MASTER THESIS

Titel der Master Thesis / Title of the Master’s Thesis

„Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.“

verfasst von / submitted by

Mag. Elisabeth Lienhart, MA

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of

Master of Science (MSc)

Wien, 2018 / Vienna 2018

Studienkennzahl lt. Studienblatt / A 992 242
Postgraduate programme code as it appears on the student record sheet:

Universitätslehrgang lt. Studienblatt / Risikoprävention und Katastrophenmanagement
Postgraduate programme as it appears on the student record sheet:

Betreut von / Supervisor: Ao. Univ.-Prof. Dr. Barbara Juen
Eigenständigkeitserklärung

Hiermit erkläre ich,

- dass ich die Masterarbeit selbständig verfasst, andere als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel nicht benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubter Hilfe bedient habe,
- dass ich diese Masterarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe
- und dass diese Arbeit mit der von der Begutachterin beurteilten Arbeit vollständig übereinstimmt.

Wien, August 2018
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

**Inhaltsverzeichnis**

Eigenständigkeitserklärung .................................................................................................................. II

Abbildungsverzeichnis .......................................................................................................................... VII

Tabellenverzeichnis ............................................................................................................................... IX

Abkürzungsverzeichnis .......................................................................................................................... XII

1. Einleitung .............................................................................................................................................. 1

2. Hypothesen, Ziele und Fragestellungen ............................................................................................ 3

   2.1 Ziel der Arbeit ................................................................................................................................. 3

   2.2 Forschungsstand .............................................................................................................................. 3

   2.3 Forschungsfragen ........................................................................................................................... 3

   2.4 Zentrale Hypothese ....................................................................................................................... 3

   2.5 Erste Ergebnisse/ Erwartungen ..................................................................................................... 4

   2.6 Struktur und Aufbau ...................................................................................................................... 4

3. Grundlagen .......................................................................................................................................... 5

   3.1 Katastrophe ...................................................................................................................................... 5

   3.1.1 Arten von Katastrophen ............................................................................................................. 6

   3.2 Katastrophenmanagement .............................................................................................................. 8

   3.2.1 Phasen des Katastrophenmanagements .................................................................................... 8

   3.2.2 Phasen des psychologischen Katastrophenmanagements .......................................................... 8

   3.3 TAG-Lagen ...................................................................................................................................... 11

   3.3.1 Psychosoziale Folgen .................................................................................................................. 12

   3.3.2 Krisenkommunikation in Sonderlagen ...................................................................................... 14

   3.4 Krisenkommunikation ..................................................................................................................... 15

   3.4.1 Verhalten des Menschen in Bezug auf Krisenkommunikation .................................................. 15

   3.4.2 Vorgehensweise in der Krisenkommunikation ......................................................................... 17

   3.4.3 Dialog .......................................................................................................................................... 17
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

3.5 Rituale ........................................................................................................19
  3.5.1 Rituale in der Trauerbewältigung .........................................................19
  3.5.1 Individuelle Rituale ..............................................................................20
  3.5.2 Kollektive Rituale ...............................................................................20

4. Methoden ....................................................................................................23
  4.1 Literaturrecherche ..................................................................................23
  4.2 Fallanalyse ............................................................................................23
  4.3 Diskursanalyse .....................................................................................24
  4.4 Grounded Theory ...................................................................................24
    4.4.1 Axiales Kodieren ..............................................................................24

5. Daten ..........................................................................................................27
  5.1 Externes Datenmaterial .........................................................................27
  5.2 Internes Datenmaterial ..........................................................................28

6. Kommunikation in Bezug auf die öffentliche, kollektive Trauerbewältigung der Stadt Graz nach der Amokfahrt 2015 .................................................................29
  6.1 Überblick über das Ereignis ....................................................................29
  6.2 Kommunikation in der Akutphase/ early response ...................................31
    6.2.1 Überblick der Bewältigungsmaßnahmen ..........................................31
    6.2.2 Botschaften und Inhalte ..................................................................33
    6.2.3 Emotionen, Bilder und Bildsprache ..................................................36
    6.2.4 Dialog mit der Bevölkerung ..............................................................37
  6.3 Kommunikation in der Bewältigungsphase/ response .............................37
    6.3.1 Überblick der Trauerbewältigung ....................................................37
    6.3.2 Botschaften und Inhalte ..................................................................43
    6.3.3 Emotionen, Bilder und Bildsprache ..................................................61
    6.3.4 Dialog mit der Bevölkerung ..............................................................72
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

12.13 Trauerrede Bundeskanzler ................................................................. 140
12.14 Trauerrede Bundespräsident ................................................................. 140
12.15 Trauerrede Abschluss: Magistratsdirektor ........................................... 141
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Amokroute .................................................................29
Abbildung 2: Amokfahrt .................................................................30
Abbildung 3: Einsatz Amokfahrt ..................................................30
Abbildung 4: schwarze Beflaggung des Rathauses ......................35
Abbildung 5: Bischof als normaler Teilnehmer am Gottesdienst ........46
Abbildung 6: Trauerort .................................................................48
Abbildung 7: Österreichfahne .......................................................48
Abbildung 8: Offizielles Kondolenzbuch .....................................51
Abbildung 9: Eintrag im offiziellen Kondolenzbuch: „Despite the awful event, Graz will live on In Sympathie“.................................................................52
Abbildung 10: Positive Botschaft und Handzettel mit Gebetstext ....61
Abbildung 11: Graz trauert ..............................................................61
Abbildung 12: Hochzeitsbild des Verstorbenen .........................63
Abbildung 13: Botschaften der Menschen ....................................64
Abbildung 14: Botschaften der Menschen ....................................64
Abbildung 15: Künstlerische Trauerdarstellung .........................65
Abbildung 16: Polizeipräsenz beim Trauermarsch ......................65
Abbildung 17: Trauermarsch ...........................................................66
Abbildung 18: Vertreter der Religionsgemeinschaften ................68
Abbildung 19: positive Botschaft ..................................................72
Abbildung 20: Uhrturm Graz, schwarze Beflaggung ....................73
Abbildung 21: Graz trauert, Autobahn .........................................73
Abbildung 22: Graz hat getrauert, Informationstafeln ..................75
Abbildung 23: Armbänder: Graz trägt Hoffnung .........................75
Abbildung 24: Pressekonferenz ....................................................81
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Abbildung 25: Kerzenritual................................................................. 86
Abbildung 26: Trauerort Herrengasse............................................. 87
Abbildung 27: Trauerort Hauptplatz ............................................. 87
Abbildung 28: Trauerort Herrengasse............................................. 87
Abbildung 29: Trauerort mit Österreichfahne ................................ 87
Abbildung 30: Kondolenzbucheintrag .......................................... 90
Abbildung 31: Eintrag des Grazer Trialog-Forums ......................... 91
Abbildung 32: Botschaften der Menschen ..................................... 93
Abbildung 33: Botschaften der Menschen ..................................... 93
Abbildung 34: Trauermarsch............................................................ 94
Abbildung 35: Graz trauert............................................................. 102
Abbildung 36: Videowall mit positiver Botschaft ......................... 103
Abbildung 37: Graz hat getrauert................................................... 104
Abbildung 38: Armbänder: Graz trägt Hoffnung ......................... 104
Abbildung 39: Rückmeldungen auf facebook der Stadt Graz Chronik ..... 105
Abbildung 40: Graz trägt Hoffnung, Autobahneinfahrt .................. 105
Abbildung 41: Eintrag im Kondolenzbuch ..................................... 111
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Überblick der Bewältigungsmaßnahmen .......................................................... 32
Tabelle 2: Botschaften und Inhalte der ersten Pressekonferenz ....................................... 33
Tabelle 3: Botschaften und Inhalte des Krisentelefons ...................................................... 35
Tabelle 4: Botschaften und Inhalte der schwarzen Beflaggung der Amtsgebäude .......... 35
Tabelle 5: Emotionen, Bilder und Bildsprache der 1. Pressekonferenz ............................ 36
Tabelle 6: Überblick der Kommunikation der Trauerbewältigung ................................... 37
Tabelle 7: Überblick der Kommunikation der Trauerbewältigung vom 21.-23. Juni ..... 40
Tabelle 8: Überblick der Kommunikation der Trauerbewältigung am 28. Juni ............ 42
Tabelle 9: Botschaften und Inhalte der homepage und des Internetkontolenzbuchs der Stadt Graz ................................................................. 44
Tabelle 10: Botschaften und Inhalte des Gottesdienstes ................................................. 45
Tabelle 11: Botschaften und Inhalte durch/ an die/ den Trauerorte/n ............................... 47
Tabelle 12: Botschaften und Inhalte durch den Lichtermarsch und die Videowall ...... 49
Tabelle 13: Botschaften und Inhalte des Bürgermeisters im Interview in der SPÄT-ZIB ................................................................. 50
Tabelle 14: Botschaften und Inhalte im offiziellen Kondolenzbuch der Stadt Graz ......... 51
Tabelle 15: Botschaften und Inhalte des Gästebuchs der Stadt Graz ............................. 52
Tabelle 16: Botschaften und Inhalte der gemeinsamen Erklärung der Stadtregierung ........................................................................... 52
Tabelle 17: Botschaften und Inhalte der Ausrufung der Trauerwoche ............................. 53
Tabelle 18: Botschaften und Inhalte durch den Trauermarsch und die Trauerfeier ... 54
Tabelle 19: Botschaften und Inhalte des Grazer Trialog-Forums .................................. 55
Tabelle 20: Botschaften und Inhalte der Trauerrede des Bürgermeisters .................. 57
Tabelle 21: Botschaften und Inhalte der Trauerrede des Landeshauptmanns .......... 58
Tabelle 22: Botschaften und Inhalte der Trauerrede des Bundeskanzlers ............... 58
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Tabelle 23: Botschaften und Inhalte der Trauerrede des Bundespräsidenten .......... 59
Tabelle 24: Botschaften und Inhalte des Trauerabschlusses............................... 60
Tabelle 25: Botschaften und Inhalte des Plakats zum Trauerabschluss ................. 60
Tabelle 26: Emotionen, Bilder und Bildsprache im Internetkondolenzbuch .......... 61
Tabelle 27: Emotionen, Bilder und Bildsprache im/ durch den Gottesdienst .......... 62
Tabelle 28: Emotionen, Bilder und Bildsprache durch/ bei den Trauerorten .......... 63
Tabelle 29: Emotionen, Bilder und Bildsprache durch Botschaften der Menschen ... 64
Tabelle 30: Emotionen, Bilder und Bildsprache durch die Exekutive .................. 65
Tabelle 31: Emotionen, Bilder und Bildsprache beim/durch den Trauermarsch ...... 66
Tabelle 32: Emotionen durch das Grazer Triolog-Forum .................................. 67
Tabelle 33: Emotionen, Bilder und Bildsprache der Ansprache des Grazer Triolog- 
Forums ............................................................................................................. 68
Tabelle 34: Emotionen, Bilder und Bildsprache der Trauerrede des Bürgermeisters 69
Tabelle 35: Emotionen, Bilder und Bildsprache der Trauerrede des Bürgermeisters 70
Tabelle 36: Emotionen, Bilder und Bildsprache bei der Trauerrede des 
Landeshauptmanns und des Bundespräsidenten ......................................... 70
Tabelle 37: Emotionen, Bilder und Bildsprache bei der Trauerrede des 
Bundeskanzlers .......................................................................................... 71
Tabelle 38: Emotionen, Bilder und Bildsprache der positiven Botschaft zum 
Trauerabschluss ....................................................................................... 72
Tabelle 39: Dialog zwischen der Stadt Graz und der Bevölkerung ..................... 73
Tabelle 40: Dialog zwischen der Stadt Graz, der Bevölkerung und der 
Notfallseelsorge ........................................................................................... 74
Tabelle 41: Übersicht der Kommunikation in der wiedererlangten Normalität ...... 75
Tabelle 42: Botschaften und Inhalte der Stadt Graz ........................................... 76
Tabelle 43: Emotionen durch die Armbänder der Hoffnung .............................. 77
Tabelle 44: Bilder und Bildsprache durch die Armbänder der Hoffnung .......... 77
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Tabelle 45: Dialog zwischen der Stadt Graz und der Bevölkerung..........................77
Abkürzungsverzeichnis

<table>
<thead>
<tr>
<th>Abkürzung</th>
<th>Erklärung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>AAO</td>
<td>Allgemeine Ablaufordnung</td>
</tr>
<tr>
<td>BIG</td>
<td>Bürger Information der Stadt Graz</td>
</tr>
<tr>
<td>BMI</td>
<td>Bundesministerium für Inneres</td>
</tr>
<tr>
<td>CERC</td>
<td>crisis emergency and risk communication</td>
</tr>
<tr>
<td>KIT</td>
<td>Kriseninterventionsteam</td>
</tr>
<tr>
<td>KM</td>
<td>Krisenmanagement</td>
</tr>
<tr>
<td>NFS</td>
<td>Notfallseelsorge</td>
</tr>
<tr>
<td>MHPSS</td>
<td>Mental health and psychosocial support</td>
</tr>
<tr>
<td>ÖNORM</td>
<td>Österreichische Norm</td>
</tr>
<tr>
<td>PTBS</td>
<td>Posttraumatische Belastungsstörungen</td>
</tr>
<tr>
<td>RLV</td>
<td>Richtlinienverordnung</td>
</tr>
<tr>
<td>SKKM</td>
<td>Staatliches Krisen- und Katastrophenmanagement</td>
</tr>
<tr>
<td>STGB</td>
<td>Strafgesetzbuch</td>
</tr>
<tr>
<td>TAG</td>
<td>Terror-, Amok-, und Geisellagen</td>
</tr>
<tr>
<td>UNISDR</td>
<td>United Nations International Strategy for Disaster Reduction</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

1. Einleitung


Bereits in der Orientierungsphase mussten im Krisenmanagement der Behörden, Einsatzorganisationen und Religionsgemeinschaften erste Maßnahmen in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung gesetzt werden. Die Erstbewältigungs- und Trauerphase der Stadt Graz und ihrer Menschen dauerte eine Woche.

Da ich selbst als Krisenstabsverantwortliche der Diözese Graz-Seckau in der Akutbetreuung, in der Bewältigungsphase und im Trauerabschluss in unterschiedlichen Funktionen tätig war, möchte ich in dieser Masterarbeit die Krisenkommunikation mit all ihren unterschiedlichen Facetten, Herausforderungen und Notwendigkeiten zu den verschiedenen Zeitpunkten der Trauerbewältigung herausarbeiten. Dabei sollen die einzelnen Kommunikationsstrategien, die Trauerorte sowie die Trauerrituale und ihr Einfluss auf die jeweilige Phase in der Bewältigung betrachtet werden. Zielsetzung ist es auch aufzuzeigen, wie viel Trauerbewältigung Menschen nach so einem Ereignis brauchen, welche Parameter Einfluss darauf nehmen und wie eine Bevölkerung nach so einer Katastrophe gestärkt in den Alltag zurückkehren kann.

Als Forschungsmethoden werden die Fall- und Diskursanalyse herangezogen. Die Fallanalyse soll am Beispiel des Grazer Amoks den Ablauf einer möglichen Trauerbewältigung im Katastrophenmanagement aufzeigen. Die Diskursanalyse wird zur Feinarbeit von Krisenkommunikation, Texten und Botschaften angewandt. Als Basis dienen eine Pressekonferenz, Berichterstattungen, die Texte und Ansprachen der öffentlichen Trauerfeier sowie die unterschiedlichen Trauerbewältigungsformen der Menschen (Kondolenzbuch, digitales Kondolenzbuch, Trauerorte, Ortsschilder). Dabei geht es um einen emotionalisierenden Diskurs: Welche Botschaften wurden im zeitlichen Ablauf der Krisenbewältigung an die Grazer Bevölkerung gegeben?

Um beiden Geschlechtern in dieser Arbeit gerecht zu werden, wurde die Formulierung des „Binnen-I“ gewählt.

Zum besseren Verständnis wurden in der vorliegenden Arbeit die handelnden Personen ausschließlich in ihrer Funktion benannt und nicht namentlich.
2. Hypothesen, Ziele und Fragestellungen

2.1 Ziel der Arbeit

Ziel dieser Masterthesis ist es, anhand der Fall- und Diskursanalyse der Trauerbewältigungsmaßnahmen nach der Amokfahrt 2015 in Graz, der Frage nachzugehen, wie in der heutigen Zeit im Katastrophenfall Trauerbewältigung der Gesellschaft abhängig von ihrer Kultur, Religiosität und dem Ereignis selbst, aussehen kann.

2.2 Forschungsstand


2.3 Forschungsfragen

Wie wurde die kollektive, öffentliche Trauer nach der Amokfahrt in Graz vonseiten der Religionsgemeinschaften, Behörden und den Vertretern der Politik gestaltet und was kann daraus für die Zukunft gelernt werden?

- Welche Botschaften sandten diese Stellen?
- Waren die Botschaften adäquat?
- Wurde ein Dialog gesucht?
- Wurde ein Abschluss gefunden?
- Waren die gewählten Rituale stimmig?
- Welchen Einfluss nahm die (Krisen-)Kommunikation auf den Emotionsverlauf der Menschen?

2.4 Zentrale Hypothese

Eine adäquate Begleitung und Förderung kollektiver Trauerarbeit von Behörden, Politik und Religionsgemeinschaften im Katastrophenfall erfordert:

- Dialog mit der Bevölkerung
- Entemotionalisierenden Diskurs
- Angebote kollektiver Rituale, die allen betroffenen Gruppen entsprechen
2.5 Erste Ergebnisse/ Erwartungen

Krisenkommunikation muss mit all ihren Facetten und Herausforderungen auf die Bedürfnisse der traumatisierten Gesellschaft (Sicherheit, Gemeinschaft, Rituale, Wiedergutmachung, Ende der kollektiven Trauer...) reagieren, begleiten, authentisch sein und eine Hoffnungsperspektive eröffnen.

Bestimmung der Parameter für eine gut begleitete kollektive, öffentliche Trauerbewältigung, die sich aus den Einflussfaktoren der Krisenkommunikation und den Bedürfnissen der Bevölkerung ergeben.

2.6 Struktur und Aufbau

3. Grundlagen


3.1 Katastrophe


Laut UNISDR (United Nations International Strategy for Disaster Reduction) wird die Katastrophe wie folgt definiert:

„A serious disruption of the functioning of a community or society at any scale due to hazardous events interacting with conditions of exposure, vulnerability and capacity, leading to one or more of following: human, material, economic and environmental losses and impacts.“ (UNISDR 2017)
3.1.1 Arten von Katastrophlen

Im Katastrophenmanagement unterscheidet man verschiedene Arten von Katastrophen:

- Naturkatastrophen
- Technische Katastrophen
- Sonstige Katastrophen

Naturkatastrophen

„Unter Naturkatastrophen versteht man Katastrophen, die unmittelbar natürliche Ursachen haben oder sich in der Natur ereignen, beispielsweise:

- Hochwasser
- Lawinenabgänge
- Unwetter (Hagel, Wirbelsturm, Schneechoas usw.)
- Waldbrände
- Vulkanausbrüche
- Erdbeben und damit verbundene Auswirkungen (z. B. Tsunami)
- Verunreinigungen von Luft und Wasser“ (Bundeskanzleramt 2018)

Technische Katastrophen

„Technische Katastrophen haben technische Ursachen oder treten im Bereich der Technik auf. Dazu zählen beispielsweise:

- Explosionen und Brände (auch Tunnelbrände)
- Einsturz von Bauwerken
- Verkehrsunfälle (Zugentgleisungen, Schiffsunfälle, Massenautoumfälle usw.)
- Flugzeugabsturz
- Unfälle mit radioaktivem Material“ (Bundeskanzleramt 2018)

Sonstige Katastrophen

Unter sonstige Katastrophen „fallen Ereignisse, die katastrophenähnlichen Charakter haben, deren Ursachen aber weder natürlicher noch technischer Art sind. Dazu gehören beispielsweise:

- Terroranschläge und politische Unruhen
- Hunger und Seuchen
Einteilung der Einsatzarten in der Krisenintervention

In der psychosozialen Akutbetreuung werden „aus Einsatztaktischen Gründen drei unterschiedliche Einsatzarten unterschieden:

- **Einsätze im Zuge täglicher rettungsdienstlicher Interventionen bzw. traumatische Ereignisse unterhalb der Großschadensschwelle**
- **Komplexe Schadensereignisse** (Einsätze unterhalb der Großschadensschwelle, die bereits eine Koordination durch einen Einsatzeiler sowie Unterstützung durch psychosoziale Fachkräfte erfordern)
- **Einsätze im Zuge von Großschadens- und Katastrophenereignissen** (Leitfaden der Plattform Krisenintervention - Akutbetreuung 2009, S. 15)

In der Krisenintervention werden aus Sicht der Indikationen komplexe Schadensereignisse, Großschadensereignisse und Katastrophenereignisse zusammengefasst. Hierzu zählen:

1. „Eisenbahn-, U-Bahn-, Straßenbahn-, Bus-, Lift-, Seilbahn- und Schiffsunfälle
2. Flugzeugabsturz
3. Länger andauernde Suchaktionen (Kind ertrunken…)
4. Einsätze von Spezialeinheiten der Polizei/ Gendarmerie (Terror, Attentate)
5. Geiselnahmen/ länger dauernde Überfälle
6. Hilfe für Helfer in Akutsituationen
7. Nachbetreuung von Helfern bei traumatischen Ereignissen
8. Naturkatastrophen (Erdbeben, Hochwasser, Lawinenabgänge…)
9. Diverse Katastrophen- und Großschadensereignisse im Bundesland bzw. österreichweit, vor allem wenn BewohnerInnen des jeweiligen Bundeslandes betroffen sind (z. B. Kaprun…)
10. Brände, Explosionen, Dacheinsturz
3.2 Katastrophenmanagement

„Katastrophenmanagement umfasst die Gesamtheit aller aufeinander abgestimmten Maßnahmen in den Bereichen Katastrophenvermeidung, Katastrophenvorsorge, Katastrophenbewältigung und Wiederherstellung nach Katastrophen, einschließlich der laufenden Evaluierung der in diesen Bereichen getroffenen Maßnahmen.“ (ÖNORM S2304).

Das Internationale Rote Kreuz definiert disaster management wie folgt: „Disaster Management can be defined as the organization and management of resources and responsibilities for dealing with all humanitarian aspects of emergencies, in particular preparedness response and recovery in order to lessen the impact of disasters.” (IFRC)

3.2.1 Phasen des Katastrophenmanagements

Der Katastrophenmanagementzyklus umfasst vier Phasen, die einen kontinuierlichen Prozess darstellen. Hierzu zählen:

- Katastrophenvermeidung
- Katastrophenvorsorge
- Katastrophenbewältigung
- Wiederherstellung

Für die Trauerbewältigung einer Stadt nach Amok oder Terror ist vor allem die Phase der Katastrophenbewältigung ausschlaggebend für eine Rückkehr in die wiedererlangte Normalität. Deshalb wird hier der Fokus auf die Phase der Katastrophenbewältigung gelegt.

Katastrophenbewältigung


3.2.2 Phasen des psychologischen Katastrophenmanagements

Im psychologischen Katastrophenmanagement werden in Bezug auf Mental Health and Psychosocial Support (MHPSS) folgende vier Phasen nach dem Hyogo Framework (UNISDR 2007) unterschieden:
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

- Prevention/ Mitigation
- Preparedness
- Response
- Recovery

Prevention/ Mitigation:

"Mitigation is the effort to reduce loss of life and property by lessening the impact of disasters. Mitigation is taking action now – before the next disaster – to reduce human and financial consequences later (analysing risk, reducing risk, insuring against risk)." (FEMA, n.d.) Mitigation includes efforts to prevent or decrease effects of human-made or natural disasters by the assessment of threats to a community. These assessments include the likelihood of an attack or disaster taking place. We suggest to also include the long-term effects of disasters on communities or parts of communities in regard to their enhanced or reduced resilience. In the CG the term prevention is used to refer to this phase of action. In the area of MHPSS (mental health and psychosocial support) we subsume all efforts to enhance the resilience of populations at risk including a vulnerability and capacity assessment in this phase. (OPSIC 2016, S.189)

Ziel der psychosozialen Unterstützung ist es in dieser Phase die Resilienz von gefährdeten Bevölkerungsgruppen durch unterschiedliche Maßnahmen zu stärken und zu steigern.

Preparedness

"Preparedness is the knowledge and capacities developed by governments, professional response and recovery organizations, communities and individuals to effectively anticipate, respond to, and recover from, the impacts of likely, imminent or current hazard events or conditions." (OPSIC 2016, S.189)

Ziel dieser Phase ist es, die vorhandenen Fähigkeiten und das Wissen aller zu nutzen, um bevorstehende oder aktuelle Gefahren vorherzusagen, darauf adäquat zu reagieren, um sich dann wieder zu erholen.

Response

"Response is the provision of emergency services and public assistance [including MHPSS] during or immediately after a disaster in order to save lives, reduce health impacts, ensure public safety and meet the basic subsistence needs of the people affected." (UNISDR, 2009, p. 24) It also includes public donations, incident management, coordination, search and rescue operations, damage assessments, handling of fatalities, etc.
Specifically MHPSS (mental health and psychosocial support) response subsumes all actions and interventions taken during the phase when information is not yet fully available, when people are still missing, dead bodies have not been identified and family reunions have not yet taken place.

