



universität
wien

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

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

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

6.4	Kommunikation in der wiedererlangten Normalität/ recovery	74
6.4.1	Überblick der Bewältigungsmaßnahmen	74
6.4.2	Inhalte und Botschaften	76
6.4.3	Emotionen, Bilder und Bildsprache	76
6.4.4	Dialog mit der Bevölkerung	77
7.	Emotionalität während der öffentlichen, kollektiven Trauerbewältigung	79
7.1	Emotionalität in der Akutphase/ early response	80
7.2	Emotionalität in der Trauerbewältigungsphase/ response	84
7.3	Emotionalität in der wiedererlangten Normalität/ recovery	104
8.	Schlussfolgerungen	107
9.	Perspektiven, Ausblick	113
10.	Literaturverzeichnis	115
11.	IT-Adressen	118
12.	Anhänge	121
12.1	Kurzfassung	121
12.2	Abstract	121
12.3	Protokoll der Stadt Graz zur Amokfahrt	121
12.4	Erste Pressekonferenz	127
12.5	Interview Bürgermeister Spät-ZIB Bericht 20.6.2015	128
12.6	Homepage der Stadt Graz	130
12.7	Gemeinsame Erklärung der Stadtregierung	131
12.8	Auszüge aus dem Internetkondolenzbuch	133
12.9	Auszüge aus dem offiziellen Kondolenzbuch	134
12.10	Gemeinsamer Text der Grazer Religionsgemeinschaften	136
12.11	Trauerrede Bürgermeister	137
12.12	Trauerrede Landeshauptmann	139

12.13	Trauerrede Bundeskanzler.....	140
12.14	Trauerrede Bundespräsident	140
12.15	Trauerrede Abschluss: Magistratsdirektor	141

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

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 Dialog-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

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

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 Trialog-Forum.....	67
Tabelle 33: Emotionen, Bilder und Bildsprache der Ansprache des Grazer Trialog-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

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

Abkürzungsverzeichnis

AAO	Allgemeine Ablaufordnung
BIG	Bürger Information der Stadt Graz
BMI	Bundesministerium für Inneres
CERC	crisis emergency and risk communication
KIT	Kriseninterventionsteam
KM	Krisenmanagement
NFS	Notfallseelsorge
MHPSS	Mental health and psychosocial support
ÖNORM	Österreichische Norm
PTBS	Posttraumatische Belastungsstörungen
RLV	Richtlinienverordnung
SKKM	Staatliches Krisen- und Katastrophenmanagement
STGB	Strafgesetzbuch
TAG	Terror-, Amok-, und Geisellagen
UNISDR	United Nations International Strategy for Disaster Reduction

1. Einleitung

Am 20. Juni 2015 ereignete sich in der Grazer Innenstadt eine Amokfahrt, bei der es drei Todesopfer, 36 Schwerverletzte und unzählige traumatisierte Menschen zu beklagen gab. Die Fahrt mit ihren katastrophalen Folgen erstreckte sich über 2,8 Kilometer und dauerte acht Minuten. Durch dieses Ereignis wurde die Stadt Graz auch weit über ihre Grenzen hinaus schwer erschüttert und geschockt.

Bereits in der Orientierungsphase mussten im Krisenmanagement der Behörden, Einsatzorganisationen und Religionsgemeinschaften erste Maßnahmen in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung gesetzt werden. Die Erstabwältigungs- 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?

Als Vorarbeit diente die Seminararbeit „Grazer Amok 2015: (Krisen-) Kommunikation in Bezug auf die Trauerbewältigung der Stadt Graz“, die ich im Rahmen des postgradualen Universitätslehrgangs „Risikoprävention und Katastrophenmanagement“ für den Abschluss des Seminars „Modelle und Steuerung der staatlichen Katastrophenvorsorge und Risk Governance“ verfasste.

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

(Kollektive) Rituale spielen eine große Rolle nach traumatisierenden Erlebnissen wie Katastrophen und Großschadensereignissen. Krisenkommunikation sollte in allen Phasen der Katastrophe im Dialog mit den Betroffenen erfolgen (vgl. Paton 2003, S. 210-216). In von Menschen verursachten Katastrophen werden zentrale Grundannahmen in Frage gestellt, es herrscht danach wesentlich mehr Emotionalität und Stressreaktionen fallen heftiger aus.

