



Bundesamt  
für Bevölkerungsschutz  
und Katastrophenhilfe

# Bevölkerungsschutz

## Psychosoziales Krisenmanagement



1 | 2017



BBK. Gemeinsam handeln. Sicher leben.

# „Man muss wahrscheinlich komplett umdenken“

Ergebnisse einer Befragung der Feuerwehren im Rahmen des BMBF-Verbundprojektes „smarter“:  
Wie nehmen Feuerwehren Bevölkerungsverhalten wahr?

Nathalie Schopp

Es ist fast 80 Jahre her, doch noch heute kennen viele Menschen die Geschichte um die Radio-Erstaussstrahlung von „Krieg der Welten“: Orson Wells hatte die Hörspielfassung des H.G. Wells-Romans 1938 für die New Yorker CBS verfasst; er wurde dadurch mit einem Schlag berühmt. In kollektiver Erinnerung blieb jedoch nicht unbedingt das Hörspiel selbst, vielmehr die allgemeine Reaktion auf die vermeintliche Invasion der Marsianer: Menschenmassen flohen aus ihren Häusern; die Panik gipfelte vereinzelt in vorsorglichen Suiziden. So wird es erzählt. Weitgehend unbekannt ist dagegen die Tatsache, dass diese Panikreaktionen wohl eine Erfindung der Zeitungen waren: ein journalistischer Angriff auf den „verantwortungslosen“ Konkurrenten Radio. Die Erzählung von Menschen, die sich wegen einer Radiosendung aus dem Fenster stürzen, prägte jedoch drei Generationen.

Eine „beliebte Alltagstheorie“ (Geenen 2010) ist die Mär einer in Krisen hauptsächlich irrational handelnden Bevölkerung. Warum sich diese Vorstellung trotz gegenteiliger Forschungsergebnisse so hartnäckig hält, darüber gibt es unterschiedliche Theorien. An dieser Stelle interessiert eher, ob diejenigen, deren Auftrag und Profession die Krisenbewältigung ist, ein anderes Bild von zivilem Bewältigungsverhalten entwickelt haben. Die Frage ist: Wie nimmt die Feuerwehr Bevölkerungsverhalten wahr?

## Kommunikation auf Augenhöhe?

Innere Sicherheit ist eine gesamtgesellschaftliche Herausforderung, nicht nur ein Bereich für die Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS). Ohne zivile Helfer in großen Lagen, ohne ein Mindestmaß an Selbstschutz- und Helferfähigkeiten geht es nicht. Die BOS dagegen müssen das Bevölkerungsverhalten im Einsatzfall adäquat interpretieren können als verlässliche Grundlage für Entscheidungsfindung und Handeln – und um wirksam Selbsthilfepotenziale unterstützen zu können. Die Entscheidung, welche Informationen und Handlungsempfehlungen man in welchen Lagen herausgibt, hängt aber we-

sentlich davon ab, welche Vorstellungen von den Kompetenzen der Zielgruppe bestehen. Das Verbundprojekt smarter (www.smarter-projekt.de), seit Anfang 2015 koordiniert durch das Referat für Psychosoziales Krisenmanagement im BBK, beschäftigt sich u. a. genau mit dieser Frage. Wenn über die zu entwickelnde Notfall-App bei Stromausfall kommuniziert werden soll, mit Verwaltung, Einsatzkräften und Bevölkerung als gleichberechtigten Partnern – aus welcher Erwartungshaltung heraus geben und rezipieren Angehörige der BOS Informationen? Untersucht wird diese Frage in einem ersten Schritt anhand von Experteninterviews, die u. a. mit Angehörigen der Feuerwehren geführt werden. Erste Ergebnisse liegen mittlerweile vor.

## Hilflose Bürger?

Fast alle Interviewpartner entwarfen auf die Frage nach möglichem Bevölkerungsverhalten in fiktiven Krisenlagen das Bild einer panischen, irrational agierenden Masse. Die Vorstellungen umfassten u. a. Massenpanik, irrationales und 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. Bemerkenswert dabei ist, dass fast alle Befragten gleichzeitig überaus positive Erfahrungen mit zivilem Bewältigungsverhalten in realen Katastrophenlagen gemacht hatten. Sie waren „begeistert“ von der „beeindruckenden“ Leistung der zivilen Helfer, die als „hochmotiviert“ und „hocheffizient“ wahrgenommen wurden.

Um einen Erklärungsansatz für diese Widersprüchlichkeit zu entwickeln, muss man die Organisation Feuerwehr und ihre Umwelt etwas genauer betrachten. Das Aufgabenspektrum der Wehren hat sich in den vergangenen Jahrzehnten stark erweitert. Die Lagen ebenso wie Technik und Ausrüstung sind komplexer geworden. Der Mitgliederschwund erschwert die Arbeit ebenso wie der rasante Anstieg der Rettungsdienstfahrten. Das Informationsbedürfnis der allgemeinen Öffentlichkeit ist aufgrund der media-

len Ausdifferenzierung signifikant angestiegen. Gleichzeitig sind Feuerwehreinheiten traditionell von einem starken Gruppenzusammenhalt geprägt, was die Ausbildung kollektiver Wissensbestände fördert. In dieser Gemengelage scheint das (all)tägliche Einsatzgeschehen einen Wahrnehmungsrahmen ausgebildet zu haben, der auch die Vorstellungen von Bevölkerungsverhalten in einer großflächigen Katastrophenlage prägt.

