



DCNAustria

Krisenkommunikation auf lokaler Ebene

ASDR Naturgefahrenntagung, 9.9.2022

Ablauf des Workshops

- Kurze Impulsvorträge zum Thema
 - Susanna Wernhart: Grundlegendes zur Krisenkommunikation
 - Bgm. Hannes Schernthaler: Lokale Erfahrungen mit Krisenkommunikation
 - Isabel Anger: Soziale Medien in der Krisenkommunikation
 - René Kastner: Besondere Formen der Krisenkommunikation
 - Patricia Konrath
- Gruppenarbeit (ThemenleiterIn, Rotation alle 12 Min)
- Präsentation der Themengruppen (5 Min) & jeweils Diskussion im Plenum



Krise?

Naturgefahren
Ereignis
Katastrophen
Versagen von Schutzmaßnahmen

Klimakrise

Covid 19
Krise

Energiekrise

Ukrainekrise

Was kennzeichnet Krisen?

Außergewöhnlich
Bedrohlich
Ungeplant
Ungewollt
Unsicherheit
Potenzial großen Schadens
Existenzgefährdend
Einzigartigkeit
Hohe Dynamik
Kaum zu kontrollieren
Offener Ausgang
Hoher Stresslevel
(Zeitlich befristet)

Krisenkommunikation?



Google Krisenkommunikation

Q All Images News Videos Shopping More Tools

definition corona jana wiske social media der krise leitfaden krisenkommunikation komplex unternehmenskommunikation notfall phasen krisenmanagement

Krisenkommunikation - Definition ...
wirtschaftsexikon.gabler.de

Erfolgreiche Krisenkommunikation: Die ...
strategisches-storytelling.de

Krisenkommunikation » Definition ...
bwl-hexikon.de

BSI - 7.4 Krisenkommunikation
bsi.bund.de

Zielgruppen der Krisenkommunikation
bsi.bund.de

Das 1 x 1 der Krisenkommunikation ...
walwissen.net

Corona Krise ...
marketing-boerse.de

Krisenkommunikation in Zeiten von ...
suxeedo.de

Krisenkommunikation: Dots und Dorts ...
b2bmanager.saxoprint.at

Krisenkommunikation » Definition ...
bwl-hexikon.de

Krisenkommunikation: Vorbereitung ...
link.springer.com

Do's and Donts in der Krisenkommunikation ...
blatters-pr.de

Leitfaden Krisenkommunikation
bmi.bund.de

Krisenkommunikation - Gartner ...
gartnercommunications.eu

Der Instrumentenkasten der Krisenmanager
ikp.at

Krisenkommunikation - Dynamik - Führung - Kommunikationsablauf
at.krisenmanagement-katastrophe.com

Stichwort Krisenkommunikation: Wie kann ...
scheidtweller-pr.de

Risiko- und Krisenkommunikation
dkkv.org

Krisenkommunikation
interface-medien.de

Krisenkommunikation » Definition ...
bwl-hexikon.de

Herbert von Halem Ver ...
halem-verlag.de

Die Grundsätze erfolgreicher Krisenkommunikation sind:

- **Aktive, frühzeitige und direkte** Berichterstattung.
- **Transparente und sachliche Kommunikation** fördert die Glaubwürdigkeit.

Krisenkommunikation ≠ Risikokommunikation

Risikokommunikation:
Austausch von Informationen über Risiken zur
Risikovermeidung bzw. Risikominimierung und
Risikoakzeptanz.

Interaktive 3D-Spiele MurGame



unity WebGL

(im Vollbild-Modus öffnen)

Förderung

- PS FP
- die Mobilier
- Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
Bundesamt für Umwelt BAFU

Entwicklung

- geo7
- Koboldgames
- PLN



©Martin Huber

Demonstrationsmodell Wassererlebnis Öblarn,
Geschiebe- und Hochwassersimulationen und
unterschiedliche Schutzkonzepte
Website: www.wassererlebnis-öblarn.at

Bewusstseinsbildung → individueller Handlungsfähigkeit

Krisenkommunikation ist...