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

Die Einleitung gibt einen groben Überblick über den Themenschwerpunkt dieser Masterarbeit und deren Ausgangssituation. Im zweiten Kapitel werden das Ziel der Arbeit, der Forschungsstand zur Thematik sowie die Fragestellung und die damit verbundene wissenschaftliche Hypothese dargestellt. Der dritte Teil widmet sich Begriffsbestimmungen in Bezug auf die Themen Katastrophenmanagement, Trauerbewältigung, Rituale, Terror, Amok und Kommunikation. Im Kapitel vier werden das Forschungsdesign und die damit verbundenen methodischen Analyseschritte erläutert. Da es sich um eine empirische Masterarbeit handelt, wird das verwendete interne und externe Datenmaterial im fünften Teil dargestellt. In den Kapiteln sechs und sieben wird praxisbezogen die Trauerbewältigung der Stadt Graz nach der Amokfahrt im Jahr 2015 analysiert. Dabei umfassen die Schwerpunkte der Analyse die Bewältigungsmaßnahmen mit ihren Ritualen sowie die Kommunikationsstrategien und deren Auswirkungen auf die Emotionalität der betroffenen Bevölkerung. Im Kapitel acht werden die Ergebnisse dargestellt, mit der wissenschaftlichen Hypothese verknüpft und zur Beantwortung der Forschungsfragen herangezogen. Im Abschlusskapitel werden die wichtigsten Erkenntnisse zusammengefasst und ein Ausblick auf weitere Anwendungsmöglichkeiten bzw. weitere Forschungsfelder gegeben.

3. Grundlagen

In diesem Kapitel werden die relevanten Begriffe und Definitionen im Kontext der Kommunikation und in Bezug auf die Trauerbewältigung einer Stadt nach dem Katastrophenmanagement herausgearbeitet. Hinzu kommt der Aspekt der Definition von Amok und Terror nach dem aktuellen Forschungsstand des Bundesministeriums für Inneres (BMI).

3.1 Katastrophe

Die Begriffsbestimmung Katastrophe allgemein zu vereinheitlichen, ist relativ schwer, da es immer auf die Betrachtungsperspektive des wissenschaftlichen Feldes ankommt. HistorikerInnen werden den Begriff anders definieren als RechtswissenschaftlerInnen oder PsychologInnen. Für diese empirische Arbeit im Forschungsfeld der Katastrophen- und Trauerbewältigung wurden die Definitionen aus dem Feld des Österreichischen Katastrophenschutzes, des Sekretariats der Vereinten Nationen für Risikominderung sowie aus dem Leitfaden der Psychosozialen Akutbetreuung Österreichs herangezogen.

In Österreich wird der Begriff Katastrophe nach der ÖNORM (ÖNORM S2304: 2011) als *„ein Ereignis, bei dem Leben oder Gesundheit einer Vielzahl von Menschen, die Umwelt oder bedeutende Sachwerte in außergewöhnlichem Ausmaß gefährdet oder geschädigt werden und die Abwehr oder Bekämpfung der Gefahr oder des Schadens einen durch eine Behörde koordinierten Einsatz der dafür notwendigen Kräfte und Mittel erfordert“* definiert. Das Ereignis tritt meistens unvorhergesehen und plötzlich ein. Nach der Katastrophe herrschen meistens chaotische Zustände und es kann zu einer „Überforderung der zur Verfügung stehenden örtlichen Kräfte und Mittel“ kommen. (SKKM 2006, S. 8)

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 Katastrophen

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, Schneechaos 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, Schiffsunglücke, Massenaufounfälle 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*

- *Kombination von Katastrophen (z. B. durch einen Atomunfall kommt es zu einer Verschmutzung von Wasser und Luft)*
(Bundeskanzleramt 2018)

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 Einsatzleiter 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*
11. *Betreuung psychisch traumatisierter Flüchtlinge/ Vertriebener*“ (Leitfaden der Plattform Krisenintervention - Akutbetreuung 2009, S. 21)

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

Unter Katastrophenbewältigung versteht man nach den Richtlinien des Staatlichen Krisen- und Katastrophenmanagements (SKKM) die *„Gesamtheit aller Handlungen zur Abwehr und Bekämpfung der von einer Katastrophe herbeigeführten Gefahren und Schäden, und zwar mit dem Ziel des öffentlichen Lebens (insbesondere der Ordnung und Sicherheit sowie der lebensnotwendigen Grundversorgung).“ (SKKM 2007, S. 9)*

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:

- 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

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)

In der sogenannten Erholungsphase beginnt nach traumatisierenden Ereignissen die psychische Genesung der betroffenen Bevölkerung. Ein sichtbares Zeichen dafür ist, wenn betroffene Personen, Familien, Gruppen und Gemeinschaften eine gewisse Normalität in ihrem Alltag wiedererlangen. Sowohl auf individueller als auch auf kollektiver Ebene ist der Genesungsprozess eng mit Bewältigung und Resilienz verbunden.

