

Praxishilfe Kommunikation

Wie informieren Sie über Gefährdungsanalysen und die Arbeit des Bevölkerungsschutzes?



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Bevölkerungsschutz

Teil 1: Planungshilfe Kommunikation



Kommunikation planen

1. Chancen und Herausforderungen für die Kommunikation

Seite 6

2. Ziele der Kommunikation

Seite 6

3. Zielgruppen

Seite 6

4. Kernbotschaften

Seite 7

5. Kommunikationsmassnahmen

Seite 7

6. Geeignete Momente für die Information

Seite 8

7. Umsetzungsplanung

Seite 8

Teil 2: Umsetzungshilfe Kommunikation



**Kommunikations-
massnahmen umsetzen**

Checkliste Zielgruppen

Seite 9

Checkliste Kommunikationsmassnahmen

Seite 10

Hinweise zur Herangehensweise

Seite 12

Tipps zum Aufbau der Information

Seite 13

Tipps zum Sprachgebrauch

Seite 14

Häufige Fragen und Antworten

Seite 14

Interne Fragen und Bedenken

Seite 17

Textbausteine zur Gefährdungsanalyse und zu den Szenarien

Seite 18

Infografik «Mögliche Katastrophen und ihre Auswirkungen»

Seite 20

Wann bietet sich die nächste Gelegenheit?



Nächste Information

Wie schätzen Sie die Situation ein?

Interessen und Befindlichkeiten, Bedenken und Angriffspunkte identifizieren.

Was wollen Sie bewirken?

Möglichst konkret formulieren, keine überhöhten oder abstrakten Ziele.

Wen wollen Sie ansprechen?

Interne und externe Adressaten festlegen: Wer sind Partner? Wer ist skeptisch?

Woran sollen sich die Zielgruppen erinnern? Welche Botschaft wollen Sie vermitteln?

Knappe, gut verständliche Aussagen formulieren, die den Nutzen Ihres Vorhabens verständlich machen. Ebenfalls hilfreich: Heikle Themen auflisten und Antworten vorbereiten.

Wie informieren Sie?

Legen Sie fest, was mündlich und was schriftlich kommuniziert wird. Weniger ist oft mehr – sofern die Infomassnahmen gut gewählt und abgestimmt sind.

Welche Gelegenheiten bieten sich an?

Einmal ist keinmal: Nach der Präsentation der Gefährdungsanalyse periodisch informieren, bei einer Aktualisierung, nach der Jahresplanung, nach einem Ereignis, bei einem Meilenstein usw.

Wann wird wer informiert?

Kommunikation in Abstimmung mit den Meilensteinen des Vorhabens planen, Aufgaben und Zuständigkeiten festlegen. Faustregel: intern vor extern.

Die Chancen der Kommunikation nutzen

Der Bevölkerungsschutz ist eine anspruchsvolle und zugleich paradoxe Aufgabe: Laufend beschäftigen wir uns mit Ereignissen, die hoffentlich nie eintreffen. Obwohl unsere Arbeit wichtig ist, lässt sie sich Aussenstehenden nicht immer auf einfache Art erklären. Wozu sich mit Katastrophen befassen, die «nicht vorhersehbar sind und vor der sich niemand schützen kann»?

Damit das «System Bevölkerungsschutz» effektiv funktionieren kann, braucht es auch die Unterstützung der Partner und der Öffentlichkeit: Zum einen müssen Entscheide und Massnahmen des Bevölkerungsschutzes mitgetragen werden. Zum anderen ist die Bevölkerung gefordert, selber Verantwortung wahrzunehmen und sich für Notlagen zu wappnen. Das kann sie nur, wenn sie die Gefährdungen und ihre Auswirkungen kennt. Und wenn sie weiss, was die öffentliche Hand zu ihrem Schutz unternimmt und was in der Verantwortung jeder und jedes Einzelnen liegt. Hinzu kommt, dass die Öffentlichkeit zunehmend erwartet, über die Arbeit der Behörden informiert zu werden. Gerade wenn nichts passiert, ist es wichtig, den Nutzen des Bevölkerungsschutzes verständlich zu machen und die Hintergründe aufzuzeigen.

Die Information der Bevölkerung ist ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit. Die Gefährdungsanalysen bieten gute Anknüpfungspunkte dafür. Sie bieten die Chance, den Blick «hinter die Kulissen» des Bevölkerungsschutzes zu richten und Sicherheit zu vermitteln.

Die vorliegende Praxishilfe liefert anwendungsorientierte Tipps und Instrumente, um die Kommunikation zu planen und umzusetzen.

Mit Ihrer Informationsarbeit leisten Sie einen wichtigen Beitrag zum Funktionieren des Bevölkerungsschutzes. Danke für Ihr Engagement.



Benno Bühlmann
Direktor Bundesamt für Bevölkerungsschutz

- Seite 6 **Die Risiken der Information überwiegen oft die Chancen?**
Information ist eine Aufgabe wie jede andere auch: Wer plant, ist besser vorbereitet.

- Seite 8 **Sie haben die Gefährdungsanalyse bereits veröffentlicht?**
In der Kommunikation gilt: Einmal ist keinmal. Nutzen Sie weitere Gelegenheiten.

- Seite 10 **Sie sind unschlüssig, was wann auf schriftlichem oder mündlichem Weg kommuniziert werden kann?**
Auf die gute Mischung kommt es an.

- Seite 12 **Sie informieren zurückhaltend, um keine Ängste zu wecken oder Kritiker auf den Plan zu rufen?**
Nicht-Information ist keine Lösung – überlassen Sie das Feld nicht anderen oder Halbwissen.

- Seite 16 **Analysen interessieren keinen?**
Die technischen Details tatsächlich nicht. Wichtig ist vielmehr, immer wieder verständlich zu machen, was Sie für Schutz und Sicherheit tun.

- Seite 20 **Sie haben die Erfahrung gemacht, dass die Risikomatrix nicht verstanden wird?**
Wir bieten eine gut verständliche Darstellung.

Kommunikation planen, Schritt für Schritt

Gute Kommunikation ist auch für den Bevölkerungsschutz ein Erfolgsfaktor. Nachfolgend finden Sie die wichtigsten Anhaltspunkte, um die Kommunikation zu planen und vorzubereiten. Sie werden sehen: Nicht für jede Kommunikationsmassnahme ist es erforderlich, alle Punkte zu beantworten.

1. Chancen und Herausforderungen der Kommunikation

Wie schätzen Sie die Situation ein? Wie nehmen Sie die Interessen und Befindlichkeiten im Umfeld wahr? Welche Chancen sehen Sie? Welche Bedenken und Angriffspunkte gibt es?

Listen Sie die Chancen und Herausforderungen auf, die einen Einfluss auf die Kommunikation haben.

