



Anti-Terrorübungen von Teams des „Einsatzkommandos Cobra“: Terroristen wollen auch eine mediale Schockwelle auslösen.

Kommunizieren bei Terroranschlägen

Ein EU-Forschungsprojekt beschäftigte sich mit der Krisenkommunikation bei Terroranschlägen. Die Experten erarbeiteten ein Krisenkommunikationshandbuch und Anleitungen für Trainingsmodule.

Terroranschläge treffen die Bevölkerung stets überraschend lösen ein Chaos. Das Ziel der Terroristen ist es nicht nur zu töten, sondern sie wollen auch eine mediale Schockwelle auslösen. Der Kommunikationsstrategie kommt daher nach Anschlägen eine enorme Bedeutung zu. Wie sie optimal gestaltet werden kann, damit beschäftigte sich ein Forscherteam im Auftrag der EU. Ein internationales Konsortium mit Partnern aus Deutschland, Österreich, Bulgarien, Spanien, Griechenland, Israel und Nordirland untersuchte für die EU-Kommission die Kommunikation öffentlicher Behörden, Institutionen und Organisationen bei Terroranschlägen.

„Statt grauer Theorie hat sich das Konsortium mit konkreten Fällen und ihrer akribischen Analyse befasst. Basierend auf den Ergebnissen wurden ein Krisenkommunikationshandbuch und Anleitungen für Trainingsmodule erarbeitet, die europaweit angewendet werden können“, berichtet Mag. Therese Bauer, Geschäftsführerin der Agentur *diekampagne*. Sie war die einzige Österreicherin, die an diesem EU-Projekt beteiligt war.

Kommunikationspläne als Krisenkommunikation. Die Anschläge vom 11. September 2001 in den USA haben das Bewusstsein für die globale Terrorgefahr geschärft. Bei Verbänden und Behörden im deutschsprachigen Raum herrsche Aufholbedarf bei Krisenstra-

tegien, betont Bauer. „Obwohl die meisten von ihnen reaktive Instrumente wie die Einrichtung eines Krisenstabs vorsehen, haben nur wenige einen konkreten Krisenplan zur Verfügung.“ Fundamental sei es, Krisenszenarien auszuarbeiten und immer wieder zu proben. Die Strategie müsse laufend erneuert werden. „Gerade nach den Revolten im arabischen Raum, die sich über die Social Media ausgebreitet haben, steht es nun an, die Krisenkommunikationsstrukturen neu zu überdenken“, erläutert Bauer.

Am wenigstens gut gerüstet sehen sich die Behörden und Verbände, wenn es um das Management von Kommunikationsproblemen geht. Vor der Verbreitung von Gerüchten, öffentlichen Auseinandersetzungen und Angriffen seitens der Medien fühlten sich viele schlecht geschützt. Zwischen den



Therese Bauer: „Nur wenige Verbände und Behörden haben einen konkreten Krisenplan.“

Behörden und den Journalisten müsse Vertrauen aufgebaut werden. Wer die Medien stets transparent und zuverlässig mit Informationen versorge, werde sich im Krisenfall auf sie verlassen können. „In den Fallstudien haben wir jedoch gesehen, dass Krisen auch

große Chancen für die Behörden sein können. In keiner anderen Situation ist die Kompetenz von Polizei und Rettungskräften so stark gefordert. Es wäre schade, wenn ihr Ruf bei solchen Ereignissen aufgrund eines schlechten Kommunikationsmanagements Schaden nimmt“, betont die Kommunikationsexpertin.

In manchen Fällen mangle es an Koordination zwischen den Organisationen, wie den Ämtern, Rettungsdiensten, der Polizei, den Krankenhäusern und der Politik. In anderen Fällen sei die Abstimmung zwischen Länder- und Bundesebene im Terrorfall nicht völlig klar. Die Kommunikation mit den Opfern und ihren Familien sei ein sensibler Bereich, der außer psychologischem Fingerspitzengefühl logistische Planung voraussetze.

Opferzentrierte Medienberichte. Bei der medialen Berichterstattung in den terrorgewohnten Ländern über die Jahre hinweg zeigt sich, dass es eine Verlagerung von der ursprünglich eher terrorzentrierten Kommunikation hin zu einem Fokus auf das Leid gibt, das die Anschläge auslösen.

