

Alarmierungskommunikation – am Beispiel von Feuerwehrnotrufen

Jörg Bergmann

Übersicht

1. Feuerwehrnotrufe als Daten
2. Verlaufsorganisation von Feuerwehrnotrufen
3. Beteiligungsstatus der Anrufer
4. Subsidiaritätsorientierung der Akteure
5. Feuerwehrnotrufe über das Mobiltelefon

Theoretischer Kontext

- Kommunikation als zentraler Operationsmodus von Gesellschaft
- Soziale Ordnung wird fortwährend über kommunikativen Praktiken generiert → Soziale Ordnung findet sich in den kleinsten Verästelung der Lebenswelt
- Ethnomethodologische Perspektive: "There is order at all points"
- Mikroanalytische Untersuchung der Praktiken und generischen Mechanismen (Ethno-Methoden), mittels derer soziale Ordnung hervorgebracht wird (Beispiele: einen Witz erzählen; doing gender)

Feuerwehrnotrufe als Daten

- Kommunikation wird häufig "idealisiert" betrachtet, d.h. als Kommunikation ohne zeitliche, sprachliche o.ä. Beschränkung
- Katastrophenkommunikation als Fall einer Kommunikation unter massivem zeitlichen Druck, wie
 - Entscheidungskommunikation im Cockpit
 - Kommunikation im OP-Saal
 - "Time-Out"-Kommunikation im Wettkampfsport
 - Alarmkommunikation

Feuerwehrnotrufe als Daten

- Gegenstand der Untersuchung:
Tonbandaufzeichnungen von ca. 500 Feuerwehrnotrufen aus Nord- und Süddeutschland
- Erste Untersuchung befasst sich nur mit Notrufen über stationäre Telefone.
- Nachfolgeuntersuchung zu Notrufen über Mobiltelefone
→ Vergleich
- Methode: Ethnomethodologie / Konversationsanalyse

Übersicht

1. Feuerwehrnotrufe als Daten
2. **Verlaufsorganisation von Feuerwehrnotrufen**

Feuerwehr #1 [134:EM/C19.B/0.18]



1 FM: Feuerwehr?
2 (0.8)
3 AM: Webermann.=Freizeitbad Jakob,
4 FM: J[a,
5 AM: [Bei uns brennts direkt an=m
6 Eingangstor=
7 FM: =Wo isch des?
8 AM: Freizeitbad Jakob, hh
9 (0.7)
10 FM: Ja? [.hh
11 AM: [Des=kennet=Se=doch;
12 direkt am Haupteingang do isch
13 irgendwas in Flamme.
14 FM: =Ja=wa=brennt=doa?
15 AM: Jo des kann i itt sage. Des sieht aus
16 wie wenn die große Müllcontainer brennet.
17 FM: =Ja mir kumme mol vorbe[i
18 AM [Alles klar. Ciao,
19 (0.8)
20 ((Hörer wird aufgelegt))

Feuerwehr #1 [134:EM/C19.B/0.18]

1 FM: Feuerwehr?
2 (0.8) [1]
3 AM: Webermann.=Freizeitbad Jakob,
4 FM: J|a,
5 AM: [Bei uns brennts direkt an=m
6 Eingangstor=
7 FM: =Wo isch des?
8 AM: Freizeitbad Jakob, hh
9 (0.7)
10 FM: Ja? [.hh
11 AM: [Des=kennet=Se=doch;
12 direkt am Haupteingang do isch
13 irgendwas in Flamme.
14 FM: =Ja=wa=brennt=doa?
15 AM: Jo des kann i itt sage. Des sieht aus
16 wie wenn die große Müllcontainer brennet.
17 FM: =Ja mir kumme mol vorbe|i
18 AM [Alles klar. Ciao,
19 (0.8)
20 ((Hörer wird aufgelegt))

Feuerwehr #1 [134:EM/C19.B/0.18]

