation aus Sicht der unmittelbar Betroffenen das Gleiche (mit einem allerdings qualitativen Unterschied), nämlich ein Ereignis, das mit routinisierten Alltagspraxen nicht gemeistert werden kann, eine Notfallsituation, die besonderer Bewältigungsstrategien bedarf, so der prominente Stressforscher Richard Lazarus (1966, zit. in Sticher 2013: 131). Was die psychologische Seite

¹² Im Katastrophenschutz als KRITIS bezeichnet, kritische Infrastrukturen

betrifft, liefert die Stress- und Traumaforschung¹³ interessante Hinweise darauf, wie Individuen mit als bedrohlich empfundenen Situationen umgehen (vgl. Sticher 2013: 308). Hobfoll (2004) konstatiert in seiner innovativen „Theorie der Ressourcenerhaltung“, dass individuelle Verarbeitungsprozesse dabei weniger relevant sind als bisher angenommen; dagegen spielt die Einbettung des Individuums in seine Umwelt und seine sozialen Netzwerke eine große Rolle bei der Stressbewältigung, dem so genannten Coping.

Der Zugriff auf soziale und ökonomische Ressourcen ist demnach essenziell bei der Frage, wie Individuen mit Krisen und Katastrophen umgehen. Stress entsteht beim befürchteten oder eingetretenen Verlust dieser Ressourcen¹⁴. Birgitta Sticher (2013: 317ff.) macht Hobfolls Theorie fruchtbar für das Verständnis von Bevölkerungsverhalten in Katastrophen- bzw. Krisensituationen. Sie führt aus, dass der Mensch als soziales Wesen bereit ist, persönliche Bedürfnisse auch zugunsten des Allgemeinwohls zurückzustecken. Stressbewältigung hat demnach auch eine soziale Dimension und ist, wenn erfolgreich, prosozial und aktiv¹⁵, dabei gleichzeitig stark von der Gesellschaftsstruktur abhängig, den verinnerlichten Regeln und Richtlinien¹⁶. Nicht nur die Wahrnehmung und die Bewertung eines Ereignisses als Krise oder Katastrophe, sondern auch die Auswahl der Bewältigungsstrategien sind also nur im kulturellen Kontext zu verstehen. Eine zweite Kernaussage in Hobfolls Theorie ist, dass der Verlust von Ressourcen einen viel höheren Effekt auf Menschen hat als deren Gewinnung. Er bezieht sich auf zahlreiche empirische Untersuchungen und kommt zu dem Ergebnis, dass Menschen, die aufgrund geringer Ressourcenausstattung sehr vulnerabel¹⁷ sind, befürchtete oder reale Verluste als besonders bedrohlich erscheinen. Diese Menschen greifen zu Bewältigungsstrategien, die für Personen, die nicht dieser Gruppe angehören, wenig sozialverträglich sind. Insofern warnen Stadtsoziologen vor dem Hintergrund einer möglichen Katastrophe vor Segregation: einem immer stärkeren Auseinanderklaffen zwischen

¹³ Unterschieden werden hier kurzfristige Bewältigungsstrategien und unmittelbar sichtbares Verhalten, mittel- und längerfristige psychosoziale Folgen wie posttraumatische Belastungsstörungen oder Anpassungsstörungen.

¹⁴ Hobfoll/Buchwald (2004: 13) unterteilen diese Ressourcen in Objektressourcen (materielle Dinge), Bedingungsressourcen (Familienstand, Alter, Gesundheit, berufliche Position), persönliche Ressourcen (Fähigkeiten und Eigenschaften) und Energieresourcen (Zeit, Geld Wissen etc.).

¹⁵ Prosoziales Verhalten sucht den Kontakt mit anderen, um Hilfe anzubieten, aber auch um Hilfe zu erbitten; aktive Personen bewältigen Probleme, statt sie zu vermeiden, und bauen neue Ressourcen auf.

¹⁶ Zu den einzelnen gesellschaftlich Faktoren vgl. z.B. Stiftung Risiko-Dialog 2014: 21ff.

¹⁷ Laut Definition des BBK ist Vulnerabilität (auch: Verwundbarkeit oder Verletzlichkeit) das „Maß für die anzunehmende Schadensanfälligkeit eines Schutzgutes in Bezug auf ein bestimmtes Ereignis“ (BBK 2013: 28).

Gruppierungen mit wenigen und Gruppierungen mit vielen Ressourcen (Häußermann et al. 2004, zit. in Sticher 2013: 321).

Eine Katastrophe hat neben den ökonomischen Kosten massive psychosoziale Konsequenzen¹⁸: Wohnorte werden zerstört, möglicherweise – wie nach Fukushima – werden ganze Lebenswelten unbewohnbar, Einkommensquellen in Mitleidenschaft gezogen, geliebte Menschen sterben oder werden stark in ihrer Gesundheit beeinträchtigt. Sticher führt aus, dass es bei Katastrophen als kollektiven Ereignissen – ein hohes Maß an Zerstörung trifft auf eine große Anzahl von Personen – entscheidend für die Bewältigungsfähigkeit und Verarbeitungsprozesse der Betroffenen ist, wie schnell und in welchem Umfang Unterstützung von außen zur Verfügung gestellt wird. Dabei bezieht sie sich auf George A. Bonnano et al. (2010), die Forschungsarbeiten zu den Folgen von Katastrophen ausgewertet haben. Zur Unterstützung von außen gehört auch die Kommunikation. Zu diesem Ergebnis kommt das BMBF-geförderte Projekt TankNotStrom, das u.a. die psychosozialen Folgen eines längeranhaltenden Stromausfalls in Berlin analysierte¹⁹ (vgl. Ohder/Sticher 2013: 61). Im Rahmen des Projekts wurden u.a. qualitative Interviews mit Berliner Polizisten und Feuerwehrleuten durchgeführt. Aus Sicht der Einsatzkräfte hängt die Reaktion von Menschen in der Krise entscheidend davon ab, wie gut sie über die Situation informiert werden und auf welche Weise man mit ihnen kommuniziert (vgl. Ohder/Sticher 2013: 62):

„Negative Reaktionen wie z.B. starke Emotionen und damit einhergehendes resignatives oder aggressives Verhalten werden vor allem dann für wahrscheinlich gehalten, wenn die betroffenen Personen nicht wissen, was auf sie zukommt, wenn sie sich hilflos und orientierungslos fühlen.“
(ebd.)

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Reaktion auf eine Krise oder eine Katastrophe von unterschiedlichen Variablen abhängig ist, wobei die Beschaffenheit der Persönlichkeit nur einer von vielen Faktoren ist. Neben der Katastrophe selbst – Dauer, Stärke, Umfang etc. – ist also die Ressourcenausstattung der Personen selbst, ihr sozioökonomischer Status und ihre soziale Einbindung von großer Bedeutung, darüber hinaus Qualität und Quantität sowie Kommunikation der externen Unterstützer. Aus einer soziologischen Sicht heraus ist der Aspekt der Vulnerabilitäten²⁰ und Resilienzen einzelner Bevölkerungsgruppen von großer Wichtigkeit.

¹⁸ Zu Traumata und Vulnerabilitäten im Kontext von Katastrophen vgl. u.a. Geenen 2010: 2013ff.

¹⁹ www.tanknotstrom.de

²⁰ So weisen z.B. ältere und kranke Menschen, Obdachlose, Dialysepatienten, Menschen, die zu Hause beatmet werden, Familien mit kleinen Kindern oder ausländische Touristen eine höhere Vulnerabilität auf als z.B. junge Studierende (vgl. Ohder/Sticher 2013: 61).

Eine Katastrophe zeichnet sich durch extreme Knappheit von Ressourcen unter extremen Bedingungen aus. Einen solchen Zustand haben wir in Deutschland – jenseits der Verwaltungsdefinition – noch kein einziges Mal gehabt. Ereignisse wie Eschede²¹ oder Brühl²² erschütterten das ganze Land, waren aber regional begrenzt, sodass die Hilfsmaßnahmen innerhalb weniger Minuten einsetzen konnten. Das Schneechaos im Münsterland 2005²³ mit sechstägigem Stromausfall oder das Elbehochwasser 2013 lieferten schon eher einige Erkenntnis zum Verhalten in einer Extremlage, doch auch diese Ereignisse waren regional begrenzt. Insofern sind kollektive Bevölkerungsreaktionen in Katastrophensituationen gerade in Deutschland wenig erforscht. Ein Großteil der Literatur stammt aus den USA. Das nächste Kapitel gibt dazu einen kurzen Überblick.

1.2 Fakten und Fiktionen: Annahmen und Empirie zum Bevölkerungsverhalten

Menschen in Panik, fliehende und kreischende Massen, Hilflosigkeit und Entsetzen: Das ist ein fest verankertes Bild vom Verhalten bedrohter Menschen in Katastrophensituationen, manifestiert in Schlagzeilen der Boulevardpresse und im beliebten Genre der Katastrophenfilme. Seit Beginn internationaler empirischer Studien zu Katastrophen in den 1950er Jahren gibt es allerdings einen durchgehenden Befund: dass die kollektiven Annahmen in Bezug auf Bevölkerungsverhalten in Katastrophen – Chaos, Panik, Plünderungen oder soziale Zusammenbrüche – nicht dem beobachteten Verhalten entsprechen. Soziologen bezeichnen diese Annahmen als Katastrophenmythen (vgl. Geenen 2010: 75) oder auch „beliebte Alltagstheorien“ (ebd.: 77), da trotz gegenteiliger wissenschaftlicher Befunde Imaginationen über Panik, Plünderungen und Chaos immer wieder – fiktional und non-fiktional – von den Massenmedien aufgegriffen werden. Zahlreiche Soziologen sehen die Krux vor allem in der Berichterstattung. Während Untersuchungen zeigen, dass Betroffene in der Selbsthilfephase²⁴ sehr aktiv sind, erfolgt jedoch eine

²¹ Zugunglück am 3. Juni 1998. Bei der Entgleisung eines ICE kamen 101 Menschen ums Leben, 88 wurden verletzt.

²² Zugunglück am 6. Februar 2000. Bei einer Entgleisung kamen neun Menschen ums Leben.

²³ s. z.B. https://www.fh-muenster.de/humanitaere-hilfe/studierende/presse_1.php?p=8,1

²⁴ Das Verhalten nach/während eines Schadensereignisses wird in drei Phasen eingeteilt: 1. Fluchtphase (Flucht, Schutz suchen), 2. Isolations- oder Chaosphase (Selbsthilfephase vor dem Eintreffen professioneller Helfer): aktives Helfen und Retten, 3. Phase beginnt mit dem Eintreffen professioneller Helfer

mediale Darstellung von Hilflosigkeit und Passivität, um die Notwendigkeit externer (staatlicher) Hilfe und die Berichterstattung hierüber zu belegen (vgl. Voßschmidt 2013: 535).

In Deutschland existiert wie in anderen Ländern auch kein fundiertes Wissen über Schutzhandeln der Bevölkerung, die Maßnahmen der Katastrophenschützer gründen auf empirisch nicht gestützte Annahmen²⁵. Das Schweizer Bundesamt für Bevölkerungsschutz hat aus diesem Grund eine Literaturstudie²⁶ zum Bevölkerungsverhalten in Auftrag gegeben, um trotz der empirischen Mangelsituation zumindest mit Anhaltspunkten arbeiten zu können (vgl. Stiftung Risiko-Dialog 2014). Grundlage sind zu einem großen Teil US-amerikanische Studien, die häufig auf Untersuchungen während bzw. nach Naturkatastrophen wie Tornados oder Hurrikans basieren. Gesamtgesellschaftlich, so ein Kernergebnis, ist das Verhalten in Krisen und Katastrophen ein Spiegelbild der „normalen“ Alltagssituation. D.h. wenn eine Region von hoher Kriminalitätsrate geprägt ist, dann wird es auch in Krisensituationen eher zu antisozialem Verhalten kommen und umgekehrt (vgl. Stiftung Risiko-Dialog 2014: 12). Die Studie zitiert Erik von der Heide (2004: 342) mit dem Satz: „The point is that antisocial behaviors are uncommon in typical disaster situations.“

Vor allem der US-amerikanische Katastrophenforscher Enrico L. Quarantelli weist schon seit Jahrzehnten auf die wissenschaftlich nicht haltbare allgemeine und massenmedial gestützte Vorstellung vom hilflosen Katastrophenopfer hin. Anhand von Literaturauswertungen und (auch selbst durchgeführter) Studien untersuchte er Hauptaspekte von Verhalten in Katastrophenlagen. In unserem Zusammenhang wichtig sind die Aspekte panisches Fluchtverhalten, Plünderungen, Passivität, Rollenkonflikte (*role abandonment*) sowie den *locus of problems*, was so viel heißt wie: An welchen Stellen genau sind Probleme lokalisierbar (vgl. Quarantelli 2008: 83ff.)? Generell gilt als nachgewiesen, dass die angenommenen Verhaltensphänomene nur höchst selten auftreten²⁷.

²⁵ „Was werden Menschen tun, wenn es ernst wird? Werden sie besonnen bleiben, sich gegenseitig helfen [...]? Oder werden sie in Hysterie und Panik verfallen [...]? Die beschämende Wahrheit ist, dass wir es nicht wissen, und dass sich, trotz vieler Warnungen und Mahnungen, dafür bislang kein Forschungsetat gewinnen ließ.“ (Dombrowsky 2013: 40)

²⁶ wissenschaftliche Studien, theoretische Herleitungen, Arbeiten anderer Behörden wie das BBK. Aus Effizienzgründen beziehe ich mich im Folgenden auch auf diese Sekundärstudie und ihre Kernaussagen, ohne in jedem Fall die Primärerhebung zu zitieren..

²⁷ Auf den Grund, warum sich trotz eindeutiger gegenteiliger wissenschaftlicher Belege diese Katastrophenmythen so hartnäckig halten, soll hier nicht in extenso eingegangen werden. Nur so viel: Während Quarantelli (2008: 878f.) die (reißerische und sachlich falsche) Darstellung in den Medien als eine Hauptursache angibt (auf die auch Dombrowsky 2001: 188ff. rekurriert), verweist Geenen (2010: 75) auch auf die von Katastrophensoziologen so gesehenen Hintergründe machtvoller institutioneller Interes-

Auch die Studie des Schweizer Bundesamts kommt zu diesem Schluss (vgl. Stiftung Risiko-Dialog 2014: 5) und identifiziert darüber hinaus mehrere zentrale Ergebnisse. Zum einen formuliert sie differenzierende Einflussgrößen auf (grundsätzlich heterogenes) Bevölkerungsverhalten, ebenso wie Sticher (2013) es unter Bezugnahme auf Hobfolls Ressourcentheorie erläutert hat (s. Kap. 1.1.3). Des Weiteren konstatiert sie die Notwendigkeit, verzerrte Annahmen zu berichtigen, im Katastrophenmanagement zu integrieren sowie die Bevölkerung operativ und kommunikativ stärker einzubinden (vgl. Stiftung Risiko-Dialog 2014: 5).

Panik als Vorstellungsmuster wurde im Verlauf der Experteninterviews im empirischen Teil dieser Arbeit wiederholt genannt, ist aber definitivisch kaum bestimmbar²⁸. Empirische Erhebungen zu kollektivem Fluchtverhalten belegen, dass dieses nicht existiert, und panisches Fluchtverhalten entsteht laut Quarantelli (vgl. auch Geenen 2010: 79; vgl. Stiftung Risiko-Dialog 2014: 17) nur unter ganz bestimmten Bedingungen: Bei der Wahrnehmung einer unmittelbaren und lebensbedrohlichen Gefahr in einem eingegrenzten Areal (*extreme fear*) verbunden mit der Hoffnung, durch Flucht sein Leben retten zu können, und dem Gefühl, nicht auf andere Art und Weise mit der Bedrohung umgehen sowie keine Hilfe von anderen erwarten zu können. Darüber hinaus ist panisches Fluchtverhalten wahrscheinlicher in einer Gruppe von einander Fremden. Soziale Bindungen verhindern Panik (was mit den Ausführungen von Sticher 2013: 53ff. bezüglich des Stellenwerts sozialer Ressourcen korreliert). Wenn all diese Faktoren zusammentreffen, kann es zur (massen-)panischen Fluchtreaktion kommen, die aber laut der Forschung ein hochgradig unwahrscheinliches Phänomen ist (vgl. Geenen 2010: 77; vgl. Stiftung Risiko-Dialog 2014: 17). Auch die in Deutschland sehr präsente Loveparade-Katastrophe von Duisburg war Wissenschaftlern zufolge keine Massenpanik²⁹. Die Forschung stellte im Jahr 2008 weltweit weniger als 100 Fälle von Panikverhalten innerhalb von 50 Jahren fest (vgl. Quarantelli 2008: 880).

sen, denen ein Festhalten an den Vorstellungen einer grundsätzlich hilflosen Bevölkerung dient. Sie bezieht sich dabei u.a. auf Tierney (2003).

²⁸ Ich folge greife die Definition der Stiftungs Risiko-Dialog (2014: 17) auf. Demnach ist ein intensiver Angstzustand gemeint, der mit irrationalem (Flucht-)Verhalten und dem Verlust von Selbstkontrolle einhergeht.

²⁹ am 24. Juli 2010. In der Presse wurde das Ereignis vielfach als Massenpanik bezeichnet. Der Soziophysiker Dirk Helbing legte 2012 eine Studie vor, in der er nachwies, dass die allermeisten Menschen ruhig und vernünftig versucht hätten, einen Ausweg zu finden. Kommunikationsprobleme und fehlende Evakuierungsmöglichkeiten führten dann zu einem Dominoeffekt („Massenbeben“; vgl. Helbing/Mukerji 2012). Durch die fehlgeleiteten Besucherströme kam es zu einem Gedränge, in dessen Verlauf 21 Menschen starben und 541 Menschen verletzt wurden.

Ähnlich verhält es sich mit den anderen genannten Verhaltensaspekten. Massenplünderungen als Erscheinung sind für westlich-moderne Gesellschaften³⁰ untypisch³¹. Verglichen mit den unterstützenden, altruistischen sozialen Handlungen, die während und nach Katastrophen beobachtet werden konnten, sind die Fälle von Plünderungen und anderem antisozialen Verhalten in ihrer Anzahl irrelevant (vgl. auch Stiftung Risiko-Dialog 2014: 14). In diesem Zusammenhang auch interessant: Die so genannten *White Collar Crimes* der Mittelklasse im Nachgang der Schadensereignisse (wie Versicherungsbetrug, Immobilienspekulation etc.) vernichten überproportional mehr Werte als die seltenen Plünderungen³².

Was die professionellen Einsatzkräfte von Polizei und Feuerwehr betrifft, stellt sich im Zusammenhang mit Verhaltensmythen die Frage nach den Rollenkonflikten. Kümmern sich die Helfer während einer Katastrophe eher um ihre Familien als um ihre beruflichen/ehrenamtlichen Aufgaben? Welche Verantwortlichkeit wird als stärker empfunden? Ergebnisse diverser quantitativen Studien – Quarantelli (2008: 890) bezieht sich hier u.a. auf Fritz (1987), White (1962) und Rogers (1986) – legen nahe, dass es oft zu Konflikten kommt, die aber nur sehr selten zu *role abandonment* führen³³.

Eine generelle Annahme, die alle anderen „Mythen“ berührt, wird von Quarantelli zusammenfassend widerlegt. Forschungsdesigns aus dem US-militärischen Umfeld belegen, dass dysfunktional agierende Individuen als eigentliche Quelle der Probleme während Katastrophen wahrgenommen werden, denen man nur mit obrigkeitstaatlichen Top-down-Kontrollstrukturen begegnen kann.

„It is almost taken for granted that disaster victims will react in highly individualistic fashion, will be competitive with others, will be self-centered, make irrational decisions, will be a danger to one

³⁰ Die Untersuchungen für Entwicklungs- und Schwellenländer werden hier nicht berücksichtigt weil für Deutschland irrelevant. Es sei nur darauf hingewiesen, dass z.B. Plünderungen, Morde oder Vergewaltigungen in Verbindung mit Katastrophen hier deutlich öfter festgestellt werden (z.B. Peru, Kolumbien 2007, vgl. Quarantelli 2008: 884).

³¹ obwohl möglich. Quarantelli (2008: 884ff.) unterscheidet zwischen sozial gebilligten Plünderungen (s. Fußnote 32) und isolierten kriminellen Einzeltaten. Er nennt als untypisches Beispiel die Massenplünderungen in New Orleans im Nachgang des verheerenden Hurricane Katrina im August 2005. Allerdings wendet er ein, dass der Polizeiapparat im von sozialer Segregation geprägten New Orleans bereits vor der Sturmkatastrophe dysfunktional war und es eine differenziert ausgebildete kriminelle Subkultur gab. Es fanden Plünderungen statt, aber nicht wesentlich umfangreicher als vor dem Sturm.

³² Geenen (2010: 76) bezieht sich auf Constable (2008) mit dem Hinweis, dass Plünderungen im Nachgang von Naturkatastrophen keine wirklichen Plünderungen darstellen, sondern Bedürfnisbefriedigung im Maslow'schen Sinn. In New Orleans kam es offensichtlich sowohl zu kriminellen als auch zu sozial gebilligten Plünderungen (s. Fußnote 31). Dass unerfahrene Katastrophenmanager jedoch unmittelbar nach dem Ereignis massiv Einsatzkräfte aufgrund von Plünderungsmythen zu Strafverfolgungen abzogen, statt Menschen in Not zu helfen, hat nach Constable vielen Menschen das Leben gekostet.

³³ valide für Nordamerika. Es muss diskutiert werden, inwieweit diese Untersuchungen für Deutschland adaptierbar sind. In Entwicklungs- und Schwellenländer gibt es Hinweise auf massives *role abandonment*, aber nur wenige empirische Daten.

another; all this indicating a total collapse of the civil order. Thus, this model assumes that authorities from above need to step in to ensure order. However, as we have indicated, the assumptions made are fundamentally incorrect.“ (Quarantelli 2008: 897)

Auch die deutsche Katastrophenforschung hat eine vergleichbare Haltung staatlicher Institutionen festgestellt (vgl. Ohder/Sticher 2013: 63, vgl. Kap. 1.1.2)³⁴. Die Ergebnisse einer stattlichen Reihe von soziologischen Studien allerdings belegen das Gegenteil: dass nämlich informelle (Bürger-)Gruppen als Reaktion auf Katastrophen sinnvoll agieren, während starre hierarchisch-bürokratische Strukturen (*command and control model*) die meisten Probleme induzieren. Auch Kapucu (2012: 203f.) wies in seinem Vergleich von zwei Katastrophenszenarien³⁵ nach, dass ausschließliche Top-down-Verwaltungsstrukturen die Resilienz negativ beeinträchtigen. Gleichzeitig, so Dombrowsky, wird jedoch „blindes Vertrauen“ in hoheitliche Akte erwartet. Die unterstellte Erwartung staatlicher Akteure: „Der Bürger“ will ein Rundum-Sorglos-Paket (vgl. Dombrowsky 2013: 41).

Die Vorstellung von passiven Schockzuständen und Reaktionsunfähigkeit passt als weiterer „Verhaltensmythos“ in dieses Bild. Entgegen der Darstellung des Anthropologen Anthony Wallace (1956), der dieses Reaktionsmuster während des Worcester Tornados³⁶ beschrieb („*disaster syndrom*“) und maßgeblich für die Verbreitung dieser Annahme verantwortlich war, beobachtet die Forschung seit den frühesten Studien bis heute ein diametral entgegengesetztes Verhalten (vgl. Quarantelli 2008: 886f., der sich u.a. auf Fritz 1961 [unveröffentlicht] und Denver et al. 2007 bezieht; vgl. Geenen 2010: 82f.): Menschen solidarisieren sich, reagieren schnell und situationsangepasst. Die meisten Verletzten werden nicht von professionellen Helfern, sondern von Überlebenden gerettet. Innerhalb der ersten halben Stunde nach Schadensereignis sucht ein Drittel der Überlebenden nach Vermissten, weitere zehn Prozent beteiligen sich an Erster Hilfe und Rettungsaktionen. Die Forschung bestätigt immer wieder emergentes Verhalten während einer Katastrophe. Drabek (2001) stellte in einer Studie zu Verhalten von An-

³⁴ Dombrowsky (1989: 193f.) argumentiert, dass die Furcht vor dem Zusammenbruch der normativen Strukturen, vor Plünderungen, Zusammenrottungen bei den politisch Verantwortlichen mit dem Blick auf die deutsche Geschichte entsteht: So wurde verfahren, wenn sich aus katastrophalen Zuständen nicht Hilflosigkeit, sondern (politische) Formierung ergab, ein Übergang des hilflosen Einzelnen zur selbstorganisierten „Masse“.

³⁵ Kapucu (2012) vergleicht Bewältigungsstrukturen zwischen Florida und der Türkei. In Florida hatte die Bevölkerung im Jahr 2004 mit vier Hurricanes in Folge zu kämpfen, während die Türkei massiv an den Folgen des Marmara-Erdbebens 1999 litt. Kapucu betont als Dozent einer US-amerikanischen Verwaltungshochschule (!) die Wichtigkeit von informellen Netzwerken.

³⁶ im Juni 1953 in Worcester, Massachusetts. Einer der zerstörerischsten Tornados in den USA blieb über eine Zeitspanne von 90 Minuten am Boden. 94 Menschen starben, rund 1.000 Menschen wurden verletzt.

gestellten u.a. fest, dass zwei Drittel der Mitarbeiter nach Alarmierung³⁷ zuerst Vorkehrungen zum Schutz der Firma trafen, bevor sie ihren Arbeitsplatz verließen. Viele kleine informelle Gruppierungen, deren Zustandekommen oft in bestehenden sozialen Netzwerken wurzelt, handeln adaptiv. Selbst in den chaotischen Zuständen im Nachgang des Hurricane Katrina konnte man das beobachten: „A decentralized response as was true of the emergent [...] is almost a necessary consequence of a catastrophe.“ (Quarantelli 2008: 888f.) Und Elke Geenen konstatiert zusammenfassend – Bezug nehmend u.a. auf Dombrowsky (2009), Bengel et al. (2009), Schuh/Hannig 2009 –, es sei davon auszugehen, dass es sich bei der Annahme von prosozialem Verhalten von Menschen bei Katastrophen um vielfach empirisch belegtes, gesichertes und begründetes Wissen handele:

„[...] und nicht nur dies, sondern dass prosoziale Orientierungen in Katastrophen zu den sozialen Grundfakten, Grundkonstanten und Gesetzmäßigkeiten [...] gezählt werden müssen.“ (Geenen 2010: 83)

1.3 Bürger und Staat: Zur Problematik gesellschaftlicher Arbeitsteilung

Das Bild vom hilflosen Katastrophen-Opfer ist somit fast immer falsch (vgl. Dombrowsky 2001: 194). Ist also alles gut? Während im Katastrophen- und Krisenfall emergentes prosoziales und solidarisches Verhalten empirisch nachgewiesen wurde, zeigt sich im deutschen nicht-krisenhaften Alltag offensichtlich ein anderes Bild. Dombrowsky (2001: 200ff.) konstatiert vor dem Hintergrund einer sich steigernden Anzahl von Gaffer-Meldungen ein durch die neue Medienwelt verändertes Sehverhalten: Der Voyeurismus hat durch die Gewöhnung an Doku-Soaps und die technischen Möglichkeiten von Smartphones mit Foto- und Filmfeatures flächendeckend an Brisanz zugenommen. Sozialpartnerschaften seien aufgekündigt, die Bevölkerung zeige eine immer weiter sinkender Selbsthilfe- oder Helferkompetenz. Studien belegen in der Tat, dass im Bedarfsfall erschreckend selten Hilfe angeboten wird (vgl. SRH Hochschule Heidelberg), und in einer neueren DRK-Umfrage (2013: 7) geben 80 Prozent der Befragten an, keine Herz-Lungen-Wiederbelebung durchführen zu können. Nur 15 Prozent der Deutschen starten laut einer Erhebung des Reanimationsregisters der Deutschen Gesellschaft für Anästhesiologie (DGAI) in Notsituationen überhaupt einen Wiederbe-

³⁷ Sturmwarnung vor drohenden Hurricanes

lebungsversuch. Damit schneiden die Deutschen im EU-weiten Vergleich erschreckend schlecht ab (vgl. Merlot 2012).

Dombrowsky weist auf die damit einhergehende stärker werdende Laien-Experten-Asymmetrie hin: Die BOS-Kräfte³⁸ und mit ihnen die Feuerwehren sähen sich als Experten in der Gefahrenabwehr, und die zunehmend sinkende Kompetenz in Sachen Selbsthilfe oder Ersthilfe vermittele den professionellen Akteuren das Gefühl der Alleinzuständigkeit. Es ist ein Graben, den beide Seiten schaufeln: Dombrowsky (2001: 202f.) weist auf Situationen hin, in denen Menschen, die vor dem Eintreffen der Rettungsdienste z.B. Erste Hilfe leisten – die sogenannten Ersthelfer –, durch die professionellen Hilfskräfte demotiviert würden. Dombrowsky erkennt auch darin eine „auf Feindschaft angelegte Ablehnung von Laien“ (ebd.)³⁹.

Es scheint also so zu sein, dass aufgrund der – gesellschaftlich ja gebotenen – Arbeitsteilung die Distanz zwischen staatlichen Akteuren und zivilen „Nutznießern“ der Gefahrenabwehr wächst, bis hin zur Lähmung⁴⁰ auf der einen und Überforderung⁴¹ auf der anderen Seite: Sowohl für die Feuerwehren als auch für die Rettungsdienste hat sich das Aufgabenspektrum und die damit einhergehende Belastung in den vergangenen 20 Jahren massiv ausgeweitet (vgl. Karutz 2014: 146). Bei den professionellen Akteuren wächst die Vorstellung von „den Bürgern“, die eine Komplettversorgung erwarten, ohne selbst etwas tun zu wollen (vgl. Dombrowsky 2013: 41). Vergleicht man dies mit Zahlen z.B. über ehrenamtliches Engagement⁴², so scheint es hier allerdings eine Diskrepanz zwischen Vorstellung und Empirie zu geben. Auch der rasante Zulauf von Projekten wie z.B. Team Mecklenburg-Vorpommern, bei dem sich ehrenamtliche Helfer

³⁸ BOS = Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben, zu denen neben den Feuerwehren u.a. auch THW, Hilfsorganisationen, Bundeswehr und Polizei gehören.

³⁹ Feindschaft scheint auch den professionellen Akteuren vermehrt entgegenzuschlagen: Nicht mehr ignoriert werden kann die Problematik der Gewalt gegen Einsatzkräfte, die sich besonders in den Großstädten zeigt (vgl. Schmidt 2014: 212).

⁴⁰ Dazu ein Beispiel aus Japan: Während immer wieder betont wird, wie organisiert und diszipliniert die Bevölkerung während der Fukushima-Katastrophe agiert hat (vgl. z.B. Sticher 2013: 319; vgl. Dombrowsky 2013: 29), berichtet der damalige Generalsekretär des Roten Kreuzes auch von Regionen der Passivität: Hier handelten die Menschen nicht gemäß der präventiven Übungen, sondern warteten auf staatliche Anweisungen (vgl. Graf von Waldburg-Zeil 2011: 10).

⁴¹ Überforderung vor allem auch in Bezug auf die Rettungsdienste, deren Leistungserbringer in einigen Bundesländern neben den Hilfsorganisationen auch die Feuerwehren sind. Parallel zum Siegeszug der Handys ist die Anzahl der Rettungsdienstfahrten extrem angestiegen. Die überwiegende Anzahl der Menschen bieten hilflosen Personen nicht selber Hilfe an, sondern benachrichtigen die Leitstellen. Besonders in den Großstädten und Innenstadtswachen werden dadurch die Rettungsassistenten und Notärzte extrem beansprucht.

⁴² Laut einer Studie des Instituts für Demoskopie Allensbach (2013: 6) sind 45% der deutschen Gesamtbevölkerung ehrenamtlich engagiert, davon 50% mit einem festen Amt oder einer festen Aufgabe.

vorab registrieren lassen können, um dann im Krisenfall instruiert und gezielt eingesetzt werden zu können⁴³, spricht eine andere Sprache.

Für Dombrowsky (2013: 43ff.) entwickeln sich aus der Spezialisierung, die zwangsläufig eine Laiisierung nach sich zieht, eine von Wissensasymmetrie geprägte Interaktionsform zwischen „Laien und Experten des Notfalls“. Es findet weder in der akuten Krisensituation noch präventiv in der Risikokommunikation ein partizipativer Diskurs statt. Kommunikation wird dagegen zu einer rein instrumentell motivierten Aktionsform, zu einem staatlich-administrativen Informieren: situative Anweisungen auf der Grundlage eines vermuteten Kenntnismangels, ohne dabei eigene Wissenslücken für möglich zu halten. Die offizielle, politisch korrekte Sicht auf den „mündigen Bürger“ ist eine Wunschprojektion⁴⁴. Dem gegenüber steht die „bürgerliche“ Wahrnehmung staatlichen Handelns als bürokratisch (ebd.: 45) und kafkaesk.

Martin Voss von der Katastrophenforschungsstelle der FU Berlin zeigt in eine ähnliche Richtung, wenn er z.B. die Fokussierung des staatlichen Katastrophenschutzes auf den Schutz Kritischer Infrastrukturen⁴⁵ kritisiert. In dem Augenblick, in dem Katastrophenschutz hauptsächlich im Schutz des Systems, der Strukturen, der politischen und ökonomischen Ordnung besteht, braucht man kein Wissen über eine bestimmte Bevölkerung (vgl. Lorenz/Voss 2013: 66). Der Bevölkerungsschutz konzentriert sich in diesem Paradigma auf technische Aspekte: Zuständigkeiten, Aufbau geeigneter Kapazitäten, physischer Schutz von Infrastrukturen, Monitoring- und Detektionssysteme, kohärente Systeme zur Krisenkommunikation und -koordination etc.: „Der Schutz der Bevölkerung scheint allenfalls ein Beiprodukt des Schutzes Kritischer Infrastrukturen zu sein.“ (Lorenz/Voss 2013: 56). Langfristige Maßnahmen, die die Resilienz stärken und soziale Vulnerabilität der Bevölkerung verringern würden oder partizipative und diskursive Modelle zur Entwicklung der Risikowahrnehmung werden zwar teilweise normativ benannt, aber operativ nicht umgesetzt. Auch den Interviewpartnern waren keine Maßnahmen dieser Art bekannt. Insofern wird auch der Stellenwert empirischer Daten zur Einschätzung von Verhalten und Vulnerabilität nicht erkannt. Auf diesem Auge ist man blind und folgt wissenschaftlich widerlegten Vorstellungen.

⁴³ Team Mecklenburg-Vorpommern ist eine Initiative von DRK und NDR (<https://team-mv.info/>).

⁴⁴ Dombrowsky bezieht sich dabei u.a. auf Honneth (2002) und Adorno (1971).

⁴⁵ Organisationen und Einrichtungen mit wichtiger Bedeutung für das staatliche Gemeinwesen – Kommunikationssysteme, Verkehrswege, Lebensmittelindustrie, Stromnetze etc. –, bei deren Ausfall oder Beeinträchtigung nachhaltig wirkende Versorgungsengpässe, erhebliche Störungen der öffentlichen Sicherheit oder andere dramatische Folgen eintreten würden (vgl. BBK 2013: 18). 80% der Kritischen Infrastrukturen befinden sich in Deutschland in privater Hand (vgl. Lorenz/Voss 2013: 65).

Daraus folgt eine weitere Asymmetrie: Die (staatlich) Informierenden verwechseln das, was sie aus ihrer eigenen Anschauung heraus für informativ halten, mit dem, was die zu Informierenden für informativ halten (vgl. Dombrowsky 2013: 46f.). Gleichzeitig kämpfen Letztere mit einem Vertrauensproblem: Sie bezweifeln, dass die Informationen, die sie von staatlicher Seite bekommen, wahrhaftig sind und tatsächlich vor Schaden bewahren. Der empirische Teil dieser Arbeit gibt allerdings Hinweise darauf, dass sich dem operativen Bevölkerungsschutz in Gestalt der Feuerwehren dieser Punkt nicht als Problem darstellt. Die Befragten – an erster Stelle die beamteten Berufsfeuerwehrmänner als Teil der kommunalen Verwaltung – erleben die Reaktion der zu Informierenden auf die Krisenkommunikation dergestalt, dass die Feuerwehr eine weitaus höhere Glaubwürdigkeit besitzt als andere Verwaltungsbeamte oder gar die politischen Akteure. Sehr oft wird von den Feuerwehrleuten selbst im Zusammenhang mit Krisenkommunikation auf die GfK-Studie zur Glaubwürdigkeit von Berufsträgern hingewiesen, in der Feuerwehrleute regelmäßig an erster Stelle rangieren (vgl. GfK Verein 2014). Es kann gemutmaßt werden, dass den „Laien“ die Verbindung zwischen Kommune und Feuerwehr nicht bekannt ist. Möglicherweise wird die Feuerwehr als eine unabhängige Organisation wahrgenommen und nicht als kommunale Abteilung oder Amt, sodass das Glaubwürdigkeitsproblem, das z.B. die Hauptverwaltungsbeamten oder die städtischen Pressesprecher haben, in der Regel nicht auf die Feuerwehren übergreift. Allerdings zeigen die Experteninterviews ebenfalls, dass das von den anscheinend hochglaubwürdigen Feuerwehren praktizierte Command-and-Control-Modell auf Basis der Expertenüberzeugung in Bezug auf die Interaktion mit der Bevölkerung nicht mehr zu greifen scheint: Wiederholt wurden Situationen geschildert, in denen sich Menschen – Betroffene und Nicht-Betroffene – entgegen den Anweisungen der Einsatzkräfte verhalten haben. Den Grund dafür leitet Heinrichs (2013: 234) aus der Wert-, Interessen- und Wissensvielfalt einer pluralistischen Gesellschaft ab, die auch bei hoher Glaubwürdigkeit des Informierenden Risiken und Risikoinformationen sehr unterschiedlich interpretiert. Im Kontext der Risikokommunikation betont der damit die Notwendigkeit symmetrischer und dialogischer Kommunikationsprozesse: Es geht demnach nicht mehr um die Vermittlung von Informationen, sondern um die Verständigung über Entscheidungen⁴⁶.

⁴⁶ Dies wie gesagt vor dem Hintergrund der Risikokommunikation, also nicht in einer akuten Lage. In zeitkritischen Situationen ist ein Aushandlungsmodell schwer vorstellbar.

Diese Entwicklung ist auch in anderen Bereichen zu beobachten: In ihrer Untersuchung über die Laien-Experten-Problematik im (ebenfalls traditionell paternalistischen) Arzt-Patienten-Verhältnis weist Nicole Zillien (2013: 179) auf vier zentrale Aufgaben von Experten⁴⁷ hin. Dabei bezieht sie sich auf Stehr/Gundermann (2010: 44ff.). Sie nennt Wissensvermittlung⁴⁸, Komplexitätsreduktion und Vertrauensbildung, Situationsdefinition⁴⁹ sowie Legitimation der eigenen Expertise. Komplexitätsreduktion funktioniert jedoch nur, wenn dem Experten (der Gefahrenabwehr) absolutes Vertrauen entgegengebracht wird und dieser dann den Informationsprozess steuert und Entscheidungswege verkürzt. Im obrigkeitsstaatlich geprägten deutschen System entspricht genau dies der Vorstellung der professionellen Akteure, während sie gleichzeitig die zunehmende Laiisierung beklagen und das paternalistische Modell in einer Gesellschaft, die zunehmend partizipativen Aushandlungsmodellen zugeneigt ist, nur noch bedingt funktioniert. Zillies (2013: 181; 184) weist in diesem Zusammenhang – ähnlich wie Heinrichs (2013) – auf wachsende Ansprüche an Selbstbestimmung und Systemskepsis, aber auch unbefriedigte Informationserwartungen hin. Die Interviews im empirischen Teil geben in der Tat Hinweise darauf, dass – einhergehend mit der anscheinend sinkenden Selbsthilfekompetenz – das Informationsbedürfnis der Bevölkerung stark gestiegen ist. Dass vor diesem Hintergrund kooperative(re) Strukturen entwickelt werden müssen, hat auch der strategische Bevölkerungsschutz anerkannt: Bei Großschadenereignissen wie dem Hochwasser 2013 ist eine Abarbeitung der Lage ohne Spontanhelfer, ohne „Laien“, nicht möglich. Und ein hierarchisches, asymmetrisches Kommunikationsmodell ist mit zivilen Helfern kaum umsetzbar⁵⁰.

Es ist eine komplexe Problemlage, die Kommunikation zwischen „dem Bürger“ und den öffentlichen Akteuren gestaltet. Trotz der offensichtlichen Notwendigkeit eines Perspektivwechsels verharren beide Seiten im überkommenen Vorstellungsverhalten.

⁴⁷ Experten als Fachleute mit Spezialwissen in Relation zu Laien auf der einen und Entscheidungsträgern auf der anderen Seite (vgl. Hitzler 1994: 19)

⁴⁸ Wie sähe Wissensvermittlung im Bevölkerungsschutz aus? Wie bereits dargestellt, findet eine Steigerung der Selbsthilfefähigkeit durch Aufklärung von staatlicher Seite de facto nicht statt. Es existieren zwar Flyer und Broschüren des Bundes mit Verhaltensanweisungen in Notfällen und größeren Lagen (vgl. z.B. BBK 2013b). Diese fristen allerdings in den Auslagen der Ämter eine Existenz unterhalb der öffentlichen Wahrnehmungsgrenze. Allenfalls im überschaubar abgezielten Bereich der Brandschutz-erziehung, die laut der Ländergesetze Pflichtaufgabe der Kommunen ist, werden Kinder im Kindergarten- und Grundschulalter durch den operativen Brandschutz, nämlich die (hauptsächlich ehrenamtlichen) Feuerwehren, für Ursachen der Brandentstehung sensibilisiert.

⁴⁹ Zum Themenkomplex Situationsdefinition siehe Kap. 1.1.2

⁵⁰ Das Projekt INKA befasst sich seit 2012 mit einem „Konzept zur Weiterentwicklung der professionellen Integration von Ehrenamtlichen und Freiwilligen in Krisenmanagement und Katastrophenschutz“, s. www.inka-sicherheitsforschung.de

Die Stabilisierung von „erwarteten Erwartungshaltungen“ von Bürgern auf der einen Seite und dem Staat auf der anderen scheint eine sozial höhere Wertigkeit zu haben als deren Revision, was heißen würde: Betrachtung von Verhalten und Abläufen auf einer empirischen Grundlage (vgl. Dombrowsky 2013: 47). So krankt das kommunikativ sich manifestierende Verhältnis zwischen Bevölkerung und Bevölkerungsschützern (in Notfällen) im Grunde nicht am unterschiedlich verteilten (Nicht-)Wissen, eine in jedem Bereich generelle gesellschaftliche Tatsache. Das rasant angestiegene Informationsbedürfnis scheint anzudeuten, dass „der Bürger“ in seiner Loslösung aus einem patriarchalischen Command-and-Control-System, die ihm eine überfordernde Anzahl von Optionen beschert, im Grunde nicht nach Wissen, sondern Gewissheit in einem vormoderne, nicht-säkularen Sinn sucht. Es ist die Kluft zwischen zwei Haltungen, denen kaum entsprochen werden kann: die Erwartung blinden Vertrauens auf der einen Seite, auf der anderen das Bedürfnis – sicherlich auch nach Sachinformationen, aber doch, im Moment größter Ungewissheit sowohl für Betroffene als auch für Einsatzkräfte – nach absoluter „Gewissheit im Sinne von emotionaler Geborgenheit“ (Dombrowsky 2013: 49).

2 Organisationsstruktur der Feuerwehren

2.1 Die Organisation des Bevölkerungsschutzes in Deutschland

Aufgabe des Staates ist, die Rechtsgüter seiner Bürger zu schützen; dem Bevölkerungsschutz¹ obliegt dabei der Schutz der höchsten Rechtsgüter, nämlich denen des menschlichen Lebens und der Unversehrtheit des Körpers sowie die Wahrung bzw. Wiederherstellung der öffentlichen Ordnung und Sicherheit. In Deutschland ist das Ehrenamt wesentlich an der Erfüllung dieses gesetzlichen Auftrags beteiligt. Den Bürgern wird somit im Rahmen der Selbsthilfe eine staatliche Aufgabe übertragen².

Die Feuerwehr ist Teil einer komplexen Bevölkerungsschutzstruktur. Das System der Gefahrenabwehr ist dabei auf alle Verwaltungsebenen verteilt, ein heterogenes Gebilde mit vielen unterschiedlichen Zuständigkeiten bei Bund, Ländern und Gemeinden (vgl. Linde/Strott 2014: 21). Der staatliche Katastrophen- und Bevölkerungsschutz ist im Zivilschutz- und Katastrophenhilfegesetz (ZSKG) geregelt (s.a. Kap. 1.1.2). Im Friedensfall ist er generell Aufgabe der Länder. Der Begriff Katastrophenschutz bezeichnet dabei in erster Linie eine koordinierende und strategische Funktion (vgl. Ruge 2009: 13). Operative Einsatzkräfte in der nicht-polizeilichen Gefahrenabwehr sind Feuerwehr, Technisches Hilfswerk (THW), die Hilfsorganisationen³ und die Bundeswehr. Wichtigste Organisation mit Sicherheitsaufgaben ist dabei die Feuerwehr, deren Handlungsrahmen durch zahlreiche Bundes- und Landesgesetze, Rechtsverordnungen, Verwaltungsvorschriften, Unfallverhütungsvorschriften, Dienstvorschriften sowie kommunale Regelungen definiert ist. In erster Linie stellt sie Brandbekämpfung und technische Hilfeleistung sicher und steht im Katastrophenfall als operative Einheit zur Verfügung. Rechtsgrundlage sind die jeweiligen Katastrophen-, Brandschutz- und Hilfeleistungsgesetze der Länder, die Aufgaben und Pflichten von Kommunen, Kreisen und Ländern regelt. Die Pflicht zur Vorhaltung operativer Einheiten für Menschenrettung, Tierret-

¹ zum Begriff Bevölkerungsschutz s. Kap.1.1

² §20 ZSKG: „Der Bund unterstützt das Ehrenamt als Grundlage des Zivil- und Katastrophenschutzes.“

³ Aus rechtlichen und finanziellen, aber auch aus historischen und organisatorischen Gründen wird die Aufgabe des Rettungsdienstes regional unterschiedlich geregelt. Basierend auf §26 ZSKG und den Rettungsdienstgesetzen der Länder wird dabei neben der Feuerwehr auch auf die Hilfsorganisationen DRK, Malteser, Johanniter, ASB und DLRG oder auf private Rettungsdienstorganisationen zurückgegriffen (vgl. Spielvogel et al. 2013: 30).

tung, Brandbekämpfung, technische Hilfeleistung, Strahlen- und Umweltschutz⁴ sowie Wasserrettung wird demnach vom Land an die Kommunen weitergegeben, die eine den örtlichen Verhältnissen entsprechende leistungsfähige Feuerwehr stellen müssen. Kreise und kreisfreie Städte unterhalten eine Leitstelle; darüber hinaus fällt ihnen im Katastrophenfall die Koordinierung und Leitung des Einsatzgeschehens zu⁵. Das Land als Obere Aufsichtsbehörde unterstützt mit dem Vorhalten einer Ausbildungseinrichtung (Institut der Feuerwehr), es fördert und übernimmt zentrale Aufgaben. Mit dem 2001 eingerichteten Bundesamt für Bevölkerungssicherheit und Katastrophenschutz (BBK, bis 2001: Bundesamt für Zivilschutz) übernimmt der Bund nach §4 ZSKG u.a. unterstützende Funktionen wie Forschung und Entwicklung sowie Ausbildung (im hierfür zuständigen AKNZ in Ahrweiler). Das THW als Bundesanstalt steht im Rahmen der Amtshilfe mit Spezialausrüstung zur Verfügung (§11 ZSKG). Belange des THW sind im THW-Gesetz geregelt. Wie auch die Feuerwehr arbeitet das THW als Organisation mit Sicherheitsaufgaben hauptsächlich mit Ehrenamtlern: Von den bundesweit rund 80.000 THWlern ist nur ein Prozent hauptamtlich tätig (vgl. Technisches Hilfswerk). Das Zusammenspiel von Bund, Ländern, Regierungspräsidien, Kreisen, Städten und Gemeinden wird über ein System aus Krisenstäben gewährleistet (vgl. Spielvogel et al. 2013: 58). Für den Ereignisfall wurden mittlerweile die Führungsstrukturen auf den unterschiedlichen Ebenen des Krisenmanagements vereinheitlicht, auf der operativ-taktischen Ebene z.B. durch die FwDV 100 (Führung und Leitung im Einsatz).