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.

Neue Begrifflichkeit (GZ: BMI-EE1000/0007-II/2/a/2018, vom 11. April 2018):

Sonderlage

„Sonderfall der besonderen Lage, der zur Bewältigung von lebensbedrohlichen Einsatzlagen 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...)

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

In den letzten Jahrzehnten kam es in Europa im Katastrophenbereich vermehrt zu Terroranschlägen und Amoksituationen. Wobei im deutschsprachigen Raum der Amok eher im schulischen Kontext (Erfurt 2002, Winnenden 2002, Kerpen 2013, Düsseldorf 2014, Ansbach 2015, München 2016) auftrat. In Bezug auf Terror, zeigte sich in den letzten Jahren ein neues Phänomen, indem Täter mit einem Fahrzeug in Menschenmengen fahren, um möglichst viele zu verletzen bzw. zu töten. Nach Amok oder Terroranschlägen leiden viele Menschen an posttraumatischen Belastungsstörungen (PTBS). Die betroffene Bevölkerung wird in ihrem Sicherheitsgefühl und ihrer Lebensgewissheit tief erschüttert. Angst, Furcht und Panik gehen einher mit Hilflosigkeit und Wut. Nach Amok oder Terror sind die zwei Handlungsaspekte Krisenkommunikation und Krisenintervention in der Katastrophenbewältigung miteinander eng verbunden.

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)

Vorherrschende Gefühle sind Traurigkeit, Angst und Unverständnis der Bevölkerung. Direkt und indirekt betroffene Menschen haben aufgrund der von Menschenhand verursachten Katastrophe Schwierigkeiten das Erlebte einzuordnen und in ihr Leben zu integrieren. Die Emotionalität der Betroffenen ist hier mehr gegeben als bei Naturkatastrophen. Dies hängt auch damit zusammen, dass Terror und Amok jeden in der Gesellschaft treffen können, denn es ist eine neue Art der psychologischen Kriegsführung. (vgl. 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

- 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)

Da die betroffenen Menschen in der Regel mehr Zeit für die psychosoziale Aufarbeitung benötigen, ist es ratsam, in der response-Phase eine permanente MHPSS-Unterstützung einzurichten. Diese bleibt dann je nach Bedarf in der recovery-Phase aufrecht. Hilfreich ist auch die zusätzliche Einrichtung anderer notwendiger Anlaufstellen für Betroffene wie Rechtsberatung, Online-Portale und Beratungsstellen. Diese kollektiv basierten Interventionsangebote sind in der Bewältigungsphase wichtig und geben Orientierung. (vgl. 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

Krisenkommunikation stellt eine Sonderform der Kommunikation in Bezug auf Notfälle, Krisenereignisse und Katastrophen dar. Da sich der Mensch in einer Krisensituation, in einer sogenannten Ausnahmesituation, befindet, wird die Wahrnehmung und Aufnahmefähigkeit in Bezug auf Kommunikation herabgesetzt. Deshalb erfordert eine Krisenkommunikation eine hohe Kompetenz in der Gesprächsführung in Ausnahmesituationen.

3.4.1 Verhalten des Menschen in Bezug auf Krisenkommunikation

Traumatische Ereignisse belasten das menschliche Leben sehr, da sie mit großen Veränderungen, hoher Unsicherheit und Komplexität einhergehen. Durch plötzliche, unerwartete Veränderungen und Unsicherheiten nehmen Menschen in Krisen- bzw. Katastrophensituationen Informationen anders auf, als in krisenfreien Zeiten. Die Informationen werden unter Stress verarbeitet und somit agiert der Mensch in einer Ausnahmesituation anders als gewöhnlich. Unter Stress kommt es beim Menschen zu einer Informationsüberflutung und es können nicht mehr alle relevanten Nachrichten aufgenommen werden. Daher bedarf es manchmal der konkreten Aufforderung Dinge zu tun, die in der Stresssituation nicht wahrgenommen werden (z. B. Evakuierung). Hinzu kommt, dass der Mensch nur schwer von seinen eigenen Überzeugungen bzw. „Glaubenssätzen“ abzubringen ist. Dies hängt damit zusammen, dass Gewohntes Sicherheit gibt und in Krisenzeiten bieten Erprobtes und Gewohntes Sicherheit. Deshalb kommt es bei der Informationsaufnahme im Katastrophenfall oft zu Fehlinterpretationen. Dies stellt sogar Experten in Krisensituationen vor große Herausforderungen in der Kommunikation (z. B. die Evakuierung aus dem eigenen Haus). Der Mensch prüft auch in Ausnahmesituationen die Glaubwürdigkeit der Experten und ein Rat wird eher von einer vertrauten Person angenommen. Manchmal werden Informationen auch zuerst überprüft, bevor man den angeordneten Maßnahmen nachkommt. (vgl. crisis emergency and risk communication (CERC) 2014, S. 21 ff.)