2. Ziele der Kommunikation

Was wollen Sie mit der Information erreichen? Formulieren Sie möglichst konkret, d.h. keine überhöhten oder abstrakten Ziele. Je nach Absicht werden Sie andere Kommunikationsmassnahmen wählen:

- Geht es darum, reine Informationen zur Verfügung zu stellen?
- Gilt es ein Zeichen des Dialogs zu setzen, um gewisse Zielgruppen einzubinden, Fragen zu klären, Bedenken zu entkräften oder Befürworter zu gewinnen?
- Wollen Sie über die Information hinaus erreichen, dass einzelne Angesprochene künftig aktiv werden oder anders handeln?
- Überlegen Sie sich auch, was nicht eintreten soll und ob Sie deshalb entsprechende Vorkehrungen treffen müssen.

3. Zielgruppen

Überlegen Sie sich, wen Sie ansprechen wollen, um die Ziele zu erreichen. Die Wahl geeigneter Kommunikationsmassnahmen folgt erst danach – denn sie leiten sich von den Zielgruppen ab.

- | | |
|---------------|--|
| <i>Intern</i> | <ul style="list-style-type: none">• Beteiligte und solche, die es werden könnten / sollten• Entscheidungsträger (direkte Vorgesetzte, politisch Verantwortliche usw.)• Mitarbeitende der beteiligten Stellen, der ganzen Verwaltung resp. Organisation |
| <i>Extern</i> | <ul style="list-style-type: none">• Betroffene resp. Nutzerinnen und Nutzer• Multiplikatoren, weitere Interessierte• Breite Öffentlichkeit |

Wenn wir gut informieren, schaffen wir Vertrauen. Das erleichtert die Arbeit in der Vorsorge genauso wie im Ereignisfall.

Wie schätzen Sie die Angesprochenen ein? Gerade bei umstrittenen Themen hilft es, sich ein Bild der unterschiedlichen Akteure zu machen:

→ siehe Checkliste Zielgruppen

- Wer gehört zu den Befürwortern? (Wie können Sie diese bestärken und einbinden?)
- Wer gehört zu den Skeptikern? Welche heiklen Fragen sind zu erwarten? (Wie können diese beantwortet oder entkräftet werden?)

4. Kernbotschaften

Legen Sie im Voraus fest, wie die Zielgruppen Ihr Vorhaben wahrnehmen sollen. Formulieren Sie die Kernbotschaften in zwei bis drei Sätzen. Die Aussagen müssen sehr einfach sein und den Nutzen Ihrer Arbeit respektive Ihres Vorhabens vermitteln.

Der Check: Was soll der Zeitungsleser oder die Radiohörer*in ihrem Mitbewohner*in in der Küche idealerweise zurufen, wenn er oder sie den Bericht über Ihr Vorhaben gelesen oder gehört hat?

So können Sie sich aufs Wesentliche beschränken und Ihre Absichten klären. Halten Sie sich dabei vor Augen: Ihr Publikum erfasst maximal drei Hauptaussagen – und am Schluss einer Information bleibt nur eine Botschaft hängen. Das gilt sowohl für mündliche Präsentationen und Gespräche wie für Briefe, Medienmitteilungen usw.

Hilfreich ist zudem eine Liste mit den wichtigsten Fragen und Argumenten. Überlegen Sie sich, mit welchen Angriffspunkten und heiklen Themen zu rechnen ist. Formulieren Sie, welche positiven Aussagen Sie diesen entgegenstellen.

Verwenden Sie diese Kernbotschaften und Argumente anschliessend als roten Faden für alle Kommunikationsmassnahmen, mündlich und schriftlich.

So stellen Sie sicher, dass alle Beteiligten die wesentlichen Aussagen stets schnell zur Hand haben und auch in unerwarteten Situationen kohärent auftreten.

5. Kommunikationsmassnahmen

Mündlich oder schriftlich? Ausführlich oder knapp? Einmal ein «Paukenschlag» oder mehrere kleine Informationsmassnahmen? Ein allgemeingültiges Rezept gibt es nicht. Je nach Ziel und Zielgruppe eignen sich andere Kommunikationsmassnahmen. Es gibt jedoch ein paar Faustregeln:

- Lieber wenige Massnahmen, dafür klug gewählt und gut aufeinander abgestimmt
- Schriftliche Informationen können breit gestreut werden und sind für die Angesprochenen jederzeit verfügbar («Nachschlagewerk»). Sie wirken verbindlicher.
- Mündliche Informationen geben dem Auftritt eine persönlichere Note und bieten Gelegenheit für Rückfragen. Wer sein Gegenüber hört, kann besser auf Einwände und Kritik eingehen und somit entkräften.

→ siehe Checkliste Kommunikationsmassnahmen

Nutzen Sie jede Gelegenheit, um über die Arbeit im Zusammenhang mit der Gefährdungsanalyse zu informieren.

6. Geeignete Momente für die Information

Präsentation der Gefährdungsanalyse als wichtigen Auftakt nutzen

Der Abschluss der Gefährdungsanalyse ist eine gute Gelegenheit, um zu informieren. Sie können damit aufzeigen,

- wie das System Bevölkerungsschutz funktioniert und wer daran beteiligt ist,
- was Sie zum Schutz der Bevölkerung tun,
- auf welcher Grundlage Sie Prioritäten setzen und den Einsatz der Mittel planen,
- wie Sie sich sorgfältig auf Notsituationen vorbereiten,
- was jede und jeder Einzelne als Privatperson tun kann, um sich in Notlagen besser zu schützen.

Einmal ist keinmal

Informationen und Botschaften kommen erst an, wenn sie wiederholt werden. Wenn Sie Ihre Botschaften selber schon nicht mehr hören können, beginnen Aussenstehende erst, sie wahrzunehmen.

Nutzen Sie darum nach der ersten Präsentation weitere Gelegenheiten, um über die Arbeiten im Zusammenhang mit der Gefährdungsanalyse bzw. davon abgeleitete Massnahmen zu informieren:

- **Aktualisierungen der Gefährdungsanalyse**
- **Genehmigung der Jahresziele** (bzw. des Budgets), in dem Sie eine wichtige Massnahme umsetzen/verstärken
- **«Aufmerksamkeitsfenster» im Anschluss an ein Ereignis** in der näheren Umgebung («Window of Opportunity»): Nutzen Sie die Betroffenheit, um übergeordnete Kernbotschaften zu platzieren. Auch Ereignisse im Ausland öffnen «Aufmerksamkeitsfenster» bzw. lösen Betroffenheit aus. Hier ist es wichtig, den Bezug zur Situation vor Ort zu schaffen.
- **Regelmässige Zwischenberichte:** Thematisieren Sie gegenüber ausgewählten Zielgruppen (besonders gegenüber Gemeinden und anderen Partnern) die Gefährdungsanalyse bzw. den Schutz der Bevölkerung regelmässig: Informieren Sie über den Stand in einem Umsetzungsprojekt, liefern Sie Auswertungen oder Erfahrungswerte eines Ereignisses usw.

