

Ausgezeichnete Kommunikation

Die Krisenkommunikation der Gemeinde Bregaglia nach dem Bergsturz am Pizzo Cengalo ist mit dem Schweizerischen Preis für Unternehmenskommunikation ausgezeichnet worden. Das Konzept aus Bondo wird als Musterbeispiel gelobt.

VON FADRINA HOFMANN

Christian Gartmann ist ein Kommunikationsprofi. Der 52-jährige St. Moritzer berät Unternehmen und Persönlichkeiten in Kommunikation und Medienarbeit, entwickelt und führt Abstimmungskampagnen und betreut Medienschaffende für Unternehmen und Grossanlässe. Die Aufgabe als Kommunikationsverantwortlicher im Führungsstab der Gemeinde Bregaglia war für ihn rückblickend dennoch eine Herausforderung. «Ich musste mich innert kürzester Zeit in Themen einarbeiten, von denen ich bisher kaum etwas wusste, von Naturgefahren bis zum Funktionieren einer Grossbaustelle», erzählt Gartmann. Hinzu kam, dass die Kommunikation stets zweisprachig, also deutsch/italienisch, erfolgen musste. «Es funktionierte nur so gut, weil alle mitmachten», meint Gartmann.

Mit «alle» meint er vor allem den Führungsstab der Gemeinde Bregaglia, welcher am 28. August 2017 - fünf Tage nach dem Bergsturz am Pizzo Cengalo - aktiviert wurde. Fast 150 Personen aus Bondo, Spino und Sottoponte waren zu diesem Zeitpunkt bereits evakuiert worden und lebten verteilt im ganzen Tal. Für sie wurde die Kommunikationsoffensive «Info Bondo» gestartet.

Umfassende Kommunikation

«Info Bondo» informierte laufend und umfassend über die aktuelle Situation, unsere Tätigkeit und über die Aussichten für die kommenden Wochen und Monate. Primär wollten wir die Direktbetroffenen informieren, und dazu brauchte es auch Medienarbeit», erklärt Gartmann das Konzept. Der konsequente Fokus auf die Betroffenen, der Dialog mit den Betroffenen und die aktive Mitarbeit über viele Wochen, diese umfassende Kommunikationsarbeit war für eine Naturkatastrophe in der Schweiz neuartig.

Die Kommunikationsarbeit der Gemeinde lief über mehrere Kanäle: Die Medien wurden immer rasch informiert, wenn wichtige Beschlüsse gefallen waren oder die Situation sich verändert hatte. Für die Bevölkerung gab es regelmässige Versammlungen, bei denen die Verantwortlichen informierten und sich den Fragen der Betroffenen stellten. Eine Telefon-Hotline beantwortete weitere Fragen und sorgte für zusätzliche Feedbacks zur Arbeit der Krisenorganisation. Ein SMS-Dienst informierte die Evakuier-



Kommunikationsexperte: Christian Gartmann war massgeblich an «Info Bondo» beteiligt.

Bild Giancarlo Cattaneo/Keystone

ten täglich über die Möglichkeiten, die gesperrten Ortsteile zu betreten. Schliesslich standen die Türen der Gemeindeverwaltung immer offen. Hier konnten die Bewohner sich Informationen und Hilfe holen.

Wichtige Vertrauensbasis

Am Donnerstagabend wurde «Info Bondo» in Zürich mit dem «Swiss Award Corporate Communications» ausgezeichnet. Es ist der einzige Schweizer Preis für Unternehmenskommunikation. Die Jury lobte vor allem den Fokus des Projekts auf die Betroffenen. «Info Bondo» sei «die Rückkehr des Dialogs, mitten in der Krise» gewesen, sagte Jurypräsident Peter Stücheli-Herlach in seiner Laudatio. Nicht ein starrer Plan habe zum Erfolg geführt, sondern die agile Zusammenarbeit aller. «Wenn Menschen so verantwortungsvoll kommunizieren, können sie schwierig-

te Situationen bewältigen», meinte er. Laut Gemeindepräsidentin Anna Giacometti ist es eine grosse Freude, dass die Kommunikationsarbeit der Gemeinde Bregaglia nun mit einem nationalen Preis ausgezeichnet wurde. «Unsere aktive und regelmässige Kommunikation schuf eine wichtige Vertrauensbasis und erleichterte so die Arbeit aller Involvierten», meint sie.

Ein laufender Dialog

In den Tagen nach dem Bergsturz und nach den grossen Murgängen waren Dutzende Medienschaffende in und um Bondo. Der Mediendienst beantwortete bis zu 250 Anfragen täglich. «Der Medien-Druck ist oft genau dann am grössten, wenn auch die Arbeitsbelastung für die Krisenorganisation am grössten ist», sagt Martin Bühler, Chef des kantonalen Amtes für Militär und Zivilschutz. Er führte die

Krisenorganisation in den ersten Wochen als Einsatzleiter. «Der laufende Dialog mit den Betroffenen und die kontinuierliche, aktive Medienarbeit haben sehr gut funktioniert und den Führungsstab wirkungsvoll entlastet», sagt er. Gartmann ist überzeugt, dass im Fall einer Krisensituation ein Kommunikationsexperte im Führungsstab von zentraler Bedeutung ist. Die Kommunikationsstelle müsse die Informationen aus erster Hand erhalten und auch erfahren, was zu welchem Zeitpunkt kommuniziert werden kann. Dies sei aber nur möglich, wenn der Bereich Kommunikation im Führungsstab integriert ist.

Derzeit ruht der Führungsstab der Gemeinde Bregaglia. Sollte es zu einem weiteren Bergsturz oder grossen Murgängen kommen, wird er reaktiviert. Dank «Info Bondo» werden Bevölkerung und Medien im Notfall umgehend informiert.

«Die aktive und regelmässige Kommunikation schuf eine Vertrauensbasis.»

ANNA GIACOMETTI
SINDACO



«Die Kommunikationsarbeit hat den Führungsstab wirkungsvoll entlastet.»

MARTIN BÜHLER
EINSATZLEITER BONDO



«Info Bondo» ist die Rückkehr des Dialogs mitten ins Zentrum der Krise.»

PETER STÜCHELI-HERLACH
JURY-PRÄSIDENT



«Die Kommunikation war für uns als Bildmedien lösungsorientiert.»

GIAN EHRENZELLER
FOTOGRAF KEYSTONE



«Die Bilder der Katastrophe von Bondo gingen sprichwörtlich um die Welt.»

MICHAEL KIRCHNER
TOURISTIKER