Gesamtheit aller **kommunikativen Maßnahmen** eines Unternehmens / einer Gemeinde im **Ereignisfall**

Austausch von Informationen und Meinungen während einer Krise zur **Verhinderung oder Begrenzung von Schäden** an einem Schutzgut

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe Deutschland (BBK)

Effektive Krisenkommunikation hängt von der Fähigkeit ab, **die Bedürfnisse einer Gemeinschaft zu kennen und zu verstehen**, wobei diese Erkenntnisse dann in die Planung und praktische Anwendung einfließen müssen.

Boin und McConnell 2007; Comfort 2007; Coombs 2014; Cutter et al. 2008; Cutter, Burton, und Emrich 2010; McEntire 2007; Sylves 2014; Waugh und Streib 2006).

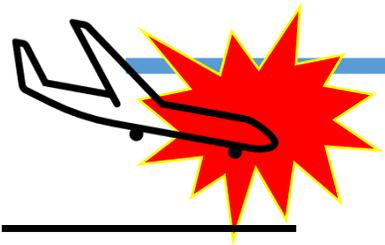
Erfahrungen von Krisenkommunikationsexperten Kjell Brataas:

- Welche Bedürfnisse und Erwartungen haben die von einer Katastrophe Betroffenen?
→ Betroffene/Menschen: Unmittelbar Betroffene, Ersthelfer
- Welche Rolle spielt die **Krisenkommunikation** im Anschluss an eine Krise und wann wird sie gebraucht?
Der Zeitrahmen nach der Katastrophe

1. Unmittelbar (erste Tage)

2. Kurzfristig (erstes Jahr)

3. Langfristig (folgende Jahre)



dpa Foto: Felix Kästle/dpa

Phasen der Krisenkommunikation



Vorbereitung



Während der Krise



Nach der Krise
ist vor der Krise

Nach der Krise ist vor der Krise....



"Wir haben den Umgang mit Katastrophen
verlernt....", - Katastrophen verändern sich
Krisenforscher Martin Voss nach dem Hochwasserereignis Juli
2021