Therefore we refer to this phase as early and late response. Early response in MHPSS means that no death notifications have been given, no identifications have taken place, no family reunions have been yet possible whereas in late response first family reunions have taken place, first death notifications have been given but for many of the affected uncertainty still remains. As the phases overlap here we name the phases early response and late response/early recovery. This is relevant for MHPSS interventions.” (OPSIC 2016, S.194)

In dieser Phase steht die Rettung und Isolation von Menschen an erster Stelle. Es müssen die öffentliche Sicherheit und die Grundbedürfnisse der betroffenen Bevölkerung gewährleistet werden. Dazu zählen auch die Krisenkommunikation und die Trauerbewältigung. In der MHPSS werden die Maßnahmen und Informationen so getroffen, dass die psychische Gesundheit der Menschen wieder gestärkt wird. Hier werden wiederum zwei Phasen differenziert:

- die Chaosphase oder Orientierungsphase/ early response
- und die Rettungs- bzw. Bewältigungsphase/ late response

In der Chaosphase sind noch keine Toten identifiziert und es haben noch keine Familienzusammenführungen stattgefunden. → early response

In der späteren Phase der Bewältigung werden Todesnachrichten von der Exekutive überbracht und erste Familientreffen können bereits stattfinden. → late response

Recovery

„The phase of recovery involves cleaning, the reinstitution of public services, the rebuilding of public infrastructure, and all that is necessary to help restore civic life, including disaster assistance, crisis counselling and various other forms of support. This also involves the process of reconstruction, which is very critical to mitigation/ prevention and risk reduction. Monitoring of psychosocial community and individual resilience over time, often over several years is necessary MHPSS (mental health and psychosocial support) recovery begins when the affected individuals, families and communities have regained a certain amount of everyday routine and normality and start to mourn the losses and rebuild their strength and wellbeing. Often this is not possible before missing persons have been found, death notifications are delivered, dead bodies have been viewed and first rituals have taken place. Therefore we refer to late response/early recovery as the (often
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

overlapping) phase when for some of the affected family reunions have taken place, death notifications are already given but for others uncertainty remains. Later response means the phase when for most of the affected mourning can start because death notifications have been given, dead bodies have been viewed and buried.

On an individual and community level the process of recovery is very closely related to coping and resilience.” (OPSIC 2016, S.193)


3.3 TAG-Lagen

Im Bereich der sonstigen Katastrophen gibt es eine Unterkategorie, die sogenannten TAG-Lagen. Zu ihnen zählen Terror-, Amok- oder Geisellagen. Im April 2018 wurde seitens des Bundesministeriums für Inneres (BMI) ein eigener Erlass zur Definition dieser Begrifflichkeiten herausgegeben.


Sonderlage

„Sonderfall der besonderen Lage, der zur Bewältigung von lebensbedrohlichen Einsatzzlagen wie insbesondere Terror- Amok- oder Geisellagen (TAG-Lagen) sowie Entführungen und ähnlich schweren Fällen der Gefahrenabwehr das taktische Zusammenwirken mehrerer Organisationseinheiten von besonders ausgebildeten und ausgerüsteten Organen des öffentlichen Sicherheitsdienstes erfordert (vgl. § 1 Abs. 2 RLV).

Besondere Lage

Lage, die mit den vorgegebenen Strukturen und Abläufen der AAO, sowie den üblicherweise zur Verfügung stehenden Maßnahmen, Mitteln und Kräften unter den Gesichtspunkten der Effektivität und Effizienz voraussichtlich nicht oder nicht zufrieden stellend zu bewältigen ist. (Großveranstaltungen, Katastropheneinsätze, Bombenfund….)
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

**AMOK-Lage im polizeitaktischen Sinne liegt vor:**

Wenn ein oder mehrere Täter mittels Waffen, Sprengmitteln, gefährlichen Werkzeugen oder sonstiger außergewöhnlicher Gewaltanwendung, ziellos oder systematisch, bereits eine oder mehrere Personen verletzt oder getötet bzw. dies versucht hat, auf weitere Personen in fortgesetzter Verletzungs- und Tötungsabsicht einwirkt oder diese Absicht kundtut. Der Tod ist bewusst eingeplanter Teil der Tathandlung bzw. wird in Kauf genommen.“ (BMI 2018)

**Geisellage**

Zum Begriff Geisellage gibt es seitens des BMI keine neue Begriffsbestimmung. Hierzu greift man weiterhin auf die Definition der Geiselnahme im Strafgesetzbuch (STGB) nach § 239b zurück:

„§ 239b Geiselnahme

Wer einen Menschen entführt oder sich eines Menschen bemächtigt, um ihn oder einen Dritten durch die Drohung mit dem Tod oder einer schweren Körperverletzung (§ 226) des Opfers oder mit dessen Freiheitsentziehung von über einer Woche Dauer zu einer Handlung, Duldung oder Unterlassung zu nötigen, oder wer die von ihm durch eine solche Handlung geschaffene Lage eines Menschen zu einer solchen Nötigung ausnutzt, wird mit Freiheitsstrafe nicht unter fünf Jahren bestraft.“ (STGB § 239b)

### 3.3.1 Psychosoziale Folgen


Psychosoziale Interventionen werden hauptsächlich in der response und recovery Phase angewandt. Aufgrund der psychosozialen Reaktionen sind folgende Grundsätze zu beachten:
„Principle 1: Expect sadness, fear, anxiety, but also anger, to be the predominant feelings of the affected“ (OPSIC 2016, S. 167)


„Principle 2: Expect effects on broad communities“ (OPSIC 2016, S. 167)

Terroranschläge und Amok bekommen durch die Medien erhöhte Aufmerksamkeit und erzielen daher eine hohe Breitenwirkung im örtlichen, nationalen und internationalen Geschehen.

Daher kann die Verringerung der psychosozialen Auswirkungen nach Terror als eine wichtige Anti-Terror-Strategie angesehen werden. Je schneller die Menschen so eine Katastrophe bewältigen, desto weniger Macht wird den Terroristen zuteil. (vgl. OPSIC 2016, S. 167)

„Principle 3: Crisis management has to strongly support those affected and the general public in the process of sense-making and meaning-making“ (OPSIC 2016, S. 167)

Die betroffene Bevölkerung braucht durch Behörden, Politik und Religionsgemeinschaften eine Unterstützung und Begleitung in ihrem Bewältigungsprozess der Sinnstiftung. Im Gegensatz zu anderen Katastrophen wirft die Frage nach dem WARUM hier einen politischen Kontext auf. (vgl. OPSIC 2016, S. 167)

„Principle 4: An orchestrated communication and media-strategy is crucial“ (OPSIC 2016, S. 167)

Die Auswirkungen von Terroranschlägen können durch eine gut geplante Kommunikationsstrategie gemildert werden. Wichtige Elemente sind:

- offizielle, vertrauenswürdige Sprecher
- Rettungs- und Unterstützungsangebote in der psychosozialen Akutbetreuung
- Relevante Informationen für die Betroffenen
- Ehrliche Informationen, die nicht negativ emotionalisierend wirken
- rasch eingerichtete kontrollierte Onlineportale
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

- ein Prozess der Sinnbildung und Sinnstiftung
- kollektive Maßnahmen zur Steigerung des Sicherheitsgefühls einschließlich der Einsatzkräfte (vgl. OPSIC 2016, S. 167)

„Principle 5: Very close coordination between rescue services, psychosocial support and legal/administrative/investigative authorities is needed“ (OPSIC 2016, S. 167)

Der Katastrophenort ist gleichzeitig Tatort und Bewältigungsort. Dies erfordert eine gute Koordination zwischen Einsatzkräften, Behörden und der Krisenintervention. (vgl. OPSIC 2016, S. 167)

„Principle 6: The people affected will usually need more time of aftercare and support after terrorist attacks“ (OPSIC 2016, S. 167)


3.3.2 Krisenkommunikation in Sonderlagen

Eine große Herausforderung für die Krisenkommunikation nach Amok oder Terror stellt die Art der Katastrophe dar. Bei Terroranschlägen ist das Ziel möglichst viele Opfer und umfangreiche Schäden zu erzielen, um somit eine Gesellschaft sozial und wirtschaftlich zu schädigen.

Daher kann ein Terrorismusereignis starke emotionale Reaktionen in der Öffentlichkeit auslösen. Denn diese Ereignisse:

- sind außerhalb der Kontrolle des Menschen
- sind katastrophal und ungerecht verteilt
- sind von Menschen gemacht
- erscheinen normalerweise ungewohnt
- waren in der Gefahrenwahrnehmung der Menschen immer weit weg und sind nun plötzlich in ihrer sicheren Welt angekommen

Durch heutige Soziale Medien und die globale Berichterstattung fließen Informationen sehr schnell. Nachrichten über Amok und Terror lösen in kürzester Zeit Unsicherheit, Angst, und Aggressionen in der breiten Öffentlichkeit aus. Dies
erfordert in der Kommunikationsstrategie eine rasche Auseinandersetzung mit sozialen Medien um mithalten zu können.

3.4 Krisenkommunikation


3.4.1 Verhalten des Menschen in Bezug auf Krisenkommunikation


wiederholt werden. Aufgrund der Art und Weise, wie wir Informationen unter Stress verarbeiten, sollten Nachrichten in der Krisenkommunikation an jemanden, der sich einer Krise befindet, einfach und glaubwürdig sein.

Folgende Maßnahmen sind in der Kommunikation zu beachten:

- Die Informationen sollten an die betroffene Bevölkerung so rasch wie möglich erfolgen.
- Klare und kurze Informationen
- Die Informationen sollten das Sicherheitsgefühl der Menschen stärken.
- Eingerichtete Unterstützungsangebote sollten bekannt gegeben werden.
- Es erfordert eine Kommunikation und Bewältigung im Kollektiv.
- Die Sprache sollte für alle verständlich sein.
- Glaubwürdigkeit
- Konstante Informationsgabe


In der Krisenkommunikation ist folgendes von großer Bedeutung:

- Was man weiß
- Was man nicht weiß
- Wie der Prozess aussieht um an mehr Informationen zu kommen
- Wie die Bewältigungsmaßnahmen aussehen
- Keine voreiligen Versprechungen zu machen
- Keine nichtgesicherten Informationen zu geben
- Ängste und Bedürfnisse sollten anerkannt und ernst genommen werden
- Handlungsanweisungen und Einschätzung eines Gefahrenpotentials können die Hilflosigkeit und Ohnmacht der Betroffenen mindern
- Positive Botschaften stärken in der Ausnahmesituation und sind hoffnungsgebend
3.4.2 Vorgehensweise in der Krisenkommunikation

Kommunikationsstrategie in Krisenfällen erfordert folgende Vorgehensweise (vgl. emergency and risk communication (CERC) 2014, S. 2):

- **Be first:** Katastrophen verhalten sich zeitkritisch und erfordern eine schnelle Kommunikation der ersten Informationen. Diese erste Informationsquelle wird dann oft für die Betroffenen zur bevorzugten Quelle.
- **Be right:** Klare Informationen schaffen Sicherheit und Orientierung.
- **Be credible:** Die Glaubwürdigkeit ist ein nicht zu vernachlässigender Faktor.
- **Express Empathy:** Anerkennung des Leids und der Emotionen schafft Empathie und Vertrauen.
- **Promote Action:** Aufgaben und Bewältigungsangebote (Rituale) stiften Ruhe, helfen wieder Ordnung herzustellen, fördern ein wiederhergestelltes Gefühl der Beherrschbarkeit der Ausnahmesituation und stärken den Zusammenhalt.
- **Show Respect:** Respektvolle Kommunikation ist besonders wichtig, wenn sich Menschen verletzlich fühlen. Dies fördert die Kooperation aller.

3.4.3 Dialog

Ein Grundprinzip in der Krisenkommunikation ist mit allen relevanten Stakeholdern, dazu zählt auch die Öffentlichkeit, einen offenen, fairen Dialog zu führen. (vgl. Olsson, 2011, S. 143)

Dabei sind folgende Punkte zu beachten (vgl. OPSIC 2016, S. 44-45):

- Die Kommunikationsstrategie sollte in den Entscheidungsprozess der Maßnahmenerstellung integriert werden. Weiters sollte die Kommunikationsstrategie dem laufenden Prozess der Krisenentwicklung angepasst werden. Wenn die Krisenkommunikation prozessorientiert geführt wird, ist sie umfassender in Bezug auf die gesamte Bandbreite der Strategien von der Vor- bis zur Nachbereitung.
- Die Öffentlichkeit soll als legiter und gleichberechtigter Partner in der Krisenkommunikation angesehen werden.
- Die Anliegen und Bedürfnisse der Öffentlichkeit sollen wahrgenommen und darauf adäquat reagiert werden. Um einen effektiven Dialog mit der betroffenen Bevölkerung führen zu können, müssen die Bedürfnisse der Öffentlichkeit gehört, berücksichtigt und dementsprechend auf diese reagiert werden.

Es sollte mit Transparenz kommuniziert werden. Offenheit in der Kommunikation erweckt Vertrauen. Je nach erforderlicher Kommunikationsstrategie könnte der Leitgedanke sein, dass nicht immer alles gesagt werden muss, sondern was gesagt wird, muss ehrlich und wahr sein. Die Informationen ergeben sich aus aktuellen Fakten.

Entscheidend ist die Zusammenarbeit und Koordination mit glaubwürdigen Quellen. Um effektive Kommunikationsnetzwerke aufrecht zu erhalten, sollten KrisenplanerInnen und KommunikatorInnen kontinuierlich versuchen, Quellen zu verifizieren, ExpertInnen für Fachgebiete auszuwählen und Beziehungen zu InteressensvertreterInnen auf allen Ebenen aufzubauen. Koordinierte Nachrichten erhöhen die Wahrscheinlichkeit gesicherter Informationen und können die Verwirrung der Öffentlichkeit reduzieren.


Unsicherheit und Mehrdeutigkeit müssen akzeptiert werden. Oft liegen noch nicht ausreichend Fakten vor. Deshalb ist eine laufende Verifizierung von Informationen notwendig, um die Maßnahmen den sich ändernden Bedürfnissen der Situation anzupassen.

Spezifische Botschaften, wie die der Selbstwirksamkeit, können Menschen helfen wieder das Gefühl der Kontrolle über eine unsichere und bedrohliche Situation zu bekommen. Dabei ist der Appell an die Eigenverantwortung der Menschen von Relevanz.
3.5 Rituale


3.5.1 Rituale in der Trauerbewältigung


- „Gegen das Gefühl absoluter Einsamkeit verbindet ein Ritual zu einer Gemeinschaft und stellt die Betroffenen in einen Kontext, der über die gegenwärtige Situation hinausgreift.
- Gegen die Sprachlosigkeit, die die Erfahrung des Todes auslöst, sprechen Rituale; oft ohne Worte.
- Gegen das Gefühl, den Boden unter den Füßen zu verlieren, können Rituale Halt geben.
- Gegen die Chaos erfahrung in akuter Not können Rituale hilfreiche Orientierung stiften. Und gegen die Erfahrung von Sinnlosigkeit halten Rituale an der Würde des Lebens fest und bringen diese zum Ausdruck.“ (Das Praxishandbuch der Notfallseelsorge 2010, S. 3)
- Rituale stellen aber auch eine Transzendent zwischen dem/der Verstorbenen, dem/der Trauernden und Gott dar.
- Sie helfen Menschen in ihrer Schockphase vom Passiven ins Aktive zu kommen und geben dadurch in der Chaosphase wieder Struktur.

Die Form der Bewältigungsrituale ist abhängig von:
- der (Trauer-)Kultur und der damit verbundenen Tradition
- der Glaubensrichtung
- der Art der Katastrophe
- von der Menge der TeilnehmerInnen
- von der Örtlichkeit des Rituals
- der Umsetzbarkeit und den vorhandenen Ressourcen

Grundsätzlich unterscheidet man individuelle Rituale von kollektiven Ritualen.

3.5.1 Individuelle Rituale


3.5.2 Kollektive Rituale

Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.


Da die Gestaltung von öffentlichen kollektiven Trauerritualen situations-, kultur-, und glaubensabhängig ist, werden hier nur einige weltliche und religiöse/ spirituelle Ritualmöglichkeiten aufgezählt:

- offizielles Kondolenzbuch
- digitales Kondolenzbuch
- Kerzenrituale
- Trauerorte
- Gottesdienst, Andacht…
- Trauermarsch
- Plakate, Collagen
- Trauerfeiern
- Online-Plattformen
- Trauerflor, Trauerfahnen

Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.
4. Methoden


4.1 Literaturrecherche

Mittels der wissenschaftlichen Literaturrecherche zu themenrelevanten Begriffsbestimmungen, kam es weiterhin zur Erarbeitung des aktuellen Forschungsstandes einzelner Themenschwerpunkte wie (Krisen-)Kommunikation, Trauer, Rituale in der Trauerarbeit, Terror-, Amok-, Geisellagen (TAG), Katastrophenbewältigung mit dem Fokus der psychosozialen Akutbetreuung.

Für die Literaturrecherche wurden einerseits die Literatursuche vor Ort an der Universitätsbibliothek Graz, andererseits die online-Datenbanken für Studierende wie SCOPUS, web of science und google scholar genutzt. Bei der online-Recherche wurde das sogenannte Schneeballsystem und die Suche über Schlagwortfunktion angewandt. Die Literaturrecherche diente auch der theoretischen Sensibilität für die nachfolgende empirische Fallanalyse.

4.2 Fallanalyse

4.3 Diskursanalyse

Anhand der Diskursanalyse wurde der emotionalisierende Verlauf der Trauerbewältigung herausgearbeitet. Dabei wurden mittels einer Feinanalyse nach der Methode der Grounded Theory folgende Aspekte differenziert:

- Kommunikationsstrategien mit ihren Kommunikationsmitteln, Botschaften und Inhalten, Bildern und Bildsprache in den einzelnen Phasen der Bewältigung
- Bewältigungsmaßnahmen mit dem Aspekt der unterschiedlichen Ritualmöglichkeiten
- Dialog zwischen den Verantwortungsträgern für die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung und der betroffenen Bevölkerung

Die Ergebnisse wurden tabellarisch dargestellt und beschrieben.

4.4 Grounded Theory


4.4.1 Axiales Kodieren

Bedingungen, Kontext, Handlungs- und interaktionalen Strategien und Konsequenzen besteht.“ (Strauss/ Corbin 1990, S. 75)

„Diese Achsenkategorien werden dann mit möglichst vielen Textstellen, auf die sie <passen>, weiter angereichert.“ (Flick 2012, S.393) Ziel ist es durch dieses wissenschaftliche Verfahren das Phänomen Emotionalität, „seinen Ursachen und Konsequenzen, seinem Kontext und den dabei von den jeweiligen Beteiligten verwendeten Strategien zu verdeutlichen.“ (Flick 2010, S. 394)
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.
5. Daten


5.1 Externes Datenmaterial

Als Quellen für das vorliegende externe Datenmaterial dienten die Stadt Graz, das Medienarchiv des Landes Steiermark sowie das Internet in Bezug auf die Berichterstattung des ORF. Fotos, die der Dokumentation von Trauerbewältigungsmaßnahmen dienten, wurden seitens der Diözese Graz-Seckau (Pressefotograf Gerd Neuhold), zur Verfügung gestellt. Weiters wurde auf Fotos der homepage der Stadt Graz (Foto Fischer) und auf Internetquellen der Presse zurückgegriffen (vgl. Abbildungsverzeichnis).

Folgende Daten wurden als externes Analysematerial herangezogen:

- Protokoll der Stadt Graz
- 1. Pressekonferenz
- Interview Bürgermeister SPÄT-ZIB 20.6.2015
- Gottesdienst am Abend der Amokfahrt
- Big Graz Spezial Juli 2015
- homepage der Stadt Graz
- Gemeinsame Erklärung der Stadtregierung
- Auszüge aus dem digitalen Kondolenzbuch
- Auszüge aus dem offiziellen Kondolenzbuch
- Trauerorte
- Trauerrituale
- Text des Grazer Trialog-Forums bei der Trauerfeier
- Trauerrede des Bürgermeisters
- Trauerrede des Landeshauptmanns
- Trauerrede des Bundekanzlers
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

- Trauerrede des Bundespräsidenten
- Trauerabschluss durch den Magistratsdirektor

Im Frühjahr 2018 wurde der Katastrophenschutzreferent der Stadt Graz, Hr. Mag. Wolfgang Hübl, mit der Bitte kontaktiert, das Protokoll der Stadt Graz in Bezug auf die Trauerbewältigung nach der Amokfahrt 2015 für Forschungszwecke zur Verfügung zu stellen.

Von der homepage der Stadt Graz [www.graz.at](http://www.graz.at) war mit der Suchfunktion „Amok 2015“ auf folgende Daten ein Zugriff möglich (vgl. IT-Verzeichnis und Anhang):

- Auszüge des digitalen Kondolenzbuchs
- Auszüge aus dem offiziellen Kondolenzbuch
- Die Sonderausgabe Juli 2015 der Bürgerinformation der Stadt Graz (BIG)
- Gemeinsame Erklärung der Stadtregierung
- Text des Grazer Trialog-Forums bei der Trauerfeier
- Live-Bericht vom Gedenkmarsch
- Trauerrede des Bürgermeisters
- Trauerrede des Landeshauptmanns
- Trauerrede des Bundekanzlers
- Trauerrede des Bundespräsidenten
- Trauerabschluss durch den Magistratsdirektor


### 5.2 Internes Datenmaterial

Im nächsten Schritt wurde das gesamte externe Datenmaterial in Form von Texten, Ansprachen, Einträgen, Erklärungen transkribiert und so für die interne Datenanalyse mit der Methode der Grounded Theory vorbereitet. Alle internen transkribierten Daten befinden sich im Anhang dieser Masterarbeit.

An den Texten und Dokumenten wurde eine Grob- und Feinanalyse durchgeführt und die Ergebnisse eigenständig tabellarisch im empirischen Hauptteil dieser Masterthesis dargestellt. (vgl. Tabellenverzeichnis)
6. Kommunikation in Bezug auf die öffentliche, kollektive Trauerbewältigung der Stadt Graz nach der Amokfahrt 2015

In diesem Kapitel soll die Kommunikation der Behörde, der politischen Vertreter und der Religionsgemeinschaften in Bezug auf die Trauerbewältigung der Stadt Graz nach der Amokfahrt im Juni 2015 analysiert und dargestellt werden.

6.1 Überblick über das Ereignis


Abbildung 1: Amokroute
(Quelle: Internet, Salzburg24.at; 25.8.2018)


Ein Teil dieses Krisenmanagements war die Kommunikation in Bezug auf die Bewältigung des Ereignisses.
Um diese Kommunikation seitens der Behörden, Politik und Religionsgemeinschaften besser analysieren zu können, wurde die Bewältigungsphase in drei Phasen eingeteilt:

1) Akutphase
2) Trauerbewältigungsphase
3) wiedererlangte Normalität

Die Akutphase dauerte vom Beginn der Amokfahrt bis zur Aufhebung der polizeilichen Absperrungen entlang der gefahrenen Strecke.

Die Trauerbewältigungsphase umfasste den Zeitraum ab der Aufhebung der polizeilichen Absperrungen bis zum Trauerabschluss eine Woche nach der Katastrophe.

Die wiedererlangte Normalität begann mit dem Abschluss der offiziellen Trauer der Stadt Graz.

6.2 Kommunikation in der Akutphase/ early response

Ziel aller Bewältigungsmaßnahmen in Bezug auf die Kommunikation in der Akutphase war es, den Menschen nach der Amokfahrt eine erste Orientierung, Struktur und Sicherheit zu geben.

6.2.1 Überblick der Bewältigungsmaßnahmen

Während der Erstmaßnahmen durch die Einsatzkräfte, Kriseninterventionsteams, Notfallseelsorgeteams, trafen sich bereits um 14:00 Uhr die Verantwortungsträger der Behörden und Politik

- Landeshauptmann
- Landeshauptmannststellvertreter
- Katastrophenschutzreferent
- Bürgermeister
- Magistratsdirektor
- Landespolizeidirektor

zu einem ersten Krisengespräch in der Landeswarnzentrale des Landes Steiermark. (Anhang: Protokoll der Stadt Graz, Z. 34)
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

In die Akutphase fielen auf kommunikativer Ebene folgende Bewältigungsmaßnahmen:

Tabelle 1: Überblick der Bewältigungsmaßnahmen

<table>
<thead>
<tr>
<th>Bewältigungsmaßnahme</th>
<th>Sender</th>
<th>Kommunikationsmittel</th>
<th>Zeitpunkt</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Erste Pressekonferenz</td>
<td>VertreterInnen der Behörden, Politik und Einsatzorganisationen</td>
<td>Medien: Pressekonferenz, bildlich, verbal</td>
<td>20. Juni: 15 Uhr</td>
</tr>
<tr>
<td>Zweite Pressekonferenz</td>
<td></td>
<td></td>
<td>17 Uhr</td>
</tr>
<tr>
<td>Einrichtung eines Krisentelefons</td>
<td>Krisenintervention des Landes Steiermark</td>
<td>Krisentelefonnummer, verbal</td>
<td>14 Uhr</td>
</tr>
<tr>
<td>Schwarze Beflaggung der Amtsgebäude</td>
<td>Holding der Stadt Graz</td>
<td>schwarze Fahnen</td>
<td>15 Uhr</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Für die Öffentlichkeit gab es die erste Pressekonferenz um 15:00 Uhr, also zweieinhalb Stunden nach dem Kriseneignis. Als Ort der Pressekonferenz wurde das Mediencenter des Landes Steiermark gewählt. Eingeladen wurden MedienvertreterInnen, da die Medien als Kommunikationsmittel dienten. Zu den anwesenden VertreterInnen der Behörde, der Politik und den Einsatzorganisationen zählten:

- Landeshauptmann
- Landeshauptmannstellvertreter
- Bürgermeister
- Landespolizeidirektor
- Stadtpolizeidirektor
- Landesrettungskommandant
- Wissenschaftliche Leitung der Krisenintervention des Landes Steiermark

Eine zweite Pressekonferenz fand um 17:00 Uhr wiederum im Mediencenter des Landes Steiermark statt. Beide Pressenkonferenzen erfolgten sowohl in verbaler wie auch in bildlicher Form (vgl. Medienarchiv des Landes Steiermark 2015).

