Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Nationale Plattform Naturgefahren PLANAT
Plate-forme nationale "Dangers naturels"
Plattaforma nazionale "Pericoli naturali"
National Platform for Natural Hazards

c/o BAFU, 3003 Bern
Tel. +41 31 324 17 81, Fax +41 31 324 78 66
planat@bafu.admin.ch
http://www.planat.ch

Risikodialog Naturgefahren
Tipps zur Kommunikation im Umgang mit Naturgefahren
Stand 4. Januar 2012

Tipps zur Kommunikation im Umgang mit Naturgefahren

Die folgenden Empfehlungen helfen Vertreterinnen und Vertretern auf kommunaler und kantonaler Ebene, die Kommunikation im Zusammenhang mit Naturgefahren vorzubereiten sowie Schwierigkeiten frühzeitig zu erkennen und zu bewältigen.

Gemeinsame Verantwortung

Prävention (oder Vorbeugung), Bewältigung und Instandstellung im Zusammenhang mit Naturgefahren sind eine gemeinsame Aufgabe der öffentlichen Hand und von Privaten. Die öffentliche Hand ist hauptsächlich dafür zuständig, Personen- und grossen Sachschäden zu verhindern und zu verringern. Privaten Liegenschaftseigentümerinnen und -eigentümern, Mieterinnen und Mietern sowie Gewerbetreibenden bieten sich zahlreiche Möglichkeiten, Schäden durch Naturgefahren zu vermeiden oder zu verhindern.

Betonen Sie diese gemeinsame Verantwortung und zeigen Sie auf, wie Eigentümerinnen und Eigentümer, Gewerbetreibende sowie Mieterinnen und Mieter dazu beitragen können, den Schutz vor Naturgefahren zu erhöhen und Schäden zu verringern.

Motivieren Sie zu vorbeugenden Massnahmen!
Vorbeugende Massnahmen sind im Umgang mit Naturgefahren von grösster Bedeutung und führen meist zu den kostengünstigsten Lösungen.

Bei der Erarbeitung der Gefahrenkarte und bei Naturereignissen, die vor Ort oder anderswo vorgefallen sind, bieten sich immer wieder Gelegenheiten, auf «vergessene» Aspekte im Umgang mit Naturgefahren und auf die Eigenverantwortung hinzuweisen. Machen Sie auf Gefahren aufmerksam und zeigen Sie wirksame Massnahmen im Verantwortungsbereich jedes Einzelnen auf.

Machen Sie deutlich, dass absolute Sicherheit nicht gewährleistet werden kann!
Die Erfahrung der letzten Jahrzehnte hat gezeigt, dass absolute Sicherheit im Zusammenhang mit Naturgefahren weder möglich noch sinnvoll und schon gar nicht finanzierbar ist. Die heutigen Konzepte zielen deshalb darauf ab, das Risiko zu vermindern.

Das kann bedeuten, dass Schäden im Einzelfall in Kauf genommen werden. Zum Beispiel wenn die entsprechenden Naturereignisse nur selten eintreten, besonders gross sind oder die Massnahmen in keinem Verhältnis zum erwarteten Schaden stehen. Zeigen Sie diese Situation anhand von Fallbeispielen (z.B. Kosten von Massnahmen im Vergleich zu erwarteten Schäden) auf. Zeigen Sie allenfalls auch, dass in anderen Bereichen noch grössere Risiken bestehen, die dringender angegangen werden müssen.

Im Umgang mit Naturgefahren braucht es die Zusammenarbeit mit den richtigen Partnern.
In allen Phasen des Risikomanagements – bei der Vorbeugung, während der Bewältigung und bei der Instandstellung – gibt es eine Vielzahl von Beteiligten und Betroffenen. Ziehen Sie die richtigen Leute zum richtigen Zeitpunkt in die Vorbereitung und Planung mit ein.

Überlegen Sie sich, wer in den verschiedenen Phasen zur Verminderung der Risiken beitragen könnte oder sollte. Verstärken Sie die Wirkung, indem Sie den Kontakt zu den verschiedenen Partnern frühzeitig aufnehmen und das Netz der Beteiligten verstärken.

→ Die Checkliste Ansprechgruppen Risikodialog Naturgefahren liefert Tipps und zeigt mögliche Ansprechgruppen auf

Nutzen Sie die unterschiedlichen Perspektiven und Wahrnehmungen!
Die verschiedenen Partner haben unterschiedliche Sichtweisen und Wahrnehmungen der Gefahrensituation. Bewohnerinnen und Bewohner beurteilen die Gefahr anders als Experten.

Jede Wahrnehmung und Perspektive ist für sich richtig. Für die Massnahmenplanung sind sie alle wertvoll, da sie helfen, die notwendige umfassende Gesamtsicht zu gewinnen.

Was wollen die Angesprochenen wissen? Was beschäftigt sie?
Versetzen Sie sich beim Vorbereiten Ihrer Informationen in die Lage der Angesprochenen. Das beeinflusst die Gewichtung der Themen, die Wahl der Massnahmen, die mit den Informationen angesprochenen Beteiligten, die Wortwahl usw.

Wichtig ist: Was wollen die Angesprochenen wissen? Nicht: Was will ich den Leuten vermitteln?

Fürchten Sie sich nicht vor «schlafenden Hunden»!
Viele Projektverantwortliche zögern, wenn es ums Informieren geht: Ist es zu früh? Wecken wir schlafende Hunde, wenn wir informieren, bevor alles niet- und nagelfest ist? Die Realität zeigt: Wer nicht informiert, überlässt das Feld allfälligen Gegenspielern.

Wer zuerst informiert, gibt den Takt an. Wenn Sie das Gegenspielern überlassen, platzieren diese unter Umständen Halbwissen oder Fehlinformationen. Damit geraten Sie in die Defensive und haben einen schlechten Start. Deshalb: Gehen Sie voran und besetzen Sie das Thema bzw. das Territorium.

