

1	Einleitung	1
1.1	Ausgangssituation	3
1.2	Zielsetzung der Arbeit und Forschungsfragen	5
1.3	Aufbau der Arbeit	8
2	Theoretische Grundlagen	11
2.1	Organisation und Kommunikation	11
2.1.1	Organisation	12
2.1.2	Kommunikation	13
2.1.2.1	Kommunikationsstrukturen und -prozesse	15
2.1.2.2	Kommunikationsmuster	15
2.1.2.3	Kommunikationsereignisse	16
2.1.3	Organisationskommunikation	18
2.1.3.1	Luhmanns Theorie sozialer Systeme	21
2.1.3.2	Weitere Ansätze	23
2.1.4	Zusammenfassung	24
2.2	Zivil- und Katastrophenschutz	26
2.2.1	Gesetzliche Rahmenbedingungen	26
2.2.2	Organisationen des Zivil- und Katastrophenschutzes	28
2.2.3	Stabsarbeit	31
2.2.3.1	Grundlagen	31
2.2.3.2	Aufbau von Stäben	32
2.2.3.3	Die Lagebesprechung	35
2.2.4	Komplexe Einsatzlagen	36
2.2.4.1	Einsatz und -prozess	37
2.2.4.2	Einsatzauslöser und -formen	40

2.3	Bedeutung von Kommunikation für Organisationen des Zivil- und Katastrophenschutzes	42
3	Stand der Forschung	45
3.1	Literaturüberblick: Kommunikation in Organisationen des Zivil- und Katastrophenschutzes	45
3.1.1	Vorgehen bei der Literaturrecherche	46
3.1.2	Ergebnisse der Literaturrecherche	55
3.1.2.1	Analyse der Meta-Informationen	55
3.1.2.2	Inhaltliche Analyse	57
3.2	Bewertung der Ergebnisse und Identifikation der Forschungslücke	67
4	Forschungsdesign	71
4.1	Qualitativ-exploratives Forschungsdesign	71
4.2	Methoden zur Datenerhebung und -analyse	79
4.2.1	Teilnehmende Beobachtung	79
4.2.2	Konversationsanalyse	83
4.2.3	Gioia-Methode	90
4.3	Datenerhebung	91
4.3.1	Beschreibung des Beobachtungsfeldes und der untersuchten Übungsszenarien	91
4.3.2	Begründung für die Wahl des Beobachtungsfeldes und der untersuchten Übungsszenarien	97
4.3.3	Dokumentation der Beobachtungen	98
4.3.4	Reflexion der Beobachterrolle	99
4.4	Datenanalyse	101
4.4.1	Bearbeitung und Extraktion der Daten	102
4.4.2	Entwicklung der Datenstruktur	103
4.4.3	Ergänzende Datenquellen	106
4.5	Forschungsgüte	107
5	Ergebnisse der empirischen Erhebung	111
5.1	Einführung in die Ergebnisdarstellung	112
5.2	Phasen, Sequenztypen und Kommunikationsmuster innerhalb von Lagebesprechungen	113
5.2.1	Chaosphase	116

5.2.1.1	Sequenztyp „Reflektieren“	116
5.2.1.1.1	Szenario 1: Bahnunglück	116
5.2.1.1.2	Szenario 2: Sportgroßveranstaltung	119
5.2.1.1.3	Szenario 3: Schneekatastrophe	122
5.2.1.1.4	Szenario 4: Sportgroßveranstaltung	126
5.2.1.2	Sequenztyp „Sichten“	129
5.2.1.2.1	Szenario 1: Bahnunglück	129
5.2.1.2.2	Szenario 2: Sportgroßveranstaltung	131
5.2.1.2.3	Szenario 3: Schneekatastrophe	135
5.2.1.2.4	Szenario 4: Sportgroßveranstaltung	138
5.2.1.3	Zentrale Kommunikationsmuster der Chaosphase	140
5.2.2	Planungsphase	141
5.2.2.1	Sequenztyp „Bewerten“	141
5.2.2.1.1	Szenario 1: Bahnunglück	141
5.2.2.1.2	Szenario 2: Sportgroßveranstaltung	145
5.2.2.1.3	Szenario 3: Schneekatastrophe	146
5.2.2.1.4	Szenario 4: Sportgroßveranstaltung	150
5.2.2.2	Sequenztyp „Antizipieren“	152
5.2.2.2.1	Szenario 1: Bahnunglück	153
5.2.2.2.2	Szenario 2: Sportgroßveranstaltung	155
5.2.2.2.3	Szenario 3: Schneekatastrophe	156
5.2.2.2.4	Szenario 4: Sportgroßveranstaltung	158
5.2.2.3	Sequenztyp „Konzipieren“	160
5.2.2.3.1	Szenario 1: Bahnunglück	160
5.2.2.3.2	Szenario 2: Sportgroßveranstaltung	161
5.2.2.3.3	Szenario 3: Schneekatastrophe	163
5.2.2.3.4	Szenario 4: Sportgroßveranstaltung	167

5.2.2.4	Zentrale Kommunikationsmuster der Planungsphase	168
5.2.3	Mobilisierungsphase	169
5.2.3.1	Sequenztyp „Delegieren“	169
5.2.3.1.1	Szenario 1: Bahnunglück	169
5.2.3.1.2	Szenario 2: Sportgroßveranstaltung	171
5.2.3.1.3	Szenario 3: Schneekatastrophe	173
5.2.3.1.4	Szenario 4: Sportgroßveranstaltung	175
5.2.3.2	Sequenztyp „Prüfen“	177
5.2.3.2.1	Szenario 1: Bahnunglück	178
5.2.3.2.2	Szenario 2: Sportgroßveranstaltung	179
5.2.3.2.3	Szenario 3: Schneekatastrophe	183
5.2.3.2.4	Szenario 4: Sportgroßveranstaltung	184
5.2.3.3	Zentrale Kommunikationsmuster der Mobilisierungsphase	186
5.2.4	Phasenunabhängiges Moderieren	186
5.2.4.1	Szenario 1: Bahnunglück	187
5.2.4.2	Szenario 2: Sportgroßveranstaltung	189
5.2.4.3	Szenario 3: Schneekatastrophe	190
5.2.4.4	Szenario 4: Sportgroßveranstaltung	192
5.2.4.5	Zentrale Kommunikationsmuster des phasenunabhängigen Moderierens	193
5.3	Zusammenfassung	194
6	Phasenmodell der Kommunikationsstrukturen und -prozesse	199
6.1	Konzeption eines Phasenmodells	200
6.1.1	Vorbemerkungen	200
6.1.2	Vorstellung des Phasenmodells	202
6.2	Diskussion der Ergebnisse	208
6.2.1	Lagebesprechungen als zentrale „Bausteine“ des Organisierens in komplexen Einsatzlagen	209
6.2.2	Drei Phasen des Kommunikationsprozesses	213
6.2.3	Zyklische Stabilisierung der Einsatzdurchführung	218

6.2.4	Zusammenfassung	223
6.3	Ableitung von Gestaltungsempfehlungen	226
6.3.1	Handlungsfeld Mensch	227
6.3.2	Handlungsfeld Organisation	231
6.3.3	Handlungsfeld Technik	235
7	Schlussbetrachtung	237
7.1	Zusammenfassung der Arbeit und Darstellung der zentralen Erkenntnisse	237
7.2	Kritische Würdigung und weiterer Forschungsbedarf	241
	Literaturverzeichnis	249