1 FM: Feuerwehr?
2 (0.8) [1]
3 AM: Webermann.=Freizeitbad Jakob,
4 FM: J[a,
5 AM: [Bei uns brennts direkt an=m [2]
6 Eingangstor=
7 FM: =Wo isch des?
8 AM: Freizeitbad Jakob, hh
9 (0.7)
10 FM: Ja? [.hh
11 AM: [Des=kennet=Se=doch;
12 direkt am Haupteingang do isch
13 irgendwas in Flamme.
14 FM: =Ja=wa=brennt=doa?
15 AM: Jo des kann i itt sage. Des sieht aus
16 wie wenn die große Müllcontainer brennet.
17 FM: =Ja mir kumme mol vorbe[i
18 AM [Alles klar. Ciao,
19 (0.8)
20 ((Hörer wird aufgelegt))

Feuerwehr #1 [134:EM/C19.B/0.18]

1 FM: Feuerwehr?
2 (0.8) [1]
3 AM: Webermann.=Freizeitbad Jakob,
4 FM: J[a,
5 AM: [Bei uns brennts direkt an=m [2]
6 Eingangstor=
7 FM: =Wo isch des?
8 AM: Freizeitbad Jakob, hh
9 (0.7)
10 FM: Ja? [.hh
11 AM: [Des=kennet=Se=doch;
12 direkt am Haupteingang do isch [3]
13 irgendwas in Flamme.
14 FM: =Ja=wa=brennt=doa?
15 AM: Jo des kann i itt sage. Des sieht aus
16 wie wenn die große Müllcontainer brennet.
17 FM: =Ja mir kumme mol vorbe[i
18 AM [Alles klar. Ciao,
19 (0.8)
20 ((Hörer wird aufgelegt))

Feuerwehr #1 [134:EM/C19.B/0.18]

1 FM: Feuerwehr?
2 (0.8) [1]
3 AM: Webermann.=Freizeitbad Jakob,
4 FM: J[a,
5 AM: [Bei uns brennts direkt an=m [2]
6 Eingangstor=
7 FM: =Wo isch des?
8 AM: Freizeitbad Jakob, hh
9 (0.7)
10 FM: Ja? [.hh
11 AM: [Des=kennet=Se=doch;
12 direkt am Haupteingang do isch [3]
13 irgendwas in Flamme.
14 FM: =Ja=wa=brennt=doa?
15 AM: Jo des kann i itt sage. Des sieht aus
16 wie wenn die große Müllcontainer brennet.
17 FM: =Ja mir kumme mol vorbe[i [4]
18 AM [Alles klar. Ciao,
19 (0.8)
20 ((Hörer wird aufgelegt))

Feuerwehr #1 [134:EM/C19.B/0.18]

1 FM: Feuerwehr?
2 (0.8) [1]
3 AM: Webermann.=Freizeitbad Jakob,
4 FM: J[a,
5 AM: [Bei uns brennts direkt an=m [2]
6 Eingangstor=
7 FM: =Wo isch des?
8 AM: Freizeitbad Jakob, hh
9 (0.7)
10 FM: Ja? [.hh
11 AM: [Des=kennet=Se=doch;
12 direkt am Haupteingang do isch [3]
13 irgendwas in Flamme.
14 FM: =Ja=wa=brennt=doa?
15 AM: Jo des kann i itt sage. Des sieht aus
16 wie wenn die große Müllcontainer brennet.
17 FM: =Ja mir kumme mol vorbe[i [4]
18 AM [Alles klar. Ciao,
19 (0.8)
20 ((Hörer wird aufgelegt)) [5]

Verlaufsorganisation des Feuerwehrnotrufs

A: **F/A:** Abklärung der Voraussetzungen für einen Einsatz (was? wo?)
F: Ablehnung eines Einsatzes

Verlaufsorganisation des Feuerwehrnotrufs

A/F: Gesprächseröffnung

[1]

A: Bitte um Feuerwehreinsatz

[2]

F/A: Abklärung der Voraussetzungen für einen Einsatz (was? wo?)