2.2 Formelle Organisationsstruktur

2.2.1 Zusammenspiel von Haupt- und Ehrenamt

Wie aus der vorangegangenen kurzen Skizze ersichtlich wird, ist die Feuerwehr aufgrund ihrer Größe, flächendeckenden Präsenz in allen Kommunen, Kompetenz und Einsatzroutine die zentrale operative Organisation im deutschen Bevölkerungsschutz (vgl. Kröger 2009: 14; vgl. Mohn 2009: 18). Das deutsche Feuerwehrsysteem hat weltweit Vorbildcharakter: Nirgendwo sonst setzen sich so viele Freiwillige für den Schutz von

⁴ Brandschauen (vorbeugender Brandschutz), Brandsicherheitswachen, Brandschutzerziehung und -aufklärung gehören ebenfalls zu den Pflichtaufgaben der Kommunen.

⁵ bei kreisfreien Städten ggf. die Bezirksregierung als Mittlere Aufsichtsbehörde; Kreisfeuerwehren existieren, sind aber selten.

Leben und Sachwerten ein⁶. Nach Zahlen des Deutschen Feuerwehrverbands (2015: 319f.) sind 30.502 Berufsfeuerwehrleute in 106 Berufsfeuerwehren, 6.373 Hauptamtler in 259 ständig besetzten Wachen, 32.542 Beschäftigten in den (nichtöffentlichen) Werkfeuerwehren⁷ sowie 1.001.760 Ehrenamtler in bundesweit 22.814 Freiwilligen Feuerwehren tätig (Zahlen von 2013). Für die öffentlichen Feuerwehren ist das eine Ehrenamtlerquote von 96,4 Prozent. In den Jugendfeuerwehren engagieren sich rund 245.000 Jungen und Mädchen von zehn bis 18 Jahren.

Die kreisfreien Städte sind nach den Landesgesetzen zur Unterhaltung einer Berufsfeuerwehr verpflichtet. Daneben gibt es aber auch hier ehrenamtliche Kräfte. Die kreisangehörigen Städte und Gemeinden müssen lediglich eine Freiwillige Feuerwehr vorhalten. Entscheidet die Kommune, dass eine ständige Wachbereitschaft erforderlich ist, werden die Ehrenamtler um eine hauptamtlich besetzte Wache ergänzt, die dann einen 24-Stunden-Dienst abdeckt. Bei den meisten Freiwilligen Feuerwehren existiert keine ständige Wachbereitschaft. Berufsfeuerwehrleute und hauptamtliche Kräfte sind zu verbeamten.

Findet sich in einer kreisangehörigen Kommune niemand, der zum ehrenamtlichen Engagement bereit ist, ist die Verwaltung berechtigt, eine Pflichtfeuerwehr einzurichten, d.h. geeignete Bürger werden gegen eine Aufwandsentschädigung zum Dienst verpflichtet.

Die einzelnen Feuerwehren haben je nach Größe der Kommune einen sehr unterschiedlichen Organisationsgrad. Im Folgenden werde ich an den Beispielen der vier Feuerwehren, denen die zehn Interviewpartner angehören, die jeweiligen Aufbauorganisationen erläutern⁸. Wichtig daran ist besonders, dass mit der Größe der Feuerwehr auch ihre Verwaltungsnähe zunimmt. Wie die Interviews gezeigt haben, gibt es Hinweise darauf, dass der Grad der Verwaltungsnähe die Wahrnehmung des Bevölkerungsverhaltens beeinflusst.

⁶ Mit Ausnahme von Österreich: Hier kommen auf 100 Einwohner 2,99 ehrenamtliche Feuerwehrleute, in Deutschland sind es 1,29 (Zahlen Freiwillige Feuerwehr vgl. statista.com, von 2006; Einwohnerstatistik auf lexas.net/CIA World Factbook 2007, eigene Berechnungen)

⁷ Betriebe, die eine gewisse Größe mit Gefahrenpotenzial haben, sind nach Anweisung der Bezirksregierung/des Regierungspräsidenten als Mittlerer Aufsichtsbehörde zur Einrichtung von Werkfeuerwehren verpflichtet. Zu den nichtöffentlichen Feuerwehren zählen auch Bundeswehr-Feuerwehren, Betriebsfeuerwehren sowie Feuerwehren der Stationierungstreitkräfte.

⁸ Aus Gründen der Anonymität sind die Zahlen und Fakten der einzelnen Organisationen nicht mit Quellenangaben versehen, die Quellen aber im Literaturverzeichnis aufgenommen. Die Zahlen stammen aus den jeweiligen selbst erstellten Statistiken bzw. Brandschutzbedarfsplänen der Feuerwehren.

2.2.2 Aufbauorganisation der Berufsfeuerwehr

Der Aufbau einer Berufsfeuerwehr als Amt der kommunalen Verwaltung entspricht durchgängig dem Stab-Linien-Modell (nach Fayol 1916); sie hat Behördencharakter. Es ist der klassische technostrukturierte Aufbau von Organisationen des Bürokratiemodells nach Weber (1972). So hat zum Beispiel die Berufsfeuerwehr, der drei der Befragten angehören (im Folgenden Feuerwehr 1), drei Stabstellen, die dem Amtsleiter (gleichzeitig Direktor der Feuerwehr) und seinem Vertreter in einer Beratungsfunktion zugeordnet sind⁹ (s. Anhang 1). Der Amtsleitung untergeordnet sind sechs Bereiche¹⁰. Die Rettungs- und Feuerwachen sind den drei Bereichsleitungen Gefahrenabwehr untergeordnet und untereinander gleichgeordnet. Die klare hierarchische Gliederung ist der Logik der Weisungsbefugnisse bzw. Befehlsketten geschuldet. Gleichzeitig wird durch die definierten Stellen und Weisungsketten ständige Funktionsfähigkeit sichergestellt. Auf den 405 Quadratkilometern des Stadtgebiets mit insgesamt rund 1.030.000 Einwohnern sind 15 Wachen der Berufsfeuerwehr sowie 26 Einheiten und Gerätehäuser der Freiwilligen Feuerwehr verteilt. Die 26 Einheiten (davon 24 Löschgruppen¹¹) der Freiwilligen Feuerwehr sind ebenfalls in drei Bereiche aufgeteilt (s. Anhang 2). Die jeweiligen Bereichssprecher werden aus den Reihen der Löschgruppenführer gewählt. An der Spitze der Bereiche steht der Sprecher der Freiwilligen Feuerwehr, der in engem Kontakt steht zum Direktor der Berufsfeuerwehr und der Stabstelle für grundsätzliche Angelegenheiten der Freiwilligen Feuerwehr. Die dargestellte Feuerwehr 1 hat insgesamt 1.203 verbeamtete Mitarbeiter, von denen 911 ausschließlich im Einsatzdienst tätig sind. In größeren Lagen und bei Sonderaufgaben werden sie von rund 720 ehrenamtlichen Feuerwehrleuten unterstützt, deren Gerätehäuser in den äußeren Stadtteilen liegen (Zahlen von 2014).

⁹ Grundsätzliche Angelegenheiten der Freiwilligen Feuerwehr, Öffentlichkeitsarbeit, Städt. Krisenmanagement und Bevölkerungsschutz. Aus Gründen der Anonymität sind die Quellen zu den Zahlen und Fakten der vier Feuerwehren im Fließtext nicht genannt, jedoch im Literaturverzeichnis aufgenommen.

¹⁰ Verwaltung, Gefahrenabwehr I, II, III, Rettungsdienst, Gefahrenvorbeugung

¹¹ Als Löschgruppe bezeichnet man im Allgemeinen eine aktive Einheit, die die eigentlichen Aufgaben Brandschutz und Technische Hilfeleistung wahrnimmt. Darüber hinaus gehören Freiwilligen Feuerwehren üblicherweise auch Jugendfeuerwehren und Ehrenabteilungen der aus Altersgründen nicht mehr aktiven Mitglieder an, ggf. auch Musikzüge.

2.2.3 Aufbauorganisation der Freiwilligen Feuerwehr

Zum Vergleich die drei Freiwilligen Feuerwehren der anderen Interviewpartner. Drei der Befragten gehören einer ländlichen, kreisangehörigen Kommune an, die mit 7.900 Einwohnern eine FF mit insgesamt 66 aktiven Mitgliedern (Zahlen von 2014) und einem Gerätehaus unterhält (im Folgenden Feuerwehr 4). In der Stadtverwaltung gibt es keine eigene Brandschutz-Abteilung, die Organisation ist dem Ordnungsamt zugeordnet. Die FF verfügt nicht über einen eigenen Pressesprecher. Alle Funktionen, die über die kommunalen (feuerwehrtechnischen) Pflichtaufgaben hinausgehen, werden von der Verwaltung wahrgenommen.

Die nächstgrößere FF (Feuerwehr 3, s. Anhang 3), der zwei Befragte angehören, ist ebenfalls zuständig in einer ländlichen kreisangehörigen Kommune mit allerdings schon rund 24.000 Einwohnern und 307 aktiven Mitgliedern – verteilt auf zwei Standorte (Züge) –, die die Tagesalarmsicherheit über ein Vier-Gruppen-Bereitschaftssystem aufrechterhält. Insofern ist Feuerwehr 3 schon eine Organisation an der Schwelle zur Einrichtung einer hauptamtlichen Wache. In größeren Lagen wird mit Unterstützung des Ordnungsamtes, der auch diese FF zugeordnet ist, eine zweite Leitstelle im Gerätehaus eingerichtet. Feuerwehr 3 hat einhergehend mit ihrem relativ hohen Organisationsgrad einen eigenen Pressesprecher, der ständigen Kontakt zum Ordnungsamt auf der einen und zur Presse auf der anderen Seite hält.

Der größten Freiwilligen Feuerwehr (Feuerwehr 2) gehören zwei weitere Befragte an. Feuerwehr 2 gehört zu einer kreisangehörigen Stadt mit 65.000 Einwohnern und bildet hier wie auch bei Feuerwehr 1 ein eigenes Amt (s. Anhang 4). Die Aufbauorganisation ist der einer Berufsfeuerwehr in ihrer Stab-Linien-Struktur vergleichbar. Ihr gehören 92 verbeamtete und 273 ehrenamtliche Feuerwehrleute an (2014). Stabstelle ist Öffentlichkeitsarbeit und Bevölkerungsschutz, des Weiteren gibt es unter dem Amtsleiter, der gleichzeitig Leitender Branddirektor ist, sechs Abteilungen¹². Wie Feuerwehr 1 ist auch Feuerwehr 2 Leistungserbringer des Rettungsdienstes, was möglicherweise, wie ich im 3. Kapitel zeigen werde, für die Wahrnehmung von Bevölkerungsverhalten von Bedeutung ist.

Die Hierarchien im Einsatz sind für alle Feuerwehren gleich und entsprechen ebenfalls einem Linienmodell. Die Einheiten setzen sich aus (Angriffs-, Wasser-, Schlauch-)

¹² Einsatzplanung, Gefahrenabwehr/Personal/Organisation, Technik/Finanzen, Verwaltung/Freiwillige Feuerwehr, Vorbeugende Gefahrenabwehr, Kreisleitstelle

Trupps, Staffeln, Gruppen, Zügen mit den jeweiligen Einheitsführern zusammen, die sich in modularen Fortbildungsmaßnahmen entsprechend qualifiziert haben. Jede einzelne Position ist benannt, ihre Aufgaben sowie die Befehlsstrukturen sind in den Feuerwehr-Dienstvorschriften¹³ geregelt, ebenso – soweit möglich – die Abläufe in definierten typischen Lagen.

Die Feuerwehr ist eine hierarchisch strukturierte Organisation mit militärähnlichen Strukturen. Je größer die Kommune, desto größer der bürokratische Organisationsgrad. Folgt man Niklas Luhmann (1969: 256f.), so neigt ein solches soziales System zur Ausdifferenzierung von Grenzen nach außen, was – so kann man annehmen – auch die Wahrnehmung der nicht-organisationalen Umwelt beeinflusst. Dies werde ich versuchen im 3. Kapitel aufzuzeigen.

2.2.4 Typische Einsatzszenarien

Die bundesweite Einsatzstatistik der Feuerwehren für das Jahr 2013 sah wie folgt aus:

Gesamteinsätze 2013	Freiwillige Feuerwehr	Berufsfeuerwehr	Werkfeuerwehr	Summe
Brände und Explosionen	121.584	62.942	6.846	191.372
Katastrophen-Alarme	1.257	619	2	1.878 ¹⁴
Technische Hilfeleistung	392.684	183.596	40.988	617.268
Tiere/Insekten	17.159	17.067	909	35.135
Sonstige Einsätze	40.293	70.787	30.598	141.678
Fehlalarme	90.351	75.212	27.076	192.639
Zwischensumme	663.328	410.223	106.419	1.179.970
Notfalleinsätze	399.599	1.552.552	22.866	1.975.017
Krankentransporte	137.320	398.709	18.675	554.704
Summe	1.193.470	2.658.804	148.103	4.000.377

Abb. 1: Einsatzstatistik Deutschland gesamt 2013 (Quelle: Deutscher Feuerwehrverband 2015: 320)

Bundesweit ist erkennbar, dass die klassischen Brandlagen mittlerweile weitaus weniger Einsätze erfordern als Technische Hilfeleistung und vor allem Rettungsdienst – u.a. eine

¹³ Die Feuerwehr-Dienstvorschriften (FwDV) werden seit 2002 vom Bundesausschuss für Feuerwehrangelegenheiten, Katastrophenschutz und zivile Verteidigung verabschiedet und den Bundesländern zur Einführung empfohlen. Die einzelnen Länderfassungen können voneinander abweichen.

¹⁴ Diese hohe Zahl kommt zustande durch das Elbhochwasser im Juni 2013.

Folge des verbesserten Vorbeugenden Brandschutzes. Heruntergebrochen auf die vier Feuerwehren, denen die Befragten angehören, sieht die Einsatzstatistik wie folgt aus: Feuerwehr 1 rückt im Zehn-Jahres-Durchschnitt insgesamt 110.000-mal pro Jahr aus, d.h. alle fünf Minuten. Darunter sind insgesamt 3.000 Brände, davon 200 Mittel- und Großbrände, sowie 200 Menschenrettungen. Die Brandeinsätze haben einen Anteil von ca. drei Prozent. Die Einsatzlagen, über die sich Feuerwehrleute in erster Linie definieren, machen also nur einen Bruchteil des Einsatzgeschehens aus¹⁵. 1.200-mal wird die Freiwillige Feuerwehr mitalarmiert¹⁶. Dabei machen die Rettungsdienstfahrten 85 Prozent der Einsätze aus. Tendenz der letzten Jahre ist in allen Bereichen außer den Brandbekämpfungseinsätzen steigend (Zahlen von 1983 bis 2012).

Das gleiche gilt für die kleinere Feuerwehr 2: 118 Bränden und Explosionen (fünf Großbrände) sowie 544 Einsätzen im Bereich Technische Hilfeleistung (Ölspuren, Unfälle, Wasser- und Sturmschäden) standen 9.763 Einsätze des Rettungsdienstes gegenüber (2014).

Entsprechend der Größe der Kommunen ist die Einsatzstatistik der kleineren zwei Feuerwehren nicht mit Feuerwehr 1 und 2 vergleichbar, was die Anzahl der Einsätze betrifft. Das liegt auch daran, dass die Rettungsdienstfahrten über den Kreis abgewickelt werden und nicht über die kommunale Feuerwehr: Im Jahr 2014 hatte Feuerwehr 3 43 Brandeinsätze und 97 Einsätze im Bereich Technische Hilfeleistung, Feuerwehr 4 15 Brandeinsätze und 37 Einsätze im Bereich Technische Hilfeleistung.

Die Katastrophenlagen, zu denen in den Interviews gefragt wurde, stellen bei allen Feuerwehren im Vergleich zum üblichen Einsatzgeschehen eine absolute Ausnahme dar.

2.2.5 Ablauforganisation am Beispiel der Schutzziele

Als Qualitätskriterium für die Einsätze und als entscheidendes Controlling-Instrument definierte 1998 die Arbeitsgemeinschaft der Leiter der Berufsfeuerwehren (AGBF Bund, ein Gremium des Deutschen Städtetags) bundeseinheitliche sogenannte Schutz-

¹⁵ Die zahlreichen Imagefilme der Feuerwehren zur Mitglieder- bzw. Mitarbeitergewinnung transportieren ein klares Selbstbild: Nach wie vor wird der Atemschutzeinsatz als „Heldentat“ wahrgenommen (vgl. z.B. Horwath 2010: 194, s. Anhang 5; 6) und auch so nach außen kommuniziert. Die Einsatzstatistik des Deutschen Feuerwehrverbands zeichnet allerdings ein anderes Wirklichkeitsbild, wie oben erläutert. Schlüsselbegriffe eines der am häufigsten angeklickten Feuerwehr-Imagefilme sind Mut, absolutes Vertrauen, Kameradschaft, Helfen, Leben retten, Stolz, Herausforderung, bis ans Limit, Bereicherung (Imagefilm Freiwillige Feuerwehr Ibbenbüren, <https://www.youtube.com/watch?v=azQZv-IN-00>, hochgeladen am 5.6.2009, 4:02 Minuten, 1.119.216 Aufrufe, 584 Kommentare am 2.1.2016)

¹⁶ Dabei werden die Ehrenamtler mitalarmiert, wenn Menschenleben in Gefahr sind, ansonsten immer bei erhöhtem Einsatzgeschehen bzw. wenn sich die Einsatzorte in der Nähe der Gerätehäuser befinden.

ziele, die sich weitgehend mit dem Standard der europäischen und nordamerikanischen Feuerwehren decken. An diesen Zielvorgaben orientieren sich alle deutschen Feuerwehren¹⁷. Die Schutzziele bestehen grundsätzlich aus zwei Komponenten, nämlich einerseits der zu erreichenden Mindestpersonalstärke, die es ermöglicht, alle für einen erfolgreichen Einsatzablauf notwendigen Arbeiten durchführen zu können, und andererseits der sogenannten Hilfsfrist. Wichtigstes Schutzziel bezieht sich auf die Einsatzschnelligkeit bei der Schadenslage „Kritischer Wohnungsbrand mit Menschengefährdung“: Hier sollen innerhalb einer „Hilfsfrist 1“ von 9,5 Minuten nach der Notrufannahme zehn Einsatzkräfte vor Ort sein, nach 14,5 Minuten („Hilfsfrist 2“) sechs weitere Kräfte (vgl. Forplan). Schutzziele können aber nicht in jedem einzelnen Fall eingehalten werden: wegen Paralleleinsätzen, durch unvorhersehbare Verkehrssituationen, bei überdurchschnittlichem Krankheitsstand oder vergleichbaren Ereignissen. Sie müssen also immer mit einem anzustrebenden Erreichungsgrad verknüpft werden. Kommunen bzw. die jeweiligen Stadträte haben bei der individuellen Festlegung der Schutzziele einen relativ engen politischen Ermessensspielraum. Gesetzlich festgeschrieben für NRW ist z.B. ein Erreichungsgrad von mindestens 90 Prozent¹⁸. Die Hilfsfristen setzen voraus, dass ein Wohnungsbrand innerhalb von 3,5 Minuten nach Entstehung gemeldet wird (vgl. Stadt Köln 2014: 124). Eine kurze Hilfsfrist sicherzustellen ist auch Bestandteil des Leitbildes der Feuerwehr (vgl. Deutscher Feuerwehrverband). Wichtig zu bedenken ist dabei, dass diese Regelungen für alle Feuerwehren gelten, also sowohl für Berufs- und hauptamtliche als auch für rein ehrenamtliche Feuerwehren. Eine Freiwillige Feuerwehr hat aber oft keine Wachbereitschaft, sodass die definierten Schutzziele schwer einhaltbar sind. Die Interviews zeigen, dass gerade bei den rein ehrenamtlichen Feuerwehren ein Gefühl der Überlastung erkennbar ist, was möglicherweise auch durch z.T. schwer erfüllbare gesetzliche Regelungen verstärkt wird.

¹⁷ Weitere Schutzziele existieren im Bereich Technische Hilfeleistung und Gefahrstoffeinsatz.

¹⁸ Beschluss des OVG NRW vom 22.10.1999, Stadt Bochum, Aktenzeichen 13 A 5617/89

2.3 Informelle Organisationsstruktur

2.3.1 Soziodemographische und soziologische Zusammensetzung

Kern dieser Arbeit ist die Rekonstruktion sozialer Wahrnehmungsmuster. Hierfür ist es essenziell zu verstehen, wie sich die soziale Gruppe Feuerwehr zusammensetzt. Obwohl die einzelnen Organisationen je nach Größe der Kommune, wie ich vorangehend gezeigt habe, eine sehr unterschiedlich ausdifferenzierte Struktur haben können, gibt es dennoch viele Gemeinsamkeiten, was Zusammensetzung und Motivationsstrukturen betrifft. Um also die Gruppenwahrnehmung zu begreifen, muss die soziale Gruppe selbst erfasst werden.

Die heutigen Feuerwehren haben ihre Wurzeln in den bürgerliche Gründungen des 19. Jh., die sich an der reformpolitischen Turnerbewegung orientierten. Sie entstanden aus Staatsverdrossenheit (vgl. Kröger 2009: 15f.): Die Behörden hatten beim Brandschutz versagt, während gleichzeitig das Gefahrenpotenzial durch die Industrialisierung stark angestiegen war. Es schlossen sich diejenigen zusammen, die etwas zu verlieren hatten: meist Handwerker und Bildungsbürger (vgl. ebd.: 16). Aus diesem bürgerschaftlichen Selbsthilfe-Engagement resultiert die Bindung der Feuerwehren an die Kommune, die Identifikation mit dem Heimatort (vgl. Deutscher Feuerwehrverband 2008: 11f.). Sowohl Berufs- als auch Freiwillige Feuerwehren sind Männerdomänen (vgl. Joeres 2009: 28ff.; vgl. Horwath 2010: 1; vgl. Neuhoff 2014: 239), schon die Turnerbewegung war exklusiv männlich und unterstützte die Geschlechtertrennung (vgl. Horwath 2010: 195). In der Berufsfeuerwehr waren 2013 396 Frauen aktiv; dagegen wurden die Freiwilligen von 85.694 weiblichen Mitgliedern unterstützt (vgl. Deutscher Feuerwehrverband 2015: 319). Das ist eine Quote von 1,3 Prozent bei den Berufsfeuerwehren und 8,5 Prozent bei den Freiwilligen. Als Hauptgrund wird die häufig Muskelkraft erfordernde Schwere der Tätigkeiten¹⁹ sowie der darauf zurückzuführende Schwierigkeitsgrad der Aufnahmeprüfung für Berufsfeuerwehrleute genannt, die von Frauen kaum zu bewältigen ist (vgl. Horwath 2010: 2). Auch die für eine Bewerbung als Brandmeister/-in oft notwendige Voraussetzung einer handwerklich-technischen Berufsausbildung wird von vergleichsweise wenigen Frauen erfüllt. Bei den Freiwilligen Feuerwehren

¹⁹ Ein B-Druckschlauch von 20 Metern Länge (bei Brandeinsätzen zur Förderung von Wasser von der Entnahmestelle zum Fahrzeug und von hier zum Verteiler) wiegt 11 kg. Ein Spreizer, eingesetzt bei der Technischen Hilfeleistung, hat ein Gewicht von bis zu 25 kg, die Gewichtsbelastung bei einem Atemschutzinsatz beträgt zusätzlich zum eigenen Körpergewicht bis zu 40 kg.

sind nicht wenige Fälle bekannt, die – informell, aber explizit – keine Frauen zulassen (dasselbe gilt für Österreich, vgl. Interviews Horwath 2010: 150). Der Anteil der Menschen mit Migrationshintergrund liegt bei nur 3,5 Prozent (vgl. Mohn 2009: 19; Bevölkerungsanteil gesamt: 20,5 Prozent [2011], vgl. Statistisches Bundesamt). Der Deutsche Feuerwehrverband selbst beschwört das Bild einer „zeitgemäßen Traditionalität“ (Kröger 2009: 16), das Solidarität in Not und Gefahr „auch künftig auf der Grundlage des christlichen Gedankens der Nächstenliebe“ evoziert (ebd.). Gleichzeitig verweist der Verband auf die gewachsenen Strukturen, die beibehalten werden müssen, auf „die Wurzeln der Geschichte“ (vgl. ebd.: 16). Er vermittelt das Bild einer eher statischen und wenig innovativen Organisation.

Wie bereits erwähnt, ist das Ehrenamt die Basis im operativen Bevölkerungsschutz. Dieser Bereich ist statistisch relativ gut abgebildet: sowohl im regelmäßig alle fünf Jahre neu erhobenen Freiwilligensurvey²⁰ der Bundesregierung (vgl. BMF 2012) als auch durch eine große Allensbach-Studie (2013)²¹. Wenzel et al. (2012) haben sich in einer Längsstudie²² besonders der Motivation und Haltekraft bei THW und Freiwilligen Feuerwehren gewidmet. Ein hoher Prozentsatz der Berufsfeuerwehrleute hat seine Laufbahn in einer Freiwilligen Feuerwehr begonnen und ist neben der beruflichen Tätigkeit oft gleichzeitig ehrenamtlich in der Feuerwehr engagiert, sodass man m.E. auf der Basis von Aussagen über ehrenamtlich engagierte Gruppen Rückschlüsse auf hauptamtliche Gruppen ziehen kann. Ilona Horwath (2010)²³ setzt in ihrer Dissertation zur Gleichstellung in der Feuerwehr die Orientierungen von Haupt- und Ehrenamtlichen ebenfalls gleich. Die am häufigsten vertretene soziodemographische Gruppe der ehrenamtlichen Feuerwehrleute sind dabei die kinderlosen Singles unter 40 Jahren (elf Prozent aller im Unfall- und Rettungsdienst Engagierten). Es folgen kinderlose Paare unter 40 Jahren mit neun Prozent, dann Eltern mit Kindern unter sechs Jahren im Haushalt (vier Prozent; vgl. Institut für Demoskopie Allensbach 2013: 62).

²⁰ zur Charakteristik zentraler Engagementbegriffe vgl. Wenzel et al. 2012: 18ff.; vgl. Schürmann 2013: 19ff.

²¹ im Auftrag des Bundesfamilienministeriums, repräsentative Stichprobe von 1.548 Personen ab 16 Jahren

²² Prospektive Längsstudie mit zwei Messzeitpunkten im Abstand von zwölf Monaten (Winter 2006/Winter 2007; quantitative, postalische Fragebogenstudie unter Angehörigen von THW und Freiwilliger Feuerwehr, davon unter t1 = 1.157 bzw. t2 = 333 Angehörigen der Freiwilligen Feuerwehr; vgl. Wenzel et al. 2012: 88, eigene Berechnung)

²³ In einer quantitativen und qualitativen empirischen Studie (Experteninterviews, Gruppendiskussion FF und Fragebogenerhebung BF) hat Ilona Horwath (2010) das österreichische Feuerwehrwesen unter Berücksichtigung internationaler Studien untersucht. Die meisten ihrer Ergebnisse sind m.E. auf Deutschland übertragbar.

2.3.2 Homogenität als Konzept für Leistungsfähigkeit

Wichtiger Zugangsweg in die Freiwillige Feuerwehr ist die Jugendfeuerwehr. Aus ihr rekrutieren sich die meisten jüngeren aktiven Mitglieder (vgl. Horwath 2010: 146). Familiäre Tradition und Freunde spielen ebenfalls eine Rolle, aber viele Mitglieder der Jugendfeuerwehr sind in der Schule oder bei Schnupperangeboten auf diese Möglichkeit der Freizeitgestaltung aufmerksam geworden.

Ansonsten wird der Weg in die Feuerwehr durch persönliche Kontakte zu Feuerwehrmitgliedern in Familie, bei Freunden und Bekannten bereitet. Bei vielen aktiven Mitgliedern gehört das Engagement in der Feuerwehr zur familiären Tradition. Dazu befragt geben immerhin 43 Prozent der im Unfall- und Rettungsdienst Engagierten an, einer solchen Tradition zu folgen. Das ist der höchste Prozentwert im ehrenamtlichen Bereich (vgl. Allensbach 2013: 50). Persönliche Kontakte sind also überaus relevant (vgl. Horwath 2010: 52).

Die Rekrutierung des ehrenamtlichen Feuerwehrpersonals ergibt sich durch das, was in der Organisationsforschung „homosoziale Kooptation“ genannt wird: „Homosozialität bedeutet, dass Mitglieder einer sozialen Gruppe sich aneinander orientieren und Personen der Eigengruppe [...] auf Kosten der Mitglieder anderer sozialer Gruppen [...] favorisieren.“ (ebd.: 147). Das typische Mitglied der Feuerwehr – und zwar sowohl der Berufs- als auch der Freiwilligen Feuerwehr – ist im westlichen Kulturkreis weiß, männlich und heterosexuell (vgl. ebd.: 43). In diesem Zusammenhang ist es wichtig, den Stellenwert der Sozialen Kohäsion zu verstehen. Nach Heiko Biehl (2010: 144ff., zit. in Horwath 2010: 197) lassen sich drei Kohäsionstypen unterscheiden. Die Soziale Kohäsion ist dabei die klassische Variante. Kameradschaft und Emotionalität in einer Gruppe rückt in den Mittelpunkt, und die Voraussetzung hierfür ist Homogenität. Kameradschaft wird als essenziell für den Zusammenhalt der Feuerwehreinheiten empfunden, die Gruppe ist ein sozialer Mittelpunkt des Einzelnen, oft auch außerhalb des Einsatzgeschehens. Bei der Aufgabenkohäsion dagegen schafft ein gemeinsames Ziel den Zusammenhalt der Gruppe, die Instrumentelle Kohäsion begreift den Zusammenhalt als notwendige Funktion angesichts besonderer Belastungen. In der Feuerwehr kommen alle drei Kohäsionskonzepte zum Tragen. Dabei führt das Konzept der Sozialen Kohäsion zu einer verminderten Durchlässigkeit von Gruppengrenzen (vgl. ebd.).

2.3.3 Kamerad und Retter: Motivationsstrukturen

Motivationsstrukturen ehrenamtlich engagierter Menschen sind komplex. Laut Allensbach-Studie (2013: 11) haben ehrenamtlich engagierte Menschen generell eher altruistische Neigungen. Im Vordergrund steht die Freude an der Tätigkeit (73 Prozent aller Engagierten, vgl. ebd. 15, bzw. sogar 79 Prozent aller Engagierten mit einer festen Aufgabe, vgl. ebd.: 31; das deckt sich mit der Erhebung von Wenzel et al. 2012: 112). Besonders die Mitglieder von THW und Freiwilliger Feuerwehr fühlen sich für ihr Engagement geschätzt und anerkannt und können mit Zustimmung in ihrem privaten Umfeld rechnen (vgl. Allensbach 2013: 21). Hinzu kommen weitere Motivationen, die sich dann zu individuellen „Motivationsbündeln“ zusammensetzen.

Sieben Prozent der Gesamtbevölkerung und 15 Prozent aller Engagierten sind bei THW, Freiwilliger Feuerwehr und DLRG (vgl. ebd.: 15). Dabei beteiligen sich in ländlichen Regionen 14 Prozent der Bevölkerung an Unfall- oder Rettungsdiensten²⁴, während es in Mittel- und Kleinstädten bzw. Großstädten nur sechs bzw. vier Prozent sind. Für diese Gruppe ist das Hauptmotiv, etwas für andere zu tun, ihnen zu helfen (92 Prozent, vgl. ebd.: 49). Auch Pflichtgefühl und moralische Verpflichtung sind in dieser Gruppe stärker ausgeprägt als bei den anderen Gruppen ehrenamtlich Engagierter (72 Prozent, vgl. ebd.: 49). Insgesamt sind diejenigen engagierter, die familiär und sozial stärker eingebunden sind, d.h. Menschen, die mit minderjährigen Kindern in einem Haushalt leben (Wenzel et al. 2012: 120; an dieser Stelle wird auch auf den Freiwilligensurvey 2009 hingewiesen, der zum gleichen Ergebnis kommt, vgl. BMF 2010). Feuerwehrleute sind Idealisten. Das ergibt sich u.a. aus der Tätigkeit selbst. Entsprungen aus dem Wunsch, materielles Hab und Gut zu schützen, aber auch aus der christlichen Idee der Nächstenliebe heraus, sind diese Wurzeln heute noch Teil des kollektiven Bewusstseins. Vor dem Essen wird gebetet, und das allgegenwärtige Motto „Gott zur Ehr, dem Nächsten zur Wehr“ hängt in jeder Wache und jedem Gerätehaus. Doch ist dies tatsächlich eher Teil der Tradition, deren Pflege einen hohen Stellenwert hat, als genuine Religiosität, denn in der Allensbach-Studie geben mit nur 18 Prozent vergleichsweise wenige Mitglieder an, aus religiösen Motiven zu handeln (vgl. Allensbach 2013: 49). Zu den schönsten Erlebnissen gehört, in der Not helfen zu können, insbesondere die Rettung von Menschenleben, eine „Kernleistung“ im Selbstverständnis der

²⁴ hierzu zählt Allensbach THW, Freiwillige Feuerwehr, DLRG

Feuerwehr (vgl. Deutscher Feuerwehrverband). Während einer Gruppendiskussion erzählt eine Feuerwehrfrau:

„Bei uns war das auch so bewegend. Da war auch ein Verkehrsunfall, da haben wir ein Mädsl rausgeschnitten. Die war auch schwer verletzt. Und die ist dann nach einem halben Jahr zu uns gekommen und hat uns einen Riesengeschenkkorb gebracht, hat sich wirklich bei jedem bedankt, wollte sogar wissen, welche Leute da dabei waren, wer sie rausgeschnitten hat und hat sich wirklich persönlich bedankt, also das war ganz ein ergreifender Moment, muss ich sagen.“ (Horwath 2010: 172)

Kameradschaft als besondere Form der Solidarität und die soziale Zeit miteinander – während der 24-Stunden-Dienste auf den Wachen und während der Übungsdienste und sozialen Veranstaltungen der Ehrenamtler – sind eine wichtige Motivationsquelle. Die Feuerwehr ist im Ehrenamt in den meisten Fällen auch sozialer Mittelpunkt, eine große Familie. Horwath führt aus, dass gerade diese Kameradschaft eine spezielle Verbundenheit schafft, sodass sich jeder (nicht nur) im Einsatzgeschehen auf den anderen verlassen kann, und zwar uneingeschränkt. Das ist der höchste normative und ideologische Wert:

„Kameradschaft konstituiert sich durch die Zugehörigkeit zu einer spezifischen Gefahrengemeinschaft, durch das gemeinsame Ziel zu helfen, die geteilten Erlebnisse und die dadurch diskursiv entwickelte gemeinsame Geschichte und Erinnerungskultur. Es sind vor allem die Einsatzerlebnisse, die [...] die Identifikation der Gruppe fördern.“ (ebd.: 192f.)

Fazit: Die sozialen Gruppen in den verschiedenen Feuerwehren sind im Durchschnitt sehr homogen, ihre Mitglieder haben einen ähnlichen sozialen, kulturellen und ethnischen Hintergrund und sind fast ausschließlich männlich. Der hohe Stellenwert von kameradschaftlicher Solidarität ist vor dem Hintergrund bedrohlicher Einsätze zu verstehen. Es besteht eine ausgeprägte Gruppenkohäsion mit wenig durchlässigen Gruppengrenzen. Es ist zu vermuten, dass der Umweltentwurf einer solchen Gruppe einer einheitlichen, sozial geteilten Wahrnehmung entspricht und auch an neue Mitglieder weitergegeben, somit beständig reproduziert wird. Die Konstruktion sozialer Deutungsmuster in Bezug auf Bevölkerungsverhalten ist daher sehr wahrscheinlich und soll im 3. Kapitel rekonstruiert werden.

Darüber hinaus wird deutlich, dass Anerkennung von außen und ein Selbstverständnis als Retter für Feuerwehrleute ein wichtiger Bestandteil der Motivation darstellt. Auch dies ist bei der Inhaltsanalyse der Interviews zu berücksichtigen.

2.4 Organisierte Kommunikation:

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit als Schnittstelle zur Bevölkerung

Die Feuerwehr-Dienstvorschrift 100 (s. Kap. 2.1) regelt seit 1999 das Führungssystem der Feuerwehren. Sie baut auf der Katastrophenschutz-Dienstvorschrift 100 auf, die 1982 in Kraft trat. In der FwDV 100 ist die Stabsarbeit im Bevölkerungsschutz in sechs Sachgebiete eingeteilt. Das fünfte Sachgebiet ist Presse- und Medienarbeit²⁵ (vgl. Spielvogel et al. 2013: 77). Der Vorgänger kannte nur vier Sachgebiete. Das Konzept einer geregelten Presse- und Medienarbeit in einem Krisenstab ist also verhältnismäßig jung. Der Sachgebietsleiter 5 (S5) ist „für die Außenwirkung der Stabsarbeit und die Information der Presse- und Medienwelt verantwortlich“ (ebd.: 137), darüber hinaus aber auch für die „Erfassung und Nutzung von Bürgertelefonen, anderen Medien und Social Networks“ (ebd.: 141). Im Krisenfall ist der S5 also die Schnittstelle zur Bevölkerung.

Wie in Kap. 1 bereits dargestellt, ist die Tatsache, dass die Bevölkerung in einem Krisenfall in erster Linie Informationen zur Steigerung der Selbsthilfefähigkeit braucht, wissenschaftlich nachgewiesen und wird mittlerweile auch in Fachpublikationen der Feuerwehren betont (vgl. Linde/Strott 2014: 104). Zwei Dinge sind m.E. bei diesem Kommunikationskonzept der FW-Öffentlichkeitsarbeit von Bedeutung: Zum einen wird Bevölkerungsinformation bzw. -kommunikation oft mit Presseinformation gleichgesetzt. Dies zeigt sich auch in den Interviews. Dass Medien eine andere Agenda haben und auch ein anderes inhaltliches Interesse an (medial aufbereiteten) Inhalten als direkt oder indirekt Betroffene, wird kaum reflektiert. Die Kommunikation über soziale Medien ist eine völlig andere: unmittelbar, unregelt und mit anders priorisierter Zielsetzung.

Zum anderen ist der Pressesprecher vor allem der Außendarstellung des Stabes verpflichtet, also der klassischen Öffentlichkeitsarbeit zur Stärkung eines positiv aufgeladenen Images. PR fungiert grundsätzlich als „vorsätzliches Handeln, das durch Management von Kommunikation Überzeugungen zu verändern sucht und damit Wirklichkeiten konstruiert“ (Merten 2007: 260f.). Als Überzeugungshandlung²⁶ ist PR lang-

²⁵ S1: Personal/Innerer Dienst; S2: Lage; S3 Einsatz; S4: Versorgung; S6: Informations- und Kommunikationswesen (rein technikorientiert)

²⁶ Merten (2007: 261) grenzt PR mit der Funktion „Überzeugung“ ab von Propaganda (Funktion: Manipulation) und Werbung (Funktion: Überredung)

fristig orientiert und soll einen vertrauensbildenden und die Glaubwürdigkeit steigernden Effekt haben.

Auch im „Leitfaden Krisenkommunikation“ des BMI (2014: 5) wird als Handlungsziel an erster Stelle neben der „Wahrnehmung der Krise durch die Öffentlichkeit“ das „Image der Organisation“ genannt. Gute Krisenkommunikation bewahrt „vor einer dauerhaften Imageschädigung“ (ebd.). Zu vermeiden ist „Unruhe in den Medien oder der Bevölkerung“ (ebd.: 6).

Der Leitfaden unterscheidet zwischen Pressearbeit auf der einen und Öffentlichkeitsarbeit auf der anderen Seite als Kommunikation mit der Bevölkerung. Kriterien der (gelingenden) Kommunikation mit der Bevölkerung sind demnach die Berücksichtigung der Tatsache, dass wir in einer heterogenen, multikulturellen und pluralistischen Gesellschaft leben und insofern keine einheitliche Reaktion zu erwarten sein kann sowie der Prämisse, dass Kommunikation immer (!) auf Augenhöhe stattfinden sollte: „Nur so können Empfehlungen des Krisenstabs durch die Bevölkerung umgesetzt werden“ (ebd.: 21).

Kann eine Kommunikation auf Augenhöhe umgesetzt werden, wenn das Kommunikationsziel gleichzeitig Imageförderung sein soll? Die im Grunde inkonsistenten Kommunikationsrichtlinien können im Krisenfall zu einem Zielkonflikt führen, wenn der ständige Perspektivwechsel, der hier erforderlich wäre, nicht gelingt.

In den Interviews hat sich gezeigt, dass Presse- und Bevölkerungsinformation oft gleichgesetzt wird. Auch das manchmal aggressive Agieren von Medienvertretern wird teilweise als Bevölkerungsverhalten interpretiert bzw. als Informationsbedürfnis der Bevölkerung, nicht als Handlungsmuster der um Auflage oder Anzeigenkunden ringenden Verlage und Sender. Natürlich gibt es große Schnittmengen. Aber keiner der Interviewpartner hat diese beiden unterschiedlichen Akteure differenziert betrachtet, besonders wenn es um den Bereich Informationsbedürfnis ging. Möglicherweise ist auch dies das Ergebnis eines sozialen Denkmusters, das Wahrnehmungen auf eine schematische Weise interpretiert.

3 Expertenbefragung

3.1 Wissenschaftliche Fragestellung und Skizze des Projektes SMARTER

Die im Folgenden dargestellte Befragung der zehn Experten versteht sich als Teilerhebung des BMBF-geförderten Verbundprojekts SMARTER (Notfall-Kommunikationsnetze auf Basis von Mobiltelefonen/**S**martphone-based **C**ommunication Networks for **E**mergency **R**esponse, Projektdauer: drei Jahre, Start 1/2015; s. Anhang 7). Dem Projekt liegt ein Katastrophenszenario mit einhergehendem Stromausfall zugrunde. Ziel ist es, eine zuverlässige Kommunikationsplattform auf der Basis von Smartphones zu entwickeln, die über ein Peer-to-Peer-Netz auch bei Ausfall der Kommunikationsinfrastruktur funktioniert. Durch den gesicherten Zugang zu Informationen wird die spontane Selbsthilfe- und Helferkompetenz der Bevölkerung unterstützt (s.a. Kap. 1.1.3).

Wie man durch die Beobachtung des Hochwasser 2013, aber auch durch globale Katastrophenlagen weiß – z.B. Hurricane Katrina 2005 oder Erdbeben in Port-au-Price/Haiti 2010 –, werden die sozialen Medien von der Bevölkerung mittlerweile stark genutzt, um Hilfeersuchen abzusetzen oder sich zu organisieren. Dadurch ist Hilfeleistung und auch Selbstorganisation deutlich schneller und einfacher zu koordinieren als in der Vergangenheit (vgl. im Folgenden Helmerichs 2014: 37ff.). Die Kommunikation über Facebook, Twitter oder Whatsapp-Gruppen bietet den Einsatzkräften gleichzeitig die Möglichkeit, sich ein genaueres Lagebild zu verschaffen, ihre Taktik darauf abzustellen und die Bevölkerung kompatibler zu unterstützen. Damit wird diese Form der Kommunikation über die Neuen Medien generell als nutzbringend eingestuft. Fällt allerdings der Netzbetrieb aus, sind diese spontanen, emergenten Strukturen in ihrer Entfaltung behindert. An dieser Stelle setzt das Projekt an, das entsprechend den gewohnten und bekannten sozialen Plattformen ein Tool entwickelt, das auch bei Netzausfall Kommunikationsmöglichkeiten gewährleisten soll.

Verbundkoordinatorin ist die Leiterin des Referats „Psychosoziales Krisenmanagement“ im Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK), Dr. Jutta Helmerichs. Das BBK-Team ist u.a. zuständig für das Teilvorhaben „Sozialwissenschaftliche Aspekte und Nutzerakzeptanz“, ein Thema, das in den Bereich (psychosoziale) Krisenkommunikation fällt. Denn um den Erfolg eines solchen SMARTER-

Kommunikationsnetzes im Einsatzfall zu gewährleisten, müssen aus sozialwissenschaftlicher Sicht einige Aspekte erfüllt sein. Zum einen muss das Konzept mit den typischen Hilfe- und Selbsthilfemustern der Bevölkerung kompatibel sein, zum anderen ist eine effektive Kommunikation zwischen Bevölkerung und BOS unabdingbar. Das setzt voraus, dass die BOS ein realistisches und differenziertes Bild von Bevölkerungsverhalten in Krisensituationen haben, denn die Neuen Medien haben eine kommunikative Annäherung zwischen Einsatzkräften und Bevölkerung zur Folge, die immer schneller und immer stärker aufeinander bezogen agieren werden. Die BOS müssen sich also katastrophenschutzvorbereitend umfassend und kontinuierlich mit dem Verhalten von Bevölkerung in Krisen und Katastrophen beschäftigen. Sie müssen das Bevölkerungsverhalten im Einsatzfall „lesen lernen“ und adäquat interpretieren können als verlässliche Grundlage für ihre Entscheidungsfindung und ihr Handeln und um wirksame Hilfe anbieten zu können. Praxisbeobachtungen legen allerdings nahe, dass innerhalb der BOS weiterhin die sogenannten Katastrophenmythen verbreitet sind (s. Kap. 1.2), dass die Bevölkerung in Katastrophensituationen zu irrationalem Verhalten wie Panik und Fluchtverhalten oder zu antisozialem Verhalten wie Plünderungen neigt. Wie in Kap. 1 dargestellt, liegt auch die Vermutung nahe, dass die paternalistische, obrigkeitstaatliche Orientierung im operativen Bevölkerungsschutz der Kommunikation zwischen (betroffener) Bevölkerung und BOS über soziale Medien entgegensteht, was wiederum die Entwicklung eines effektiven psychosozialen Lagebildes verhindert. Für den Einsatzserfolg eines SMARTER-Kommunikationsnetzes ist jedoch eine Kommunikation „auf Augenhöhe“ zwischen BOS und Bevölkerung essenziell.

Mit den von mir geführten Interviews sollte im Rahmen dieses Teilvorhabens erhoben werden, welche Wahrnehmungen zum Bevölkerungsverhalten Angehörige der Feuerwehr bei lagebezogenen Entscheidungen (auf Basis eines psychosoziales Lagebildes) und bei der Formulierung von Verhaltenshinweisen für die Bevölkerung zugrunde legen. Konzentriert habe ich mich dabei auf die Rekonstruktion sozialer Deutungsmuster, die entsprechende Handlungsorientierungen schaffen. Erkenntnisleitende Fragestellung ist daraus folgend, ob bei den Feuerwehren Deutungsmuster zum Bevölkerungsverhalten identifiziert werden können, die es verhindern, die kreativen Bewältigungspotenziale der Bevölkerung zu heben.

Insgesamt werden im Laufe des Jahres 2016 zirka 50 weitere Interviews mit BOS-Angehörigen von Feuerwehr, THW, Hilfsorganisationen und ggf. Polizei stattfinden. Im Anschluss folgt eine quantitative Online-Erhebung unter BOS-Angehörigen (n=1.000).

Ziel ist die Entwicklung von Handlungsempfehlungen und Musterrahmenpläne für die BOS-Akteure. Es handelt sich also um einen Prozess der Theoriegenerierung zum Zwecke der optimierten praktischen Bewältigung von Katastrophenlagen. Aus diesem Grund habe ich mich in der Interviewanalyse auf die Grounded Theory bezogen. Bevor ich dies jedoch näher ausführe, gehe ich im Folgenden auf die theoretische Fundierung der Begriffe Deutungsmuster und Ideenaussagen ein, um die Relevanz dieser Aspekte für die vorliegende Erhebung darzulegen.