- Aus „Fehlern“ Lernen
- Wissen weitergeben

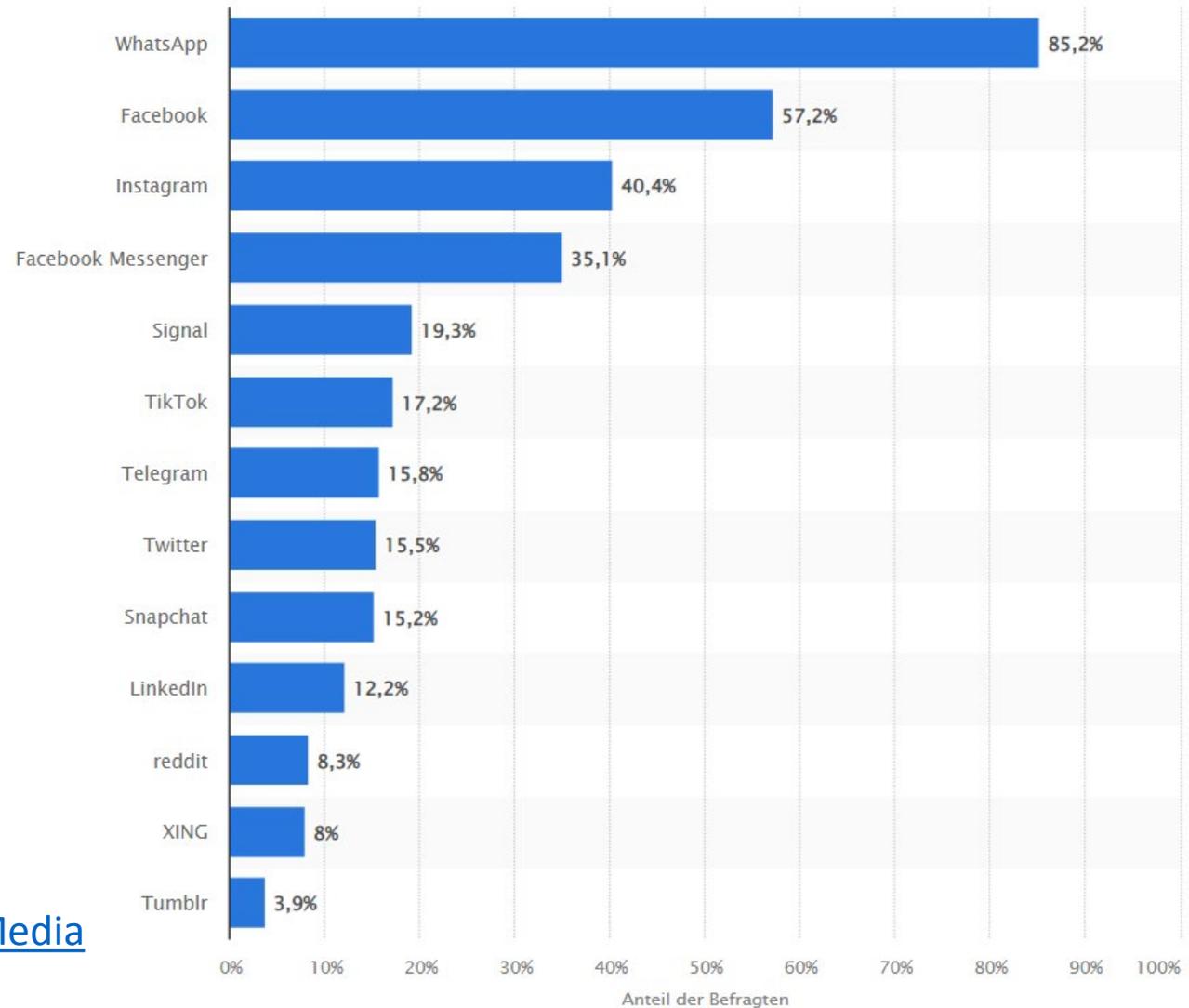
Social Media in der Krisenkommunikation

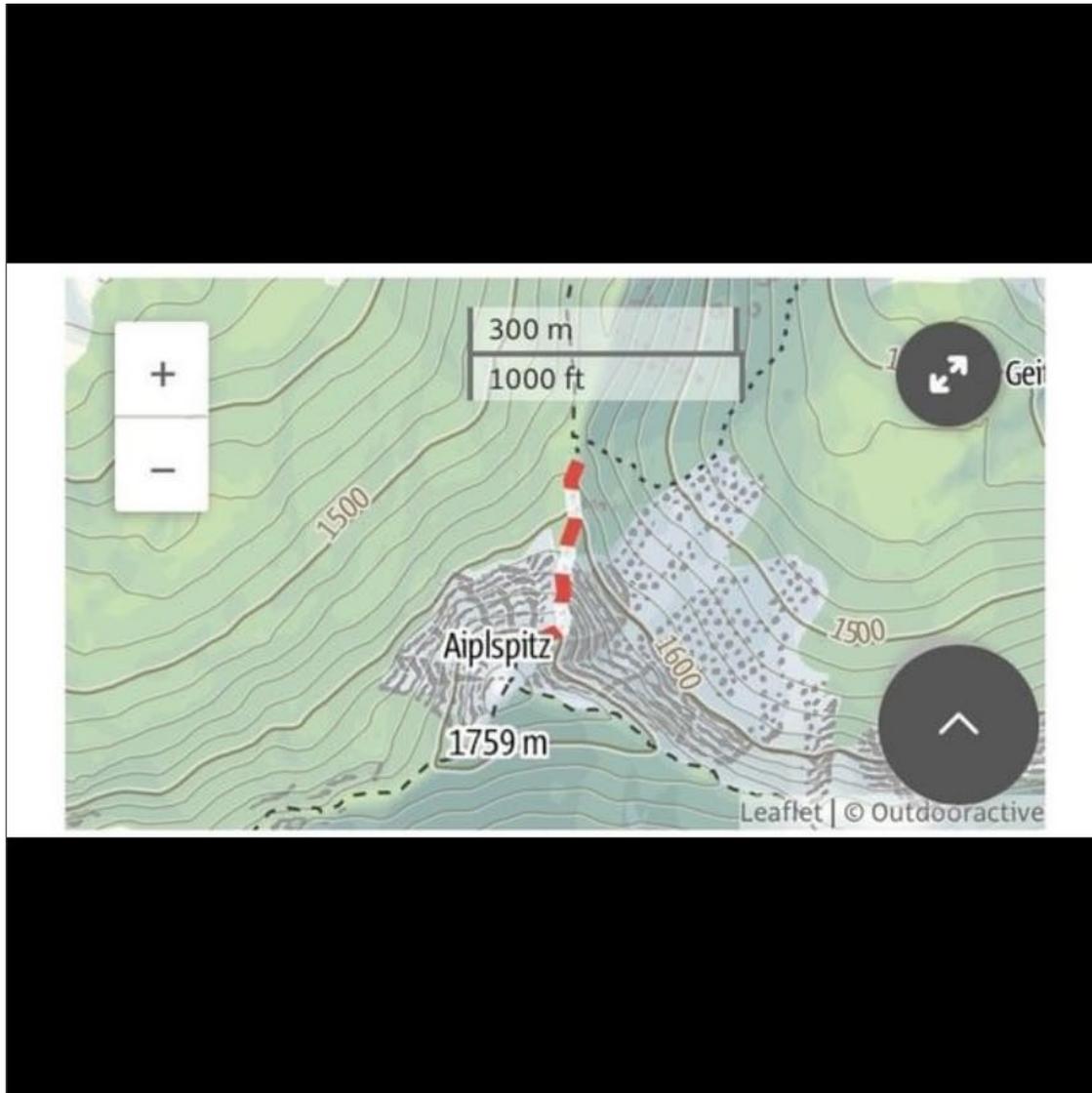
Disaster Competence Network Austria, Isabel Anger

