Risikodialog in Gemeinden

Risiken entstehen und wirken an der Schnittstelle ökologischer, ökonomischer, technologischer, politischer und sozialer Entwicklungen.
Erfolgreiches Risikomanagement ist die Basis für professionelles Krisenmanagement.
Dialog und Kommunikation spielen dabei eine wesentliche Rolle.
Risikomanagement im Bereich der Naturgefahren ist besonders schwierig, da naturwissenschaftliche Betrachtungen immer Unsicherheiten in sich bergen.

Im öffentlichen Bereich zählt Risikodialog mittlerweile zum Basiswerkzeug.
Bei der Auflage eines Gefahrenzonenplanes, oder eines Evakuierungsplanes, bei der Genehmigung einer Großveranstaltung, oder beim Bau eines Kraftwerkes, ist rechtzeitiger Risikodialog unerlässlich.
Inwieweit Risikodialog via Internet zielführend ist, werden die ersten Versuche zeigen.

Anhand eines Extremereignisses, wie der Lawine von Galtür, kann der Weg vom Risiko- zum Krisenmanagement eindrucksvoll aufgezeigt und das Wechselspiel zwischen Dialog und Kommunikation dargestellt werden.

Risikodialog:

**Anfang Februar 1999 brachte ein massiver Wetterumschwung immer wieder Niederschlag aus Richtung Nordwesten in die Berge rund um Galtür. Starker Wind und Schneefall führten am 7. Februar zu einer ersten, fünftägigen Straßensperre.*
Bereits am zweiten Tag des Abgeschnitten sein, war eine eigentümlich gereizte Stimmung unter Gästen zu spüren. Der Tourismusdirektor und ich entschieden, zu Informations-veranstaltungen einzuladen. Zur ersten Informationsstunde kamen an die 500 Interessierte. Die Hälfte davon fand im „alten Kinosaal“ platz.
Als wir drei, der Tourismusdirektor, ein Lawinenkommissionsmitglied und ich den Saal betraten, wurde es mucksmäuschen still; Anspannung war spürbar.
Intuitiv erklärte und begründete ein jeder von uns, ehrlich und ausführlich, die in seinem Verantwortungsbereich gesetzten Maßnahmen.
Anschließend gab es einige Fragen zur Dauer der Straßensperre und den anfallenden Kosten des unfreiwillig verlängerten Urlaubs. Plötzlich brach die Anspannung. Die Offenheit von uns Dreien schien die Gäste überzeugt zu haben. Diese solidarisierten sich mit uns und brachten Störenfriede in den eigenen Reihen selbst zur Ruhe.

Diese Form des offenen Dialoges hielten wir, über all die Tage, auch während der zweiten Straßensperre bis hin zum Lawinenereignis am 23. Februar aufrecht. Erst Jahre später erzählte mir eine vom Schicksal besonders hat getroffenen Frau, dass diese Offenheit für Ihre Familie wichtig und vertrauensbildend war.
Dieser Dialog in der Zeit der Straßensperren war wohl der Grundstein für die heute noch freundschaftlichen Beziehungen der Hinterbliebenenfamilien zu den GaltüerInnen und das Nichtzustandekommen einer Sammelklage gegen die GaltürerInnen trotz intensivster Bemühungen verschiedenster Anwaltskanzleien.

Erfolgsfaktoren für Risikodialog:

- Experten- und Erfahrungswissen,
- soziale und politische Kompetenz,
- Entscheidungsbefugnis,
- gute Vorbereitung
- ausgleichende nicht polarisierende Wortwahl

Risikokommunikation:

**Es war kurz vor 16 Uhr. An meinem Schreibtisch im Gemeindeamt sitzend bereitete ich ein Rundfax an die Galtürer Haushalte vor. Während ich schrieb: „wenn es da und dort zu Versorgungsengpässen kommt, bitte ich euch gegenseitig auszuhelfen und zusammenzuarbeiten"… wurde es finster in meinem Büro.*
Der Staub der Lawine legte sich über unser Dorf, presste sich an Fenster und Türen und deckte alles, auch hundert Meter abseits vom Lawinenkegel, zu.