Der Typ des „Bürgers“ oder „Städters“ manifestiert sich in den Interviewtexten sehr deutlich. Er ist von einer ausdifferenzierten Infrastruktur abhängig. Er ist unwissend bis unbedarft in puncto Eigenschutz, Selbsthilfe- und Helferkompetenz, oft unbelehrbar und wenig hilfsbereit. Gleichzeitig existiert ein stark ausgeprägtes Anspruchsdenken, was öffentliche Serviceleistungen generell sowie auch die der öffentlichen Sicherheit betrifft. Es existiert ein hoher Informationsanspruch, doch die zur Verfügung gestellten Informationen werden nicht adäquat verarbeitet, sodass es zu Selbstgefährdungen kommt. Selbst kleinste Hilfsleistungen überlässt man den Einsatzkräften.



Hochmotiviert und Hand in Hand: Ohne zivile Helfer wäre eine großflächige Hochwasserlage – wie hier an der Oder 2002 – kaum zu stemmen. (Foto: Günter Fenchel/DFV)

Es werden auch vereinzelte Positivbeispiele von Engagement und Selbsthilfe genannt, aber der allgemeine Tenor ist eher, dass sich „der Bürger“ im Vergleich zu einer nicht näher beschriebenen Vergangenheit zurückentwickelt hat, hilfsbedürftiger geworden ist. Die Befragten schildern als Erfahrung auch konfrontatives und aggressives Verhalten ihnen gegenüber, sei es persönlich, sei es via Facebook. Trotz der Positivbeispiele – die Negativerlebnisse wiegen schwerer und treffen die Feuerwehrleute in ihrem Selbstverständnis als Retter: „Ich habe doch hier geholfen. Wieso werde ich jetzt hier beschimpft?“

Der Umgang mit Smartphones wird ebenfalls als problematisch erlebt. Die Möglichkeit, schnell und unkompliziert Einsatzkräfte alarmieren zu können, entledigt von einem persönlichen Hilfeangebot. Und: Zwar gibt es auch

#### Literatur

Die Literaturliste ist im Internet einsehbar unter:  
[http://www.bbk.bund.de/DE/Service/Publikationen/BS-Magazin/Ergaenzungen/Ergaenzung\\_node.html](http://www.bbk.bund.de/DE/Service/Publikationen/BS-Magazin/Ergaenzungen/Ergaenzung_node.html)

die klassischen Ersthelfer, die vor dem Eintreffen der Einsatzkräfte Unterstützung leisten; doch der Eindruck des Voyeurismus überwiegt. 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 gefährdet.

#### Keine Partner

Diese Wahrnehmungsmuster, die sich im täglichen Einsatzgeschehen ausgebildet haben, bahnen sich als antizipatorisches „Bauchgefühl“ den Weg ins kollektive Bewusstsein. Die Bevölkerung ist nicht Kooperationspartner, sondern zusätzliche Belastung. Obwohl kreatives Bewältigungsverhalten in Katastrophenlagen erlebt und sehr positiv beurteilt wird, scheint das Bild eines im Alltag überforderten und unkooperativen „Bürgers“ prägender zu sein als diese – relativ neuen und auch jeweils singulären – Erfahrungen in Großschadenslagen.

Es ist abschließend wichtig zu betonen, dass es sich bei diesen Äußerungen um ein „So sehen wir es“ und nicht um ein „So ist es“ handelt und dass bis zu einer endgültigen Formulierung von Handlungsempfehlungen noch weitere Erhebungen notwendig sind. Dass sich jedoch Einsatzkräfte objektiv häufig in einem belastenden Umfeld bewegen, das zeigen jüngere Forschungen z. B. aus dem Themenfeld Gewalt gegen Rettungskräfte oder Ersthelferkompetenzen der Bevölkerung. In den Äußerungen der Interviewpartner schwingt denn auch als Basston die latente Überlastung mit, die Einsatzkräfte durch die extreme Spreizung der gesellschaftlichen Arbeitsteilung in Sachen Gefahrenabwehr empfinden. Bevölkerung und Bevölkerungsschützer scheinen in einer fatalen Laien-Experten-Dynamik immer weiter auseinanderzudriften. Die politische Forderung einer Kommunikation auf Augenhöhe ist so schwer zu erfüllen.

Der „Krieg der Welten“ wurde übrigens durch eine CBRN-Lage beendet. Die Marsianer fielen letzten Endes den Erdbakterien zum Opfer.