Haben Sie heute schon Ihre Social-Media-Feeds durchgescrollt?

In den letzten vier Wochen...

[Quelle: Österreich - Nutzung von Social Media Plattformen 2022 | Statista](#)





alpenverein_muenchen_oberland • Folgen

Alpenverein München & Oberland - DAV



alpenverein_muenchen_oberland +++ WARNUNG +++

Aufgrund eines drohenden Felssturzes am Nordgrat der Aiplspitz kurz unterhalb des Gipfels muss der Nordgrat vorübergehend gesperrt werden. Davon betroffen ist der Anstieg von Aurach auf die Aiplspitz, von Geitau auf die Aiplspitz sowie der Abstieg (jeweils über den Nordgrat).

#davmuenchenoberland #aiplspitz #felssturz #alpinegefahren

3 Wo.



adrian_ziczac Danke, ihr seid die besten! 🙏

3 Wo. Antworten



thelifechangeoffice Danke!

3 Wo. Antworten



wander_markus Danke für die Info

3 Wo. Antworten



klettersteig Danke für die Info



Gefällt 209 Mal

AUGUST 11



Kommentieren ...

Posten



Stadt Chemnitz @Stadt_Chemnitz · 2. Sep. ...

Antwort an @Stadt_Chemnitz

🇬🇧 Warning sirens are being tested in Chemnitz on Saturday, 3 September 2022 at 11 a.m. You may therefore hear sirens sounding loudly in the city. This is simply an exercise and does not signal danger.



1



4



10



Stadt Chemnitz @Stadt_Chemnitz · 2. Sep. ...

🇺🇦 У суботу, 3 вересня 2022 року, об 11 годині ранку в Хемніці перевірятимуться попереджувальні сирени. Тому в місті можуть лунати гучні звуки сирен. Це лише вправа і ніякої небезпеки немає.



1



3



9



Stadt Chemnitz @Stadt_Chemnitz · 2. Sep. ...

🇪🇬 سيتم يوم السبت، الموافق 3 سبتمبر (أيلول) 2022 في الساعة 11 صباحًا تجربة صفارات الإنذار في مدينة كيميكتس. لهذا فقد تسمعون أصوات صفارات مرتفعة في المدينة في هذا الوقت. هذا مجرد تدريب ولا يشير لوجود خطر.