3.2 Im Fokus: Ideenaussagen und Deutungsmuster

Ziel meiner Arbeit war es, durch textbezogene Kategorienbildung (Bildung von Idealtypen im Gegensatz zu Realtypen) von in den Interviews gemachten Aussagen soziale Deutungsmuster zu rekonstruieren. Rekonstruktion heißt in diesem Kontext zu analysieren, „wie etwas zu dem geworden ist, als was es uns heute gegenübertritt“ (Keller 2013: 44). Ich verfolge dabei einen Deutungsmusteransatz im Rahmen der hermeneutischen Wissenssoziologie, die daran ansetzt, dass soziale Akteure sinnhaft-deutend agieren (vgl. Keller 2007: 8f.). Das Bezugsproblem im Sinne Ullrichs (1999: 432) war die Wahrnehmung des Bevölkerungsverhaltens im Krisenfall, der methodische Zugang leitfadengestützte Experteninterviews. Anhand der Darstellung ihrer Wahrnehmungen von Bevölkerungsverhalten untersuchte ich, wie die Befragten als kollektive soziale Akteure der Organisation¹ Feuerwehr auf einer gesellschaftlichen Mesoebene (vgl. Keller 2013: 7) diesen Ausschnitt von Wirklichkeit konstruieren und wie sie ihre Erfahrungen und Eindrücke wertend einordnen. In der Definition des Begriffs „Deutungsmuster“ beziehe ich mich u.a. auf Rolf Arnold, der soziale Deutungsmuster als stereotype Sichtweisen und Interpretationen von Mitgliedern einer sozialen Gruppe bezeichnet, die diese

„zu ihren alltäglichen Handlungs- und Interaktionsbereichen lebensgeschichtlich entwickelt haben. Im einzelnen bilden diese Deutungsmuster ein Orientierungs- und Rechtfertigungspotential von Alltagswissensbeständen in der Form grundlegender, eher latenter Situations-, Beziehungs- und

¹ Oder auch des sozialen Systems im Sinne Luhmanns (vgl. Merten 2007: 94), wenn man die sozialen Deutungsmuster als selektiven Umweltentwurf zur Reduktion von Komplexität versteht: „Systeme [dienen] der Reduktion von Komplexität [...], und zwar durch Stabilisierung einer Innen/Außendifferenz. Alles, was über Systeme ausgesagt wird – Differenzierung in Teile, Hierarchiebildung, Grenzerhaltung, Differenzierung von Struktur und Prozeß, selektive Umweltentwürfe usw. –, läßt sich [...] funktional analysieren als Reduktion von Komplexität“ (Luhmann 1969: 256)

Selbstdefinitionen, in denen das Individuum seine Identität präsentiert und seine Handlungsfähigkeit aufrechterhält“ (Arnold 1983, zit. in Ullrich 1999: 429)

Deutungsmuster fungieren als Interpretationschemata für Situationen, Ereignisse, Phänomene und Handlungen (vgl. Keller 2013: 46). Das Element des Musters verweist dabei auf den Aspekt des Typischen, wie Keller es formuliert (vgl. ebd.). Das Interesse an der Analyse sozialer Deutungsmuster ergibt sich aus der wissenssoziologischen Erkenntnis, dass individuelle Handlungsorientierungen abhängig sind von kollektiven, überindividuellen Interpretationsangeboten der Umwelt und des Selbst (vgl. Ullrich 1999: 429; vgl. Höffling et al. 2002: 2). Insofern gilt das Erkenntnisinteresse nicht individuellen Einstellungen oder Orientierungen, sondern dem „soziale(n) Sinn“ (Ullrich 1999: 429; vgl. auch Keller 2007: 8), den spezifischen, in diesem Fall feuerwehrspezifischen Konstitutionsbedingungen der Handlungsorientierungen, die als vielschichtig in ihrer Kombination von kognitiven, normativen und expressiven Komponenten verstanden werden. Mit sozialen Deutungsmustern wird das eigene Handeln „sinnhaft“, und in diesem sozial (nicht subjektiv) Sinnhaften liegt die überzeugende Handlungs begründung. Dabei steuert das Deutungsmuster nicht nur die Handlung selbst, sondern definiert bereits vorher, ob aktives Handeln überhaupt eine Option ist (vgl. Höffling et al. 2002: 7). Die damit verbundene Reduktion von Komplexität macht Situationen kognitiv und praktisch bewältigbar (Höffling et al. 2002: 3); das Deuten von und Handeln in Situationen wird zugleich ermöglicht und eingegrenzt (vgl. Keller 2013: 35).

Soziale Deutungsmuster werden auf unterschiedlichen Wegen weitergegeben, also auch kommuniziert zwischen den Mitgliedern der sozialen Gruppe. Diesen Umstand, nämlich die Voraussetzung der Kommunizierbarkeit (vgl. Höffling et al. 2002: 4), macht sich das Konzept des diskursiven Interviews² zu Nutze, das sich besonders der Rekonstruktion von sozialen Deutungsmustern verschrieben hat. Ullrich (1999: 430) weist allerdings in seinem Aufsatz zur Deutungsmusteranalyse in diskursiven Interviews (als einer Kategorie leitfadengestützter Interviews) auf ein methodisches Problem bei diesem Ansatz hin: Die Herausforderung besteht seiner Ansicht nach darin herauszuarbeiten, auf welche Deutungsmuster sich die Akteure beziehen und wie sie diese in Handlungsorientierungen transformieren. Um dieser methodischen Problematik zu begegnen, arbeitet er das grundlegende Merkmal der „relativen Latenz“ heraus: Das Deutungsmuster

² im Gegensatz zu problemzentrierten oder teilstrukturierten Interviews. Das diskursive Interview zielt auf die Kommunizierbarkeit von Deutungen und Begründungen ab. Da bei diskursiven Interviews soziale und nicht tatsächlich situativ wirksame Deutungsmuster im Zentrum stehen, stellt sich auch hier nicht die Frage nach der Validität. Denn die kommunizierten Derivationen von sozialen Deutungsmustern sind allein schon durch ihr Kommuniziert-Werden valide, können also gar nicht invalide sein (vgl. Ullrich 1999: 445). Die von mir geführten Interviews weisen in weiten Teilen Merkmale diskursiver Interviews auf.

ist dem Einzelnen nur „begrenzt reflexiv verfügbar“, eine Beschreibung, mit der sich Ullrich auf Meuser/Sackmann (1992: 19) bezieht. Allerdings heißt das nicht, dass diese Muster nicht auch teilweise bewusst und insofern greifbar sein können (vgl. Ullrich 1999: 430).

Höffling et al. (2002: 5) weisen darauf hin, dass die sozialen Deutungsmuster als kollektive Wissensbestände bei jedem Einzelnen einer sozialen Gruppe aufgrund unterschiedlicher lebensgeschichtlicher Erfahrungen nicht identisch, sondern in individuellen Repräsentationen („individuelle Varianz“, ebd.) vorliegen, wenn auch mehr oder weniger ähnlich und auf jeden Fall miteinander kompatibel. Gerade bei der Analyse von Interviewmaterial besteht die Schwierigkeit darin festzustellen, wann es sich bei vorgefundenen Elementen um Bestandteile von sozialen Deutungsmustern und wann es sich um ihre individuellen Repräsentationen (vgl. Höffling 2002: 8) oder Idiosynkrasien (vgl. Ullrich 1999: 444) handelt. Dies gilt es im Folgenden zu berücksichtigen.

Die Analyse kollektiv geteilter, sozialer Deutungsmuster kann nur sehr unvollkommen aus Einzelfällen rekonstruiert werden und setzt eine Mindestzahl von Protokollen voraus, die weit jenseits der hier vorliegenden zehn Befragungen liegt. Der Idealfall einer vollständigen Idealtypologie aller Deutungsmuster, die auf das Bezugsproblem „Wahrnehmung von Bevölkerungsverhalten in Krisensituationen“ angewendet werden, konnte deshalb im Rahmen dieser Arbeit nicht erreicht werden. Gleichzeitig ist das Ziel der Bildung von Idealtypen laut Weber (1922: 190) jedoch nicht die Abbildung sozialer Wirklichkeit, sondern hat in erster Linie eine heuristische Funktion (vgl. Ullrich 1999: 444). So können erste Anhaltspunkte ermittelt werden, die in die folgenden Expertenbefragungen im Rahmen des Projekts SMARTER einfließen werden.

Ziel dieser Arbeit ist es demnach, Hinweise auf soziale Deutungsmuster durch kontrastierende Vergleiche der Texte ermitteln zu können. Ich hoffte dadurch Zugang zu allgemeinen sozialen Wissensbeständen der Feuerwehren zum Bevölkerungsverhalten zu erhalten sowie Hinweise darauf, wie Handlungen durch dieses soziale Wissen reguliert werden. Auf zwei im Zusammenhang dieser Arbeit m.E. sehr wichtige Aspekte weist Ullrich (1999: 430) im Folgenden hin: Was in den jeweiligen Einsatzsituation als Problem wahrgenommen wird, hängt zum einen natürlich von den sozial verfügbaren Mustern ab. Zum anderen darf man darüber aber die Tatsache nicht aus den Augen verlieren, dass die spezifischen strukturellen Rahmenbedingungen, innerhalb derer sich die Feuerwehrleute bewegen, objektive und somit interpretationsunabhängige Zwänge aus-

üben³. In welcher enger regulatorischen Struktur sich die Organisation Feuerwehr bewegt, habe ich in den vorangegangenen Kapiteln erläutert. Hinzu kommen die Anforderungen des jeweiligen Schadensereignisses.

Zum anderen muss die Interviewsituation reflektiert werden: Zur Ermittlung der Deutungsmuster fern der eigentlichen Einsatzsituation ist es sinnvoll, mit entsprechenden Erhebungstechniken Reflexionspotenziale zu aktivieren. Während der Interviews wurde dies z.B. durch die Fragen nach Erfahrungen und Vorstellungen zum Bevölkerungsverhalten versucht sowie durch Fragen zur Kommunikation mit der Bevölkerung als spezifischer Form von sozialer Interaktion (s. Exkurs Kommunikation). Durch die Art der Beschreibung sollten Deutungsmuster manifest werden, auf die die Befragten sich beziehen. Ullrich weist allerdings darauf hin, dass in der Interviewsituation aufgrund des emergenten Charakters von Deutungsmustern nicht die Muster methodisch direkt, sondern nur über den Umweg ihrer Derivationen zugänglich sind. Doch die individuellen Beobachtungen, Interpretationen und Bewertungen, auf deren Basis eine Situation definiert wird, diese Derivate also, lassen Rückschlüsse auf die sozialen Deutungsmuster zu, weil sie sich auf sie beziehen. Die Derivationen müssen nun analysiert, verdichtet und typisiert werden, um konsistente Deutungsmuster zu erhalten. Das Deutungsmuster selbst liegt also auf einer höheren Aggregationsebene als die Derivationen. Ein ähnliches Konzept verfolgt Mateusz Stachura (2005: 223ff.), der anhand von Experteninterviews Deutungsmuster im politischen Diskurs analysiert hat. Auf einer unteren Ebene identifiziert er konkrete normative Ideenaussagen. Ihrem Sinn nach ähnliche Ideenaussagen subsumiert er unter dem Begriff Deutungsfigur, die ihrerseits zu einem Deutungsmuster zusammengefasst werden. Die höchste Aggregationsebene bilden Deutungs- oder Wertedimensionen, die alle Deutungsmuster mit gleichem Bezug umfassen. Die einzelnen Ideenaussagen habe ich in einem Kategoriensystem mit Subkategorien codiert und in einem hermeneutischen Interpretationsvorgang zu konsistenten Mustern verdichtet. Dabei bin ich mir bewusst, dass die Interpretation einem pragmatischen Anliegen entspricht und aus diesem Grund von Interpretationen, die anderen Interessen entspringen, angefochten werden kann (zum interpretativen Paradigma in der hermeneutischen Wissenssoziologie vgl. Keller 2007: 13f.).

³ Ullrich (1999: 430) zieht daraus den Schluss, dass erfolgreiche Deutungsmuster entweder eine hohe Situationsadäquanz oder eine hohe Situationsunabhängigkeit aufweisen.

3.3 Grounded Theory – Datengrundlage und Methodologie

Bei der Inhaltsanalyse der Interviewtexte orientiere ich mich an der Grounded Theory, die in den 1960er Jahren von Barney Glaser und Anselm Strauss entwickelt wurde⁴. Theorie wird in diesem Forschungsparadigma als Prozess verstanden. Strübing (2014b: 457) bezeichnet die Grounded Theory eher als Forschungsstil denn als Methode⁵, der darauf abzielt, gegenstandbezogene Theorien mit einem praktischen Erklärungspotenzial zu entwickeln. Dieses Erklärungspotenzial trägt auch bei, den Akteuren im untersuchten Feld ein verbessertes Verständnis ihrer Praxis zur Verfügung zu stellen, in diesem Fall: mögliche Hinweise darauf, wie in Krisensituationen Smartphone-gestützte Kommunikation zwischen Feuerwehren und Bevölkerung auf Augenhöhe stattfinden kann, um effizient Selbsthilfe unterstützen zu können.

Beim praktischen Vorgehen hat es der Forschende eher mit einem Gerüst aus Verfahrensvorschlägen zu tun. Die Arbeitsschritte Datengewinnung, Analyse und Theoriebildung folgen nicht zeitlich aufeinander, sondern parallel und beeinflussen sich dabei gegenseitig. So wirken Ideen, die während des Analyseprozesses entstehen, z.B. auf das Sampling zurück, Fälle werden noch einmal bearbeitet und Textstellen, die vorher außer Acht gelassen wurden, eventuell doch berücksichtigt. So können schon nach der Analyse des ersten Interviews erste Hypothesen gebildet werden (einzelfallanalytisches Verfahren), die die Auswahl der Textstellen in den folgenden Interviews beeinflussen. Die verlaufsoffene Grundstruktur der Grounded Theory und der fortschreitende Analyse- und Theoriebildungsprozess kollidiert in vielen Fällen mit den Sachzwängen einer zu beantragenden Projektplanung. Durch die Einbettung dieser Forschungsarbeit in das Projekt SMARTER und den bereits gesetzten Forschungsrahmen scheint also eher eine Methode der empirischen Sozialforschung angeraten, die eine bestehende Theorie verifiziert/falsifiziert statt generiert. Auf diese Weise läuft man jedoch Gefahr, nicht antizipierte Varianten eines Phänomens (vgl. Strübing 2006: 155) nicht erfassen zu können. Auch aus diesem Grund habe ich mich hinsichtlich der Analysemethode für die kreativere Grounded Theory entschieden, modifiziert durch Aspekte der Diskursforschung und der Qualitativen Inhaltsanalyse, an deren Beginn eine klar umrissene, theoretisch begründete Fragestellung steht. Ich arbeite also mit einer Kombination aus deduktivem

⁴ Erstmals veröffentlicht 1967 in „The Discovery of Grounded Theory“

⁵ Strübing (2014b: 457f.) folgt gut begründet der Grounded-Theory-Modifikation von Anselm Strauss, der ich mich in meiner Darstellung anschließe.

und induktivem Vorgehen. Die Diskursforschung habe ich im vorangegangenen Kapitel im Rahmen der Rekonstruktion von sozialen Deutungsmustern erläutert. Im Folgenden stelle ich kurz die Arbeitsschritte und Prinzipien bei der hermeneutischen Analyse im Sinne der Grounded Theory dar.

Der erste Schritt der Datenerhebung ist die Darstellung der theoretischen Position, wie in Kap. 1 und 2 geschehen. Im Sinne der Grounded Theory (Glaser/Straus 1998, 51ff.) ist dies aber kein theoretischer Rahmen im deduktiven Sinn, sondern eher eine theoretische Sensibilisierung, denn Ziel der Grounded Theory ist nicht ein Theorietest, sondern Theoriegenese. Es folgt eine Zusammenstellung der Interviewpartner nach bestimmten theoriegeleiteten und reflektierten Kriterien, und auch die Auswahl der Textstellen erfolgt nach eben diesen Kriterien, die sich immer weiter zu einer Theorie verdichten. Der Begriff *theoretical sampling* weist auf diese Art Auswahlverfahren hin (vgl. Keller 2013: 51), auf eine sukzessive Konstruktion der Auswahlgesamtheit (an Textstellen; vgl. Strübing 2014: 463).

Keller (2013: 49f.) bezieht sich vor dem Hintergrund der Diskursanalyse beim Anlegen und Abarbeiten von gesammelten Daten, in diesem Fall Interviewtexte, ebenfalls auf die von der Grounded Theory vorgeschlagenen Arbeitstrategien wie minimale bzw. maximale Kontrastierung und Coding. Grundannahme ist dabei die Existenz von textübergreifenden Verweisungszusammenhängen, also „Strukturen der Aussageproduktion“ (ebd.). Die heterogenen und partiellen Repräsentationen einzelner Elemente des Bezugszusammenhangs – nämlich die Wahrnehmung von Bevölkerungsverhalten – müssen nach der Analyse der einzelnen Texte aufeinander bezogen werden. Das einzelne Interview wird nicht als konsistenter Fall gesehen, sondern alle Interviews im Bezugskontext. Die narrativen Strukturen der Interviews sind aus diesem Grund ohne Bedeutung.

Das zusammengetragene Material wird, wie anhand des Leitfadens auch beschrieben (s. Kap. 3.4.3), unter zwei Aspekten untersucht: Zum einen unter einem Wissens- und Informationsaspekt (z.B. Wie wird informiert? Welche Präventiven Konzepte gibt es?), zum anderen der Rekonstruktion von Deutungsmustern und daraus resultierenden Handlungsorientierungen. Die Deutungsmuster werden sukzessive aus den einzelnen Äußerungen und Ideenaussagen rekonstruiert und aggregiert.

Die interpretative Analytik der Interviews zielt, wie bereits mehrfach wiedergegeben, in diesem zweiten Aspekt nicht auf einen subjektiven Sinn, sondern auf den allgemeinen Inhalt, den „typische(n) Rahmen eines sozialen Kollektives“ (Keller 2013: 53). Dabei

arbeitete ich mit dem kategorienbasierten Verfahren (Codieren), bei dem die ursprüngliche Struktur des Textes nicht maßgeblich für den Analyseprozess ist. Es werden Textteile ausgewählt, die Repräsentationen (Derivationen, Ideenaussagen) mit Bezug auf soziale Deutungsmustern zu sein scheinen, und unter bestimmten Kategorien zusammengefasst, sowohl gliedernd als auch interpretativ-verdichtend, begleitet von Kommentaren⁶ und Memos⁷. Das geschah im weiteren Verlauf softwaregestützt (MaxQDA). Gleichzeitig wendete ich wie erwähnt eine Kombination aus induktivem und deduktivem Verfahren an: Beim theorieorientierten (offenen⁸) Codieren werden die Kategorien nicht im Vorfeld der Analyse, sondern im Zuge des Codierprozesses entwickelt, im Gegensatz zur Qualitativen Inhaltsanalyse, die mit bereits existierenden Codiersystemen arbeitet (Mayering 2010). Auch in diesem Fall gab es schon vorab formulierte Kategorien aufgrund des gesetzten Forschungsrahmens (wie z.B. Panik).

Bei der Feinanalyse wird unter Zuhilfenahme des Grounded-Theory-Instrumentariums mit minimaler und maximaler Kontrastierung gearbeitet, eine „Methode des ständigen Vergleichens“ (Strübing 2014: 463): Es wird mit einer sehr relevant erscheinenden Äußerung begonnen, um anschließend in der Gesamtmenge der Interviews zuerst nach Aussagen mit stark stark ähnlichem Inhalt (minimale Kontrastierung), dann mit stark unterschiedlichem Inhalt (maximale Kontrastierung) zu suchen. Mit der minimalen Kontrastierung wird – bei aller individuellen Varianz – der Kern eines Konzepts bzw. eines Denkmusters erfasst⁹. Variationen können zu Submustern oder Subkonzepten ausgearbeitet werden. Mit der maximalen Kontrastierung kann getestet werden, wie weit ein Muster reicht bzw. alternative valide Konzepte ermittelt werden. Auf diese Weise erfasst man alle heterogenen Bestandteile eines Themas. Die Hypothesenbildung, das theoretische Modell, wird im Prozessverlauf modifiziert, differenziert und erweitert (vgl. Strübing 2006: 155).

Im Rahmen des Rekonstruktionsprozesses werden grundsätzlich verschiedene Leitfragen gestellt: Mit welchen Kategorien, Argumenten und sozialen Deutungsmustern wird gearbeitet? Welche Unterthemen werden als relevant eingeführt? Was sind Kernbestandteile einer Aussage? Gibt es exemplarische Begriffswiederholungen (vgl. Keller 2013: 52)? Im Sinne der Grounded Theory ist es auch essenziell, nach der Situiertheit der Aussagen, d.h. der Sprecher (vgl. Keller 2013: 52; zu Sprecherpositionen s. Keller

⁶ Hier wird festgehalten, unter welchen Kriterien ein Code formuliert wurde.

⁷ Notizen während des Untersuchungsprozesses zu Ideen, Überlegungen, Hypothesen

⁸ Im Codierprozess unterscheidet die Grounded Theory zwischen offenem, axialem und selektivem Codieren (vgl. Strübing 2014a: 15ff.)

⁹ Bis zur theoretischen Sättigung (vgl. Glaser/Strauss 1998: 68ff.; vgl. Strübing 2014: 464)

2013: 37f.), zu fragen. In welchem organisatorisch-institutionellen Kontext wird die Aussage gemacht? Es ist also wichtig zu betrachten, welche Stellung der Befragte in welcher Art von Feuerwehr hat. Ist er Beamter? Ehrenamtler? Welche Nähe zur Verwaltungsspitze oder zu Krisenstäben hat er? Wie ist der situative Kontext – eine Überlegung, die nach der Wahrnehmung der Interviewerin durch den Interviewpartner fragt (siehe Kap. 3.4.2).

3.4 Die Experteninterviews

3.4.1 Kriterien zur Auswahl der Interviewpartner

Die leitfadengestützten Experteninterviews fanden zwischen dem 4. August und dem 12. September 2015 statt. Da in der vorliegenden Befragung das Bezugsproblem – nämlich die Wahrnehmung der Feuerwehren von Bevölkerungsverhalten in Krisensituationen – klar benannt ist, wurden im Sinne einer theoretischen Fokussierung¹⁰ (vgl. Ullich 1999: 434) Feuerwehrleute unterschiedlicher Hierarchien angefragt, die selber während Großschadensereignissen eingesetzt waren, nämlich bei Hochwasser, Gebäudeeinsturz, Sturm und mehrtägigem Stromausfall. Acht von ihnen hatten Erfahrungen mit zivilen Spontanhelfern¹¹. Die einzelnen Personen wurden auf unterschiedliche Weise ermittelt. Zwingend wurden die Chefs der vier Feuerwehren angesprochen (Leiter der Feuerwehren bzw. Direktor und Leitender Branddirektor); die Wehren sind für die Bewältigung von Großschadenereignissen in Fachkreisen bekannt. Die Leiter schlugen entweder selbst weitere Personen vor, oder es wurden durch eigene Recherche geeignete Personen ermittelt. Geeignet hieß in diesem Fall Feuerwehrleute mit mehrjähriger Einsatz Erfahrung auch während Großschadenslagen und mit der Bereitschaft, sich an dem Projekt zu beteiligen.

Bei vergleichbaren Projekten hatten die Forscher die Erfahrung gemacht, dass bei heikleren Fragen die Aussagekraft der Antworten mit zunehmender Hierarchieebene – und somit mit zunehmender Nähe zu politischen Entscheidungsträgern – proportional ab-

¹⁰ Repräsentanzinteressen kann es bei dieser geringen Interviewzahl nicht geben

¹¹ Spontanhelfer (ungebundene Helfer) sind Freiwillige, die nicht Mitglied einer BOS sind und sich spontan, anlassbezogen und zeitlich begrenzt im Krisenfall an Hilfeleistungen beteiligen möchten (vgl. DRK 2014: 2).

nahm¹². Aus diesem Grund hielt ich es für sinnvoll, die Hierarchieebenen zu mischen. Die Interviewpartner wurden alle persönlich angeschrieben (s. Anhang 8; 9), teilweise auch vorab angerufen. Alle zwölf angefragten Feuerwehrmänner – es war keine Frau unter den Befragten – waren sofort zu Interviews bereit, zwei mussten später aus terminlichen Gründen absagen, sodass zehn Interviews zur Auswertung vorliegen. Soziodemographische Daten waren m.E. für die Auswertung nicht relevant und wurden aus diesem Grund nicht abgefragt. Außerdem sollte klar signalisiert werden, dass Stellungnahmen aus der Perspektive des Feuerwehrangehörigen – also organisationale und nicht individuelle Perspektiven – für die Befragung von Interesse waren. Aus diesem Grund wurden Dienstjahre und Dienstgrad abgefragt. Die Befragten hatten Dienstgrade von Brandamtmann (Abteilungsleiter, bestellter EvD), bis Brandoberinspektor (kommissarischer Wachabteilungsleiter in der Leitstelle), Brandoberamtsrat (Wachvorsteher), Direktor der Feuerwehr, Brandamtsrat (Abteilungsleiter der Stabstelle PR, Öffentlichkeitsarbeit und Katastrophenschutz), Stadtbrandinspektor (FF, Leiter/stv. Leiter der Feuerwehr, stv. Kreisbrandmeister), Hauptfeuerwehrmann sowie Oberlöschmeister und waren zwischen 15 und 38 Jahre im Dienst. Fünf der Befragten waren Angehörige zweier Freiwilliger Feuerwehren (Feuerwehr 3 und 4, s. Kap. 2.2.3 und 2.2.4), zwei waren Beamte einer hauptamtlichen Wache (Feuerwehr 2) und drei der Interviewpartner waren Beamte einer Berufsfeuerwehr (Feuerwehr 1, s. Kap. 2.2.2 und 2.2.4). Obwohl man bei dieser geringen Anzahl von Interviews keine generalisierenden Aussagen treffen kann, war es für mich von Interesse festzustellen, ob es möglicherweise Hinweise auf Unterschiede in der Handlungsorientierung zwischen Beamten und Ehrenamtlern gibt.

3.4.2 Zur Wahrnehmung der Interviewerin in der Interviewsituation

Durch das Anschreiben mit der Interviewanfrage, das die Befragten erhielten, sowie durch die teilweise vorab geführten Telefonate nahmen mich die Befragten zu Beginn der Interviews in einer Doppelfunktion wahr, nämlich als Studentin auf der einen Seite, auf der anderen Seite als Projektmitarbeiterin des Bundesamts für Bevölkerungsschutz

¹² z.B. das Projekt ENSURE, ein Verbundprojekt u.a. der Katastrophenforschungsstelle Berlin, des Fraunhofer Instituts, der Berliner Feuerwehr und dem DRK Berlin. In leitfadengestützten Interviews wurden u.a. Führungspersonen der Berliner Feuerwehr nach Bevölkerungsverhalten gefragt. Eine weitere Vermutung zur Erklärung der wenig aussagekräftige Antworten ist, dass mit höherer Position die praktische Einsatzerfahrung abnimmt (<http://www.polsoz.fu-berlin.de/ethnologie/forschung/arbeitsstellen/katastrophenforschung/forschung/forschungsprojekte/ensure/index.html>).

und Katastrophenhilfe. Die Anschreiben waren sowohl mit dem Signet des Bundes als auch mit dem Logo der Hochschule versehen. Bei der persönlichen Begegnung und während des kurzen Einführungsgesprächs zu Beginn der Interviews stellte ich mich darüber hinaus als Feuerwehrfrau einer Freiwilligen Feuerwehr vor. Die Feuerwehren sind stark männlich geprägt (s. Kap. 2.3.1). Im Vorfeld der Interviews habe ich die Frage diskutiert, ob ich mein Engagement in der Freiwilligen Feuerwehr erwähnen sollte. Es bestand die Gefahr – besonders bei den hauptamtlichen und den Berufsfeuerwehrmännern –, dass diese Information eine unerwünschte innere Distanz zu mir als Interviewerin erzeugen würde, da die Vorbehalte gegen Frauen in der Feuerwehr im Allgemeinen sehr hoch sind. Ich entschied mich dagegen, dies zu verschweigen, um nicht Gefahr zu laufen, bei der Formulierung von Nachfragen oder im Gespräch gehemmt zu werden. Ich befürchtete, nicht wirklich frei agieren zu können und dadurch meine Intuition zu behindern

Zusammen mit meinem Alter (47 Jahre; drei der Interviewpartner fragten explizit danach), das für eine Studentin relativ hoch ist, führte dies alles aus meiner Sicht zu einem heterogenen Einordnungsangebot meiner Person, was zu Beginn zu einer mal mehr, mal weniger deutlich spürbaren Verunsicherung führte. Jeder der Interviewpartner entschied sich dann für eine Rolle, in der er mich schwerpunktmäßig wahrnehmen wollte.

Die Befragten der mit 66 aktiven Mitgliedern sehr kleinen Feuerwehr 4 nahmen mich sehr deutlich als BBK-Mitarbeiterin wahr. Besonders zwei der drei Befragten wirkten dadurch sehr eingeschüchtert. In diesen Interviews konnte ich kaum freie narrative Phasen erzeugen und musste sehr oft nachfragen. Wie ich später ausführen werde, konnte ich hier nur eine schwache bis keine Ausprägung von Deutungsmustern erkennen. Dass dies auch an der Wahrnehmung meiner Person als Repräsentantin des Bundes lag und dem damit einhergehenden gehemmten Erzählgestus, liegt m.E. im Bereich des Möglichen.

Die beiden Befragten der etwas größeren Feuerwehr 3 nahmen mich klar als Feuerwehrfrau wahr. Deutlich wurde dies direkt bei der Begrüßung: Als Initiationshandlung wurden mir als Erstes Fahrzeugpark und persönliche Schutzausrüstungen gezeigt, deutliches Zeichen für die Anerkennung als Kameradin, ebenso wie die Benutzung der feuerwehrtypischen Abkürzungen: RTW statt Rettungswagen, HLF statt Löschfahrzeug etc. Diese beiden Befragten erzählten mir als Gleichgesinnten frei und ausführlich, mit einem großen Stolz auf ihre Leistung und ihre Organisation. Darüber hinaus hatten sie sich erkennbar auf das Gespräch vorbereitet, was darauf hindeutet, dass sie mich auch, wenn

auch weniger stark, in der Rolle als BBK-Mitarbeiterin wahrnahmen. Einige Äußerungen hatten Appellcharakter in Richtung Politik.

Keiner der Berufs- und hauptamtlichen Feuerwehrmänner sah in mir eine Kameradin. Drei dieser Befragten waren durch Pressearbeit sehr routiniert in Bezug auf Interviewsituationen, sodass sie m.E. nicht sehr stark durch meine Person oder die Einschätzung meiner Funktion in ihren Äußerungen beeinflusst wurden. Die zwei anderen, die sich außerhalb der Organisation seltener äußern, sahen mich wiederum eher als BBK-Repräsentantin von „hochoffizieller Seite“ (Int2: 221), „wo immer in den ganz großen Sphären gedacht wird“ (Int1: 175), was durch Äußerungen wie z.B. „Ich bin ein kleiner Handwerker“ (Int2: 175) manifest wurde. Einer der Befragten, der in der Organisationshierarchie sehr weit oben steht, sah mich erkennbar als (fachfremde) Studentin und nicht als Co-Expertin, was sich in einem dozierenden Sprachgestus äußerte. Das hatte für mich den Vorteil, dass dieser Befragte durch das grundsätzliche Voraussetzen von Unkenntnis mir als vermeintlich Fachfremder alltagspragmatische Zusammenhänge sehr kleinschrittig erläuterte. In dieser „Übersetzungsleistung“ bezog er sich stark auf kollektive professionelle Wissensbestände, die in der Analysephase wertvolles Interpretationsmaterial lieferten.

Wie sich die Tatsache, dass ich als Frau in einer Männerdomäne agierte, auf die soziale Interaktion auswirkte, kann ich schwer sagen. Ich stellte allerdings fest, dass viele Beispiele zum Bevölkerungsverhalten auf Mütter, Schwangere und kleine Kinder rekurrierten. Vorstellbar ist, dass die Eigendarstellung als Retter – obwohl natürlich grundsätzlich ein essenzieller Bestandteil des Selbstbildes – mir gegenüber stärker betont wurde, als dies bei einem männlichen Interviewer der Fall gewesen wäre.

Nach eigener Einschätzung gelang es mir jedoch – mit Ausnahme der genannten beiden Befragten der Feuerwehr 4 –, trotz dieser disparaten Wahrnehmungen meiner Person als Interviewerin oder der möglichen Distanz zu mir als ehrenamtlicher Feuerwehrfrau eine Atmosphäre herzustellen, in der die Einordnung meiner Rolle im Verlauf der Interviews in den Hintergrund trat, sodass phasenweise die Grenze zum narrativen Interview überschritten werden konnte und die Äußerungen nicht mehr allzu stark durch diese unterschiedlichen Rollenwahrnehmungen beeinflusst wurden. Meines Erachtens wurde die Vergleichbarkeit der Texte nicht grundsätzlich beeinträchtigt.

3.4.3 Der Interviewleitfaden und die Pretests

3.4.3.1 Aufbau und Entwicklung des Leitfadens

Zur Stützung der Interviews wurde ein Leitfaden erarbeitet, der sich thematisch in drei Blöcke teilte: Wahrnehmung von Bevölkerungsverhalten, Ideen zur Krisenprävention sowie soziale Interaktion, d.h. Kommunikation mit der Bevölkerung. Die Themenblöcke waren gegliedert in Forschungsfragen, Thesen und operationalisierten Interviewfragen. Die Forschungsfragen bezeichnen dabei die theoretische Relevanz und die inhaltliche Dimension der Interviewfragen: Warum wird diese Frage gestellt? Wonach wird gefragt?¹³

Bis zur endgültigen Leitfadenversion gab es sechs Vorstufen. Die jeweiligen Versionen wurden der BBK-Forschungsgruppe vorgestellt und diskutiert. Nach der dritten und vierten Version wurde jeweils ein Pretest durchgeführt. Während dieser Pretests wurde die zeitliche Dauer der Interviews, eventuelle Verständnisschwierigkeiten und die Ergebligkeit der Antworten überprüft sowie im Nachgang die Fragestellung nachjustiert. Die exakte Formulierung, so wie sie später im Leitfaden festgehalten wurde, stellte dabei eher eine Richtlinie dar, die allerdings bestimmte Kriterien erfüllen sollte, auch bei spontanen Fragestellungen oder unvollständigen Fragen (als Erzählstimulus). Insgesamt wurde darauf geachtet, die Fragen syntaktisch einfach, verständlich und eindeutig sowie inhaltlich offen zu gestalten, um Antwortmöglichkeiten nicht einzuschränken oder suggestiv vorzugeben. Ein weiterer Vorteil offener Fragen ist, dass die Möglichkeit einer „falschen“ Antwort im Grunde nicht besteht, sodass negative Effekte vermieden werden (vgl. Ullrich 1999: 438). Generell sollte nie der Eindruck erweckt werden, eine Antwort sei falsch. Auf den Begriff Resilienz¹⁴ wurde in den Fragestellungen z.B. verzichtet, weil die exakte Bedeutung möglicherweise nicht jedem Interviewpartner gegenwärtig war und das Gefühl von Inkompetenz durch langwierige Begriffserklärungen die Befragten möglicherweise in der Antwortfreudigkeit eingeschränkt hätte.

¹³ Zu den unterschiedlichen Fragetypen vgl. z.B. Ullrich 1999: 437ff.

¹⁴ Laut Definition des BBK (c) ist Resilienz „die Fähigkeit eines Systems, mit Veränderungen umgehen zu können. Resilienz bedeutet Widerstandsfähigkeit gegen Störungen jeder Art, Anpassungsfähigkeit an neue Bedingungen und eine flexible Reaktion auf Veränderungen mit dem Ziel, das System – z.B. einen Betrieb oder einen Prozess – aufrecht zu erhalten.“ Im Rahmen dieser Arbeit meint Resilienz die Selbsthilfefähigkeit der Bevölkerung in Krisenlagen.

Im ersten Themenblock wurde nicht, wie ursprünglich angedacht, auf konkrete Projekte z.B. der Berliner Feuerwehr verwiesen, um ein konkurrierendes Sich-Abgrenzen zu vermeiden¹⁵.

Auch die Reihenfolge der Themenblöcke wurde im Laufe der Versionen verändert. Dies geschah auf der Grundlage der Überlegung, dass eher einfach zu beantwortende Fragen an den Anfang, schwierigere Fragen ans Ende gestellt werden sollten. Allerdings wurde teilweise auch diese Reihenfolge in einzelnen Interviews spontan verändert, wenn die Situation es anbot. Die beiden wohl heikelsten Fragen wurden an den Schluss des Interviews gestellt.

Die einschneidendste Veränderung im Verlauf der Leitfadenskonstruktion war die komplette Streichung eines ursprünglich entworfenen vierten Themenblocks:

4. BF UND FF ALS LAIEN UND EXPERTEN

Forschungsfragen:

- An welchen Stellen ist Abgrenzungsverhalten auf der Basis einer Expertenüberzeugung identifizierbar?
- Inwiefern beeinflusst die Expertenüberzeugung bzw. die Laien-Experten-Logik Handlungen?
- Inwiefern beeinflusst die Expertenüberzeugung bzw. die Laien-Experten-Logik die Zusammenarbeit zwischen haupt- und ehrenamtlichen Kräften bzw. zwischen BOS-Kräften und Bevölkerung?

Thesen:

- (a) Die BF empfindet sich als Experte der Gefahrenabwehr.
- (b) Die BF empfindet sich der FF gegenüber als Experte.

Interviewfragen:

1. In der Literatur findet man immer wieder Beschreibungen von Problemen bei der Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamt. Haben Sie Erfahrungen mit solchen Problemen?
 2. Erinnern Sie sich an eine Lage, in der die Zusammenarbeit von hauptamtlichen und ehrenamtlichen Kräften besonders gelungen ist? Wie sah das genau aus?
 3. Wo sehen Sie Grenzen beim Einsatz von Freiwilligen Feuerwehrleuten in der Gefahrenabwehr?
 4. In der Literatur wird oft die Möglichkeit des sogenannten role abandonment diskutiert. Dabei geht es um die Frage, ob BOS-Kräfte in einem Katastrophenfall ihre Rolle als Mitglied der Gefahrenabwehr wahrnehmen oder sich eher um die eigene Familie bzw. Freunde kümmern. Können Sie sich vorstellen, dass es in der Reaktion auf eine Katastrophe in dieser Hinsicht Unterschiede zwischen Berufs- und Freiwilligen Feuerwehrleuten gibt?
- Sondierungsfrage falls ja: Wie beurteilen Sie diese Unterschiede?

¹⁵ Die Berliner Feuerwehr engagiert sich stark bei Forschungsvorhaben im Bereich Bevölkerungsschutz (KatLeuchttürme, TankNotstrom). Gleichzeitig neigen die Berufsfeuerwehren der großen kreisfreien Städte wie Berlin, Köln, München, Hamburg dazu, sich in einer Konkurrenzsituation zu sehen.

Für die Streichung gab es unterschiedliche Gründe. Zum einen legten die beiden Pretests nahe, dass dieser Themenblock in den Ergebnissen nicht ergiebig sein würde. Die beiden Interviewpartner der Pretests waren zum einen ein stellvertretender (ehrenamtlicher) Leiter einer Freiwilligen Feuerwehr mit hauptamtlicher Wache und zum anderen ein Löschgruppenführer einer Freiwilligen Feuerwehr, der gleichzeitig Berufsfeuerwehrmann einer Werkfeuerwehr ist und davor langjähriger Mitarbeiter einer großen Berufsfeuerwehr war. Die Pretests hatten Hinweise dafür geliefert, dass die ursprüngliche Annahme der Abgrenzung von BF gegenüber der FF so klar nicht zu identifizieren ist. Gleichzeitig schien dieser Block nicht relevant für die Beantwortung der erkenntnisleitenden Fragestellung. Zwar gibt es viele Hinweise für eine Laienannahme in Bezug auf die Bevölkerung, aber ein Laien-Experten-Konflikt innerhalb der Organisation Feuerwehr, selbst wenn er klar nachweisbar wäre, hätte m.E. wahrscheinlich keinen Einfluss auf die Wahrnehmung von Bevölkerungsverhalten. Insgesamt schien mir dies ein Themenkomplex zu sein, der interessant in einem eigenen Forschungsfeld ist, hier aber etwas aus dem Rahmen fiel. Darüber hinaus wurde die Gesamtlänge des Interviews, das eine Stunde nicht überschreiten sollte, durch diesen vierten Themenblock zu groß. Intensiv wurde der Kommunikationsbegriff im dritten Themenblock diskutiert. Was genau ist an dieser Stelle mit Kommunikation gemeint? Der Begriff „Handlungsfolgen“ (von Deutungsmustern), so wie im Titel dieser Arbeit benannt, meint bezogen auf die besondere soziale Situation von Feuerwehreinsätzen u.a. soziale Interaktion mit der Bevölkerung, die sich auch in Kommunikationshandeln manifestiert. Aufgrund der Einbettung dieser Arbeit in das Projekt SMARTER konzentrierte ich mich im Hinblick auf die Handlungsfolgen zum einen auf Kommunikation, zum anderen auf – eher praxisorientiert – auf mögliche Ideen oder Konzepte der Feuerwehren zur Steigerung der Bevölkerungsresilienz, also Prävention. Um im Folgenden mit dem Begriff Kommunikation arbeiten zu können, folgt an dieser Stelle ein Exkurs zum Begriff mit einer Arbeitsdefinition.

Exkurs: Kommunikationsbegriff

Nach Merten (2007: 56) dominiert das Stimulus-Response-Modell nach wie vor das allgemeine Verständnis von Kommunikation. Es besteht aus den drei Elementen Kommunikator, Stimulus und Rezipient. Um jedoch dieses Modell tragfähig zu machen, müssen mehrere Zusatzannahmen formuliert werden. Die für meine Argumentation wichtigsten Annahmen sind a) Kommunikator und Rezipient sind gleichberechtigte

Partner, b) es gibt ein Feedback, c) die Stimuli haben ein von Kommunikator und Rezipient gemeinsame Bedeutung. Die darauf aufbauenden Modelle sind zahlreich und lassen sich als Variation begreifen. In dem von Prakke (1968: 10) modifizierten funktionalpublizistischen Austauschmodell werden diese Annahmen aufgegriffen und weiterentwickelt: a) Inhalte werden wechselseitig ausgetauscht, b) Kommunikator und Rezipient steht ein Zeichensystem zu Verfügung, das eine gemeinsame Schnittmenge hat. Diese garantiert, dass die verwendeten Zeichen für beide Kommunikanten auch die gleiche „Bedeutung“ haben, c) der Prozess insgesamt ist eingebettet in das soziokulturelle System (vgl. Merten 2007: 56f.).

Ohne die Kritik an diesen beiden klassischen Modelle detailliert nachzeichnen zu wollen, ist jedoch augenscheinlich, dass die zentralen Annahmen generell nicht haltbar sind und falsifiziert werden müssen (vgl. Merten 2007: 58ff.). Auch in der speziellen sozialen Situation von Kommunikationshandlungen der Feuerwehren in Richtung Bevölkerung kann nicht von einer Kommunikationssymmetrie ausgegangen werden, Wechselseitigkeit ist aufgrund der oft zeitkritischen Einsatzszenarien ein grundsätzlich nicht passfähiges Konzept. Darüber hinaus ist die Tatsache der Selektivität und Reflexivität bei der Verarbeitung von Informationsangeboten in diesen Modellen nicht berücksichtigt: Eine gemeinsame, geteilte „Bedeutung“ von Zeichen gibt es nicht, wie auch der Semiotiker Umberto Eco (2002: 65ff.) vehement vertritt, höchstens eine sozial angemessene, viable Selektion (vgl. Merten 2007: 67), die durch präzisionsverstärkende Kommunikation, nämlich ein Frage-Antwort-Verhalten, die Vorstellung der Kommunikationsinhalte kongruenter werden lässt bzw. lassen kann. Ein weiterer genereller Kritikpunkt an diesen statischen, klassifikatorischen Modellen ist, dass nicht erfasst wird, wie wie der Prozess der Kommunikation auf die Kommunikation selbst auswirkt, also die Reflexivität (Merten 2007: 71f.; 117).

Die späteren, systemtheoretischen Definitionsansätze von Kommunikation stellen das Prozessuale, Selektive und Reflexive von Kommunikation in den Mittelpunkt der Betrachtungen: ob Luhmanns Konzept der Sozialen Systeme, die aus Handlungen und in diesem Sinne aus Kommunikationsakten bestehen (vgl. Luhmann 1972: 53), oder der konstruktivistische Ansatz, nach dem soziale Wirklichkeit durch Kommunikationsprozesse konstruiert wird. Diesem Ansatz folgend, verstehe ich in der vorliegenden Arbeit Kommunikation als eine spezifische Form der sozialen Interaktion und – angelehnt an den Konstruktivisten Watzlawick (et al. 1971: 239) – Medium interpersonaler Bezie-

hungen; der Rezipient wählt aus den Informationsangeboten personen- und situationspezifisch aus.

In dieser Basisdefinition sind intentionale Kommunikationstypen nicht benannt. Das spezielle Konzept der Risiko- und Krisenkommunikation im Bereich Bevölkerungsschutz – als Handlungsempfehlung definiert vom Bundesinnenministerium bzw. vom BBK – denkt naheliegenderweise Ziel und Zweck der Kommunikation mit:

„Krisenkommunikation ist der Austausch von Informationen und Meinungen während einer Krise zur Verhinderung oder Begrenzung von Schäden an einem Schutzgut.“ (BBKa)

Ebenso Risikokommunikation:

„Unter Risikokommunikation ist der Austausch von Informationen und Meinungen über Risiken zur Risikovermeidung, Risikominimierung und Risikoakzeptanz zu verstehen.“ (BBKb)

Kommunikation vor (präventive Risikokommunikation) bzw. während einer Krise (Krisenkommunikation) hat im Sinne des Bevölkerungsschutzes also vereinfacht gesprochen das Ziel, Schäden oder Risiken zu vermeiden oder zu begrenzen, hat also per definitionem eine strategische Funktion. Darüber hinaus soll Kommunikation dem Aufbau von Vertrauen und Glaubwürdigkeit in Behörden und Organisationen dienen (vgl. BMI 2014: 13). Dabei betont das BMI die Symmetrie von Kommunikator und Rezipient¹⁶, was schon durch den Begriff „Austausch“ nahegelegt wird. In seinem „Leitfaden zur Krisenkommunikation“ entwirft das BMI (2014: 11 ff.) das Konzept des dialogorientierten, wechselseitigen Vertrauensverhältnisses (BMI 2014: 11 f.), in dem der Bürger ein „gleichberechtigter Interessenpartner“ (BMI 2014: 10) ist und „Kommunikation mit der Bevölkerung immer auf Augenhöhe stattfinden sollte“ (BMI 2014: 21). Dieser Ideenentwurf von Kommunikation beruht auf den zentralen Annahmen Symmetrie und Gleichberechtigung zum Zwecke einer gemeinsamen Problembearbeitung. Bezugnehmend auf meine obigen Ausführungen scheint dies ein Konzept zu sein, das in erster Linie den klassischen Kommunikationsmodellen verpflichtet ist, die die Kommunikationswissenschaft für sich selbst mittlerweile als unzulänglich versteht. Im Falle der realisierten Umsetzung dieser Vorstellung von Risiko-/Krisenkommunikation wäre das allerdings ein Beispiel gelungener sozialer Interaktion im Sinne Homanns¹⁷.

¹⁶ Als Rezipient ist hier die Bevölkerung gemeint. Generell hat das BMI als (externe) Rezipienten auch die Presse, Unternehmen kritischer Infrastrukturen sowie (intern) Beschäftigte der eigenen Behörden im Blick (vgl. BMI 2014: 17).

¹⁷ Nach der prominenten Theorie von George C. Homanns (1967) funktioniert soziale Interaktion als Austausch immer dann, wenn der „Saldo der Werte der wechselseitig beigesteuerten Handlungen (wozu auch Kommunikationsakte zählen können) beider Interaktionspartner ausgeglichen ist“ (Merten 2007: 70). Er betont somit ein ökonomisches Nutzenkalkül.

Im Rahmen dieser Arbeit muss ich betonen, dass es nicht um eine Untersuchung von Kommunikation an sich gehen konnte, denn dies hätte eine zeitgleiche Beobachtung der jeweiligen Einsatzsituation vorausgesetzt¹⁸. Die Frage nach der Kommunikation während der Interviews zielt stattdessen darauf ab, wie die Feuerwehrmänner soziale Interaktion mit der Bevölkerung während eines krisenhaften situativen Kontextes erleben und was sie überhaupt für geeignete Kommunikationsmittel halten – um die Möglichkeiten und Grenzen von Kommunikation auszuloten und als Handlungsfolge greifbar zu machen. Eine nähere Erläuterung des Begriffs Kommunikation während der Interviews habe ich deshalb bewusst unterlassen.

