

Ein vertrautes Gesicht

Autor(en): **Knüsel, Paul**

Objektyp: **Article**

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

Band (Jahr): **5 (2012)**

Heft 14

PDF erstellt am: **17.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-357952>

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.

Kommunikation im Katastrophenfall

Ein vertrautes Gesicht

Die Kommunikation im Katastrophenfall hat sehr viel mit Wahrnehmung und Eindrücken zu tun: Zu Beginn geben die Medien vor allem den Schrecken wieder und blasen Ereignisse gerne auf. Marco Cortesi, langjähriger Sprecher der Stadtpolizei Zürich, kennt jedoch das Rezept, die Informationslage mit grosser Sachlichkeit wieder in den Griff zu kriegen.



Die Behörden informieren Anfang September 2012 die evakuierten Postangestellten des Briefzentrums Mülligen (ZH). Einige Medien verbreiteten die Falschmeldung, es habe einen Anthrax-Anschlag gegeben. Die gefundene Substanz war harmlos.



«Erzähle ich eine einzige Unwahrheit, ist meine Glaubwürdigkeit sofort futsch», sagt Marco Cortesi, seit über 20 Jahren das öffentliche Gesicht der Zürcher Stadtpolizei.

Anders als die Tragödie ist die Katastrophe keine altgriechische Erfindung. Dennoch waren die antiken Griechen die ersten, die das Unfassbare zu benennen wussten: «katá stréphein» – die Wende zum Niedergang – kommentierten sie erschrocken, als Atlantis im Meer versunken, Milet in einer Feuersbrunst zerstört und Athen im Peloponnesischen Krieg bezwungen war. Fast 3000 Jahre später löst ein undefinierbares weisses Pulver ähnlichen Schrecken über Zürich aus: Anfang September rieselte solches aus zwei Couverts im Postverteilzentrum Mülligen und provozierte einen selten gesehenen Grossalarm: Unzählige Feuerwehrleute, Sanitäter und Polizisten rückten an, um 220 Postmitarbeiter zu evakuieren. Ebenso schnell waren auch Zeitungsreporter und Fotografen vor Ort und lieferten sich einen hektischen Wettstreit um die neusten News. Im Minutentakt wurde spekuliert, fotografiert und die Augenzeugenberichte inklusive unbestätigter Vermutungen auf einem der vielen Internetportale platziert. Der «Anschlag mit Anthrax» geisterte eine Nacht lang online durch ganz Europa; erst am nächsten Tag konnten die Sprecher der Rettungskräfte Entwarnung geben: Es war ungefährliches Stärkepulver, das für grosse temporäre Aufregung gesorgt hatte. Dass jedem Schadensereignis eine sogenannte unkontrollierbare Chaosphase folgt, steht in den Theoriebüchern über Bevölkerungsschutz geschrieben. Die Praxis hat Marco Cortesi, Leiter der Medienstelle der Stadtpolizei Zürich, nun etwas Neues über solche Störfaktoren gelehrt: «Das Tempo der elektronischen Medien kann die Kommunikation im Katastrophenfall empfindlich erschweren.»

Die Stadtzürcher Blaulichtorganisationen – die Polizei, die Berufsfeuerwehr sowie Schutz und Rettung – sprechen in Farben, wenn sie Schadensereignisse klassieren. Grün ist Alltag und meint den Einsatz bei einem Verkehrsunfall oder Wohnungsbrand; gelb ist eine Massenkarambolage oder ein grosser Bahnunfall; vorstellbare Szenarien für die Lage «orange» sind: Tunnelbrand oder Geiselnahme. Rot hingegen ist der schwerst mögliche Katastrophenfall, den ein Erdbeben, das Sihlhochwasser, ein Flugzeugabsturz oder radioaktive Strahlung verursachen kann. Doch diese Unterscheidung hält einer subjektiven Wahrnehmung nicht immer stand. Nicht selten wird letztere bereits zur medialen Realität. Und die drohende Gefahr erhält dank der schnellen Verbreitung unmittelbar ein anderes Gewicht: «Selbst wenn wir uns im grünen oder gelben Bereich bewegen, schalten die meisten Medien schon auf rot», gibt Polizeisprecher Cortesi zu bedenken. Der Medienhype kann aus Mücken unwidersprochen Elefanten machen. Nicht nur die Geschwindigkeit ist ein Problem, oft bleiben auch die fundierten Informationen auf der Strecke.

Glaubwürdigkeit als zentrales Anliegen

Seit über 20 Jahren ist Marco Cortesi das öffentliche Gesicht der Zürcher Stadtpolizei und hat in dieser Zeit mehrere Grosseinsätze erlebt: explodierende Tanks mitten in einem Wohngebiet oder brennende S-Bahn-Züge im Hirschengraben-Tunnel. «Von Katastrophen gemäss unserer Klassierung sind wir gottlob verschont geblieben.» Dennoch gilt es fast jeden Tag, ruhig über eine Krisensituation zu informieren. Wie bei der polizeilichen Ermittlungsarbeit überhaupt, beginnt auch die Katastrophenkommunikation jeweils damit, sämtliche Hinweise und anfänglichen Anfragen ernst zu nehmen. Was man sieht, ist sofort zu bestätigen – «so schlimm es auch ist». Das Rezept, mit dem die offiziellen Kommunikationsorgane hantieren, besteht nur aus sachlicher, nicht wertender und transparenter Information. Wie aufgeblasen die Geschichte auch wirken mag, Falschmeldungen darf Polizeisprecher Cortesi erst dementieren, wenn das Gegenteil bewiesen ist. «Erzähle ich eine einzige Unwahrheit, ist meine Glaubwürdigkeit sofort futsch.» Unter Zugzwang wird dadurch aber die Krisenorganisation gesetzt. Je schneller die Leute im Hintergrund agieren, umso früher werden neue Erkenntnisse geliefert. Nur so erhöhen sich die Chancen, die Spekulationen der anwesenden Journalisten frühzeitig einzudämmen und die Führung über die kommunizierten Inhalte zu gewinnen.