4



8



Clemens Grohs
19. August um 23:51 · 🌐

++++ Rekordregen, Hochwasser, Sturzfluten und Überflutungen- so war es heute im Ländle!+++
Gestern war die Dornbirner Ach ein Rinnsal und heute ist sie ein gefährliches Gewässer geworden!
Im Ländle gab es heute Hochwasser, Sturzfluten und schwere Überflutungen. In Bregenz sind
binnen 24 Stunden 211 l/qm gefallen. Noch nie hat es in Bregenz so viel Regen in 24 Stunden
gegeben!! Vergleich: Wien hat seit Jahresbeginn 272 l/qm!!!



👍👎👨‍🦯 41

124 Mal geteilt

👍 Gefällt mir

➦ Teilen



saarlandliebe • Folgen

Saarbrücken



saarlandliebe Die Saar sorgt mal wieder für Verkehrschaos...

21 Wo.



dana.njs Zu viele Autos im kleinen Saarland, zu schlechte Verkehrsplanung 🙄🗨️



21 Wo. Gefällt 2 Mal Antworten



belu070145 Nebenfluss der Saar mit 13 Buchstaben! Alter Spruch mit Wahrheitsgehalt 😊



21 Wo. Gefällt 1 Mal Antworten



inge12830 👍🙄



21 Wo. Gefällt 1 Mal Antworten



homs0607 Nebenfluss der Saar: die Stadtautobahn



21 Wo. Gefällt 4 Mal Antworten



haawebraddler Nebenfluss der Saar mit 13 Buchstaben..... STADTAUTOBAHN



21 Wo. Gefällt 1 Mal Antworten



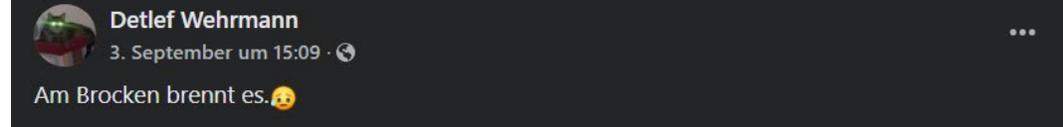
Gefällt 671 Mal

APRIL 9



Kommentieren ...

Posten



Stadtportal Wernigerode
4. September um 10:54 · 🌐

Waldbrand-Lage 10:30 Uhr - 4. September 2022

» Auf Grund der aktuellen Brandsituation und der starken Ausbreitung des Brandes hat Landrat Thomas Belschowski den Katastrophenfall um 10:30 Uhr ausgerufen. werden ab sofort auf der Seite des Landkreis Harz [de](#) [igzeuge aus dem europäischen Ausland angefordert, diese](#) [on 40km um den Brocken wurde für Zivilmaschinen](#) [n für alle Personen gesperrt. Die Maßnahmen werden ert.](#) [: von einer mehrtägigen Löscharbeit aus, Einsatzkräfte aus](#) [Ländern werden in Anspruch genommen.](#) [räfte befinden sich im Parkhaus, der Parkplatz Am Thälchen](#) [. Im Zuge des Einsatzes können verkehrliche](#) [en, wir bitten um gegenseitige Rücksichtnahme und](#)

29 Kommentare 133 Mal geteilt

Kommentieren Teilen

Annett Engler
Ich versteh gerade die Welt nicht mehr...

1. Es wird als Katastrophenfall eingestuft (vollkommen richtig und nachvollziehbar!)
2. Es wird polizeilich abgeriegelt (vollkommen richtig und nachvollziehbar!)
3. Es werden Wasserentnahmestellen, vermutlich auch weiträumig, eingerichtet (vollkommen richtig und nachvollziehbar!)
4. Es findet trotzdem eine Großveranstaltung statt, mit der einhergehend noch mehr Leute, die potentiell sinnlos im Weg rum stehen, in ein Katastrophengebiet gelassen... WARUM???