3.4.3.2 Der Leitfaden in seiner finalen Form

An den Anfang des Interviews, zum Gesprächseinstieg, wurden reine Wissensfragen nach Dienstgrad, Dienstjahren und Funktion in der Feuerwehr gesetzt. Anders als bei soziodemographischen Angaben waren diese Informationen für die spätere Auswertung nicht relevant. Sie hatten aber die Funktion, eine produktive Gesprächsatmosphäre zu schaffen¹⁹ (vgl. Ullrich 1999: 437), die Befragten ans Aufnahmegerät zu gewöhnen sowie zu signalisieren, dass sie in ihrer Funktion als Feuerwehrmänner befragt werden (obwohl sich organisationale und individuelle Aussagen teilweise vermischten). Das war deswegen wichtig, weil die Befragten idealerweise Sachverhalte nicht vor dem Hintergrund persönlicher, sondern normativer Gesichtspunkte, nämlich als Angehörige der sozialen Gemeinschaft Feuerwehr, schildern sollten.

Die Interviewfragen des ersten Themenblocks „Verhaltenserfahrungen und Verhaltensannahmen“ hatten grundsätzlich zum Ziel, die Wahrnehmungen und Annahmen der Befragten in puncto Bevölkerungsverhalten durch normative Ideenaussagen zu manifestieren, um im weiteren Verlauf typische Zuschreibungen und soziale Deutungsmuster rekonstruieren zu können.

1. VERHALTENSERFAHRUNGEN UND VERHALTENSANNAHMEN

Forschungsfragen:

- Entsprechen die Annahmen der BOS-Kräfte in puncto Bevölkerungsverhalten während Großschadenslagen den „Katastrophenmythen“ (Panik, Fluchtverhalten etc.)?
- Wie wird die Resilienz eingeschätzt?

¹⁸ In der nacherzählenden Perspektive der Befragten stehen weder Anhaltspunkte zur nonverbalen Kommunikation noch die Wortlaute der Sprechakte (im Sinne Austins) zur Verfügung.

¹⁹ Feuerwehrleute verbinden wie alle Angehörigen hierarchisch strukturierter Linienorganisationen im Allgemeinen positive Gefühle im Zusammenhang mit ihrem Dienstgrad und der Anzahl der Dienstjahre.

- Wie wird die Helferkompetenz eingeschätzt?
- Welche Handlungsfolgen ergeben sich aus diesen Einschätzungen?

Thesen:

- (a) Die Feuerwehrmänner nehmen an, dass die Bevölkerung im Katastrophenfall irrational reagiert.
- (b) Die Selbsthilfekompetenz der Bevölkerung wird als gering eingestuft.
- (c) Die Helferkompetenz wird als gering eingestuft.

Interviewfragen:

1. Seit einigen Jahren gibt es viele Projekte, die sich mit Szenarien von Großschadenslagen beschäftigen, z.B. mit länger anhaltenden Stromausfällen. Unter anderem geht es dabei um die Frage, wie die Bevölkerung in einer solchen Situation reagiert. Haben Sie selbst Erfahrungen mit größeren Lagen?

Falls ja: Erzählen Sie doch mal, wie Sie Bevölkerungsreaktionen erlebt haben.

Falls nein: Mit was für Reaktionen sind Ihrer Meinung in einer solchen Lage nach zu rechnen?

2. Können Sie sich an eine Lage erinnern, in der Spontanhelfer/Ersthelfer eine Rolle gespielt haben?

Falls Ja: Erzählen Sie doch mal, was da passiert ist.

Falls Nein/Sondierungsfrage: An welchen Stellen glauben Sie könnte man Spontanhelfer einsetzen?

3. Wo glauben Sie sind die Grenzen beim Einsatz von Spontanhelfern?

4. Erinnern Sie sich an eine Lage, in der Sie durch das Verhalten von Bürgern überrascht wurden? Könnten Sie einfach mal schildern, wie das abgelaufen ist? Was ist da passiert? Warum hat Sie das überrascht?

Die Frage 1.1 fungierte als Filterfrage mit anschließender Erzählaufforderung (falls ja) bzw. Meinungsfrage (falls nein). Bei der Beantwortung von Meinungsfragen ist laut Ullrich (1999: 438) die Wahrscheinlichkeit sehr hoch, dass auf soziale Deutungsmuster zurückgegriffen wird. Doch auch bei Erzählaufforderungen kann bereits in erheblichem Maße auf Stellungnahmen und Begründungen verwiesen werden (vgl. ebd.). Die Meinungsfrage entwarf in diesem Fall eine hypothetische Situation, von der ich mir grundlegende Situationsdefinitionen und Stellungnahmen erhoffte.

Die Fragen nach den Erst- oder Spontanhelfern²⁰ (Frage 1.2 und Frage 1.3) fungierten nach dem gleichen Muster (Filterfrage, Erzählaufforderung, Meinungsfrage/ Stellungnahme) und hatten eine mehrfache Relevanz: Zum einen sollte durch die Art der Darstellung bzw. Vorstellung von Selbsthilfe- bzw. Helferkompetenzen die Einschätzung, auch die Beziehung zu den jeweiligen Bevölkerungsgruppen formuliert werden, immer mit Blick auf Derivationen (bzw. Ideenaussagen und Deutungsfiguren) der zu rekonstruierenden Deutungsmuster, zum anderen hatte die Frage eine vorbereitende Funktion: Im anschließenden Themenblock 2 wurde in einer Anknüpfungsfrage nach Konzepten zur Steigerung der Selbsthilfefähigkeit gefragt. Durch die vorangehenden

²⁰ Als Ersthelfer werden Personen bezeichnet, die vor Eintreffen der Einsatzkräfte z.B. Erste Hilfe leisten (vgl DRK 2014: 2).

Fragen hatte der Feuerwehrmann Gelegenheit, sich gedanklich mit diesem Thema auseinanderzusetzen und sie aus unterschiedlichen Blickwinkeln zu betrachten. Darüber hinaus hatte diese Frage im Rahmen des SMARTER-Projekts die Funktion, auf einer rein objektiv-technischen Ebene Wissen über Spontanhelfereinsätze zu sammeln.

Die vierte Frage des ersten Block ist in erster Linie als Erzählstimulus zu verstehen: Was empfindet ein Feuerwehrmann als überraschendes Verhalten? Was bleibt in Erinnerung? Inwieweit kann reziprok auf als „normal“ empfundenen Verhalten geschlossen werden? Die offene Nebenfrage „Warum hat Sie das überrascht“ stellt eine Begründungsaufforderung²¹ dar, ein Fragetypus, der in seiner Beantwortung sehr wahrscheinlich auf soziale Deutungsmuster verweist. Diese Frage ist schwer planbar und musste sich aus der Interviewsituation ergeben. Vor allem musste die Interviewerin darauf achten, dass sich bei den Befragten nicht das Gefühl einstellt, sich rechtfertigen zu müssen. Dies hätte eine negative Gesprächsatmosphäre geschaffen.

Der zweite Themenblock drehte sich um die Frage nach Konzepten zur Steigerung der Selbsthilfekompetenz.

2. PRÄVENTION UND STEIGERUNG DER RESILIENZ

Forschungsfragen:

- Sehen BOS-Kräfte für sich bzw. für ihre Organisation die Möglichkeit, die Resilienz und die Helferkompetenz präventiv zu steigern?
- Gibt es Maßnahmen oder Konzepte, Bevölkerungsresilienz präventiv zu verbessern?

Thesen:

- (a) Die Bevölkerung wird präventiv nicht darüber informiert, wie sie in Schadenslagen reagieren kann.
- (b) Es existieren Ideen zur präventiven Steigerung der Resilienz, die aber aus zu untersuchenden Gründen nicht umgesetzt werden.

Interviewfragen:

1. Es gibt unterschiedliche Vorschläge, wie man die Fähigkeit der Bevölkerung, mit Ausnahmesituationen umzugehen, steigern könnte. Haben Sie Erfahrungen damit, die Menschen in Ihrer Kommune präventiv auf Schadenslagen vorzubereiten?
2. Falls nein: Könnten Sie sich Maßnahmen vorstellen, die präventiv besser auf Schadenslagen vorbereiten?

²¹ Nach Ullrich (1999: 439) sind Begründungsaufforderungen in qualitativen Interviews selten, hier aber von entscheidender Bedeutung, weil soziale Deutungsmuster als Derivationen gerade in Begründungen am deutlichsten zum Ausdruck kommen.

Dies hatte zum einen zum Ziel – ähnlich wie im vorhergehenden Block –, mit reinen Wissensfragen Informationen und Ideen zu möglichen Konzepten zu sammeln. Zum anderen sollten die Antworten als Beziehungsindikator zu dienen: Könnte es sein, dass eine der Handlungsfolgen, die aus den Verhaltenswahrnehmungen erwachsen, der Entwurf von Präventivkonzepten ist? Glaubt der Befragte überhaupt, dass seine Organisation zuständig ist? Und was sagen die dazu formulierten normativen Ideenaussagen über das Verhältnis zur Bevölkerung aus? In Frage 2.2 wird wiederum eine hypothetische Situation entworfen, die den Befragten als Konzipienten von Maßnahmen mit der Bevölkerung in den Mittelpunkt stellt und so zu Beziehungsaussagen führen sollte.

Der dritte Block beschäftigte sich mit der sozialen Interaktion zwischen Feuerwehr und Bevölkerung.

3. SOZIALE INTERAKTION (KOMMUNIKATION) WÄHREND SCHADENSLAGEN

Forschungsfragen:

- Gibt es während Schadenslagen soziale Interaktion zwischen Feuerwehr und Bevölkerung?
- Inwieweit beeinflussen Verhaltensüberzeugungen die Interaktion mit der Bevölkerung?

Thesen:

- (a) Soziale Interaktion während Schadenslagen findet nicht statt.
- (b) Es besteht die Annahme der BOS, dass die Kompetenz der Bevölkerung hinsichtlich einer adäquaten Informationsverarbeitung während einer Schadenslage gering ist.

Interviewfragen:

1. Welche Erfahrungen haben Sie mit der Kommunikation mit der Bevölkerung während einer Schadenslage?
2. Was glauben Sie erwartet die Bevölkerung während einer Schadenslage von der Kommunikation mit der Feuerwehr?
 - Unmittelbar nach Eintritt des Schadensereignisses
 - 48 Stunden nach Eintritt des Schadensereignisses
3. Haben Sie selbst schon einmal während einer Schadenslage Schwierigkeiten bei der Kommunikation mit der Bevölkerung gehabt? Was ist da passiert?
4. Würden Sie sagen, dass bestimmte Informationen, z.B. über das Ausmaß einer Schadenslage, nicht an die Bevölkerung weitergegeben werden sollten? Haben Sie solche Situationen schon einmal erlebt? Welche Informationen wären das Ihrer Meinung nach? Warum sollten diese Informationen Ihrer Meinung nach nicht nach außen gegeben werden?
5. Während Schadenslagen müssen Sachinformationen an die Bevölkerung weitergeleitet werden. Diese Art der Information erfolgt meist einseitig, d.h. die Feuerwehr informiert oder fordert zu Handlungen auf; die Angesprochenen setzen die Handlungsaufforderung um oder auch nicht. Haben Sie Erfahrungen mit wechselseitiger Kommunikation, also Dialog mit der Bevölkerung, über den man zu einem gemeinsamen Lagebild kommt und Handlungen besser koordiniert?

Falls nein: Könnten Sie sich Formen wechselseitigen Dialogs vorstellen – vorausgesetzt, es handelt sich um eine sich langsam entwickelnde Lage?

Auch hier wurde im Sinne einer Filterfrage erst nach Erfahrungen, dann nach Annahmen gefragt. Die erste Frage ist als Erzählstimulus zu verstehen: Sie sollte Erinnerungen an vergangene Einsätze oder Situationen evozieren. Die Idee war, wie auch bei der ersten Frage des ersten Themenblocks, den Befragten, so weit möglich und gewollt, in Richtung narratives Interview gehen zu lassen, um Derivationen der Deutungsmuster manifest werden zu lassen. Was genau mit Kommunikation gemeint war, wurde dabei bewusst offen gelassen: ob massenmediale, virtuelle Kommunikation, informelle Face-to-Face-Kommunikation oder technische Kommunikation. Es wurde unterstellt, dass die Befragten, wie Keller et al. (2013: 13) es nennen, Kommunikation grundsätzlich als Mittel verstehen, dem anderen „absichtsvoll Botschaften zukommen zu lassen“. Die Wahl dieser Mittel, so das Kalkül, liefert dann Hinweise dazu, inwieweit durch die gewählte oder als passfähig empfundene Art der Kommunikation „Identität, Beziehung, Gesellschaft und Wirklichkeit fest-gestellt (sic)“ (ebd.) wird: „Kommunikation dient in diesem Verständnis nicht allein der Übermittlung (von Informationen), sondern in der Vermittlung (sozialer Identität und sozialer Ordnung).“ (ebd.)

Die zweite Frage verlangte einen Perspektivwechsel von den Befragten, der für die Interviewpartnern eine Herausforderung darstellte. So sollten Hinweise dafür generiert werden, inwieweit die Befragten in der Lage sind, die Sicht des Gegenübers einzunehmen, um so eine Nähe oder Distanz feststellen zu können: wiederum eine hypothetische Situation als Stimulus für eine Stellungnahme oder Handlungsbegründung.

Die dritte Frage nach den Schwierigkeiten von Kommunikation ist zugleich eine Erzählaufforderung und eine Meinungsfrage, denn was mit „Schwierigkeit“ gemeint war, wurde auch hier offen gelassen. Die Bewertung und Definition von schwierigen Situationen sollte erneut Rückschlüsse auf Handlungsorientierungen und Deutungsmuster geben.

Die beiden heikelsten Fragen, nämlich die Fragen nach Informationen, die intendiert nicht nach außen gegeben werden (Frage 3.4), und die Frage nach dem wechselseitigen Dialog mit der Bevölkerung (Frage 3.5), wurden bewusst ans Ende des Interviews gestellt. Frage 3.4 wurde je nach Befragtem (abhängig von Funktion und hierarchischer Stellung) unterschiedlich formuliert. Je nach Nähe zur Verwaltungsspitze bzw. abhängig von der Nähe zu Krisenstäben bzw. Entscheidungsgremien waren die Befragten, wie vorab vermutet, relativ vorsichtig bei der Beantwortung und versicherten sich teil-

weise auch noch einmal der Anonymität. Hier war es wichtig zu vermitteln, dass auch sozial unerwünschte Sichtweisen geäußert werden konnten und sollten. Hatte der Befragte keine Erfahrung mit solchen Situationen, wurde eine hypothetische Situation entworfen.

Die Frage 3.5 war inhaltlich anspruchsvoll aufgrund des Begriffs „wechselseitige Kommunikation“, was teilweise umfangreiche Erläuterungen seitens der Interviewerin erforderte. Die Frage zielte auf eine Einschätzung, inwieweit Einsatzkräfte die betroffene Bevölkerung als einen Gesprächspartner „auf Augenhöhe“ empfinden. Dieser soziale Kontext von Kommunikation sollte darüber hinaus auf eine (kommunikative) Handlungsorientierung hinweisen.

Den Gesprächsabschluss bildeten Fragen nach Ergänzungen („Haben Sie das Gefühl, dass wir in diesem Zusammenhang noch etwas vergessen haben?“, „Gibt es noch etwas, was Sie dazu gerne sagen oder ergänzen würden?“).

Zwar wurde im Verlauf der Leitfadenkonstruktion dezidiert an den Formulierungen gearbeitet, dennoch war es für die Interviewerin wichtig, frei und manchmal intuitiv in der jeweiligen Gesprächssituation agieren zu können. Die Fragen wurden dann bewusst verändert: teils in der Reihenfolge, teils in einem etwas anderen Wortlaut gestellt, teils durch unterschiedliche Sondierungsfragen ergänzt. Diese Interviewführung rechtfertigte sich durch eine notwendige Steuerungsfunktion: Die Evokation von Deutungsmustern erforderte Eingriffe seitens der Interviewerin, die allerdings nicht, wie Ullrich es für diskursive Interviews fordert, konfrontativ und polarisierend waren²², denn das hätte m.E. in diesem Kontext nicht zum gewünschten Ergebnis geführt. Wichtig war dagegen, eine vertrauensvolle, produktive Atmosphäre zu schaffen und den Interviewpartnern zu vermitteln, dass die Interviewerin ein großes Interesse an ihren Standpunkten und Aussagen hatte, dass auch sozial unerwünschte Sichtweisen legitim sind („Persilschein“, vgl. Ullrich 1999: 439) und dass der Interviewerin konkrete (soziale feuerwehrspezifische) Sichtweisen auch bekannt sind. Aus diesem Grund wurden die (Sondierungs-)Fragen spontan und situationsabhängig angepasst²³. Dabei konnten Formulierungsmängel nicht völlig vermieden werden. So kam es z.B. an zwei Stellen vor, dass

²² Ullrich (1999: 434f.) fordert in Bezug auf diskursive Interviewführung „Konfrontationen und Polarisierungen, mittels derer die Befragten mit typisierten Handlungsalternativen oder Situationsdefinitionen konfrontiert und zu Stellungnahmen aufgefordert werden“.

²³ Der Begriff Frage schließt Erzählstimuli ein, die syntaktisch nicht die Form einer Frage haben (vgl. dazu Ullrich 1999: 436).

die Interviewerin (unkontrolliert) suggestiv den Begriff „Panik“ einführte, was die Frage aufwarf, inwieweit die Antworten dazu valide sind: Bei den Befragten besteht laut Ullrich (1999: 443) die Neigung, dem Interviewer terminologisch und sachlich zu folgen. Allerdings sind auch Mittel der bewussten Suggestion möglich (vgl. Ullrich 1999: 440), und zwar in Fällen, in denen der Befragte unangenehme Sachverhalte nicht von sich aus thematisiert. In Anbetracht der Antworten bin ich von deren Validität allerdings überzeugt²⁴.

Des Weiteren arbeitete die Interviewerin stark mit dem Mittel der Konklusion: Das vom Befragten Erzählte wurde zusammengefasst, um auf diese Zusammenfassung hin noch einmal eine dezidierte Stellungnahme zu erhalten. Dabei wurde auf Überspitzungen und falsche Konklusionen verzichtet – geeignet zur weiteren Präzisierung und Verdichtung (vgl. Ullrich 1999: 440) –, um dem Befragten nicht das Gefühl zu nehmen, verstanden zu werden und sich auf dieser Basis weiter öffnen zu können.

3.5 Datenaufbereitung und Auswertung

Der erste Schritt der Datenaufbereitung war die (deduktive) Erstellung eines Kategorienrahmens, der sich aus den Forschungsfragen ergab. Die Kategorien waren Verhaltenserfahrungen (Subkategorien: Helferkompetenz, Selbsthilfekompetenz), Verhaltensannahmen (Subkategorie: irrationales Verhalten), Prävention und Kommunikation (Subkategorien: wechselseitige Kommunikation, Information [einseitig], Handlungen Feuerwehr, s. Anhang 10 bis 14). Nachdem ich mich für den ersten, meiner Einschätzung nach besonders aussagekräftigen Text entschieden hatte, wurden entsprechende Textstellen den vorab formulierten Kategorien zugeordnet, gleichzeitig habe ich in der induktiven Vorgehensweise des offenen Codierens sukzessive zusätzliche Kategorien relevanten Textpassagen zugeordnet, also einen Bezugsrahmen aus den Daten selbst konstruiert und den Kategorienrahmen auf diese Weise ausdifferenziert und präzisiert. Dabei muss die Bezeichnung der Kategorie nicht als Wort in den Textpassagen enthalten

²⁴ Dies scheint eine nachträgliche Rechtfertigung eines Interviewfehlers zu sein. Ist es auch. Trotzdem halte ich die Antworten für valide.

sein, obwohl auch das der Fall sein kann (In-Vivo-Codieren²⁵). Die Kategorien sind beschreibend und auch analytisch und werden genutzt, um bestimmte Phänomene im Text zu identifizieren. Dabei bin ich die Texte Zeile für Zeile nacheinander durchgegangen. Der finale Kategorienrahmen hatte 81 Kategorien und Subkategorien. Grundlegend ist dabei die Prämisse, dass soziale Deutungsmuster „am besten durch den systematischen Vergleich von Stellungnahmen und Begründungen erfaßt werden können. Das zentrale Merkmal der Auswertung „[...] muß daher die (queranalytische) Kontrastierung auf der Fallebene sein, wobei der Fall immer ein Bezugsproblem bzw. die auf ein Bezugsproblem bezogenen Deutungsmuster ist“ (Ullrich 1999: 443). Sobald dabei typische, d.h. mehrfach vorzufindende und konsistente (sinnhafte) Begründungen und Situationsdefinitionen erkennbar sind, kann nach Ullrich (vgl. ebd.: 444) von einem sozialen Deutungsmuster ausgegangen werden.

Strauss/Corbin (1996) verwenden für den Schritt des axialen Codierens, also für den Teil des Forschungsprozesses, in dem Codes verdichtet und reduziert werden zu abstrakteren Kernkategorien und in dem die Beziehungen zwischen den Konzepten in den Mittelpunkt rücken, ein Codierparadigma bzw. eine Codierfamilie. Damit das Hintergrundwissen die Interpretation nicht zu schnell in eine bestimmte Richtung lenkt, schlägt Glaser (1978) eine Liste von theoretischen Codes vor, die aus verschiedenen Wissenskontexten stammen. Er unterscheidet dabei formale Codierfamilien – das sind Begriffe wie Merkmalsausprägung; Verhältnis zwischen den Elementen; Typen; Wechselwirkungen; Schnittpunkte – sowie inhaltliche Kodierfamilien wie kulturelle Phänomene; Selbstkonzept; Handlungsstrategien; sozialer Konsens; soziale Integration; grundlegende Einheiten sozialen Lebens. Diese Konzepte werden zur Ordnung und weiteren Konzeptualisierung des Datenmaterials verwendet.

Wie oben bereits erwähnt ist es bei der Analyse wichtig, die sozialen Deutungsmuster von ihren individuellen Repräsentationen zu unterscheiden (vgl. Ullrich 1999: 444; vgl. Höffling et al. 2002: 4). Bei der Analyse sollte man deshalb vier Funktionen von sozialen Deutungsmustern berücksichtigen und mit den jeweiligen Merkmalsausprägungen abgleichen: Komplexitätsreduktion, Antizipation von Situationsentwicklungen, Verständigung über Grenzsituationen und das Erzeugen sozialer Gemeinschaft (vgl. Plass und Schetsche 2001, zit. in Höffling 2002: 5). Meines Erachtens kann man diese Funktionen als Begriffe einer inhaltlichen Codierfamilie nutzen und an diesem Schema die

²⁵ In-Vivo-Codes ermöglichen laut Strauss/Corbin (1996) einen unmittelbaren, durch keine Theorie verstellten Zugang zur Sichtweise der Akteure. Ein klassischer In-Vivo-Code meines Kategorienrahmens war z.B. „Der Bürger“ (Subcode der Kategorie: Typisierung der Bevölkerung).

Validität eines Konzepts als Deutungsmuster überprüfen. Für das axiale Codieren orientiere ich mich an diesen vier Konzepten.

4 Diskussion der Interviews

Die Ergebnisse der Befragung zur Wahrnehmung des Bevölkerungsverhaltens werden im Folgenden in zentrale Komplexe gebündelt, die die Forschungsfragen thematisch zusammenfassen. Dabei werden zwei unterschiedliche Ebenen betrachten: zum einen Ergebnisse, die in erster Linie im Zusammenhang mit dem SMARTER-Projekt und damit vordergründig praxisrelevant sind. Auf einer abstrakteren Ebene werde ich auf Basis dieser Kernergebnisse soziale Denkmuster und entsprechende Handlungsfolgen zu benennen suchen.

4.1 Steuerung von Spontanhelfern

Die befragten Feuerwehrleute sehen die Bevölkerung als Masse, die ohne Steuerung nicht zielorientiert agiert. Angenommen wird, dass Motivatoren die Masse aus der Passivität reißen müssen, „Erstaufsteher [...], die sagen: So, jetzt machen wir mal was!“ (Int2: 77), Leute die „das Heft in die Hand nehmen“ (Int10: 39). Einer muss da sein, der sagt: „Mach jetzt das. Und nichts anderes. Und das muss relativ überzeugend rüberkommen“ (Int7: 24).

Dementsprechend wird Steuerung, Führung und Lenkung der Bevölkerung bei zivilen Hilfeinsätzen von allen Befragten grundsätzlich als absolut notwendig erachtet, denn die Helfer sind zwar „nützlich“ (Int9a: 44), aber es darf keine „unkoordinierte Hilfe“ (Int10: 40) entstehen, und Steuerung ist „aus unserer Sicht“ (Int1: 53) und „natürlich“ (ebd.) zwingend. Die Dimension wird allerdings unterschiedlich gewichtet, und sie ist davon abhängig, wie sich die Helfer organisieren. So ist es ein großer Unterschied, ob die Einsatzkräfte in einer Flächenlage Spontanhelfer, die sich völlig autonom organisiert haben, nur noch an neuralgischen Punkten mit Material und Logistik unter die Arme greifen, oder ob sich zivile Helfer direkt bei der Feuerwehr melden, um Hilfe anzubieten und sich von Anfang an der Einsatzleitung unterstellen. In letzterem Fall wurde die Frage nach der Verantwortung, die grundsätzlich immer im Raum steht, mehrfach angesprochen (vgl. z.B. Int10: 129).

Auffällig ist zweierlei: Zum einen wird die Notwendigkeit der Steuerung auch bei den drei Befragten so benannt, die persönlich die Selbstorganisation ziviler Helfer positiv erlebt haben, z.B. dieser hauptamtliche Feuerwehrmann, der mit einer Unterstützungseinheit am Elbhochwasser 2013 beteiligt war:

Ansonsten kann ich eigentlich nur positive Erlebnisse schildern. Dahingehend, dass die Bevölkerung schon selber sich mobilisiert hat, auch eigenständig. Ich erinnere mich immer an diese Sandsackfüllstationen, die wirklich in Eigenleistung gemanagt worden sind. Da war die Selbstorganisation schon sehr hoch. Sehr stark. Kannte ich bis dahin in dieser Form noch nicht. (Int6: 8).

Ähnlich äußerten sich auch die anderen Befragten, die „begeistert“ waren von der „beeindruckenden“ (Int8: 98) Leistung der zivilen Helfer, die als „hochmotiviert“ und „hocheffizient“ (Int1: 58) wahrgenommen wurden. Trotz dieser Erfahrung wird in diesem Zusammenhang an keiner Stelle z.B. von Zusammenarbeit oder Kooperation zwischen BOS und Bevölkerung gesprochen, sondern die Befragten thematisierten ausschließlich die Gestaltungsmöglichkeiten und Herausforderungen der Steuerungsaufgabe. Das Denken in den bürokratisch-hierarchischen Strukturen der Linienorganisation Feuerwehr wird offensichtlich gedanklich auf das System Bevölkerung bzw. Spontanhelfer erweitert. Nur einer der Befragten, wiewohl grundsätzlich von der Notwendigkeit der – in diesem Fall punktuellen – Steuerung überzeugt, sah die Eigeninitiative der zivilen Helfer durch ein Zuviel an äußeren Eingriffen in die Dynamik gefährdet und plädierte für „Großzügigkeit“:

Wie die Ameisen haben die da gearbeitet²⁶, hocheffektiv, hochmotiviert, super organisiert, aber wenn die Vorderlader immer hin und herrennen, [...] dann muss ja irgendwann mal was passieren, das muss anders gesteuert werden. Und man sieht: Es ist aber nichts passiert. Da hat sich keiner ... da hat sich vielleicht einer mal nen blauen Zehnagel zugezogen. Aber ansonsten ist da nichts passiert. Also wenn man dann jetzt an dieser Stelle Grenzen setzt, werden wir diese Eigeninitiative direkt kaputt machen. Also muss man da großzügig sein. Und gesteuert [worden] ist das Ganze letzten Endes durch ne kleine Führungseinheit und Bundeswehr. (Int1: 58)

„Großzügig sein“ meint in diesem Zusammenhang das Verzicht auf die Anwendung von Regeln, die im Feuerwehrwesen Standard sind (in diesem Fall das Anlegen von Schutzkleidung).

Daran anknüpfend springt zum Zweiten ins Auge, dass die Diktion der Befragten im Zusammenhang mit der Koordination von Spontanhelfern sehr häufig dem Bereich der Erwachsenen-Kind-Beziehung entspringt: Helfer brauchen „strenge Anleitung“ (Int6: 28) eines Profis und müssen unter „strenger Aufsicht“ (Int6: 34) arbeiten, es müssen Strukturen geschaffen werden, die Helfer müssen erfasst, versorgt, eingeteilt und bei Laune gehalten werden: „[A]b und zu muss ich die vielleicht mal anrufen: ‚Noch alles

²⁶ während des Elbhochwassers 2013

gut bei Euch?“ (Int10: 129). Es ist ein Zwiespalt: Das Hilfeangebot wird zwar honoriert, aber „irgendwann kommen die: Ich habe Hunger, ich habe Durst, ich muss mal auf die Toilette, ich brauche Strom für mein Handy“ (Int2: 33). Man möchte „*eigentlich*“²⁷ nicht erklären, was die Leute zu tun oder zu lassen haben“, konterkariert dieses Statement aber mit Aussagen wie: „(D)er gute Bürger von heute, der will sich ja nichts mehr vorschreiben lassen, der will sich auch nichts mehr sagen lassen, weil er ist ja ein erwachsener Mensch und will alles selber entscheiden“ (Int2: 171), womit die innere Haltung ziviler Helfer in einer kindlich erscheinenden Selbstüberschätzung wahrgenommen wird. Helfer werden als ungeduldig oder „teilweise enttäuscht“ (Int5: 107) erlebt, wenn ihr Hilfsangebot nicht sofort wahrgenommen, ihr Bedürfnis zu helfen nicht sofort gestillt wird, und laufen dann „blind drauflos“ (ebd.) oder sind nicht situationsadäquat ausgestattet, sodass sie auf Ausrüstung durch die Feuerwehr angewiesen sind (vgl. Int5: 111). Die Helfer sind teilweise „übereifrig“ (Int9a: 44; vgl. Int5: 126) und gefährden sich selber oder richten (möglicherweise) noch mehr Schaden an.

Die anklingenden Themen direkte Bedürfnisbefriedigung, Selbstüberschätzung und mangelnde Planungsfähigkeit auf der einen und Betreuung und Verantwortung auf der anderen Seite versehen die Feuerwehrleute mit einer Art Aufsichtspflicht. Aufgrund dieser Wahrnehmungen sieht sich der Feuerwehrmann gezwungen zu „kanalisieren“: „Pass auf, da und da brauchen wir das und das uns das“ (ebd.). Man muss die Helfer „im Auge haben“ (Int10: 133), muss aufpassen, dass ihnen „kein Schaden entsteht“ (Int9a: 44), dass er sich nicht alleingelassen fühlt (vgl. Int5: 130), „dass sich das nicht verselbständigt“ (Int10: 137) und man dadurch „eine zweite Baustelle hat“ (Int8: 102) oder man die Helfer nicht „überfordert“ (Int9a: 44). Einer der Befragten verweist als ein Beispiel für Nichteinsetzbarkeit von zivilen Helfern sogar auf Schüler der 8. Klasse, die man keine Sandsäcke tragen lassen kann (vgl. Int8: 144). Ein zweiter hatte die Vorstellung, die Verhaltensweisen der Helfer manipulativ mit speziellen Fragetechniken in die gewünschte Richtung zu lenken (vgl. Int5: 156).

Dass im Umgang mit zivilen Helfern ein anderer Weg jenseits von Kontrollvorstellungen beschritten werden könnte, da es gilt, zwei sehr verschiedene Systeme miteinander in Verbindung zu bringen, überlegte einer der Befragten:

Man muss sehr wahrscheinlich komplett umdenken. Da ist einer, ein Discjockey, oder mehrere, die machen den ganzen Tag da Mucke, das gäbe es bei uns an den Einsatzstellen überhaupt nicht. Das ist so sachlich immer. Ich sage, ok, das ist eine ganz andere Art und Weise zu arbeiten. Ich

²⁷ Alle Kursivsetzungen in den Interviewtexten sind eigene Hervorhebungen.

behaupte nach wie vor: hochmotiviert, hocheffektiv, und letzten Endes aber völlig anders. Ich bin nach wie vor davon begeistert. (Int1: 81)

Während also ein „Kanalisieren“ der Spontanhelfer von fast allen klar als notwendig anerkannt wird, äußerten mit einer Ausnahme alle Befragten große Skepsis, was die Gestaltungsmöglichkeiten in der Steuerung betrifft, und zwar sowohl diejenigen, die eigene Erfahrungen mit Spontanhelfern gemacht haben, als auch die Befragten, die noch nie in der Situation waren, Spontanhelfer koordinieren zu müssen. Bei fast allen Interviewpartnern klang im Zusammenhang mit dem Koordinationsthema das Gefühl von Überforderung an: Man müsse selber erst mal „den Einsatz ans Laufen kriegen“ (Int10: 43), bevor man sich mit den Helfern befassen könne, das ginge auf jeden Fall nicht in der akuten Anfangsphase, formulierte einer der Befragten, der gleichzeitig vom Spontanhelfergeschehen an der Elbe beeindruckt war – und der interessanterweise diese Skepsis als „Berufseinstellung“ (Int6: 62) interpretiert. Der Überblick leide, wenn die Feuerwehr „noch die ganzen Zivilisten mitkoordinieren“ solle (Int3: 18, vgl. Int5: 9), die sich „aufdrängeln“ (Int4: 16) – Aussagen von Befragten einer Freiwilligen Feuerwehr mit sehr aktueller Spontanhelfererfahrung. Die Formulierungen reichten von „das funktioniert nicht“ (Int5: 9) bis hin zu angenommenen Bedrohungsszenarien, in denen die Organisation die Kontrolle verliert und die Steuerung von Spontanhelfern als eine eigene Lage antizipiert wird, die es abzarbeiten gilt und bei der es Gewinner und Verlierer gibt:

[A]uch das ist eine Gefahr. Mit Sicherheit. Was heißt Gefahr, also das könnte ... das könnte problematisch werden. [...] Der Feuerwehrmann sagt gerne: Je schneller ich vor die Lage komme, desto besser ist das. Vor die Lage heißt eigentlich: Wir laufen dem Feuer nicht mehr hinterher, sondern ich bin jetzt der Agierende, ich sag dem Feuer jetzt, was passiert [...] Wenn ich da bin, dann habe ich gewonnen. Dann bin ich auf der guten Seite. [...] Und gerade auch bei so einer Sache, wenn ich ganz ganz schnell vor die Lage komme und das von Anfang an versuchen kann, in eine gute Richtung zu lenken, da kann ich sagen: Wir brauchen Hilfe. Hilfsbereite sammeln sich [an einem bestimmten Ort]. Und dann kriegt ihr ne Einweisung. [...] Ich denke mal, wenn man da ganz am Anfang ganz schnell hinkommt ... Denn wenn ich einmal hinter der Lage bin, je weiter ich dahinter bin, dann brauche ich das gar nicht mehr anfangen, dann komme ich nie mehr dran. Dann haben die Leute sich verselbständigt. [...] Der Meinung bin ich. Also wenn die einmal losgelaufen sind, kriege ich die nicht mehr eingefangen. (Int2: 163–169)

Spontanhelfer scheinen in der vorherrschenden Wahrnehmung auf der einen Seite echte Hilfe zu sein, auf der anderen eine Zusatzbelastung zur „eigentlichen“ (Int5: 9), zur „normalen Arbeit“ (Int10: 137). In Alltagseinsätzen ist man es gewohnt, sich an Einsatzstellen „abzuschotten“ (Int1: 21), denn es „wäre fatal, wenn da jeder Hinz und Kunz jetzt da hinkommen könnte“ (Int1: 23), man passt auf, dass nicht „irgendein unbedarfter Bürger da reinläuft und dann irgendwas passiert“ (Int2: 115) – schon aus informationspolitischen Gründen. Helfer, die bei Unfällen z.B. Erste Hilfe leisten, verlassen in der

Regel beim Eintreffen der Einsatzkräfte die Einsatzstelle. In Großschadenslagen mit zivilen Helfer zusammenzuarbeiten und mit ihnen eine Einsatzstelle zu teilen ist ein Konzept, dass neu ist. Dabei gibt es eine Dissonanz zwischen dem Wissen, dass die Einsatzkräfte in großflächigen Katastrophenlagen schnell an ihre Grenzen stoßen und Unterstützung von zivilen Helfern dringend benötigen und der Angst vor zusätzlichen Koordinationszwängen.

Die Vorstellung, dass durch zivile Helfer eher Zusatzarbeit statt Entlastung entstehen könnte, besteht auch, wenn eine solche Erfahrung bislang nicht gemacht wurde, wobei folgende Aussage für die Haltung der meisten Befragten repräsentativ ist:

[W]o hole ich den ab, der mir helfen will? Was kann er und wie ist der selber strukturiert und wie [...] belastbar ist der eigentlich, wenn der auf so Sachen trifft, die man vorher nicht einschätzen konnte? Nicht, dass ich mit denen nachher mehr zu tun hab als wenn ich das selber gemacht hätte, weil man da vielleicht nicht mit klar kommt, solche Sachen gibt's ja auch. (Int10: 49)

Besonders deutlich wiesen die ehrenamtlichen Befragten darauf hin, dass das Einsatzspektrum für Feuerwehrleute sowieso schon immer größer wird, dass man „immer mehr leisten soll“ (Int10: 131) und die „Schmerzgrenze erreicht“ (ebd.) ist. Für zusätzliche Koordinationsarbeiten sehen die Einsatzkräfte nicht nur kaum Kapazitäten (vgl. Int10: 129), sondern es wird auch nicht als genuine Aufgabe der Feuerwehr empfunden, die ihren eigentlichen Wirkungsbereich umfänglich und detailliert in den Feuerwehr-Dienstvorschriften definiert sieht. Die Zuständigkeit sehen die Befragten einhellig bei den Aufsichtsbehörden oder den gemischt und damit auch politisch besetzten Krisenstäben (vgl. Int8: 102) bzw. der Kommune z.B. in Form des Ordnungsamts (Int3: 18; Int5: 9; Int4: 64–67)²⁸.

Bei den Äußerungen zu Spontanhelfern zeigen die Interviews auch einen Experte-Laien-Konflikt. Dabei geht es aber nicht nur um die unterschiedliche Verteilung von Wissen, was ja, wie oben bereits erläutert, eine gesellschaftliche Tatsache ist. Sondern in der Titulierung von Helfern als Laien manifestieren sich unterschiedliche soziale Dispositionen. Das Thema Verantwortung, auch juristische Verantwortung, steht sehr im Vordergrund. Was kann man den Helfern zumuten? Wo kann man sie einsetzen?²⁹

²⁸ An zwei Stellen wurden auch die Begrifflichkeiten Spontanhelfer mit Ersthelfer gleichgesetzt, was eine diskursive Ferne zu diesem Thema vermuten lassen könnte.

²⁹ Allgemeiner Tenor war, dass Spontanhelfer nicht in Gefahrenbereichen eingesetzt werden dürfen oder dort, wo Menschen zu Schaden oder zu Tode kamen. Sie können leichte Tätigkeiten ohne Verantwortung übernehmen. Ein Befragter problematisierte den Einsatz in Privatbereichen, in denen man nur Vertrauenspersonen Eintritt gewährt – was Feuerwehrleute qua Selbstverständnis und Funktion per se sind, zivile Helfer aber nicht. Weitere genannte Funktionen waren Informationsweitergabe, Logistik und Betreuung von leicht Verletzten.

Sie wissen nicht, wie man sich in Gefahrenbereichen bewegt (Int6: 28), denn „die sehen die Gefahren gar nicht“ (Int10: 139), und sind darüber hinaus auch nicht durch eine spezielle Ausstattung geschützt – eine Thematik, die vor dem Hintergrund von Dienst- und Unfallverhütungsvorschriften gerade für Feuerwehrleute eine immense Wichtigkeit hat: Alle Befragten, die Erfahrungen mit Spontanhelfern in Großschadenslagen hatten, haben mehrfach das Problem der fehlenden Schutzausrüstung erwähnt, das auch in Alltagseinsätzen eine Rolle spielen kann. Laie ist in dieser Definition, wer sich schutzlos in Gefahr begibt:

Ja, es gibt schon die Fälle, wo halt jetzt – jetzt bin ich wieder bei der Schutzausrüstung – wo dann [...] der Bürger gedacht hat, er könnte halt eben ohne Schutzausrüstung ins verrauchte Haus rein-gehen. Die Fälle gibt's auch. Das ist halt gerade für mich ein Fall, wo der Laie das nicht einschätzen kann, die Gefahr. Wo er sich vielleicht dann selber auch überschätzt und wo er sich selber auch in Gefahr begibt. Das ist wäre z.B. dann für mich die klassische Überschreitung einer Gefahrengrenze. (Int6: 42)

Laie ist auch derjenige, der sich aufgrund von Unwissenheit in Gefahr begibt. Der bei Stromausfall in der Wohnung grillt und somit sowohl eine Brandgefahr in Kauf nimmt als auch eine Brandrauchintoxikation („Da denkt man dann, das gibt's doch gar nicht, das muss man doch wissen“, Int10: 11). Gefahrenerkennung und Eigenschutz sind zentrale Aspekte von Ausbildung und Einsatzpraxis der Feuerwehren, der wichtigsten Organisation der Gefahrenabwehr. Die dem Laien in der Gefahrenabwehr fehlende Kernkompetenz „gefahrenanalytisches Denken und angepasstes Verhalten“ katapultiert die Einsatzkräfte in eine Expertenrolle, die ein erhöhtes Verantwortungsbewusstsein nach sich zieht. Dementsprechend wird dieser Komplex besonders häufig thematisiert. Die zehn Interviewpartner sprachen an insgesamt 40 relevanten Stellen von erlebtem und angenommenem selbstgefährdenden Verhalten in Alltags- und Krisensituationen, verursacht durch Unwissenheit oder mangelndes Gefahrenbewusstsein. Das geht von mangelnder Vorsorge in Hochwassergebieten oder per Rauchmelder über das Fehlen einer der Situation angemessenen Schutzausrüstung bis hin zu einem Sich-Aussetzen einer akuten Gefahr. Konsequenz ist nicht nur Selbstgefährdung, sondern auch Gefährdung und wiederum Zusatzbelastung der Einsatzkräfte.

Des Weiteren kann man die Fähigkeiten, die „Qualität“ (Int8: 140) der Helfer nicht einschätzen und hat Angst, zur Rechenschaft gezogen zu werden, „dass hinterher irgendjemand kommt und sagt: Wie konntet ihr?“ (Int2: 43), denn die Feuerwehr hat „den Hut auf bei solchen Sachen“ (Int10: 133), und „wenn etwas passiert, wer übernimmt die Verantwortung dafür?“ (Int2: 37). Auch das Spontane, Emergente von (laienhaften) Hilfsangeboten ist für eine Organisation wie die Feuerwehr schwierig handhabbar.

Während Feuerwehrleute bei jedem Einsatz ungewissen Situationen gegenüberstehen, in denen sie nichtsdestotrotz schnell und situationsadäquat handeln müssen, gibt es diesem Umstand beugend eine starke Tendenz zur Vorausplanung und Vorabfestlegung von professionellem Sicherheits- oder Schutzhandeln: In definierten Lagen treten definierte Abläufe in Kraft, die schriftlich in den FwDV fixiert sind. Diese Determinierung gibt Handlungssicherheit (und in vielen Fällen auch Rechtssicherheit). Dass trotzdem natürlich improvisiert werden muss, steht dem nicht entgegen und ist der natürlichen Vielfältigkeit der Ereignisse geschuldet. Die Diskrepanz zwischen dem professionellen Abarbeiten einer Lage und dem a priori improvisierten und unregelmäßigen Vorgehen und vor allem dem für die Feuerwehr nicht vorausplanbaren Verhalten einer nicht vorausplanbaren Zahl ziviler Helfer (vgl. Int8: 136) vertieft den Zwiespalt in der Auseinandersetzung mit Spontanhelfern.

Fazit: Das Thema „Steuerung von Spontanhelfern“ ist mit einer Einschränkung bei allen Befragten negativ besetzt, und zwar auch bei denen, die in Großschadenslagen ausschließlich positive bzw. keine negativen Erfahrungen gemacht haben. Die Befragten, die negative Erfahrungen gemacht haben, scheinen diese schwerer zu gewichten als ihre grundsätzlich überwiegenden positiven Erfahrungen. Es liegt die Vermutung nahe, dass die vorherrschenden Denkmuster die Erwartungshaltung der Feuerwehrleute in Bezug auf Bevölkerungs- respektive Spontanhelferverhalten stärker strukturieren als die persönlichen Erlebnisse. Ein Aspekt, der in den Interviewtexten ins Auge springt, ist dabei besonders zu berücksichtigen: Aus der Sicht der Organisation Feuerwehr geht es beim Einsatz von Spontanhelfern nicht darum, zwei gleichberechtigte Systeme miteinander in Verbindung zu bringen. Das an vielen Stellen in den Texten sich manifestierende Gefühl der Überforderung entspringt der komplexen normativ-gedanklichen Anstrengung, sich einen geregelten Weg vorzustellen, eine unkontrollierbar erscheinende Menge an nicht organisierten Menschen in unbekannter Zahl und mit nicht einschätzbaren Fähigkeiten in das System Feuerwehr zu integrieren – eine Aufgabe, die aus dieser Sicht heraus nicht lösbar ist. Dies wissend, wird diesem Thema mit einem negativen Gefühl bis hin zur empfundenen Bedrohung begegnet. Letzten Endes weicht man ihr aus Mangel an verfügbaren Lösungsalternativen aus mit dem Argument fehlender Zuständigkeit. Die Einhelligkeit dieser Haltung, wenn auch unterschiedlich ausgeprägt, deutet in ihrer Übereinstimmung von Antizipation der Situationsentwicklung, nämlich Spontanhelfern als Zusatzbelastung, und der Komplexitätsreduktion sowie durch diese Einhelligkeit

erzeugte Versicherung der sozialen Gemeinschaft (Feuerwehr) auf ein soziales Muster, das zu einer massiven Skepsis gegenüber dem Einsatz von Spontanhelfern führt. Dabei kann man nicht an der Tatsache vorbeisehen, dass die Rahmenbedingungen des operativen Bevölkerungsschutzes objektiv organisatorische Schwierigkeiten birgt. Die Feuerwehren, die allesamt mit Personalknappheit zu kämpfen haben, sind mit ihren gesetzlich definierten Kernaufgaben mehr als genug belastet. In der Tat kann es nicht die Aufgabe der kommunalen Feuerwehren sein, ein Spontanhelferkonzept zu erstellen. Dies geht nur auf Landes- oder Bundesebene. Auf der anderen Seite ist es für das Gelingen neuer Konzepte essenziell, den Steuerungsanspruch und das Verantwortungsthema in der ermittelten Form zumindest zu problematisieren.

4.2 Hilfsbereitschaft der Bevölkerung

Alle Befragten haben bereits Erfahrungen in unterschiedlichen Großschadenslagen gesammelt, wobei acht von ihnen aktuelle Erfahrungen mit Spontanhelfern gemacht haben. Bei der Darstellung des Aspekts Hilfsbereitschaft ist es wichtig zu unterscheiden, ob es sich dabei um gegenseitige Unterstützung innerhalb der Bevölkerung handelt, um ein von den Einsatzkräften weitgehend unabhängig selbstorganisiertes Abarbeiten der Lage oder um ein Hilfeangebot in Richtung Feuerwehr, wobei es hier natürlich auch Überschneidungen gibt. Die Wahrnehmung der gegenseitigen Unterstützung während Großschadenslagen ist ungebrochen positiv. Die Selbstorganisation wie beim Hochwasser 2013 sowie die Hilfsbereitschaft in Richtung Feuerwehr dagegen wird in der sozialen Bewertung klar durch den Aspekt des eher intuitiven und damit aus Feuerwehrsicht fehlenden Gefahrenbewusstseins und der damit einhergehenden Selbstgefährdung getrübt, wie oben bereits geschildert. Damit einhergehend tritt wieder der Aspekt Steuerung vermehrt in den Vordergrund, weil man ohne Steuerung Chaos befürchtet bzw. das emergente Verhalten auch als Chaos erlebt. Unterstellt sich der Hilfe anbietende der Einsatzleitung der Feuerwehr, so ist das Verantwortungsthema vorherrschend (siehe oben).