7. Umsetzungsplanung

Welches sind die Meilensteine in Ihrem Vorhaben? Wen informieren Sie in welcher Reihenfolge? Wer ist für welchen Schritt verantwortlich?

Halten Sie den Ablauf mit den zuständigen Stellen fest und benennen Sie eine zentrale Ansprechperson. So vermeiden Sie, dass die Beteiligten unkoordiniert kommunizieren oder auftreten und sich so unter Umständen widersprechen.

Achten Sie bei der Umsetzungsplanung darauf, intern vor extern zu informieren.

Checkliste Zielgruppen

Je nach Ziel stehen andere Zielgruppen im Vordergrund. Überlegen Sie sich, wen Sie erreichen wollen – noch bevor Sie konkrete Kommunikationsmassnahmen planen.

Mögliche Adressaten

Umsetzungsbeteiligte

- Beteiligte Ämter
- Polizei, Feuerwehr, Gesundheitswesen, technische Betriebe und Zivilschutz
- Betreiber kritischer Infrastrukturen
- Weitere Partner des Bevölkerungsschutzes, z. B. Armee
- Nachbarkantone, grenznahe Ausland
- ...

Politische Verantwortungsträger

- Gemeinde- oder Stadtrat, Regierungsrat, Bundesrat (Exekutive)
- Kommunale, kantonale und nationale Parlamente (Legislative)
- Parlamentarische Kommissionen
- ...

Öffentlichkeit

- Breite Bevölkerung des Kantons
- Von einer Massnahme Betroffene, z. B. in einer Gemeinde / Region
- Mieter (via Eigentümer oder Liegenschaftsverwaltungen)
- ...

Medien

- Medien (Zeitungs-, Radio-, Fernseh- und Online-Redaktionen)
- Fachmedien
- ...

Interessengruppen

- Parteien
- Berufs- oder Branchenverbände
- NGOs
- ...

Weitere Fachwelt

- Fachspezialisten
- Wissenschaftliche Kreise
- Versicherungen
- ...

Weitere Multiplikatoren

- ...

Checkliste Kommunikationsmassnahmen

Je nach Ziel und Zielgruppe eignen sich unterschiedliche Kommunikationsmassnahmen. Nachfolgend finden Sie eine Auswahl an Massnahmen mit weiteren Hinweisen, um Ihnen die Planung zu erleichtern:

Kommunikationsmassnahme

Hinweise

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Auskunftsperson und Koordination | <ul style="list-style-type: none">• Idealerweise ist eine einzige Person für die Koordination der Information und die Beantwortung (oder Triage) von Fragen zuständig. So stellen Sie die Einheitlichkeit der Information sicher. |
| <input type="checkbox"/> Website (falls vorhanden auch Intranet) | <ul style="list-style-type: none">• Stellen Sie Basisinformationen online grosszügig zur Verfügung. So schaffen Sie Transparenz und Vertrauen. |
| <input type="checkbox"/> Q&A: Antworten auf häufig gestellte Fragen | <ul style="list-style-type: none">• Eine vorbereitete Liste ist hilfreich als interne Sprachregelung, damit alle Involvierten die gleichen Antworten geben.• Auszüge daraus können Sie auf der Website publizieren, um Anfragen zu reduzieren. |
| <input type="checkbox"/> Faktenblätter | <ul style="list-style-type: none">• Für Interessierte und Medienschaffende, um Details und Hintergrundinfos zu einzelnen Themen aufzuzeigen. |
| <input type="checkbox"/> Informationsschreiben | <ul style="list-style-type: none">• Besonders wichtige Informationen oder Einladungen zu Anlässen werden persönlich adressiert.• Für ausgewählte Adressatenkreise oder als Versand an alle Haushalte. |
| <input type="checkbox"/> Elektronischer Newsletter | <ul style="list-style-type: none">• Ein Newsletter ist nur sinnvoll, wenn Sie regelmässig und gezielt informieren wollen.• Achtung: Zu viele Newsletter können die Adressaten auch stören und in der allgemeinen E-Mail-Flut untergehen. |
| <input type="checkbox"/> Info-Veranstaltung, Begehung, Führung | <ul style="list-style-type: none">• Der persönliche Kontakt ist ideal, um ausgewählte – auch skeptische – Zielgruppen zu informieren und individuell auf Fragen einzugehen. |
| <input type="checkbox"/> Einzelgespräche | <ul style="list-style-type: none">• Binden Sie besonders skeptische Personen und Gruppen ein – am besten bevor Sie die breite Öffentlichkeit informieren. |
| <input type="checkbox"/> Medienmitteilung | <ul style="list-style-type: none">• Ein einfacher Weg, um mit wenig Aufwand Zwischenergebnisse und kleinere News in die Medien zu bringen. Auch hier gilt: nur, wenn Sie etwas Neues und Wichtiges zu berichten haben.• Liefern Sie wenn immer möglich Bildmaterial mit. Die Chance steigt markant, dass eine solche Mitteilung online oder gedruckt aufgegriffen wird.• Verbreiten Sie den Hinweis auch via Twitter (falls dieser Kanal bereits aufgebaut ist) und anderen sozialen Medien. |