[3]

F: Einsatzversprechen oder Ablehnung eines Einsatzes

[4]

A/F: Gesprächsbeendigung

[5]

Übersicht

1. Feuerwehrnotrufe als Daten
2. Verlaufsorganisation von Feuerwehrnotrufen
3. **Beteiligungstatus der Anrufer**

Feuerwehr #1 [134:EM/C19.B/0.18]

1 FM: Feuerwehr?
2 (0.8)
3 AM: Webermann.=Freizeitbad Jakob,
4 FM: J[a,
5 AM: [Bei **uns** brennts direkt an=m
6 Eingangstor=
7 FM: =Wo isch des?
8 AM: Freizeitbad Jakob, hh
9 (0.7)
10 FM: Ja? [.hh
11 AM: [Des=kennet=Se=doch;
12 direkt am Haupteingang do isch
13 irgendwas in Flamme.
14 FM: =Ja=wa=brennt=doa?
15 AM: Jo des kann i itt sage. Des sieht aus
16 wie wenn die große Müllcontainer brennet.
17 FM: =Ja mir kumme mol vorbe[i
18 AM [Alles klar. Ciao,
19 (0.8)
20 ((Hörer wird aufgelegt))

Feuerwehr #1 [134:EM/C19.B/0.18]

1 FM: Feuerwehr?
2 (0.8)
3 AM: Webermann.=Freizeitbad Jakob,
4 FM: J[a,
5 AM: [Bei uns brennts direkt an=m
6 **Eingangstor**=
7 FM: =Wo isch des?
8 AM: Freizeitbad Jakob, hh
9 (0.7)
10 FM: Ja? [.hh
11 AM: [Des=kennet=Se=doch;
12 direkt am **Haupteingang** do isch
13 irgendwas in Flamme.
14 FM: =Ja=wa=brennt=doa?
15 AM: Jo des kann i itt sage. Des sieht aus
16 wie wenn die große Müllcontainer brennet.
17 FM: =Ja mir kumme mol vorbe[i
18 AM [Alles klar. Ciao,
19 (0.8)
20 ((Hörer wird aufgelegt))

Feuerwehr #1 [134:EM/C19.B/0.18]

1 FM: Feuerwehr?
2 (0.8)
3 AM: Webermann.=Freizeitbad Jakob,
4 FM: J[a,
5 AM: [Bei uns **brennts** direkt an=m
6 Eingangstor=
7 FM: =Wo isch des?
8 AM: Freizeitbad Jakob, hh
9 (0.7)
10 FM: Ja? [.hh
11 AM: [Des=kennet=Se=doch;
12 direkt am Haupteingang do **isch**
13 **irgendwas in Flamme**.
14 FM: =Ja=wa=brennt=doa?
15 AM: Jo des kann i itt sage. Des sieht aus
16 wie wenn die große Müllcontainer brennet.
17 FM: =Ja mir kumme mol vorbe[i
18 AM [Alles klar. Ciao,
19 (0.8)
20 ((Hörer wird aufgelegt))

Feuerwehr #2-1 [163:EM/C19B]



1 FM: Feuerwehr,
2 AM: Grüß Gott hier isch Hohlbrei;
3 [.hh ä:h ich bin grade äh=
4 FM: [Ja,
5 AM: =.hh Schwaketenstraße langgefahrn,
6 FM: Ja,
7 AM: und zwar die Kurve den Wald hoch;
8 FM: Ja,
9 AM: und da isch rechter Hand ne starke
10 Rauchbildung=mittn im Wald;
11 FM: =Mitte im Wald.
12 AM: Wollt ich nur meldn ich weiß nicht
13 v(iell)eicht (i)s es n Acker
14 ich weiß es nicht aber mittn im Wald;
15 isch=tsche tsche is ts(ch)iemlich
16 [starke Rauchbildung;

Feuerwehr #2-2 [163:EM/C19B]

17 FM: [Desch in da Kurve dort; in da
18 Schwake[tenstra:ß-
19 AM: [Wenn man aus der Kurve rauskommt;
20 ungefäh:r; (f) knapp f-f:fuffzich
21 Meter nich mal; auf der rechten Seite;
22 [.hh hh
23 FM: [Joa mir fahren mol hin; [gell?
24 AM: [Okay. Bitte;
25 ade: ,
26 ((Hörer wird aufgelegt))

Feuerwehr #2-1 [163:EM/C19B]