Um ca. 14:00 Uhr wurde seitens der Krisenintervention des Landes Steiermark ein Krisentelefon eingerichtet. Dies stand Angehörigen und ZeugInnen der Amokfahrt...
rund um die Uhr kostenlos zur Verfügung. Besetzt wurde diese Krisennummer durch MitarbeiterInnen der Krisenintervention und der Notfallseelsorge.

Um ca. 15:00 Uhr wurden die Amtsgebäude der Stadt Graz durch die Holding Graz schwarz beflaggt.

6.2.2 Botschaften und Inhalte

Anlässlich der Pressekonferenz um 15:00 Uhr wandten sich der Landeshauptmann als höchster Vertreter des Landes, der Bürgermeister als höchster Vertreter der Stadt Graz sowie der Landespolizeidirektor als höchster Vertreter der Exekutive, das erste Mal nach dem Großschadensereignis an die Öffentlichkeit. Zu den Zielgruppen dieser Pressekonferenz zählten die allgemeine Öffentlichkeit, Angehörige der Verletzten und Toten, Betroffene, die direkt betroffene Bevölkerung sowie mögliche Augenzeugen. Die Kommunikation erfolgte in Form der Informationsgabe, der Faktenvermittlung und vorläufiger Annahmen.

Tabelle 2: Botschaften und Inhalte der ersten Pressekonferenz

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Art der Botschaft</th>
<th>Inhalte</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Landeshauptmann</td>
<td>• Öffentlichkeit</td>
<td>• Informationen • Fakten • Zusage • Einladung</td>
<td>• Auswirkungen der Amokfahrt • Hilfsangebote zur Bewältigung • Zusage, dass alles für die Aufklärung getan werde • Anteilnahme • Einladung zum Gottesdienst am Abend</td>
</tr>
<tr>
<td>• höchster Vertreter des Landes</td>
<td>• Angehörige der Verletzten und Toten</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Betroffene</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• direkt betroffene Bevölkerung</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Angehörige und ZeugInnen</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Landespolizeidirektor</td>
<td>• Informationen • Fakten</td>
<td></td>
<td>• Art des Großschadensereignisses • Täterbeschreibung • Verlauf der Amokroute • Festnahme des Täters • derzeitiger Ermittlungsstand • Motivationslage • Ausschluss von Terroranschlag oder religiös motiviertem Anschlag • Zeitrahmen für die nächste Pressekonferenz</td>
</tr>
<tr>
<td>• Sicherheitsdirektor</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
Ziel dieser Pressekonferenz war es, die Öffentlichkeit über das Großschadensereignis zu informieren, den IST-Stand zu vermitteln, erste Maßnahmen und Hilfsangebote seitens der Stadt, des Landes, der Behörden, der Einsatzorganisationen und der Religionsgemeinschaften aufzuzeigen.


Der Landespolizeidirektor setzte seine Informationsschwerpunkte in der Lagedarstellung, den Sicherheitsfragen sowie der Mitteilung, wann es nächste gesicherte Informationen geben werde.


Zuerst teilte er mit, dass es sich um eine Amokfahrt eines 26jährigen Österreicher handelte. Er beschrieb den genauen Verlauf der Amokroute und teilte die widerstandslose Festnahme des Täters mit. Bei der Motivationslage bezog er sich auf den momentanen, nicht verifizierten Ermittlungsstand der Kriminalisten. Der Landespolizeidirektor schloss einen Terroranschlag oder einen religiös motivierten Anschlag aus. Er teilte mit, dass die Ursache für die Amokfahrt

---

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Art der Botschaft</th>
<th>Inhalte</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Bürgermeister</td>
<td>Bürgermeister</td>
<td>Erzählung</td>
<td>Beschreibung des Erlebten</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>höchster Vertreter der Stadt Graz</td>
<td></td>
<td>Aufzeigen des Positiven in der Akutphase</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Öffentlichkeit</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Angehörige der Verletzten und Toten</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Betroffene</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• direkt betroffene Bevölkerung</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Angehörige und Zeugen</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.


Der Bürgermeister war selbst Augenzeuge und Betroffener der Amokfahrt. Er beschrieb sein direktes Erlebnis mit dem Amokfahrer. In seiner Erzählung ging er auch auf die Erste-Hilfe-Maßnahmen von Unbeteiligten ein.

In ihrer Kommunikation verwendeten alle drei nur direkte Botschaften.

Tabelle 3: Botschaften und Inhalte des Krisentelefons

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Art der Botschaft</th>
<th>Inhalte</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Krisentelefon: psychosoziales</td>
<td>Angehörige, Augenzeugen,</td>
<td>Gespräche</td>
<td>Bekanntgabe vermisster Personen, Information</td>
</tr>
<tr>
<td>Unterstützungsanfbiet</td>
<td>Betroffene, Suchende, Touristen</td>
<td></td>
<td>Entlastungsgespräche</td>
</tr>
<tr>
<td>Stadt</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>


Tabelle 4: Botschaften und Inhalte der schwarzen Beflaggung der Amtsgebäude

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Art der Botschaft</th>
<th>Inhalte</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>schwarze Beflaggung der Amtsgebäude der Stadt Graz</td>
<td>Öffentlichkeit, GrazerInnen</td>
<td>Trauersymbol</td>
<td>Trauer, Anteilnahme</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Mit dem Trauersymbol der schwarzen Beflaggung von Amtsgebäuden zeigte die Stadt Graz der Öffentlichkeit und den GrazerInnen die Anteilnahme und die Trauer der Stadtverantwortlichen.

Abbildung 4: schwarze Beflaggung des Rathauses
(Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)
6.2.3 Emotionen, Bilder und Bildsprache


Tabelle 5: Emotionen, Bilder und Bildsprache der 1. Pressekonferenz

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Emotionen</th>
<th>Bilder/ Bildsprache</th>
<th>ausgelöste Emotionen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Landeshauptmann</td>
<td>• betroffen</td>
<td>Bild:</td>
<td>• Betroffenheit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• sprachlos</td>
<td>• zittrige Stimme</td>
<td>• Sicherheit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• erschüttert</td>
<td>• feste Stimme</td>
<td>• Mitgefühl</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• professionell</td>
<td>Bildsprache:</td>
<td>• Solidarität</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• menschlich</td>
<td>• „niedergemäßt“</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Landespolizeidirektor</td>
<td>• klar</td>
<td>Bilder:</td>
<td>• Sicherheit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• strukturiert</td>
<td>• professionelles Auftreten</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• professionell</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Bürgermeister</td>
<td>• sehr betroffen</td>
<td>Bildsprache:</td>
<td>• Betroffenheit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• schockiert</td>
<td>• „niedergemäßt“</td>
<td>• Mitgefühl</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• erschüttert</td>
<td>• „Täter, Mörder“</td>
<td>• Solidarität</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• dankbar</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Der Landeshauptmann war über die Amokfahrt und deren Auswirkungen betroffen und erschüttert. Teilweise versagte ihm die Stimme, dann sprach er wieder mit fester Stimme. In seinem Auftreten wirkte er professionell und doch menschlich. Durch seine Botschaften gab er den Menschen das Gefühl von Sicherheit, löste aber auch Betroffenheit und Mitgefühl aus.


Dadurch, dass der Bürgermeister selbst Augenzeuge der Amokfahrt wurde, wirkte er bei der ersten Pressekonferenz betroffen, erschüttert und schockiert. Er war aber auch danckbar, dass er dieses Ereignis überlebt und vor Ort eine hohe Hilfsbereitschaft Unbeteiligter wahrgenommen hatte. Seine Erzählungen waren sehr emotionalisierend und lösten Betroffenheit, Wut, aber auch das Gefühl von Solidarität und Mitgefühl, unter den Menschen aus. Er war sehr emotionalisierend als er den Amokfahrer als „Täter, Mörder“ bezeichnete.
Als der Landeshauptmann und der Bürgermeister die Wucht der Amokfahrt beschrieben, setzten sie beide die Bildsprache ein. Sie verwendeten nahezu den gleichen Wortlaut in Form des Wortes „niedergemählt“.

6.2.4 Dialog mit der Bevölkerung

In der Akutphase gab es zwischen den Vertretern der Behörden, Politik und Religionsgemeinschaften und der betroffenen Bevölkerung keinen Dialog.

6.3 Kommunikation in der Bewältigungsphase/ response

6.3.1 Überblick der Trauerbewältigung

In der Trauerbewältigungsphase wurden die meisten Maßnahmen am Tag der Amokfahrt und in den drei darauffolgenden Tagen gesetzt. Am Mittwoch der Trauerwoche kehrte allmählich das Leben in die Innenstadt zurück. Der zweite Schwerpunkt der Bewältigungsmaßnahmen war am Ende der Trauerwoche gegeben.

Tabelle 6: Überblick der Kommunikation der Trauerbewältigung

<table>
<thead>
<tr>
<th>Trauerbewältigung</th>
<th>Sender</th>
<th>Kommunikationsmittel</th>
<th>Zeitpunkt 20. Juni</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>homepage der Stadt Graz</td>
<td>Stadt Graz: <a href="http://www.graz.at">www.graz.at</a></td>
<td>homepage</td>
<td>18:30 Uhr</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>digital, online</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>schriftlich</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>digitales Kondolenzbuch der Stadt Graz</td>
<td>5476 Einträge:</td>
<td>homepage</td>
<td>18:30 Uhr</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Internationale und nationale Öffentlichkeit</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Trauernde</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Betroffene</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Angehörige der Toten und Verletzten</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Absage von Veranstaltungen</td>
<td>Veranstalter</td>
<td>Medien</td>
<td>ab 17 Uhr</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• schriftlich</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• verbal</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>social media</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• digital, online</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• schriftlich</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Gottesdienst</td>
<td>Katholische Kirche</td>
<td>Gottesdienst</td>
<td>17 Uhr</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Trauerbewältigung</th>
<th>Sender</th>
<th>Kommunikationsmittel</th>
<th>Zeitpunkt</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Festlegung der Trauerorte</td>
<td>• Magistratsdirektor</td>
<td>• Nieder- und Verlegung der Trauersymbole der Bevölkerung</td>
<td>17:30 Uhr</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Krisenstabsverantwortliche der Diözese Graz-Seckau</td>
<td>• Segnung der Trauerorte</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• muslimische Freunde eines Verstorbenen</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• päpstlicher Nuntius</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Lichtermarsch</td>
<td>• Bevölkerung der Stadt Graz</td>
<td>öffentliches, kollektives Ritual</td>
<td>20 Uhr</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Betroffene</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Trauernde</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Videowall am Jakominiplatz</td>
<td>Stadt Graz</td>
<td>Videowall • digital • schriftlich</td>
<td>20 Uhr</td>
</tr>
<tr>
<td>Interview des Bürgermeisters SPÄT-ZiB</td>
<td>• Medien • Bürgermeister</td>
<td>Medien • Live-Schaltung • verbal • bildlich</td>
<td>22 Uhr</td>
</tr>
<tr>
<td>psychosoziale und notfallseelsorgliche Betreuung</td>
<td>• Krisenintervention des Landes Steiermark • Krisenintervention des Roten Kreuzes • Ökumenische Notfallseelsorge</td>
<td>Gespräche</td>
<td>Rund um die Uhr</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Homepage der Stadt Graz

Um 18:30 Uhr wurde auf der homepage der Stadt Graz www.graz.at eine Seite vorgeschaltet, auf der nur zwei Worte standen: „Graz trauert.“ (Anhang Protokoll der Stadt Graz zum Amok, Z. 70)

Internetkondolenzbuch

Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

**Absage von Veranstaltungen**

Aufgrund der Ausnahmesituation, des Schockzustandes der Stadt und ihrer Bevölkerung, wurden von vielen Veranstaltern Events, die in den nächsten Tagen stattgefunden hätten, abgesagt. Dies passierte verbal und schriftlich über Medien und schriftlich digital über social media.

**Gottesdienst**


**Festlegung der Trauerorte**

Viele Menschen legten bereits in den Nachmittagsstunden entlang der Amokroute trotz polizeilicher Absperrungen Stofftiere, Blumen und Kerzen nieder. Nach der Aufhebung dieser Absperrungen um 17:30 Uhr entschieden der Magistratsdirektor und die Krisenstabsverantwortliche der Diözese Graz-Seckau die Trauerorte in der Fußgängerzone zu definieren, damit nicht eine Trauermeile in der gesamten Innenstadt entstehen würde. Die Festlegung der Trauerorte für die Bevölkerung verlief in der Kommunikation nonverbal durch die Verlegung der bereits niedergelegten Ritualgegenstände. Diese Verlegung der Stofftiere, Blumen und Kerzen wurde durch MitarbeiterInnen der Krisenintervention (KIT) und der ökumenischen Notfallseelsorge (NFS) auf drei Trauerorte durchgeführt.

**Lichtermarsch**

Um 20:00 Uhr sammelten sich Menschen spontan zu einem Lichtermarsch in der Herrengasse. Dieser Lichtermarsch wurde von den Menschen schweigend und somit in der nonverbalen Kommunikation durchgeführt. Jeder/Jede konnte daran teilnehmen.

**Videowall**

Die große Videowall auf dem Jakominiplatz zeigte ab 20:00 Uhr keine Werbung mehr, sondern eine Botschaft der Trauer. (Anhang Protokoll der Stadt Graz, Z. 66-67) Die kollektive Trauer wurde dadurch für alle an einem öffentlichen und zentralen Punkt in der Innenstadt benannt und sichtbar.
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Interview Bürgermeister SPÄT-ZIB


Psychosoziale und notfallseelsorgliche Betreuung


Tabelle 7: Überblick der Kommunikation der Trauerbewältigung vom 21.-23. Juni

<table>
<thead>
<tr>
<th>Trauerbewältigung</th>
<th>Sender</th>
<th>Kommunikationsmittel</th>
<th>Zeitpunkt</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>schwarze Beflaggung des Uhrturns</td>
<td>BürgerInnen der Stadt Graz</td>
<td>facebook der Stadt Graz</td>
<td>21. Juni</td>
</tr>
<tr>
<td>Trauerflor an den Ortsfaltern</td>
<td>Internationale und nationale Öffentlichkeit</td>
<td>geschriebenes Wort:</td>
<td>vom 21.-28. Juni:</td>
</tr>
<tr>
<td>Kondolenzbuch der Stadt Graz im Eingangsbereich des Rathauses</td>
<td>Trauernde</td>
<td>schriftlich</td>
<td>Start 11 Uhr; täglich 8:00-20:00 Uhr</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Betroffene</td>
<td>öffentlich</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Angehörige der Toten und Verletzten</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Sperre des Gästebuchs der Stadt Graz</td>
<td>Stadt Graz</td>
<td>Postings</td>
<td>21. Juni:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Öffentlichkeit</td>
<td></td>
<td>14 Uhr</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Trauerbewältigung</th>
<th>Sender</th>
<th>Kommunikationsmittel</th>
<th>Zeitpunkt</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Gemeinsame Erklärung der Stadtregierung</td>
<td>Stadtregierung</td>
<td>homepage der Stadt Graz</td>
<td>22. Juni</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| Ausrufung einer Trauerwoche | Landeshauptmann und Bürgermeister | • Homepage der Stadt Graz  
• Medien | 23. Juni |
| Trauerorte | • Öffentlichkeit  
• Trauernde  
• Betroffene  
• Angehörige der Toten und Verletzten | Kerzen, Stofftiere, Blumen, Botschaften | 20.-28. Juni |

**Schwarze Beflaggung am Uhrturm**

Auf der facebookseite der Stadt Graz postete am Sonntag ein Bürger den Appell an die Stadt Graz, Symbole der Trauer an Wahrzeichen und Ortstafeln in Bezug auf die offizielle Trauer der Stadt anzubringen. Seine Forderung teilte er schriftlich in digitaler Form mit. (vgl. Anhang: Protokoll der Stadt Graz, Z. 86-87)

**Offizielles Kondolenzbuch der Stadt Graz**


**Sperre des Gästebuchs der Stadt Graz**


**Gemeinsame Erklärung der Stadtregierung**

Am Dienstag veröffentlichte die Stadtregierung gemeinsam und einstimmig eine Erklärung in Bezug auf die Amokfahrt. Als Kommunikationsmittel wurde die homepage der Stadt Graz gewählt (vgl. Anhang: Gemeinsame Erklärung der
Stadtregierung, Z. 121). Die Informationen rund um das Ereignis, das Ausmaß der Tragödie, der IST-Stand und die nächsten Schritte und Worte des Dankes waren für alle in digitaler Form lesbar.

**Ausrufung einer Trauerwoche**

Am Dienstag riefen der Bürgermeister und der Landeshauptmann gemeinsam eine Trauerwoche für die Stadt Graz aus (Anhang: Protokoll der Stadt Graz, Z. 129-131). Als Kommunikationsmittel bedienten sie sich der Medien in verbaler und schriftlicher Form und der homepage der Stadt Graz in digitaler, schriftlicher Form.

**Trauerorte**


Tabelle 8: Überblick der Kommunikation der Trauerbewältigung am 28. Juni

<table>
<thead>
<tr>
<th>Trauerbewältigung</th>
<th>Sender</th>
<th>Kommunikationsmittel</th>
<th>Zeitpunkt: 28. Juni</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>hohes Sicherheitskonzept am Tag des Traumarsches und der Trauerfeier</td>
<td>Exekutive</td>
<td>hohe Präsenz der Exekutive</td>
<td>8-20 Uhr</td>
</tr>
<tr>
<td>Trauerabschluss</td>
<td>Öffentlichkeit, Vertreter der Religionsgemeinschaften, Grazer Trialog-Forum, Politiker, Magistratsdirektor</td>
<td>Trauermarsch: schweigend, musikalisch, Trauerfeier: musikalisch, verbal, schriftlich, Live-Übertragung im ORF österreichweit: bildlich, verbal</td>
<td>18 Uhr</td>
</tr>
<tr>
<td>Positive Botschaft</td>
<td>Stadt Graz, Ökumenische Notfallgelehre, Bevölkerung</td>
<td>Plakat, Videowall</td>
<td>19 Uhr</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Hohes Sicherheitskonzept


Trauerabschluss


Ziel der Trauerveranstaltung war es, einen Rahmen für den Abschluss der öffentlichen, kollektiven Trauer zu setzen und damit die offizielle Trauer zu beenden.

Positive Botschaft


6.3.2 Botschaften und Inhalte


43
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Tabelle 9: Botschaften und Inhalte der homepage und des Internetkontolenzbuchs der Stadt Graz

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Art der Botschaft</th>
<th>Inhalte</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>homepage der Stadt Graz</td>
<td>Öffentlichkeit</td>
<td>Information</td>
<td>„GRAZ TRAUERT“</td>
</tr>
<tr>
<td>digitales Kondolenzbuch</td>
<td>Öffentlichkeit</td>
<td>Information</td>
<td>• nationale und internationale Öffentlichkeit</td>
</tr>
<tr>
<td>der Stadt Graz</td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Angehörige der Toten und Verletzten</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Opfer</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Stadt Graz</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• direkt betroffene Bevölkerung</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Politik</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Kirchen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Anteilnahme</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Appelle</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Wünsche</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Dank</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Gebete</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Anerkennung</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Mitgefühl</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Zusammenhalten von Graz</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Aufzeigen der eigenen Betroffenheit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Schilderung eines außergewöhnlichen Ereignisses</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Dankbarkeit für das eigene Überleben</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Glaube als Ressource</td>
</tr>
<tr>
<td>Absage von Veranstaltungen</td>
<td>Öffentlichkeit</td>
<td>Information</td>
<td>• Eventabsagen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Anteilnahme</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Homepage der Stadt Graz

Auf der homepage der Stadt Graz wurde von der Stadt in der Rolle des Informationsgebers für die Öffentlichkeit durch die Vorschaltung „Graz trauert“ ein Zeichen für den Zustand der Stadt und der kollektiven Trauer gesetzt. Dabei wurde die Stadt personifiziert. Täglich wurden auf der homepage neue Informationen für die Bevölkerung zur Verfügung gestellt.

Internetkondolenzbuch

Durch die Möglichkeit einer Eintragung in das online Kondolenzbuch auf der homepage der Stadt Graz konnten Menschen öffentlich ihre Botschaften in Bezug auf die Amokfahrt und ihre Folgen kundtun. In diesen 5476 nationalen und internationalen Mitteilungen fanden sich Einträge der Anteilnahme, des Zusammenhalts, des Lobes für die Einsatzkräfte, dem Unverständnis gegenüber Gewalt, dem Beistand Gottes und dem Halt im Gebet. Viele nahmen aber auch auf die Stadt Graz als die offene, liebenswerte, schöne Weltstadt Bezug.

Absagen der Events

In der Akut- und Trauerbewältigungsphase nahmen die Veranstalter durch das Absagen unterschiedlicher Events die Rolle der Informationsgeber ein. Mit den Absagen setzten sie ein Zeichen der Anteilnahme und dem respektvollen Umgang mit der Ausnahmesituation.
Tabelle 10: Botschaften und Inhalte des Gottesdienstes

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Art der Botschaft</th>
<th>Inhalte</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Gottesdienst</td>
<td>direkt betroffene Bevölkerung TeilnehmerInnen</td>
<td>• schlichter, einfacher Gottesdienst • Kerzenritual • Gebete • Bitten • Gesang • Stille • Appelle</td>
<td>• Bitte um religiösen Beistand • kollektives Ritual zur Bewältigung • Gemeinschaft, Miteinander, Solidarität • Aufforderung zum gemeinsamen Gebet</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Bischof • päpstlicher Nuntius • Vertreter der anderen Glaubensgemeinschaften</td>
<td>TeilnehmerInnen</td>
<td>Anwesenheit des Bischofs und Nuntius als normale Teilnehmer</td>
</tr>
<tr>
<td>Offene Kirchentür</td>
<td>Öffentlichkeit</td>
<td>nonverbale Einladung</td>
<td>• Offenheit • indirekt: jeder/ jede ist willkommen</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Gottesdienst**

Der Gottesdienst erfüllte in der Krisenkommunikation mehrere Punkte:


Mit dem einfachen Kerzenritual wurde der Betroffenheit, der Sprachlosigkeit und dem Unverständnis in Bezug auf diese Amokfahrt Ausdruck verliehen.
Bischof und päpstlicher Nuntius

Der Bischof, der päpstliche Nuntius und die religiösen Vertreter der anderen Glaubensgemeinschaften nahmen die Rolle von normalen Gottesdienstbesuchern ein und gaben dadurch den trauernden Menschen indirekt die Botschaft: „Wir sind genauso betroffen wie ihr, auch wir sind Trauernde.“

Kerzenritual


Offene Kirchentür

Die offene Kirchentür signalisierte der Bevölkerung, dass jeder und jede willkommen war, egal an wen oder was er/sie glaubt.
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Tabelle 11: Botschaften und Inhalte durch/ an die/ den Trauerorte/n

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Art der Botschaft</th>
<th>Inhalte</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Festlegung der Trauerorte</td>
<td>Öffentlichkeit</td>
<td>indirekt:</td>
<td>• Zeichen, dass es drei Todesopfer gab</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Trauernde</td>
<td>• vorübergehende Mahnmalne</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>direkt betroffene Bevölkerung</td>
<td>• Verhinderung einer Traumermeile entlang der Amokroute</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>muslimische Freunde eines Verstorbenen</td>
<td>Verantwoordliche der Trauerbewältigung</td>
<td>indirekt:</td>
<td>• Trauerort für den muslimischen Toten soll in der Innenstadt sein</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Öffentlichkeit</td>
<td>• Appell</td>
<td>• Sichtbares Zeichen, dass er erst vor einer Woche geheiratet hat</td>
</tr>
<tr>
<td>Tagebucheintrag dienten der Trauerbewältigung</td>
<td>Öffentlichkeit</td>
<td>direkt:</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>pädstlicher Nuntius</td>
<td>Öffentlichkeit</td>
<td>Segnung der drei Trauerorte</td>
<td>Schadensorte sollen ihren Schrecken verlieren</td>
</tr>
<tr>
<td>drei Trauerorte:</td>
<td>Öffentlichkeit</td>
<td>Ritualorte der öffentlichen, kollektiven Trauer</td>
<td>Stadtspfarrkirche:</td>
</tr>
<tr>
<td>• Stadtspfarrkirche</td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Ort, wo die Frau und das Kind starben</td>
</tr>
<tr>
<td>• Herrengasse</td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Religiöser Ort</td>
</tr>
<tr>
<td>• Hauptplatz</td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Trauerort für den muslimischen Verstorbenen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Hauptplatz:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• „Wohnzimmer der Grazer“</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• neutraler Platz</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Festlegung der Trauerorte**

Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Segnung der Trauerorte

Der päpstliche Nuntius, der durch Zufall in Graz war, segnete als hoher kirchlicher Würdenträger die Trauerorte. Mit diesem religiösen Ritual sollten die Schadensorte nach der Katastrophe ihren Schrecken verlieren und für die Bevölkerung zu Orten der Trauerbewältigung werden.

