

DRK-PERONENAUSKUNFTSSTELLE

Kommunikation in Krisen geübt

Angelika Hummel hat es im Fernsehen gesehen: Da war dieser Terroranschlag auf ein Hotel im türkischen Urlaubsort Antalya. 350 Deutsche sollen in dem Hotel gewohnt haben. – Genau das Haus, in dem ihre Eltern vorgestern abgestiegen waren. Sie hatten sich nach dem Einchecken noch telefonisch gemeldet. Jetzt kann Angelika sie nicht mehr erreichen, macht sich große Sorgen. Und dann wurde da eine Telefonnummer eingeblendet, an die sich Angehörige wenden konnten.

Sie wählt die Nummer, ist aufgeregt. Ihre Stimme zittert. Am anderen Ende der Leitung sitzt der ehrenamtliche Helfer des Kreisauskunftsbüros Stade des Roten Kreuzes, Markus Teichmann. Der hört sich an, was Ange-

lika Hummel zu sagen hat, wirkt beruhigend auf sie ein. Er nimmt die persönlichen Daten ihrer Eltern auf, Namen, Vornamen, Geburtsdaten, Heimatadressen. Teichmann erkundigt sich, ob Angelika Hummel allein ist oder ob jemand bei ihr ist. Ihr Freund konnte sich von der Arbeit freinehmen.

– Eigentlich ist Angelika Hummel gar nicht Angelika Hummel, sondern die Schau-

spielerin Pia, die im Rahmen eines „Hotlinetrainings“ für das DRK-Kreisauskunftsbüro diesen Anruf täuschend echt simuliert.

Das Hotlinetraining ist ein Angebot des Diplom-Psychologen Dr. Lutz Lyding. Der hat im Rahmen seiner Promotion in Zusammenarbeit u.a. mit dem DRK-Generalsekretariat in Berlin ein Konzept für die Krisenkommunikation in den Personenauskunftstel-

len entwickelt. Dabei hat er bestimmte Typen von Anrufern herausgearbeitet, die er nun im Rahmen des Hotlinetrainings den DRK-Helfern präsentiert.

Lyding arbeitet auf hohem Niveau eng mit Hilfsorganisationen, wie dem Roten Kreuz oder der Opferschutzorganisation „Weißer Ring“ zusammen. Aber nicht nur Hilfsdienste haben Interesse an seinem Lehrgangspro-

gramm. Viele große Unternehmen, wie zum Beispiel Fluggesellschaften, schulen ihre Mitarbeiter in der Krisenkommunikation.

Für die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des DRK-Kreisauskunftsbüros in Stade war es ein aufregender Tag. Hatten sie zunächst Respekt vor der Aufgabe, Anrufe von aufgeregten Angehörigen aufzunehmen, so sind sie am Ende des Tages doch sehr zufrieden, das trainiert zu haben.

Das DRK-Kreisauskunftsbüro Stade sucht ständig neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Auskunft über die Mitwirkung erteilt Jan Oellrich (mobil 0163-1725322)

Weiterführender Link:
www.lyding-supervision.de

Schiffsunfall auf der Weser – Überörtliche Unterstützung für das Kreisauskunftsbüro

Am Samstag, den 1. April, übten die Kreisauskunftsbüros (KAB) aus dem Elbe-Weser-Raum die Arbeit in einer „Personenauskunftsstelle“ (PASt) in Brake im Landkreis Wesermarsch. Rund 40 Helferinnen und Helfer waren an der Übung beteiligt, davon 10 aus dem Kreisverband Stade. Im KAB galt es, die verschiedenen Funktionen

zu besetzen. Neben der Führung einer manuellen „Katastrophenkartei“ wurden die Personendaten von Betroffenen in der EDV erfasst.

Eine Telefonhotline für Angehörige wurde geschaltet und bald gingen Suchanfragen zu der Katastrophe ein. Diese wurden durch die Mitarbeiter telefonisch oder von

Besuchern aufgenommen. Insgesamt konnten 79 Auskünfte über den Verbleib von Betroffenen erteilt werden.

Das KAB Stade hat zurzeit 17 Helferinnen und Helfer, die alle eine fünfteilige Fachdienstausbildung absolviert haben. Fortbildungen und andere Aktivitäten finden monatlich statt.