1 FM: Feuerwehr,
2 AM: Grüß Gott hier isch Hohlbrei;
3 [.hh ä:h ich bin grade äh=
4 FM: [Ja,
5 AM: =.hh Schwaketenstraße langgefahrn,
6 FM: Ja,
7 AM: und zwar die Kurve den Wald hoch;
8 FM: Ja,
9 AM: und da isch rechter Hand ne starke
10 Rauchbildung=mittn im Wald;
11 FM: =Mitte im Wald.
12 AM: Wollt ich nur meldn ich weiß nicht
13 v(iell)eicht (i)s es n Acker
14 ich weiß es nicht aber mittn im Wald;
15 isch=tsche tsche is ts(ch)iemlich
16 [starke Rauchbildung;

Feuerwehr #2-1 [163:EM/C19B]

1 FM: Feuerwehr,
2 AM: Grüß Gott hier isch Hohlbrei;
3 [.hh ä:h ich bin grade äh=
4 FM: [Ja,
5 AM: =.hh Schwaketenstraße langgefahrn,
6 FM: Ja,
7 AM: und zwar die Kurve den Wald hoch;
8 FM: Ja,
9 AM: und da isch rechter Hand ne starke
10 Rauchbildung=mittn im Wald;
11 FM: =Mitte im Wald.
12 AM: **Wollt ich nur meldn ich weiß nicht**
13 **v(iell)eicht (i)s es n Acker**
14 **ich weiß es nicht** aber mittn im Wald;
15 isch=tsche tsche is ts(ch)iemlich
16 [starke Rauchbildung;

Feuerwehr #2-1 [163:EM/C19B]

1 FM: Feuerwehr,
2 AM: Grüß Gott hier isch Hohlbrei;
3 [.hh ä:h ich bin grade äh=
4 FM: [Ja,
5 AM: =.hh Schwaketenstraße langgefahrn,
6 FM: Ja,
7 AM: und zwar die Kurve den Wald hoch;
8 FM: Ja,
9 AM: und da isch rechter Hand ne **starke**
10 **Rauchbildung**=mittn im Wald;
11 FM: =Mitte im Wald.
12 AM: Wollt ich nur meldn ich weiß nicht
13 v(iell)eicht (i)s es n Acker
14 ich weiß es nicht aber mittn im Wald;
15 isch=tsche tsche is **ts(ch)iemlich**
16 [**starke Rauchbildung**;

Feuerwehr #2-2 [163:EM/C19B]

.
. .
17 FM: [Desch in da Kurve dort; in da
18 Schwake[tenstra:ß-
19 AM: [Wenn man aus der Kurve rauskommt;
20 ungefähr:r; (f) knapp f-f:fuffzich
21 Meter nich mal; auf der rechten Seite;
22 [.hh hh
23 FM: [**Joa mir fahren mol hin; [gell?**
24 AM: [Okay. **Bitte;**
25 ade: ,
26 ((Hörer wird aufgelegt))

Feuerwehr #2b [006:EM/C19A]

1 FM: Feuerwehr,
2 AW: .hh ja: da isch Garten Hessler Marktstätte.
3 Guten Morgen;
4 (0.8)
5 AW: .hh entschuldgn Se könnten Sie uns
6 eine Türe aufmachn
.
.
.
24 FM: Ja isch guat mir komme vorbei.
25 AW: Dankä[ä:
26 FM: [Ja bit[te
27 AW: [Wiederhörn

Beteiligungsstatus: Nutznießer / Wohltäter

Anrufer als Nutznießer

[1] **Feuerwehr:** **Einsatzzusicherung**

[2] **Anrufer:** **Danke** 

[3] **Feuerwehr:** **Bitte**

Beteiligungsstatus: Nutznießer / Wohltäter

Anrufer als Nutznießer

- [1] Feuerwehr: Einsatzzusicherung
- [2] **Anrufer:** Danke 
- [3] Feuerwehr: Bitte

Anrufer als Wohltäter

- [1] Feuerwehr: Einsatzzusicherung
- [2] **Feuerwehr:** Danke 
- [3] Anrufer: Bitte

Übersicht

1. Feuerwehrnotrufe als Daten
2. Verlaufsorganisation von Feuerwehrnotrufen
3. Beteiligungsstatus der Anrufer
4. **Subsidiaritätsorientierung der Akteure**

Feuerwehr #3-1 [143:EM/C19.B]



1 FM: Feuerwehr?
2 AM: Ja Gutn Morgn mein Name ist Kelcher,
3 (0.5) folgendes,
4 ich bin heut morgen am Rheinsteig
5 vorbeigefahrn; ich wohn da in dr Nähe,
6 FM: °°M[hm°°
7 AM: [.hh und hab gesehen; .h wie zwei
8 Schwäne einen dritten gepiesackt haben.
9 FM: °(n)j[a°
10 AM: [und zuerst hab ich gedacht (.)
11 die wolln- h: die paaren sich vielleicht;
12 is ja klar im Frühling denkt man an sowas
13 .hh s war abr nicht der Fall is
14 offensichtlich in ihr Revier reingedrungen
15 .hh und h ich hatte also den Eindruck
16 die wolltn den umbringen.