Ich würde auf mein Ticket scheißen, meine Klamotten packen und mich verdünnisieren, wenn ich nicht mit anpacken kann. Da sind über 60 Hektar Feuerfläche, die gerade scheinbar machen was sie wollen... Wo bleibt der gesunde Menschenverstand?

Mal davon abgesehen, dass (5.) nach dem Feuer und dem nächsten Regen dort das reinste Schlaraffenland für die Tier- und Pflanzenwelt entsteht...

Ich versteh es einfach nicht!!!!

Gefällt mir Antworten 3 Tage Bearbeitet 50

10 Antworten



 **Stadt Bad Neuenahr-Ahrweiler**
14. Juli um 19:43 · 🌐

+++ Update +++

19:45 Uhr

Sofern das Wasser über die Ufer der Ahr tritt, muss ggf. - nur wenn es absolut notwendig wird - in verschiedenen Bereichen des Stadtgebietes der Strom abgestellt werden. Sollte dies notwendig sein, werden wir darüber rechtzeitig informieren.

Taschenlampe 🖋️ bereithalten

👍👎👏 13 18 Kommentare 80 Mal geteilt

👍 Gefällt mir 💬 Kommentieren ➦ Teilen

Relevanteste zuerst ▼

 Kommentieren ...

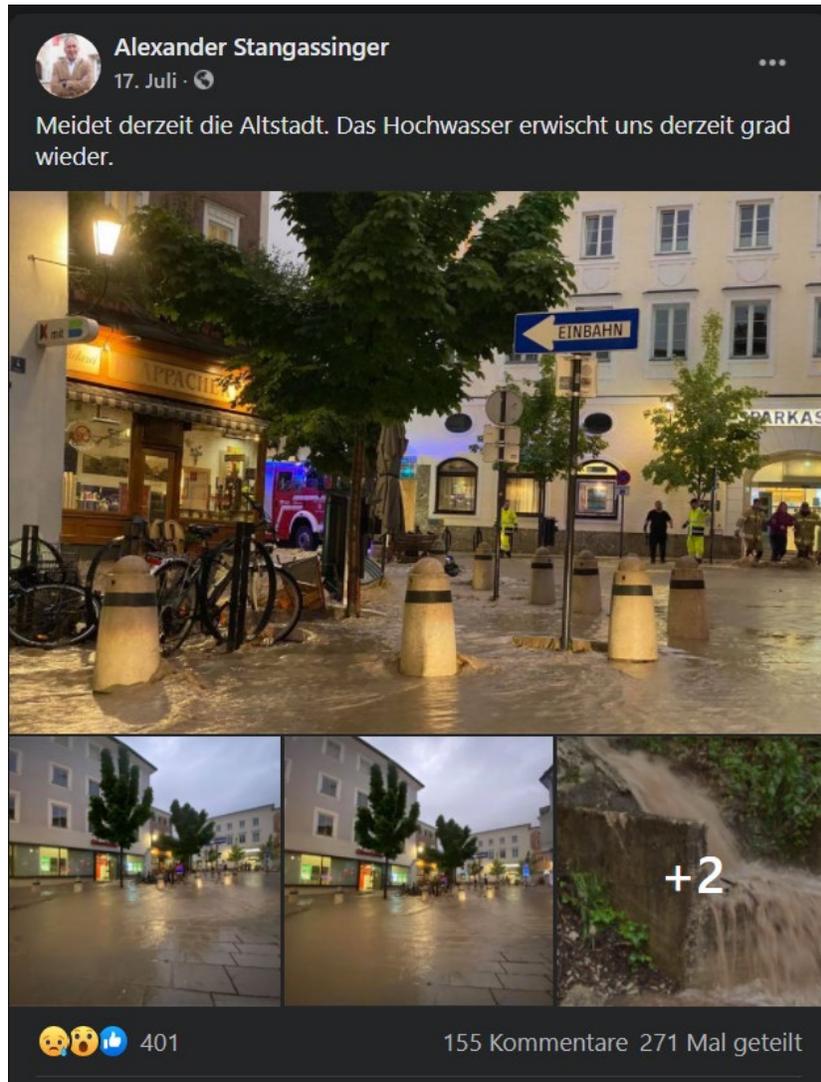
 **Sabine Kurzner**
Hallo meine Kinder und viele andere Menschen sitzen am Hang hinter dem Weiher 7 durchnässt und mit Kindern und alten Menschen und kommen bei der Feuerwehr nicht durch **BITTE UM HILFE** 😭