Kommunikationsmassnahme

Hinweise

<input type="checkbox"/> Medienkonferenz/-rundgang	<ul style="list-style-type: none">• Geeignet, um im direkten Kontakt bzw. vor Ort Zusatzinformationen zu vermitteln.• Relativ aufwändig – auch für die Medienschaffenden. Darum nur angezeigt, wenn Sie tatsächlich Neues und Wichtiges zu berichten haben.
<input type="checkbox"/> Mediengespräch/-interview	<ul style="list-style-type: none">• Einladung an eine (oder wenige) Medienschaffende, um ein Thema zu vertiefen. Der Newsanspruch ist weniger hoch als bei einer Medienkonferenz.• Hintergrundinformationen lassen sich so gut vermitteln.
<input type="checkbox"/> Mediendossier	<ul style="list-style-type: none">• Begleitend zur Medienkonferenz und zum -gespräch: eine knappe Zusammenfassung (Medienmitteilung), Bildmaterial sowie Faktenblätter mit Hintergrundinformationen zusammenstellen.• Essentiell, um Hauptbotschaften zu kommunizieren.
<input type="checkbox"/> Standardfoliensätze	<ul style="list-style-type: none">• Falls mehrere Referenten/Referentinnen an verschiedenen Anlässen auftreten, erleichtern sie die einheitliche Information.
<input type="checkbox"/> Bildmaterial: Fotos, Kurzfilm, Simulation	<ul style="list-style-type: none">• Visualisieren Sie beispielsweise die Szenarien mit Bildmaterial vergleichbarer Ereignisse oder mit Infografiken (siehe Schlüsselbild S. 20).• Kann komplexe Zusammenhänge auf den Punkt bringen und ist für Infoveranstaltungen, Medienarbeit, Website, Folienätze usw. geeignet.
<input type="checkbox"/> Artikel platzieren in Publikationen von Partnern	<ul style="list-style-type: none">• Vorbereitete Texte zum Abdrucken anbieten; vorzugsweise mit Bildern und Grafiken. Zitate resp. Aussagen von Beteiligten / Verantwortlichen erhöhen die Identifikation.• Denkbar in Gemeindeblatt, Hauseigentümerzeitschrift und ähnlichem, Verbands- oder Fachpublikationen usw.
<input type="checkbox"/> Stand an einer Regionalmesse (oder anderen Ausstellung) Tag der offenen Tür	<ul style="list-style-type: none">• Im persönlichen Kontakt können Sie auch komplexere Informationen vermitteln und individuell auf Fragen eingehen.• So erreichen Sie zudem Leute, die «zufällig» bzw. aus anderen Gründen an der Messe/Ausstellung sind.• Der Aufwand ist nicht zu unterschätzen und kompetentes Personal ist sicherzustellen!
<input type="checkbox"/> Inserate	<ul style="list-style-type: none">• Angesichts der Kosten zurückhaltend einsetzen, z. B. für Einladungen zu Infoanlässen und Ähnlichem.
<input type="checkbox"/> Soziale Netzwerke wie Facebook, Twitter usw.	<ul style="list-style-type: none">• Bietet sich an für Kurzhinweise auf Updates und weiterführende Informationen.

Hinweise zur Herangehensweise: offen informieren

Informieren Sie offen, ehrlich, transparent: Thematisieren Sie auch Schwierigkeiten, so entstehen keine falschen Erwartungen.

Bieten Sie Dialogmöglichkeiten

Beispielsweise in dem Sie

- schriftlichen Informationen eine Kontaktperson angeben,
- Möglichkeit schaffen, Fragen und Anliegen zu platzieren,
- Gespräche und Informationsanlässe durchführen.

Scheuen Sie sich nicht, offene Punkte anzusprechen –

auch wenn nicht schon alles definitiv ist. Die Befürchtung, mit offener Information «schlafende Hunde» zu wecken, ist angesichts der vielen Informationsquellen fehl am Platz. Die Erfahrung zeigt: Wer nicht informiert, überlässt das Feld vielmehr Skeptikern, Halbwissen oder Fehlinformationen. Wer zuerst informiert, besetzt das Thema und handelt nicht aus der Defensive.

Verstehen Sie mögliche Angriffspunkte nicht als Hindernis

für Kommunikationsmassnahmen, im Gegenteil: Je kontroverser ein Thema, desto geradliniger ist es anzupacken und anzusprechen.

Bring- oder Holschuld?

Die Zielgruppen sollen davon ausgehen können, dass Sie alle wichtigen Informationen zuverlässig liefern. Gleichzeitig verärgert oder verunsichert zu viel Information.

- Machen Sie es sich zur Aufgabe, Neuerungen und relevante Informationen regelmässig aktiv weiterzugeben.
- Überlassen Sie es den Angesprochenen, sich über kleine Änderungen oder häufige Fragen zu informieren. Deklarieren Sie das und stellen Sie diese Informationen zur Verfügung (z. B. über Internet).

Tipps zum Aufbau der Information: Interesse wecken

Negative Nachrichten erlangen einfacher Aufmerksamkeit als die Präsentation einer Analyse. Lassen Sie sich davon keinesfalls entmutigen. Überlegen Sie sich, wie Sie das Interesse der Zielgruppen wecken können. Ein paar Anhaltspunkte dazu sind:

Versetzen Sie sich in die Zielgruppen

- Was beschäftigt sie? Wofür interessieren sie sich? Was ist neu für sie?
- Was möchten die Angesprochenen wissen? Nicht: Was will ich den Leuten sagen? Das beeinflusst die Gewichtung der Themen und Massnahmen, die Wortwahl usw.

Verwenden Sie keine Fachbegriffe

Wägen sie ab, wie viel Vorwissen Ihr Gegenüber mitbringt. Ein Beispiel: Fragen Sie Ihren Nachbarn nach dem Unterschied zwischen «Risiko» und «Gefährdung» – Laien machen hier keinen Unterschied (> siehe auch Sprachgebrauch S. 14).

Kommen Sie rasch auf den Punkt

Oft ist es nicht nötig, dass die Zielgruppen alle Hintergründe und Zusammenhänge verstehen – auch wenn diese für Sie wichtig sind. Platzieren Sie als Erstes Ihre Kernbotschaft und erklären Sie dann, wie Sie dazu gekommen sind.

Reduzieren Sie aufs Wesentliche

Informieren Sie knapp, präzise und verständlich: so viel wie nötig, so wenig wie möglich. Trennen Sie Hauptinformation und weiterführende Hintergrundinformation. Diese können Sie zum Beispiel als Mediendossier abgeben.

Bringen Sie konkrete Beispiele und Vergleiche

Wenn möglich Ereignisse aus der jüngsten Vergangenheit und aus dem direkten Umfeld oder Europa. Wenn das nicht möglich ist, wählen Sie Beispiele, an die sich die Zielgruppen erinnern und stellen Sie den Bezug zu den hiesigen Verhältnissen und zum Alltag her (z. B. ein solcher Stromausfall bedeutet, dass Sie tagelang kein Handy nutzen können.)

Sprechen Sie bei jeder Information diese vier Punkte an:

- Darum geht es, diese Bedeutung hat es für die Zielgruppen (Relevanz)
- Das tun wir (Leistung Bevölkerungsschutz)
- Das können/sollen die Zielgruppen tun (Eigenverantwortung/Handlungsanweisung)
- Dann informieren wir wieder

Tipps zum Sprachgebrauch: einfach formulieren

Ob Sie sich an Gremien oder an die Öffentlichkeit richten: Sie sprechen Ihr Gegenüber besser an, wenn Sie sich möglichst einfach ausdrücken. Ein paar Tipps dazu:

- Behandeln Sie pro Satz nur einen Gedanken.
- Teilen Sie lange Sätze in kürzere auf. Formulieren Sie verschachtelte Nebensätze in mehreren Hauptsätzen.
- Verwenden Sie kurze Wörter und kurze Sätze. So wird die Aussage verständlicher. Es gibt für jedes vielsilbige Wort ein kürzeres.
- Leicht verständlich ist ein Text mit Sätzen aus höchstens 13 Wörtern.
- Wählen Sie aktive Formulierungen und vermeiden Sie «man». Nicht: Es wurde eine Gefährdungsanalyse durchgeführt oder man hat eine Vorsorgeplanung erstellt, sondern: Wir haben eine Gefährdungsanalyse durchgeführt und eine Vorsorgeplanung erstellt.
- Reduzieren Sie die Adjektive – je weniger Adjektive, desto besser.
- Vermeiden Sie Fremdwörter, Branchenjargon, Abkürzungen. Verwenden Sie stattdessen Alltagswörter.