Drei Trauerorte

Die drei Trauerorte nahmen zu diesem Zeitpunkt die Rolle von vorübergehenden Mahnmalen ein. Aus unterschiedlichen Hintergründen wurden folgende drei Trauerplätze ausgewählt:

- Platz vor der Stadtpfarrkirche
- der Hauptplatz
- ein Platz in der Herrengasse

Abbildung 6: Trauerort
(Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)

Abbildung 7: Österreichfähne
(Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)

Die Stadtpfarrkirche, vor der ein vierjähriges Kind und eine Frau gestorben waren, bot sich als religiöser Ort bzw. als Gedenkort an. Der Hauptplatz wurde als das „sogenannte Wohnzimmer der Steiermark“ ausgewählt, weil man der Verwundbarkeit der SteirerInnen und GrazerInnen einen Platz zuteilwerden lassen
wollte ohne religiösen Hintergrund. Der dritte Platz in der Herrengasse wurde von muslimischen FreundInnen des dritten Todesopfers ausgewählt und durch Niederlegung eines Fotos des Brautpaares, wo der Bräutigam verstorben war, festgelegt. Da der Ort seines Todes außerhalb der Fußgängerzone lag, setzten sie mit der Aufstellung des Hochzeitsfotos in der Herrengasse ein Zeichen, dass auch ihr Freund einen Trauerort in der direkten Innenstadt bekommen sollte. Indirekt schwang hier aber auch die Botschaft der Anklage mit, denn das Hochzeitsfoto zeigte das Paar, welches erst vor einer Woche geheiratet hatte und dessen Glück nun ein jähes Ende fand.

Die drei Trauerorte spiegelten indirekt auch die Zahl der Todesopfer wieder, die es zu beklagen gab.

Tabelle 12: Botschaften und Inhalte durch den Lichtermarsch und die Videowall

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Art der Botschaft</th>
<th>Inhalte</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Lichtermarsch</td>
<td>Trauernde</td>
<td>Schweigen</td>
<td>Anteilnahme, Zeichen des Miteinanders und der Solidarität, Zeichen gegen Gewalt, Aktives Zeichen gegen die Ohnmacht</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Betroffene</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>GrazerInnen</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Videowall am Jakominiplatz</td>
<td>Öffentlichkeit</td>
<td>Information</td>
<td>GRAZ TRAUERT</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Lichtermarsch**


**Videowall**

Die zwei Wörter „Graz trauert“ benannten auf der Videowall den Zustand der Stadt Graz und ihren BewohnerInnen sowie deren Bewältigungsstrategie.
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Tabelle 13: Botschaften und Inhalte des Bürgermeisters im Interview in der SPÄT-ZIB

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Art der Botschaft</th>
<th>Inhalte</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Interview des Bürgermeisters</td>
<td>• nationale und internationale Öffentlichkeit</td>
<td>Berichterstattung:</td>
<td>• Ist-Zustand der Stadt Graz</td>
</tr>
<tr>
<td>SPÄT-ZIB</td>
<td>• direkt betroffene Bevölkerung</td>
<td>• Information</td>
<td>• Verantwortung gegenüber der Bevölkerung in Bezug auf die Trauerbewältigung</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Trauernde</td>
<td>• Appell</td>
<td>• Aufzeigen der Ritualmöglichkeiten und Trauerbewältigung</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• Dank</td>
<td>• Stärkung der Bürgergemeinschaft und Anerkennung der Kompetenz der professionellen Einsatzkräfte</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Anerkennung der Zivilcourage und Solidarität</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Sensibilisierung des Einzelnen und aller für Notsituationen und deren Anlaufstellen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Selbstschutz</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Aufzeigen des eigenen Unverständnisses als Bürgermeister und Familienvater</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Interview des Bürgermeisters in der SPÄT-ZIB**

Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Tabelle 14: Botschaften und Inhalte im offiziellen Kondolenzbuch der Stadt Graz

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Art der Botschaft</th>
<th>Inhalte</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Kondolenzbuch der Stadt Graz</td>
<td>• Öffentlichkeit</td>
<td>• Anteilnahme</td>
<td>• Mitgefühl</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• direkt Betroffene</td>
<td>• Bitten</td>
<td>• Zusammenhalt von Graz</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Angehörige der Toten und Verletzten</td>
<td>• Appelle</td>
<td>• Aufzeigen der eigenen Betroffenheit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Stadt Graz</td>
<td>• Hoffnungen</td>
<td>• Schilderung eines außergewöhnlichen Ereignisses</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Kirchen</td>
<td>• Wünsche</td>
<td>• Dankbarkeit für das eigene Überleben</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Politik</td>
<td>• Gebete</td>
<td>• Glaube als Ressource</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• Informationen</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• Anerkennung</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• Dank</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Offizielles Kondolenzbuch

Das offizielle Kondolenzbuch umfasste 2300 Einträge und stand den Menschen als eine Form der Trauerbewältigung zur Verfügung.

Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Menschen zeigten ihre Wertschätzung auch gegenüber den Verantwortlichen für die Trauerbewältigung und drückten dies in ihrer Dankbarkeit aus.

Tabelle 15: Botschaften und Inhalte des Gästebuchs der Stadt Graz

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Art der Botschaft</th>
<th>Inhalte</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Sperre des Gästebuchs der Stadt Graz</td>
<td>Öffentlichkeit</td>
<td>Sperre</td>
<td>Keine Unterstützung der Postings mit Inhalten des Hasses und des Rassismus</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Sperre des Gästebuchs auf der homepage der Stadt Graz**

Durch die große Flut an Hass postings und rassistischen Aussagen, musste das Gästebuch der Stadt Graz gesperrt werden. Mit der Sperre signalisierten die Verantwortungsträger der Stadt, dass sie solche Äußerungen nicht unterstützen.

Tabelle 16: Botschaften und Inhalte der gemeinsamen Erklärung der Stadtregierung

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Art der Botschaft</th>
<th>Inhalte</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Gemeinsame Erklärung der Stadtregierung</td>
<td></td>
<td>Informationen</td>
<td>Graz blickt zurück:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Ursache und Ausmaß der Katastrophe</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Festnahme des Täters</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Ermittlungen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Mitgefühl</td>
<td>Graz trauert:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Anteilnahme gegenüber den Hinterbliebenen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Angebote zur Trauerarbeit und Aufarbeitung</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Ankündigung des Trauermarsches und der Trauerfeier</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Abbildung 9: Eintrag im offiziellen Kondolenzbuch: „Despite the awful event, Graz will live on In Sympathie“
(Quelle: BIG GRAZ Spezial Juli 2015)

Graz blickt zurück:
• Ursache und Ausmaß der Katastrophe
• Festnahme des Täters
• Ermittlungen

Graz trauert:
• Anteilnahme gegenüber den Hinterbliebenen
• Angebote zur Trauerarbeit und Aufarbeitung
• Ankündigung des Trauermarsches und der Trauerfeier
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

### Gemeinsame Erklärung der Stadtregierung

Die Stadtregierung setzte am Dienstag der Trauerwoche eine gemeinsame Erklärung auf die homepage der Stadt Graz. Die PolitikerInnen spannten einen Bogen der Bewältigungsstrategie, der sich wie folgt zusammengesetzt hat:

- Graz blickt zurück
- Graz trauert
- Graz dankt
- Graz blickt nach vorne

Mit „Graz blickt zurück“, wurde auf die Amokfahrt, ihr Ausmaß und die Festnahme des Täters geschaut. „Graz trauert“ nahm die momentane Situation, nämlich die Trauerwoche und die Anteilnahme in den Fokus. Mit „Graz dankt“ wurde die Zivilcourage, Mitmenschlichkeit und auch die Professionalität der Einsatzkräfte in den Mittelpunkt gestellt. „Graz blickt nach vorne“ vermittelte bereits die Schritte in die Zukunft und zeigte auch die Verantwortung der Stadtregierung in Bezug auf die Trauerbewältigung auf. Die Stadtregierung distanzierte sich auch von denjenigen, die aus der Katastrophe Kapital schlagen wollten.

### Tabelle 17: Botschaften und Inhalte der Ausrufung der Trauerwoche

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Art der Botschaft</th>
<th>Inhalte</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Ausrufung einer Trauerwoche</td>
<td>Öffentlichkeit</td>
<td>Information, Ankündigung</td>
<td>Benennung der öffentlichen, kollektiven Trauer der Stadt Graz, Ankündigung eines Trauermarsches mit einer Trauerfeier als Abschluss</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Ausrufung der Trauerwoche

Mit der Ausrufung der Trauerwoche gaben der Landeshauptmann und der Bürgermeister den Menschen für ihre Trauerbewältigung einen offiziellen Rahmen und benannten die öffentliche, kollektive Trauer angesichts der Amokfahrt. Sie kündigten aber auch für Ende der Woche den Trauerabschluss in Form eines Trauermarsches und einer Trauerfeier am Hauptplatz an.

Tabelle 18: Botschaften und Inhalte durch den Trauermarsch und die Trauerfeier

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Art der Botschaft</th>
<th>Inhalte</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Trauermarsch</td>
<td>Öffentlichkeit, Angehörige der Toten und Verletzten</td>
<td>schweigend: Protest, Anteilnahme</td>
<td>Zeichen: gegen Gewalt, für Menschlichkeit, der Solidarität</td>
</tr>
<tr>
<td>Trauerfeier</td>
<td>Teilstrecke der Amokroute: 3 Todesopfer und Trauerorte</td>
<td>Ort der Trauerfeier: Grazer Hauptplatz</td>
<td>Trauermarsch soll die Spur der Verwüstung und das Leid durch eine Spur der Menschlichkeit und des Mitgefühls überschreiben</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Trauermarsch

Der Trauermarsch diente als Abschluss der kollektiven Trauerbewältigung. 12000 Menschen (Anhang: Protokoll der Stadt Graz, Z. 171) folgten der Einladung und setzten ein Zeichen gegen die Gewalt und für die Menschlichkeit. Mit dem Trauermarsch sollten die Spur der Verwüstung und das Leid durch die Spur der Menschlichkeit und des Mitgefühls überschrieben werden.

Trauerfeier

Als Ort für die Trauerfeier und den Trauerabschluss wurde der Grazer Hauptplatz, das „Wohnzimmer der GrazerInnen und SteirerInnen“ als neutraler Ort gewählt. Die Trauerredner hatten in ihrer Kommunikationsstrategie einige Gemeinsamkeiten:
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

- Aufbau der Reden: Ereignis – Trauerbewältigung – Solidarität – Zukunft der Stadt Graz
- Formulierungen in der WIR-Form
- Alle sprachen das Restrisiko an
- Alle stellten die Menschlichkeit, die Solidarität und den Zusammenhalt in den Mittelpunkt
- Sie traten alle sehr professionell und doch menschlich auf
- Jeder setzte seinen persönlichen Schwerpunkt:
  - Grazer Trialog: Leid, Glaube und Hoffnung in der Trauer
  - Bürgermeister: Sensibilität im eigenen Umfeld und Hilfe anzunehmen
  - Landeshauptmann: Wertevermittlung
  - Bundeskanzler: Solidarität im Kleinen und im Großen
  - Bundespräsident: Trauerbewältigung
  - Magistratsdirektor: Trauerabschluss

Tabelle 19: Botschaften und Inhalte des Grazer Trialog-Forums

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Art der Botschaft</th>
<th>Inhalte</th>
</tr>
</thead>
</table>
Grazer Trialog-Forum


- Katholischer Bischof:
  Ereignis – Auswirkungen – Gebet – Hadern
- Islamischer Glaubensvertreter:
  Wucht der Katastrophe – Bitten an Gott und an die Menschen
- Evangelische Superintendent:
  Gott und Glaube als Ressource – Mitmenschlichkeit – Blick in die Zukunft

Katholischer Bischof

Der katholische Bischof begann das Ereignis und die damit verbundene Ohnmacht, den Schock, die Fassungslosigkeit und die Hilflosigkeit angesichts der Katastrophe zu beschreiben. Er appellierte an die Menschen für die Toten, Verletzten, Traumatisierten, die Familie des Täters und den Täter selbst zu beten. Er beschrieb die Verletzbarkeit und den momentanen Zustand der Stadt. Er benannte aber auch, dass der Mensch in so einer Ausnahmesituation mit dem Schicksal und Gott hadern darf.

Islamischer Glaubensvertreter

Der islamische Glaubensvertreter zeigte die Wucht der menschlichen Katastrophe auf und formulierte auch Bitten an Gott und die Menschen.

Evangelischer Superintendent

Der evangelische Superintendent zeigte Gott und den Glauben als Ressource in der Bewältigung auf. Er stellte die Mitmenschlichkeit und Zivilcourage aller in den Mittelpunkt und bat gleichzeitig Gott um Stärke für die HelferInnen. Zum Abschluss richtete er seinen Appell an die Gesellschaft, dass jeder und jede Einzelne seinen/ihren Beitrag zu mehr Menschlichkeit leisten müsse.
Gemeinsames Gebet
Den gemeinsamen Abschluss bildete ein Gebet, das vom katholischen Bischof, islamischen Religionsvertreter, evangelischen Superintendent und jüdischem Religionsvertreter gemeinsam gebet wurde und vermittelte, dass Gott bei den Menschen ist und sie im Leid trägt.

Tabelle 20: Botschaften und Inhalte der Trauerrede des Bürgermeisters

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Art der Botschaft</th>
<th>Inhalte</th>
</tr>
</thead>
</table>
| Bürgermeister  | • Traumatisierte  
• HelferInnen  
• Einsatzkräfte  
• GrazerInnen  
• Öffentlichkeit  
• Angehörige der Toten und Verletzten | • Erzählung  
• Beschreibung  
• Appelle  
• Dank  
• Informationen  
• Botschaften | • eigene Bewältigungsstrategie  
• nennt die Verstorbenen Adi und Valentin beim Namen  
• Anteilnahme und Mitgefühl bei den Hinterbliebenen  
• Wahrnehmung von Hilfsbereitschaft und Füreinander da sein  
• Dank an die HelferInnen, die Mitmenschen, die unbürokratische Hilfe  
• Stolz Bürgermeister so einer Stadt zu sein  
**Appell:**  
• Im Umfeld aufmerksamer zu sein  
• Die Sprache der Medien darf nicht roh sein |

Bürgermeister
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Tabelle 21: Botschaften und Inhalte der Trauerrede des Landeshauptmanns

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Art der Botschaft</th>
<th>Inhalte</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Landeshauptmann</td>
<td>Traumatisierte Trauernde</td>
<td>Appelle</td>
<td>Füreinander da sein</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>HelferInnen</td>
<td>Anteilnahme</td>
<td>Frage nach dem WARUM</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Einsatzkräfte</td>
<td>Botschaften</td>
<td>Zivilcourage und Solidarität</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>GrazerInnen</td>
<td>Anerkennung und Wertschätzung</td>
<td>Blick in die Zukunft</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Öffentlichkeit</td>
<td>Motivation</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Angehörige der Toten und Verletzten</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Steirische Bevölkerung</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Landeshauptmann</td>
<td>Der Landeshauptmann sprach in seiner Trauerrede als einziger direkt die Frage nach dem WARUM an und stellte auch fest, dass es auf diese Frage keine Antwort geben wird. Er zeigte auf, dass trotz Freiheit und Frieden immer ein Restrisiko bleiben wird. Er nutzte dies aber auch um den Menschen ihre Eigenverantwortung in Bezug auf die Vermeidung solcher menschlichen Katastrophen aufzuzeigen und stellte die Menschlichkeit in den Fokus des Alltags. Indirekt gab er der Gesellschaft die Botschaft sich mehr um die Wertevermittlung in ihrem Umfeld zu kümmern. Zum Abschluss seiner Trauerrede motivierte er die Menschen bezugnehmend auf das Restrisiko Mensch, dass jeder und jede ihren Beitrag dazu leisten sollte.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tabelle 22: Botschaften und Inhalte der Trauerrede des Bundeskanzlers

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Art der Botschaft</th>
<th>Inhalte</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Bundeskanzler</td>
<td>Öffentlichkeit</td>
<td>Botschaften</td>
<td>Beileid</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>GrazerInnen</td>
<td>Appelle</td>
<td>Solidarität</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>SteirerInnen</td>
<td>Dank</td>
<td>perfekte Maßnahmen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>ÖsterreichischerInnen</td>
<td>Mehrwert</td>
<td>Zusammenhalt in Graz, in ganz Österreich spürbar</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Traumatisierte Trauernde</td>
<td></td>
<td>Apell:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>HelferInnen</td>
<td></td>
<td>• Was es nun zu lernen gilt?</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Einsatzkräfte</td>
<td></td>
<td>• Welche Werte zählen wirklich?</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Angehörige der Toten und Verletzten</td>
<td></td>
<td>• Kein Platz für Hass</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Apell:  
• Zusammenhalt in Graz, Steiermark und ganz Österreich spürbar  
• Dank an die HelferInnen, Einsatzorganisationen und TeilnehmerInnen
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Bundeskanzler

Nach den Worten der Anteilnahme ging der Bundeskanzler in seiner Rede immer von der Amokfahrt in Graz aus und übertrug die Folgen auf ganz Österreich. Dabei sprach er das Leid, die Betroffenheit, die Sprachlosigkeit, aber auch die damit verbundene Solidarität unter den Menschen in Krisenzeiten an. Er ermahnte die Menschen aus diesem Ereignis etwas für die Zukunft zu lernen und spannte auch hier den Bogen vom kleinen Graz hinaus in die Welt des Terrors. Dabei sprach er ebenfalls wie die anderen Politiker die Notwendigkeit der Wertevermittlung an. Seine Rede schloss er mit einem Dank an alle.

Tabelle 23: Botschaften und Inhalte der Trauerrede des Bundespräsidenten

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Art der Botschaft</th>
<th>Inhalte</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Bundespräsident</td>
<td>Öffentlichkeit, GrazerInnen, SteierInnen, ÖsterreicherInnen, Traumatisierte, Trauernde, HelferInnen, Einsatzkräfte, Angehörige der Toten und Verletzten</td>
<td>Anteilnahme, Botschaften, Appelle, Motivation, Dank, Bitte</td>
<td>Notwendigkeit der Trauer, Verbundenheit in der kollektiven Trauer, Restrisiko, Appell des Zusammenhalts, Traumatisierung der Stadt, Blick in die Zukunft, Eigenverantwortung, „Ich bin selbst gebürtiger Grazer.,” Schwere Belastung für Graz, Graz bleibt die offene, liebenswerte und schöne Stadt, Appell: „Das kann uns niemand nehmen.“</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Bundespräsident

Der Bundespräsident als letzter politischer Redner, bezog sich in seiner Rede auf die Auswirkungen der Amokfahrt für die Stadt und ihren Menschen und deren Trauer. Er benannte die notwendige Trauer, die es zu durchleben gab und richtete auch seinen Appell des Zusammenhalts an die TeilnehmerInnen. Auch er sprach das Restrisiko an, das durch den Menschen selbst bei vielen Katastrophen immer bleiben wird. Am Ende nahm er als gebürtiger Grazer Bezug auf die Stadt und deren Schockzustand. Indirekt motivierte er die BürgerInnen für die Zukunft, dass die Schönheit und Lieblichkeit der Stadt erhalten bleiben muss.
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Tabelle 24: Botschaften und Inhalte des Trauerabschlusses

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Art der Botschaft</th>
<th>Inhalte</th>
</tr>
</thead>
</table>
| Magistratsdirektor | • Öffentlichkeit  
                    | • Bevölkerung           | • Information                      | • Dank an alle Mitwirkende der Trauerfeier                              |
|                | • Mitwirkende der Trauerfeier    | • Dank                  | • Wertschätzung der Teilnahme und Mitwirkung am Trauermarsch und am Gedenkakt |
|                |                                  | • Wünsche               | • Ende der offiziellen öffentlichen Trauer und Aufhebung der Trauerorte sowie der Trauerbeflaggung |

**Magistratsdirektor**

Der Magistratsdirektor als Verantwortlicher für den Trauerakt bedankte sich bei allen TeilnehmerInnen und Mitwirkenden der Trauerfeier. Seine Aufgabe war es, das Ende der öffentlichen, kollektiven Trauerbewältigung bekannt zu geben. Damit verbunden war die Benennung der Aufhebung der Trauerorte, die Abnahme der schwarzen Trauerbeflaggung an allen öffentlichen Gebäuden und die Aufhebung der Formulierung „Graz trauert“.

Tabelle 25: Botschaften und Inhalte des Plakats zum Trauerabschluss

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Art der Botschaft</th>
<th>Inhalte</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Trauerabschluss</td>
<td>Öffentlichkeit</td>
<td>positive Botschaft</td>
<td>„Wir sind füreinander da!“</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

6.3.3 Emotionen, Bilder und Bildsprache

Die bedürfnis- und prozessorientierte Kommunikation in der Bewältigungsphase beeinflusste die Emotionen der Menschen. Im Laufe der Trauerwoche wurden vermehrt Bildsprache und Bilder in der Kommunikation eingesetzt.

Tabelle 26: Emotionen, Bilder und Bildsprache im Internetkondolenzbuch

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Emotionen</th>
<th>Bilder/ Bildsprache</th>
<th>ausgelöste Emotionen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Internetkondolenzbuch der Stadt Graz:</td>
<td>der Schreibenden:</td>
<td>„Graz hat mit diesem unfassbaren Ereignis seine Arglosigkeit, sein unschuldiges Antlitz verloren. Aber nicht sein Herz. Wenn man sieht, wie die Menschen jetzt zusammenstehen und einander helfen, dann lebt die Hoffnung, […]“</td>
<td>· Traurigkeit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>· Bevölkerung</td>
<td>„The night is darkest just before the dawn. And I promise you, the dawn is coming… […]“</td>
<td>· Betroffenheit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>· nationale und internationale Öffentlichkeit</td>
<td></td>
<td>· Verbundenheit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>· Hoffnung</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>· Anteilnahme</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>· Mitgefühl</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>· Identifikation/Verbundenheit mit der Stadt</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>· Hoffnungslosigkeit</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Internetkondolenzbuch

Im Internetkondolenzbuch der Stadt Graz haben Menschen national und international ihre eigenen Emotionen anlässlich des Ereignisses mitgeteilt. Gleichzeitig lösten sie durch ihre Botschaften unterschiedliche Emotionen in der

Tabelle 27: Emotionen, Bilder und Bildsprache im/ durch den Gottesdienst

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Emotionen</th>
<th>Bilder/ Bildsprache</th>
<th>ausgelöste Emotionen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Gottesdienst</td>
<td>Ohnmacht, Schock, Hilflosigkeit, Trauer, Betroffenheit, Hoffnungslosigkeit, Wut</td>
<td>Zahlreiche Teilnahme</td>
<td>Trauer, Verbundenheit, Gemeinschaft, Ruhe, Hoffnung in den dunklen Stunden</td>
</tr>
<tr>
<td>TeilnehmerInnen am Gottesdienst</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Bischof</td>
<td>Betroffenheit, Trauer, Sprachlosigkeit, Ohnmacht</td>
<td>gemeinsames Auftreten des Bischofs, päpstlichen Nuntius und der religiösen Vertreter der anderen Glaubensgemeinschaft als normale Teilnehmer</td>
<td>Frieden, Gemeinschaft, Hoffnung, Ruhe</td>
</tr>
<tr>
<td>päpstlicher Nuntius</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>religiöse Vertreter der anderen Glaubensgemeinschaften</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Kirche</td>
<td>offene Kirchentür</td>
<td></td>
<td>Gemeinschaft, Offenheit</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Gottesdienst**


**Gemeinsames Auftreten der Glaubensvertreter**

Das gemeinsame Auftreten des Bischofs, des päpstlichen Nuntius und der religiösen Vertreter der anderen Glaubensgemeinschaften als normale Gottesdienstteilnehmer vermittelte den Menschen Gemeinschaft und Frieden unter den Religionen. Dieses Bild des Friedens und der Gemeinschaft übertrug
sich auch auf die TeilnehmerInnen am Gottesdienst und löste das Gefühl von Hoffnung und Gemeinschaft aus.

**Offene Kirchentür**

Die offene Kirchentür vermittelte als Bild Offenheit der Kirche und stärkte dadurch wiederum die Gemeinschaft unter den Menschen. Es war eine indirekte Botschaft der Einladung zum Gottesdienst.