Wecken Sie Erinnerungen an frühere Erfahrungen mit Naturereignissen!
«Bei uns besteht keine Gefahr», ist eine häufige Reaktion im Zusammenhang mit Naturgefahren. Dabei täuscht oft die Erinnerung. Auch grössere Naturereignisse verschwinden nach sechs, sieben Jahren aus der aktiven Erinnerung.

Sammeln Sie Bilder, Zeitungsmeldungen usw., um die Erinnerung an diese lokalen Vorfälle wieder zu wecken und die entsprechenden Erfahrungen für die Diskussion und Ihre Arbeit zu nutzen.

Machen Sie Gefahren sichtbar!
Nutzen Sie die Möglichkeiten, Gefahren sichtbar zu machen. Dies lässt sich mit einfachen Hilfsmitteln bewerkstelligen; beispielsweise, indem mögliche Hochwasserstände oder Entlastungskorridore auf Fotos gekennzeichnet oder mit farbigen Bändern im Gelände ausgesteckt werden. Unterstützung bieten auch technische Instrumente: Simulationen von Fliessrichtungen zum Beispiel machen die Hochwassergefahr kartografisch sichtbar. Sie sind zum Teil beim Kanton erhältlich oder können vom Planungsbüro beschafft werden.

Wählen Sie eine einfache Sprache!
Der Bereich der Naturgefahren ist geprägt von einer Vielzahl von Ausdrücken, die für Aussenstehende oft nicht verständlich sind. Versuchen Sie, Ihre Anliegen in die Sprache Ihres Publikums zu übertragen, und überlassen Sie den Fachleuten die notwendigen technischen Ausführungen.

→ Das Faktenblatt «Fachbegriffe Naturgefahren» liefert allgemein verständliche Erklärungen zu den wichtigsten Fachbegriffen im Naturgefahrenbereich

Setzen Sie das Risikomanagement und die Information über Naturgefahren regelmässig auf die Agenda!
Der Umgang mit Naturgefahren ist eine Daueraufgabe, die sowohl auf strategischer als auch operativer Ebene in den normalen Verwaltungsablauf einzubauen und über die regelmässig zu informieren ist.

Bringen Sie das Thema Naturgefahren bei Ihren Arbeitskollegen und Mitarbeitenden regelmässig zur Sprache. Setzen Sie es quartalsweise/jährlich auf die Traktandenliste.

Was heisst «gut informieren»? Die wichtigsten Faustregeln:

1. Zeigen Sie bei jeder Information:
- Darum geht es (Hintergründe)
- Diese Bedeutung hat es für Sie/Euch (Relevanz)
- Das ist von Ihnen/Euch bis dahin zu veranlassen (Handlungsanweisung)

2. Beschränken Sie sich aufs Wesentliche:
- Knapp, präzis und verständlich (so viel wie nötig, so wenig wie möglich.)
- Hauptinformation in einer knappen Übersicht darstellen, ausführliche Dokumentation als Beilage abgeben.

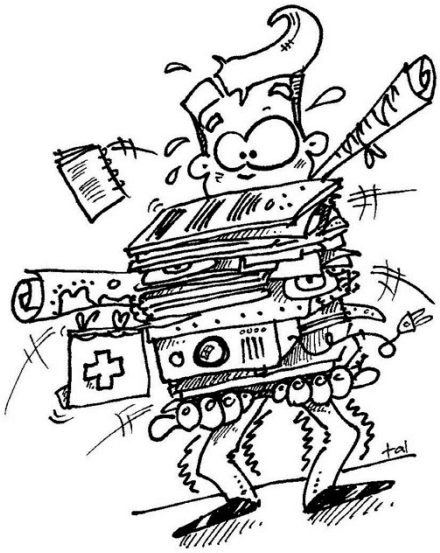
3. Informieren Sie verlässlich:
- Nicht zu viel Zeit verstreichen lassen bis zur nächsten Information
- Immer bekanntgeben, wann mit der nächsten Information zu rechnen ist

4. Informieren Sie ehrlich und direkt:
- Auch Schwierigkeiten offenlegen, so entstehen keine falschen Erwartungen.
- Kritik direkt an die beteiligten bzw. betroffenen Personen richten.

Welche Informationsmittel eignen sich?
Allgemein gültige Rezepte für das passende Informationsmittel gibt es nicht. Grundsätzlich gilt:

- Schriftliche Informationen können breit gestreut werden und sind für die Angesprochenen jederzeit verfügbar («Nachschlagewerk»). Sie wirken verbindlicher.
- Mündliche Informationen geben Gelegenheit für Rückfragen und persönliche Kontaktnahme. Wer den Tonfall des Gegenübers hört, kann ihn bei Bedarf leichter entschärfen – und dem eigenen Auftritt eine persönlichere Note geben.
- Charismatische Fachpersonen können als vertrauenerweckende Anlaufstellen eine wichtige Rolle für direkte und persönliche Kontakte spielen.

→ Die Checkliste «Informationsmassnahmen» zeigt mögliche Massnahmen auf.



Wann sollten Sie Informationen aktiv liefern? Wann können Sie erwarten, dass die Ansprechgruppen sie selber einholen?
Die Ansprechgruppen sollen davon ausgehen können, dass Sie alle wichtigen Informationen zuverlässig liefern. Gleichzeitig verärgert oder verunsichert zu viel Information. Es empfiehlt sich, zwischen Bringschuld und Holschuld zu unterscheiden:

- Bringschuld: für Neuerungen und Informationen, die für die Ansprechpartner von Interesse sind.
- Holschuld: für laufende kleine Änderungen oder häufige Fragen.