Gefällt mir · Antworten · 3 Wo. · Bearbeitet

 **Lützenkirchen Sonja**
Sabine Kurzner seid ihr gerettet?

Gefällt mir · Antworten · 2 Wo.

 Verfasse eine Antwort ...



Stadt Bad Neuenahr-Ahrweiler
1. August · 🌐

+++Telegram als weiterer Informationskanal der Stadt+++
Nachrichten direkt auf das Handy

Für einen stetigen Informationsfluss an die Bevölkerung hat die Stadtverwaltung Bad Neuenahr-Ahrweiler einen Telegram Kanal eingerichtet. Hierüber haben alle Betroffenen und HelferInnen die Möglichkeit regelmäßige Updates zur Situation in der Stadt direkt per Push-Nachrichten aufs Handy zu erhalten.

Jeder kann dem Kanal unter folgendem Link beitreten:
<https://t.me/joinchat/59qthRGTrgYyZGMy>

Zur Nutzung ist die Telegram-App erforderlich.



T.ME
Join group chat on Telegram

👍👏 30 43 Mal geteilt

👍 Gefällt mir 💬 Kommentieren ➦ Teilen

Stadt Bad Neuenahr-Ahrweiler
14. September um 12:04 · 🌐

#lichtblicke #wirtschaftsnews

Gestern haben die Aufbauarbeiten für die temporären Einzelhandelsflächen auf dem Parkplatz City-Ost (Moses-Parkplatz) begonnen. 🙌 Hier entstehen bis zu 55 Gewerbeeinheiten, die als Ersatz für die durch die Flutkatastrophe unbenutzbar gewordenen Einzelhandels- und Gastronomieflächen in Bad Neuenahr dienen sollen. 🏠

Da sich auf dem Parkplatz City-Ost auch die Ausgabe eines warmen Mittagessens befindet, sind die Parkmöglichkeiten deutlich eingeschr...

Mehr ansehen

👍 61 2 Kommentare 33 Mal geteilt

👍 Gefällt mir 💬 Kommentieren ➦ Teilen

Relevanteste zuerst ▼

 Kommentieren ...

 **Helene Monika Bogner**
Wirklich toll wie diese Plattform in kürzester Zeit von der Stadt positive und informative benutzt wird. Weiter so!

Gefällt mir · Antworten · 1 Wo. 👍 2

[Weiteren Kommentar ansehen](#)

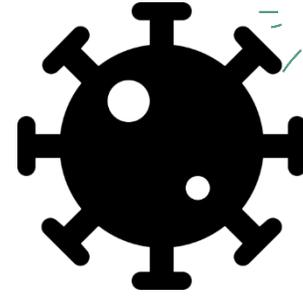
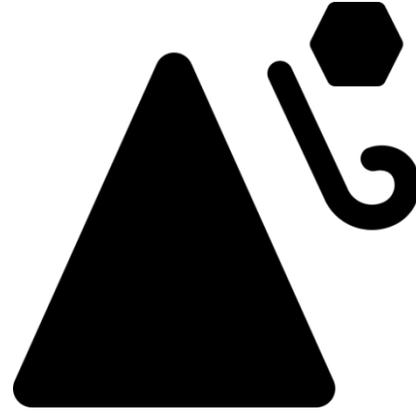
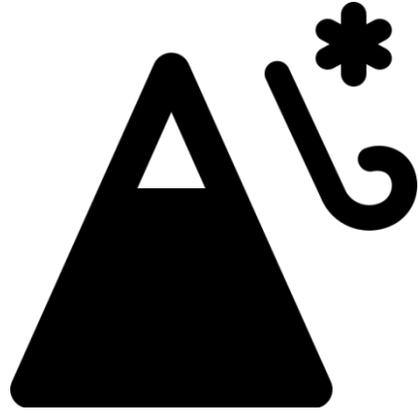
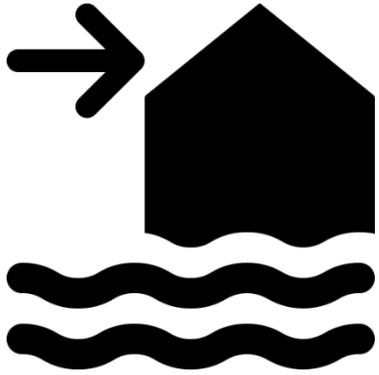
Besondere Formen der Krisenkommunikation