Während einer Krise stellt Zeit in der Kommunikation einen wichtigen Faktor dar. In Ermangelung von Informationen neigt der Mensch zu Spekulationen und Gerüchten. Die erste Nachricht, die uns erreicht, ist oft die Nachricht, die akzeptiert wird, auch wenn die Information noch nicht komplett vollständig ist. Wenn neue Informationen hinzukommen, vergleicht der Mensch diese mit der ersten und vervollständigt dadurch sein Bild. Informationen sollten auch immer

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

Während einer Katastrophe können Menschen eine breite Palette von Emotionen erfahren. Reaktionen und Emotionen der Menschen können die Zusammenarbeit mit der betroffenen Öffentlichkeit beeinträchtigen. Ein Kommunikator kann viele der folgenden Reaktionen abschwächen, indem er diese Gefühle in Worten anerkennt, Empathie ausdrückt und ehrlich ist.

In einer Katastrophe gibt es vor allem zu Beginn mehr Fragen als Antworten. Dies ruft bei den Betroffenen Unsicherheit hervor. Deshalb ist es notwendig, durch Informationen die Angst und Unsicherheit zu reduzieren. Die vorherrschende Ungewissheit sollte von dem/von der Krisenkommunikator/in empathisch anerkannt werden. Als nächstes sollten die weiteren Schritte der Bewältigung und konkrete Maßnahmen mitgeteilt werden.

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. crisis 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 Maßnahmensetzung 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 legitimer 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.

- Eine wirksame Krisenkommunikation sollte ehrlich geführt werden. Auf lange Sicht fördert Ehrlichkeit sowohl die Zusammenarbeit mit den Medien als auch mit der Öffentlichkeit. Darüber hinaus kann eine weniger ehrliche Antwort letztlich dazu führen, dass Fehlverhalten wahrgenommen wird.
- 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.
- Die Bedürfnisse der Medien müssen immer erfüllt werden. Deshalb ist es notwendig, dass ein/e Pressesprecher/in für Anfragen immer erreichbar ist. Werden diese Bedürfnisse nicht ausreichend gestillt, werden die Medien zum Feind und beeinflussen sowohl die Bewältigung als auch die Emotionalität der Öffentlichkeit. Anstatt sie in Krisensituationen als eine Belastung zu betrachten, können die Risiko- und KrisenkommunikatorInnen die Medien durch offene und ehrliche Kommunikation ansprechen und als strategische Ressource zur Bewältigung der Krise nutzen.
- Die Kommunikation sollte mit Mitgefühl, Sorge und Empathie erfolgen. Bei der Kommunikation mit der Öffentlichkeit, den Medien oder anderen Organisationen sollten ausgewiesene SprecherInnen ein angemessenes Maß an Mitgefühl, Anteilnahme und Empathie zeigen. Diese Eigenschaften erhöhen signifikant die Glaubwürdigkeit der Nachricht und erhöhen die wahrgenommene Legitimität des Senders sowohl vor als auch nach einem Ereignis.
- 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

Rituale in Form von Alltagsritualen, Übergangsritualen und anlassbezogenen Ritualen begleiten den Menschen ein ganzes Leben lang. *„Sie dienen der Selbstvergewisserung, verbinden zu einer Gemeinschaft, geben Orientierung, strukturieren Zeit und helfen zu Organisation biographischer Übergänge.“* (Das Praxishandbuch der Notfallseelsorge 2010, S. 2). Rituale können in weltlicher, religiöser oder auch in einer Kombination aus weltlichen und religiösen Elementen gestaltet werden.

3.5.1 Rituale in der Trauerbewältigung

In Krisen- und Katastrophenfällen *„haben Rituale eine besondere Bedeutung im Zusammenhang menschlichen Erlebens“* (Das Praxishandbuch der Notfallseelsorge 2010, S. 3) in Ausnahmesituationen. Der Mensch steht in Notsituationen vollkommen hilflos und ohnmächtig seinem Leid gegenüber. Er fühlt sich total ausgeliefert. In der Trauerbewältigung ist es notwendig, dieser Hilflosigkeit und der damit einhergehenden Hoffnungslosigkeit aktiv mittels Ritualen entgegenzuwirken. Dies kann in weltlicher oder religiöser/ spiritueller Art erfolgen. Manchmal beinhaltet ein Trauerritual aber auch beide Formen. Ein Beispiel hierfür wäre nach dem tödlichen Verkehrsunfall eines Motorradfahrers, dass an der Unfallstelle als religiöses Symbol Kerzen und als weltliches Symbol ein Motorrad-T-Shirt in einem Ritual niedergelegt werden. Trauerrituale erfüllen in der Trauerarbeit folgende Aufgaben:

- *„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 Chauserfahrung 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 Transzendenz 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.