„Durchweg positiv“ (Int10: 7) wurde die Solidarität der Bevölkerung untereinander wahrgenommen, wie oben bereits dargestellt, von „begeistert“ bis „beeindruckend“ beschreiben die Befragten das Engagement und die Hilfsbereitschaft der Spontanhelfer.

So ähnlich wie dieser ehrenamtliche Feuerwehrmann während eines längeren Stromausfalls im Winter schildern alle Interviewpartner ihre Erlebnisse:

Wir haben auch festgestellt, dass die Hilfe untereinander ungeahnte Ausmaße annahm. Die Leute haben sich wieder zusammengefunden, Nachbarschaft haben sich zusammengefunden, haben überall da, wo noch [...] Grillfleisch und ich weiß nicht was für Vorräte [waren], zusammen gekocht auf Campinggaskochern und allen möglichen Kochstellen, sind in den Häusern zusammengekommen, wo Herdfeuer waren, weil ja die Heizungsanlagen auch nicht funktionierten, und haben sich so eigentlich recht gut unterstützt. (Int9: 28)

Dabei waren die Befragten überrascht von der „Welle der Hilfsbereitschaft“ (Int2: 27), die sie im unmittelbaren Nachgang der unterschiedlichen Katastrophenereignisse erlebt haben, das war „ein Wahnsinn, was da aufgekommen ist“ (Int8: 98), man war verblüfft (vgl. Int3: 14), damit hätte man „nicht gerechnet“ (Int5: 40). Kurz nach den Schadensereignissen „kamen massiv schon Helfer aus fremden Städten [...] und wollten helfen“ (Int5: 9), teilweise aus Orten, die 70, 80 km entfernt waren. Die Leute „haben sich gegenseitig geholfen, ohne dass man da groß geklingelt, gefragt hat“ (Int4: 8), haben Essen an nicht gehfähige Menschen in den Außenbezirken verteilt (Int9: 32), niemand musste groß aufgefordert werden, etwas zu tun (vgl. Int4: 12). Dabei stellte einer der Befragten heraus, dass die Gelassenheit der Bevölkerung auch durch die Tatsache gefördert wurde, dass man sich einem kollektiven, keinem individuellen Problem gegenüber sah, das man dann auch im Kollektiv gelöst hat³⁰.

Neben diesen positiv bewerteten Erfahrungen haben die Befragten auch Erfahrungen mit Gaffern, antisozialem Verhalten und Passivität gemacht; doch übereinstimmend sind alle der Meinung, dass das unterstützende prosoziale Verhalten der Bevölkerung überwogen hat.

Die große Begeisterung und das Gemeinschaftsgefühl während des gemeinsamen Bewältigens der Krisensituation manifestierten sich während der Interviews, als jeder der Befragten zusätzlich zur Schilderung des kollektiven Hilfeangebots auch von Einzelerlebnissen berichtete: Der Feuerwehrmann, dessen Nachbarn im Schneechaos dafür sorgen, dass sein Grundstück freigeschippt wird, da er selber rund um die Uhr im Einsatz ist (vgl. Int10: 17); die Hochschwangere, die mit einem Kleinkind auf dem Rücken Sandsäcke befüllt³¹; der Privatmann, der aus eigener Tasche Getränke und Lebensmittel für die Einsatzkräfte kauft und sie per Lkw 40 km weit zur Einsatzstelle fährt (vgl. Int5: 44); der Pizzabäcker, der die ganze Nacht kostenlos Pizza backt (Int3: 51); Baumärkte,

³⁰ „[D]ie [sind] recht entspannt, weil die sehen: Ok, andere sind auch betroffen.“ (Int9: 10)

³¹ „Die haben wir dann aus diesem Ding da rausgenommen und haben gesagt: Hör mal ... Und die sagte: Ich kann doch nicht nichts machen. Die war im siebten Monat schwanger. Die hat da Sandsäcke geschleppt.“ (Int1: 60)

die Ausrüstung spenden (vgl. Int5: 112–117), Bauern, die ihr schweres Räumfahrzeug zur Verfügung stellen (Int3: 22), Bewohner von Pflegeheimen, die nicht mitarbeiten können, dafür aber für Verpflegung sorgen (Int3: 49). Diese Erzählungen rekonstruieren das kollektive Bewältigungserlebnis in den Feuerwehrleuten, die Atmosphäre der Kriseneinsätze wurde erneut durchlebt. Neben der erlebten Hilfsbereitschaft berichteten fünf der acht Befragten mit Spontanhelfererfahrung auch unaufgefordert von dem Gefühl der Dankbarkeit und Anerkennung, das ihnen von Bevölkerung und Kommune entgegengebracht wurde. Einer der Befragten bezeichnete die Dankesbezeugungen sogar als das „einschneidenste Erlebnis“ (Int6: 8) während der Katastrophenlage. Die Dimension des Dankbarkeitsmotivs lässt vermuten, dass positives Feedback während der Alltagseinsätze eher selten ist, was von den meisten Befragten auch explizit bestätigt wurde: eine positive Rückmeldung ist eine „Erfahrung, die man nicht häufig macht in der Form“ (Int8: 22; auch Int5: 51, Int3: 241, Int9a: 46; Int6:10) – gerade für Menschen, deren Selbstbild vom Rettermotiv geprägt wird, emotional schwierig.

Das zeichnet ein Bild, in dem das Bevölkerungsverhalten in Katastrophenlagen völlig anders wahrgenommen wird als in Alltagslagen. Drei der Befragten formulieren dies auch explizit. Im Kontext des täglichen Einsatzgeschehens charakterisieren die Befragten das Bevölkerungsverhalten vorrangig durch Begriffe wie Unwissenheit, Anspruchsdenken und Hilflosigkeit. Dabei greifen sie stark auf Typisierungen zurück. Die Typen „Der Bürger“ und „Der Städter“ sind dabei besonders ausgeprägt (s. Kap. 4.4). Deren (mangelhaftes) Wissen in Sachen Daseinsvorsorge beziehen sie zu einem großen Teil aus den Medien, und dementsprechend passiv verhalten sie sich:

Der Bürger ist ja grundsätzlich der Meinung, wenn ein Autos brennt, dann explodiert das. Insofern ist gerade an der Stelle seine Bereitschaft, etwas zu tun, minimal, weil er in jeder Cobra-Folge sieht, wie Autos explodieren. Das möchte er natürlich nicht erleben. (Int7: 24)

Es gibt auch vereinzelte Positivbeispiele von Engagement und Selbsthilfe (vgl. Int1: 83; vgl. Int6: 20), aber der allgemeine Tenor ist eher, dass sich „der Bürger“ im Vergleich zu einer nicht näher beschriebenen Vergangenheit „zurückentwickelt“ (Int6: 69) hat, hilfsbedürftiger geworden ist. Besonders bei den verbeamteten Befragten ist die Erfahrung einer übersteigerten Erwartungshaltung besonders stark, was sie spürbar auf große Distanz zu ihren „Kunden“ gehen lässt. Der verstädterte Bürger lebt „just-in-time“ (Int1: 37), d.h. er ist gewöhnt an eine bestimmte Infrastruktur und überlässt selbst kleinste Hilfsaktionen wie Entenküken über die Straße bringen, Wasser im Keller beseitigen oder einen Ast von der Straße räumen den Einsatzkräften. Wird er von der Leitstelle aufgefordert, selbst aktiv zu werden, zieht er sich zurück:

[...] ne ne, da muss ich ja was tun. [...] Dann muss ich das ja machen. Das ist genau so dieser Gedanke, den man immer öfter erlebt. Wenn die Leute dann sagen: Dafür bist du doch da, dafür zahle ich doch meine Steuern.

Anders als auf dem Land ist auch die Unterstützung untereinander kaum ausgeprägt, jeder scheint sich selbst überlassen³². Der Bürger fordert immer mehr, auch, was die Versorgung mit Informationen betrifft (s. Kap. 4.3), während entsprechend Eigenleistung, Eigeninitiative und Verantwortungsbewusstsein sinken (vgl. Int2: 72) und damit auch die Selbsthilfekompetenz. Zwei der Befragten erkennen darin ein systemisches Versagen³³. Vor allem die hauptamtlichen Einsatzkräfte sehen sich durch diese Dynamik an den Rand der Leistungsfähigkeit gedrängt (vgl. Int8: 244), was möglicherweise dadurch verstärkt wird, dass die Feuerwehren dieser Befragten auch Leistungserbringer des Rettungsdienstes sind: Gerade im Rettungsdienstwesen ist eine massiv erhöhte Inanspruchnahme zu beobachten, ablesbar am sprunghaften Anstieg der Rettungsdienstreisen gerade in den kreisfreien Städten. Allerdings wird der Rettungsdienst durch die Krankenkassen refinanziert, während Brandschutz und technische Hilfeleistung kommunale Pflichtaufgaben sind – ohne eine vergleichbare Möglichkeit finanziellen und damit personellen Ausgleichs. Die Folge ist Überforderung und Frust, der sich in den Interviews an vielen Stellen manifestiert (z.B. vgl. Int1: 39).

Je „verwaltungsnäher“ der Befragte war, desto stärker zeigte sich auch ein Rechtfertigungsdruck, der durch wahrgenommene mangelnde Eigenverantwortlichkeiten der Bevölkerung und deren Verantwortungsverschiebung in Richtung Kommune entsteht³⁴. Allerdings ist dies m.E. eher Ausdruck eines Zugehörigkeitsgefühls zur Stadtverwaltung und weniger ein soziales Muster der Feuerwehr, wobei dies mit zunehmender Größe der Feuerwehr schwierig zu trennen ist. Doch kann man m.E. die Vermutung anstellen, dass ein Erklärungsmuster wie mangelnde Eigenverantwortung für ein bestimmtes

³² „Und da ist [...] das Anspruchsdenken, behaupte ich ganz einfach, [...] ein Kernstück und mittlerweile größer als im ländlichen Bezirk, da geht auch viel über die Nachbarn: kein Problem, der kann bei mir. In der Großstadt geht das nicht, ja.“ (Int8: 232)

³³ „Wir erziehen die Leute zur Untätigkeit.“ (Int1: 73); vgl. Int8: 267–280

³⁴ „Natürlich ist Bestandteil des Grundverhaltensmusters, den Schuldigen zu benennen. Also: Da muss die Stadt mal was tun. Das geht so nicht weiter. [...] Oder nehmen wir irgendwelche Verkehrsunfälle. Die Ampel muss mal repariert werden. Oder bei Straßenbahnunfällen. Das ist ja ein permanentes Thema. Es [gibt ja hier] jede Menge Personen, die von einer Straßenbahn schwerstverletzt zu Tode kommen. Und ich sage jetzt mal, mein Eindruck ist: zu 100 Prozent aufgrund menschlichen Fehlverhaltens, nicht auf Seiten der Straßenbahn, sondern auf Seiten der anderen. Da kommt regelmäßig die Aussage: Da muss die Straßenbahngesellschaft was tun, das darf so nicht sein, dass da Leute einfach mitten auf der Bahnlinie da über die Bahn laufen können. Da muss was getan werden. Obwohl ganz klar ist: Da kann man nichts tun. Die Leute müssen ihr Verhalten ändern.“ (Int7: 56)

erlebtes Verhalten auch ohne den (für die Verwaltung) einhergehenden Rechtfertigungsdruck prägend für die Konstruktion von Denkmustern ist.

Die Befragten schilderten als Bevölkerungserfahrung an immerhin 16 relevanten Stellen konfrontatives und aggressives Verhalten ihnen gegenüber, sei es persönlich, sei es virtuell via Facebook (vgl. Int2: 159). Das beginnt bei Autogehupe in Situationen, in denen der Verkehr wegen einer (auch nur kurzen) Sperrung nicht fließt (vgl. Int8: 28) bis hin zu einem Vater, der den Einsatzkräften „tierische Vorwürfe“ (Int2: 55) macht, sein Kind nicht gerettet zu haben, das er selbst in einem brennenden Haus zurückließ. Fünf der Befragten berichten, dass aggressive Diskussionen an der Einsatzstelle meist mit Unterstützung der Polizei beendet werden. Obwohl gleichzeitig betont wird, dass die Leute grundsätzlich froh sind, wenn die Feuerwehr kommt (vgl. Int8: 150), legen die Interviewtexte durch die Häufigkeit und Relevanz der Textstellen nahe, dass die Negativerlebnisse schwer wiegen, dass das Bevölkerungsverhalten im Alltag eher als negativ bewertet wird. Es liegt die Vermutung nahe, dass dies die Feuerwehrmänner in ihrem Selbstverständnis als Helfer und Retter trifft³⁵: „Ich habe doch hier geholfen. Wieso werde ich jetzt hier beschimpft?“ (Int2: 157).

Der erlebte Umgang mit Smartphones verstärkt diese Wahrnehmung zusätzlich. Es werden zwei Phänomene geschildert: Die Möglichkeit, schnell und unkompliziert Einsatzkräfte über die Notfallnummer alarmieren zu können, entledigt von einem persönlichen Hilfeangebot. Und: Zwar gibt es, wie zwei Befragte angaben, auch die klassischen Ersthelfer, die vor dem Eintreffen der Einsatzkräfte Unterstützung leisten; doch der Eindruck des Voyeurismus überwiegt, wie sechs relevante Textstellen belegen. Durch das Fotografieren und Filmen mit Smartphones sowie durch das Zustellen der Zufahrtswege dringen Gaffer nicht nur in die Privatsphäre der Verletzten ein; die Einsatzkräfte selbst fühlen sich behindert und gefährdet³⁶.

Die Erfahrungen, die die Befragten im täglichen Einsatzgeschehen machen, prägen das Bild von Bevölkerungsverhalten, auch wenn in Katastrophenlagen andere Bewältigungsmechanismen beobachtet werden. Als Neugier und Sensationslust wird dann auch von zwei der Befragten die Motivation von zivilen Helfern interpretiert, sich in Katastrophenlagen an den Einsatzstellen zu engagieren – was natürlich mit Distanz betrachtet wird. Eine genuine Hilfsbereitschaft wird zwar gesehen. Aber gleichzeitig sind die zivilen Helfer auf der Suche nach Unterhaltung und „Action“ (Int4: 53; Int2: 77), sie

³⁵ möglicherweise sogar in einer Art Zurückweisung im Sinne der klassischen Psychoanalyse

³⁶ Darüber hinaus bangen sie durch die selektive „Veröffentlichung“ ihrer Arbeitsleistung um ihre berufliche Integrität.

wollen im Mittelpunkt stehen und durch ihre Anwesenheit im Auge des Sturms Informationen aus erster Hand erhalten, die sie als Person aufwerten. Oder wie oben bereits erwähnt, sie werden aktiv, weil sie einem „Erstaufsteher“ und Motivator folgen, der die Dinge in die Hand genommen hat. Auch werden sie erst aktiv, wenn sie in einer größeren Lage merken, dass die Einsatzkräfte überlastet sind (vgl. Int2: 15). Erst dann ist Selbsthilfe möglich³⁷.

Fazit: Die Hilfsbereitschaft der Bevölkerung wird in Großschadenslagen völlig anders erlebt als in Alltagssituationen. In Großschadenslagen ist die Hilfsbereitschaft sehr groß, wird aber in ihrer Wertigkeit je nachdem, inwieweit mit der Feuerwehr zusammengearbeitet wird, unterschiedlich beurteilt. In nicht-krisehaften Normallagen ist die Wahrnehmung der Bevölkerung stark von Typisierungen geprägt. „Der Bürger“ oder „Der Städter“ sind, was Daseinsvorsorge betrifft, eher unwissend und daher zunehmend hilflos. Das Anspruchsdenken den Einsatzkräften gegenüber ist sehr groß. Durch aggressives und Gafferverhalten vergrößert sich die Distanz zwischen Einsatzkraft und „Kunde“ besonders bei den Befragten der größeren Feuerwehren. Möglicherweise auch deswegen wird angenommen, die zivilen Helfer in Katastrophenlagen seien z.T durch Sensationslust motiviert.

4.3 Informationsbedürfnis der Bevölkerung

Kommunikation mit direkt Betroffenen an der Einsatzstelle dient in erster Linie der Beruhigung der Situation. Kurze Sachinformationen für die Beteiligten (vgl. Int1: 117), um „die Luft rauszunehmen“ (Int1: 157) und damit „der Stresslevel sinkt“ (Int6: 132), werden als Standard empfunden, alles, was darüber hinausgeht, ist eine ineffektive Zusatzbelastung, eine Störung der eigentlichen Arbeit³⁸. Kommunikation mit der Öffentlichkeit wird delegiert, ist je nach Lage entweder Aufgabe des Einsatzleiters oder – in

³⁷ „Die haben vieles selber organisiert, weil wahrscheinlich irgendeiner mal auf den Trichter gekommen ist und gesagt hat: Da müssen wir mal was dran tun, weil, da wird sonst wahrscheinlich nichts passieren.“ (Int2: 35)

³⁸ „Wenn wir als Feuerwehr kommen, sind wir erst Mal Herr des Verfahrens, sage ich jetzt mal [...], so treten wir da ja auch auf. Ich komme ja nicht dahin und will erst mal mit den Betroffenen, in welcher Form auch immer, einen Schnack führen und gucken, wie der gerade so drauf ist oder so. Sondern ich will relativ schnell ein paar prägnante Sachen zur vorgefundenen Sache, zur Lage, und dann entscheide ich ja selber, was ich tu und so. Sicherlich gibt's manche Situationen, wo, die das vielleicht nicht gerade spannend finden, was ich da oder der Einsatzleiter [...] beschließt, aber eigentlich ist es so, dass die das erst mal schlucken müssen. Das ziehen wir dann durch [...].“ (Int10: 153)

größeren Feuerwehren – des Pressesprechers und der Verwaltung, die dann ein Bürger-telefon schaltet. Ein Interviewpartner sah dabei in der Fokussierung auf die Lage unter Ausblendung der zivilen Beteiligten eine berufliche Begleiterscheinung³⁹. Direkt Betroffene werden je nach Lage auch als hoffnungslos überfordert und daher der Kommunikation unzugänglich erlebt (vgl. Int8: 162). Zwei der Befragten gaben allerdings auch an, Face-to-Face-Kommunikation an der Einsatzstelle als eine Form notwendiger emotionaler Betreuung zu bewerten (vgl. Int8: 230;). Einer der Befragten äußerte sein Bestreben, „den Leuten auf Augenhöhe zu begegnen, [...] *so lange wie das machbar ist*“ (Int8: 154).

Die indirekt oder marginal betroffene, auch mediale Öffentlichkeit wird als zunehmend fordernd, „hartnäckig“ (Int2: 189) erlebt, eine (von einem Befragten als unberechtigt⁴⁰ eingestufte) Haltung, die im Erleben der Interviewpartner immer extremer wird: Die „Öffentlichkeit“ oder der „Bürger“ erwartet immer schneller aktuelle und detaillierte Sachinformationen zum Schadensereignis wie Grad der Betroffenheit, Auswirkungen und Prognose (vgl. Int8: 188–192; Int2: 101; Int9b: 12; Int1: 14). Das kann die Abläufe stören, wenn über die Notfallnummer angerufen wird, und wird als „anstrengend“ (Int2: 117) empfunden, so ein Mitarbeiter der Leitstelle, die besonders unter dem hohen Telefonaufkommen durch Nachfragen bei größeren Lagen leidet. Das gilt besonders dann, wenn Betroffene Informationen nachfragen, die aus Sicht der Feuerwehren irrelevant (vgl. Int1: 25), offensichtlich⁴¹ oder im Augenblick nicht zu beschaffen sind (vgl. Int6: 143), also Infos, die von der Feuerwehr als nicht zielführend bewertet werden, und das Ziel ist immer Gefahrenabwehr. Das Konzept, Schutzhandlungen außenkommunikativ zu unterstützen, ist relativ neu:

Durch dieses Informationsfreiheitsgesetz⁴², wodauf der Bürger alles Anspruch hat. Da hat man nach ‚altem‘ Denken gesagt, das geht den Bürger gar nichts an. Das ist aber heute anders. Der Bürger hat da einen Anspruch drauf, und dem muss man auch gerecht werden. [...] Also das, was ich als kleiner Feuerwehrmann mal gelernt habe: Du bist Beamter. Es gibt Dinge, die braucht der Bürger nicht ... die muss man nicht preisgeben. Und das ist mittlerweile anders, und das finde ich *eigentlich* auch richtig so. (Int2: 23–25)

³⁹ „Man wird wirklich betriebsblind. In der Art und Weise, diese Infos weiterzugeben. Mittlerweile muss man wirklich sagen, nach 22 Dienstjahren berücksichtigt man oft nur noch die Fakten vom Einsatz. Dieses sensible Reindenken oder Reinfühlen, auch wenn man es vermeiden wollte oder machen wollte, ist [...] wirklich nicht mehr so präsent. [...] Weil man ja auch dafür keine Zeit hat. An diesem Spruch: ‚Man stumpft ab‘ ist wirklich was dran.“ (Int6: 191–193)

⁴⁰ vgl. Int2: 117

⁴¹ „Es brennt. Wenn es brennt, dass das nicht immer gesund ist, das muss ich eigentlich keinem erklären. Weiß jeder. Rauch ist nie gesund.“ (Int2: 189);

⁴² Bundesgesetz zur Regelung des Zugangs zu Informationen des Bundes, seit Januar 2006. Es regelt den voraussetzungslosen Rechtsanspruch auf Zugang zu amtlichen Informationen von Bundesbehörden. Elf Bundesländer haben mittlerweile entsprechende Gesetze erlassen.

Dass diese Informationsansprüche an der Oberfläche zwar akzeptiert, aber dennoch sehr kritisch betrachtet werden, besonders in angenommenen Krisenkontexten, führe ich im Zusammenhang mit gefilterten Informationen weiter unten aus. Einer der Befragten betonte jedoch das Bedürfnis nach und die Wichtigkeit von zeitnaher Information in Schadensfällen, in denen möglicherweise nahestehende Menschen involviert sind (vgl. Int6: 115; unter dem Eindruck des German-Wings-Absturzes am 24. März 2015). Zwei der der Befragten berichteten von ihrem Eindruck, dass es wichtig sei, kontinuierlich Handlungskompetenz zu kommunizieren (vgl. Int1: 25/121; Int8: 145), manchmal auch zu inszenieren (vgl. Int10: 153). Das ist besonders in statischen Lagen schwierig, in denen äußerlich nicht sichtbare Dinge eher im Hintergrund ablaufen, die aber nichtsdestotrotz als Schutzhandlung kommuniziert werden müssen, um das Gefühl des Sich-Kümmerns zu vermitteln⁴³. Es darf also kein Informationsvakuum entstehen, denn sonst schafft man eine Erwartungsblase, die man nicht mehr kontrollieren kann.

Besonders die verwaltungsnahen Befragten der Berufsfeuerwehr berichteten auch von der Notwendigkeit, Abläufe und Entscheidungen im Nachhinein rechtfertigen zu müssen (Int1: 152;), was allerdings nicht in erster Linie in Richtung Bevölkerung, sondern eher Richtung Stadtrat und Medien formuliert ist.

Als großes Problem sehen die Befragten zwei Dinge: Zum einen das Informationsbedürfnis Nicht-Betroffener, also der eigentlich unbeteiligten Öffentlichkeit, die aber aus informationspolitischen Gründen bedient werden muss, und die Neugier der Schaulustigen im Sinne eines Infotainments (vgl. Int4: 141; Int9a: 4), oft auch im Zusammenhang mit der neuen Kommunikationstechnik.

Wichtig in diesem Zusammenhang ist auch die häufig als nicht-adäquat empfundene Informationsverarbeitung der Bevölkerung. Eine breite Bevölkerungsinformation sei äußerst schwer aufgrund unterschiedlicher Interpretations(Fehl-)leistungen (vgl. Int7: 99), trotz anders lautender Anweisung (per Sirene) bewegen sich Schaulustige in Richtung Schadensereignis – der oft und gerne zitierten schwarzen Wolke – statt Fenster und Türen zu schließen und zu Hause auf weitere Informationen zu warten. Die Leute tun „ganz verrückte“ oder „unlogische“ Sachen (Int2: 57) und informieren ihrerseits die Einsatzkräfte trotz Nachfragen nicht adäquat (Int10: 55). Es findet trotz entsprechender Informationen kaum eigenverantwortliche Daseinsvorsorge statt (Rauchmelder, Hochwasserschutz, Bevorratung), und bei Sturmwarnung „latschen [die Leute] munter durch den Wald“ (Int1: 109).

⁴³ Zur Inszenierung beruflichen Handelns s. Goffman 2015: 31ff.

Das heißt zusammenfassend: An der Einsatzstelle wird den Betroffenen Informationen zur Beruhigung der Situation zur Verfügung gestellt, darüber hinausgehende Kommunikation empfinden die Einsatzkräfte nicht als ihre Aufgabe. Emotionale Betreuung erkennen zwei der Befragten als notwendig, wobei nur einer angibt, diese auch wirklich umzusetzen. Die marginal betroffene, mediale Öffentlichkeit wird in ihrem Informationsbedürfnis als zu fordernd erlebt, wobei aus Sicht der Feuerwehren häufig irrelevante Informationen abgefragt werden. Die für die Gefahrenabwehr relevanten Informationen werden hingegen oft inadäquat umgesetzt. Auch hier zeigt sich für die Feuerwehren das Laientum der Bevölkerung.

Kurzer Perspektivwechsel: Was steht hinter diesem wahrgenommenen Informationsbedürfnis der „zu Schützenden“? Folgt man der Antwort des Katastrophensoziologen Wolf Dombrowsky, so ist die Bevölkerung auf der Suche nicht nach Informationen, sondern nach dem Gefühl einer (per se nicht herstellbaren) Gewissheit (s. Kap. 1.3). D.h. Bevölkerung und Feuerwehr verfolgen unterschiedliche Kommunikationsfunktionen bzw. -ziele. Die ersehnte Zu-Sicherung des „Wir-haben-alles-im-Griff-mach-dir-keine-Sorgen“ ist zum einen (in größeren Lagen) häufig situativ und zum anderen aus Glaubwürdigkeitsgründen nicht leistbar, und Glaubwürdigkeit ist qua Selbstverständnis für die Feuerwehr absolut essenziell⁴⁴, aus welchem Grund sie sich besonders in größeren Lagen auf reine Sachinformationen zurückzieht und strategische Krisenkommunikation der Politik und der Verwaltungsleitung überlässt. Die ist natürlich in ihren Zuständigkeiten genau so geregelt, was aber gleichzeitig vollkommen dem Selbstverständnis der Organisation entspricht, die sich als Kommunikator absolut glaubwürdiger (und je nach Lage auf den Adressaten zugeschnittene) Sachinformationen sieht, die sich im Idealfall jeglicher Interpretation entziehen. Man kann vermuten, dass aus diesem Grund die Sirenenalarmierung⁴⁵ als die interpretationsfreieste Variante der Bevölkerungsinformation – jenseits aller objektiven Nützlichkeit – fast allen Befragten so sehr am Herzen liegt⁴⁶. Die Sirenenalarmierung ist ein Symbol für all das, was für die Organisation Feuerwehr der Kern von Kommunikation ist: Sie hat eine große Reichweite, ist interpretationsfrei und gibt Verhaltensanweisungen zur Gefahrenabwehr, zum Schutz der Menschen: Fenster und Türen zu, Radio anmachen für nähere Informationen. Letzten Endes ist für die Feuerwehr alles andere, was Kommunikation darüber hinaus noch sein

⁴⁴ Es gibt zehn relevante längere Passagen zum Stellenwert der Glaubwürdigkeit von Informationen durch die Feuerwehr.

⁴⁵ die in ihrem Wesen als Signal eindeutig ist (vgl. Merten 2007: 67)

⁴⁶ Obwohl nicht explizit nach Instrumenten zur Warnung der Bevölkerung gefragt wurde, haben sich die Befragten insgesamt 58-mal auf Sirenen bezogen.

kann, irrelevant und wird nur auf äußeren Druck hin geleistet, nicht aber aus dem eigenen Selbstverständnis heraus.

In Krisenlagen wird das Informationsbedürfnis der Öffentlichkeit⁴⁷, in erster Linie der Betroffenen, als gerechtfertigt und damit nicht nur als angemessen beurteilt, sondern auch von allen Befragten mit aktuellen Großschadenserfahrungen als absolut essenziell erkannt (vgl. z.B. Int10: 145/149;). Die betroffene Bevölkerung brauche öffentliche Informationsstände eher noch als Nottelefone (vgl. Int4:189), an denen sie sich jederzeit informieren kann, wo es z.B. Dinge des täglichen Bedarfs gibt, wie die Prognosen aussehen, auf welche Schadensdauer sie sich einstellen müssen und vor allem, wer was unternimmt, um die Lage in den Griff zu bekommen. Das war besonders in den Lagen mit einhergehendem Stromausfall wichtig⁴⁸. Während der Hochwasserlage in Magdeburg standen die sozialen Netzwerke zur Verfügung, sodass Anlaufstellen diese Wichtigkeit nicht hatten. Einer der Interviewpartner betonte, dass Informationen auch für die Förderung der Selbsthilfefähigkeit wichtig seien: Fühlten sich die Menschen allein gelassen, neigten sie eher zur Passivität (vgl. Int9a: 72–75) – eine Beobachtung, die wie bereits ausgeführt auch wissenschaftlich gestützt wird (s. Kap. 1.1.3). Dass der Zugriff auf Informationen die Handlungen der Menschen beeinflusst, wurde auch von einem zweiten Interviewpartner betont (vgl. Int10: 145).

Darüber hinaus erlebten die Befragten das nähere Erklären von Maßnahmen als wichtig, die mit einer Prioritätensetzung verbunden waren: Warum geht das Aggregat erst hierhin und nicht zu mir? Warum haben die Strom und wir noch nicht? Warum dürfen die wieder in ihr Haus und wir nicht? – Zusammenhänge, die sich nicht auf den ersten Blick sofort erschließen und möglicherweise stark erklärungsbedürftig sind (vgl. Int9a: 17; 71). Hier war das Informationsbedürfnis – möglicherweise aufgrund eines Gefühls der Benachteiligung – hoch, wobei die Befragten in diesem Zusammenhang von größtenteils gelingender Kommunikation im Sinne von Konsensfindung berichteten.

Des Weiteren bestand das Bedürfnis nach Koordinationsinformationen (Int3: 16/164; Int4: 26/200–203; Int5: 105), und zwar zum einen auf Seiten der Spontanhelfer, zum

⁴⁷ Die Krisenkommunikation in Richtung allgemeiner Öffentlichkeit wird dabei nicht in erster Linie über das Informationsbedürfnis definiert, sondern über die Lage – wer ist mittelbar, wer ist unmittelbar betroffen, wie ist die akute Gefährdungssituation, ist es eine lokal begrenzte Lage oder hat sie größere Ausmaße etc. –, die einen vorab geregelten Ablauf von Öffentlichkeitsarbeit in Gang setzt (vgl. Int8: 18/172). Bei aller Notwendigkeit fertiger Kommunikationskonzepte kann diese Herangehensweise auch die Gefahr bergen, dass dieser Rahmen die Sicht auf situative Erfordernisse versperrt.

⁴⁸ Die Verbreitung der Informationen gestaltete sich unterschiedlich: Während des Schneechaos 2005 mit einhergehendem Mehrtägigem Stromausfall war das Radio neben der Mund-zu-Mund-Weitergabe wichtigstes Kommunikationsmittel. Während des Hochwassers 2013 und des Sturmereignisses 2015 hatten sich die sozialen Medien bereits etabliert.

anderen zur weiteren Organisation der Bevölkerung und ihrer Bewältigungsleistung: Hier wird der Supermarkt für ein paar Stunden geöffnet, dort Babynahrung besorgt, hier gibt es heißes Wasser, wer braucht Notstromaggregate, wer hat noch keine Unterkunft für die Nacht. Zwei der Befragten gaben an, dass ihr Gerätehaus (in Zusammenarbeit mit dem Ordnungsamt) als Anlaufstation und Zweitleitstelle für Hilfesuchende fungierte – ungewöhnlich für eine Freiwillige Feuerwehr, die, anders als eine Feuerwache, nicht ständig besetzt ist. Die Feuerwehr war in einem Fall auch Ansprechpartner für nicht direkt Betroffene, die Informationen über den Verbleib nahestehender Menschen in Erfahrung bringen wollten (vgl. Int5: 93).

An nur drei Stellen erwähnen die Interviewpartner, dass auch Informationen über die Ursachen des Schadensereignisses für die Bevölkerung wichtig seien. Interessant daran ist die nähere Ausführung des Interviewpartners 6 (169): Das Interesse an der Ursache werde ihm nur von seiner Frau nahegebracht, er selbst als Feuerwehrmann sehe in dieser Information keinen Wert. Möglicherweise ist hier eine gewisse Inkongruenz von Erwartung und Erwartungserfüllung des Informationsbedürfnisses zu sehen: In der Tat ist Ursachenforschung für die Feuerwehr irrelevant. Ihr geht es um Lagefeststellung, Gefahrenanalyse und Entscheidung. Dass ein für die Aktivierung der Selbsthilfefähigkeit notwendiges Begreifen der Situation mit dem Verstehen der Schadensursache einhergeht, ist den in zielorientierten Abläufen denkenden Feuerwehrleuten möglicherweise eher fremd und kann ggf. bei der betroffenen Bevölkerung das Empfinden eines Informationsdefizits hervorrufen.

4.4. Im Rahmen des Deutungsmusters „Der Bürger“: Angenommenes Bevölkerungsverhalten im Krisenfall

Wie in Kap. 4.2 schon dargestellt, wird die Wahrnehmung von Bevölkerungsverhalten vor allem im täglichen Einsatzgeschehen stark von (teils dichotomen) Typisierungen geprägt. Der Begriff „Bürger“ fällt in zehn Interviews 138-mal, wobei Bürger (auch Normalbürger, Otto Normalverbraucher) nicht nur einen bestimmten Bevölkerungstypus bezeichnet – dies findet an 24 längeren Stellen statt –, sondern auch wertfrei im Sinne von „Kunde“ gebraucht wird. An 15 relevanten Stellen – von allen Angehörigen

der drei größeren Organisationen – wird der Typus „Städter“ beschrieben, und „Die jüngere Generation“ immerhin noch an neun relevanten, längeren Stellen.



Abb. 1: Das soziale Deutungsmuster „Der Bürger“ sowie die beiden Subkonzepte „Der Städter“ und „Die jüngere Generation“. Im orangefarbenen Kreis die Schnittmenge der Merkmale; eigene Darstellung

Die Typen Bürger, Städter oder auch jüngere Generation weisen in den ihnen zugewiesenen Eigenschaften ein große Schnittmenge auf. Sie sind gewöhnt an eine bestimmte Infrastruktur, damit einhergehend unwissend bis unbedarft in puncto Eigenschutz, Selbsthilfe- und Helferkompetenz, oft unbelehrbar und wenig hilfsbereit. Gleichzeitig haben sie ein stark ausgeprägtes Anspruchsdenken, was öffentliche Serviceleistungen generell sowie auch die der öffentlichen Sicherheit betrifft. Sie haben einen hohen Informationsanspruch, können jedoch nicht beurteilen, welche Informationen wirklich relevant sind bzw. verarbeiten die ihnen zur Verfügung gestellten Informationen nicht adäquat, sodass es zu Selbstgefährdungen kommt. Gleichzeitig schwingt in den Äußerungen die latente Überforderung mit, die Einsatzkräfte durch die extreme Spreizung der gesellschaftlichen Arbeitsteilung empfinden.

Die Ausprägung des wahrgenommenen Verhaltensmusters verhält sich proportional zur Größe der Feuerwehr, der die Befragten angehören, d.h. vereinfacht: In den Äußerungen der verbeamteten Feuerwehrleute der Berufsfeuerwehr und der verbeamteten hauptamtlichen Kräfte der Freiwilligen Feuerwehr manifestiert sich der Typus stärker als bei den

ehrenamtlichen Kräften der Freiwilligen Feuerwehren. Bei den drei Angehörigen der kleinsten Feuerwehr eines sehr ländlich geprägten Gebiets ist das Muster nur schwach und in einem Fall gar nicht (vgl. Int3: 140) vorhanden. Mein interpretatorischer Zugang zu den Texten unter Zuhilfenahme des offenen, selektiven und axialen Codierens sowie der minimalen und maximalen Kontrastierung lieferte m.E. starke Hinweise darauf, dass es sich bei dem Typus „Der Bürger“ um ein soziales Denkmuster handelt, das in unterschiedlicher Ausprägung und mit den Subkonzepten „Der Städter“ und „Die jüngere Generation“ bei den Feuerwehren zu finden ist. Das Deutungsmuster ist so stark, dass dissonante Wahrnehmungen, die dieses Muster in Frage stellen, teilweise durch die Schaffung weitere Typisierungen abgefangen werden, hier durch den Typ „Der Ossi“, der sich aufgrund des politischen Erbes eher solidarisiert und – anders als „Der Bürger“ – zu kreativen Problemlösungen fähig ist⁴⁹. Durch die Schaffung des Typs „Der Ossi“ bleibt das Deutungsmuster „Der Bürger“ unangetastet.

Des Weiteren gibt es Hinweise darauf, dass dieses Muster die Vorstellung von Bevölkerungsverhalten in Krisensituationen prägt. Obwohl alle Befragten Erfahrungen mit Großschadenslagen hatten und acht der Befragten – grundsätzlich positive – Erfahrungen mit Spontanhelfern, entwarfen mit einer Ausnahme⁵⁰ alle Befragten auf die Frage nach Bevölkerungsverhalten in Krisenlagen das Bild einer panischen, irrational agierenden Masse. Die Vorstellungen umfassten Massenverhalten, Massenpanik, Angstverhalten, irrationales Verhalten, selbstschädigendes Verhalten, Plünderungen, tagelanges Chaos und Hilflosigkeit, und zwar nicht als Ausnahmeerscheinungen, sondern als allgemeine Reaktion auf eine Krisensituation wie z.B. längerer Stromausfall oder Erdbeben. Die Bevölkerung ist nicht Kooperationspartner, sondern eine zusätzliche Bedrohung, die es im Griff zu halten gilt. Die an eine bestimmte Infrastruktur gewöhnte Masse reagiert auf den Wegfall dieser Infrastruktur „völlig hilflos in der Breite“, die „können damit mit Sicherheit nicht umgehen“ (Int1: 30) – obwohl man gleichzeitig hocheffizientes und motiviertes Bewältigungsverhalten in Krisenlagen erfahren hat.

Wie ich in Kap. 1 bereits ausgeführt habe, sind die sogenannten Katastrophenmythen im Bevölkerungsschutz nach wie vor verbreitet, obgleich durch umfangreiche wissenschaftliche Beobachtungen und Studien widerlegt. Die vorliegende Untersuchung liefert erneut Hinweise darauf, dass diese Mythen die Verhaltensvorstellung zu beeinflussen

⁴⁹ bei zwei von drei Befragten, die während des Elbehochwassers 2013 zur mobilen Führungsunterstützung vor Ort waren

⁵⁰ Bezeichnenderweise ein Angehöriger der kleinsten Feuerwehr, in der das Deutungsmuster „Der Bürger“ nicht so stark ausgeprägt war

scheinen. Allerdings wird m.E. durch die sich in den Interviewtexten manifestierenden Wahrnehmungen und das soziale Deutungsmuster „Der Bürger“ nahegelegt, dass es nicht nur die – auch medial transportierten – Katastrophenmythen sind, die diese Vorstellungen prägen, sondern eben auch das täglich im Rahmen des Deutungsmusters wahrgenommene Verhalten, das sich dann als antizipatorisches „Bauchgefühl“ (Int6: 79) den Weg ins individuelle Bewusstsein bahnt und die Vorstellung von kollektivem Krisenverhalten prägt. Obwohl durchaus kollektives kreatives Bewältigungsverhalten in Katastrophenlagen gesehen und positiv beurteilt wurde, scheint das Wahrnehmungsmuster eines im Regelfall bei Schadensereignissen hoffnungslos überforderten „Bürgers“, mit dem Kommunikation schwierig ist (vgl. Int8: 154), prägender zu sein als diese – relativ neuen und auch singulären – Erfahrungen.

Wie dargelegt, ist eine SMARTER-Krisenkommunikation zwischen BOS und Bevölkerung nur Erfolg versprechend, wenn sie auf Augenhöhe stattfindet, wenn die professionellen Einsatzkräfte ein angemessenes psychosoziales Lagebild erstellen können. Meines Erachtens gibt es Hinweise darauf, dass die Erstellung eines Lagebilds in einer Katastrophensituation durch das soziale Deutungsmuster „Der Bürger“ beeinträchtigt wird.

4.5 Handlungsfolgen I: Gefilterte Informationen

Aus dem oben dargelegten Deutungsmuster resultiert eine bei allen Befragten deutlich erkennbare Handlungsfolge, und das ist die Art der Kommunikation mit der Bevölkerung. In dem Augenblick, in dem Einsatzkräfte der Gefahrenabwehr – mit dem dargestellten Steuerungsanspruch, der auch Verhaltenssteuerung durch Informationen beinhaltet – eine zur Massenhysterie neigende Bevölkerung zu sehen glaubt, werden Informationen gefiltert, um diese antizipierte Massendynamik zu verhindern. Wie bereits erläutert, wird zwar ein hohes Informationsbedürfnis der Bevölkerung wahrgenommen, doch können die „Laien in der Gefahrenabwehr“ selbst nicht einschätzen, ob die Befriedigung dieses Bedürfnisses nach möglichst viel Information für sie auch gut ist. Man darf keine „zweite Einsatzstelle“ (Int8: 162) durch die Herausgabe von Information aufmachen, die Informationen müssen zum richtigen Zeitpunkt kommen oder man muss sie gezielt zurückhalten (vgl. Int5: 160) bzw. möglichst interpretationsfrei und adressatengerecht formulieren. Obwohl diese Herangehensweise stark manipulativ zu sein scheint, bewerten die Befragten Glaubwürdigkeit und das zu erhaltende große Vertrauen in die Integrität der Feuerwehr sehr hoch. Falschinformationen, auch als Mittel zum Zweck, werden klar abgelehnt. Doch scheint die Feuerwehr davon auszugehen, dass die Verarbeitung einer detaillierten und umfänglichen Krisenkommunikation „auf Augenhöhe“, wie der BMI-Leitfaden für Krisenkommunikation empfiehlt (s. Exkurs Kommunikation) und wie es für ein SMARTER-Kommunikationskonzept essenziell wäre, in den meisten Fällen nicht im Sinne eines adäquaten Selbstschutzes verläuft. Der Frust über das als defizitär empfundene Umsetzungspotenzial erhaltener Anweisungen äußert sich im Extremfall als Zynismus:

Ich [darf] ja durch eine Information [...] z.B. keine Massenpanik auslösen. Also es könnte ja nun sein, also ich erzähle dem Raffinieredirektor das gleiche wie der Bevölkerung. Das Ergebnis ist, die Bevölkerung gerät in Panik und ertränkt sich alle in der Badewanne. Weil sie vielleicht mich irgendwie missverstanden haben oder sonst irgendwas, und zum Schluss liegen die alle tot in der Badewanne. Wird jeder sagen: Wie konnte der so was sagen? Ja? (Int7: 88)

Handlungsfolge ist, dass man in jedem Einzelfall sehr genau filtert, welche Informationen in welchem Umfang an welche Anspruchsgruppen herausgegeben werden können. Denn die Verantwortung für das adäquate Verhalten der Bevölkerung liegt empfindenermaßen bei der Feuerwehr. Wenn die Menschen sich falsch verhalten, dann war das

Informationsverhalten der Feuerwehr falsch. Das Bild vom mündigen Bürger ist in dieser Vorstellung eine Fiktion.

4.6 Handlungsfolgen II: Unzureichende Risikokommunikation

In der dargestellten Gemengelage wäre es nun vorstellbar, erhöhte Anstrengungen in die präventive Steigerung von Selbsthilfefähigkeit zu investieren, um die Wahrnehmung von und das Bewusstsein in Bezug auf mögliche Risiken wie anfällige Stromnetze oder auch terroristische Anschläge zu schärfen und potenziell Betroffene tendenziell besser in die Lage zu versetzen, entsprechende Ressourcen aufbauen oder vorhalten zu können. Ressourcen wären dabei in einem ersten Schritt das Anlegen von unverderblichen Vorräten und Trinkwasser, batteriegetriebenes Radio, um bei Netzausfall Informationen empfangen zu können, Kerzen etc. Auch zur Entlastung der Einsatzkräfte wäre ein (auch rechtlich) verbindlicheres Heranführen z.B. an Ersthilfekompetenzen wünschenswert, was auch drei der Befragten so formulierten (vgl. Int8: 64; vgl. Int6: 107; vgl. Int9b: 44). Doch nicht nur Katastrophensituationen, sondern auch die Bewältigung der täglichen Daseinsvorsorge erscheint den Befragten mittlerweile bei einer tendenziell „hilfloser“ werdenden Bevölkerung immer weniger gegeben. Der „Bürger“ kennt das Notdienstsystem nicht, weiß nicht, was der Unterschied ist zwischen Rettungs- und Krankenwagen, geht weder beim Grillen noch in der Weihnachtszeit verantwortlich mit Brandgefahren um und weigert sich seit Jahren, Rauchmelder zu installieren. Da musste erst ein Gesetz her. Dennoch gaben alle Befragten an, dass Aufklärungsmaßnahmen weder existieren noch angedacht sind – bis auf die übliche Brandschutzaufklärung als kommunale Pflichtaufgabe. Drei der Befragten verwiesen bei der Frage nach Vorschlägen sofort auf die Sendung „Der 7. Sinn“⁵¹, der die Bevölkerung mit Informationen zur Daseinsvorsorge besser auf potenziell gefährliche Situationen vorbereiten könne. Die Notwendigkeit für eine bessere Aufklärung wurde von allen Befragten betont; die Zuständigkeiten dafür sahen sie grundsätzlich bei den Ländern bzw. beim Bund, eine Überlastung für Kommunen bzw. Feuerwehren. Zwei der Befragten wiesen dabei expli-

⁵¹ vielfach ausgezeichnete Fernsehsendung des WDR zur Verkehrssicherheit, ausgestrahlt von 1966 bis 2005, erstellt in Zusammenarbeit mit der Deutschen Verkehrswacht

zeit darauf hin, dass ihrer Ansicht nach die Aufklärung, die stattfände, nicht angenommen würde (vgl. Int8: 28):

Wenn ich jetzt sage: Bereite dich auf den Stromausfall vor!, dann ist das ... die erste Aussage wird sein: Kommt bei uns nicht vor. Die zweite Aussage ist: Ja, ich habe mich jetzt drauf vorbereitet, aber seit fünf Jahren hat sich nichts getan, war umsonst. (Int7: 42)

Generell war die Haltung eher, dass man die Bevölkerung mit Informationen schwer erreichen könne, zum einen aus mangelndem Interesse der Adressaten, zum anderen, weil Information durch gegenlaufende (wirtschafts-)politische Interessen vereitelt würde, so einer der Befragten mit einer direkten Nähe zu politischen Entscheidungsträgern (vgl. Int7: 26). Dennoch sahen zumindest zwei der Befragten, dass eine wirksame Risikokommunikation den Kontakt in der Krise immens erleichtern würde (vgl. Int8: 180; 186; vgl. Int9b: 44). Als Beispiel nannte einer der beiden interessanterweise einen privaten Werkfeuerwehrtreiber, der aus einer anderen Handlungslogik heraus und mit einer anderen Kostenverantwortung agiert und eine völlig andere Informationspolitik in Richtung Anwohner (eines großen Chemieparks) betreibt, um die Kosten im Ereignisfall so gering wie möglich zu halten. Dieser Befragte räumte auch ein, dass eine persönliche Ansprache sehr viel effektiver sei als jeder Flyer (ebd.: 298), ein Trägermedium, das generell als nicht zielführend gesehen wurde.

Der Anspruch der Verhaltenssteuerung, der aus den Erfahrungen im täglichen Einsatzgeschehen und dem sozialen Wahrnehmungsmuster resultiert, erstreckt sich also nicht auf die Zeit vor/zwischen Schadensereignissen. Eine – was die Bevölkerung selbst betrifft – präventiv agierende Funktion ist in der Struktur nicht vorgesehen. Möglicherweise ist dies auch dem interaktionistischen Verständnis des Bevölkerungsschutzes geschuldet. Man könnte allerdings auch die Frage stellen, inwieweit sinkende Einsatzzahlen einem solch ausdifferenzierten System dienen würden.

