

Krisenkommunikation im Naturtourismus

Betriebe und Akteure im Naturtourismus stehen in Krisensituationen vor besonderen Herausforderungen: Gäste bewegen sich häufig selbstständig im Gelände, sind nicht ständig erreichbar und unterschätzen Risiken in der Natur. Eine **klare, abgestimmte Krisenkommunikation** ist entscheidend, um Gefahren zu minimieren, Besucherströme zu lenken und Verantwortung transparent zu machen. Dafür braucht es vorbereitete Kommunikationsabläufe für jede Eskalationsstufe.

Beispielszenarien mit Warnstufe

Szenario: Unwetterwarnung, Hitzeperiode oder erhöhte Waldbrandgefahr

- Verantwortliche beobachten Wetter- und Frühwarnsysteme
- Gäste frühzeitig über mögliche Risiken und empfohlene Vorsorgemaßnahmen informieren
- Mitarbeitende, Ranger und Infopersonal erhalten klare Sprachregelungen
- Hinweise zur Tourenplanung, Ausrüstung und Verhaltensregeln kommunizieren
- **Kanäle:** Aushänge an Parkplätzen und Einstiegspunkten, Besucherzentren, Website, Social Media, ggf. Outdoor-Apps
- **Kommunikationsweise:** sachlich, präventiv, ruhig, verantwortungsorientiert



Vorwarnung/
geringe Vorfälle

Szenario: Starkregen, schwerer Sturm mit Wegesperrungen



- Krisenteam aktivieren und einheitliche Kernbotschaft festlegen
- Klare, wiederholte Handlungsanweisungen (z. B. Wege meiden, Touren abbrechen, Schutz aufsuchen)
- Gefährdete Bereiche absperren und Besucherlenkung verstärken
- Präsenz von Ranger- und Aufsichtspersonal erhöhen
- **Kanäle:** Direkte Ansprache vor Ort, Absperrungen und Beschilderung, Lautsprecher an Hotspots, Website- und Social-Media-Updates
- **Kommunikationsweise:** klar, wiederholt, ruhig, bestimmt

Szenario: Szenario: Großbrand mit Evakuierungen

- Umsetzung von Notfall- und Evakuierungsplänen in enger Abstimmung mit Einsatzkräften
- Gäste mit eindeutigen, nicht diskutierbaren Anweisungen versorgen
- Verantwortungsträger und Ranger zeigen klare Präsenz und übernehmen Führung
- Öffentliche Kommunikation nur nach Abstimmung mit Behörden
- **Kanäle:** Direkte Ansprache, Lautsprecher, Megafon, Sperrungen; Online-Kommunikation nach Behördenfreigabe
- **Kommunikationsweise:** kurz, eindeutig, bestimmt



Schwere Krisen
Notfälle

Nachsorge für alle Schweregrade

- Gäste transparent über Aufhebungen, Sperrungen oder weitere Einschränkungen informieren
- Dank für kooperatives und verantwortungsvolles Verhalten aussprechen
- Dokumentation der Ereignisse für Behörden, Träger und Versicherungen
- Interne Auswertung: Besucherlenkung, Beschilderung, Erreichbarkeit, Kommunikation verbessern
- Kanäle: Website, Social Media, Presseinformationen, Gespräche in Besucherzentren