Häufige Fragen und Antworten

Bereiten Sie eine Liste mit den Fragen und Bedenken vor, mit denen Sie rechnen müssen. Überlegen Sie, mit welchen positiven Grundargumenten Sie diese beantworten. Einige Beispiele:

«Diese Szenarien sind völlig unrealistisch, das kommt bei uns nicht vor.»

Für die Bestandesaufnahme und Beurteilung der Gefährdungen gehen wir von Ereignissen aus, die in der Vergangenheit passiert sind – in der Schweiz oder im Ausland. Viele erinnern sich an Lothar im Jahr 1999. Das war ein eindrücklicher Sturm mit schwerwiegenden Folgen für Mensch und Umwelt in Europa. Es fehlte wenig, dass die Auswirkungen auch in der Schweiz dramatischer geworden wären. Sind wir froh, dass bei uns wenig passiert – aber bereiten wir uns bestmöglich auf schwerwiegende Fälle vor. An andere Ereignisse wie einen Sonnensturm können sich nicht viele erinnern. Der letzte gravierende Sonnensturm fand denn auch im 19. Jahrhundert statt. Dieses Szenario wurde aber berücksichtigt, weil ein Sonnensturm die Stromversorgung und Telekommunikation massiv stört und so in der heutigen Gesellschaft viel grössere Schäden anrichten würde als früher.

«Die Berechnungsgrundlagen sind aus der Luft gegriffen. Die Methode ist nicht wissenschaftlich.»

Jede Analyse basiert auf Erfahrungswerten aus der Vergangenheit. Es wurden jedoch nie nur hypothetische Annahmen getroffen. Hinzu kommt, dass jedes Szenario mit Fachpersonen mit unterschiedlichem Hintergrund erarbeitet wurde: Vertreter aus Umwelt, Meteorologie, Energie, Landwirtschaft, Gesundheit, Ingenieur- sowie Versicherungswesen, Wissenschaft und weitere. So ist ein breit abgestütztes Gesamtbild entstanden. Der Bund hat die auf historischen Daten basierende Risikoanalyse zusätzlich wissenschaftlich überprüfen lassen. Das Resultat: Die Methode hat sich als tragfähig erwiesen.

«Die geschätzte Häufigkeit der Szenarien ist nicht korrekt.»

Um die Auswirkung eines Ereignisses abzuschätzen, gehen die Experten von Szenarien aus. Diese beschreiben, wie heftig ein Ereignis ist, wie es abläuft und welche Schäden es anrichtet. Wird eine extreme Katastrophe beschrieben, ist mit dem entsprechenden Szenario seltener zu rechnen. Wird ein weniger drastisches Ereignis beschrieben, wird dieses Szenario häufiger erwartet. Verschiedene Fachleute haben die Häufigkeit eingeschätzt und dabei zahlreiche Kriterien und Erfahrungswerte berücksichtigt. Wichtig ist: Die Szenarien und die geschätzte Häufigkeit verstehen sich nicht als genaue Messgrössen. Sie liefern vielmehr Kenngrössen und helfen, die Auswirkungen von Notlagen richtig einzuschätzen.

«Was heisst <hundertjährlich>? Am Fluss Oder hat in den letzten 15 Jahren 3 Mal ein hundertjährliches Hochwasser stattgefunden.»

Die Bezeichnung «hundertjährlich» bezieht sich nicht darauf, dass ein Ereignis alle hundert Jahre stattfindet. Sie sagt vielmehr aus, dass das Ereignis gemäss statistischen Erfahrungswerten an einem bestimmten Ort durchschnittlich 1 Mal in 100 Jahren passieren kann. In der Realität kann es sein, dass ein hundertjährliches Hochwasser innerhalb weniger Jahre mehrfach vorkommt und dann wieder lange nicht. Auch in der Schweiz sind schon 3 hundertjährliche Ereignisse innerhalb von 2 Jahren aufgetreten (z. B. die Hochwasser-Ereignisse in Boll, Kanton Bern, in den 1990er-Jahren).

«Wenn so eine Katastrophe passiert, kann man sowieso nichts machen.»

Das stimmt nur zum Teil. Verhindern lassen sich Extremereignisse und Katastrophen nicht. Umso mehr müssen sich Behörden und Bevölkerung darauf vorbereiten. Wichtig ist zu wissen, welche Gefahren bestehen und wie man sich schützen und diese bewältigen kann. Wer in einer Notsituation richtig handelt, kann Leben retten und Folgeschäden abwenden. Ein Beispiel aus dem Alltag: Niemand rechnet damit, dass er plötzlich krank wird oder verunfallt – wir alle zählen aber darauf, dass in der Not ein Krankenwagen in wenigen Minuten bei uns ist und das Gesundheitswesen funktioniert.

«Katastrophen sind nicht vorhersehbar – wenn sie eintreffen, kommt sowieso alles anders als geplant.»

Das stimmt nur zum Teil. Gerade weil sie nicht vorhersehbar sind, ist es wichtig, dass wir uns auf Ereignisse gefasst machen, die grosse Schäden verursachen können. Bei der Gefährdungsanalyse gehen wir mögliche Szenarien durch und überlegen, was passieren kann. Es geht darum, auf denkbare negative Auswirkungen vorbereitet zu sein: Wie viel Notstromaggregate und wie viel Treibstoff braucht es, damit das Spital auch mehrere Tage oder Wochen funktionsfähig bleibt? Wo ist der Notbrunnen, um die Bevölkerung auch mehrere Tage mit Trinkwasser zu versorgen? Wie stabilisieren wir die Funknetze, damit die Rettungsdienste auch bei einer massiven Belastung untereinander kommunizieren können?

«Warum wird die Pandemie (oder ein anderes Szenario) bei uns als so gefährlich eingestuft?»

Das hängt von der Einschätzung der Experten ab, welche die Auswirkungen für das gewählte Szenario aufgrund von Erfahrungswerten beurteilt haben. Ausserdem wird die Eintrittswahrscheinlichkeit einer Pandemie – auch in vergleichbaren Analysen anderer Staaten – als gross eingeschätzt.

«Wozu wird die Gefährdungsanalyse überhaupt verwendet?»

Die Gefährdungsanalyse dient als Grundlage für die Vorbereitung auf grosse Katastrophen und Notlagen. Sie zeigt auf, was passieren kann. Damit liefert sie auch Hinweise, wo wir uns besser vorbereiten können. Auf der Basis der Gefährdungsanalyse wird zum Beispiel entschieden, welche Ausbildungen und Übungen für die Einsatzorganisationen durchgeführt werden oder ob Massnahmen zum Schutz der Bevölkerung getroffen werden müssen.

