

# Die Hotline ist mehr als nur ein heisser Draht

Autor(en): **Laeri, Carlo**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Bevölkerungsschutz : Zeitschrift für Risikoanalyse und Prävention, Planung und Ausbildung, Führung und Einsatz**

Band (Jahr): **4 (2011)**

Heft 10

PDF erstellt am: **17.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-357924>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Informationsbedarf

# Die Hotline ist mehr als nur ein heisser Draht

Zur modernen Ereignisbewältigung gehört das Mittel der Hotline. Sie ist ein zentrales Instrument der Information, aber auch der Führung. Nicht nur Fragen plagen die betroffenen Menschen, auch Angst, Ärger und Frustration. Wenn tausende Anrufe effizient und psychologisch geschickt gemeistert werden, hat das einen positiven Einfluss auf die betroffene Gemeinschaft und auf die Ereignisbewältigung.



Ein Mitarbeiter der EDA-Hotline für Angehörige sucht nach der Tsunami-Katastrophe Ende Dezember 2004 auf der Karte eine thailändische Insel.





Es reicht nicht, ein Telefon bedienen zu können. Vor einem Einsatz werden die Operateure geschult.

Es ist jederzeit möglich, dass in der Schweiz – vielleicht sogar in einer stark frequentierten, dicht bevölkerten Gegend – ein grosses Ereignis geschieht, das nicht nur eine weiträumig zerstörte Infrastruktur hinterlässt, sondern auch viele Tote, Verletzte, Evakuierte und Obdachlose. Zu Beginn ist die Situation unübersichtlich, die Informationen sind dürftig und wegen der angeschlagenen Infrastruktur vielleicht auch schwer vermittelbar.

Gerade in so einer Situation ist der Informationsbedarf aber riesig. Viele mehr oder weniger stark, direkt oder indirekt betroffene Menschen stellen sich alle möglichen Fragen. Wenn sie über die Medien oder durch die Behörden keine Antworten erhalten, versuchen sie auf anderen Wegen zu den Informationen zu gelangen: Sie melden sich bei der Polizei, den Spitälern oder der Feuerwehr, bei einer Verwaltungsstelle der Gemeinde, des Kantons oder des Bundes. Sie ruhen nicht, bis sie eine für sie akzeptable Antwort erhalten.

Um all die Anfragen zu kanalisieren, stellen die Behörden eine Hotline (Infoline, Bürgertelefon, Helpline) zur Verfügung. Damit können sie einen Ansturm auf ihre Amtsleitungen vermindern; zumindest verhindern sie, dass ein und dieselbe Person mehrere Verwaltungsstellen beschäftigt. Eine Hotline entlastet die Behörden in einem Zeitraum, in dem sie durch die eigentliche Ereignisbewältigung überbeansprucht sind.

Wenn Unternehmen in das Ereignis involviert sind – beispielsweise Transportunternehmungen bei Zugsunglücken und Airlines bei Flugzeugabstürzen –, nehmen diese in der Regel ihre vorbereiteten Hotlines in Betrieb. Die Kundennähe spielt auch im Krisenfall für diese Firmen eine zentrale Rolle.

### Eine Hotline einrichten

Es stellt sich immer wieder die Frage nach der Anzahl der zu erwartenden Anrufe. Insbesondere hängt davon die Anzahl Arbeitsplätze ab, die ein Hotline-Betreiber einrichten muss. Verschiedene Erfahrungen (etwa nach Flugzeugabstürzen) haben gezeigt, dass pro potenzielles Opfer mit ungefähr fünf Anrufen zu rechnen ist. Nicht nur die direkten Verwandten eines Opfers rufen an, auch Freunde, Arbeitskollegen und Arbeitgeber.

Die entgegengenommenen Anrufe müssen registriert und teilweise weiterverarbeitet werden. Eine modern eingerichtete Hotline verfügt über entsprechende IT-Einrichtungen. Werden alle Anrufe registriert, dauert ein Anruf erfahrungsgemäss durchschnittlich etwa sieben Minuten. In der Regel kann ein Operateur etwa zehn Anrufe pro Stunde bearbeiten. Je länger ein Einsatz dauert, desto grösser wird die Menge der produzierten Fehler. Es ist deshalb sinnvoll, Operateuren nach zwei Stunden eine längere Ruhepause zu gönnen. Und länger als sechs bis acht Stunden pro Tag sollte ein Operateur nicht im Einsatz stehen.

### Breite Palette von Anrufen

Unendlich viele Fragen können im Zusammenhang mit einem Ereignis entstehen, es können etwa Fragen nach Vermissten sein, zum Gesundheitszustand von hospitalisierten Angehörigen, zu noch bestehenden oder sich in Zukunft entwickelnden Gefahren, zu beeinträchtigten Infrastrukturen.