Feuerwehr #3-2

17 AM: Regelrecht h.hh und der °hat immer-°
18 der eine Schwan hat immer versucht
19 den (.) schwächeren unter Wasser zu
20 drücken und der schwächere ist eben
21 nicht weggekommen.
22 FM: °°Mhm°°=
23 AM: =Konnt sich nur ans Land retten. .hh
24 jetzt hab ich beim Tierarzt angerufn
25 der hat gemeint (.) h ich soll bei der
26 Feuerwehr anrufen die könntn da helfen;
27 °hh [.hh°
28 FM: [Ja helfen; Was isch mit dem Schwan.
29 Ist der noch da oder is er nicht da;
30 ich mein wir können jetzt runterfahren
31 und wenn wir keinen Schwan sehn
32 müssen wir wieder gehen.

Feuerwehr #3-3

33 FM: [Verstehn Se uns
34 AM: [Des=richtig.=Des=war=jetz vor zehn
35 Minutn.=Ich=hab=jetzt==versucht=des
36 Tierheim anzurufn; do war=niemand=da;
37 Tierschutz war niemand da etz hab ich
38 n Tierarzt angerufen; der hat gemeint
39 ich soll Sie anrufn=jetz weiß ich nicht
40 ob er noch dort ist.
41 FM: Wo ist des genau am Rhein;
42 AM: Am Rheinsteig beim Schiffle do;
43 lin[ks devon.
44 FM: [Rheinsteig am Schiffle;
45 AM: Ja:
46 FM: Ja mir gucket vorbei.
47 AM: Gut Vielen Dan[k
48 FM: [Gell, ja; Bitt[schön
49 AM: [Wiederhörn.
50 FM: =Wiederhörn.

Subsidiaritätsorientierung

- 23 AM: =Konnt sich nur ans Land retten. .hh
24 jetzt hab ich beim Tierarzt angerufn
25 der hat gemeint (.) h ich soll bei der
26 Feuerwehr anrufen die könntn da helfen;
28 FM: Ja helfen; Was isch mit dem Schwan.
. .
- 33 FM: [Verstehn Se uns
34 AM: [Des=richtig.=Des=war=jetz vor zehn
35 Minutn.=Ich=hab=jetzt=versucht=des
36 Tierheim anzurufn; do war=niemand=da;
37 Tierschutz war niemand da etz hab ich
38 n Tierarzt angerufen; der hat gemeint
39 ich soll Sie anrufn=jetz weiß ich nicht
40 ob er noch dort ist.
. .
- 46 FM: Ja mir gucket vorbei.

Übersicht

1. Feuerwehrnotrufe als Daten
2. Verlaufsorganisation von Feuerwehrnotrufe
3. Beteiligungsstatus und moralisches „footing“ der Anrufer
4. Subsidiaritätsorientierung der Akteure
5. **Feuerwehrnotrufe über das Mobiltelefon**

#4-Mobile [Automäßig]



1 FM: Notruf Feuerwehr?
2 AM: Ja:: Dieter Hirschmann; (.) äh:
3 Bodelschwing- (.) stra:ße; (.) Höhe Da:rnach
4 hat sich grade einer irgendwie überschla:gen;
5 automäßig;
6 FM: J:a::: ? Können Sie schon irgendwas Näheres-
7 ä::h- [ä:h-
8 (?) : [()
9 AM: Gar nichts- (.) ich s-sach das hier erst ma
10 nur s- sieht ziemlich ü:bel [aus.=
11 FM: [M:mm
12 AM: Der liegt aufm Dach,-
13 FM: Is der raus ausm Auto oder kann das sein dass
14 der [ein g e k l e m]mt ist.
15 AM: [Weiß ich nicht.]
16 (.)
17 AM: I-Ich lauf jetzt grad drauf zu::,
18 ((Heftige Atemgeräusche von AM; atemloses
19 Sprechen))