«Wie werden die Kosten berechnet? Wie kommt man zum Beispiel darauf, dass ein Menschenleben 4 Millionen Franken wert ist?»

Um die Auswirkungen der verschiedenen Katastrophenszenarien vergleichbar zu machen, werden alle Aspekte in Franken umgerechnet. Der Betrag steht für die Kosten, die man zu investieren bereit ist, um einen Schaden zu verhindern. «4 Millionen Franken» sagt also nichts aus über den Wert eines Menschenlebens, sondern über die Höhe der Summe, die als verhältnismässig betrachtet wird, um ein Menschenleben zu retten.

«Warum haben technische Risiken in der Regel seltenere und geringere Auswirkungen?»

Schon seit längerem gehört es zum gesellschaftlichen Grundverständnis, dass technische Anlagen und gefährliche Substanzen nicht zur Bedrohung werden dürfen: Eine chemische Anlage in der Nähe von Wohngebieten muss hohen Anforderungen genügen; das Gleiche gilt für den Transport von gefährlichen Substanzen auf Strasse oder Schiene. Für solche Fälle wurde beispielsweise die Störfallverordnung erlassen, die präventive und vorsorgliche Massnahmen vorschreibt. Die Folge davon ist, dass heute bereits zahlreiche Vorkehrungen getroffen sind, damit technisch bedingte Katastrophen nicht so häufig passieren bzw. dass die Auswirkungen im Ereignisfall begrenzt werden.

Interne Fragen und Bedenken

«Eine externe Unterstützung für die Gefährdungsanalyse ist nicht notwendig. Das können wir alles selber machen.»

Die Gefährdungsanalyse ist intern tatsächlich machbar. Mit Kataplan oder anderen Methoden kann die Erarbeitung mit einem guten Moderator selber erfolgen. Es ist aber sinnvoll, Erfahrungen anderer zu nutzen. Versierte Fachleute sind oft auch erfahrener und verfügen über ein grosses Netzwerk. So können interne Ressourcen gespart werden.

«Das kommt alles viel zu teuer. Wir können das von einem anderen Kanton kopieren und ein wenig auf unseren Kanton anpassen.»

Jede Gefährdungsanalyse muss sorgfältig an die Rahmenbedingungen des eigenen Kantons angepasst werden: Kopiert heisst nicht unbedingt kapiert. Es kann sein, dass ein Szenario in einem Kanton überhaupt keine Auswirkungen hat, in einem anderen aber sehr grosse. Im Verhältnis zu den Kosten, die bei einer Katastrophe entstehen, sind die Kosten für die Gefährdungsanalyse gering. Und noch mehr spart man, weil man sich dank ihr besser auf Notlagen vorbereiten kann und besser vernetzt ist.

«Der personelle Aufwand für die Erarbeitung ist viel zu gross. Das muss mit weniger Personal gehen.»

Wichtig ist, dass Fachleute mit Wissen zu spezifischen Fachthemen und mit lokalen Kenntnissen ihre Erfahrung einbringen. An zwei oder drei Workshops sind tatsächlich relativ viele Leute involviert. Dieses Vorgehen fördert aber das gemeinsame Verständnis für die Herausforderungen und es ergeben sich oft Synergien – auch über die Thematik hinaus. Beides ist wichtig, um im Ereignisfall richtig zu reagieren.

«Wenn wir dann Optimierungsbedarf feststellen, kostet die Behebung ja nur viel.»

Wenn in einem Bereich Optimierungsbedarf festgestellt wird, ist abzuwägen, ob etwas unternommen wird oder ob der jetzige Zustand tragbar ist. Dies ist eine politische Entscheidung und sollte durch die Politik bzw. die Gesellschaft gefällt werden. Grundsätzlich sind wir in vielen Bereichen bereits gut vorbereitet und es geht wirklich um Verbesserungen. Wer jetzt investiert, spart im Ereignisfall, da alles schneller wieder funktionstüchtig wird.

«Wir informieren die Medien besser nicht. Da könnten Fragen auftauchen, welche die Arbeit der Regierung oder des Kantonsrates in Frage stellen.»

Vor Fragen müssen wir uns nicht scheuen. Die Gefährdungsanalyse bietet vielmehr die Gelegenheit zu zeigen, was die Regierung für den Schutz der Bevölkerung tut. Besser wir machen das jetzt, wenn nichts passiert. Auf schwierige Fragen bereiten wir uns gemeinsam vor.

Textbausteine zur Gefährdungsanalyse

Die nachfolgenden Kernbotschaften sind spezifisch für die Information von Laien formuliert, die im Alltag nichts bis wenig mit dem Bevölkerungsschutz zu tun haben. Die Botschaften müssen je nach Situation und Zielgruppe angepasst und konkretisiert werden:

Was ist eine Gefährdungsanalyse?

- Bund und Kantone untersuchen regelmässig mögliche Gefahren und ihre Auswirkungen.
- Die Gefährdungsanalyse zeigt, was passieren kann und welche Folgen das für Bevölkerung und ihre Lebensgrundlagen (Umwelt, Wirtschaft und Gesellschaft) hat. Diese Gefährdungen werden gewichtet: Wo können die Behörden ansetzen, um in Notsituationen möglichst rasch Ausfälle zu überbrücken und Schäden zu beheben? Wo wird mit dem vorhandenen Personal, Material und den verfügbaren Finanzen am meisten Wirkung erzielt?
- Um die Gefährdungen richtig einzuschätzen, bringen Experten unterschiedlicher Disziplinen ihre Erfahrungen ein. So verfügen die Verantwortlichen über eine breit abgestützte Grundlage, um die nötigen Schutzmassnahmen zu planen und umzusetzen.

Wozu dient eine Gefährdungsanalyse?

- Wenn es zu einer Katastrophe kommt, müssen die Behörden sicherstellen, dass sie die Notsituationen möglichst rasch bewältigt können und für die Bevölkerung nicht weiteres Leid und Schäden entstehen.
- Damit die Behörden das tun können, müssen sie wissen, welche Gefahren in der Schweiz und in den einzelnen Regionen bestehen. Denn nur wer weiss, was passieren kann und welche Folgen das für die Bevölkerung und ihre Lebensgrundlagen hat, kann geeignete Vorkehrungen zum Schutz der Bevölkerung treffen.
- Wir bereiten uns auf Ereignisse vor, die nur äusserst selten vorkommen. Nicht weil wir befürchten, dass sie demnächst eintreffen, sondern um auch in schlimmen Notsituationen helfen und die Normalität rasch wiederherstellen zu können. Das bedeutet zugleich, dass wir auch auf häufigere, aber weniger schlimme Ereignisse gut vorbereitet sind.