Tabelle 28: Emotionen, Bilder und Bildsprache durch/ bei den Trauerorten

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Bild/ Bildsprache</th>
<th>Botschaft</th>
<th>ausgelöste Emotionen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>trauernde Menschen</td>
<td>das Kollektiv</td>
<td>WIR als Zeichen:</td>
<td>• Verbundenheit in der Trauer und gegen Gewalt</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• der Anteilnahme</td>
<td>• Gemeinschaft</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• gegen Gewalt</td>
<td>• Mitgefühl</td>
</tr>
<tr>
<td>muslimische Freunde eines</td>
<td>Hochzeitsbild des muslimischen Verstorbenen</td>
<td>Er war nur eine Woche verheiratet. Das zerstörte Eheglück.</td>
<td>• Anklage</td>
</tr>
<tr>
<td>Verstorbenen</td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Trauer</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Die kollektive Trauer**


**Hochzeitsbild des muslimischen Verstorbenen**

Als die Freunde des muslimischen Verstorbenen das Hochzeitsbild des Toten in der Herrengasse aufstellten, setzten sie die Botschaft der Anklage und Trauer. Dies wirkte bei der Bevölkerung emotionalisierend.

*Abbildung 12: Hochzeitsbild des Verstorbenen*  
(Quelle: Internet, www.kosmos.at, 2015)
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Tabelle 29: Emotionen, Bilder und Bildsprache durch Botschaften der Menschen

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>eigene Emotionen</th>
<th>Botschaft</th>
<th>ausgelöste Emotionen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>• Texte der Bevölkerung an den Trauerorten</td>
<td>• Betroffenheit</td>
<td>• Trauer</td>
<td>• Solidarität</td>
</tr>
<tr>
<td>• Trauerkunstwerke von Menschen in der Innenstadt</td>
<td>• Zuversicht</td>
<td>• Zusammenhalt</td>
<td>• Trauer</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Zusammenhalt</td>
<td>• Gottes Beistand</td>
<td>• Mitgefühl</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Trauer</td>
<td>• Art der Bewältigung der Grazer</td>
<td>• Frieden</td>
</tr>
<tr>
<td>Bild/ Bildsprache</td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Hoffnung</td>
</tr>
<tr>
<td>• Appell: „Graz holt zamm“</td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Zuversicht</td>
</tr>
<tr>
<td>• Bitte: Gottes Hilfe</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Künstlerische Darstellung der Verarbeitung der Grazer Bevölkerung</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Abbildung 13: Botschaften der Menschen (Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)

Abbildung 14: Botschaften der Menschen (Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)
Bildliche und künstlerische Botschaften

Die Menschen nutzten die Trauerorte um schriftlich und bildlich die eigenen Emotionen, Wünsche und Bitten in Bezug auf die Katastrophe aufzuzeigen. Andere schrieben in künstlerischen Darstellungen die notwendigen Emotionen der Bewältigung auf Plakate und gingen mit diesen durch die Fußgängerzone. Bei den betroffenen Menschen löste dies Zuversicht und Hoffnung aus. Es wirkte entemotionalisierend.

Abbildung 15: Künstlerische Trauerdarstellung (Quelle: Lienhart 2015)

Tabelle 30: Emotionen, Bilder und Bildsprache durch die Exekutive

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Bild/ Bildsprache</th>
<th>Botschaft</th>
<th>ausgelöste Emotionen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Polizei:</td>
<td>Hohe Präsenz der Exekutive</td>
<td>Sicherheit</td>
<td>Sicherheit</td>
</tr>
<tr>
<td>hohes Sicherheitskonzept</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Beim Trauermarsch und beim Trauerakt gab es eine hohe Präsenz der Exekutive. Dahinter stand ein Sicherheitskonzept, dass den TeilnehmerInnen und GrazerInnen das Gefühl der Sicherheit vermitteln sollte.

Abbildung 16: Polizeipräsenz beim Trauermarsch (Quelle: Graz-Seckau, Neuhold 2015)
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Tabelle 31: Emotionen, Bilder und Bildsprache beim/durch den Trauermarsch

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>eigene Emotionen</th>
<th>Botschaft</th>
<th>ausgelöste Emotionen</th>
</tr>
</thead>
</table>
| TeilnehmerInnen am Trauermarsch und bei der Trauerfeier | • Trauer  
• Respekt  
• Sprachlosigkeit  
• Anteilnahme  
• Mitgefühl | • schweigend  
• Zeichen gegen Gewalt  
• Spur der Verwüstung soll durch die Spur der Menschlichkeit überschrieben werden  
• Würdigung der Toten | • Zusammenhalt  
• Gefühl des Miteinanders und der Gemeinschaft  
• Zuversicht  
• Hoffnung  
• Menschlichkeit  
• Zivilcourage  
• Stärke |

Bild/ Bildsprache

- Gemeinschaft  
- 12000 Menschen = große Menge  
- Route abweichend von der Amokroute: Schwerpunkt entlang der Todes- und Trauerplätze  
- Plakate mit Botschaften aus der Bevölkerung

Route des Trauermarsches


Abbildung 17: Trauermarsch  
(Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Tabelle 32: Emotionen durch das Grazer Trialog-Forum

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>eigene Emotionen</th>
<th>Botschaft</th>
<th>ausgelöste Emotionen</th>
</tr>
</thead>
</table>
| Vertreter der Religionsgemeinschaften | • mitfühlend  
• gefasst  
• menschlich  
• professionell | WIR:  
• trauern  
• fühlen  
• sind betroffen  
• fassungslos hilflos  
• ratlos  
• sind ohnmächtig  
• Mitmenschlichkeit  
• werden von Gott getragen  
• Einschluss der Täterfamilie und des Täters selbst | • Trauer  
• Ohnmacht  
• Hoffnung  
• Zuversicht  
• Verbundenheit.  
• Barmherzigkeit  
• Wut  
• Zorn |

**Grazer Trialog-Forum**


Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Tabelle 33: Emotionen, Bilder und Bildsprache der Ansprache des Grazer Trialog-Forums

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Bild/ Bildsprache</th>
<th>Botschaft</th>
<th>ausgelöste Emotionen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Vertreter der Religionsgemeinschaften</td>
<td>schlichte Kleidung</td>
<td>Gemeinschaft</td>
<td>• Verbundenheit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>„Diese Tat hat eine ganze Stadt verletzt. Hat eine tiefe Wunde geschlagen. Eine, die noch offen ist und erst heilen muss.“</td>
<td>Stadt wird personifiziert</td>
<td>• Trauer</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>„Der Schmerz kann nicht schnell verschwinden, damit er überwunden werden kann. Das Leiden muss getragen werden, damit es vorübergeht, die Trauer muss durchwandert werden, damit wir daran wachsen.“</td>
<td>Karfreitag</td>
<td>• Stärke</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Gott, der Helfer, der Begleiter in der Not</td>
<td></td>
<td>• verletzt</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Von guten Mächten wunderbar geborgen, erwarten wir getrost, was kommen mag. Gott ist bei uns am Abend und am Morgen, und ganz gewiss an jedem neuen Tag.</td>
<td></td>
<td>• Zuversicht</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Gemeinschaft</td>
<td></td>
<td>• Hoffnung</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Stadt wird</td>
<td></td>
<td>• Sicherheit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>personifiziert</td>
<td></td>
<td>• Geborgenheit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Karfreitag</td>
<td></td>
<td>• Frust</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Gott als Ressource</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Hoffnung in Krisenzeiten</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Grazer Trialog-Forum**


Abbildung 18: Vertreter der Religionsgemeinschaften (Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)
**Gemeinsamer Text des Grazer Trialog-Forums**


**Gemeinsames Gebet**

Mit dem gemeinsamen Abschlussgebet vermittelten sie das Bild des Friedens, der Einheit und Gemeinschaft. Dies löste bei den TeilnehmerInnen Hoffnung und Zuversicht aus.

**Tabelle 34: Emotionen, Bilder und Bildsprache der Trauerrede des Bürgermeisters**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>eigene Emotionen</th>
<th>Botschaft</th>
<th>ausgelöste Emotionen</th>
</tr>
</thead>
</table>
| Bürgermeister | • Professionalität  
• Menschlichkeit  
• Unverständnis  
• Verbundenheit | • Unverständnis gegenüber der heutigen Gesellschaft, dass die dritte Tote niemanden abgeht  
• nannte den toten Jungen und den toten Mann beim Namen  
• Aufruf zur menschlichen Verschwörung | • Ratlosigkeit  
• Schuldgefühl  
• Betroffenheit |

**Bürgermeister**

Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Tabelle 35: Emotionen, Bilder und Bildsprache der Trauerrede des Bürgermeisters

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Bild/ Bildsprache</th>
<th>Botschaft</th>
<th>ausgelöste Emotionen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Bürgermeister</td>
<td>• Zitat von Viktor Frankl über das Menschliche</td>
<td>• Das Gute und das Böse im Menschen</td>
<td>• Betroffenheit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Gesellschaftliche Verletzlichkeit, gesellschaftliche Stärke des Zusammenhalts</td>
<td>• Personifiziert die Gesellschaft</td>
<td>• Dankbarkeit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Stadt Graz musste durch einen Tunnel gehen, am Ende wird helles Licht sein.</td>
<td>• Zuversicht</td>
<td>• Wut</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• Hoffnung</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Trauerrede des Bürgermeisters

In seiner Rede baute er einige Male die Bildsprache ein. Einmal in Form eines Zitats von Viktor Frankl, wo es um die Menschlichkeit ging. Das zweite Mal benutzte er die Bildsprache als er den Weg aufzeigte, den die Stadt Graz in der Bewältigung und Aufarbeitung gehen musste. In den Betroffenen weckte dies Hoffnung und Zuversicht.

Tabelle 36: Emotionen, Bilder und Bildsprache bei der Trauerrede des Landeshauptmanns und des Bundespräsidenten

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Bild/ Bildsprache</th>
<th>Botschaft</th>
<th>ausgelöste Emotionen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Landeshauptmann</td>
<td>• „[…] Narben dieser Schreckenstat […]“.</td>
<td>• Stadt wird personifiziert</td>
<td>• Betroffenheit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Graz als geliebte, weltoffene Stadt und die Steiermark, als das grüne Herz Österreicher</td>
<td>• Verletzbarkeit der Stadt und der Gesellschaft</td>
<td>• Fassungslosigkeit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• „Für unsere Stadt ist es eine schwere Belastung, ein Schock. Ich bin mir aber absolut sicher, dass Graz diese Wunde heilen lassen wird können.</td>
<td>• Vorzüge der Stadt werden aufgezeigt</td>
<td>• Hoffnung</td>
</tr>
<tr>
<td>Bundespräsident</td>
<td></td>
<td>• Stadt wird personifiziert</td>
<td>• Zuversicht</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• Verletzbarkeit der Stadt und der Gesellschaft</td>
<td>• Vertrauen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Bild/ Bildsprache</th>
<th>Botschaft</th>
<th>ausgelöste Emotionen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Bundespräsident</td>
<td>Und die weltoffene, liebenswerte und schöne Stadt bleibt. Das kann uns niemand wegnnehmen.&quot;</td>
<td>Vorzüge der Stadt werden aufgezeigt</td>
<td>Hoffnung</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Zuversicht</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Vertrauen</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Trauerreden des Landeshauptmanns und des Bundespräsidenten


Tabelle 37: Emotionen, Bilder und Bildsprache bei der Trauerrede des Bundeskanzlers

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Bild/ Bildsprache</th>
<th>Botschaft</th>
<th>ausgelöste Emotionen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Bundeskanzler</td>
<td>[...] Logik des Terrors in der Welt [...], Logik von Gewalttätern [...]</td>
<td>Philosophische Sprache:</td>
<td>Sinnhaftigkeit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Zusammenhalt in guten Zeiten und in Krisenzeiten</td>
<td>• Was kann man aus diesem Ereignis für folgende lernen?</td>
<td>Vertrauen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• Fokus auf die Vermeidungs- und Vorsorgephase im Kleinen und Großen.</td>
<td>Zusammenhalt</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• Eheversprechen</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Trauerrede Bundeskanzler

Der Bundeskanzler setzte in seiner Rede einmal den Fokus auf die Vermeidungs- und Vorsorgephase im Kleinen und Großen und wählte dazu einen philosophischen Zugang. Im Laufe seiner Rede forderte er die Menschen auf in guten Zeiten und in Krisenzeiten zueinanderzustehen. Indirekt stellte er den Vergleich zum Eheversprechen an.
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Tabelle 38: Emotionen, Bilder und Bildsprache der positiven Botschaft zum Trauerabschluss

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Bild/ Bildsprache</th>
<th>Botschaft</th>
<th>ausgelöste Emotionen</th>
</tr>
</thead>
</table>
| positive Botschaft | Plakat            | • „Wir sind füreinander da!“  
• Zusammenhalt     | • Zusammenhalt  
• Gemeinschaftsstiftend  
• Zuversicht  
• Hoffnung        |

Positive Botschaft zum Trauerabschluss

Das Plakat am Ende des Gedenkaktes zeigte Menschen, die sich gemeinsam hielten und die Hände Richtung Himmel streckten. Dies drückte bildlich ein Gefühl des Zusammenhalts aus und vermittelte durch die „Morgenstimmung“ im Hintergrund Hoffnung.

Abbildung 19: positive Botschaft
(Quelle: BIG Graz Spezial, Juli 2015)

6.3.4 Dialog mit der Bevölkerung

In der Bewältigungsphase wurde mit der Bevölkerung zweimal ein Dialog geführt. Einmal direkt als ein Bürger über facebook die Trauerbeflaggung des Uhrturms und der Ortstafeln einforderte.
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Tabelle 39: Dialog zwischen der Stadt Graz und der Bevölkerung

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sender</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Inhalt</th>
<th>Kommunikationsmittel</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Bürger der Stadt Graz</td>
<td>Stadtregierung</td>
<td>Forderung der schwarzen Beflaggung auf dem Uhrturm und Trauerflor an den Ortstafeln</td>
<td>facebook der Stadt Graz</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Öffentlichkeit</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**facebook**


Abbildung 20: Uhrturm Graz, schwarze Beflaggung  
(Quelle: kurier, 2015)

Abbildung 21: Graz trauert, Autobahn  
(Quelle: kurier, 2015)

**Positive Botschaft zum Trauerabschluss**

Das zweite Mal wurde indirekt ein Dialog mit der Bevölkerung geführt, indem die Trauerverantwortlichen den Menschen zum Abschluss der Trauerwoche eine
positive Botschaft mitgeben wollten. In den Vorbereitungsgremien für die Trauerfeier wurde tagelang überlegt wie diese Botschaft lauten könnte. Sie sollte kurz, stärkend und hoffnungsgebend sein.


Seitens der ökumenischen Notfallseelsorge wurde diese Wahrnehmung in ein Beratungsgremium eingebracht und es kam der Vorschlag, dass man die Botschaft für die Menschen aus der Bevölkerung heraus nimmt. Aus dem Gefühl der Menschlichkeit, der Zivilcourage und des Zusammenhalts wurde die positive Botschaft entwickelt.

Tabelle 40: Dialog zwischen der Stadt Graz, der Bevölkerung und der Notfallseelsorge

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sender</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Inhalt</th>
<th>Kommunikationsmittel</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Stadt Graz</td>
<td>Öffentlichkeit</td>
<td>„Wir sind für einander da!“</td>
<td>Plakat</td>
</tr>
<tr>
<td>Menschen selbst</td>
<td>GrazerInnen</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Notfallseelsorge</td>
<td>Betroffene</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Hinterbliebene</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Trauernde</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Traumatisierte</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

6.4 Kommunikation in der wiedererlangten Normalität/ recovery

6.4.1 Überblick der Bewältigungsmaßnahmen

Im Übergang vom Abschluss der Trauerwoche hin zur wiedererlangten Normalität änderte sich auch die Kommunikation. Veränderungen, die notwendig waren, wurden kurz und sichtbar für die Menschen benannt. Weiterführende Anlaufstellen für Betroffene und Traumatisierte wurden bekannt gegeben.

Grundsätzlich wurde aber die Kommunikation vollkommen reduziert und man versuchte wieder den Alltag und das Leben in der Stadt Graz aufzunehmen.
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Tabelle 41: Übersicht der Kommunikation in der wiedererlangten Normalität

<table>
<thead>
<tr>
<th>Trauerbewältigung</th>
<th>Sender</th>
<th>Kommunikationsmittel</th>
<th>Zeitpunkt</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Aufhebung der Trauerorte</td>
<td>Holding der Stadt Graz</td>
<td>• Informationstafeln</td>
<td>29. Juni</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• Videowall</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• homepage</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Armbänder der Hoffnung</td>
<td>Stadt Graz: Patronanz Bürgermeister</td>
<td>bedruckte Bänder</td>
<td>1. Juli</td>
</tr>
<tr>
<td>Anlaufstelle für Opfer</td>
<td>Stadt Graz</td>
<td>Telefonhotline des Sicherheitsmanagements</td>
<td>Anfang Juli ab 6. Juli</td>
</tr>
<tr>
<td>Hotline</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Aufhebung der Trauerorte**

Die Holding Graz hob am Montagmorgen die Trauerorte in der Stadt auf und kommunizierte dies den Menschen mittels Informationstafeln an den Ritualplätzen. Seitens der Stadt Graz wurden notwendige Veränderungen nach der Trauerwoche auf der homepage und auf der Videowall am Jakominiplatz für die Bevölkerung bekannt gegeben.

**Armbänder der Hoffnung**

Die Stadt Graz unterstützte eine einzige Spendenaktion durch den Verkauf von Armbändern. An diesen Armbändern wurde die momentane Situation der GrazerInnen benannt.

Abbildung 22: Graz hat getrauert, Informationstafeln
(Quelle: Lienhart 2015)

Abbildung 23: Armbänder: Graz trägt Hoffnung
(Quelle: Internet, Kleine Zeitung 2015)
6.4.2 Inhalte und Botschaften

In der wiedererlangten Normalität waren die meisten Botschaften wieder mehr von informellen Inhalten geprägt. Sie benannten den Abschluss der offiziellen Trauer und die positive Zukunft.

Tabelle 42: Botschaften und Inhalte der Stadt Graz

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Zielgruppe</th>
<th>Art der Botschaft</th>
<th>Inhalt der Information</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Stadt Graz</td>
<td>Bevölkerung</td>
<td>Information</td>
<td>• Graz hat getrauert</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Anlaufstellen für Opfer der Amokfahrt</td>
</tr>
<tr>
<td>Holding Graz</td>
<td></td>
<td></td>
<td>Graz hat getrauert</td>
</tr>
<tr>
<td>Armbänder</td>
<td></td>
<td></td>
<td>Graz trägt Hoffnung</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Homepage und videowall


Aufhebung der Trauerorte

Bei den aufgehobenen Trauerorten gab die Holding Graz den Menschen die Botschaft „Graz hat getrauert. Wir werden die furchtbare Amokfahrt nie vergessen.“ Mit dieser Vergangenheitsformulierung wurde den Menschen noch einmal bewusst gemacht, dass die öffentliche, kollektive Trauer abgeschlossen war.

6.4.3 Emotionen, Bilder und Bildsprache

Tabelle 43: Emotionen durch die Armbänder der Hoffnung

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>eigene Emotionen</th>
<th>Botschaft</th>
<th>ausgelöste Emotionen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Tragen der Armbänder</td>
<td>Solidarität</td>
<td>Graz hat es geschafft!</td>
<td>Solidarität</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Verbundenheit</td>
<td>Blick in die Zukunft</td>
<td>Stolz</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Stolz</td>
<td></td>
<td>Dankbarkeit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Stolz</td>
<td></td>
<td>Verbundenheit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Stolz</td>
<td></td>
<td>Zusammenhalt</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Stolz</td>
<td></td>
<td>Frieden</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Die Armbänder der Stadt Graz, unter der Patronanz durch den Bürgermeister, machten in den nächsten Wochen überall sichtbar: „Graz trägt Hoffnung!“

Tabelle 44: Bilder und Bildsprache durch die Armbänder der Hoffnung

<table>
<thead>
<tr>
<th>Funktion</th>
<th>Bild/ Bildsprache</th>
<th>Botschaft</th>
<th>ausgelöste Emotionen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Spendenaktion</td>
<td>Armbänder:</td>
<td>Frieden</td>
<td>Zuversicht</td>
</tr>
<tr>
<td>Menschen</td>
<td>Farben weiß und grün</td>
<td>Aufbruchsstimmung</td>
<td>Hoffnung</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Verbundenheit mit der Steiermark</td>
<td>Solidarität</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Die Menschen trugen diese Bänder und setzten dadurch ein Zeichen des Vertrauens in die Zukunft der Stadt Graz. Es wurde ihnen die Möglichkeit eines hoffnungsgebenden Rituals gegeben. Die Farbgebung symbolisierte auf der einen Seite die Verbundenheit mit Graz und der Steiermark (weiß und grün) und auf der anderen Seite steht weiß für die Farbe des Friedens.

6.4.4 Dialog mit der Bevölkerung

In der wiedererlangten Normalität wurde einmal indirekt der Dialog mit der Bevölkerung in Bezug auf die Kommunikation der Trauerbewältigung geführt. Was die Bevölkerung nach dem Trauerabschluss ausstrahlte, wurde als Botschaft für die Armbänder gewählt.

Tabelle 45: Dialog zwischen der Stadt Graz und der Bevölkerung

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sender</th>
<th>Empfänger</th>
<th>Inhalt</th>
<th>Kommunikationsmittel</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Stadt Graz, Mitmenschen</td>
<td>jeder/jede</td>
<td>Graz trägt Hoffnung</td>
<td>Armbänder</td>
</tr>
</tbody>
</table>
7. Emotionalität während der öffentlichen, kollektiven Trauerbewältigung


(1) kausale Bedingungen:
Unter den kausalen Bedingungen versteht man die Umstände am Beginn eines Ereignisses, die Ursache der Katastrophe. Handelt es sich um eine Monokausalität, eine Multikausalität oder eine Kausalkette? (vgl. Strauss/Corbin 1990, S. 75)

(2) intervenierende Bedingungen:
Unter intervenierende Bedingungen versteht man die Rahmenbedingungen einer Katastrophe: Wann ist wo wie was durch was/wen passiert? Wie groß und umfangreich sind Ausmaß und die Auswirkungen? Warum ist dies passiert? „Sie erleichtern oder hemmen die verwendeten Strategien innerhalb eines spezifischen Kontextes.“ (Strauss/Corbin 1990, S. 75)

(3) Bewältigungsstrategie und Kommunikationsstrategie
Darunter versteht man die Steuerung der Maßnahmen, die ergriffen werden, um eine Katastrophe zu bewältigen. Es sind „Strategien, die gedacht sind, um ein Phänomen unter einem spezifischen Satz wahrgenommener Bedingungen zu bewältigen, damit umzugehen, es auszuführen oder darauf zu reagieren.“ (Strauss/Corbin 1990, S. 75)

7.1 Emotionalität in der Akutphase/ early response


Durch die Amokfahrt bot sich den betroffenen Menschen, Augenzeugen, Einsatzkräften und freiwilligen HelferInnen eine Spur der Verwüstung. Den Menschen wurde zwar allmählich bewusst, dass es sich um keine Unfälle handelte, aber es herrschte noch Ungewissheit, ob es sich um einen Terroranschlag oder um eine Amokfahrt handelte. Das Ereignis und die damit verbundene Orientierungslosigkeit riefen bei den meisten Menschen Angst, Unsicherheit, Panik, Ohnmacht und Hilflosigkeit hervor.

Großen Einfluss auf diese Reaktionen nahm auch die Tatsache, dass ein Mensch mit seinem Auto bewusst in Menschenmengen fuhr. Hinzu kamen die Rahmenbedingungen, die der Täter bewusst oder unbewusst durch seine Amokfahrt in Kauf nahm. Dazu zählten:

- dass es sich beim Katastrophentag von der Wetterlage her um einen wunderschönen Tag handelte.
- dass er die Mittagszeit und einen Einkaufssamstag, wo sich bekannterweise die meisten Menschen in der Innenstadt aufhalten, wählte.
- dass er die Route entlang der „Grazer Flaniermeile“ wählte.
- dass am Hauptplatz gerade eine Großveranstaltung anlässlich der MotoGP stattfand.
Durch diese Art der Katastrophe wurden die Menschen und somit auch die Grazer Bevölkerung in ihrer Lebensgewissheit tief erschüttert. In dieser Akutphase hatten Chaos, Panik, Schock, Verzweiflung, Angst und Unsicherheit die Stadt fest im Griff.

Um diese hohe Emotionalität der Betroffenen in der Akutphase einigermaßen unter Kontrolle zu bekommen, bedurfte es neben erster Maßnahmen des Katastrophenmanagements (vgl. JACHS 2011, S. 75) einer Krisenkommunikation für die Öffentlichkeit. Dies erfolgte durch die 1. Pressekonferenz um 15:00 Uhr.


In den Menschen das Gefühl von

- Sicherheit
- Beruhigung
- Selbstwirksamkeit
- Vertrauen
- Hoffnung

to fördern.

Abbildung 24: Pressekonferenz
(Quelle: Kommunikation Steiermark 2015)

In dieser Phase war es wichtig den Menschen einen ersten Überblick über das Ereignis, dessen Auswirkungen und die ersten Maßnahmen zu geben. Der Landespolizeidirektor beschrieb die Art der Katastrophe, den Verlauf der Amokroute, den Täter und seine Festnahme durch die Polizei.