Menschen in Angst haben aber nicht nur Fragen: Sie möchten wieder handlungsfähig werden, die lähmende Angst und Ungewissheit loswerden. Das kann dazu führen, dass sie wütend und aggressiv werden, weil sie die Kontrolle über die Situation verlieren oder bereits verloren haben. Augenzeugen möchten zudem die beobachteten Schäden melden und dabei gleich auch in Erfahrung bringen, ob die Gefahr vorüber ist. Es gibt auch hilfsbereite Menschen, die sofort mithelfen möchten. Ebenfalls ist mit hilflosen und verwirrten Menschen zu rechnen, mit fordernden, mit Querulanten, mit Aufsässigen und mit solchen, die alles abwerten. Eine Hotline inspiriert auch zu scherzhaften Anrufen. Schliesslich können Anrufe schlicht auf einem Missverständnis beruhen, wenn jemand falsch verstanden hat, welche Gegend betroffen ist, und deshalb seine Angehörigen fälschlicherweise in Gefahr glaubt.

### Wichtiges Führungsinstrument

Die Hotline ist ein Führungsinstrument und Teil des Informationskonzeptes in der Hand der Behörden oder eines Unternehmens. Eine Hotline für die betroffene Bevölkerung kann eine erste niederschwellige Anlaufstelle sein. Besorgte Bürgerinnen und Bürger sollen ihre Vermisstenmeldungen absetzen können, ihre Fragen stellen dürfen



und auch einen Blitzableiter erhalten. Eine gut geführte und anruferfreundliche Hotline gibt Sicherheit und Vertrauen in die Kompetenz der Führungsorgane.

Mit Hilfe einer guten allgemeinen Sprachregelung, die sich auf das Ereignis bezieht, können die Operateure zahlreiche Anrufe direkt erledigen. Im Hintergrund verarbeiten weitere Mitarbeitende diejenigen Meldungen, die durch die Operateure nicht erledigt werden konnten. Vermisstenmeldungen gelangen in der Regel zur Polizei, die das Vermisstenmanagement betreut.

Die Anrufe spiegeln auch die Befindlichkeit der betroffenen Bevölkerung wider. Regelmässige Berichte an die Informationsverantwortlichen helfen diesen bei der Steuerung der Information. Tauchen häufig die gleichen Fragen auf, besteht ein Informationsbedürfnis, das über die Medien befriedigt werden kann.

### Zweck und Zielpublikum der Hotline

Es ist wichtig, dass der Auftrag, der Zweck und das Zielpublikum einer Hotline festgelegt werden. Bei vielen Ereignissen macht es Sinn, eine Hotline für ein breites potenziell betroffenes Publikum zu führen. Bei komplexen Ereignissen kann es aber sinnvoll sein, dass eine Hotline für spezielle Fragen und Problemstellungen für Fachleute eingesetzt wird. Dem Auftrag entsprechend wird die Hotline-Nummer dem Zielpublikum kommuniziert. Ein Zusammenwirken von verschiedenen Hotlines ist heute technisch machbar und erleichtert die Aufgaben.

In unserer vielsprachigen Schweiz brauchen wir vielsprachige Operateure. Diese zu finden, ist für alle Organisationen eine echte Herausforderung, besonders dann, wenn über mehrere Tage oder gar Wochen eine Hotline rund um die Uhr geführt werden muss – wie die EDA-Hotline nach dem Tsunami 2004. Hohe Anforderungen im Bereich der Sprachen (Vielsprachigkeit), der Kapazitäten (Intensität der Präsenz) und der Durchhaltefähigkeit (Dauer der Präsenz) drängen danach, verschiedene bestehende Hotlines zu vernetzen.

### Faktor Psychologie

Dass Operateure auf ihre anspruchsvolle Aufgabe vorbereitet werden sollten, liegt auf der Hand. Es reicht nicht, ein Telefon bedienen zu können. Auch wenn Operateure keine Spezialisten auf einem bestimmten Gebiet sein müssen und grundsätzlich bei unterschiedlichen Ereignissen einsetzbar sein sollten, braucht es ein gewisses Grundwissen. Dieses kann durch Sprachregelungen ergänzt werden, die bei Bedarf von Spezialisten erweitert werden.

In der Ereignisbewältigung spielt aber auch die Psychologie ganz entscheidend mit. Die Gefühlswelt der Betroffenen kann durcheinandergeraten sein – Angst und Misstrauen den Behörden gegenüber sind Ausdruck davon. Dies muss berücksichtigt werden. Die Art und Weise der Kommunikation wirkt gerade in schwierigen Zeiten sehr

stark auf die Psyche. Ein unbedachtes Wort kann nicht nur Schlagzeilen in der Boulevardpresse nach sich ziehen, sondern auch unkontrollierbare Reaktionen in der Bevölkerung. Wenn – umgekehrt – Tausende von Anrufen durch eine Hotline gut, das heisst psychologisch geschickt bewältigt werden, hat das sicher einen positiven Einfluss auf die Ereignisbewältigung und die betroffene Gemeinschaft. Und Tausende von Anrufen sind bei einem Grossereignis keine Seltenheit.

Mitfühlende Personen an der Hotline wirken beruhigend auf verstörte Anrufende, vermitteln Verständnis für deren Situation und bieten angemessene Unterstützung an. Auf diese Weise bringt die Institution ihren Willen zum Ausdruck, die Bedürfnisse der Bevölkerung ernst zu nehmen. Operateure von Hotlines reagieren professioneller, wenn sie eine Ahnung von Notfallpsychologie haben. Dasselbe gilt im Übrigen auch für Führungsstäbe und deren Informationsverantwortliche.

### Carlo Laeri

Chef Schutz und Betreuung,  
Geschäftsbereich Ausbildung, BABS