Nathalie Schopp ist Referentin im Referat *Psychosoziales Krisenmanagement* des BBK mit Arbeitsschwerpunkt im EU-Projekt „Warneffektivität: Sozialwissenschaftliche Aspekte der Warnung der Bevölkerung“ sowie Feuerwehrfrau in der Freiwilligen Feuerwehr Ertstadt

## Literatur zu „Man muss wahrscheinlich komplett umdenken“ (S. 3)

- auf der Heide, Erik (2004): Common misconceptions about disasters. Panic, the „disaster syndrom“, and looting. In: O’Leary, Martin (Hrsg.): The first 72 hours.
- 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
- Geenen, Elke M. (2010): Bevölkerungsverhalten und Möglichkeiten des Krisenmanagements und Katastrophenmanagements in multikulturellen Gesellschaften. Forschung im Bevölkerungsschutz Bd. 11. Bonn
- Horwath, Ilona (2010): Gleichstellung im Feuerwehrwesen: „Gut Wehr!“ und die HeldInnen von heute. Dissertation, Institut für Frauen- und Geschlechterforschung, Johannes-Kepler-Universität Linz
- 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: Lit-Verlag, S. 145–165
- 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
- Quarantelli, Enrico L. (2008): Coventional Beliefs and Counterintuitive Realities. In: Social Research: An International Quarterly of the Social Sciences 75/3, S. 873–904
- 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
- SRH Hochschule Heidelberg: Warum Menschen anderen nicht helfen. Online unter <http://www.hochschule-heidelberg.de/?id=5236>
- 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](http://www.risiko-dialog.ch/images/RD-Media/PDF/Themen/Krisenmanagement/Verhalten_Bevoelkerung.pdf) (zuletzt abgerufen am 30.10.2015)
- 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

## Literatur zu „Analyse internationaler Bevölkerungsschutz-Apps“ (S. 5)

- AL-AKKAD, AMRO; RAFFELSBERGER, CHRISTIAN (2014): How Do I Get This App? A Discourse on Distributing Mobile Applications Despite Disrupted Infrastructure. In: HILTZ, S.R.; PFAFF, M.S.; PLOTNICK, L.; SHIH, P.C. (HG.): Proceedings of the 11 th International ISCRAM Conference. 11 th International ISCRAM Conference. Pennsylvania State University, University Park, 18.-21.05., S. 565–569. Online verfügbar unter <http://www.iscram.org/legacy/ISCRAM2014/papers/p155.pdf>, letzter Abruf: 09.10.2015.
- ALISCH, MATTHIAS (2011): Social Media eröffnen Chancen beim Krisenmanagement. Einsatzleistung in Zeiten von Twitter, Facebook & Co. Crisis Prevention. Bonn. Online verfügbar unter <http://crisis-prevention.de/bos-katastrophenschutz/nichtpolizeiliche-gefahrenabwehr/social-media-eroffnen-chancen-beim-krisenmanagement>, letzter Abruf: 08.10.2015.
- ARD/ZDF-Online-Studie (Hg.) (2014): Onlinezugang. Genutzter Internetzugang 2014 nach Geschlecht und Alter Drucken in %. Online verfügbar unter <http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/index.php?id=500>, letzter Abruf: 02.11.2016.
- FEIERABEND, SABINE; PLANKENHORN, THERESA; RATHGEB, THOMAS (2014): JIM 2014. Jugend, Information, (Multi-) Media. Hg. v. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest. Stuttgart. Online verfügbar unter [http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf14/JIM-Studie\\_2014.pdf](http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf14/JIM-Studie_2014.pdf), letzter Abruf: 02.11.2015.
- FEIERABEND, SABINE; PLANKENHORN, THERESA; RATHGEB, THOMAS (2016): JIM-Studie 2016. Jugend, Information, (Multi-) Media. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland. Hg. v. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest. Stuttgart.
- GEENEN, ELKE M. (2010): Bevölkerungsverhalten und Möglichkeiten des Krisenmanagements und Katastrophenmanagements in multikulturellen Gesellschaften (Forschung im Bevölkerungsschutz, 11). Bonn: Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe.
- HOBFOU, STEVAN E.; WATSON, PATRICIA; BELL, CARL C.; BRYANT, RICHARD A.; BRYMER, MELISSA J.; FRIEDMAN, MATTHEW J. ET AL. (2007): Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence. In: Psychiatry 70 (4), S. 283–315.
- LINDELL, MICHAEL K.; PRATER, CARLA S.; WU, HAO CHE; HUANG, SHIH-KAI; JOHNSTON, DAVID M.; BECKER, JULIA S.; SHIROSHITA, HIDEYUKI (2016): Immediate behavioural responses to earthquakes in Christchurch, New Zealand, and Hitachi, Japan. In: Disasters 40 (1), S. 85–111. Online verfügbar unter <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/disa.12133/full>, letzter Abruf: 27.01.2017.
- ...

Bevölkerungsschutz  
ISSN: 0940-7154  
Bundesamt  
für Bevölkerungsschutz  
und Katastrophenhilfe  
Postfach 1867, 53008 Bonn  
PVSt, Deutsche Post AG,  
Entgelt bezahlt, G 2766