Beizug von kompetenten Spezialisten

Der Mechanismus bei der Katastrophenkommunikation funktioniert in einem eigenen Takt: Zu Beginn ist vieles unklar, und die vage, kaum erkennbare Ausgangslage ist

für die Informationsvermittlung oft sehr schwierig. Bei grossen Schadensereignissen können zudem die Strassen verstopft sein, was den Zugang erschwert; bisweilen sind sogar Journalisten oder Leserreporter die ersten Zeugen am jeweiligen Unglücksort. Wichtig für die Bevölkerung und die Medienschaffenden aber ist, auf Behördenseite ein kompetentes und konstantes Vis-à-vis zu erhalten. Das hat sich nach dem Swissair-Absturz in Halifax, dem Carunglück im Wallis oder anderen tragischen Ereignissen gezeigt. Doch die Mediensprecher können natürlich nicht alles alleine bestreiten und vor allem nicht alle Fragen glaubwürdig selber beantworten. «Daher bemühe ich mich, möglichst schnell kompetente Fachleute oder die wirklich Zuständigen als zweite Auskunftsperson beizuziehen», beschreibt der Zürcher Polizeisprecher die zweite Kommunikationsphase.

Auch für die dritte Phase werden Externe beigezogen. Wenn die Faktenlage keine Zweifel mehr offen lässt, geht es darum, den Polizeikommandanten oder den politisch verantwortlichen Stadtrat vor die Kameras treten zu lassen. «Man darf diese aber nicht zu früh bringen, sondern erst, wenn es nichts mehr zu spekulieren gibt», warnt Marco Cortesi.

Aussenstehende sind oft beeindruckt, wie improvisiert die Informationsaktivitäten wirken. Doch dahinter steckt sehr viel Ordnung, Vorbereitung und Organisation. Vor wenigen Jahren hat die Zürcher Stadtpolizei das übergeordnete Katastrophenmanagement umstrukturiert. Die möglichen Risiken wurden neu analysiert, die wahrscheinlich häufigsten Gefahren abgeschätzt und das Netzwerk für eine gut funktionierende Kommunikation ausgelegt. Den Mediensprecher der Polizei in den Führungsstab zu delegieren, war dabei nur ein kleines Puzzlestück. Mindestens so wichtig sei es, so Dominic Roos, für das Katastrophenmanagement in der Stadt Zürich zuständig, die verwaltungsinternen Fachpersonen zu bestimmen, die im Bedarfsfall abrufbar und für die eigenen Medienleute greifbar sind. Nicht nur komplexe Gefahren sind möglichst schnell und qualifiziert zu kommentieren. «Die Krisenorganisationen der Stadt Zürich sind sehr privilegiert, weil derart viele Spezialisten in der Verwaltung der Stadt und des Kantons arbeiten», sagt der Katastrophenbeauftragte Roos. Ebenso wichtig aber ist, dass sich Sachverantwortliche und Kommunikationsleute gegenseitig kennen und intern alle dieselbe Sprache sprechen.

Social Media erst eine Ergänzung

Wenn Fachleute in Mikrofone reden, ist nämlich nicht immer alles verständlich gesagt. «Experten bewegen sich oft auf eigener Flughöhe und verwenden Fremdwörter, welche die Leute auf der Strasse nicht verstehen.» Zieht Marco Cortesi einen Spezialisten bei, wird er selber weiterhin gebraucht. Seine Aufgabe ist es, die Informationen

in einfache Bilder zu packen und «einem Schüler oder einer Migrantin mit schlechten Deutschkenntnissen verständlich zu machen».

Denn wirksam ist die Kommunikation der Polizei nur, wenn sich alle Bevölkerungskreise angesprochen fühlen. Und hier kommen – je länger je mehr – die neuen elektronischen Medien und Social Media zum Zug. Analysen haben gezeigt, dass Jugendliche bis etwa 20 Jahre sich hauptsächlich über Facebook und Twitter informieren. Charakteristisch hierbei ist, wie schnell die User jeweils einer Katastrophenmeldung folgen und wahre wie falsche Informationen explosionsartig weiterverbreiten. Obwohl nur rund 15 Prozent der Bevölkerung online derart aktiv sind, «müssen wir auch diese Kanäle vermehrt nutzen», ist für Marco Cortesi klar.

Das Polizeikommando der Stadt Zürich ist auf beiden sozialen Netzwerken mit eigenem Account präsent. Bislang werden aber nur Zeugenaufrufe eingestellt oder Fragen der Bevölkerung entgegengenommen. Zwar wäre es sehr wichtig, in Krisensituationen auf dem Internet sofort und schnell präsent zu sein. «So können wir unsere Leute entlasten, weil wir die Anfragen von Angehörigen vorzeitig abfangen können», sagt Cortesi. Doch im Katastrophenfall auf die elektronischen Medien zu setzen, wird vom Sicherheitsexperten Dominic Roos eher skeptisch kommentiert: «Ob die Kommunikation über Internet oder Handy bei einem wirklich ernsthaften Gefahrenszenario funktioniert, wage ich jedenfalls zu bezweifeln.»

Paul Knüsel

Journalist