„[…] hat die Amokfahrt in der Zweigelgasse begonnen, die Amokfahrt eines sechsundzwanzig jährigen Österreicher.“ (Anhang: Pressekonferenz Landespolizeidirektor, Z. 252-253)

„[…] die Fahrt hat in der Zweigelgasse begonnen, Richtung Synagoge, Richtung Schönaugasse, Schörgelgasse, Thalia, Herrengasse und schließlich durch Funksprüche aufmerksam gemacht, hat die Besatzung Polizeiinspektion Schmidtsgasse, die Schmidtsgasse betreten und dort konnten sie den Täter fangen, anhalten. Er hat sich widerstandlos festnehmen lassen, wird gegenwärtig einvernommen und wie gesagt, die Erhebungen sind noch im Gange.“ (Anhang: Pressekonferenz Landespolizeidirektor, Z. 260-266)

Weiters schloss er nach dem momentanen Ermittlungsstand aus, dass es sich um einen Terroranschlag oder einen religiöses motivierten Anschlag handelte. Dies stellte er vehement klar.

„Ich schicke voraus, die Motivationslage ist uns im Moment noch nicht bekannt, steht allerdings in keinem Zusammenhang mit irgendwelchen Fanatismen oder irgendwelchen Aktivitäten.“ (Anhang: Pressekonferenz Landespolizeidirektor, Z. 253-256)

Diese Feststellung wirkte auf die Menschen beruhigend und verstärkte das Sicherheitsgefühl. Die Tatsache, dass die Amokfahrt von einem Österreicher durchgeführt wurde und kein Terroranschlag bzw. religiöser motivierter Anschlag war, erstickte eventuelle Spekulationen über Terror im Keim und beugte rassistischen Emotionen vor. In seinen Ausführungen war der Landespolizeidirektor sehr klar.

Der Landeshauptmann hatte die schwere Aufgabe das Ausmaß der Amokfahrt mitzuteilen.

„Zur Stunde wird uns berichtet, dass wir drei Tote zu beklagen haben, 34 Verletzte, zehn davon schwer, eine Person ringt mit dem Tod.“ (Anhang: Pressekonferenz Landeshauptmann, Z. 228-230)

Zwischendurch versagte ihm die Stimme. Die Menschen spürten seine Betroffenheit.

Mit seiner Aussage


zeigte er der betroffenen Bevölkerung, dass er im Moment das Gleiche empfand wie sie, dass er mit ihnen mitfühlte und dass er alles dafür tun werde, was in seiner Macht stehe, um diese Amokfahrt aufzuklären. Für die Menschen bedeutete dies, dass Unverständnis für diese Tat sein durfte und dass er als Landeshauptmann Anteil nahm an ihrem Leid. Trotz seiner eigenen Emotionalität

Der Bürgermeister war als Augenzeuge direkt Betroffener der Amokfahrt und befand sich als einziger der Pressekonferenz in einer persönlichen Ausnahmesituation. Er beschrieb, wie er diese Katastrophe miterlebt hatte, wie furchtbar es für ihn war, er sich in Lebensgefahr befand. Er wirkte sehr emotional als er den Verursacher und dessen Fahrt in die Menschenmenge mit folgenden Worten beschrieb:

„Als ich mich umdrehe, sehe ich wie dieser Täter, Mörder, mit einem aus meiner Sicht braunen Fahrzeug, den Bus links auf dem Gehsteig überholt mit enorm hoher Geschwindigkeit. Ein Paar, was dort gerade am Gehsteig gegangen ist, wurde niedergemäht.“ (Anhang: Pressekonferenz Bürgermeister, Z. 239-242)

Durch die Begriffe „Mörder“ und „niedermähen“ wurde den Menschen die Schrecklichkeit dieser Amokfahrt vermittelt, was wiederum die Emotionalität steigerte. In seiner Erzählung beschrieb er aber auch die Hilfsbereitschaft der Menschen, die verschont geblieben waren.

„Es haben viele Menschen sofort Erste Hilfe geleistet.“ (Anhang: Pressekonferenz Bürgermeister, Z. 243-244)

Damit zeigte er die Zivilcourage der Mitmenschen auf und steigerte das Gefühl des Miteinanders, der Solidarität und Hilfsbereitschaft.

Zum Abschluss der Pressekonferenz gab der Landeshauptmann noch die Einrichtung eines Krisentelefons für Opfer bekannt und lud zum Gottesdienst am Abend in die Stadtpfarrkirche ein. Damit zeigte er den Menschen die Perspektive für die ersten Bewältigungsschritte angesichts der Amokfahrt auf.

Der Landespolizeidirektor gab noch einen Ausblick auf den Zeitpunkt der nächsten gesicherten Informationen. Dies diente sowohl den Menschen als auch den Medien als Orientierung für weitere Schritte.

Mit dieser ersten Pressekonferenz wurde der Öffentlichkeit in der Akutphase Orientierung, Struktur und Halt vermittelt. Die Emotionalität der Öffentlichkeit konnte durch diese ersten Maßnahmen zunächst einmal in einem gewissen Rahmen gehalten werden.

Die Einrichtung eines Krisentelefons für Opfer und Augenzeugen gab den Betroffenen Orientierung und Sicherheit in Hinblick auf eine psychosoziale Unterstützung.
Die schwarze Beflaggung der Amtsgebäude war für die Menschen in ihrem Schock, in ihrer Ohnmacht und Hilflosigkeit ein Zeichen der Stadt Graz für die Anerkennung der Ausnahmesituation und der Trauer. Für Betroffene war es ein Signal der Verbundenheit und der Solidarität und wirkte entemotionalisierend.

7.2 Emotionalität in der Trauerbewältigungsphase / response

Die Emotionalität in der Bewältigungsphase wurde auch von intervenierenden Bedingungen dieses Ereignisses beeinflusst. Dazu zählte, dass der Amokfahrer sich als Zeitpunkt der Tat die Mittagszeit eines Einkaufsamstags gewählt hatte, wo viele Menschen das schöne Wetter zum Flanieren in der Fußgängerzone nutzten und er die Fußgängerzone für seine Amokfahrt auswählte. Weiters beeinflusste die Tatsache, dass es sich bei den Topdesopfern um einen vierjährigen Jungen handelte, dass der muslimische Tote erst eine Woche zuvor geheiratet hatte und dass die tote Frau über drei Wochen nicht identifiziert werden konnte, da sie niemandem abging.


Internetkondolenzbuch


„All our thoughts and best wishes are with everyone in Graz at this awful time – we send our love from here in Brighton, England.“ (Anhang: Auszüge aus dem Internetkondolenzbuch, Z. 465-466).
Gleichzeitig lösten sie durch ihre Botschaften unterschiedliche Emotionen bei den LeserInnen aus:

„Ich trauere mit euch. [...]“. (Anhang: Auszüge aus dem Internetkondolenzbuch, Z. 460)

„[…] nicht aufhören an das Gute im Menschen zu glauben. [...]“. (Anhang: Auszüge aus dem Internetkondolenzbuch, Z. 489-490)

„[…] Wir sind für euch da.“ (Anhang: Auszüge aus dem Internetkondolenzbuch, Z. 477)

Durch diese Kondolenzbotschaften wurden bei den LeserInnen Emotionen wie Gemeinschaft, Verbundenheit, Mitgefühl, Trost, Stärkung… hervorgerufen.

Teilweise wurde von den Menschen auch die Bildsprache eingesetzt und sogar metaphorisch geschrieben:


„The dark is darkest just before the dawn. And I promise you, the dawn is coming… […]“ (Anhang: Auszüge aus dem Internetkondolenzbuch, Z. 480-481)

Die 1700 Einträge innerhalb der ersten Stunden zeigten, dass das Internetkondolenzbuch zur emotionalen Entlastung der Menschen beitrug (Anhang: Protokoll der Stadt Graz, Z. 72).

**Gottesdienst**


**Festlegung der Trauerorte**

Durch die Festlegung der drei Trauerorte in der Innenstadt wurde die Trauer zentralisiert und man verhinderte, dass die Amokroute zur Trauermeile wurde. Somit wurde der Bevölkerung die Möglichkeit einer öffentlichen, kollektiven Ritualgestaltung gegeben, die auch gerne angenommen wurde.
Da jeder dieser drei Trauerorte

- Stadtpfarrkirche – religiöser Ort
- Herrengasse – Ort für den muslimischen Verstorbenen
- Hauptplatz – neutraler Ort, Ort des Vertrauens: „Wohnzimmer der SteirerInnen und GrazerInnen“

auch nonverbal einen anderen Hintergrund in der Symbolik hatte, konnten die Menschen individuell ihren Ort der Ritualsetzung wählen. Die Österreichische Fahne, die ein/e BürgerIn beim Ritualplatz vor der Stadtpfarrkirche auf eine Bank legte, wurde von den BetreuerInnen der Trauerorte nicht entfernt. Sie signalisierte die Heimatverbundenheit und den Zusammenhalt. Diese Verbundenheit spiegelte sich in der Solidarität der Menschen wieder.

Abbildung 26: Trauerort Herrengasse
(Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)

Abbildung 27: Trauerort Hauptplatz
(Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)

Abbildung 28: Trauerort Herrengasse
(Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)

Abbildung 29: Trauerort mit Österreichfahne
(Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)

Die Trauerorte waren für die Menschen notwendig und wichtig, um in ihrer Trauerbewältigung voranzukommen. Die Niederlegung der Trauersymbole war in den ersten drei Tagen sehr stark, nahm dann im Laufe der Trauerwoche hin ab und verstärkte sich am Tag des Trauerabschlusses wieder.
Segnung der Trauerorte

Die Segnung der Trauerorte durch den päpstlichen Nuntius war ein wichtiger Schritt in der Trauerbewältigung. Mit dieser Segnung verloren die Schadensorte ihren Schrecken und konnten so zu Orten der Trauer werden. Für die Bevölkerung war dies entlastend.

Lichtermarsch

Der Lichtermarsch, der spontan im Anschluss an den Gottesdienst in der Herrngasse initiiert wurde, war für die Bevölkerung von großer Bedeutung. Sie setzten im Kollektiv selbst ein Zeichen gegen ihre Ohnmacht, Hilflosigkeit, Sprachlosigkeit und Trauer. Durch diese Art der Bewältigungsstrategie konnten sie aktiv zeigen, dass sie diese Katastrophe Schritt für Schritt gemeinsam bewältigen werden. Da als Ziel des Lichtermarsches die Stadtpfarrkirche ausgewählt wurde, war dies ein eindeutiges Zeichen, dass die Bevölkerung die Trauerorte angenommen hatte.

Graz trauert

Die öffentliche Benennung des IST-Zustandes der Stadt Graz auf der Videowall am Jakominiplatz und auf der homepage der Stadt war für die Emotionslage der Menschen positiv. Hier wurde benannt und sichtbar gemacht, in welcher Bewältigung sie sich gerade befanden.

Interview des Bürgermeisters in der SPÄT-ZIB

In der Spät-ZIB beschrieb der Bürgermeister den IST-Stand nach der Amokfahrt wie folgt:

„Ja, Graz erlebt heute einen ganz, ganz traurigen Tag.“ (Anhang: Interview Bürgermeister Spät-ZIB, Z 276)

„Wir sind geschokt, so wie wir lange das nicht gesehen haben, eigentlich noch nie in der II. Republik […]“ (Anhang: Interview Bürgermeister Spät ZIB, Z 318-319)

Im Laufe des Interviews setzte er vermehrt die Bildsprache ein:

„[…] Graben der Unmenschlichkeit […]“ (Anhang: Interview Bürgermeister SPÄT-ZIB, Z 278)

Dies zeigte der Gesellschaft die eigene grausame menschliche Seite auf und steigerte die Betroffenheit der Bevölkerung.
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

„[…] das ist der schwäertzeste Tag in meinem politischen Leben.\textsuperscript{89}

(Anhang: Interview Bürgermeister SPÄT-ZIB, Z. 286 ff.)

Mit dieser Aussage zeigte der Bürgermeister seine momentane Situation als Politiker auf und löste damit Empathie und Mitgefühl bei den ZuseherInnen aus.

„[…] ich habe in den Abgrund menschlicher Seelen, von einer menschlichen Seele mithineinschauen müssen.“ (Anhang: Interview Bürgermeister SPÄT-ZIB, Z. 298-300)

Hier wurde bei den Menschen Betroffenheit und Wut ausgelöst. Als Politiker zeigte er seine Verantwortung gegenüber seiner trauernden Bevölkerung in Bezug auf die kollektive Trauerbewältigung auf:

„Wir werden in den nächsten Tagen der Bevölkerung die Möglichkeit schaffen, ihre Trauer zum Ausdruck zu bringen.“ (Anhang: Interview Bürgermeister Spät-ZIB, Z. 316-318)

Lobend hob er die selbst erlebte Zivilcourage der Menschen und die Professionalität der Einsatzkräfte in der Akutsituation hervor:

„Als dieser Fahrer durch die Herrengasse gerast ist, haben alle Menschen, Passanten, ob Fremde, alle haben sofort geholfen und auch die Einsatzorganisationen waren großartig und schnell da.“ (Anhang: Interview Bürgermeister Spät-ZIB, Z. 321-324)

Als Bürgermeister, in der Rolle als höchster Vertreter der Stadt Graz, sprach er explizit mit einem Appell die GrazerInnen, seine Bevölkerung an:


„[…] und ich hoffe, dass wir generell verstärkt hinhören, nicht nur die Politik, sondern die Gesellschaft als solche. Jeder einzelne muss die Ohren spitzen, mehr zuhören.“ (Anhang: Interview Bürgermeister Spät-ZIB, Z. 324-326)

Mit der Botschaft in Notsituationen hinzuhören, aufmerksam zu sein, einander Stütze zu geben und als Gesellschaft nicht weg zu schauen, wenn es einmal schwer wird, wollte er jede/n einzelne/n für die Zukunft sensibilisieren und der Gesellschaft ihre eigene Verantwortung aufzeigen.

Zum Abschluss des Interviews benannte er auch sein Unverständnis in Bezug auf diese Wahnsinnsfahrt:

„Ich kann mir nicht vorstellen, wie ein Familienvater, das, was heute hier passiert ist, überhaupt anrichten kann.“ (Anhang: Interview Bürgermeister Spät-ZIB, Z. 326-328)

Sein Interview machte die Menschen auf der einen Seite sehr betroffen, auf der anderen Seite gab es ihnen Hoffnung, dass alles für die trauernde Bevölkerung gemacht werde. Diese Zusage stärkte die Menschen in ihrer Ausnahmesituation.

**Offizielles Kondolenzbuch**

Das offizielle Kondolenzbuch wurde von den Menschen dazu genutzt, um ihren Emotionen Ausdruck zu verleihen und sie schriftlich festzuhalten. Ausgehend von den eigenen Emotionen wie Trauer, Betroffenheit, Mitleid, Dankbarkeit verfassten sie ihre persönlichen Einträge:

„Mein geliebtes Graz wurde verletzt. Trauer und Wut, aber auch Mitleid für den miesen Täter.“ (Anhang: offizielles Kondolenzbuch, Z. 531-532)

„Tiefe Trauer, Schmerz und Mitgefühl mit allen Betroffenen und Gottes Kraft und Segen. Dankbarkeit für die eine Stunde der Entscheidung, die mein Lebenslicht weiterleuchten lässt.“ (Anhang: offizielles Kondolenzbuch, Z. 544-546)
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

„Ich trauere mit den gesamten Angehörigen um ihre verstorbenen Familienmitglieder! Ruhet in Frieden.“ (Anhang: offizielles Kondolenzbuch, Z. 510-511)

Diese sehr persönlichen Einträge lösten wiederum bei den Menschen unterschiedliche Emotionen aus: Zusammenhalt, Stärke, Wut, Zorn, Mitgefühl, Mitleid, Hoffnung.

„Es ist sehr, sehr furchtbar.“ (Anhang: Auszüge aus dem offiziellen Kondolenzbuch, Z. 513)

„Worte genügen nicht um den Schmerz auszudrücken.“ (Anhang: Auszüge aus dem offiziellen Kondolenzbuch, Z. 515)


Immer wieder tauchte in den Einträgen auch der Glaube als Ressource auf:

„[…] Gott möge mit euch sein. […]“ (Anhang: Auszüge aus dem offiziellen Kondolenzbuch, Z. 508-509)

Abbildung 31: Eintrag des Grazer Trialog-Forums
(Quelle: BIG GRAZ Spezial Juli 2015)
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

„Ich schicke auch Licht und Liebe und wünsche auch alles Gute wo immer ihr seid. Im Jenseits gibt es ein Wiedersehen.“ (Anhang: Auszüge aus dem offiziellen Kondolenzbuch, Z. 536-537)


Gemeinsame Erklärung der Stadtregierung

Die gemeinsame Erklärung der Stadtregierung setzte am Dienstag einen wichtigen Schritt in der Bewältigung, indem sie die vier Bewältigungsschritte der Stadt benannten:

- Graz blickt zurück
- Graz trauert
- Graz dankt
- Graz blickt nach vorne


Angesichts der Solidarität und der Anteilnahme, die seit der Amokfahrt deutlich spürbar werden, sind wir zuversichtlich, dass dies in Graz gelingt.“ (Anhang: Gemeinsame Erklärung der Stadtregierung, Z. 439-449)
Diese Darstellung gab den Menschen Sicherheit, Orientierung und Hoffnung in die Zukunft und wirkte auf alle entemotionalisierend.

**Ausrufung der Trauerwoche**

Die Ausrufung der Trauerwoche gab den Menschen die Möglichkeit ihre Trauer offen zu leben und sich aktiv in der Trauerbewältigung an den Trauerorten oder Kondolenzbüchern zu beteiligen. Durch die aktive Trauerbewältigung war ab Mittwoch wieder Leben in der Innenstadt spürbar.

**Botschaften der Menschen**

Viele Menschen bewältigten ihre Emotionen, indem sie an den Trauerorten ihre Botschaften in schriftlicher oder bildlicher Form hinterließen. Andere stellten die Trauerbewältigung künstlerisch dar und gingen damit durch die Innenstadt. Bei den betroffenen Menschen löste dies Zuversicht und Hoffnung aus.

Abbildung 32: Botschaften der Menschen
(Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)

Abbildung 33: Botschaften der Menschen
(Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)
Sicherheitskonzept

Die hohe Präsenz der Exekutive am Tag des Trauerabschlusses gab den Menschen ein Gefühl der Sicherheit. Erkennbar war dies auch an der hohen Anzahl von Teilnehmern am Trauermarsch.

Abbildung 34: Trauermarsch
(Quelle: Stadt Graz, Fischer 2015)

Trauermarsch

Der Einladung zum Trauermarsch folgten 12000 Menschen. Im Laufe der Woche verdichtete sich das Gefühl, der Solidarität, der Verbundenheit und der Gemeinschaft unter den Menschen. Der Zusammenhalt, der von Beginn an gegeben war, steuerte die ganze Woche über bis zum Trauerabschluss die Emotionalität der Menschen und stellte die Menschlichkeit in den Fokus.

Den Trauermarsch entlang der Strecke der Todesopfer zu wählen, war für die GrazerInnen von großer Bedeutung. Es war für die Stadt Graz fast heilbringend, die Spur der Verwüstung durch die Spur der Menschlichkeit zu überschreiben. Dies wirkte auf die Grazer Bevölkerung entemotionalisierend.

Trauerfeier

Den Hauptplatz als Ort für den Trauerabschluss zu wählen, nahm auf die Emotionalität der Menschen einen großen Einfluss. Auf der einen Seite stellte er einen neutralen Platz für die GrazerInnen dar, auf der anderen Seite war er das „Wohnzimmer der GrazerInnen und SteirerInnen“ und gab somit das Gefühl von Gemeinschaft und Geborgenheit.

Trauerreden

Die Trauerreden der Vertreter der Religionsgemeinschaften und Politiker bildeten den Abschluss des Gedenkaktes am Hauptplatz. Für die Emotionalität der Menschen waren die Botschaften, der Reden von großer Bedeutung. Entemotionalisierend war, dass immer in der WIR-Form oder ICH-Form formuliert
wurde. Dies förderte das Gemeinschaftsgefühl und die Verbundenheit. Es wurde ähnlich wie bei der gemeinsamen Erklärung der Stadtregierung der vierer Schritt der Bewältigung aufgegriffen:

- Blick zurück
- Blick zum IST-Stand
- Dank
- Blick in die Zukunft

**Blick zurück**

Der Blick zurück fokussierte für alle noch einmal das Ereignis und die damit verbundenen Auswirkungen. Alle Redner zeigten dabei die große Hilfsbereitschaft, die Zivilcourage, die Gemeinschaft und den Zusammenhalt der letzten Tage auf. Der Fokus auf das Positive trotz all des Leides, stärkte die Menschen und war für sie eine Hoffnungsperspektive.

**Blick zum IST-Stand**

„Graz trauert“, der momentane IST-Stand der Stadt Graz. Auf diesen Punkt gingen zwar alle Redner ein, doch der Fokus wurde eher darauf gelegt, die Bewältigungsmaßnahmen in diesem Zusammenhang aufzuzeigen.

**Dank**

Jeder Trauerredner bedankte sich bei den vielen freiwilligen HelferInnen, bei den Einsatzkräften und bei allen, die an der Bewältigung des Ereignisses und der Trauer beteiligt waren. Dadurch wurde spürbar, dass jeder und jede ihr Bestes gegeben hatte, um gemeinsam die Katastrophe zu bewältigen.

**Blick in die Zukunft**

Den Abschluss jeder Rede bildete der Blick in die Zukunft. Für die Emotionalität und die Wiedergutmachung war dies ein bedeutender Schritt. Einerseits in Form der Appelle an die Menschen in ihrer Eigenverantwortung und Achtsamkeit, sowie im Hinblick, dass die Stadt Graz weiterhin eine weltoffene Stadt bleibt.

**Text des Grazer Trialog-Forums**

Die Vertreter der Religionsgemeinschaften gaben den Menschen direkt die Botschaft, dass jede Bewältigung Zeit benötige und Trauer durchlebt werden.
müsst. Indirekt vermittelten sie das Bild des Karfreitags und weckten dadurch Hoffnung und Zuversicht bei den Menschen:

„Der Schmerz kann nicht schnell verschwinden, damit er überwunden werden kann. Das Leiden muss getragen werden, damit es vorübergeht, die Trauer muss durchwandert werden, damit wir daran wachsen.“ (Anhang: Trauerrede des Grazer Trialog-Forums, Z. 557-559)

In ihren Worten wurde Gott immer wieder gebeten und aufgefordert den Menschen beizustehen, sie zu tragen und zu begleiten. Gott wurde personifiziert und als der Helfer und Begleiter in der Not dargestellt. Indirekt zeigten sie Gott als Ressource in Krisenzeiten auf:

„Wir Vertreter der Religionsgemeinschaften hoffen und glauben, dass Du, Gott, selbst dem, was wir nicht verstehen können noch einen Sinn gibst.“ (Anhang: Trauerrede des Grazer Trialog-Forums, Z. 573-575)

„Begleite Du, Gott, uns durch unsere Trauer.“ (Anhang: Trauerrede des Grazer Trialog-Forums, Z. 580-581.)

**Katholischer Bischof**

Zu Beginn stellte der katholische Bischof die Trauer, das Mitgefühl und das Gebet in den Mittelpunkt. Dabei personifizierte er die Stadt Graz und zeigte das Leid angesichts der Amokfahrt auf.


Er sprach aber auch das menschliche Bedürfnis des Haderns an:

„Manche hadern bestimmt, weil die Geschehnisse unrecht, unerträglich in ihrem Ausmaß und ihrer Qual scheinen und es auch sind.“ (Anhang: Trauerrede der Vertreter der Religionsgemeinschaften, Z. 564-566)

Auf die betroffenen Menschen wirkte dies entemotionalisierend.
Islamische Glaubensvertreter

Der islamische Glaubensvertreter beschrieb, dass das Ereignis die Menschen und die Stadt Graz plötzlich und unvorbereitet getroffen hatte. Seine Bitten richtete er an Gott und die Menschen:

„Der Tod und mit ihm das Leid sind grob und abrupt in unser Leben eingetreten.“ (Anhang: Trauerrede der Vertreter der Religionsgemeinschaften, Z. 571)


Evangelischer Superintendent

Der evangelische Superintendent zeigte Gott und den Glauben als Ressource in der Bewältigung auf:


Der Superintendent stellte die Mitmenschlichkeit und Zivilcourage aller in den Mittelpunkt und bat gleichzeitig Gott um Stärke für die HelferInnen. Zum Abschluss richtete er an die Gesellschaft seinen Appell:

Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Dabei wies er klar darauf hin, dass dies ein sehr niederschwelliger Zugang und für den Menschen machbar sei. Und trotzdem wäre der Mensch an jedem Tag neu gefordert.


„Von guten Mächten wunderbar geborgen erwarten wir getrost, was kommen mag. Gott ist bei uns am Abend und am Morgen, und ganz gewiss an jedem neuen Tag.“ (Anhang: Trauerrede der Vertreter der Religionsgemeinschaften, Z. 607-609)

Dadurch, dass der Text und das Gebet der Bevölkerung in Form von Handzettel mit nach Hause gegeben wurden, hatten sie später in ihrem persönlichen Umfeld etwas, wo sie Halt fanden.