4 Diskussion der Interviews

Die Ergebnisse der Befragung zur Wahrnehmung des Bevölkerungsverhaltens werden im Folgenden in zentrale Komplexe gebündelt, die die Forschungsfragen thematisch zusammenfassen. Dabei werden zwei unterschiedliche Ebenen betrachten: zum einen Ergebnisse, die in erster Linie im Zusammenhang mit dem SMARTER-Projekt und damit vordergründig praxisrelevant sind. Auf einer abstrakteren Ebene werde ich auf Basis dieser Kernergebnisse soziale Denkmuster und entsprechende Handlungsfolgen zu benennen suchen.

4.1 Steuerung von Spontanhelfern

Die befragten Feuerwehrleute sehen die Bevölkerung als Masse, die ohne Steuerung nicht zielorientiert agiert. Angenommen wird, dass Motivatoren die Masse aus der Passivität reißen müssen, „Erstaufsteher [...], die sagen: So, jetzt machen wir mal was!“ (Int2: 77), Leute die „das Heft in die Hand nehmen“ (Int10: 39). Einer muss da sein, der sagt: „Mach jetzt das. Und nichts anderes. Und das muss relativ überzeugend rüberkommen“ (Int7: 24).

Dementsprechend wird Steuerung, Führung und Lenkung der Bevölkerung bei zivilen Hilfeinsätzen von allen Befragten grundsätzlich als absolut notwendig erachtet, denn die Helfer sind zwar „nützlich“ (Int9a: 44), aber es darf keine „unkoordinierte Hilfe“ (Int10: 40) entstehen, und Steuerung ist „aus unserer Sicht“ (Int1: 53) und „natürlich“ (ebd.) zwingend. Die Dimension wird allerdings unterschiedlich gewichtet, und sie ist davon abhängig, wie sich die Helfer organisieren. So ist es ein großer Unterschied, ob die Einsatzkräfte in einer Flächenlage Spontanhelfer, die sich völlig autonom organisiert haben, nur noch an neuralgischen Punkten mit Material und Logistik unter die Arme greifen, oder ob sich zivile Helfer direkt bei der Feuerwehr melden, um Hilfe anzubieten und sich von Anfang an der Einsatzleitung unterstellen. In letzterem Fall wurde die Frage nach der Verantwortung, die grundsätzlich immer im Raum steht, mehrfach angesprochen (vgl. z.B. Int10: 129).

Auffällig ist zweierlei: Zum einen wird die Notwendigkeit der Steuerung auch bei den drei Befragten so benannt, die persönlich die Selbstorganisation ziviler Helfer positiv erlebt haben, z.B. dieser hauptamtliche Feuerwehrmann, der mit einer Unterstützungseinheit am Elbhochwasser 2013 beteiligt war:

Ansonsten kann ich eigentlich nur positive Erlebnisse schildern. Dahingehend, dass die Bevölkerung schon selber sich mobilisiert hat, auch eigenständig. Ich erinnere mich immer an diese Sandsackfüllstationen, die wirklich in Eigenleistung gemanagt worden sind. Da war die Selbstorganisation schon sehr hoch. Sehr stark. Kannte ich bis dahin in dieser Form noch nicht. (Int6: 8).

Ähnlich äußerten sich auch die anderen Befragten, die „begeistert“ waren von der „beeindruckenden“ (Int8: 98) Leistung der zivilen Helfer, die als „hochmotiviert“ und „hocheffizient“ (Int1: 58) wahrgenommen wurden. Trotz dieser Erfahrung wird in diesem Zusammenhang an keiner Stelle z.B. von Zusammenarbeit oder Kooperation zwischen BOS und Bevölkerung gesprochen, sondern die Befragten thematisierten ausschließlich die Gestaltungsmöglichkeiten und Herausforderungen der Steuerungsaufgabe. Das Denken in den bürokratisch-hierarchischen Strukturen der Linienorganisation Feuerwehr wird offensichtlich gedanklich auf das System Bevölkerung bzw. Spontanhelfer erweitert. Nur einer der Befragten, wiewohl grundsätzlich von der Notwendigkeit der – in diesem Fall punktuellen – Steuerung überzeugt, sah die Eigeninitiative der zivilen Helfer durch ein Zuviel an äußeren Eingriffen in die Dynamik gefährdet und plädierte für „Großzügigkeit“:

Wie die Ameisen haben die da gearbeitet¹, hocheffektiv, hochmotiviert, super organisiert, aber wenn die Vorderlader immer hin und herrennen, [...] dann muss ja irgendwann mal was passieren, das muss anders gesteuert werden. Und man sieht: Es ist aber nichts passiert. Da hat sich keiner ... da hat sich vielleicht einer mal nen blauen Zehnagel zugezogen. Aber ansonsten ist da nichts passiert. Also wenn man dann jetzt an dieser Stelle Grenzen setzt, werden wir diese Eigeninitiative direkt kaputtmachen. Also muss man da großzügig sein. Und gesteuert [worden] ist das Ganze letzten Endes durch ne kleine Führungseinheit und Bundeswehr. (Int1: 58)

„Großzügig sein“ meint in diesem Zusammenhang das Verzichten auf die Anwendung von Regeln, die im Feuerwehrwesen Standard sind (in diesem Fall das Anlegen von Schutzkleidung).

Daran anknüpfend springt zum Zweiten ins Auge, dass die Diktion der Befragten im Zusammenhang mit der Koordination von Spontanhelfern sehr häufig dem Bereich der Erwachsenen-Kind-Beziehung entspringt: Helfer brauchen „strenge Anleitung“ (Int6: 28) eines Profis und müssen unter „strenger Aufsicht“ (Int6: 34) arbeiten, es müssen Strukturen geschaffen werden, die Helfer müssen erfasst, versorgt, eingeteilt und bei Laune gehalten werden: „[A]b und zu muss ich die vielleicht mal anrufen: ‚Noch alles

¹ während des Elbhochwassers 2013

gut bei Euch?“ (Int10: 129). Es ist ein Zwiespalt: Das Hilfeangebot wird zwar honoriert, aber „irgendwann kommen die: Ich habe Hunger, ich habe Durst, ich muss mal auf die Toilette, ich brauche Strom für mein Handy“ (Int2: 33). Man möchte „*eigentlich*² nicht erklären, was die Leute zu tun oder zu lassen haben“, konterkariert dieses Statement aber mit Aussagen wie: „(D)er gute Bürger von heute, der will sich ja nichts mehr vorschreiben lassen, der will sich auch nichts mehr sagen lassen, weil er ist ja ein erwachsener Mensch und will alles selber entscheiden“ (Int2: 171), womit die innere Haltung ziviler Helfer in einer kindlich erscheinenden Selbstüberschätzung wahrgenommen wird. Helfer werden als ungeduldig oder „teilweise enttäuscht“ (Int5: 107) erlebt, wenn ihr Hilfsangebot nicht sofort wahrgenommen, ihr Bedürfnis zu helfen nicht sofort gestillt wird, und laufen dann „blind drauflos“ (ebd.) oder sind nicht situationsadäquat ausgestattet, sodass sie auf Ausrüstung durch die Feuerwehr angewiesen sind (vgl. Int5: 111). Die Helfer sind teilweise „übereifrig“ (Int9a: 44; vgl. Int5: 126) und gefährden sich selber oder richten (möglicherweise) noch mehr Schaden an.

Die anklingenden Themen direkte Bedürfnisbefriedigung, Selbstüberschätzung und mangelnde Planungsfähigkeit auf der einen und Betreuung und Verantwortung auf der anderen Seite versehen die Feuerwehrleute mit einer Art Aufsichtspflicht. Aufgrund dieser Wahrnehmungen sieht sich der Feuerwehrmann gezwungen zu „kanalisieren“: „Pass auf, da und da brauchen wir das und das uns das“ (ebd.). Man muss die Helfer „im Auge haben“ (Int10: 133), muss aufpassen, dass ihnen „kein Schaden entsteht“ (Int9a: 44), dass er sich nicht alleingelassen fühlt (vgl. Int5: 130), „dass sich das nicht verselbständigt“ (Int10: 137) und man dadurch „eine zweite Baustelle hat“ (Int8: 102) oder man die Helfer nicht „überfordert“ (Int9a: 44). Einer der Befragten verweist als ein Beispiel für Nichteinsetzbarkeit von zivilen Helfern sogar auf Schüler der 8. Klasse, die man keine Sandsäcke tragen lassen kann (vgl. Int8: 144). Ein zweiter hatte die Vorstellung, die Verhaltensweisen der Helfer manipulativ mit speziellen Fragetechniken in die gewünschte Richtung zu lenken (vgl. Int5: 156).

Dass im Umgang mit zivilen Helfern ein anderer Weg jenseits von Kontrollvorstellungen beschritten werden könnte, da es gilt, zwei sehr verschiedene Systeme miteinander in Verbindung zu bringen, überlegte einer der Befragten:

Man muss sehr wahrscheinlich komplett umdenken. Da ist einer, ein Discjockey, oder mehrere, die machen den ganzen Tag da Mucke, das gäbe es bei uns an den Einsatzstellen überhaupt nicht. Das ist so sachlich immer. Ich sage, ok, das ist eine ganz andere Art und Weise zu arbeiten. Ich

² Alle Kursivsetzungen in den Interviewtexten sind eigene Hervorhebungen.

behaupte nach wie vor: hochmotiviert, hocheffektiv, und letzten Endes aber völlig anders. Ich bin nach wie vor davon begeistert. (Int1: 81)

Während also ein „Kanalisieren“ der Spontanhelfer von fast allen klar als notwendig anerkannt wird, äußerten mit einer Ausnahme alle Befragten große Skepsis, was die Gestaltungsmöglichkeiten in der Steuerung betrifft, und zwar sowohl diejenigen, die eigene Erfahrungen mit Spontanhelfern gemacht haben, als auch die Befragten, die noch nie in der Situation waren, Spontanhelfer koordinieren zu müssen. Bei fast allen Interviewpartnern klang im Zusammenhang mit dem Koordinationsthema das Gefühl von Überforderung an: Man müsse selber erst mal „den Einsatz ans Laufen kriegen“ (Int10: 43), bevor man sich mit den Helfern befassen könne, das ginge auf jeden Fall nicht in der akuten Anfangsphase, formulierte einer der Befragten, der gleichzeitig vom Spontanhelfergeschehen an der Elbe beeindruckt war – und der interessanterweise diese Skepsis als „Berufseinstellung“ (Int6: 62) interpretiert. Der Überblick leide, wenn die Feuerwehr „noch die ganzen Zivilisten mitkoordinieren“ solle (Int3: 18, vgl. Int5: 9), die sich „aufdrängeln“ (Int4: 16) – Aussagen von Befragten einer Freiwilligen Feuerwehr mit sehr aktueller Spontanhelfererfahrung. Die Formulierungen reichten von „das funktioniert nicht“ (Int5: 9) bis hin zu angenommenen Bedrohungsszenarien, in denen die Organisation die Kontrolle verliert und die Steuerung von Spontanhelfern als eine eigene Lage antizipiert wird, die es abzarbeiten gilt und bei der es Gewinner und Verlierer gibt:

[A]uch das ist eine Gefahr. Mit Sicherheit. Was heißt Gefahr, also das könnte ... das könnte problematisch werden. [...] Der Feuerwehrmann sagt gerne: Je schneller ich vor die Lage komme, desto besser ist das. Vor die Lage heißt eigentlich: Wir laufen dem Feuer nicht mehr hinterher, sondern ich bin jetzt der Agierende, ich sag dem Feuer jetzt, was passiert [...] Wenn ich da bin, dann habe ich gewonnen. Dann bin ich auf der guten Seite. [...] Und gerade auch bei so einer Sache, wenn ich ganz ganz schnell vor die Lage komme und das von Anfang an versuchen kann, in eine gute Richtung zu lenken, da kann ich sagen: Wir brauchen Hilfe. Hilfsbereite sammeln sich [an einem bestimmten Ort]. Und dann kriegt ihr ne Einweisung. [...] Ich denke mal, wenn man da ganz am Anfang ganz schnell hinkommt ... Denn wenn ich einmal hinter der Lage bin, je weiter ich dahinter bin, dann brauche ich das gar nicht mehr anfangen, dann komme ich nie mehr dran. Dann haben die Leute sich verselbständigt. [...] Der Meinung bin ich. Also wenn die einmal losgelaufen sind, kriege ich die nicht mehr eingefangen. (Int2: 163–169)

Spontanhelfer scheinen in der vorherrschenden Wahrnehmung auf der einen Seite echte Hilfe zu sein, auf der anderen eine Zusatzbelastung zur „eigentlichen“ (Int5: 9), zur „normalen Arbeit“ (Int10: 137). In Alltagseinsätzen ist man es gewohnt, sich an Einsatzstellen „abzuschotten“ (Int1: 21), denn es „wäre fatal, wenn da jeder Hinz und Kunz jetzt da hinkommen könnte“ (Int1: 23), man passt auf, dass nicht „irgendein unbedarfter Bürger da reinläuft und dann irgendwas passiert“ (Int2: 115) – schon aus informationspolitischen Gründen. Helfer, die bei Unfällen z.B. Erste Hilfe leisten, verlassen in der

Regel beim Eintreffen der Einsatzkräfte die Einsatzstelle. In Großschadenslagen mit zivilen Helfer zusammenzuarbeiten und mit ihnen eine Einsatzstelle zu teilen ist ein Konzept, dass neu ist. Dabei gibt es eine Dissonanz zwischen dem Wissen, dass die Einsatzkräfte in großflächigen Katastrophenlagen schnell an ihre Grenzen stoßen und Unterstützung von zivilen Helfern dringend benötigen und der Angst vor zusätzlichen Koordinationszwängen.

Die Vorstellung, dass durch zivile Helfer eher Zusatzarbeit statt Entlastung entstehen könnte, besteht auch, wenn eine solche Erfahrung bislang nicht gemacht wurde, wobei folgende Aussage für die Haltung der meisten Befragten repräsentativ ist:

[W]o hole ich den ab, der mir helfen will? Was kann er und wie ist der selber strukturiert und wie [...] belastbar ist der eigentlich, wenn der auf so Sachen trifft, die man vorher nicht einschätzen konnte? Nicht, dass ich mit denen nachher mehr zu tun hab als wenn ich das selber gemacht hätte, weil man da vielleicht nicht mit klar kommt, solche Sachen gibt's ja auch. (Int10: 49)

Besonders deutlich wiesen die ehrenamtlichen Befragten darauf hin, dass das Einsatzspektrum für Feuerwehrleute sowieso schon immer größer wird, dass man „immer mehr leisten soll“ (Int10: 131) und die „Schmerzgrenze erreicht“ (ebd.) ist. Für zusätzliche Koordinationsarbeiten sehen die Einsatzkräfte nicht nur kaum Kapazitäten (vgl. Int10: 129), sondern es wird auch nicht als genuine Aufgabe der Feuerwehr empfunden, die ihren eigentlichen Wirkungsbereich umfänglich und detailliert in den Feuerwehr-Dienstvorschriften definiert sieht. Die Zuständigkeit sehen die Befragten einhellig bei den Aufsichtsbehörden oder den gemischt und damit auch politisch besetzten Krisenstäben (vgl. Int8: 102) bzw. der Kommune z.B. in Form des Ordnungsamts (Int3: 18; Int5: 9; Int4: 64–67)³.

Bei den Äußerungen zu Spontanhelfern zeigen die Interviews auch einen Experte-Laien-Konflikt. Dabei geht es aber nicht nur um die unterschiedliche Verteilung von Wissen, was ja, wie oben bereits erläutert, eine gesellschaftliche Tatsache ist. Sondern in der Titulierung von Helfern als Laien manifestieren sich unterschiedliche soziale Dispositionen. Das Thema Verantwortung, auch juristische Verantwortung, steht sehr im Vordergrund. Was kann man den Helfern zumuten? Wo kann man sie einsetzen?⁴

³ An zwei Stellen wurden auch die Begrifflichkeiten Spontanhelfer mit Ersthelfer gleichgesetzt, was eine diskursive Ferne zu diesem Thema vermuten lassen könnte.

⁴ Allgemeiner Tenor war, dass Spontanhelfer nicht in Gefahrenbereichen eingesetzt werden dürfen oder dort, wo Menschen zu Schaden oder zu Tode kamen. Sie können leichte Tätigkeiten ohne Verantwortung übernehmen. Ein Befragter problematisierte den Einsatz in Privatbereichen, in denen man nur Vertrauenspersonen Eintritt gewährt – was Feuerwehrleute qua Selbstverständnis und Funktion per se sind, zivile Helfer aber nicht. Weitere genannte Funktionen waren Informationsweitergabe, Logistik und Betreuung von leicht Verletzten.

Sie wissen nicht, wie man sich in Gefahrenbereichen bewegt (Int6: 28), denn „die sehen die Gefahren gar nicht“ (Int10: 139), und sind darüber hinaus auch nicht durch eine spezielle Ausstattung geschützt – eine Thematik, die vor dem Hintergrund von Dienst- und Unfallverhütungsvorschriften gerade für Feuerwehrleute eine immense Wichtigkeit hat: Alle Befragten, die Erfahrungen mit Spontanhelfern in Großschadenslagen hatten, haben mehrfach das Problem der fehlenden Schutzausrüstung erwähnt, das auch in Alltagseinsätzen eine Rolle spielen kann. Laie ist in dieser Definition, wer sich schutzlos in Gefahr begibt:

Ja, es gibt schon die Fälle, wo halt jetzt – jetzt bin ich wieder bei der Schutzausrüstung – wo dann [...] der Bürger gedacht hat, er könnte halt eben ohne Schutzausrüstung ins verrauchte Haus rein-gehen. Die Fälle gibt's auch. Das ist halt gerade für mich ein Fall, wo der Laie das nicht einschätzen kann, die Gefahr. Wo er sich vielleicht dann selber auch überschätzt und wo er sich selber auch in Gefahr begibt. Das ist wäre z.B. dann für mich die klassische Überschreitung einer Gefahrengrenze. (Int6: 42)

Laie ist auch derjenige, der sich aufgrund von Unwissenheit in Gefahr begibt. Der bei Stromausfall in der Wohnung grillt und somit sowohl eine Brandgefahr in Kauf nimmt als auch eine Brandrauchintoxikation („Da denkt man dann, das gibt's doch gar nicht, das muss man doch wissen“, Int10: 11). Gefahrenerkennung und Eigenschutz sind zentrale Aspekte von Ausbildung und Einsatzpraxis der Feuerwehren, der wichtigsten Organisation der Gefahrenabwehr. Die dem Laien in der Gefahrenabwehr fehlende Kernkompetenz „gefahrenanalytisches Denken und angepasstes Verhalten“ katapultiert die Einsatzkräfte in eine Expertenrolle, die ein erhöhtes Verantwortungsbewusstsein nach sich zieht. Dementsprechend wird dieser Komplex besonders häufig thematisiert. Die zehn Interviewpartner sprachen an insgesamt 40 relevanten Stellen von erlebtem und angenommenem selbstgefährdenden Verhalten in Alltags- und Krisensituationen, verursacht durch Unwissenheit oder mangelndes Gefahrenbewusstsein. Das geht von mangelnder Vorsorge in Hochwassergebieten oder per Rauchmelder über das Fehlen einer der Situation angemessenen Schutzausrüstung bis hin zu einem Sich-Aussetzen einer akuten Gefahr. Konsequenz ist nicht nur Selbstgefährdung, sondern auch Gefährdung und wiederum Zusatzbelastung der Einsatzkräfte.

Des Weiteren kann man die Fähigkeiten, die „Qualität“ (Int8: 140) der Helfer nicht einschätzen und hat Angst, zur Rechenschaft gezogen zu werden, „dass hinterher irgendjemand kommt und sagt: Wie konntet ihr?“ (Int2: 43), denn die Feuerwehr hat „den Hut auf bei solchen Sachen“ (Int10: 133), und „wenn etwas passiert, wer übernimmt die Verantwortung dafür?“ (Int2: 37). Auch das Spontane, Emergente von (laienhaften) Hilfsangeboten ist für eine Organisation wie die Feuerwehr schwierig handhabbar.

Während Feuerwehrleute bei jedem Einsatz ungewissen Situationen gegenüberstehen, in denen sie nichtsdestotrotz schnell und situationsadäquat handeln müssen, gibt es diesem Umstand beugend eine starke Tendenz zur Vorausplanung und Vorabfestlegung von professionellem Sicherheits- oder Schutzhandeln: In definierten Lagen treten definierte Abläufe in Kraft, die schriftlich in den FwDV fixiert sind. Diese Determinierung gibt Handlungssicherheit (und in vielen Fällen auch Rechtssicherheit). Dass trotzdem natürlich improvisiert werden muss, steht dem nicht entgegen und ist der natürlichen Vielfältigkeit der Ereignisse geschuldet. Die Diskrepanz zwischen dem professionellen Abarbeiten einer Lage und dem a priori improvisierten und unregelmäßigen Vorgehen und vor allem dem für die Feuerwehr nicht vorausplanbaren Verhalten einer nicht vorausplanbaren Zahl ziviler Helfer (vgl. Int8: 136) vertieft den Zwiespalt in der Auseinandersetzung mit Spontanhelfern.

Fazit: Das Thema „Steuerung von Spontanhelfern“ ist mit einer Einschränkung bei allen Befragten negativ besetzt, und zwar auch bei denen, die in Großschadenslagen ausschließlich positive bzw. keine negativen Erfahrungen gemacht haben. Die Befragten, die negative Erfahrungen gemacht haben, scheinen diese schwerer zu gewichten als ihre grundsätzlich überwiegenden positiven Erfahrungen. Es liegt die Vermutung nahe, dass die vorherrschenden Denkmuster die Erwartungshaltung der Feuerwehrleute in Bezug auf Bevölkerungs- respektive Spontanhelferverhalten stärker strukturieren als die persönlichen Erlebnisse. Ein Aspekt, der in den Interviewtexten ins Auge springt, ist dabei besonders zu berücksichtigen: Aus der Sicht der Organisation Feuerwehr geht es beim Einsatz von Spontanhelfern nicht darum, zwei gleichberechtigte Systeme miteinander in Verbindung zu bringen. Das an vielen Stellen in den Texten sich manifestierende Gefühl der Überforderung entspringt der komplexen normativ-gedanklichen Anstrengung, sich einen geregelten Weg vorzustellen, eine unkontrollierbar erscheinende Menge an nicht organisierten Menschen in unbekannter Zahl und mit nicht einschätzbaren Fähigkeiten in das System Feuerwehr zu integrieren – eine Aufgabe, die aus dieser Sicht heraus nicht lösbar ist. Dies wissend, wird diesem Thema mit einem negativen Gefühl bis hin zur empfundenen Bedrohung begegnet. Letzten Endes weicht man ihr aus Mangel an verfügbaren Lösungsalternativen aus mit dem Argument fehlender Zuständigkeit. Die Einhelligkeit dieser Haltung, wenn auch unterschiedlich ausgeprägt, deutet in ihrer Übereinstimmung von Antizipation der Situationsentwicklung, nämlich Spontanhelfern als Zusatzbelastung, und der Komplexitätsreduktion sowie durch diese Einhelligkeit

erzeugte Versicherung der sozialen Gemeinschaft (Feuerwehr) auf ein soziales Muster, das zu einer massiven Skepsis gegenüber dem Einsatz von Spontanhelfern führt. Dabei kann man nicht an der Tatsache vorbeisehen, dass die Rahmenbedingungen des operativen Bevölkerungsschutzes objektiv organisatorische Schwierigkeiten birgt. Die Feuerwehren, die allesamt mit Personalknappheit zu kämpfen haben, sind mit ihren gesetzlich definierten Kernaufgaben mehr als genug belastet. In der Tat kann es nicht die Aufgabe der kommunalen Feuerwehren sein, ein Spontanhelferkonzept zu erstellen. Dies geht nur auf Landes- oder Bundesebene. Auf der anderen Seite ist es für das Gelingen neuer Konzepte essenziell, den Steuerungsanspruch und das Verantwortungsthema in der ermittelten Form zumindest zu problematisieren.

4.2 Hilfsbereitschaft der Bevölkerung

Alle Befragten haben bereits Erfahrungen in unterschiedlichen Großschadenslagen gesammelt, wobei acht von ihnen aktuelle Erfahrungen mit Spontanhelfern gemacht haben. Bei der Darstellung des Aspekts Hilfsbereitschaft ist es wichtig zu unterscheiden, ob es sich dabei um gegenseitige Unterstützung innerhalb der Bevölkerung handelt, um ein von den Einsatzkräften weitgehend unabhängig selbstorganisiertes Abarbeiten der Lage oder um ein Hilfeangebot in Richtung Feuerwehr, wobei es hier natürlich auch Überschneidungen gibt. Die Wahrnehmung der gegenseitigen Unterstützung während Großschadenslagen ist ungebrochen positiv. Die Selbstorganisation wie beim Hochwasser 2013 sowie die Hilfsbereitschaft in Richtung Feuerwehr dagegen wird in der sozialen Bewertung klar durch den Aspekt des eher intuitiven und damit aus Feuerwehrsicht fehlenden Gefahrenbewusstseins und der damit einhergehenden Selbstgefährdung getrübt, wie oben bereits geschildert. Damit einhergehend tritt wieder der Aspekt Steuerung vermehrt in den Vordergrund, weil man ohne Steuerung Chaos befürchtet bzw. das emergente Verhalten auch als Chaos erlebt. Unterstellt sich der Hilfe anbietende der Einsatzleitung der Feuerwehr, so ist das Verantwortungsthema vorherrschend (siehe oben).

„Durchweg positiv“ (Int10: 7) wurde die Solidarität der Bevölkerung untereinander wahrgenommen, wie oben bereits dargestellt, von „begeistert“ bis „beeindruckend“ beschreiben die Befragten das Engagement und die Hilfsbereitschaft der Spontanhelfer.

So ähnlich wie dieser ehrenamtliche Feuerwehrmann während eines längeren Stromausfalls im Winter schildern alle Interviewpartner ihre Erlebnisse:

Wir haben auch festgestellt, dass die Hilfe untereinander ungeahnte Ausmaße annahm. Die Leute haben sich wieder zusammengefunden, Nachbarschaft haben sich zusammengefunden, haben überall da, wo noch [...] Grillfleisch und ich weiß nicht was für Vorräte [waren], zusammen gekocht auf Campinggaskochern und allen möglichen Kochstellen, sind in den Häusern zusammengekommen, wo Herdfeuer waren, weil ja die Heizungsanlagen auch nicht funktionierten, und haben sich so eigentlich recht gut unterstützt. (Int9: 28)

Dabei waren die Befragten überrascht von der „Welle der Hilfsbereitschaft“ (Int2: 27), die sie im unmittelbaren Nachgang der unterschiedlichen Katastrophenereignisse erlebt haben, das war „ein Wahnsinn, was da aufgekommen ist“ (Int8: 98), man war verblüfft (vgl. Int3: 14), damit hätte man „nicht gerechnet“ (Int5: 40). Kurz nach den Schadensereignissen „kamen massiv schon Helfer aus fremden Städten [...] und wollten helfen“ (Int5: 9), teilweise aus Orten, die 70, 80 km entfernt waren. Die Leute „haben sich gegenseitig geholfen, ohne dass man da groß geklingelt, gefragt hat“ (Int4: 8), haben Essen an nicht gehfähige Menschen in den Außenbezirken verteilt (Int9: 32), niemand musste groß aufgefordert werden, etwas zu tun (vgl. Int4: 12). Dabei stellte einer der Befragten heraus, dass die Gelassenheit der Bevölkerung auch durch die Tatsache gefördert wurde, dass man sich einem kollektiven, keinem individuellen Problem gegenüber sah, das man dann auch im Kollektiv gelöst hat⁵.

Neben diesen positiv bewerteten Erfahrungen haben die Befragten auch Erfahrungen mit Gaffern, antisozialem Verhalten und Passivität gemacht; doch übereinstimmend sind alle der Meinung, dass das unterstützende prosoziale Verhalten der Bevölkerung überwogen hat.

Die große Begeisterung und das Gemeinschaftsgefühl während des gemeinsamen Bewältigens der Krisensituation manifestierten sich während der Interviews, als jeder der Befragten zusätzlich zur Schilderung des kollektiven Hilfeangebots auch von Einzelerlebnissen berichtete: Der Feuerwehrmann, dessen Nachbarn im Schneechaos dafür sorgen, dass sein Grundstück freigeschippt wird, da er selber rund um die Uhr im Einsatz ist (vgl. Int10: 17); die Hochschwangere, die mit einem Kleinkind auf dem Rücken Sandsäcke befüllt⁶; der Privatmann, der aus eigener Tasche Getränke und Lebensmittel für die Einsatzkräfte kauft und sie per Lkw 40 km weit zur Einsatzstelle fährt (vgl. Int5: 44); der Pizzabäcker, der die ganze Nacht kostenlos Pizza backt (Int3: 51); Baumärkte,

⁵ „[D]ie [sind] recht entspannt, weil die sehen: Ok, andere sind auch betroffen.“ (Int9: 10)

⁶ „Die haben wir dann aus diesem Ding da rausgenommen und haben gesagt: Hör mal ... Und die sagte: Ich kann doch nicht nichts machen. Die war im siebten Monat schwanger. Die hat da Sandsäcke geschleppt.“ (Int1: 60)

die Ausrüstung spenden (vgl. Int5: 112–117), Bauern, die ihr schweres Räumfahrzeug zur Verfügung stellen (Int3: 22), Bewohner von Pflegeheimen, die nicht mitarbeiten können, dafür aber für Verpflegung sorgen (Int3: 49). Diese Erzählungen rekonstruieren das kollektive Bewältigungserlebnis in den Feuerwehrleuten, die Atmosphäre der Kriseneinsätze wurde erneut durchlebt. Neben der erlebten Hilfsbereitschaft berichteten fünf der acht Befragten mit Spontanhelfererfahrung auch unaufgefordert von dem Gefühl der Dankbarkeit und Anerkennung, das ihnen von Bevölkerung und Kommune entgegengebracht wurde. Einer der Befragten bezeichnete die Dankesbezeugungen sogar als das „einschneidenste Erlebnis“ (Int6: 8) während der Katastrophenlage. Die Dimension des Dankbarkeitsmotivs lässt vermuten, dass positives Feedback während der Alltagseinsätze eher selten ist, was von den meisten Befragten auch explizit bestätigt wurde: eine positive Rückmeldung ist eine „Erfahrung, die man nicht häufig macht in der Form“ (Int8: 22; auch Int5: 51, Int3: 241, Int9a: 46; Int6:10) – gerade für Menschen, deren Selbstbild vom Rettermotiv geprägt wird, emotional schwierig.

Das zeichnet ein Bild, in dem das Bevölkerungsverhalten in Katastrophenlagen völlig anders wahrgenommen wird als in Alltagslagen. Drei der Befragten formulieren dies auch explizit. Im Kontext des täglichen Einsatzgeschehens charakterisieren die Befragten das Bevölkerungsverhalten vorrangig durch Begriffe wie Unwissenheit, Anspruchsdenken und Hilflosigkeit. Dabei greifen sie stark auf Typisierungen zurück. Die Typen „Der Bürger“ und „Der Städter“ sind dabei besonders ausgeprägt (s. Kap. 4.4). Deren (mangelhaftes) Wissen in Sachen Daseinsvorsorge beziehen sie zu einem großen Teil aus den Medien, und dementsprechend passiv verhalten sie sich:

Der Bürger ist ja grundsätzlich der Meinung, wenn ein Autos brennt, dann explodiert das. Insofern ist gerade an der Stelle seine Bereitschaft, etwas zu tun, minimal, weil er in jeder Cobra-Folge sieht, wie Autos explodieren. Das möchte er natürlich nicht erleben. (Int7: 24)

Es gibt auch vereinzelte Positivbeispiele von Engagement und Selbsthilfe (vgl. Int1: 83; vgl. Int6: 20), aber der allgemeine Tenor ist eher, dass sich „der Bürger“ im Vergleich zu einer nicht näher beschriebenen Vergangenheit „zurückentwickelt“ (Int6: 69) hat, hilfsbedürftiger geworden ist. Besonders bei den verbeamteten Befragten ist die Erfahrung einer übersteigerten Erwartungshaltung besonders stark, was sie spürbar auf große Distanz zu ihren „Kunden“ gehen lässt. Der verstädterte Bürger lebt „just-in-time“ (Int1: 37), d.h. er ist gewöhnt an eine bestimmte Infrastruktur und überlässt selbst kleinste Hilfshandlungen wie Entenküken über die Straße bringen, Wasser im Keller beseitigen oder einen Ast von der Straße räumen den Einsatzkräften. Wird er von der Leitstelle aufgefordert, selbst aktiv zu werden, zieht er sich zurück:

[...] ne ne, da muss ich ja was tun. [...] Dann muss ich das ja machen. Das ist genau so dieser Gedanke, den man immer öfter erlebt. Wenn die Leute dann sagen: Dafür bist du doch da, dafür zahle ich doch meine Steuern.

Anders als auf dem Land ist auch die Unterstützung untereinander kaum ausgeprägt, jeder scheint sich selbst überlassen⁷. Der Bürger fordert immer mehr, auch, was die Versorgung mit Informationen betrifft (s. Kap. 4.3), während entsprechend Eigenleistung, Eigeninitiative und Verantwortungsbewusstsein sinken (vgl. Int2: 72) und damit auch die Selbsthilfekompetenz. Zwei der Befragten erkennen darin ein systemisches Versagen⁸. Vor allem die hauptamtlichen Einsatzkräfte sehen sich durch diese Dynamik an den Rand der Leistungsfähigkeit gedrängt (vgl. Int8: 244), was möglicherweise dadurch verstärkt wird, dass die Feuerwehren dieser Befragten auch Leistungserbringer des Rettungsdienstes sind: Gerade im Rettungsdienstwesen ist eine massiv erhöhte Inanspruchnahme zu beobachten, ablesbar am sprunghaften Anstieg der Rettungsdienstreisen gerade in den kreisfreien Städten. Allerdings wird der Rettungsdienst durch die Krankenkassen refinanziert, während Brandschutz und technische Hilfeleistung kommunale Pflichtaufgaben sind – ohne eine vergleichbare Möglichkeit finanziellen und damit personellen Ausgleichs. Die Folge ist Überforderung und Frust, der sich in den Interviews an vielen Stellen manifestiert (z.B. vgl. Int1: 39).

Je „verwaltungsnahe“ der Befragte war, desto stärker zeigte sich auch ein Rechtfertigungsdruck, der durch wahrgenommene mangelnde Eigenverantwortlichkeiten der Bevölkerung und deren Verantwortungsverschiebung in Richtung Kommune entsteht⁹. Allerdings ist dies m.E. eher Ausdruck eines Zugehörigkeitsgefühls zur Stadtverwaltung und weniger ein soziales Muster der Feuerwehr, wobei dies mit zunehmender Größe der Feuerwehr schwierig zu trennen ist. Doch kann man m.E. die Vermutung anstellen, dass ein Erklärungsmuster wie mangelnde Eigenverantwortung für ein bestimmtes

⁷ „Und da ist [...] das Anspruchsdenken, behaupte ich ganz einfach, [...] ein Kernstück und mittlerweile größer als im ländlichen Bezirk, da geht auch viel über die Nachbarn: kein Problem, der kann bei mir. In der Großstadt geht das nicht, ja.“ (Int8: 232)

⁸ „Wir erziehen die Leute zur Untätigkeit.“ (Int1: 73); vgl. Int8: 267–280

⁹ „Natürlich ist Bestandteil des Grundverhaltensmusters, den Schuldigen zu benennen. Also: Da muss die Stadt mal was tun. Das geht so nicht weiter. [...] Oder nehmen wir irgendwelche Verkehrsunfälle. Die Ampel muss mal repariert werden. Oder bei Straßenbahnunfällen. Das ist ja ein permanentes Thema. Es [gibt ja hier] jede Menge Personen, die von einer Straßenbahn schwerstverletzt zu Tode kommen. Und ich sage jetzt mal, mein Eindruck ist: zu 100 Prozent aufgrund menschlichen Fehlverhaltens, nicht auf Seiten der Straßenbahn, sondern auf Seiten der anderen. Da kommt regelmäßig die Aussage: Da muss die Straßenbahngesellschaft was tun, das darf so nicht sein, dass da Leute einfach mitten auf der Bahnlinie da über die Bahn laufen können. Da muss was getan werden. Obwohl ganz klar ist: Da kann man nichts tun. Die Leute müssen ihr Verhalten ändern.“ (Int7: 56)

erlebtes Verhalten auch ohne den (für die Verwaltung) einhergehenden Rechtfertigungsdruck prägend für die Konstruktion von Denkmustern ist.

Die Befragten schilderten als Bevölkerungserfahrung an immerhin 16 relevanten Stellen konfrontatives und aggressives Verhalten ihnen gegenüber, sei es persönlich, sei es virtuell via Facebook (vgl. Int2: 159). Das beginnt bei Autogehupe in Situationen, in denen der Verkehr wegen einer (auch nur kurzen) Sperrung nicht fließt (vgl. Int8: 28) bis hin zu einem Vater, der den Einsatzkräften „tierische Vorwürfe“ (Int2: 55) macht, sein Kind nicht gerettet zu haben, das er selbst in einem brennenden Haus zurückließ. Fünf der Befragten berichten, dass aggressive Diskussionen an der Einsatzstelle meist mit Unterstützung der Polizei beendet werden. Obwohl gleichzeitig betont wird, dass die Leute grundsätzlich froh sind, wenn die Feuerwehr kommt (vgl. Int8: 150), legen die Interviewtexte durch die Häufigkeit und Relevanz der Textstellen nahe, dass die Negativerlebnisse schwer wiegen, dass das Bevölkerungsverhalten im Alltag eher als negativ bewertet wird. Es liegt die Vermutung nahe, dass dies die Feuerwehrmänner in ihrem Selbstverständnis als Helfer und Retter trifft¹⁰: „Ich habe doch hier geholfen. Wieso werde ich jetzt hier beschimpft?“ (Int2: 157).

Der erlebte Umgang mit Smartphones verstärkt diese Wahrnehmung zusätzlich. Es werden zwei Phänomene geschildert: Die Möglichkeit, schnell und unkompliziert Einsatzkräfte über die Notfallnummer alarmieren zu können, entledigt von einem persönlichen Hilfeangebot. Und: Zwar gibt es, wie zwei Befragte angaben, auch die klassischen Ersthelfer, die vor dem Eintreffen der Einsatzkräfte Unterstützung leisten; doch der Eindruck des Voyeurismus überwiegt, wie sechs relevante Textstellen belegen. Durch das Fotografieren und Filmen mit Smartphones sowie durch das Zustellen der Zufahrtswege dringen Gaffer nicht nur in die Privatsphäre der Verletzten ein; die Einsatzkräfte selbst fühlen sich behindert und gefährdet¹¹.

Die Erfahrungen, die die Befragten im täglichen Einsatzgeschehen machen, prägen das Bild von Bevölkerungsverhalten, auch wenn in Katastrophenlagen andere Bewältigungsmechanismen beobachtet werden. Als Neugier und Sensationslust wird dann auch von zwei der Befragten die Motivation von zivilen Helfern interpretiert, sich in Katastrophenlagen an den Einsatzstellen zu engagieren – was natürlich mit Distanz betrachtet wird. Eine genuine Hilfsbereitschaft wird zwar gesehen. Aber gleichzeitig sind die zivilen Helfer auf der Suche nach Unterhaltung und „Action“ (Int4: 53; Int2: 77), sie

¹⁰ möglicherweise sogar in einer Art Zurückweisung im Sinne der klassischen Psychoanalyse

¹¹ Darüber hinaus bangen sie durch die selektive „Veröffentlichung“ ihrer Arbeitsleistung um ihre berufliche Integrität.

wollen im Mittelpunkt stehen und durch ihre Anwesenheit im Auge des Sturms Informationen aus erster Hand erhalten, die sie als Person aufwerten. Oder wie oben bereits erwähnt, sie werden aktiv, weil sie einem „Erstaufsteher“ und Motivator folgen, der die Dinge in die Hand genommen hat. Auch werden sie erst aktiv, wenn sie in einer größeren Lage merken, dass die Einsatzkräfte überlastet sind (vgl. Int2: 15). Erst dann ist Selbsthilfe möglich¹².

Fazit: Die Hilfsbereitschaft der Bevölkerung wird in Großschadenslagen völlig anders erlebt als in Alltagssituationen. In Großschadenslagen ist die Hilfsbereitschaft sehr groß, wird aber in ihrer Wertigkeit je nachdem, inwieweit mit der Feuerwehr zusammengearbeitet wird, unterschiedlich beurteilt. In nicht-krisehaften Normallagen ist die Wahrnehmung der Bevölkerung stark von Typisierungen geprägt. „Der Bürger“ oder „Der Städter“ sind, was Daseinsvorsorge betrifft, eher unwissend und daher zunehmend hilflos. Das Anspruchsdenken den Einsatzkräften gegenüber ist sehr groß. Durch aggressives und Gafferverhalten vergrößert sich die Distanz zwischen Einsatzkraft und „Kunde“ besonders bei den Befragten der größeren Feuerwehren. Möglicherweise auch deswegen wird angenommen, die zivilen Helfer in Katastrophenlagen seien z.T durch Sensationslust motiviert.

4.3 Informationsbedürfnis der Bevölkerung

Kommunikation mit direkt Betroffenen an der Einsatzstelle dient in erster Linie der Beruhigung der Situation. Kurze Sachinformationen für die Beteiligten (vgl. Int1: 117), um „die Luft rauszunehmen“ (Int1: 157) und damit „der Stresslevel sinkt“ (Int6: 132), werden als Standard empfunden, alles, was darüber hinausgeht, ist eine ineffektive Zusatzbelastung, eine Störung der eigentlichen Arbeit¹³. Kommunikation mit der Öffentlichkeit wird delegiert, ist je nach Lage entweder Aufgabe des Einsatzleiters oder – in

¹² „Die haben vieles selber organisiert, weil wahrscheinlich irgendeiner mal auf den Trichter gekommen ist und gesagt hat: Da müssen wir mal was dran tun, weil, da wird sonst wahrscheinlich nichts passieren.“ (Int2: 35)

¹³ „Wenn wir als Feuerwehr kommen, sind wir erst Mal Herr des Verfahrens, sage ich jetzt mal [...], so treten wir da ja auch auf. Ich komme ja nicht dahin und will erst mal mit den Betroffenen, in welcher Form auch immer, einen Schnack führen und gucken, wie der gerade so drauf ist oder so. Sondern ich will relativ schnell ein paar prägnante Sachen zur vorgefundenen Sache, zur Lage, und dann entscheide ich ja selber, was ich tu und so. Sicherlich gibt's manche Situationen, wo, die das vielleicht nicht gerade spannend finden, was ich da oder der Einsatzleiter [...] beschließt, aber eigentlich ist es so, dass die das erst mal schlucken müssen. Das ziehen wir dann durch [...].“ (Int10: 153)

größeren Feuerwehren – des Pressesprechers und der Verwaltung, die dann ein Bürger-telefon schaltet. Ein Interviewpartner sah dabei in der Fokussierung auf die Lage unter Ausblendung der zivilen Beteiligten eine berufliche Begleiterscheinung¹⁴. Direkt Betroffene werden je nach Lage auch als hoffnungslos überfordert und daher der Kommunikation unzugänglich erlebt (vgl. Int8: 162). Zwei der Befragten gaben allerdings auch an, Face-to-Face-Kommunikation an der Einsatzstelle als eine Form notwendiger emotionaler Betreuung zu bewerten (vgl. Int8: 230;). Einer der Befragten äußerte sein Bestreben, „den Leuten auf Augenhöhe zu begegnen, [...] *so lange wie das machbar ist*“ (Int8: 154).

Die indirekt oder marginal betroffene, auch mediale Öffentlichkeit wird als zunehmend fordernd, „hartnäckig“ (Int2: 189) erlebt, eine (von einem Befragten als unberechtigt¹⁵ eingestufte) Haltung, die im Erleben der Interviewpartner immer extremer wird: Die „Öffentlichkeit“ oder der „Bürger“ erwartet immer schneller aktuelle und detaillierte Sachinformationen zum Schadensereignis wie Grad der Betroffenheit, Auswirkungen und Prognose (vgl. Int8: 188–192; Int2: 101; Int9b: 12; Int1: 14). Das kann die Abläufe stören, wenn über die Notfallnummer angerufen wird, und wird als „anstrengend“ (Int2: 117) empfunden, so ein Mitarbeiter der Leitstelle, die besonders unter dem hohen Telefonaufkommen durch Nachfragen bei größeren Lagen leidet. Das gilt besonders dann, wenn Betroffene Informationen nachfragen, die aus Sicht der Feuerwehren irrelevant (vgl. Int1: 25), offensichtlich¹⁶ oder im Augenblick nicht zu beschaffen sind (vgl. Int6: 143), also Infos, die von der Feuerwehr als nicht zielführend bewertet werden, und das Ziel ist immer Gefahrenabwehr. Das Konzept, Schutzhandlungen außerkommunikativ zu unterstützen, ist relativ neu:

Durch dieses Informationsfreiheitsgesetz¹⁷, wodauf der Bürger alles Anspruch hat. Da hat man nach ‚altem‘ Denken gesagt, das geht den Bürger gar nichts an. Das ist aber heute anders. Der Bürger hat da einen Anspruch drauf, und dem muss man auch gerecht werden. [...] Also das, was ich als kleiner Feuerwehrmann mal gelernt habe: Du bist Beamter. Es gibt Dinge, die braucht der Bürger nicht ... die muss man nicht preisgeben. Und das ist mittlerweile anders, und das finde ich *eigentlich* auch richtig so. (Int2: 23–25)

¹⁴ „Man wird wirklich betriebsblind. In der Art und Weise, diese Infos weiterzugeben. Mittlerweile muss man wirklich sagen, nach 22 Dienstjahren berücksichtigt man oft nur noch die Fakten vom Einsatz. Dieses sensible Reindenken oder Reinfühlen, auch wenn man es vermeiden wollte oder machen wollte, ist [...] wirklich nicht mehr so präsent. [...] Weil man ja auch dafür keine Zeit hat. An diesem Spruch: ‚Man stumpft ab‘ ist wirklich was dran.“ (Int6: 191–193)

¹⁵ vgl. Int2: 117

¹⁶ „Es brennt. Wenn es brennt, dass das nicht immer gesund ist, das muss ich eigentlich keinem erklären. Weiß jeder. Rauch ist nie gesund.“ (Int2: 189);

¹⁷ Bundesgesetz zur Regelung des Zugangs zu Informationen des Bundes, seit Januar 2006. Es regelt den voraussetzungslosen Rechtsanspruch auf Zugang zu amtlichen Informationen von Bundesbehörden. Elf Bundesländer haben mittlerweile entsprechende Gesetze erlassen.

Dass diese Informationsansprüche an der Oberfläche zwar akzeptiert, aber dennoch sehr kritisch betrachtet werden, besonders in angenommenen Krisenkontexten, führe ich im Zusammenhang mit gefilterten Informationen weiter unten aus. Einer der Befragten betonte jedoch das Bedürfnis nach und die Wichtigkeit von zeitnaher Information in Schadensfällen, in denen möglicherweise nahestehende Menschen involviert sind (vgl. Int6: 115; unter dem Eindruck des German-Wings-Absturzes am 24. März 2015). Zwei der der Befragten berichteten von ihrem Eindruck, dass es wichtig sei, kontinuierlich Handlungskompetenz zu kommunizieren (vgl. Int1: 25/121; Int8: 145), manchmal auch zu inszenieren (vgl. Int10: 153). Das ist besonders in statischen Lagen schwierig, in denen äußerlich nicht sichtbare Dinge eher im Hintergrund ablaufen, die aber nichtsdestotrotz als Schutzhandlung kommuniziert werden müssen, um das Gefühl des Sich-Kümmerns zu vermitteln¹⁸. Es darf also kein Informationsvakuum entstehen, denn sonst schafft man eine Erwartungsblase, die man nicht mehr kontrollieren kann.