Disaster Competence Network Austria, René Kastner

Besondere Anforderungen an die Warnnachricht

- Bearbeitung im Projektkontext „RELIANCE“ – FFG KIRAS
- Menschen mit Seh-, Hör- und intellektueller Beeinträchtigung
- Beispiel: Bedeutung von Gebärdensprache (ÖGS)
- Symbole als mächtiges Tool zur Informationsvermittlung
- **„Nothing about us, without us!“**

Symbolik



Verstehen.
Vernetzen.
Vorsorgen.

United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (UNOCHA)-Humanitarian icons
Website: <https://brand.unocha.org/d/xEPytAUjC3sH/icons>



Quelle: Guemil icon set

Wichtige Erkenntnisse

- In der vereinfachten und einfachen Sprache sind **bereits Informationskanäle etabliert** (ORF, Capito, APA „Top Easy“)

- „Avatare“ **kaum** für Gebärdensprache **geeignet**



- Vorgefertigte Textbausteine für alle Kanäle sinnvoll (Fremdsprachen!)
- **Symbole sehr hilfreich** – jedoch Mangel an Standardisierung!
 - Metacom-Symbole (Annette Kitzinger)
 - „Visualisierungen“
- Bezugs- und Betreuungspersonen sind in den Kommunikationsweg zu integrieren

Diskussionsleitende Fragestellungen für den Workshop

- Für welche Themen benötige ich mehr Informationen im Bereich Krisenkommunikation? **„Informationsbedarf“**
 - Wie gestalte ich die Kommunikationsaktivitäten mittel- bis langfristig nach der Krise?
- Mit welchen lokalen Besonderheiten bin ich in meiner Gemeinde konfrontiert? (Lage, Zufahrten, Infrastruktur) **„Lokale Besonderheiten“**
- Wie mit Social Media Katastrophen kommunizieren? **„Social Media“**
- Wer in meiner Gemeinde benötigt besondere Formen der Kommunikation im Krisenfall? (Hör-/Sehbeeinträchtigung, intellektuell beeinträchtigte Menschen) **„Inklusive Kommunikation“**
- Wie integriere ich Personen mit Sprachbarrieren und wenig Ortskenntnis? (Touristen, Zugezogene) **„Ortsfremde Gruppen“**

Technische Universität Graz:

Obmann: Rektor Univ. Prof. Dipl.-Ing. Dr.techn. Dr.h.c.mult. Harald Kainz

rektor@tugraz.at

Universität für Bodenkultur Wien:

Stv. Obmann: Rektor Univ. Prof. Dipl.-Ing. Dr.nat.techn. Hubert Hasenauer

rektorat@boku.ac.at

Geschäftsführung DCNA:

Mag.(FH) Christian Resch, MEng.

christian.resch@dcna.at

DISASTER COMPETENCE NETWORK AUSTRIA
KOMPETENZNETZWERK FÜR KATASTROPHENPRÄVENTION

Mail: office@dcna.at | Telefon: +43 (0)316 873 5260 | Fax: +43 (0)316 873 10 5260

Geschäftsstelle Wien: Universität für Bodenkultur Wien | Gregor-Mendel-Straße 33 | A-1180 Wien

Geschäftsstelle Graz: Technische Universität Graz | Steyrergasse 30 | A-8010 Graz

ZVR-Zahl: 1714218713

www.dcna.at