Bürgermeister

Da der Bürgermeister selbst Augenzeuge der Amokfahrt war, hatte er auch eine persönliche Betroffenheit. Dies zeigte sich, indem er als einziger die Toten beim Namen nannte:

„Mein ganzes Mitgefühl gilt den Eltern und Angehörigen des getöteten Adis und des getöteten Valentin, und ich trauere um jene junge Frau, deren Lebensgeschichte ich nicht kenne, die aber nicht einmal im Tod jemand abgegangen zu sein scheint.“ (Anhang: Trauerrede Bürgermeister, Z. 619-622)

Mit einem Zitat von Viktor Frankl sprach er die unterschiedlichen Seiten des Menschen an:

„Das Menschliche ist eine Legierung aus Gut und Böse, hat der große Psychiater Viktor Emanuel Frankl gesagt und der Riss geht durch all unser Menschsein hindurch. In den Augen des Täters habe ich glaube ich ein Stück der Hölle gesehen, in den Augen der Hunderten Helferinnen und Helfer konnte ich erahnen, was wir mit Himmel meinen.“ (Anhang: Trauerrede Bürgermeister, Z. 636-640)
Dies löste bei den Menschen auf der einen Seite Wut und Zorn in Bezug auf den Täter aus, auf der anderen Seite aber auch große Dankbarkeit und Wertschätzung gegenüber den HelferInnen.

In seinem Dank zeigte er seine Wertschätzung gegenüber den HelferInnen und Einsatzkräften:

„Dafür darf ich allen heute ein herzliches Dankeschön und Vergelt’s Gott sagen. Jenen, die professionell und vorbildlich über ihre Einsatzorganisationen an die Stätten des Schreckens kamen, aber auch ganz besonders all jenen Helferinnen und Helfern, deren Namen ich nicht kenne, die von der ersten Minute ihren Mitbürgerinnen und Mitbürger, die geschockt oder verletzt waren, beigestanden sind, und all jenen in unseren Krankenhäusern, die schnell und unbürokratisch mit ihrer Kompetenz geholfen haben. Danke!“ (Anhang: Trauerrede Bürgermeister, Z. 629-635)

Sein Blick in die Zukunft war einerseits mit einem Appell verbunden,

„Deshalb hoffe ich, dass dieser Tag und diese Woche uns alle für die Zukunft aufmerksam machen. Aufmerksam für das, was wir um uns, wo wir wohnen oder wo wir arbeiten, wo wir in die Schule gehen oder wo wir Sport betreiben, hören und sehen, und dass wir auch darauf reagieren. Dass wir anrufen und Hilfe einfordern, wenn wir merken, dass Menschen um uns aus der Rolle fallen und zur Gefahr werden können. Dass wir aber auch aufmerksam sind und reagieren, wenn wir merken, dass es Menschen gibt, die dieses Füreinander-Dasein durch Hetze und Hasstiraden, durch das Ausspielen von Bevölkerungsgruppen untereinander spalten wollen.“ (Anhang: Trauerrede Bürgermeister, Z. 643-652)

andererseits mit Dankbarkeit für die Mitmenschlichkeit in seiner Stadt:

„Ich danke Ihnen für Ihr so wahrnehmbares Schweigen, und ich bin stolz, Bürgermeister einer Stadt sein zu dürfen, in der die Menschen so zueinanderstehen!“ (Anhang: Trauerrede Bürgermeister, Z.659-661)

Seine Anerkennung und Wertschätzung den BürgerInnen gegenüber, stärkte die Bindung zwischen den GrazerInnen und ihm als ihren Bürgermeister.
Landeshauptmann

Der Landeshauptmann sprach in seiner Rede offen und ehrlich die Frage nach dem WARUM an und zeigte auch auf, dass es hier keine Antwort geben wird:

„Wir haben uns alle die Frage nach dem Warum gestellt, und sie wird nicht beantwortet werden können.“ (Anhang: Trauerrede Landeshauptmann, Z. 670-671)

In einem Appell sprach er auch das Restrisiko an, dass immer gegeben sein wird. Dabei rief er zum Zusammenhalt, zur Wertevermittlung und zur Eigenverantwortung auf:


Zum Abschluss seiner Rede richtete auch er den Blick realistisch und positiv in die Zukunft:

„Die vielen Menschen, die in unserer Herrengasse, unserer Hauptstraße und auf dem Hauptplatz ihre Solidarität bekundet haben und bekunden, die Kerzen, die Blumen, die Stofftiere. Ja, wir sind dazu fähig, im Leid zusammenzustehen und das macht Mut. Wenn an diesem Tag tausende Menschen im gemeinsamen Gedenken und in der gemeinsamen Trauer durch die Stadt gehen, ist dies ein Zeichen der Gemeinsamkeit und der Hoffnung. Wir sind nicht unverwundbar, aber wir geben einander Halt.“ (Anhang: Trauerrede Landeshauptmann, Z. 691-698)

Auf die Menschen wirkte das positiv, gemeinschaftsstiftend, motivierend und hoffnungsgebend für die Zukunft.
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

**Bundeskanzler**

Nach seiner Anteilnahme zeigte er die Solidarität von Graz und ganz Österreich auf, indem er dies indirekt mit einem Eheversprechen verglich:


Angesicht der Tragödie wirkte diese Aussage auf die Menschen beruhigend und stärkend, indem sie auch das Gefühl bekamen, alles richtig gemacht zu haben.

Seinen Ausblick in Richtung Zukunft fokussierte er auf die Vorsorge und Vermeidung ähnlicher Katastrophen. Er appellierte an die Menschen, dass man aus diesem Ereignis global für die Zukunft Erkenntnisse gewinnen möge:

„Solidarisch sein heißt auch, über alle Trauer und über alle Betroffenheit hinaus zu erkennen, was es aus so einem Akt des unfassbaren Verbrechens, zu lernen gibt. Einerseits für die Logik des Terrors in der Welt, den wir in anderen Ländern in diesen Tagen erlebt haben, anderseits für die Logik von Gewalttätern gibt es doch einiges an Gemeinsamkeit. Es bezeichnet für beide, dass das Leben des anderen nichts gilt. Für uns muss gelten, dass Vernunft, Respekt, Menschlichkeit und Solidarität stärker sind. Graz, die Steiermark und ganz Österreich sind angesichts der furchtbaren Tat näher zueinander gerückt.“ (Anhang: Trauerrede Bundeskanzler, Z. 713-721)

Durch diese Worte konnte die Öffentlichkeit für sich auch etwas Sinnstiftendes aus dieser Katastrophe gewinnen.

**Bundespräsident**

Als letzter politischer Redner führte er den Menschen noch einmal die IST-Situation mit ihren Bewältigungsformen vor Augen:

Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Auch er sprach wie seine Vorredner das Risiko und die erforderlichen Maßnahmen angesichts von Katastrophen an:

„Wir können nicht garantieren, dass wir alles verhindern können, was schrecklich, verbrecherisch und grausam ist. Aber wenn es passiert, dann halten wir zusammen und stehen an der Seite jener Menschen, die Angehörige und Freunde verloren haben.“ (Anhang: Trauerrede Bundespräsident, Z. 739-743)

Für die Emotionalität der Menschen war es wertvoll immer wieder die Solidarität, den Zusammenhalt und die Menschlichkeit aufgezeigt zu bekommen. Zum Abschluss seiner Rede leitete er indirekt bereits zum Trauerabschluss über:

„Ich bin selbst gebürtiger Grazer. Für unsere Stadt ist es eine schwere Belastung, ein Schock. Ich bin mir aber absolut sicher, dass Graz diese Wunde heilen lassen wird können. Und die weltoffene, liebenswerte und schöne Stadt bleibt. Das kann uns niemand wegnnehmen.“ (Anhang: Trauerrede Bundespräsident, Z. 743-746)

Mit dieser festen Überzeugung der Wiedergutmachung weckte er in den Menschen die Hoffnung auf eine lebenswerte Zukunft in und mit der Stadt Graz.

**Trauerabschluss und Magistratsdirektor**


Abbildung 35: Graz trauert
(Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)
Die Hoffnung und der Aufbruch in die recovery-Phase waren nun für alle sichtbar und übertrugen sich auf die Emotionalität der Menschen. Ausschlaggebend hierfür war sicherlich, dass die positive Botschaft indirekt aus der Bevölkerung kam und ihr persönliches Empfinden der letzten Tage zum Ausdruck brachte.

Der Magistratsdirektor als Verantwortlicher für die Bewältigung war in der gesamten Trauerwoche zum Sprecher und „vertrautem Gesicht“ für die Menschen geworden. Seine Aufgabe war nun den öffentlichen, kollektiven Trauerabschluss klar zu benennen.

„Der offizielle Gedenkakt der Stadt Graz und des Landes Steiermark für die Opfer der Amokfahrt ist nun beendet.

Wir danken allen, die durch ihre Teilnahme heute ihre Betroffenheit und ihr Mitgefühl zum Ausdruck gebracht haben. Mit dem heutigen Gedenkakt beschließt die Stadt Graz und das Land Steiermark die offizielle Trauer.“ (Anhang: Rede des Magistratsdirektors, Z. 750-754)

Damit war der Übergang in die wiedererlangte Normalität/recovery eingeleitet und die Emotionalität der Öffentlichkeit glich sich dem Alltag wieder an.

Abbildung 36: Videowall mit positiver Botschaft
(Quelle: homepage der Stadt Graz, Fischer 2015)
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

7.3 Emotionalität in der wiedererlangten Normalität/ recovery

Am Tag nach dem Trauerakt wurden alle Trauerplätze und Trauersymbole aufgehoben. Um die Trauerorte nicht einfach so verschwinden zu lassen, wurde der Öffentlichkeit mittels Tafeln mitgeteilt:

„Graz hat getrauert. Wir werden die furchtbare Amokfahrt nie vergessen.“

Für den Emotionsverlauf der Bevölkerung war dies ein bedeutender Schritt im Bewältigungsabschluss.

Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Abbildung 39: Rückmeldungen auf facebook der Stadt Graz Chronik (Quelle: Lienhart 2018)

Abbildung 40: Graz trägt Hoffnung, Autobahneinfahrt (Quelle: facebook der Stadt Graz Chronik 2015)
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.
8. Schlussfolgerungen

In den Schlussfolgerungen werden die wissenschaftlichen Erkenntnisse dieser Masterarbeit, ausgehend von der zentralen Hypothese und den vorliegenden Forschungsfragen, in Beziehung gesetzt und differenziert dargestellt.


In der Akutphase war es von großer Bedeutung sich als Stakeholder so schnell wie möglich mit gesicherten Informationen mittels der Medien an die Öffentlichkeit zu wenden. Diese Erstinformationen gaben der geschockten und verunsicherten Bevölkerung wieder Sicherheit und Orientierung. Es war wichtig, die Informationen nach den sechs Krisenkommunikationsregeln der Öffentlichkeit zu präsentieren:

- Be first
- Be right
- Be credible
- Express Empathy
- Promote Action
- Show Respect

Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.


In der Begleitung der Öffentlichkeit in ihrer Trauer spielte die Kommunikation eine wesentliche Rolle. In der early response war es notwendig klare Informationen durch unterschiedliche Kommunikationsmittel wie Pressekonferenz, Interview des Bürgermeisters, homepage der Stadt Graz, Videowalls usw. an die Menschen zu vermitteln. Dabei spielte die homepage der Stadt Graz eine wesentliche Rolle. Sie diente einerseits dazu die betroffene Bevölkerung zeitnah über die nächsten Schritte zu informieren, andererseits die nationale und internationale Öffentlichkeit an der Ausnahmesituation der Stadt teilhaben zu lassen. Die Botschaften umfassten Informationen, Appelle, Dankbarkeit, Anteilnahmen, aber auch die Benennung von Emotionen in Bezug auf das Ereignis und die Stadt: GRAZ TRAUERT.

Im Verlauf der Kommunikationsstrategie war zu beobachten, dass in der early response-Phase der Fokus auf der klaren Informationsgabe lag, in der middle response-Phase sich die Informationsgabe mit Emotionalität zu vermischen begann und in der late response-Phase der Fokus sich auf die Bewältigung, die Dankbarkeit und das Hoffnungsgebende in der Zukunft richtete. Im Unterschied zur early response-Phase wurde in der late response-Phase sehr viel mit Bildsprache gearbeitet.

Das Ausrufen einer Trauerwoche war die Antwort auf den Emotionszustand des Kollektivs und der Stadt. Es ermöglichte allen in einem geschützten Zeitrahmen ihrer Trauer und Aufarbeitung nach zu gehen.

In der late response-Phase bildeten der Trauermarsch und die Gedenkfeier am Hauptplatz den Trauerabschluss und den Übergang in die recovery-Phase. Für die Emotionalität und die Wiedergutmachung war es sinnvoll den Trauermarsch im öffentlichen Kollektiv, mit dem Fokus auf die Menschlichkeit und die Solidarität durchzuführen. Damit wurde nicht dem Täter, sondern den Opfern und dem Zusammenhalt Platz gegeben. Dies diente vor allem der Wiedergutmachung und sollte der Stadt wieder den Schrecken nehmen.


Der Bürgermeister, als Augenzeuge der Amokfahrt und somit persönlich Betroffener, nahm in der ganzen Trauerbewältigung eine Sonderfunktion ein. Er stellte die von Menschenhand ausgelöste Katastrophe der Menschlichkeit, Zivilcourage und Solidarität gegenüber.

Der Landeshauptmann, der Bundeskanzler und der Bundespräsident legten die Schwerpunkte in ihren Reden auf die Anteilnahme, die Notwendigkeit der Trauerbewältigung, auf das immer vorhandene Restrisiko, auf die Erkenntnisse aus dieser Katastrophe, auf die Eigenverantwortung der Menschen und gaben zum Schluss jeweils eine hoffnungsgebende Botschaft für die Zukunft der Menschen und der Stadt Graz.

Allen Rednern war es ein Anliegen den Zusammenhalt der Menschen, die Zivilcourage, die Solidarität und die Menschlichkeit der letzten Tage sowohl der freiwilligen als auch der professionellen HelferInnen aufzuzeigen und wertschätzend anzuerkennen.

immer wieder von den Menschen die selbe Wahrnehmung: „Was passiert ist, ist unvorstellbar, aber es ist unendlich schön, dass alle so zusammenhalten!“ Aus der Rückmeldung der Notfallseelsorge an die Stadtverantwortlichen wurde dann gemeinsam die Botschaft „WIR SIND FÜREINANDER DA!“ entwickelt.

Der Ausstieg aus der Trauerwoche und der Übergang in die wiedererlangte Normalität gelangen durch die Aufhebung der Trauerorte, Abnahme der Trauerflore sowie der Vergangenheitsformulierung „Graz hat getrauert!“ Auf der Homepage der Stadt Graz war „Graz trägt Hoffnung“ zu lesen und es gab weiterhin Informationen über Hilfsangebote rechtlicher, finanzieller und psychosozialer Art für Opfer und Angehörige.

Durch die Armbänder mit der Aufschrift „Graz trägt Hoffnung“ wurde nicht nur eine Spendenaktion ins Leben gerufen, sondern sie symbolisierten auch die gemeinsame erfolgreiche Bewältigung dieser Ausnahmesituation individuell aber vor allem im Kollektiv.

Eine der Schlüsselfunktionen in der Kommunikation in Bezug auf die Trauerbewältigung der Stadt Graz war, immer wieder den Verlauf der Bewältigung verbal und sichtbar durch unterschiedliche Kommunikationsmittel zu benennen. Damit wurde der Bevölkerung immer die momentane Phase der Bewältigung vor Augen geführt. Dies gab Orientierung und Struktur.

- Graz blickt zurück (Homepage der Stadt Graz)
- Graz trauert (Homepage der Stadt Graz, Videowalls, Aufsteller)
- Graz dankt (Homepage der Stadt Graz)
- Graz blickt nach vor (Homepage der Stadt Graz)
- Graz trägt Hoffnung (Homepage der Stadt Graz, Videowalls, Armbänder)

Bezugnehmend auf die Hypothese dieser Masterthesis, dass eine adäquate Begleitung und Förderung kollektiver Trauerarbeit von Behörden, Politik und Religionsgemeinschaften im Katastrophenfall

- einen Dialog mit der Bevölkerung
- einen entemotionalisierenden Diskurs
- und Angebote kollektiver Rituale, die allen betroffenen Gruppen entsprechen,

erfordert, kann dies nach der vorliegenden Fall- und Diskursanalyse bestätigt werden. Um den Emotionalitätsverlauf einer betroffenen Bevölkerung nach Amok oder Terror steuern zu können, bedarf es einer ressourcenorientierten Kooperation unter den Stakeholdern, sowie einer prozess- und bedürfnisorientierten Begleitung der Öffentlichkeit mittels Kommunikation und Ritualen. Dies zeigt auch ein Eintrag der Bevölkerung im offiziellen Kondolenzbuch:
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Abbildung 41: Eintrag im Kondolenzbuch (Quelle: homepage der Stadt Graz, 2015)
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.
9. Perspektiven, Ausblick


Da das Feld der Trauerbewältigung, nach Amok oder Terror, mit all seinen Facetten sehr breit gefächert ist, konnte in dieser Masterarbeit spezifisch nur auf die Kommunikation und die Ritualangebote eingegangen werden. Im Laufe des Forschungsprozesses haben sich aber neue Fragen in Bezug auf die Trauerarbeit aufgetan, die durchaus ein Potential für weitere Forschungsprozesse haben:

- Was ist ein angemessener Zeitrahmen für eine kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt?
- Wie kann ein rascher Übergang in die recovery-Phase adäquat für die betroffene Bevölkerung gewährleistet werden?
- Wie sind der Anspruch und die Erwartungen der Stakeholder untereinander in Bezug auf eine gemeinsame Bewältigung?
- Wie kann ein Dialog angesichts Amok oder Terror zwischen Stakeholdern und den Menschen gefördert und intensiver genutzt werden?

Krisenkommunikation im Spannungsbogen zwischen Trauer und Hoffnung und Trauerbewältigung bedürfen einer Auseinandersetzung der Stakeholder mit dieser Grundthematik im Vorfeld, um in der Katastrophe situationsbedingt, bedürfnis- und prozessorientiert den Menschen eine adäquate Trauerbewältigung gewährleisten zu können.
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.
10. Literaturverzeichnis


BIG Graz Spezial Juli 2015: Bürgerinformation der Stadt Graz.


Lueger-Schuster, Brigitte/ Krüsmann, Marion/ Purtscher Katharina (Hg.): Psychosoziale Hilfe bei Katastrophen und komplexen Schadenslagen. Lesson learned, Wien: Springer 2006.


11. IT-Adressen

Amokfahrt – Abbildung 2:

Amokroute – Abbildung 1:

Arten von Katastrophen:

Big Graz Spezial Juli 2015:

Bundeskanzleramt:

Disaster management:

Erste Pressekonferenz:

Gedenkfeier ungekürzt:

Gemeinsame Erklärung der Stadtregierung:

Graz trauert Autobahneinfahrt – Abbildung 20:

Graz trägt Hoffnung – Abbildung 23:
Graz trägt Hoffnung – Abbildung 38 und 39:

Hochzeitsbild des Verstorbenen – Abbildung 12:

IFCR:

Internetkondolenzbuch:

Kondolenzbucheintrag

Leitfaden Plattform - Akutbetreuung 2009:

ORF Berichterstattung SPÄT-ZIB: Interview Bürgermeister 20.6.2015:

Pressekonferenz – Abbildung 24:

Psychosoziale Gesundheit:

§239 – Geiselnahme:

Text des Grazer Trialog – Forums:

Trauerrede des Bundeskanzlers:
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Trauerrede des Bundespräsidenten:

Trauerrede des Bürgermeisters:

Trauerrede des Landeshauptmanns:

Uhrturm Graz – Abbildung 21:

12. Anhänge

12.1 Kurzfassung


12.2 Abstract

Traumatic catastrophic events or catastrophes, such as amok or terror, require a collective, public bereavement management in disaster management. Crisis communication and rituals play an essential role in coping with this. This Master's thesis will highlight the requirements for adequate support and promotion of collective work of mourning for authorities, politics and religious communities. Disasters that are deliberately caused by people immensely affect the emotionality and stress reactions of the affected population. By means of communication, a dialogue with the affected population and the offer of collective rituals, the development of emotions within the bereavement management can be influenced. This requires a need-based and process-oriented accompaniment on the part of the authorities, politics and religious communities.

The results of this master thesis were derived from literature research, a case study and a discourse analysis of collective, public bereavement after the mad drive in Graz in 2015.
12.3 Protokoll der Stadt Graz zur Amokfahrt

Samstag 20. Juni 2015:
Drei Tote (auch ein vierjähriges Kind), 36 Verletzte, davon 10 Personen schwer verletzt (eine Person verstarb nach 8 Monaten in der Reha).

Ab 12.15 startet die 2,3 km lange Amokfahrt vom Griesplatz über die Zweigelgasse, Grazbachgasse, Dietrichsteinplatz, Hammerlinggasse über die Herrengasse und Hauptplatz bis in die Schmiedgasse vor die dortige Polizeidienststelle; grüner SUV Typ Daewoo Rexton;

Bei der Kreuzung Grazbachgasse/ Pestalozzistraße rammt er zuerst am Gehsteig ein Ehepaar, springt aus dem Auto und sticht auf das Paar ein und setzt dann seine Fahrt fort.

Die Rettung wurde zuerst zu einem Verkehrsunfall gerufen, ging von Routineeinsatz aus; dann nach weiteren Meldungen von Großunfall; um 12.30 das erste Mal Meldung: Amokfahrt mit 30 bis 40 Schwerverletzten;

Von Vorteil war, dass am Hauptplatz eine Veranstaltung parallel zum Formel 1 Grand Prix in Spielberg stattfand und das dortige Zelt zur Sanitätshilfsstelle und zur Triage (= Stelle, die Verletzte nach Verletzungsgrad zur weiteren Behandlung einteilt) eingerichtet wurde.

Zuerst wurden die Verletzten an Spitäler am Stadtrand und weiter weg transportiert; Hubschrauber landet im Stadtpark-Passamtswiese. Spitäler in Graz wurden sozusagen aufgespart, weil unklar war, wie viele Verletzte es gibt. Positiv wirkte sich für die Erstversorgung aus, dass sehr viele Ärzte in der Stadt unterwegs waren und am Stützpunkt des Roten Kreuzes gerade ein Notfallsanitäterkurs stattfand, wo sofort 25 Leute mit 15 Ambulanzen ausrücken konnten; Grünes Kreuz und Arbeiter­samariterbund rückten ebenfalls aus, sodass für jeden Verletzten ein Fahrzeug zur Verfügung stand.

Ca. 14 Uhr Zusammenkunft in der Landeswarnzentrale (Bürgermeister, MD, KA-des Landes, …)
Ein Krisentelefon für Angehörige und Zeugen wurde eingerichtet, ca. 15 Uhr schwarze Beflaggung der Amtsgebäude 15.00 Uhr Pressekonferenz im Mediacenter des Landes Steiermark 17.00 Uhr nächste PK

17.30 Uhr eine Gedenkstätte wird in der Herrengasse vor der Stadtpfarrkirche eingerichtet; Gemeinsam mit dem KIT-Team werden die Kerzen, die bei den verschiedenen Absperrgittern bei den Unfallstellen abgelegt wurden, zur Stadtpfarrkirche transportiert.

18.00 Uhr Ende der Hl. Messe in der Stadtpfarrkirche und Segnung der Gedenkstätte durch den päpstlichen Nuntius.

Ca. 18.30 Start des Internetkondolenzbuches. 5476 Einträge folgen.

Ca. 20 Uhr spontaner Lichtermarsch – wird vom KIT-Team sacht zur Stadtpfarrkirche gelenkt; trotzdem gibt es schon einige private Gedenkorte in der Innenstadt.

Samstagabend, 20. Juni


Auf www.graz.at wurde die Seite vorgeschaltet, auf der nur zwei Worte stehen: Graz trauert. Im digitalen Kondolenzbuch, das seit dem späteren Nachmittag
online ist, haben schon 1700 Personen ihre Gedanken niedergeschrieben. Weit nach Mitternacht behebt ein Techniker von Icomedias die Probleme, die wegen der Posting-Flut auf www.graz.at aufgetaucht waren.

Eine Werbeagentur entwirft: Graz trauert. Wird der Homepage der Stadt Graz vorgeschaltet.


11.00 Organisation des Kondolenzbuches mit dem Land Steiermark; Gestaltung im Eingang des Rathauses übernimmt die Bestattung. Von 8.00 Uhr bis 20.00 Uhr bis nächsten Sonntag nach dem Trauermarsch für Eintragungen geöffnet. 2300 Einträge.

Auf facebook postet Bürger, man möge den Uhrturm schwarz beflaggen. Wird am Nachmittag gemacht; auch Trauerflor auf den Ortstafeln.

Um 16.00 Uhr Besprechung mit Hamedl, Kanonikus Leibnitz, Mag. Lienhart, Heimo Maieritsch und DI Köhler, Benko vom KIT-Team und Stadtregierung:

KIT-Team wird in Rathaus in mehreren Räumen untergebracht; 500 Einsätze in der nächsten Woche.

Insgesamt waren in der Nachbetreuung 140 ehrenamtliche MitarbeiterInnen des KIT-Teams im Einsatz; in den ersten 9 Tagen täglich 60 BetreuerInnen; sie betreuten insgesamt 7440 Stunden Opfer, Angehörige und Helfer.

Sonja Tautscher wird Pressesprecherin

Ein offenes Spendenkonto soll eingerichtet werden.

Vorsorglich wurde 2. Kondolenzbuch abgeschafft.