Besonders die verwaltungsnahen Befragten der Berufsfeuerwehr berichteten auch von der Notwendigkeit, Abläufe und Entscheidungen im Nachhinein rechtfertigen zu müssen (Int1: 152;), was allerdings nicht in erster Linie in Richtung Bevölkerung, sondern eher Richtung Stadtrat und Medien formuliert ist.

Als großes Problem sehen die Befragten zwei Dinge: Zum einen das Informationsbedürfnis Nicht-Betroffener, also der eigentlich unbeteiligten Öffentlichkeit, die aber aus informationspolitischen Gründen bedient werden muss, und die Neugier der Schaulustigen im Sinne eines Infotainments (vgl. Int4: 141; Int9a: 4), oft auch im Zusammenhang mit der neuen Kommunikationstechnik.

Wichtig in diesem Zusammenhang ist auch die häufig als nicht-adäquat empfundene Informationsverarbeitung der Bevölkerung. Eine breite Bevölkerungsinformation sei äußerst schwer aufgrund unterschiedlicher Interpretations(Fehl-)leistungen (vgl. Int7: 99), trotz anders lautender Anweisung (per Sirene) bewegen sich Schaulustige in Richtung Schadensereignis – der oft und gerne zitierten schwarzen Wolke – statt Fenster und Türen zu schließen und zu Hause auf weitere Informationen zu warten. Die Leute tun „ganz verrückte“ oder „unlogische“ Sachen (Int2: 57) und informieren ihrerseits die Einsatzkräfte trotz Nachfragen nicht adäquat (Int10: 55). Es findet trotz entsprechender Informationen kaum eigenverantwortliche Daseinsvorsorge statt (Rauchmelder, Hochwasserschutz, Bevorratung), und bei Sturmwarnung „latschen [die Leute] munter durch den Wald“ (Int1: 109).

¹⁸ Zur Inszenierung beruflichen Handelns s. Goffman 2015: 31ff.

Das heißt zusammenfassend: An der Einsatzstelle wird den Betroffenen Informationen zur Beruhigung der Situation zur Verfügung gestellt, darüber hinausgehende Kommunikation empfinden die Einsatzkräfte nicht als ihre Aufgabe. Emotionale Betreuung erkennen zwei der Befragten als notwendig, wobei nur einer angibt, diese auch wirklich umzusetzen. Die marginal betroffene, mediale Öffentlichkeit wird in ihrem Informationsbedürfnis als zu fordernd erlebt, wobei aus Sicht der Feuerwehren häufig irrelevante Informationen abgefragt werden. Die für die Gefahrenabwehr relevanten Informationen werden hingegen oft inadäquat umgesetzt. Auch hier zeigt sich für die Feuerwehren das Laientum der Bevölkerung.

Kurzer Perspektivwechsel: Was steht hinter diesem wahrgenommenen Informationsbedürfnis der „zu Schützenden“? Folgt man der Antwort des Katastrophensoziologen Wolf Dombrowsky, so ist die Bevölkerung auf der Suche nicht nach Informationen, sondern nach dem Gefühl einer (per se nicht herstellbaren) Gewissheit (s. Kap. 1.3). D.h. Bevölkerung und Feuerwehr verfolgen unterschiedliche Kommunikationsfunktionen bzw. -ziele. Die ersehnte Zu-Sicherung des „Wir-haben-alles-im-Griff-mach-dir-keine-Sorgen“ ist zum einen (in größeren Lagen) häufig situativ und zum anderen aus Glaubwürdigkeitsgründen nicht leistbar, und Glaubwürdigkeit ist qua Selbstverständnis für die Feuerwehr absolut essenziell¹⁹, aus welchem Grund sie sich besonders in größeren Lagen auf reine Sachinformationen zurückzieht und strategische Krisenkommunikation der Politik und der Verwaltungsleitung überlässt. Die ist natürlich in ihren Zuständigkeiten genau so geregelt, was aber gleichzeitig vollkommen dem Selbstverständnis der Organisation entspricht, die sich als Kommunikator absolut glaubwürdiger (und je nach Lage auf den Adressaten zugeschnittene) Sachinformationen sieht, die sich im Idealfall jeglicher Interpretation entziehen. Man kann vermuten, dass aus diesem Grund die Sirenenalarmierung²⁰ als die interpretationsfreieste Variante der Bevölkerungsinformation – jenseits aller objektiven Nützlichkeit – fast allen Befragten so sehr am Herzen liegt²¹. Die Sirenenalarmierung ist ein Symbol für all das, was für die Organisation Feuerwehr der Kern von Kommunikation ist: Sie hat eine große Reichweite, ist interpretationsfrei und gibt Verhaltensanweisungen zur Gefahrenabwehr, zum Schutz der Menschen: Fenster und Türen zu, Radio anmachen für nähere Informationen. Letzten Endes ist für die Feuerwehr alles andere, was Kommunikation darüber hinaus noch sein

¹⁹ Es gibt zehn relevante längere Passagen zum Stellenwert der Glaubwürdigkeit von Informationen durch die Feuerwehr.

²⁰ die in ihrem Wesen als Signal eindeutig ist (vgl. Merten 2007: 67)

²¹ Obwohl nicht explizit nach Instrumenten zur Warnung der Bevölkerung gefragt wurde, haben sich die Befragten insgesamt 58-mal auf Sirenen bezogen.

kann, irrelevant und wird nur auf äußeren Druck hin geleistet, nicht aber aus dem eigenen Selbstverständnis heraus.

In Krisenlagen wird das Informationsbedürfnis der Öffentlichkeit²², in erster Linie der Betroffenen, als gerechtfertigt und damit nicht nur als angemessen beurteilt, sondern auch von allen Befragten mit aktuellen Großschadenserfahrungen als absolut essenziell erkannt (vgl. z.B. Int10: 145/149;). Die betroffene Bevölkerung brauche öffentliche Informationsstände eher noch als Nottelefone (vgl. Int4:189), an denen sie sich jederzeit informieren kann, wo es z.B. Dinge des täglichen Bedarfs gibt, wie die Prognosen aussehen, auf welche Schadensdauer sie sich einstellen müssen und vor allem, wer was unternimmt, um die Lage in den Griff zu bekommen. Das war besonders in den Lagen mit einhergehendem Stromausfall wichtig²³. Während der Hochwasserlage in Magdeburg standen die sozialen Netzwerke zur Verfügung, sodass Anlaufstellen diese Wichtigkeit nicht hatten. Einer der Interviewpartner betonte, dass Informationen auch für die Förderung der Selbsthilfefähigkeit wichtig seien: Fühlten sich die Menschen allein gelassen, neigten sie eher zur Passivität (vgl. Int9a: 72–75) – eine Beobachtung, die wie bereits ausgeführt auch wissenschaftlich gestützt wird (s. Kap. 1.1.3). Dass der Zugriff auf Informationen die Handlungen der Menschen beeinflusst, wurde auch von einem zweiten Interviewpartner betont (vgl. Int10: 145).

Darüber hinaus erlebten die Befragten das nähere Erklären von Maßnahmen als wichtig, die mit einer Prioritätensetzung verbunden waren: Warum geht das Aggregat erst hierhin und nicht zu mir? Warum haben die Strom und wir noch nicht? Warum dürfen die wieder in ihr Haus und wir nicht? – Zusammenhänge, die sich nicht auf den ersten Blick sofort erschließen und möglicherweise stark erklärungsbedürftig sind (vgl. Int9a: 17; 71). Hier war das Informationsbedürfnis – möglicherweise aufgrund eines Gefühls der Benachteiligung – hoch, wobei die Befragten in diesem Zusammenhang von größtenteils gelingender Kommunikation im Sinne von Konsensfindung berichteten.

Des Weiteren bestand das Bedürfnis nach Koordinationsinformationen (Int3: 16/164; Int4: 26/200–203; Int5: 105), und zwar zum einen auf Seiten der Spontanhelfer, zum

²² Die Krisenkommunikation in Richtung allgemeiner Öffentlichkeit wird dabei nicht in erster Linie über das Informationsbedürfnis definiert, sondern über die Lage – wer ist mittelbar, wer ist unmittelbar betroffen, wie ist die akute Gefährdungssituation, ist es eine lokal begrenzte Lage oder hat sie größere Ausmaße etc. –, die einen vorab geregelten Ablauf von Öffentlichkeitsarbeit in Gang setzt (vgl. Int8: 18/172). Bei aller Notwendigkeit fertiger Kommunikationskonzepte kann diese Herangehensweise auch die Gefahr bergen, dass dieser Rahmen die Sicht auf situative Erfordernisse versperrt.

²³ Die Verbreitung der Informationen gestaltete sich unterschiedlich: Während des Schneechaos 2005 mit einhergehendem Mehrtägigem Stromausfall war das Radio neben der Mund-zu-Mund-Weitergabe wichtigstes Kommunikationsmittel. Während des Hochwassers 2013 und des Sturmereignisses 2015 hatten sich die sozialen Medien bereits etabliert.

anderen zur weiteren Organisation der Bevölkerung und ihrer Bewältigungsleistung: Hier wird der Supermarkt für ein paar Stunden geöffnet, dort Babynahrung besorgt, hier gibt es heißes Wasser, wer braucht Notstromaggregate, wer hat noch keine Unterkunft für die Nacht. Zwei der Befragten gaben an, dass ihr Gerätehaus (in Zusammenarbeit mit dem Ordnungsamt) als Anlaufstation und Zweitleitstelle für Hilfesuchende fungierte – ungewöhnlich für eine Freiwillige Feuerwehr, die, anders als eine Feuerwache, nicht ständig besetzt ist. Die Feuerwehr war in einem Fall auch Ansprechpartner für nicht direkt Betroffene, die Informationen über den Verbleib nahestehender Menschen in Erfahrung bringen wollten (vgl. Int5: 93).

An nur drei Stellen erwähnen die Interviewpartner, dass auch Informationen über die Ursachen des Schadensereignisses für die Bevölkerung wichtig seien. Interessant daran ist die nähere Ausführung des Interviewpartners 6 (169): Das Interesse an der Ursache werde ihm nur von seiner Frau nahegebracht, er selbst als Feuerwehrmann sehe in dieser Information keinen Wert. Möglicherweise ist hier eine gewisse Inkongruenz von Erwartung und Erwartungserfüllung des Informationsbedürfnisses zu sehen: In der Tat ist Ursachenforschung für die Feuerwehr irrelevant. Ihr geht es um Lagefeststellung, Gefahrenanalyse und Entscheidung. Dass ein für die Aktivierung der Selbsthilfefähigkeit notwendiges Begreifen der Situation mit dem Verstehen der Schadensursache einhergeht, ist den in zielorientierten Abläufen denkenden Feuerwehrleuten möglicherweise eher fremd und kann ggf. bei der betroffenen Bevölkerung das Empfinden eines Informationsdefizits hervorrufen.

4.4. Im Rahmen des Deutungsmusters „Der Bürger“: Angenommenes Bevölkerungsverhalten im Krisenfall

Wie in Kap. 4.2 schon dargestellt, wird die Wahrnehmung von Bevölkerungsverhalten vor allem im täglichen Einsatzgeschehen stark von (teils dichotomen) Typisierungen geprägt. Der Begriff „Bürger“ fällt in zehn Interviews 138-mal, wobei Bürger (auch Normalbürger, Otto Normalverbraucher) nicht nur einen bestimmten Bevölkerungstypus bezeichnet – dies findet an 24 längeren Stellen statt –, sondern auch wertfrei im Sinne von „Kunde“ gebraucht wird. An 15 relevanten Stellen – von allen Angehörigen

der drei größeren Organisationen – wird der Typus „Städter“ beschrieben, und „Die jüngere Generation“ immerhin noch an neun relevanten, längeren Stellen.



Abb. 2: Das soziale Deutungsmuster „Der Bürger“ sowie die beiden Subkonzepte „Der Städter“ und „Die jüngere Generation“. Im orangefarbenen Kreis die Schnittmenge der Merkmale; eigene Darstellung

Die Typen Bürger, Städter oder auch jüngere Generation weisen in den ihnen zugewiesenen Eigenschaften ein große Schnittmenge auf. Sie sind gewöhnt an eine bestimmte Infrastruktur, damit einhergehend unwissend bis unbedarft in puncto Eigenschutz, Selbsthilfe- und Helferkompetenz, oft unbelehrbar und wenig hilfsbereit. Gleichzeitig haben sie ein stark ausgeprägtes Anspruchsdenken, was öffentliche Serviceleistungen generell sowie auch die der öffentlichen Sicherheit betrifft. Sie haben einen hohen Informationsanspruch, können jedoch nicht beurteilen, welche Informationen wirklich relevant sind bzw. verarbeiten die ihnen zur Verfügung gestellten Informationen nicht adäquat, sodass es zu Selbstgefährdungen kommt. Gleichzeitig schwingt in den Äußerungen die latente Überforderung mit, die Einsatzkräfte durch die extreme Spreizung der gesellschaftlichen Arbeitsteilung empfinden.

Die Ausprägung des wahrgenommenen Verhaltensmusters verhält sich proportional zur Größe der Feuerwehr, der die Befragten angehören, d.h. vereinfacht: In den Äußerungen der verbeamteten Feuerwehrleute der Berufsfeuerwehr und der verbeamteten hauptamtlichen Kräfte der Freiwilligen Feuerwehr manifestiert sich der Typus stärker als bei den

ehrenamtlichen Kräften der Freiwilligen Feuerwehren. Bei den drei Angehörigen der kleinsten Feuerwehr eines sehr ländlich geprägten Gebiets ist das Muster nur schwach und in einem Fall gar nicht (vgl. Int3: 140) vorhanden. Mein interpretatorischer Zugang zu den Texten unter Zuhilfenahme des offenen, selektiven und axialen Codierens sowie der minimalen und maximalen Kontrastierung lieferte m.E. starke Hinweise darauf, dass es sich bei dem Typus „Der Bürger“ um ein soziales Denkmuster handelt, das in unterschiedlicher Ausprägung und mit den Subkonzepten „Der Städter“ und „Die jüngere Generation“ bei den Feuerwehren zu finden ist. Das Deutungsmuster ist so stark, dass dissonante Wahrnehmungen, die dieses Muster in Frage stellen, teilweise durch die Schaffung weitere Typisierungen abgefangen werden, hier durch den Typ „Der Ossi“, der sich aufgrund des politischen Erbes eher solidarisiert und – anders als „Der Bürger“ – zu kreativen Problemlösungen fähig ist²⁴. Durch die Schaffung des Typs „Der Ossi“ bleibt das Deutungsmuster „Der Bürger“ unangetastet.

Des Weiteren gibt es Hinweise darauf, dass dieses Muster die Vorstellung von Bevölkerungsverhalten in Krisensituationen prägt. Obwohl alle Befragten Erfahrungen mit Großschadenslagen hatten und acht der Befragten – grundsätzlich positive – Erfahrungen mit Spontanhelfern, entwarfen mit einer Ausnahme²⁵ alle Befragten auf die Frage nach Bevölkerungsverhalten in Krisenlagen das Bild einer panischen, irrational agierenden Masse. Die Vorstellungen umfassten Massenverhalten, Massenpanik, Angstverhalten, irrationales Verhalten, selbstschädigendes Verhalten, Plünderungen, tagelanges Chaos und Hilflosigkeit, und zwar nicht als Ausnahmeerscheinungen, sondern als allgemeine Reaktion auf eine Krisensituation wie z.B. längerer Stromausfall oder Erdbeben. Die Bevölkerung ist nicht Kooperationspartner, sondern eine zusätzliche Bedrohung, die es im Griff zu halten gilt. Die an eine bestimmte Infrastruktur gewöhnte Masse reagiert auf den Wegfall dieser Infrastruktur „völlig hilflos in der Breite“, die „können damit mit Sicherheit nicht umgehen“ (Int1: 30) – obwohl man gleichzeitig hocheffizientes und motiviertes Bewältigungsverhalten in Krisenlagen erfahren hat.

Wie ich in Kap. 1 bereits ausgeführt habe, sind die sogenannten Katastrophenmythen im Bevölkerungsschutz nach wie vor verbreitet, obgleich durch umfangreiche wissenschaftliche Beobachtungen und Studien widerlegt. Die vorliegende Untersuchung liefert erneut Hinweise darauf, dass diese Mythen die Verhaltensvorstellung zu beeinflussen

²⁴ bei zwei von drei Befragten, die während des Elbehochwassers 2013 zur mobilen Führungsunterstützung vor Ort waren

²⁵ Bezeichnenderweise ein Angehöriger der kleinsten Feuerwehr, in der das Deutungsmuster „Der Bürger“ nicht so stark ausgeprägt war

scheinen. Allerdings wird m.E. durch die sich in den Interviewtexten manifestierenden Wahrnehmungen und das soziale Deutungsmuster „Der Bürger“ nahegelegt, dass es nicht nur die – auch medial transportierten – Katastrophenmythen sind, die diese Vorstellungen prägen, sondern eben auch das täglich im Rahmen des Deutungsmusters wahrgenommene Verhalten, das sich dann als antizipatorisches „Bauchgefühl“ (Int6: 79) den Weg ins individuelle Bewusstsein bahnt und die Vorstellung von kollektivem Krisenverhalten prägt. Obwohl durchaus kollektives kreatives Bewältigungsverhalten in Katastrophenlagen gesehen und positiv beurteilt wurde, scheint das Wahrnehmungsmuster eines im Regelfall bei Schadensereignissen hoffnungslos überforderten „Bürgers“, mit dem Kommunikation schwierig ist (vgl. Int8: 154), prägender zu sein als diese – relativ neuen und auch singulären – Erfahrungen.

Wie dargelegt, ist eine SMARTER-Krisenkommunikation zwischen BOS und Bevölkerung nur Erfolg versprechend, wenn sie auf Augenhöhe stattfindet, wenn die professionellen Einsatzkräfte ein angemessenes psychosoziales Lagebild erstellen können. Meines Erachtens gibt es Hinweise darauf, dass die Erstellung eines Lagebilds in einer Katastrophensituation durch das soziale Deutungsmuster „Der Bürger“ beeinträchtigt wird.

4.5 Handlungsfolgen I: Gefilterte Informationen

Aus dem oben dargelegten Deutungsmuster resultiert eine bei allen Befragten deutlich erkennbare Handlungsfolge, und das ist die Art der Kommunikation mit der Bevölkerung. In dem Augenblick, in dem Einsatzkräfte der Gefahrenabwehr – mit dem dargestellten Steuerungsanspruch, der auch Verhaltenssteuerung durch Informationen beinhaltet – eine zur Massenhysterie neigende Bevölkerung zu sehen glaubt, werden Informationen gefiltert, um diese antizipierte Massendynamik zu verhindern. Wie bereits erläutert, wird zwar ein hohes Informationsbedürfnis der Bevölkerung wahrgenommen, doch können die „Laien in der Gefahrenabwehr“ selbst nicht einschätzen, ob die Befriedigung dieses Bedürfnisses nach möglichst viel Information für sie auch gut ist. Man darf keine „zweite Einsatzstelle“ (Int8: 162) durch die Herausgabe von Information aufmachen, die Informationen müssen zum richtigen Zeitpunkt kommen oder man muss sie gezielt zurückhalten (vgl. Int5: 160) bzw. möglichst interpretationsfrei und adressatengerecht formulieren. Obwohl diese Herangehensweise stark manipulativ zu sein scheint, bewerten die Befragten Glaubwürdigkeit und das zu erhaltende große Vertrauen in die Integrität der Feuerwehr sehr hoch. Falschinformationen, auch als Mittel zum Zweck, werden klar abgelehnt. Doch scheint die Feuerwehr davon auszugehen, dass die Verarbeitung einer detaillierten und umfänglichen Krisenkommunikation „auf Augenhöhe“, wie der BMI-Leitfaden für Krisenkommunikation empfiehlt (s. Exkurs Kommunikation) und wie es für ein SMARTER-Kommunikationskonzept essenziell wäre, in den meisten Fällen nicht im Sinne eines adäquaten Selbstschutzes verläuft. Der Frust über das als defizitär empfundene Umsetzungspotenzial erhaltener Anweisungen äußert sich im Extremfall als Zynismus:

Ich [darf] ja durch eine Information [...] z.B. keine Massenpanik auslösen. Also es könnte ja nun sein, also ich erzähle dem Raffinieredirektor das gleiche wie der Bevölkerung. Das Ergebnis ist, die Bevölkerung gerät in Panik und ertränkt sich alle in der Badewanne. Weil sie vielleicht mich irgendwie missverstanden haben oder sonst irgendwas, und zum Schluss liegen die alle tot in der Badewanne. Wird jeder sagen: Wie konnte der so was sagen? Ja? (Int7: 88)

Handlungsfolge ist, dass man in jedem Einzelfall sehr genau filtert, welche Informationen in welchem Umfang an welche Anspruchsgruppen herausgegeben werden können. Denn die Verantwortung für das adäquate Verhalten der Bevölkerung liegt empfundenermaßen bei der Feuerwehr. Wenn die Menschen sich falsch verhalten, dann war das

Informationsverhalten der Feuerwehr falsch. Das Bild vom mündigen Bürger ist in dieser Vorstellung eine Fiktion.

4.6 Handlungsfolgen II: Unzureichende Risikokommunikation

In der dargestellten Gemengelage wäre es nun vorstellbar, erhöhte Anstrengungen in die präventive Steigerung von Selbsthilfefähigkeit zu investieren, um die Wahrnehmung von und das Bewusstsein in Bezug auf mögliche Risiken wie anfällige Stromnetze oder auch terroristische Anschläge zu schärfen und potenziell Betroffene tendenziell besser in die Lage zu versetzen, entsprechende Ressourcen aufbauen oder vorhalten zu können. Ressourcen wären dabei in einem ersten Schritt das Anlegen von unverderblichen Vorräten und Trinkwasser, batteriegetriebenes Radio, um bei Netzausfall Informationen empfangen zu können, Kerzen etc. Auch zur Entlastung der Einsatzkräfte wäre ein (auch rechtlich) verbindlicheres Heranführen z.B. an Ersthilfekompetenzen wünschenswert, was auch drei der Befragten so formulierten (vgl. Int8: 64; vgl. Int6: 107; vgl. Int9b: 44). Doch nicht nur Katastrophensituationen, sondern auch die Bewältigung der täglichen Daseinsvorsorge erscheint den Befragten mittlerweile bei einer tendenziell „hilfloser“ werdenden Bevölkerung immer weniger gegeben. Der „Bürger“ kennt das Notdienstsystem nicht, weiß nicht, was der Unterschied ist zwischen Rettungs- und Krankenwagen, geht weder beim Grillen noch in der Weihnachtszeit verantwortlich mit Brandgefahren um und weigert sich seit Jahren, Rauchmelder zu installieren. Da musste erst ein Gesetz her. Dennoch gaben alle Befragten an, dass Aufklärungsmaßnahmen weder existieren noch angedacht sind – bis auf die übliche Brandschutzaufklärung als kommunale Pflichtaufgabe. Drei der Befragten verwiesen bei der Frage nach Vorschlägen sofort auf die Sendung „Der 7. Sinn“²⁶, der die Bevölkerung mit Informationen zur Daseinsvorsorge besser auf potenziell gefährliche Situationen vorbereiten könne. Die Notwendigkeit für eine bessere Aufklärung wurde von allen Befragten betont; die Zuständigkeiten dafür sahen sie grundsätzlich bei den Ländern bzw. beim Bund, eine Überlastung für Kommunen bzw. Feuerwehren. Zwei der Befragten wiesen dabei expli-

²⁶ vielfach ausgezeichnete Fernsehsendung des WDR zur Verkehrssicherheit, ausgestrahlt von 1966 bis 2005, erstellt in Zusammenarbeit mit der Deutschen Verkehrswacht

zeit darauf hin, dass ihrer Ansicht nach die Aufklärung, die stattfände, nicht angenommen würde (vgl. Int8: 28):

Wenn ich jetzt sage: Bereite dich auf den Stromausfall vor!, dann ist das ... die erste Aussage wird sein: Kommt bei uns nicht vor. Die zweite Aussage ist: Ja, ich habe mich jetzt drauf vorbereitet, aber seit fünf Jahren hat sich nichts getan, war umsonst. (Int7: 42)

Generell war die Haltung eher, dass man die Bevölkerung mit Informationen schwer erreichen könne, zum einen aus mangelndem Interesse der Adressaten, zum anderen, weil Information durch gegenlaufende (wirtschafts-)politische Interessen vereitelt würde, so einer der Befragten mit einer direkten Nähe zu politischen Entscheidungsträgern (vgl. Int7: 26). Dennoch sahen zumindest zwei der Befragten, dass eine wirksame Risikokommunikation den Kontakt in der Krise immens erleichtern würde (vgl. Int8: 180; 186; vgl. Int9b: 44). Als Beispiel nannte einer der beiden interessanterweise einen privaten Werkfeuerwehrtreiber, der aus einer anderen Handlungslogik heraus und mit einer anderen Kostenverantwortung agiert und eine völlig andere Informationspolitik in Richtung Anwohner (eines großen Chemieparks) betreibt, um die Kosten im Ereignisfall so gering wie möglich zu halten. Dieser Befragte räumte auch ein, dass eine persönliche Ansprache sehr viel effektiver sei als jeder Flyer (ebd.: 298), ein Trägermedium, das generell als nicht zielführend gesehen wurde.

Der Anspruch der Verhaltenssteuerung, der aus den Erfahrungen im täglichen Einsatzgeschehen und dem sozialen Wahrnehmungsmuster resultiert, erstreckt sich also nicht auf die Zeit vor/zwischen Schadensereignissen. Eine – was die Bevölkerung selbst betrifft – präventiv agierende Funktion ist in der Struktur nicht vorgesehen. Möglicherweise ist dies auch dem interaktionistischen Verständnis des Bevölkerungsschutzes geschuldet. Man könnte allerdings auch die Frage stellen, inwieweit sinkende Einsatzzahlen einem solch ausdifferenzierten System dienen würden.

5 Zusammenfassung und Fazit

Die vorliegende Befragung liefert erneut Belege dafür, dass die zentralen Theorien der Katastrophensoziologie bestätigt werden können, beginnend mit den sogenannten Katastrophenmythen: Warum die wissenschaftlich widerlegten „Alltagstheorien“ (vgl. Geenen 2010: 75) von einer grundsätzlich irrational handelnden Bevölkerung nach wie vor die antizipatorische Wahrnehmung der professionellen Akteure so deutlich prägen, versuchen unterschiedliche Ansätze zu erklären. Sicher spielt die (fiktionale und non-fiktionale) Darstellung in den Medien eine Rolle, vielleicht politischer Wille, möglicherweise auch das Bestreben, auf unternehmensstrategischer Ebene die weitere Ausdifferenzierung einer Organisation von Experten zu rechtfertigen. Die Interviews geben darüber hinaus jedoch deutliche Hinweise darauf, dass das tägliche Einsatzgeschehen kollektive Wahrnehmungen und Wissensbestände ausgebildet hat, die die Vorstellungen von Bevölkerungsverhalten in einer großflächigen Katastrophenlage prägen. Die Komplexität einer überaus heterogenen Umwelt wird durch Typisierungen reduziert; gleichzeitig versichert man sich durch übereinstimmende Bewertungen und Antizipationen von Situationen der sozialen Gemeinschaft, die aufgrund der Kohäsionsorientierung besonders bei den Feuerwehren einen hohen Stellenwert hat. Dies sind Funktionen eines sozialen Deutungsmusters, das sich hier im Typus des fordernden, anspruchsvollen und gleichzeitig von einer funktionierenden Infrastruktur sehr abhängigen und grundsätzlich hilflosen „Bürgers“ in den Interviewtexten manifestiert. Dieses Muster führt zu klaren Handlungsorientierungen, wobei im Rahmen des Forschungsprojektes SMARTER vor allem der Bereich Kommunikation als Handlungsfolge wichtig war. Die Erhebung gibt Hinweise darauf, dass das Deutungsmuster „Der Bürger“ ein entscheidender Strukturierungsrahmen ist für die Art zu kommunizieren und zu informieren: Informationen werden selektiv gefiltert mit dem Ziel der Verhaltenssteuerung. Darüber hinaus zementiert es den Führungsanspruch gegenüber zivilen Helfern, die – aus Sicht der Feuerwehren – als Laien in der Gefahrenabwehr ohne eine professionelle Steuerung ineffektiv und (selbst-)gefährdend im Sinne der BOS agieren. Das kollektive Muster „Der Bürger“ scheint so stark ausgeprägt zu sein, dass real erlebtes Verhalten, das diesem Muster nicht entspricht, nicht in das Konzept der Handlungsorientierungen integriert wird. Dieser Sachverhalt ist vor dem gedachten Hintergrund eines großflächigen Katastrophenszenarios, bei dem es um ein gelingendes Schnittstellenmanagement zweier ver-

schiedener gesellschaftlicher Bereiche geht, mit großer Aufmerksamkeit zu betrachten. Denn es handelt es sich um zwei diametral unterschiedlich funktionierende Systeme: Die verwaltungsnahe Feuerwehr handelt in Abläufen, die – jenseits aller immer notwendigen Improvisationen – je nach Lage oder Einsatzstichworte mehr oder weniger differenziert festgelegt sind. Gleichzeitig sind die Einheiten in ihrer sozialen Mitgliederstruktur sehr homogen, mit klar definierten Gruppengrenzen nach außen. Die heterogene und multikulturelle Bevölkerung dagegen zeigt in Krisenlagen ein emergentes, spontanes und disparates Bewältigungshandeln auf der Grundlage der jeweils zur Verfügung stehenden Ressourcen. Wenn nun, wie in Kap. 1.1.1 erläutert, der Katastrophe eine Entgrenzung folgt (folgen kann), wenn durch das Außer-Kraft-Setzen der Alltagsroutinen auf Seiten der Bevölkerung eine latent subversive Haltung existiert – gerade auf den spontan geschalteten privaten Facebook-Seiten konnte man während des Hochwasser 2013 eine offene Abgrenzung gegen die „Vereinnahmung“ durch staatliche Institutionen feststellen –, wie erfolgversprechend ist dann der Anspruch auf Steuerung in dieser Dimension?

Common sense der Katastrophenforschung ist mittlerweile, dass die Fähigkeit der Menschen, mit einer Krisensituation umzugehen, entscheidend davon abhängt, wie gut sie über die Situation informiert werden und auf welche Weise man mit ihnen kommuniziert. Die befragten Feuerwehrleute geben Hinweise darauf, dass der Steuerungsanspruch die Weitergabe und den Charakter von Informationen nach wie vor entscheidend prägt. Es gibt keine „Kommunikation auf Augenhöhe“, wie es das BMI (2014) als Anspruch formuliert. Staatlich-administrative Bevölkerungsinformation ist keine partizipative, sondern eine instrumentell motivierte Kommunikationsform. Grundsätzlich besteht der Anspruch auf strikte Befolgung eines vorausgeplanten Verhaltens (vgl. Dombrowsky 2013: 46).

Aus Sicht der Befragten hat sich das Informationsverhalten der Verwaltung jedoch bereits verändert. Und wie dargestellt, hat auch in den Krisenstäben die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit einen anderen Stellenwert als noch in den 1980er Jahren. Dennoch ist der Weg in Richtung partizipativer Kommunikation noch lang. Gleichzeitig wäre die Tatsache, dass Kommunikation mit der Bevölkerung in erster Linie über definierte Zuständigkeiten verläuft, in einer Krisenlage mit ausgefallener Kommunikationsinfrastruktur, in der *peer-to-peer* kommuniziert wird, heikel: Schnittstelle zur Bevölkerung ist in unserem Bevölkerungsschutzsystem der S5 in Krisenstäben bzw. die Pressesprecher; die operativen Einsatzkräfte, die vor Ort und mit Bevölkerungskontakt agieren, werden

aus den Kommunikations-Lehrgängen weitestgehend herausgehalten. Bei einer Peer-to-Peer-Kommunikation ist aber nicht mehr klar, wen man smartphone-basiert erreichen kann. Sicher keinen Krisenstab; möglicherweise auch keine Leitstelle und kein Bürger-telefon; vielleicht das örtliche Feuerwehr-Gerätehaus.

Die Forschung bemängelt das interaktionistische Verständnis des staatlichen Katastrophenschutzes; es lässt zu wenig Spielraum für lageabhängige Anpassungen, gleichzeitig verstellt es den Blick auf die Dringlichkeit von Präventionsmaßnahmen, auf soziale Vulnerabilitäten sowie auf Stellenwert und Kreativität einer *community resilience*, der Fähigkeit zur kollektiven Krisenbewältigung. Die Schutzanstrengungen beziehen sich in erster Linie auf kritische Infrastrukturen wie technische Kommunikation, Verkehr, Lebensmittel und Energie; die Bevölkerung wird entweder gar nicht oder nur als Konsument oder Adressat von Risikokommunikation thematisiert. Lorenz/Voss (2013: 69) sehen darin eine „soziale Produktion von Katastrophenanfälligkeit“.

Die Interviews liefern Hinweise darauf, dass die Feuerwehren die Zuständigkeiten für die Steigerung der Selbsthilfefähigkeit in der Politik sehen, beim Land oder beim Bund. Dass ein solches Projekt nur im Verbund aller föderalen Ebenen stattfinden kann, ist selbstredend; die Feuerwehren allerdings sind die Kräfte vor Ort, und zwar in jedem Ort. Es liegt nahe, die offensichtlich wachsende Distanz zwischen operativen Bevölkerungsschützern und ihrer wichtigsten Anspruchsgruppe – und das sind nicht die Betreiber kritischer Infrastrukturen, sondern die Bevölkerung – durch präventive Programme vor Ort, durch wechselseitig ausgelegte Risikokommunikation und ein damit einhergehendes besseres Verständnis für das jeweils andere System zu verringern. Doch die Feuerwehr sieht weder sich selbst als Organisation noch ihren Träger, die Kommune, in der Verantwortung. Die professionellen Akteure fühlen sich durch die zunehmende Bandbreite ihrer Aufgaben und durch die steigende Inanspruchnahme auf vielen unterschiedlichen Ebenen – wozu auch das Informations- und Kommunikationsmanagement gehört – tendenziell überfordert. Das System ist überlastet und begünstigt gleichzeitig weitere Belastung. Und die Bevölkerung scheint sich in dieser spezialisierten Struktur von einer Aufgabe zu entbinden, die eine Gemeinschaftsaufgabe ist. Man driftet immer weiter auseinander:

Das zwangsläufig sinkende Niveau der „Katastrophenkultur“, sprich steigende Vulnerabilität und sinkende Resilienz bzw. sinkende Selbsthilfefähigkeit, zwingt die Experten, ihre Standards immer weiter zu erhöhen. Das führt zu einem doppelten Effekt: Der Kompetenzstandard der Experten wirkt bedrohlich auf eine den Experten immer hilfloser erscheinende Klientel. Statt sich aber über diese fatale Laien-Experten-Dynamik zu verständigen, wird eine Beziehung, die ursprünglich als

Entlastung gedacht war, affektiv aufgeladen. Die Arroganz der Experten trifft auf die Unfähigkeit der Anspruchsgesellschaft. Diese Zusammenhänge, ob sie dem Praktiker bewusst sind oder nicht, bestimmen die Bedingungen des Entscheidens mit. (Dombrowsky 1989: 208)

Die Interviews weisen an der einen oder anderen Stelle jedoch darauf hin, dass die Haltung einer „Arroganz der Experten“ möglicherweise aufzuweichen beginnt. Es ist von Umdenken die Rede, an einer Stelle auch von „Augenhöhe“. Aufklärung und Beratung auf beiden Seiten könnte diese Tendenz verstärken.

Die letzte große Aufklärungskampagne fand in Deutschland in den 1980er Jahren statt, als eine politische Quereinsteigerin gegen große innerparteiliche und auch öffentliche Widerstände die bis heute international beispiellose und durchschlagend erfolgreiche AIDS-Kampagne initiierte, durchgeführt von der Kölner Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung. Rita Süßmuth hat sich damals als Bundesgesundheitsministerin dieses politisch heiklen Themas angenommen, sich gegen Ausgrenzung eingesetzt, damit wahrscheinlich eine weitergehende gesellschaftliche Spaltung verhindert und wohl auch vielen Menschen das Leben gerettet. Wäre eine ähnliche Kampagne auch im Bevölkerungsschutz denkbar, eine Kampagne, die in letzter Konsequenz auch Leben rettet? Vielleicht sogar mit einer Feuerwehr als Multiplikator, die beginnt, ihre wichtigste Anspruchsgruppe als Kunden zu verstehen?

Ich denke schon.

Literaturverzeichnis

Adorno, Theodor W. (1971): *Erziehung zur Mündigkeit. Vorträge und Gespräche mit Hellmut Becker 1959 bis 1969*. Frankfurt/M.: Suhrkamp, zit. in: Dombrowsky, Wolf R. (2013): *Der Mensch als Risiko – oder: Geht alle Gefahr vom Volke aus?*, S. 45

Arnold, Rolf: *Deutungsmuster. Zu den Bedeutungselementen sowie den theoretischen und methodologischen Bezügen eines Begriffs*. Zeitschrift für Pädagogik 29, S. 893–912

auf der Heide, Erik (2004): *Common misconceptions about disasters. Panic, the „disaster syndrom“, and looting*. In: O’Leary, Martin (Hrsg.): *The first 72 hours*. Lincoln: iUniverse Publishing, S. 340–380, zit. in: Stiftung Risiko-Dialog 2014, S. 12

Austin, John L. (1979): *Zur Theorie der Sprechakte (How to do things with words)*. Stuttgart: Reclam

Bengel, Jürgen et al. (2009): *Psychologische Aspekte des Krisenmanagements*. Wissenschaftliches Gutachten im Auftrag des Bundesamts für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe. LÜKEX 2009/10. BBK/Universität Freiburg, Institut für Psychologie, Freiburg, zit. in: Geenen, Elke M. (2010): *Bevölkerungsverhalten und Möglichkeiten des Krisenmanagements und Katastrophenmanagements in multikulturellen Gesellschaften*, S. 82

Biehl, Heiko (2010): *Kampfmoral und Kohäsion als Forschungsgegenstand, militärische Praxis und Organisationsideologie*. In: Apelt, M. (Hg.): *Forschungsthema: Militär. Militärische Organisationen im Spannungsfeld von Krieg, Gesellschaft und soldatischen Subjekten*. Wiesbaden: VS, S. 139–162, zit. in: Horwarth, Ilona (2010): *Gleichstellung im Feuerwehrwesen: „Gut Wehr!“ und die HeldInnen von heute*. Dissertation, Institut für Frauen- und Geschlechterforschung, Johannes-Kepler-Universität Linz

Bonnano et al. (2010): *Weighing the costs of disaster: consequences, risks and resilience in Individuals, families and communities*. In: *Psychological Science in the Public Interest* II–I, S. 1–49

Bruhn, Manfred (2005): *Marketing für Nonprofit-Organisationen. Grundlagen – Konzepte – Instrumente*. Stuttgart: Kohlhammer

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK 2013a): *BBK-Glossar. Ausgewählte zentrale Begriffe des Bevölkerungsschutzes*. Bonn

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK 2013b): *Katastrophen. Ratgeber für Notfallvorsorge und richtiges Handeln in Notsituationen*. Bonn. PDF-Download unter http://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/BBK/DE/Publikationen/Broschueren_Flyer/Ratgeber_Brosch.pdf?__blob=publicationFile (zuletzt abgerufen am 4.11.2015)

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBKa): *Risikokommunikation*. Online unter: http://www.bbk.bund.de/DE/Servicefunktionen/Glossar/_function/glossar.html?lv2=4968184&lv3=1957466 (zuletzt abgerufen am 2.10.2015)

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBKb): *Krisenkommunikation*. Online unter: http://www.bbk.bund.de/DE/Servicefunktionen/Glossar/_function/glossar.html?lv2=4968184&lv3=1957466 (zuletzt abgerufen am 2.10.2015)

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBKc): *Resilienz*. Online unter: <http://www.bbk.bund.de/SubSites/Kritis/DE/Servicefunktionen/Glossar/Functions/glossar.html?lv3=5475438&lv2=4968608> (zuletzt abgerufen am 8.10.2015)

Bundesministerium des Innern (BMI 2014): *Leitfaden Krisenkommunikation*. Broschüre, Artikelnummer: BMI 08313: Berlin

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMF 2010): *Hauptbericht des Freiwilligensurveys 2009. Zivilgesellschaft, soziales Kapital und freiwilliges Engagement in Deutschland 1999 – 2004 – 2009*. Online unter http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/3._20Freiwilligensurvey-Hauptbericht,property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf (zuletzt abgerufen am 3.1.2015)

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMF 2012): *Für eine Kultur der Mitverantwortung. Erster Engagementbericht. Bürgerschaftliches Engagement in Deutschland*. Drucksache 17/10580, Publikationsversand der Bundesregierung, Berlin

Clausen, Lars; Dombrowsky, Wolf R.; Strangmeier, Reinhard L. (1995): *Deutsche Regelsysteme. Vernetzung und Integrationsdefizite bei der Erstellung des öffentlichen Gutes Zivil- und Katastrophenschutz in Europa*. Bonn: Zivilschutzforschung Bd. 18, zit. in: Lorenz, Daniel F.; Voss, Martin (2013): „Not a political problem“. Die Bevölkerung im Diskurs um Kritische Infrastrukturen, S. 82

Clausen, Lars (1978): *Halbierte Natur – die Umwelt*. In: v. Borries, Volker; Clausen, Lars; Simons, Karl (Hrsg.): *Siedlungssoziologie. Wohnung – Gemeinde – Umwelt*. München: Kösel, S. 129–146, zit. in Dombrowsky, Wolf R. (1989): *Katastrophe und Katastrophenschutz*, S. 205

Constable, Mark (2008): *Disaster mythology. Looting in New Orleans*. In: *Disaster prevention and management* 17/4, S. 519–525, zit. in Geenen, Elke M. (2010): *Bevölkerungsverhalten und Möglichkeiten des Krisenmanagements und Katastrophenmanagements in multikulturellen Gesellschaften*, S. 76

Denver, Megan; Perez, James; Aguirre, Ben (2007): *Local Search and Rescue Teams in the United States*. In: *Disaster Prevention and Management* 16/4, S. 503–512

Deutscher Feuerwehrverband (2015): *Feuerwehr-Jahrbuch 2015. Das Feuerwehrwesen in der Bundesrepublik Deutschland*. Bonn: Versandhaus des Deutschen Feuerwehrverbands, Bonn

Deutscher Feuerwehrverband (2008): *DFV 2020 – Strategien für eine sichere Zukunft*. Beschlussfassung der 55. Delegiertenversammlung vom 17.05.2008. Download online abrufbar unter http://www.feuerwehrverband.de/fileadmin/Inhalt/VERBAND/Programm_DFV_2020_Strategien_fuer_eine_sichere_Zukunft_.pdf (zuletzt abgerufen am 2.1.2016)

Deutscher Feuerwehrverband: *Zehn Thesen für eine sichere Zukunft – das Leitbild des Deutschen Feuerwehrverbandes*. Online unter <http://www.feuerwehrverband.de/leitbild.html> (zuletzt abgerufen am 2.1.2016)

Deutsches Rotes Kreuz (DRK 2014): *Konzept zur Weiterentwicklung der professionellen Integration von Ehrenamtlichen und Freiwilligen in Krisenmanagement und Katastrophenschutz*. Download unter http://www.inka-sicherheitsforschung.de/fileadmin/Daten/pdf-Downloads/INKA_Integriertes_Konzept.pdf (zuletzt abgerufen am 8.10.2015)

Deutsches Rotes Kreuz (DRK 2013): *EuroTest 2013: Umfrage Erste-Hilfe-Kenntnisse*. PDF online abrufbar unter http://www.drk.de/fileadmin/Presse/Dokumente/Ergebnisse_Erste_Hilfe_Studie_2013_Sperrfrist_19.3.pdf (zuletzt abgerufen am 2.11.2015)

Dombrowsky, Wolf R. (2013): *Der Mensch als Risiko – oder: Geht alle Gefahr vom Volke aus?* In: Hempel, Leon; Bartels, Marie; Markwart, Thomas (Hrsg.): *Aufbruch ins Unversicherbare. Zum Katastrophendiskurs der Gegenwart*. Bielefeld: Transcript, S. 29–52

Dombrowsky, Wolf R. (2011): *Bewältigung von Großkatastrophen aus Sicht der Wissenschaft*. Verschriftlichte und ausgearbeitete Fassung des freien Vortrags zum XIII. Zukunftsforum Öffentliche Sicherheit „Das Udenkbare denken – Konsequenzen für den Bevölkerungsschutz in Deutschland nach der Katastrophe in Japan“, Deutscher Bundestag, am 30. Juni 2011. Download online unter <http://www.zukunftsforum-oeffentliche-sicherheit.de/downloads/ZOES-13-Dombrowsky.pdf> (zuletzt abgerufen am 21.10.2015)

Dombrowsky, Wolf R. (2009): *Unterstützung der länder- und ressortübergreifenden Krisenmanagement-Übung LÜKEX 2009/10 aus soziologischer Perspektive*. Wissenschaftliches Gutachten, zit. in: Geenen, Elke M. (2010): *Bevölkerungsverhalten und Möglichkeiten des Krisenmanagements und Katastrophenmanagements in multikulturellen Gesellschaften*, S. 82

Dombrowsky, Wolf R. (2001): *Nach der Katastrophe: Von Opfern, Helfern, Gaffern und anderen Gut- und Schlechtmenschen*. In: Becker, Horst Dieter; Domres, Bernd; von Finck, Diana (Hrsg.): *Katastrophe: Trauma oder Erneuerung?* Tübingen: Attempto Verlag, S. 183–219

Dombrowsky, Wolf R. (1989): *Katastrophe und Katastrophenschutz*. Wiesbaden: Springer Fachmedien

Drabek, Thomas E. (2001): *Disaster Warning and Evacuation Responses by Private Business Employees*. In: *The Journal of Disaster Studies, Policy and Management* 25/1. Oxford, S. 76–94

Eco, Umberto (2002): *Einführung in die Semiotik*. Paderborn: Fink

Fayol, Henry (1916): *Administration industrielle et générale*. Paris

Forplan Dr. Schmiedel GmbH: *Schutzziel der AGBF Bund*. Online unter <http://www.forplan.de/agbf-schutzziel.html> (zuletzt abgerufen am 27.12.2015)

Freiwillige Feuerwehr „Fritz Reuter“ Bützow (2015): *Jahresbericht 2014*. PDF online abrufbar unter <http://www.feuerwehr-buetzow.de/index.php/downloads.html> (zuletzt abgerufen am 27.12.2015)

Freiwillige Feuerwehr Kerpen (2016): *Jahresstatistik 2014*. Jahresmeldung an das MIK NRW im Informationssystem Gefahrenabwehr. Unveröffentlicht, liegt der Verfasserin vor

Freiwillige Feuerwehr Vreden: *Die Freiwillige Feuerwehr Vreden 2014 in Zahlen*. Online unter <http://www.feuerwehr-vreden.de/2015/03/> (zuletzt abgerufen am 27.12.2015)

Fritz, Charles (1987): *Emergency Worker Role Conflicts: Potential Significance for Policy and Theory*. Unveröffentlichtes Manuskript. Einsehbar in den DRC Special Collections, zit. in Quarantelli, Enrico L. (2008): *Coventional Beliefs and Counterintuitive Realities*, S. 890

Fritz, Charles (1961): *Mass Psychology in Times of Disaster*. Unveröffentlichtes Manuskript. Einsehbar in den DRC Special Collections, zit. in Quarantelli, Enrico L. (2008): *Conventional Beliefs and Counterintuitive Realities*, S. 887

Geenen, Elke M. (2010): *Bevölkerungsverhalten und Möglichkeiten des Krisenmanagements und Katastrophenmanagements in multikulturellen Gesellschaften*. Forschung im Bevölkerungsschutz Bd. 11. Bonn

GfK Verein (2014): *Trust in Professions*. Einzelne Charts online unter http://www.gfk-compact.com/index.php?article_id=286&clang=0 (zuletzt abgerufen am 2.11.2015)

Glaser, Barney G.; Strauss, Anselm L. (1998, 1967): *Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung*. Göttingen: H. Huber, S. 51–83

Glaser, Barney G. (1978): *Theoretical Sensitivity. Advances in the Methodology of Grounded Theory*. San Francisco: University of California, zit. in Kelle, Udo; Kluge, Susann (2010): *Vom Einzelfall zum Typus. Fallvergleich und Fallkontrastierung in der qualitativen Sozialforschung*, S. 319ff.