Zu den Möglichkeiten und Grenzen des Bevölkerungsschutzes

- Hundertprozentige Sicherheit gibt es nicht. In Extremsituationen lassen sich Opfer und Schäden nicht ausschliessen. Wenn wir aber bereit sind, um am richtigen Ort rasch zu handeln, können wir die negativen Auswirkungen zumindest reduzieren oder gewisse Schäden sogar verhindern.
- Die Szenarien dienen dazu, Extremsituationen durchzuspielen, um herauszufinden, wo die Behörden gut vorbereitet sind und wo die Vorsorge verbessert werden kann. Zugleich zeigen sie, wo allenfalls auch präventive Massnahmen das Ausmass einer Katastrophe vermindern könnten.
- Der Schutz der Bevölkerung in Extremsituationen ist eine Aufgabe, die nur im Verbund sichergestellt werden kann. Bund, Kantone, Gemeinden und Private arbeiten eng zusammen.
- Wichtig ist auch, dass sich jeder und jede Einzelne wappnet.

Textbausteine zu den Szenarien

Was sind Szenarien?

Um sich systematisch auf Katastrophen und Notlagen vorzubereiten, werden für alle möglichen Gefährdungen sogenannte Szenarien erarbeitet. Sie beschreiben möglichst realistisch, wie eine Katastrophe ablaufen und welche Auswirkungen sie für Mensch, Umwelt, Wirtschaft und Gesellschaft haben könnte.

Ausgangspunkt ist ein Ereignis, das in der Schweiz zwar äusserst selten vorkommt, aber durchaus denkbar ist. Am Beispiel Sturm: Mit «Lothar» fegte 1999 ein gewaltiger Sturm über die Schweiz. Er forderte Tote und Verletzte. Er führte in gewissen Regionen zu Stromausfällen und zerstörte Wälder und Kulturland. Um auch für gravierendere Folgen vorbereitet zu sein, wurde für die Szenariobeschreibung ein stärkerer Sturm gewählt – zum Beispiel «Kyrill», der im Sommer 2007 über Nordeuropa wütete. Natürlich gibt es noch extremere Beispiele wie Taifun «Haiyan», der 2013 Millionen von Häusern zerstörte und Obdachlose hinterliess. Ein solcher Sturm ist in der Schweiz aber nicht realistisch.

Die Szenarien liefern den am Katastrophenmanagement beteiligten Fachleuten ein einheitliches Bild der Problemstellung und erleichtern die gemeinsame Vorbereitung auf den Ernstfall. Welche Gefährdungen gibt es und mit welchen Auswirkungen ist zu rechnen? Wie werden sie beurteilt? Wo müssen die für den Bevölkerungsschutz zuständigen Stellen ansetzen, um Leben zu retten und möglichst rasch die «Normalsituation» wiederherzustellen? Was ist bereits vorbereitet? Wo bestehen noch Lücken?

Auf dieser Grundlage werden die Vorkehrungen des Bevölkerungsschutzes geplant, die notwendigen Ressourcen bereitgestellt und Übungen durchgeführt.

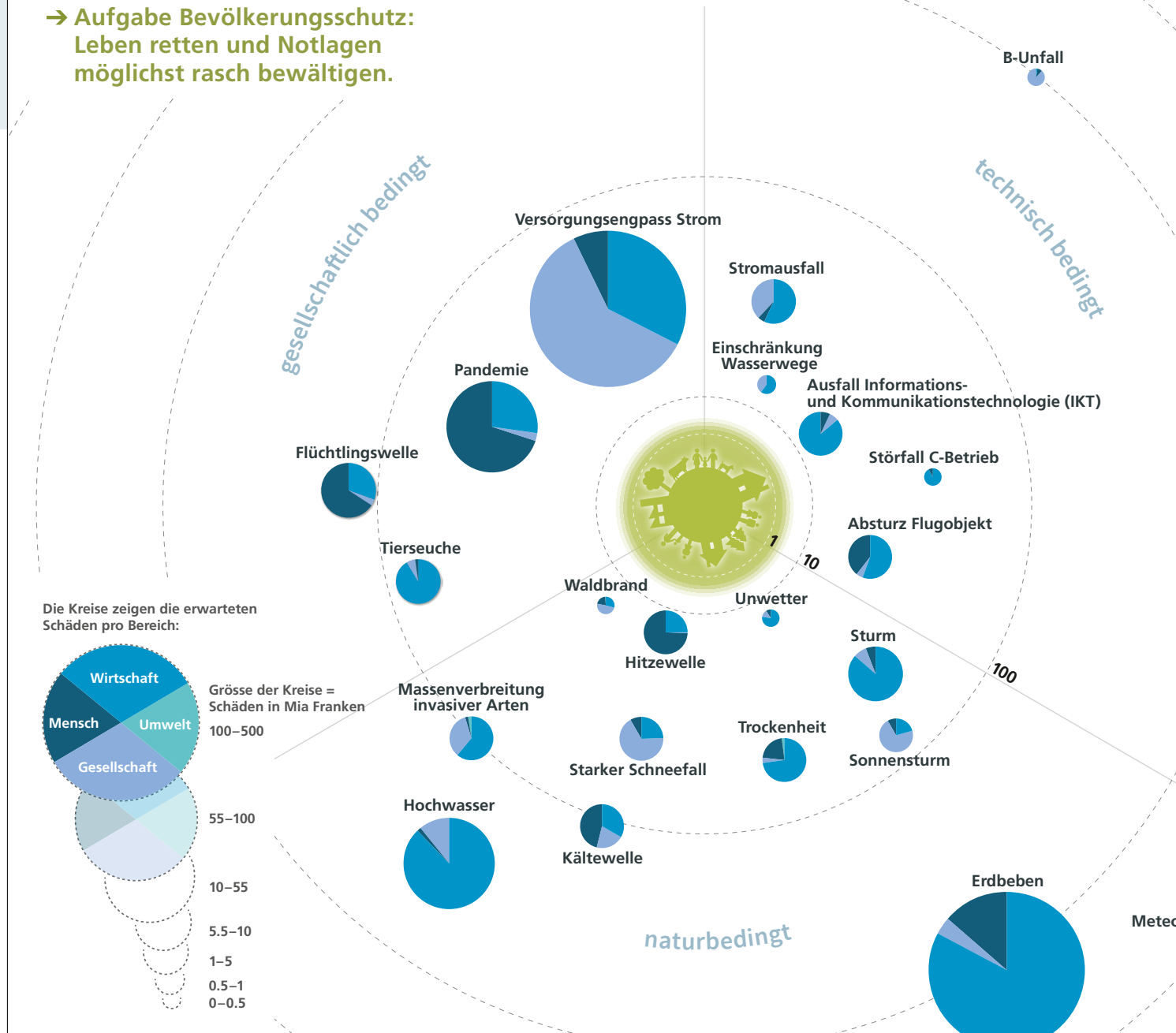
Wie werden Szenarien erarbeitet?

