



Kommunikationsexperten Alexander Marakovits, Marcus da Gloria Martins, Andreas Wallner und Karl-Heinz Grundböck.

Informieren in Krisensituationen

Marcus da Gloria Martins, Mediensprecher der Polizei München, und BK-Direktor Franz Lang berichteten bei einem Workshop im BMI über ihre Erfahrungen in der Krisenkommunikation.

Gerade in Zeiten wie diesen ist es wichtig, auf Krisensituationen bestmöglich vorbereitet zu sein. Im Bereich der Kommunikation stehen wir dabei vor großen Herausforderungen. Uns ist wichtig, auch in schwierigen Situationen Informationen so rasch wie möglich an die Bevölkerung zu bringen. Die Menschen müssen wissen, dass sie sich auf ihre Polizei verlassen können – vor allem und gerade in Krisenfällen“, sagte Mag. Alexander Marakovits, Leiter der Abteilung I/5 (Kommunikation) im Innenministerium, bei einem Workshop über Krisenkommunikation am 30. Jänner 2017 in Wien. Teilnehmer des Workshops waren Pressesprecher und andere Medienverantwortliche des Innenministeriums und der Landespolizeidirektionen.

Das Informationsbedürfnis der Bevölkerung in Ausnahmesituationen ist groß und die Zeit für die mediengerech-

te Aufbereitung von Inhalten gering. In Krisensituationen sollten daher – nach dem „Golden-Hour-Prinzip“ – innerhalb der ersten Stunde nach dem Ereignis die wichtigsten Fakten artikuliert werden, sagte der Leiter der Pressestelle der Polizei München, Marcus da Gloria Martins, der über seine Erfahrungen beim Amoklauf in München im Juli 2016 berichtete. „In der Krisenkommunikation gilt: Social Media sind kein Allheilmittel. Wir müssen nach wie vor auf die klassische Medienarbeit setzen“, sagte da Gloria Martins.

„Klar ist jedoch, dass Social-Media-Kanäle dem Innenministerium und der Polizei neue, zusätzliche Wege in der Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern eröffnen. Sie ermöglichen es, in kurzer Zeit eine Vielzahl an Menschen zu erreichen und unsere Botschaften im Krisenfall direkt an die Bevölkerung zu bringen“, sagte Mag. Andreas

Wallner, verantwortlich für die Social-Media-Kommunikation im BMI.

Der Direktor des Bundeskriminalamts, General Franz Lang, sprach über die Herausforderungen in der Medienarbeit bei der Brandkatastrophe in der Gletscherbahn Kaprun im Jahr 2000. Er war damals sowohl Einsatzleiter als auch Pressesprecher. Es galt das „One-Voice-Prinzip“. „Gute Kontakte und Vertrauen zu allen beteiligten Organisationen waren die Basis einer soliden Informationskultur“, sagte Lang.

Bei der Diskussion mit Journalistinnen und Journalisten stand der Austausch über die Bedürfnisse der Polizei und die Anliegen der Medienvertreter bei der Berichterstattung in Krisenfällen im Mittelpunkt. „Die Wünsche und Bedürfnisse der Journalistinnen und Journalisten sind uns besonders wichtig, denn sie sind unser Sprachrohr zu den Menschen“, betonte Marakovits.