„Wenn sich die Journalisten über Gebühr mit Bekennerschreiben befassen, wird den Terroristen genau jene Bedeutung gegeben, die sie durch ihre Attacken erlangen wollen“, warnt Bauer. „Wenn man hingegen die Opfer in den Vordergrund stellt, nimmt man den Drahtziehern den Wind aus den Se-



Polizeieinsatz nach der Explosion einer Autobombe in der Nähe einer Polizeistation in Nordspanien: „Wenn man die Opfer in den Vordergrund stellt, nimmt man den Drahtziehern den Wind aus den Segeln.“

geln. In der Bevölkerung wird durch diese Art der Kommunikation eine breite Front gegen den Terror und ein Solidaritätsgefühl mit den Toten oder Geschädigten aufgebaut.“

Schlimm für alle Beteiligten sei es, wenn unbestätigte Gerüchte ihren Weg in die Medien finden. In einer Situation, in der Angst und Chaos vorherrschen, könnten solche Ereignisse niemals vollkommen ausgeschlossen werden. Mit einer gut strukturierten Krisenkommunikationsstrategie könne man der medialen Eskalation größtenteils vorbeugen.

Über eines müsse man sich im Klaren sein: Ein Verkehrsunfall mit einem halben Dutzend Toten erzeuge weniger nachhaltiges Entsetzen, als eine einzige Person, die einem Terroranschlag zum Opfer fällt. Wie oft, wie intensiv und wie lange sich die Zeitungen damit beschäftigen, sei für die Terroristen ausschlaggebend.

Zeit als wichtigster Faktor. In Krisen sollte im Idealfall mit einer Stimme gesprochen werden. „Meistens ist das eine Illusion“, sagt Bauer. „Unsere Gesellschaft ist dazu zu komplex aufgebaut. Aber die beteiligten Sprecher –

ob das nun Polizei, Rettung, Politik oder wer auch immer ist – sollten koordiniert vorgehen und von vornherein über eine klare Rollenabgrenzung verfügen.“ Auf keinen Fall dürfe es vorkommen, dass eine Behörde auf eine andere verweist: „Dadurch vergeht nur wertvolle Zeit, in der man im Endeffekt den Zielen der Terroristen zuarbeitet. Man muss in dieser Situation auf die Bedürfnisse der Journalisten achten: Zuerst geht es den Medien um die Fakten und um Bildmaterial, danach werden Experten für Hintergrundberichte gesucht. In der dritten Phase, oft schon zwei bis drei Tage nach dem Anschlag, wird nach dem Schuldigen gesucht und es werden Interviews mit den Opfern oder ihren Familien geführt“, erklärt Bauer.

Die Behörden seien die „Hüter der Ordnung in diesem Chaos“. Auf ihre Informationen müsse man bauen können. Ein Kristallisationspunkt, ein Hauptansprechpartner für die Presse, sollte geschaffen werden, der Missverständnissen bei der Berichterstattung vorbeugt und dafür sorgt, dass der Krisenstab nicht zu Unrecht ins Visier gerät und die Rechte der Opfer gewahrt werden. Dafür sei vor allem das Ein-

halten ethischer Richtlinien bei der Berichterstattung von Bedeutung, die die Opfer und ihre Familien schützen sollen, indem sie bei der Auswahl der Fotos und der Veröffentlichung von Namen Vorsicht walten lassen. Man könne hier beispielsweise mit den Familien der Opfer zusammenarbeiten, um sicherzustellen, dass nur von ihnen approbierte Bilder in die Öffentlichkeit gelangen. Auch bei der Erstellung von Pressemitteilungen könnten sie eingebunden werden. In vielen der analysierten Fälle habe sich gezeigt, dass es ein großer Pluspunkt ist, wenn die Behörden dafür sorgen, dass die Opferhilfe schnell und unbürokratisch vonstatten geht.

Therese Bauer fordert Mitgefühl ein: „Krisenkommunikation ist nicht nur etwas Technisches und Strukturelles. Man hat es mit verunsicherten Menschen zu tun. Daher muss man auch menschlich agieren.“

Das Handbuch und das Trainingsmanual zum Forschungsprojekt „Krisenkommunikation bei Terroranschlägen“ stehen auf der Projektwebsite zum kostenlosen Download zur Verfügung: www.safe-comms.eu