Goffman, Erving (2015, 1959): *Wir alle spielen Theater. Die Selbstdarstellung im Alltag*. München/Berlin: Piper

Graf von Waldburg-Zeil, Clemens (2011): *Das „Udenkbare“ denken – Konsequenzen für den Bevölkerungsschutz in Deutschland nach der Katastrophe in Japan*. Präsentation. Download abrufbar unter http://www.zukunftsforum-oeffentliche-sicherheit.de/downloads/ZOES-13-Graf_von_Waldburg-Zeil.pdf (zuletzt abgerufen am 21.10.2015)

Häußermann, Hartmut; Kronauer, Martin; Siebel, Walter (2004): *Stadt am Rand. Armut und Ausgrenzung*. In: Dies. (Hrsg.): *An den Rändern der Städte*. Frankfurt/M.: Suhrkamp, S. 7–40

Heinrichs, Harald (2013): *Nachhaltigkeitspolitik: Neuer Kontext für Entscheidungen unter Unsicherheit und Risiko*. In: von Detten, Roderich; Faber, Fenn; Bemann, Martin (Hrsg.): *Unberechenbare Umwelt. Zum Umgang mit Unsicherheit und Nicht-Wissen*. Wiesbaden: Springer, S. 219–252

Helbing, Dirk; Mukerji, Pratik (2012): *Crowd Disasters as Systemic Failures: Analysis of the Love Parade Disaster*. Langfassung online auf EPJ Data Science (1: 7) abrufbar unter <http://www.epjdatascience.com/content/1/1/7>, veröffentlicht 25.6.2012 (zuletzt abgerufen am 9.11.2015)

Helmerichs, Jutta (2014): *Teilvorhabensbeschreibung zum Verbundprojekt „Notfall-Kommunikationsnetze auf Basis von Mobiltelefonen, Teilvorhaben „Sozialwissenschaftliche Aspekte und Nutzakzeptanz“*. Zur Bekanntmachung der Förderrichtlinie „Zivile Sicherheit – Schutz und Rettung bei komplexen Einsatzlagen“ (unveröffentlicht, liegt der Autorin vor)

Hempel, Leon; Markwart, Thomas (2013): *Ein Streit über die Katastrophe*. In: Hempel, Leon; Bartels, Marie; Markwart, Thomas (Hrsg.): *Aufbruch ins Unversicherbare. Zum Katastrophendiskurs der Gegenwart*. Bielefeld: Transcript, S. 7–27

Hitzler, Ronald (1994): *Wissen und Wesen des Experten. Ein Annäherungsversuch – zur Einleitung*. In: Hitzler, Ronald; Honer, Anne; Maeder, Christoph (Hrsg.): *Expertenwissen. Die institutionalisierte Kompetenz zur Konstruktion von Wirklichkeit*. Opladen: Westdeutscher Verlag, S. 13–31

Hobfoll, Stevan; Buchwald, Petra (2004): *Die Theorie der Ressourcenerhaltung und das multitaxiale Copingmodell – eine innovative Stresstheorie*. In: Buchwald, Petra; Schwarzer, Christine; Hobfoll, Stevan E. (Hrsg.): *Stress gemeinsam bewältigen. Ressourcenmanagement und multitaxiales Coping*. Göttingen: Hogrefe, S. 11–26

Höffling, Christian; Pläß, Christine & Schetsche, Michael (2002): *Deutungsmusteranalyse in der kriminologischen Forschung*. *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research*, 3(1), Art. 14. Download abrufbar unter <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0201149> (zuletzt abgerufen am 5.10.2015)

Homanns, George Caspar (1967): *Soziales Verhalten als Austausch*. In: Hartmann, Hein (Hrsg.), *Moderne Amerikanische Soziologie*. Stuttgart: Enke, S. 173–185

Honneth, Axel (Hrsg., 2002): *Befreiung aus der Mündigkeit. Paradoxien des gegenwärtigen Kapitalismus*. Frankfurt/M.: Campus, zit. in: Dombrowsky, Wolf R. (2013): *Der Mensch als Risiko – oder: Geht alle Gefahr vom Volke aus?*, S. 45

Horwath, Ilona (2010): *Gleichstellung im Feuerwehrwesen: „Gut Wehr!“ und die HeldInnen von heute*. Dissertation, Institut für Frauen- und Geschlechterforschung, Johannes-Kepler-Universität Linz

Institut für Demoskopie Allensbach (2013): *Motive des bürgerschaftlichen Engagements. Ergebnisse einer bevölkerungsrepräsentativen Befragung im Auftrag des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend*. Download abrufbar unter <http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/Motivedes-buergerschaftlichen-Engagements,property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf> (zuletzt abgerufen am 19.11.2015)

Joeres, Annika (2009): *Feuerwehr: Heldinnen im Einsatz*. In: *Emma*, Ausgabe März/April 2009, S. 28–35

Kapucu, Naim (2012): *Disaster Resilience and Adaptive Capacity in Central Florida, US, and in Eastern Marmara Region, Turkey*. In: *Journal of Comparative Analysis*, 14/3, S. 202–216

Karutz, Harald (2014): *Hilfen für Helfer: eine kritische Bestandsaufnahme*. In: Jenki, Markus; Ellebrecht, Nils; Kaufmann, Stefan (Hrsg.): *Organisationen und Experten des Notfalls. Zum Wandel von Technik und Kultur bei Feuerwehr und Rettungsdiensten*. Berlin: LitVerlag, S. 145–165

Kelle, Udo; Kluge, Susann (2010): *Vom Einzelfall zum Typus. Fallvergleich und Fallkontrastierung in der qualitativen Sozialforschung*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften

Keller, Reiner (2013): *Zur Praxis der Wissenssoziologischen Diskursanalyse*. In: Keller, Reiner; Truschkat, Inga (Hrsg.): *Methodologie und Praxis der Wissenssoziologischen Diskursanalyse*. Wiebsaden: Springer VS, S. 27–68

Keller, Reiner; Knoblauch, Hubert; Reichertz, Jo (2013): *Der Kommunikative Konstruktivismus als Weiterführung des Sozialkonstruktivismus – eine Einführung in den Band*. In: Dies. (Hrsg.): *Kommunikativer Konstruktivismus. Theoretische und empirische Arbeiten zu einem neuen wissenssoziologischen Ansatz*. Wiesbaden: Springer VS, S. 9–21

Keller, Reiner (2007): *Diskurse und Dispositive analysieren. Die Wissenssoziologische Diskursanalyse als Beitrag zu einer wissensanalytischen Profilierung der Diskursforschung*. *Forum Qualitative Sozialforschung* 8 (2), Art. 19. Download abrufbar unter <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0702198> (zuletzt abgerufen am 10.10.2015)

Kröger, Hans-Peter (2009): *Ehrenamt sichern. Feuerwehren setzen auf zeitgemäße Ausstattung und modernisierte Traditionalität*. In: *Bevölkerungsschutz* 1/2009. Magazin des Bundesamts für Bevölkerungsschutz und Katastrophensicherheit, Bonn, S. 14–17

Lazarus, Richard S. (1966): *Psychological Stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill

Lentzos, Filipa; Rose, Nikolas (2009): *Die Unsicherheit regieren. Biologische Bedrohungen, Notfallplanung, Schutz und Resilienz in Europa*. In: Purtschert, Patricia; Meyer, Katrin; Winter, Yves (Hrsg.): *Gouvernementalität und Sicherheit. Zeitdiagnostische Beiträge im Anschluss an Foucault*. Bielefeld: Transcript, S. 75–101, zit. in: Lorenz, Daniel F.; Voss, Martin (2013): „Not a political problem“. *Die Bevölkerung im Diskurs um Kritische Infrastrukturen*, S. 82

Lewin, Kurt (1931, Werkausgabe 1981): *Der Übergang von der aristotelischen zur galileischen Denkweise in Biologie und Psychologie*. In: Grauman, Carl-Friedrich (Hrsg.), Kurt Lewin: *Werkausgabe*. Bd. 1: *Wissenschaftstheorie I*. Bern/Stuttgart: Huber/Klett-Cotta, S. 233–278

Lewin, Kurt (1963): *Feldtheorie in den Sozialwissenschaften*. Bern, Stuttgart: Huber

Linde, Christof; Strott, Matthias (2014): *Hochwasserlagen bewältigen*. Buchloe: Eco-med Sicherheit

Lorenz, Daniel F.; Voss, Martin (2013): „*Not a political problem*“. *Die Bevölkerung im Diskurs um Kritische Infrastrukturen*. In: Hempel, Leon; Bartels, Marie; Markwart, Thomas (Hrsg.): *Aufbruch ins Unversicherbare. Zum Katastrophendiskurs der Gegenwart*. Bielefeld: Transcript, S. 53–94

Luhmann, Niklas (1974): *Sinn als Grundbegriff der Soziologie*. In: Habermas, Jürgen; Luhmann, Niklas: *Theorien der Gesellschaft oder Sozialtechnologie – Was leistet die Systemforschung?* Frankfurt/M.: Suhrkamp, S. 25–100; zit. in: Dombrowsky, Wolf R. (1989): *Katastrophe und Katastrophenschutz*, S. 47f.

Luhmann, Niklas (1972): *Einfache Sozialsysteme*. In: *Zeitschrift für Soziologie* Jg. 1/Heft 1, S. 51–65

Luhmann, Niklas (1969, Ausgabe 1983): *Legitimation durch Verfahren*. Frankfurt/M.: Suhrkamp Taschenbuch Wissenschaft

Lüders, Christian; Meuser, Michael (1997): *Deutungsmusteranalyse*. In: Hitzler, Ronald; Honer, Anne (Hrsg.), *Sozialwissenschaftliche Hermeneutik*. Opladen: Leske & Budrich, S. 57–79

Mayring, Philipp (2010): *Qualitative Inhaltsanalyse*. Weinheim: Beltz

Merlot, Julia (2012): *Reanimation: Deutsche verweigern Erste Hilfe*. In: Spiegel online unter <http://www.spiegel.de/gesundheit/diagnose/reanimation-nur-15-prozent-leisten-erste-hilfe-laut-dgai-a-855368.html>, Hamburg: Spiegel Verlag, veröffentlicht am 12.9.2012

Merten, Klaus (2007): *Einführung in die Kommunikationswissenschaft Bd. 1*. Berlin: LIT-Verlag

Meuser, Michael; Sackmann, Reinhold (1992): *Zur Einführung: Deutungsmusteransatz und empirische Wissenssoziologie*. In: Dies. (Hrsg.), *Analyse sozialer Deutungsmuster: Beiträge zur empirischen Wissenssoziologie*. Pfaffenweiler: Centaurus, S. 9–37

Mohn, Ulrich (2009): *Gemeinden für gute Zukunft ihrer Feuerwehren*. In: *Bevölkerungsschutz 1/2009*. Magazin des Bundesamts für Bevölkerungsschutz und Katastrophensicherheit, Bonn, S. 18–22

Neuhoff, Stephan (2014): *Feuer und Flamme*. Die Geschichte des Brandschutzes in Köln. Köln: Verein zur Förderung des Brandschutzes

Pläß, Christine; Schetsche, Michael (2001): *Grundzüge einer wissenssoziologischen Theorie sozialer Deutungsmuster*. In: *Sozialer Sinn 3*, S. 511–536

Prakke, Henk (1968): *Kommunikation der Gesellschaft. Einführung in die funktionale Publizistik*. Münster: Regensburg

Quarantelli, Enrico L. (2008): *Coventional Beliefs and Counterintuitive Realities*. In: *Social Research: An International Quarterly of the Social Sciences 75/ 3*, S. 873–904

Rogers, George (1986): *Role Conflict in Crises of Limited Forewarning*. Pittsburgh: Center for Social and Urban Research, University of Pittsburgh, zit. in Quarantelli, Enrico L. (2008): *Coventional Beliefs and Counterintuitive Realities*, S. 889

Ruge, Kay (2009): *Die Landkreise im Katastrophenschutz. Herausforderungen durch den demografischen Wandel*. In: *Bevölkerungsschutz 1/2009*. Magazin des Bundesamts für Bevölkerungsschutz und Katastrophensicherheit, Bonn, S. 11–13

Schmidt, Julia (2014): *Gewalt gegen Rettungskräfte – eine erste Bestandsaufnahme in Nordrhein-Westfalen*. In: Jenki, Markus; Ellebrecht, Nils; Kaufmann, Stefan (Hrsg.): *Organisationen und Experten des Notfalls. Zum Wandel von Technik und Kultur bei Feuerwehr und Rettungsdiensten*. Berlin: LitVerlag, S. 209–230

Schürmann, Lisa Katrin (2013): *Motivation und Anerkennung im freiwilligen Engagement*. Wiesbaden: Springer

Schuh, Horst; Hannig, Christian (2009): *Umsetzungsempfehlungen auf der Basis von sozialwissenschaftlicher Literatur, Vorgutachten und Erfahrungen*. Wissenschaftliches Gutachten zur Unterstützung der Stabsrahmenübung LÜKEX 2009/10. Euskirchen, Hamburg, zit. in: Geenen, Elke M. (2010): *Bevölkerungsverhalten und Möglichkeiten des Krisenmanagements und Katastrophenmanagements in multikulturellen Gesellschaften*, S. 82

Spielvogel, Christian et al. (2013): *Taschenbuch Stabsarbeit*. Stuttgart: Boorberg Verlag

SRH Hochschule Heidelberg: *Warum Menschen anderen nicht helfen*. Online unter <http://www.hochschule-heidelberg.de/?id=5236> (zuletzt abgerufen am 2.11.2015)

Stachura, Mateusz (2005): *Die Deutung des Politischen. Ein handlungstheoretisches Konzept der politischen Kultur und seiner Anwendung*. Frankfurt/M.: Campus Verlag

Stadt Kerpen: *Feuerwehr Kerpen*. Online unter <http://www.feuerwehr-kerpen.de/> (zuletzt abgerufen am 27.12.2015)

Stadt Köln (2014): *Brandschutzbedarfsplan für die Stadt Köln*. Köln (unveröffentlicht, liegt der Autorin vor)

Stadt Vreden: *Vreden in Zahlen*. Online unter http://www.vreden.de/publish/viewfull.cfm?objectid=1c3587d5_768f_11d5_ab100050baca5110&m_id=693 (zuletzt abgerufen am 27.12.2015)

Statistisches Bundesamt: *Migrationshintergrund*. Online unter <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/Bevoelkerung/MigrationIntegration/Migrationshintergrund/Migrationshintergrund.html> (zuletzt abgerufen am 2.1.2016)

Stehr, Nico; Grundmann, Reiner (2010): *Expertenwissen. Die Kultur und die Macht von Experten, Beratern und Ratgebern*. Weilerswist: Velbrück, zit. in: Zillien, Nicole (2013): Laien als Experten. Ungleichheit des Wissens von reproduktionsmedizinischer Profession und Patientenschaft, S. 179

Sticher, Birgitta (2013): *Das mit dem Unversicherbaren konfrontierte Individuum. Eine psychologische Betrachtung*. In: Hempel, Leon; Bartels, Marie; Markwart, Thomas (Hrsg.): *Aufbruch ins Unversicherbare. Zum Katastrophendiskurs der Gegenwart*. Bielefeld: Transcript, S. 307–333

Stiftung Risiko-Dialog St. Gallen (2014): *Das Verhalten der Bevölkerung in Katastrophen und Notlagen*. Literaturstudie. Schlussbericht für das Schweizer Bundesamt für Bevölkerungsschutz, Winterthur. Download online unter http://www.risiko-dialog.ch/images/RD-Media/PDF/Themen/Krisenmanagement/Verhalten_Bevoelkerung.pdf (zuletzt abgerufen am 30.10.2015)

Strauss, Anselm; Corbin, Juliet (1996) *Grounded Theory: Grundlagen Qualitativer Sozialforschung*. Weinheim: Beltz Psychologie Verlags Union

Strübing, Jörg (2014a): *Grounded Theory. Zur sozialtheoretischen und epistemologischen Fundierung eines pragmatistischen Forschungsstils*. Wiesbaden: Springer

Strübing, Jörg (2014b): *Grounded Theory und Theoretical Sampling*. In: Baur, Nina; Blasius, Jörg (Hrsg.): *Handbuch Methoden der Empirischen Sozialforschung*. Wiesbaden: Springer VS, S. 457–472

Strübing, Jörg (2006): *Theoretisches Sampling*. In: Bohnsack, Ralf; Marotzki, Winfried; Meuser Michael (Hrsg.): *Hauptbegriffe qualitativer Sozialforschung*. Opladen: Leske + Budrich, S. 154–155

Technisches Hilfswerk: *Bundesanstalt THW*. Online unter http://www.thw.de/DE/THW/Bundesanstalt/bundesanstalt_node.html;jsessionid=F654569B5F431AC2A765A0C3D141DB5E.1_cid293 (zuletzt abgerufen am 27.12.2015)

Tierney, Kathleen (2003): *Disaster beliefs and institutional interests: Recycling disaster myths in the aftermath of 9-11*. In: Clarke, Lee (Hrsg.): *Terrorism and disaster: New threats, new ideas*. Research in social problems and public policy 11, New York, S. 33–51, zit. in: Geenen, Elke M. (2010): *Bevölkerungsverhalten und Möglichkeiten des Krisenmanagements und Katastrophenmanagements in multikulturellen Gesellschaften*, S. 76

Ullrich, Carsten G. (1999): *Deutungsmusteranalyse und diskursives Interview*. In: *Zeitschrift für Soziologie* 28/6, S. 429–447

Voßschmidt, Stefan (2013): *Betroffene sind Beteiligte auch im Krisen- und Katastrophenmanagement*. In: Unger, Christoph; Mitschke, Thomas; Freudenberg, Dirk (Hrsg.): *Krisenmanagement – Notfallplanung – Bevölkerungsschutz*. Festschrift anlässlich 60 Jahre Ausbildung im Bevölkerungsschutz. Berlin: Duncker & Humblot, S. 519–557

Wallace, Anthony (1956): *The Worcester Tornado*. Washington, D.C.: Committee on Disaster Studies, National Academy of Sciences, zit. in Quarantelli, Enrico L. (2008): *Conventional Beliefs and Counterintuitive Realities*, S. 889

Watzlawick, Paul F.; Beavin, Janet H.; Jackson, Don D. (1971): *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien*. Bern, Stuttgart, Wien: Huber

Weber, Max (1972): *Wirtschaft und Gesellschaft*. 5. Aufl. Tübingen (Erstveröffentlichung 1921)

Weber, Max (1922): *Gesammelte Aufsätze zur Wissenschaftslehre*. Tübingen: Mohr

Wenzel, David; Beerlage, Irmtraud; Springer, Silke (2012): *Motivation und Haltekraft im Ehrenamt. Die Bedeutung von Organisationsmerkmalen für Engagement, Wohlbefinden und Verbleib in Freiwilliger Feuerwehr, THW und Rettungsdiensten*. Freiburg: Centaurus

White, Meda (1962): *Role Conflict in Disasters: Not Family, But Familiarity First*.

Washington, D.G.: National Academy of Sciences, zit. in Quarantelli, Enrico L. (2008):
Coventional Beliefs and Counterintuitive Realities, S. 890

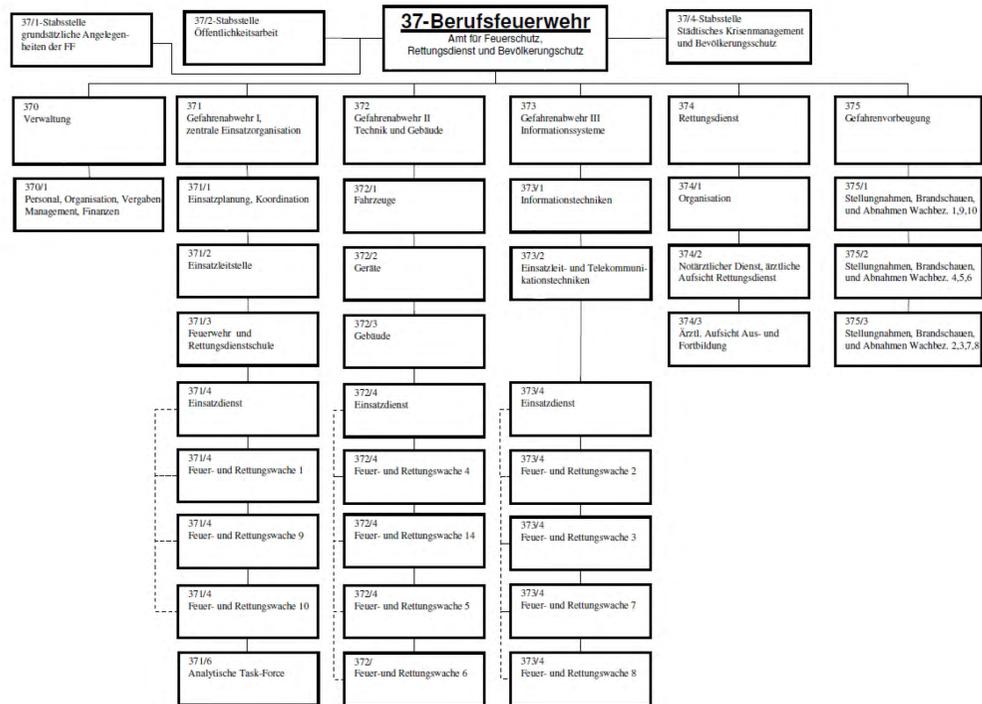
Zillien, Nicole (2013): *Laien als Experten. Ungleichheit des Wissens von reprodukti-
onsmedizinischer Profession und Patientenschaft*. In: Berli, Oliver; Endreß, Martin
(Hrsg.): Wissen und soziale Ungleichheit. Weinheim und Basel: Beltz Juventa, S. 177–
200

*Anmerkung: Das Literaturverzeichnis unterscheidet bei der Angabe von Webseiten un-
ter originären Webseiten (online unter) und Dateien, die zum Download ins Netz ge-
stellt wurden (Download online abrufbar unter) und deshalb wie eine Printausgabe
angegeben werden.*

Anhang

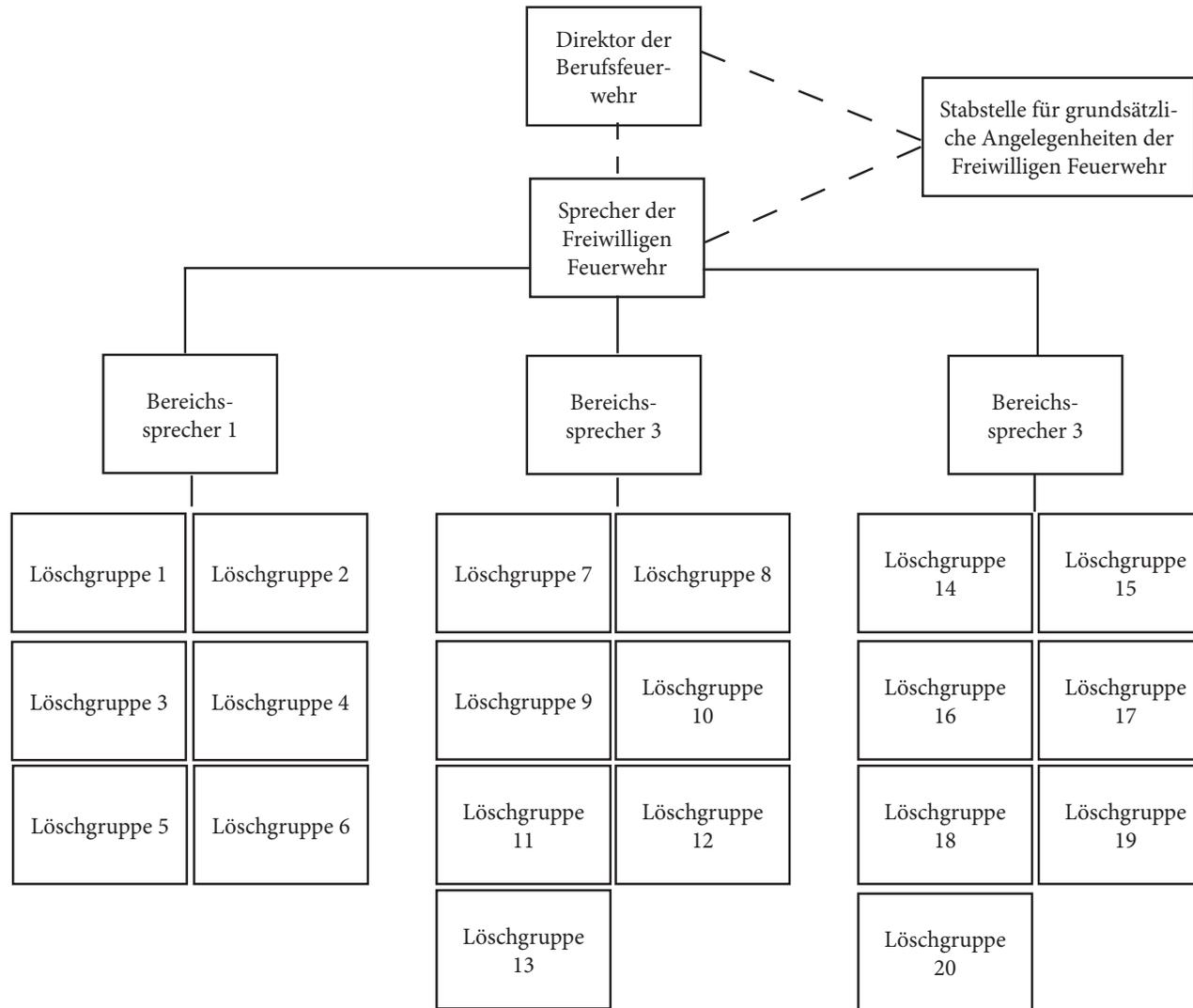
Organigramm einer Berufsfeuerwehr

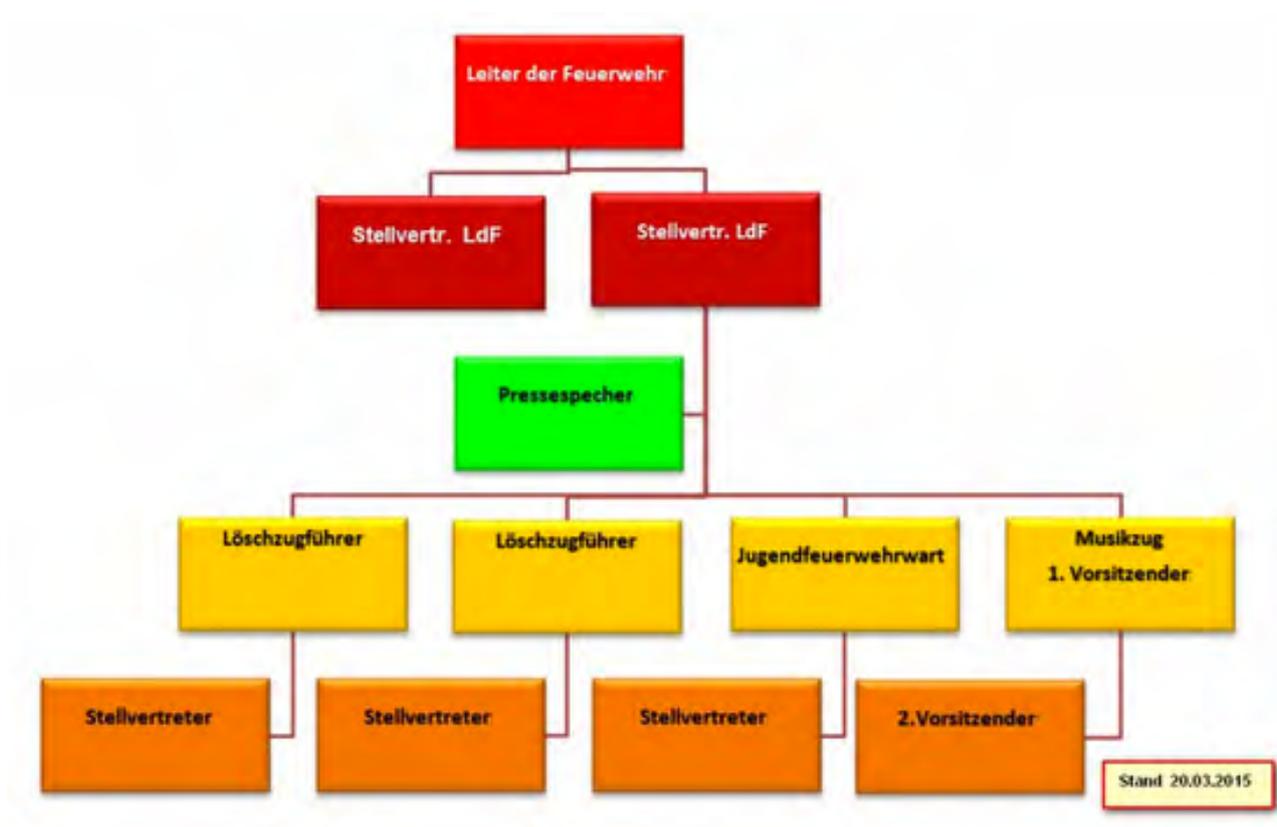
ANHANG



Organigramm einer FF
in einer Stadt mit BF

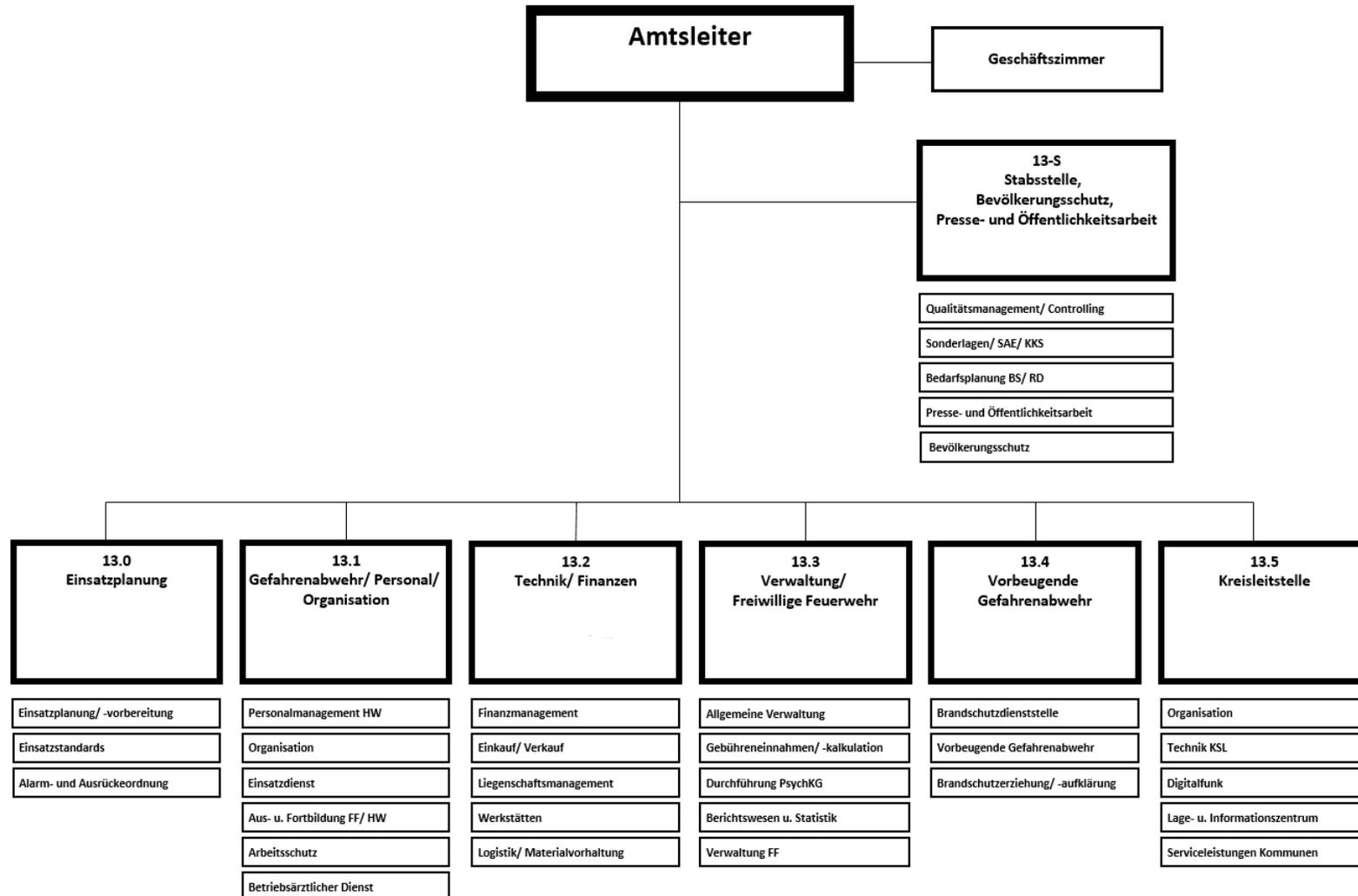
ANHANG





Amt 13 - Feuerwehr

Amt für Feuerschutz, Rettungsdienst und Katastrophenschutz - Leitstelle



„Wer aus dem Inferno
kommt, weiß, was es heißt,
sich wirklich sicher zu fühlen.“

Die neue Magirus Team Cab.

Während draußen die Hölle los ist, herrscht in der neuen Magirus Team Cab Ruhe. Das modulare Rahmenkonzept, die neue Sicherheitszelle, flächige blendfreie LED-Innenraumbelichtung; ein völlig neues modulares Sitzkonzept und die neue Einstiegstechnik machen sie zum sichersten Ort vor und nach dem Einsatz. Dafür sorgen Feuerwehrleute wie ihr; die bei Magirus ihre Erfahrung und Leidenschaft dafür einsetzen, das beste Equipment der Welt für eure Einsätze zu bauen.

www.magirusgroup.com

INTERSCHUTZ



Visit us at

Pavilion 32
8 - 13 June 2015

SERVING HEROES. SINCE 1864

 **MAGIRUS**

**MEHR ALS NUR EIN JOB?
FINDE ES HERAUS!**

**JETZT
BEWERBEN!**

INFO:

TELEFON: 02151/612-412

WWW.KREFELD.DE/FEUERWEHR

(VORAUSSETZUNG: HAUPTSCHULABSCHLUSS · EINE ABGESCHL. BERUFSAUSBILDUNG · MAX. EINSTIEGSALTER 28,5 JAHRE)

EINSTELLUNGSTERMIN: 01.04.2010

**FEUERWEHR
KREFELD**



Notfall-Kommunikationsnetze auf Basis von Mobiltelefonen (SMARTER)

Motivation

Starkregen, Stürme oder andere Schadenslagen treffen die Menschen meist unvorbereitet. Gleichzeitig sind Telefon- und Mobilfunknetze schnell überlastet oder – im Fall eines Stromausfalls – nicht mehr verfügbar. Bei größeren Schadenslagen kann es bis zum Eintreffen professioneller Hilfe einige Zeit dauern, da die Rettungskräfte ihre Einsätze priorisieren müssen. Deshalb sind viele Betroffene zunächst auf sich gestellt und auf gegenseitige Unterstützung angewiesen. Für diese Selbsthilfe es wichtig, die Hilfebedürfnisse, aber auch Hilfsangebote der Menschen in der Umgebung zu kennen und auszutauschen.

Ziele und Vorgehen

Ziel des Projektes SMARTER ist es, ein Smartphone-basiertes Kommunikationssystem zu erstellen. Dieses Notfall-Kommunikationssystem soll im Fall von Infrastrukturausfällen eine direkte Vernetzung zwischen Smartphones erlauben. Damit wird die Selbsthilfe der Betroffenen unterstützt. Zudem ermöglicht eine Schnittstelle zu den Behörden den Austausch von Informationen über die konkrete Schadenslage und die bestehenden Hilfebedarfe. Bei der Konzeption des Kommunikationssystems werden Sicherheitsaspekte und rechtliche Rahmenbedingungen umfassend berücksichtigt.

Innovationen und Perspektiven

Die Zusammenarbeit der Forschungspartner mit Telekommunikationsanbietern sowie mit Endanwendern, ermöglicht die Erarbeitung eines praxisbezogenen Konzeptes für die Notfall-Kommunikation. Das System wird in Form eines Demonstrators erstellt und in Praxistests evaluiert. Die Ergebnisse sollen allen relevanten Akteuren zur Verfügung gestellt und nach Projektende zeitnah umgesetzt werden.



Überschwemmung in Thüringen
(Quelle: © mb67 – Fotolia.com)

Programm

Forschung für die zivile Sicherheit
Bekanntmachung: „Zivile Sicherheit – Schutz und Rettung bei komplexen Einsatzlagen“

Gesamtzusendung

2,2 Mio. €

Projektlaufzeit

03/2015 – 02/2018

Projektpartner

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK), Bonn
Hessisches Telemedia Technologie Kompetenz-Center e. V. (httc), Darmstadt
Technische Universität Darmstadt
Universität Kassel

Assoziierte Partner:

Deutsche Telekom Technik GmbH, Bonn
Vodafone GmbH, Düsseldorf
Feuerwehr Frankfurt am Main
Feuerwehr Darmstadt
Bundesanstalt Technisches Hilfswerk (THW), Bonn
Im Unterauftrag:
Institut für Gefahrenabwehr GmbH, St. Augustin
Wer denkt was GmbH, Darmstadt

Verbundkoordinator

Dr. Jutta Helmerichs
Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe
E-Mail: jutta.helmerichs@bbk.bund.de



Bundesamt
für Bevölkerungsschutz
und Katastrophenhilfe

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe
Postfach 1867, 53008 Bonn



Betreff: Erfahrungen der Feuerwehren zum Bevölkerungsverhalten

Bezug:
Aktenzeichen:
Datum: Bonn, 23.07.2015
Seite 1 von 1

Sehr geehrter Herr

mit diesem Schreiben möchte ich Sie bitten, eine unter fachlicher Betreuung des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) entstehende Masterarbeit einer Studentin der Ostfalia Hochschule Braunschweig/Wolfenbüttel zu unterstützen.

Weitere Informationen entnehmen Sie bitte beiliegendem Anschreiben.

Für Ihre Mitwirkung danke ich Ihnen herzlich!

Mit freundlichen Grüßen
Im Auftrag

Dr. Jutta Helmerichs

Dr. Jutta Helmerichs
Referatsleiterin

HAUSANSCHRIFT
Provinzialstraße 93, 53127 Bonn

POSTANSCHRIFT
Postfach 1867, 53008 Bonn

TEL 022899-550-2400
FAX 022899-550-2459

jutta.helmerichs@bbk.bund.de
www.bbk.bund.de

BANKVERBINDUNG
Deutsche Bundesbank
Filiale Saarbrücken

KONTO
NR. 590 010 20 (BLZ 590 000 00)
IBAN DE81590000000059001020
BIC MARKDEF 1590
UST-IDNR. DE236712273

SERVICEZEIT
Anrufe bitte möglichst:
Mo. bis Do. 08.00–16.30 Uhr
Fr. 08.00–15.30 Uhr



BBK. Gemeinsam handeln. Sicher leben.





Bundesamt
für Bevölkerungsschutz
und Katastrophenhilfe

Ostfalia
Hochschule für angewandte
Wissenschaften 

Experteninterview – Erfahrungen der Feuerwehren zum Bevölkerungsverhalten

Sehr geehrter Herr [REDACTED]

wir wenden uns heute mit einer herzlichen Bitte an Sie: Gerne würden wir auf Ihre Erfahrungen und Expertise als Feuerwehrmann zurückgreifen und mit Ihnen ein Interview zum Thema „Verhalten der Bevölkerung in Notfallsituationen und größeren Schadenslagen“ führen. Uns interessiert dabei besonders, wie Sie den Umgang der Bevölkerung mit Schadenslagen erlebt haben oder einschätzen, auch im Hinblick auf das Kommunikationsverhalten gegenüber den Einsatzkräften.

Die Erkenntnisse, die aus einem Gespräch mit Ihnen gewonnen würden, fließen in eine wissenschaftliche Abschlussarbeit ein, die im Studiengang Sozialmanagement (Fakultät Soziale Arbeit) an der Ostfalia Hochschule Braunschweig/Wolfenbüttel unter Leitung von Prof. Joachim Döbler geschrieben wird. Fachlich betreut wird diese Masterarbeit im Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK, Referat Psychosoziales Krisenmanagement), denn die Ergebnisse sollen auch hier genutzt werden, z.B. bei der Weiterentwicklung von Seminaren an der Akademie für Krisenmanagement, Notfallplanung und Zivilschutz (AKNZ) des BBK und bei der Konzeptentwicklung zur Hilfs- und Selbsthilfefähigkeit der Bevölkerung. Letzteres geschieht im Rahmen eines Verbundprojektes, das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) gefördert wird.

Bei der Erhebung ist es uns sehr wichtig, auf die umfassenden Erfahrungen der Feuerwehren zurückzugreifen. Deshalb dauert ein Interview rund eine Stunde. Alle Gespräche werden anonym ausgewertet. Wir versichern Ihnen, dass alle Ihre Angaben absolut vertraulich behandelt und ausschließlich zur wissenschaftlichen Auswertung verwendet werden. Selbstverständlich können Sie jederzeit entscheiden, dass Ihre Angaben nicht verwendet werden sollen. Die Gesamtergebnisse der Erhebung stellen wir Ihnen direkt nach Vorliegen der Masterarbeit Anfang 2016 zur Verfügung.

In den nächsten Tagen werden wir uns zum Zweck einer Terminabsprache mit Ihnen in Verbindung setzen. Über eine positive Antwort auf unsere Interviewanfrage würden wir uns sehr freuen. Schon jetzt herzlichen Dank für Ihr Interesse und Ihre Unterstützung!

Nathalie Schopp

Dr. Jutta Helmerichs
Leiterin PsychKM, Bundesamt für
Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe
Tel.: 0228 / 99 550 24 00
jutta.helmerichs@bbk.bund.de

Nathalie Schopp
M.A. Universität Köln / stud. cand. rer. soc.
Ostfalia Hochschule Braunschweig/Wolfenbüttel
Tel.: 02235 / 68 53 420
schopp@gmx.eu

Vorab-Kategorisierung

Verhaltenserfahrungen	0
Helferkompetenz	0
Selbsthilfekompetenz	0
Verhaltensannahmen	0
irrationales Verhalten	0
Prävention	0
Kommunikation	0
wechselseitige Kommunikation	0
Information (einseitig)	0
Handlungen Feuerwehr	0

Hilfsbereitschaft	6	Allgemeine Phänomene, die sich auf das Handeln richten.
Bevölkerungstypen	0	
soziales Prekariat	1	
Menschen mit Migrationshintergrund	10	
Der Experte	4	
Die Jüngere Generation	9	
Der Bürger	24	
Der Städter	15	
Der Ossi	2	
Ideosynkrasien	3	
Alltag vs. Krise	7	Explizite Äußerungen, in denen Bevölkerungsverhalten im täglichen Einsatzgeschehen und in Großschadenslagen unterschieden werden.
Interviewsituation	16	Hier werden Hinweise gesammelt, wie die Interviewpartner die Interviewerin wahrnehmen
Verhaltenserfahrungen	0	Phänomene, die sich auf das Handeln richten
Informationsbedürfnis Betroffene	70	Bedürfnis nach Glaubwürdigkeit
Informationsbedürfnis Nicht-Betroffene	6	
gefährdendes Verhalten	27	Sich selbst oder Dritte gefährdendes Verhalten durch emotionale Ausnahmesituation, Unwissenheit oder mangelnde Gefahrenanalyse, das geht von mangelnder Vorsorge in Hochwassergebieten oder durch Rauchmelder über mangelhafte persönliche Schutzausrüstung bis hin zu einem Sich-Aussetzen einer akuten Gefahr
Anspruchsdenken	24	
Eigeninitiative	17	
Aggressionen/negative Gefühlsäußerungen	16	
Gaffer	10	
Bürger als Zusatzbelastung	10	
Dankbarkeit	10	Äußerungen zu erfahrener Dankbarkeit oder dem Wunsch nach mehr Dankbarkeit/Anerkennung
Unkenntnis des Systems	9	Äußerungen dazu, dass das System Feuerwehr/Rettungsdienst/Bevölkerungsschutz von der Bevölkerung nicht verstanden wird
prosoziales Verhalten	7	
erlebtes irrationales Verhalten	6	Mangelnder Eigenschutz und fehlende analytische Kompetenz in Bezug auf Gefahrenerkennung
Feuerwehr als Anlaufstelle	3	Als Anlauf- und Kontaktstelle für die Bevölkerung in Krisensituationen
unterschiedliche Verhaltensmuster	5	Äußerungen, die erkennen lassen, dass grundsätzlich mit verschiedenen Reaktionensmuster einer heterogenen Bevölkerung gerechnet wird

	Schock	5	
	Passivität	5	
	erlebte Hilflosigkeit	5	
	antisoziales Verhalten	2	
	Panik	1	
	Spontanhelfer	40	
	Helferkompetenz	21	
	Selbsthilfekompetenz	30	
	Verhaltensannahmen	0	
	Panik/Angstverhalten	18	
	Massendynamik	12	
	Selbsthilfekompetenz	11	
	angenommenes selbstgefährdendes	8	
	Hilflosigkeit	6	
	Chaos	5	
	Plünderung	4	
	irrationales Verhalten	4	
	prosoziales Verhalten	1	
	antisoziales Verhalten	1	
	Prävention	39	
	Angenommene Ursachen für Verhalten	1	Erklärung für angenommene und erlebte Phänomene In dieser Kategorie werden Ansätze der Feuerwehren gesammelt, mit denen sie sich Verhalten der Bevölkerung im Alltag und während Großschadenslagen erklären. In diesen Erklärungsansätzen selber ist immer auch schon eine Wertung/Deutung enthalten
	Laientum	23	
	Solidarität	19	
	Unwissenheit	11	
	Servicegedanke	8	
	mangelnde Sensibilisierung	7	
	Gleichgültigkeit	7	
	Sensationslust/Neugier	6	
	Uneinsichtigkeit	6	

	mangelndes Verantwortungsbewusstsein	4	
	andere Mentalität	3	
	Egozentrismus	3	
	Unterhaltung	3	
	Nutzenerwartung	1	
	Entfremdung von Umwelt	1	
	Selbstbild, Handlungs- und Interaktionsstrategien Feuerwehr	0	Handlungs- und Interaktionsstrategien
	Steuerung/Koordination	63	Grundgefühl: Je mehr Menschen, desto weniger steuerbar (Stadt, Massenhelfer)
	Zuständigkeiten	36	Bei Handlungsorientierungen wird oft mit Zuständigkeiten und Weisungsketten argumentiert. Äußerungen hierzu.
	Rechtfertigungsdruck	24	Gegenüber der Verwaltungsspitze, aber auch gegenüber der Presse sowie Verantwortungsdruck beim Einsatz ziviler Helfer
	Abgrenzung	22	Äußerungen, die Abgrenzungsmechanismen zur Außenwelt erkennen lassen
	Überforderung	21	Textstellen, aus denen hervorgeht, dass sich der Feuerwehrmann durch die von ihm so empfundene Anspruchshaltung der Bevölkerung überfordert fühlt.
	Expertentum	17	Als Selbstbild
	Der Wächter	15	Als Selbstbild
	Der Beruhiger	12	Als Selbstbild
	Der Retter	10	Als Selbstbild
	Glaubwürdigkeit	10	Glaubwürdigkeit und Vertrauenswürdigkeit als wichtiger Bestandteil des Selbstbildes und notwendige Basis von Kommunikation
	Entgrenzung	7	Äußerungen, die eine Durchlässigkeit der Systemgrenzen nach außen erkennen lassen
	Vorabplanungen	1	
	Kommunikation	0	Eigenschaften: Symmetrie, Häufigkeit, Funktionalität Dimensionen Wechselseitig/einseitig, häufig/selten, sachlich/emotional
	Information (einseitig)	77	
	soziale Medien	39	
	Medien/Presse	35	
	gefilterte Information	34	Aussagen zu der Frage, ob Informationen an die Bevölkerung gefiltert werden müssen, weil die Leute nicht adäquat mit schwierigen Situationen umgehen können
	wechselseitige Kommunikation	32	
	Informationserwartung	30	Angenommene Erwartung der Bevölkerung in Krisenlagen

Finale Kategorisierung mit Subkategorien IV

soziale Interaktion	28	auch im Sinne von emotionaler Betreuung, Vergewisserung
Sachinformation	22	
Kommunikation als Zusatzarbeit	13	
Face-to-face-Kommunikation	5	
technische Kommunikation	1	