Kommunikation statt Dialog wenn:

- Teile der betroffenen Bevölkerung persönlich nicht erreichbar sind
- die Anzahl der Betroffenen zu groß ist – Arbeitsgruppen bilden
- die Stimmung sehr aufgeheizt ist - Redelsführer ausfindig machen
- die notwendigen Fachleute nur zum Teil zur Verfügung stehen
- die Zeit für einen Dialog fehlt

Krisendialog:

**Überraschend, gegen 18 Uhr kamen Franz und Manfred in mein Büro.*
Franz sprach leise: „ d Mama haba sie gfunda, die Edith suacha sie noch". Der Gesichtsausdruck von Franz gab unmissverständlich zu verstehen, dass d Mama (seine Frau) nur mehr tot geborgen werden konnte.
Plötzlich war das Sterben unheimlich nahe und der Tod bekam ein Gesicht.

** 26. Februar: Die Angehörigen der holländischen Lawinenopfer wollten sich mit mir treffen. Ich hatte Angst und suchte anfänglich nach Ausreden, sagte dann aber trotzdem zu.*
Ich traf mich mit den Holländerinnen, die mittlerweile von einem Botschaftsangehörigen und einem Psychologen betreut wurden, im Hotel. Ich umarmte beiden Frauen, brachte das Beileid der Gemeinde zum Ausdruck und wir weinten. Ganz offen erzählte ich von meiner Angst.
Die Frauen, beide hatten ihren Mann und je 2 Kinder verloren, wollten nur Danke sagen. Danke für den unermüdlichen Einsatz bei der Suche nach ihren verschütteten Lieben, keine Vorwürfe – nur Danke. Ich begleitete die beiden Frauen zweimal zum Aufbahrungsraum um die von der Lawine verschütteten Kinder zu identifizieren.

Wenn aus dem Risiko ein Schadereignis wird:

- Krisendialog – Betroffenheit zum Ausdruck bringen
- Zeitreserven für die Betreuung von Leidtragenden berücksichtigen
- Betreuung von Betroffenen nur, wenn man dazu die notwendige Kraft hat
- Aufgaben delegieren, eigenen Wirkungsbereich auf Wesentliches beschränken
- Gesamtüberblick bewahren

Krisenkommunikation:

**27. Februar: Die Evakuierungen mittels Hubschrauber waren in der gesamten Region abgeschlossen. Den Journalisten wurde erstmals eine Flugmöglichkeit nach Galtür angeboten. Wir bereiteten eine Presskonferenz vor. Martin und ich hatten Angst, dass unsere Familien von allzu neugierigen Journalisten belästigt werden könnten und erbaten Personenschutz – welcher sich schlussendlich als übertrieben Vorsichtsmaßnahmen erwies. Um 11 Uhr trafen an die 80 Medienvertreter mit Hubschraubern in Galtür ein. Nach einem Lokalaugenschein an der Unglücksstelle standen der Hr. Landeshauptmann und die Galtürer Einsatzleitung den Journalisten Rede und Antwort.*
Alle Teilnehmer der Pressekonferenz waren von den Anstrengungen der letzten Tage gezeichnet. Die Stimmung war sehr angespannt. Obwohl sich die Fragen der Journalisten im Rahmen der Seriosität bewegten fiel mir nach der Beantwortung der letzten Frage ein Stein vom Herzen.

Krisenkommunikation

- in die Offensive gehen
- Pressekonferenzen und Pressemappen vorbereiten
- ev. Berater beiziehen
- Positives hervorheben (Arbeit der Hilfsmannschaften, Anzahl der Geretteten)

Anton Mattle

** gekennzeichnete Texte sind persönliche Aufzeichnungen.*