Am Nachmittag wird das Gästebuch (bei Newsbeiträgen) wegen Flut an rechtslastigen, hetzerischen Postings geschlossen. Der Verfassungsschutz bittet um Sicherung der Daten.
Montag, 22. Juni

8.00 Uhr Stadtregierungssitzung; Festlegung der abzusagenden Veranstaltungen der Stadt und Empfehlung an Veranstalter

Festlegung der Gedenkveranstaltung am Sonntag

Zahlreiche Veranstaltungen werden in der Folge dann abgesagt bzw. verschoben:

- Augartenfest
- Krone-Stadtfest
- Congress-Award-Verleihung
- Usi-Sportfest
- Sommerfest des Stadt Graz Museums; andere Veranstaltungen werden in angepasster Form abgehalten: Sommerempfang des Steirischen Presseklubs,
- Chor der Kärntner in Graz, die das zur Benefizveranstaltung machen;

Gemeinsame Erklärung der Stadtregierung

Verschwörungstheoriepostings wechseln zum Teil ins Kondolenzbuch; es wird permanent überwacht; unerwünschte Postings werden nach Sicherung gelöscht und Daten an die Polizei übermittelt.

Dienstag, 23. Juni

Es wird eine Trauerwoche ausgerufen, die mit einem Gedenkmarsch entlang der Amokroute am Sonntag, 28. Juni enden soll. LH Schützenhöfer und Bgm Nagl sprechen gemeinsam die Einladung zum Trauermarsch aus.

Reinigung der Tatorte von grünem Spray.

Die Organisation des Trauermarsches tritt in die Intensivphase.

Wird als Versammlung durchgeführt – Versammlungsleiter MD; Stellvertreter Heimo Maieritsch
Bis Sonntag laufend Sitzungen mit den diversen Beteiligten des Gedenkmarsches:

Kommunikationsabteilung und Protokoll des Landes Stmk, ORF, Citymanagement, Energie Graz, Straßenreinigung, Grazer Linien, Verfassungsschutz, ÖRK, Feuerwehren, SPK Graz Einsatzreferat, MD, …

**Mittwoch, 24.6.**

Stadt informiert über Spendenkonto für die Opfer der Amokfahrt; Ansuchen laufen über die MD; es entscheidet ein Spendenkomitee aus der Rektorin der Karl-Franzens-Uni Christa Neuper und der Musikuniversität Elisabeth Freismuth sowie der Leitung des Sozialamtes und MD; Rechnungsprüfer wird der Stadtrechnungshofdirektor.

Summe der Spenden: über 105000 Euro.; 70 % von Firmen, Vereinen und Aktionen; 30 % von Privatspendern

Über 60 Personen erhielten Zuwendungen aus den Fonds für Leistungen, die die Versicherung nicht abgedeckt hat; gute Kooperation mit der KFZ-Versicherung des Amokfahrers. Da der Halter des PkWs der Vater war, deckt seine Haftpflichtversicherung Personenschäden bis 5,8 Mio und Sachschäden bis 1,2, Mio Euro.

**Freitag/ Samstag:** Hochzeitspaare werden gebeten, ihre Trauung in die Gotische Halle des Graz Museums zu verlegen.

**Sonntag, 28.6. Trauermarsch**

Dafür werden auch die Kerzen, Blumen und Kuscheltiere vor dem Rathaus und sonstigen Opferstätten zur Stadtpfarrkirche gebracht und in der Kirche die Gedenkstätte hergerichtet.

12000 Teilnehmende ua. Der BPräs, Kanzler und Vizekanzler, die Nationalratspräsidentin, LH und LH-Stellvertreter, Bürgermeister;

Live- Übertragung im ORF
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Am Ende wird das Plakat „Wir sind füreinander da“ entrollt. Der MD erklärt die Trauer für beendet.

300 Freiwillige helfen in der Organisation des Trauermarsches mit hohen Sicherheitsvorkehrungen.


1.7. Armbänder „Graz trägt Hoffnung“ ist die einzige von der Stadt Graz unterstützte Spendenaktion: Patronanz Bürgermeister

Anfang Juli 2015 wird eine zentrale Anlaufstelle für die Opfer der Amokfahrt zuerst im Gewaltschutzzentrum eingerichtet; am 6.7. übernimmt die Telefonhotline das Sicherheitsmanagement – Hotline 1 Jahr

Plüschtiere, etc. → Stadtmuseum

Es wird eine Vereinbarung mit dem Verband der PsychotherapeutInnen geschlossen, zu günstigen Konditionen Therapieeinheiten anzubieten. Bis zu 5 Stunden übernimmt jeweils unbürokratisch der Hilfsfonds.

Dankeschreiben an Hilfsorganisationen

Im Herbst 2015 wird dann eine Selbshilfegruppe unter Leitung des Gewaltschutzzentrums für die Opfer gegründet: Kosten teilen sich Versicherung und Hilfsfonds.

Es gibt ¾ Jahr lang Treffen mit SozialarbeiterInnen, Versicherung des Täters, den Opferverbänden und der MD.
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

20. Juni 2016

Gedenkakt auf Einladung des Bürgermeisters nur die Opfer; ohne Medien

Juni 2017

Besonderheit des Geschworenenverfahrens: 2 Psychiater waren uneinig, ob der Täter zurechnungsfähig war (einer sieht paranoide Schizophrenie, der andere Persönlichkeitsstörung, aber zurechnungsfähig)

Strafe vom OLG bestätigt: lebenslange Haft für dreifachen Mord und 108-fachen Mordversuchs; Einweisung in Anstalt für geistig abnorme Rechtsbrecher.

12.4 Erste Pressekonferenz

Ausschnitt aus der 1. Pressekonferenz Landeshauptmann


Ausschnitt aus der 1. Pressekonferenz Bürgermeister

flüchten konnte, der hinter mir war, konnte sich noch hinter eine Säule retten, ist aber auch verletzt.

**Ausschnitt aus der 1. Pressekonferenz Landespolizeidirektor**

Nach dem gegenwärtigen, noch nicht ganz verifizierten Ermittlungsstand, hat die Amokfahrt in der Zweigelgasse begonnen, die Amokfahrt eines sechsendzwanzig jährigen Österreicher. Ich schicke voraus, die Motivationslage ist uns im Moment noch nicht bekannt, steht allerdings in keinem Zusammenhang mit irgendwelchen Fanatismen oder irgendwelchen Aktivitäten. Es handelt sich hier augenscheinlich um eine Psychose, die ihren Ausgang im familiären Leben, nach einer Wegweisung, genommen hat. Wir wollen dies aber ganz genau untersuchen und genaue Erhebungen tätigen und daher bitte ich um Verständnis, wenn gesicherte Informationen erst ab 17 Uhr zur Verfügung stehen. Wie gesagt die Fahrt hat in der Zweigelgasse begonnen, Richtung Synagoge, Richtung Schönaugasse, Schögergasse, Thalia, Herrengasse und schließlich durch Funksprüche aufmerksam gemacht, hat die Besatzung Polizeiinspektion Schmidtgasse, die Schmidtgasse betreten und dort konnten sie den Täter fangen, anhalten. Er hat sich widerstandslos festnehmen lassen, wird gegenwärtig einvernommen und wie gesagt, die Erhebungen sind noch im Gange.

12.5 Interview Bürgermeister Spät-ZIB Bericht 20.6.2015

**Reporterin:**

Zunächst Danke, dass Sie sich Zeit nehmen mit uns zu sprechen. Es ist nicht nur ein schrecklicher Tag für Graz, nämlich für Sie persönlich, wie gesagt, Sie waren auch im Visier des Amokfahrers. Jetzt haben Sie ihre Erlebnisse heute schon oft geschildert, darf ich Sie noch einmal bitten, uns zu sagen, was Ihnen da durch den Kopf gegangen ist, wie das Auto auf Ise zugeraff kam.

**Bürgermeister:**

ist, in die Herrengasse unterwegs ist, wusste ich, dass ist der schwärmeste Tag in meinem politischen Leben.

Reporterin:

Wann war für Sie der Moment, wo Sie realisiert haben, ok, das ist kein Unfall, sondern der Mann, der im Auto ist, versucht möglichst viele Menschen zu töten?

Bürgermeister:


Reporterin:

Herr Bürgermeister die Frage nach dem WARUM, die wird man wahrscheinlich nie beantworten können, wie so oft in solchen Fällen. Ah, wie geht Graz mit der Trauer nun um und was ist nun in den nächsten Tagen an Trauerarbeit und Trauerakten geplant?

Bürgermeister:

Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

nicht vorstellen, wie ein Familienvater, das, was heute hier passiert ist, überhaupt anrichten kann.

12.6 Homepage der Stadt Graz

Graz am Tag nach der Tragödie

Hilfen, Trauerzug, Unterstützungen und offene Fragen

21.06.2015

"Der Täter hat einen Riss der Unmenschlichkeit durch unsere Stadt gezogen, doch dieser wird durch die Mitmenschlichkeit vieler vieler Menschen wieder gefüllt werden." Mit diesen Worten zeichnete Bürgermeister Siegfried Nagl heute ein Bild für die aktuelle Situation am Tag nach den schrecklichen Ereignissen.

Wir fassen hier die wichtigsten Fakten des heutigen Tages zusammen:


Hilfe für Helfer, Angehörige und Zeugen:


Krisentelefonnummer: 130 - für Angehörige und Zeugen des Geschehens
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Ortstafeln, Fahnen, Spendenkonto: Danke auch allen, die mitdenken und uns Hinweise geben! Wir wurden darauf aufmerksam gemacht, die Beflaggung des Schloßbergs zu ändern und die Ortseinfahrten mit einer schwarzen Trauerbinde zu versehen. Das wird gemacht. Morgen wird außerdem auch ein Spendenkonto für die Opfer der Tragödie eingerichtet.

Trauerzug am kommenden Sonntag: Am 28. Juni ist für 18 Uhr ein Trauerzug durch die Grazer Innenstadt geplant. Wir kündigen diese Veranstaltung noch im Detail an.

Warum wurde das Holifest in der Grazer Messe gestern nicht abgesagt?

Wir wurden gestern darauf aufmerksam gemacht, dass in der Grazer Messe nach der Amokfahrt weiterhin gefeiert wurde. Wir übermittelten diese Information an die Verantwortlichen. Diese entschieden in Rücksprache mit den Sicherheitsbehörden, dass die Veranstaltung nicht spontan abgesagt, sondern wie geplant zu Ende gebracht wird. Der Grund: Durch eine Absage wären plötzlich weitere 6.000 Schaulustige, viele davon in bunter Bemalung, durch die Innenstadt marschiert, was als zusätzliches Sicherheitsrisiko eingestuft wurde. Die Organisatoren entschieden sich daher, die Veranstaltung um zwei Stunden zu kürzen.

Warum wurden Spitäler in anderen Bundesländern angeflogen?

Tatsächlich wurden einige leichter verletzte Personen gestern in ein LKH im Burgenland überstellt. Hier handeln die Verantwortlich nach einem genauen Katastrophenplan, der die Aufteilung von so vielen Verletzten auf mehrere Krankenhäuser vorsieht. Die Rettungsketten funktionierten gestern rasch und einwandfrei.

Kondolenzbuch:

Es gibt ein Online-Kondolenzbuch sowie ein Kondolenzbuch im Rathaus. Letzteres steht zwischen 8 und 20 Uhr für alle, die sich eintragen möchten, offen.

Wir danken allen, die Anteil nehmen. Sie helfen den Betroffenen und auch allen anderen, diese fürchterlichen Schmerzen und Verluste zu ertragen.

12.7 Gemeinsame Erklärung der Stadtregierung

Die Grazer Stadtregierung äußert sich einstimmig

Graz blickt zurück

Die Amokfahrt eines Einzeltäters durch die Grazer Innenstadt forderte am Samstag, 20. Juni 2015 drei Menschenleben, 36 Personen wurden zum Teil
Krisenm Kommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

schwer verletzt. Hunderte PassantInnen und Geschäftsleute und deren MitarbeiterInnen erlitten einen schweren Schock. Der Täter befindet sich in Polizeigewahrsam; die Staatsanwaltschaft hat nach Abschluss der unmittelbaren Tatortarbeiten der Polizei die Ermittlungen aufgenommen.

**Graz trauert**

Ganz Graz trauert mit den Familien und FreundInnen jener drei Menschen, die durch die Amokfahrt ihr Leben verloren haben. Ebenso sind die Grazerinnen und Grazer in Gedanken bei allen Personen, die durch diese Wahnsinnstat körperlich oder seelisch verletzt wurden.


**Graz dankt**

Der Grazer Stadtregierung ist es ein besonderes Anliegen, allen Menschen, die am 20. Juni geholfen haben, aufrichtig zu danken - dazu zählen vorrangig:

- alle GrazerInnen sowie Gäste unserer Stadt, die spontan und beherzt Erste Hilfe geleistet haben,
- alle Innenstadtkaufleute, ihre MitarbeiterInnen und KundInnen, die sich um Verletzte gekümmert haben,
- alle Einsatzorganisationen,
- das Kriseninterventionsteam des Landes Steiermark,
- die Diözese Graz-Seckau sowie insbesondere die Stadtpfarre zum Heiligen Blut,
- die MitarbeiterInnen des Hauses Graz und des Landes Steiermark.

**Graz blickt nach vorn**

Angesichts der Solidarität und der Anteilnahme, die seit der Amokfahrt deutlich spürbar werden, sind wir zuversichtlich, dass dies in Graz gelingt.

Die Erklärung wurde von allen Mitgliedern des Stadtsenats und allen im Grazer Gemeinderat vertretenen Fraktionen unterfertigt. Diese sind:


12.8 Auszüge aus dem Internetkondolenzbuch

Mag. Hans Chocholka (24.6.2015, 16:48)

„Ich trauere mit euch. Habe vor dem Unfassbaren keine Worte. Ihr sollt aber wissen, dass ihr mit eurer Trauer nicht allein seid. Wünsche euch aber Trost im Wissen, dass Gott mit euch ist.“

Lance (21.6.2015, 21:02)

„All our thoughts and best wishes are with everyone in Graz at this awful time – we send our love from here in Brighton, England.“

Volkè (25.6.2015, 18:48)

„Graz hat mit diesem unfassbaren Ereignis seine Arglosigkeit, sein unschuldiges Antlitz verloren. Aber nicht sein Herz. Wenn man sieht, wie die Menschen jetzt zusammenstehen und einander helfen, dann lebt die Hoffnung, dass man vielleicht eines Tages sagen kann. Die Tat mag sinnlos gewesen sein, doch das Danach hat uns geeint und uns einander näher gebracht.“
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

Valentin M. (20.6.2015; 20:25)
Es gibt vieles was ich euch sagen möchte, aber am allermeisten möchte ich euch sagen: „Wir sind für euch da.“

Sebastian Grissmann (25.6.2015, 13:55)
„The dark is darkest just before the dawn. And i promise you, the dawn is coming… Lasst euch durch euren Zorn und eure Trauer nicht in die falsche Richtung lenken…“

Yvonne Karimi Schmidt (24.6.2015, 21:19)

12.9 Auszüge aus dem offiziellen Kondolenzbuch

Interreligiöse: Gemeinsame Worte des Grazer Trialogs:
Von guten Mächten wunderbar geborgen erwarten wir getrost, was kommen mag. Gott ist bei uns am Abend und am Morgen, und ganz gewiss an jedem neuen Tag.
In ganz tiefer Trauer.
Zutiefst erschüttert.
Ich trauere mit den gesamten Angehörigen um ihre verstorbenen Familienmitglieder! Ruhet in Frieden.

Es ist sehr, sehr furchtbar.

Worte genügen nicht um den Schmerz auszudrücken.

Frieden sei des Menschen größtes Gut!

Mein Beileid an die Hinterbliebenen. Hoffentlich passiert sowas nie wieder!

Despite the awful event. Graz will live on. In Sympathie.

Für das, was passiert ist, gibt es keine Worte! Ich selbst war als Sanitäter dabei. Es wird nicht so schnell aus meinem Kopf gehen, denn das war kein alltäglicher Einsatz! Ich kann nur allen Opfern, Familien und Freunden viel viel Kraft wünschen! Jetzt muss Graz zusammenhalten.

Danke, an den Bürgermeister. Danke an den Landeshauptmann. Danke an die Kirche/n. Ihr habt alles richtig gemacht.

Mein geliebtes Graz wurde verletzt. Trauer und Wut, aber auch Mitleid für den miesen Täter.

Unfassbar, ich kann das immer noch nicht fassen.

Ich schicke auch Licht und Liebe und wünsche auch alles Gute wo immer ihr seid. Im Jenseits gibt es ein Wiedersehen.

Mein aufrichtiges Beileid an die Hinterbliebenen. An die Eltern des kleinen Valentin.

12.10 Gemeinsamer Text der Grazer Religionsgemeinschaften

Katholischer Bischof

GRAZ TRAUERT

Der Schmerz kann nicht schnell verschwinden, damit er überwunden werden kann. Das Leiden muss getragen werden, damit es vorübergeht, die Trauer muss durchwandert werden, damit wir daran wachsen. Viele von uns kennen die Opfer nicht persönlich. Weder die Toten noch die Verletzten. Und doch fühlen wir uns mit ihnen verbunden. Ihr Schicksal macht uns fassungslos und lässt uns weinen. Wer von uns kann tatsächlich begreifen, was in den letzten Tagen geschehen ist? Hilflos und auch ratlos stehen wir diesen Anschlägen auf das Leben und die Menschlichkeit gegenüber. Manche hadern bestimmt, weil die Geschehnisse unrecht, unerträglich in ihrem Ausmaß und ihrer Qual scheinen und es auch sind.

Islamischer Religionsvertreter


Evangelischer Superintendent

Möge unser Glaube uns helfen, unseren Schmerz auszuhalten. Begleite Du, Gott, uns durch unsere Trauer. Verbinde uns Trauernde untereinander und mit
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

den Menschen, derer wir gedenken. Die Zuversicht, dass Du die Menschen, die ihr Leben lassen mussten, begleitet durch den Tod hindurch, soll die trösten, die ihren Verlust beklagen. Der Schmerz soll aushaltbar werden, das Gedenken an die Verstorbenen ein liebevolles werden, das irgendwann ohne unsägliche Wut und nagende Fragen auskommt. Das Leben hier auf Erden soll wieder lebbar, ja lebenswert werden für uns alle und besonders jene, die sich das jetzt gar nicht vorstellen können.

Wenn uns etwas fortgenommen wird, womit wir tief und wunderbar zusammenhängen, so ist zunächst viel von uns selbst mit fortgenommen. Mögen wir uns als Mitmenschen wiederfinden.

Diese Mitmenschlichkeit haben spontan viele Menschen im Umfeld der Opfer gezeigt, als sie hinliefen, anpackten und einfach sich gegenseitig stützten, diese Mitmenschlichkeit zeigten auch die professionellen Helferinnen und Helfer, die großartiges seit diesem Samstag geleistet haben. Danke an sie alle, möge Gott sie weiterhin stärken.

Mögen wir zusammenzurücken im gemeinsamen Gedenken vereint in Trauer ohne Hass.


Gemeinsames Gebet:

Katholischer Bischof, Islamischer Religionsvertreter, Evangelischer Superintendent und Jüdischer Religionsvertreter

Von guten Mächten wunderbar geborgen erwarten wir getrost, was kommen mag. Gott ist bei uns am Abend und am Morgen, und ganz gewiss an jedem neuen Tag.

12.11 Trauerrede Bürgermeister

In den letzten Tagen seit Samstag habe ich sehr viel geredet, obwohl es mir überhaupt nicht danach war. Wenn Du einen Menschen vor Dir sterben siehst, ihm nicht mehr helfen kannst und neben Dir liegt schwerverletzt seine wimmernde Frau, dann ist das ein Bild, das mich wahrscheinlich mein Leben lang begleiten wird.

Die Psychologen sagen mir, dass das Reden auf Sicht guttut, aber es fehlen einem letztlich häufig die Worte, weil man so eine Tat nicht begreifen kann.
Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.

...Weil ich weiß, wie viel Leid und Schmerz täglich Menschen auf diesem Planeten erleiden, die nicht das Glück haben, dass sie bei all dem Chaos erleben dürfen, wie Menschen zusammenhalten, wie sie für einander da sind, wie sie anderen die Wunden verbinden, sich stützen oder einfach beruhigen.

...Für mich persönlich der schrecklichste Tag meines Lebens, obwohl ich weiß, wie viel Leid und Schmerz täglich Menschen auf diesem Planeten erleiden, die nicht das Glück haben, dass sie bei all dem Chaos erleben dürfen, wie Menschen zusammenhalten, wie sie für einander da sind, wie sie anderen die Wunden verbinden, sich stützen oder einfach beruhigen.

...Ich würde mir wünschen, dass es ab heute unter denen, die die Medien machen, eine Art Verschwörung gäbe, menschlich ermutigend zu sein! Es ist die Sprache, die manchmal ungewollt, manchmal gewollt immer roher wird.

...Dafür darf ich allen heute ein herzliches Dankeschön und Vergelt's Gott sagen.

...Dafür darf ich allen heute ein herzliches Dankeschön und Vergelt's Gott sagen.

...Für mich persönlich der schrecklichste Tag meines Lebens, obwohl ich weiß, wie viel Leid und Schmerz täglich Menschen auf diesem Planeten erleiden, die nicht das Glück haben, dass sie bei all dem Chaos erleben dürfen, wie Menschen zusammenhalten, wie sie für einander da sind, wie sie anderen die Wunden verbinden, sich stützen oder einfach beruhigen.

...Ich würde mir wünschen, dass es ab heute unter denen, die die Medien machen, eine Art Verschwörung gäbe, menschlich ermutigend zu sein! Es ist die Sprache, die manchmal ungewollt, manchmal gewollt immer roher wird.
Ich danke Ihnen für Ihr so wahrnehmbares Schweigen, und ich bin stolz, Bürgermeister einer Stadt sein zu dürfen, in der die Menschen so zueinanderstehen!

12.12 Trauerrede Landeshauptmann

Unsere Gedanken und unsere Gebete sind bei den Angehörigen der Toten und der Verletzten, die in diesen Stunden und Tagen unsagbares Leid ertragen müssen. Wir werden sie schützen, wir werden sie stützen, wo immer wir dazu fähig sind, auch wenn uns selbst die Stimme manchmal versagt, denn wir sind schockiert, betroffen, erschüttert, unsere Herzen sind traurig.

Wir haben uns alle die Frage nach dem Warum gestellt, und sie wird nicht beantwortet werden können. Wir leben in Freiheit und Frieden wie lange nicht, dennoch gibt es Angst, dennoch gibt es Orientierungslosigkeit. Es sind erschütternde Taten wie diese, die uns daran erinnern, was wichtig ist im Leben, nicht nur über Soll und Haben streiten, sondern über Sein und Sinn des Lebens und auch in einer Gesellschaft reden.


Was am letzten Samstag in Graz geschehen ist, können wir nicht mehr ungeschehen machen. Die Narben dieser Schreckenstat werden bleiben und wir werden sie immer wieder spüren. Aber diese Tage haben uns auch deswegen berührt und bewegt, weil sie gezeigt haben, wie die Menschen im Ernstfall zusammengerückt sind und im Notfall einander helfen können: im Moment der Tragödie und danach; Ärzte, Krankenschwestern und Laien, so viele Laien; Einsatzorganisationen und Spitäler. Die vielen Menschen, die in unserer Herrengasse, unserer Hauptstraße und auf dem Hauptplatz ihre Solidarität bekundet haben und bekunden, die Kerzen, die Blumen, die Stofftiere. Ja, wir sind dazu fähig, im Leid zusammenzustehen und das macht Mut. Wenn an diesem Tag tausende Menschen im gemeinsamen Gedenken und in der gemeinsamen Trauer durch die Stadt gehen, ist dies ein Zeichen der Gemeinsamkeit und der Hoffnung. Wir sind nicht unverwundbar, aber wir geben einander Halt. Graz, unser geliebtes Graz, ist eine weltoffene Stadt und...
die Steiermark, das grüne Herz Österreichs, ein weltoffenes Land, indem die Menschen willkommen sind und so soll es bleiben.

12.13 Trauerrede Bundeskanzler


12.14 Trauerrede Bundespräsident

Krisenkommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung einer Stadt nach einer Katastrophe wie Amok oder Terror am Beispiel des Amoks 2015 in Graz.


12.15 Trauerrede Abschluss: Magistratsdirektor

Sehr geehrte Damen und Herren!

Der offizielle Gedenkakt der Stadt Graz und des Landes Steiermark für die Opfer der Amokfahrt ist nun beendet. Wir danken allen, die durch ihre Teilnahme heute ihre Betroffenheit und ihr Mitgefühl zum Ausdruck gebracht haben. Mit dem heutigen Gedenkakt beschließt die Stadt Graz und das Land Steiermark die offizielle Trauer. Ich möchte zuletzt noch den vielen Menschen danken, die geholfen haben diese Veranstaltung durchzuführen. Besonders froh waren wir über die große Bereitschaft ehrenamtlicher Hilfe beispielhaft die Teams des Roten Kreuzes, das Notarztteam, das Kriseninterventionsteam, die Notfallseelsorge, die Freiwilligen Feuerwehren und nicht zuletzt alle Künstler und Künstlerinnen, die das Gedenken musikalisch umrahmten.

Kommen sie bitte alle gut nach Hause. Danke!