Szenarien basieren auf Erkenntnissen aus Ereignissen der Vergangenheit. Zudem müssen sie auch künftige Entwicklungen berücksichtigen. Um sich auf einen grossflächigen und langanhaltenden Stromausfall vorbereiten zu können, braucht es realistische Einschätzungen, welche Lebensbereiche von der Stromversorgung abhängig sind und wie sich ein Ausfall auswirken könnte.

Für die Erarbeitung eines Szenarios werden Fachleute unterschiedlicher Disziplinen hinzugezogen. So kommen zu den mathematisch-abstrakten Zahlen aus der Auswertung früherer Ereignisse auch konkrete und breit abgestützte Erfahrungswerte.

Mögliche Katastrophen und ihre Auswirkungen

→ Aufgabe Bevölkerungsschutz:
Leben retten und Notlagen
möglichst rasch bewältigen.



Infografik «Mögliche Katastrophen und ihre Auswirkungen»

Wie kann anschaulich vermittelt werden, welche Gefahren vor Ort – im Kanton bzw. in der Region – bestehen und mit welchen Schäden wie häufig zu rechnen ist? Die in der Gefährdungsanalyse enthaltene Risikomatrix ist für Laien erfahrungsgemäss schwer verständlich.

Anhand der Infografik lassen sich die möglichen Katastrophen für ein entsprechendes Analysegebiet (z. B. ganze Schweiz, Kantonsgebiet, Region) auf einen Blick übersichtlich und leicht verständlich darstellen.

Die Visualisierung ist wie folgt aufgebaut:

- Je grösser der Kreis, desto grösser die Auswirkung bzw. der Schaden.
- Je weiter aussen ein Kreis, desto seltener ist mit dem Ereignis zu rechnen.

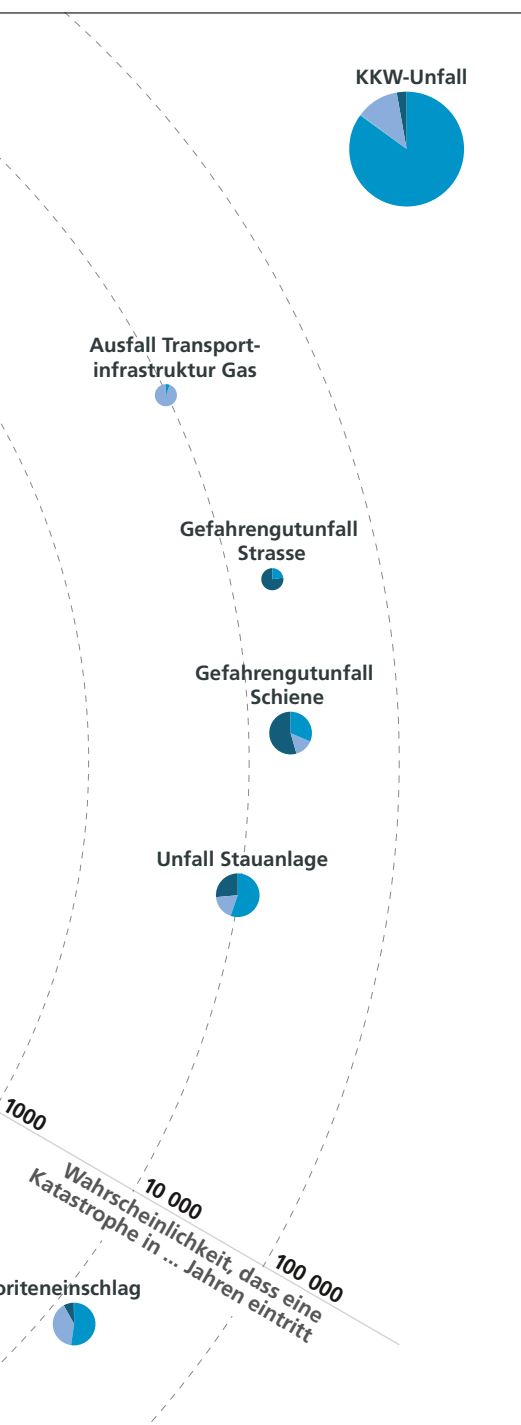
So kann den Betrachtern Folgendes aufgezeigt werden:

- Das sind die Ereignisse, mit denen im Kanton bzw. in der Region gerechnet werden muss
- So werden die Auswirkungen eingeschätzt (Grösse des Kreises)
- Wie gravierend ein Ereignis für uns ist, hängt nicht allein von der Grösse des Kreises, sondern auch von der Häufigkeit ab (Nähe zum Zentrum).

Die Skalen für die Wahrscheinlichkeit und die Grösse der Schäden steigen in der Grafik nicht gleichmässig an. Dies lässt sich nicht vermeiden, da die dargestellten zeitlichen Einheiten so gross sind.

Die Grafik können Sie an die kantonalen und regionalen Erkenntnisse anpassen. Die entsprechenden Powerpoint- und Excel-Dokumente finden Sie auf www.kataplan.ch.

Hinweise: Die Infografik versteht sich nur als zusätzliches Hilfsmittel für die Kommunikation nach aussen. Sie ersetzt keineswegs die in der Gefährdungsanalyse vorgesehene Risikomatrix. Die Achsen sind nicht – wie in der Risikomatrix – logarithmisch.



Weiterführende Informationen

Informationen für die breite Öffentlichkeit auf nationaler Ebene

- Alertswiss: Informationen zur Vorsorge und zum Verhalten bei Katastrophen und Notlagen: www.alertswiss.ch
- Diverse Merkblätter und Ratgeber: www.bwl.admin.ch/dokumentation/00445/index.html?lang=de

Beispiele von Bevölkerungsinformationen aus anderen Ländern

- Deutschland: www.bbk.bund.de/DE/Ratgeber/Ratgeber.html
- Kanada: www.getprepared.gc.ca
- USA: www.ready.gov/be-informed
- Weltweite Übersicht und Links: www.preventionweb.net/english/hyogo/national/list/

Für Fachpersonen und Beteiligte

- Grundlagen, involvierte Stellen, Instrumente und Publikationen: www.risk-ch.ch
- Naturgefahrenportal, Schwerpunkt Alarmierung und Ereignisbewältigung: www.naturgefahren.ch

Impressum

Herausgeber:
Bundesamt für Bevölkerungsschutz BABS
Monbijoustrasse 51 A
3003 Bern

www.bevoelkerungsschutz.ch

Konzept, Text und Gestaltung: Weissgrund AG, Zürich, www.weissgrund.ch
Fachliche Begleitung: Dörte Aller, Aller Risk Management
Titelbild: © Alessandro Dellabella, Zürich

Oktober 2015