#4-Mobile [Automäßig]

20 FM: Ja::?
21 (.)
22 AM: Ich weiß nicht ob Se schon e' Anruf gekricht
23 ha(h)m
24 FM: Nee bisher noch nich;
25 ((AM atmet heftig beim Gehen))
26 AM: (in woll wenn?)
27 (1.0)
28 AM:* IS DA NOCH EINER DRIN?
29 (0.5)
30 AM:* noch einer drin?
31*M2: is d- jeman drin?
32* ((Stimmen im Hintergrund))
33 AM: Nee; ist alles raus.
34 FM: Alles raus. Ist je[mand verletzt?
35 AM: [(Joa)
36 AM: Ä:hh- hh (.) so im Moment sieht- (.) sieht man
37 hier kein' der verletzt i[st.
38 FM: [Ja::?

#4-Mobile [Automäßig]

39* ((Stimmen im Hintergrund))
40*M3: (Warndreieck? [Warndreieck)
41 AM:* [Herr-
42 AM:* Is irgendwer verletzt?
43*M4: Nei::n () is nicht- das ist- der F-
44 Fahrer ist hie:r.
45 AM: Also wahrscheinlich [ist ()
46 FM: [(Keiner verletzt),
47 nä; ja, dann [sag ich der Polizei aber
48 AM: [Ja:
49 FM: Bescheid dass die kommen; nä?
50 AM: Alles klar.
51 FM: Ä:h liecht das Fahrzeug auf der Straße
52 oder in der- äh im ä:h [im Gebüsch.
53 AM: [Das- das liegt äh
54 genau auf der Fahrspur,=
55 FM: =auf 'er Fahrspur ([gut)
56 AM: [und zwar von-

#4-Mobile [Automäßig]

57 FM: Hm:m: ,
58 AM: und zwar nach Brauchhausen rüber,
59 =[eine Spur is so
60 FM: [Ja:;
61 AM: leid[lich frei.
62 FM: [gut.
63 FM: Alles klar. Ich sach den' Bescheid dass die
64 ganz schnell
65 komm dass da[: - nicht noch mehr passiert;
66 AM: [Okay
67 FM: nich?
68 AM: J[o:
69 FM: [Alles klar jou [tschüss
70 AM: [Jo tschüss

#4-Mobile [Automäßig]

1 FM: Notruf Feuerwehr?
2 AM: Ja:: Dieter Hirschmann; (.) äh:
3 Bodelschwing- (.) stra:ße; (.) Höhe Da:rnach
4 hat sich grade einer irgendwie überschla:gen;
5 automäßig;
6 FM: J:a:::?. **Könne Sie schon irgendwas Näheres-**
7 **ä::h- [ä:h-**
8 (?): [()
9 AM: Gar nichts- (.) ich s-sach das hier erst ma
10 nur s- sieht ziemlich ü:bel [aus.=
11 FM: [M:mm
12 AM: Der liegt aufm Dach,-

#4-Mobile [Automäßig]

1 FM: Notruf Feuerwehr?
2 AM: Ja:: Dieter Hirschmann; (.) äh:
3 Bodelschwing- (.) stra:ße; (.) Höhe Da:rnach
4 hat sich grade einer irgendwie überschla:gen;
5 automäßig;
6 FM: J:a:::?. **Könne Sie schon irgendwas Näheres-**
7 **ä::h- [ä:h-**
8 (?) : [()]
9 AM: Gar nichts- (.) ich s-sach das hier erst ma
10 nur s- sieht ziemlich ü:bel [aus.=
11 FM: [M:mm
12 AM: Der liegt aufm Dach,-
13 FM: **Is der raus ausm Auto oder kann das sein dass**
14 **der [ein g e k l e m]mt ist.**
15 AM: [Weiß ich nicht.]
16 (.)
17 AM: I-Ich lauf jetzt grad drauf zu::,
18 ((Heftige Atemgeräusche von AM; atemloses
19 Sprechen))