- Trauernde bekommen durch Rituale das Gefühl im Kontext der außergewöhnlichen Situation für die/den Verstorbene/n noch etwas tun zu können, z. B. Würdigung der Situation bzw. der Verstorbenen durch ein Kerzenritual.
- Sie helfen den Menschen in den Übergängen zwischen den einzelnen Trauerphasen.
- Sichtbares Zeichen der Emotionalität nach außen.

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

Unter einem individuellen Trauerritual versteht man ein Ritual, das von einem Menschen ganz persönlich nur für sich selbst und die/den Verstorbene/n gestaltet wird. Dies geschieht meist im privaten Bereich. *„Psychologische Ansätze scheinen die Trauerarbeit und die damit verbundenen Ausdrucksformen ebenfalls auf das Individuum zu beziehen. Es geht um die Verarbeitung sehr persönlicher und individueller Emotionen, und dazu gehören private Ritualisierungen, die sich auf den Einzelnen richten.* (Quartier 2009, S. 194) Als Beispiel könnte man hier einen individuellen Ritualort für die/den Tote/n zu Hause anführen. Dies kann in Form von Bildern, Blumen, persönlichen Gegenständen... erfolgen.

3.5.2 Kollektive Rituale

Kollektive Rituale werden durch eine Gemeinschaft in Form einer Gruppe, einer Bevölkerung oder einer Öffentlichkeit gestaltet. Dies kann sowohl im öffentlichen Raum als auch in einem geschützten Rahmen z. B. in einer Kirche, einer Aufbahrungshalle oder an einem Katastrophenort erfolgen. Im übertragenen Sinn entwickelt sich ein kollektives Ritual aus mehreren gleichen individuellen Ritualen. Z. B. einzelne Menschen stellen an einem Katastrophenort Kerzen als Symbol der Trauer und Anteilnahme auf. Aus den vielen individuellen und doch gemeinsam aufgestellten Kerzen entsteht allmählich ein Trauerort und wird somit zum

sichtbaren Zeichen der kollektiven Anteilnahme. In vielen Fällen kennen sich weder die Menschen, die an dem kollektiven Rituale teilnehmen noch kennen sie die Verstorbenen. Vielmehr geht es hier um eine öffentliche, kollektive Trauerarbeit im öffentlichen Raum. Durch das gemeinsame Ritual entsteht eine sichtbare und spürbare Verbindung untereinander. Diese Verbindung untereinander löst wiederum Gemeinschaft, Zusammenhalt und eine gewisse Transzendenz zwischen den Menschen, den Verstorbenen und Gott aus. Es hilft das Ereignis gemeinsam zu bewältigen. Die Form des kollektiven Rituals sollte für jede/n TeilnehmerIn durchführbar sein. Hier eignen sich sehr niederschwellige, einfache Rituale, die von einer Vielzahl von Menschen umgesetzt werden können. Sie dienen dazu, dass Menschen z. B. im Angesicht einer Katastrophe eine Möglichkeit bekommen/ finden, ihre Emotionen auszudrücken. Kollektive Rituale können nach Katastrophen sowohl vom Katastrophenmanagement als auch von den Betroffenen selbst entwickelt werden. Im Rahmen von kollektiven Trauer Ritualen können sowohl weltliche als auch religiöse/ spirituelle Rituale entwickelt werden.

Da die Gestaltung von öffentlichen kollektiven Trauer Ritualen 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

Abschließend wäre hier zu erwähnen, dass es bei einer öffentlichen, kollektiven Trauerbewältigung notwendig und wichtig erscheint mehrere unterschiedliche Möglichkeiten von Ritualen anzubieten. Somit kann jede/r individuell im Kollektiv ihr/sein Ritual für sich finden.

4. Methoden

In diesem Kapitel soll die wissenschaftliche Vorgehensweise und deren Methodik der vorliegenden empirischen Masterarbeit erläutert werden. Ausgehend von einer thematischen Literaturrecherche zur Begriffsbestimmung, bildeten eine umfangreichen Fall- und Diskursanalyse mittels der Grounded Theory (vgl. Strauss/ Corbin 1990, S. 7-18) und dem axialen Codierungsverfahren (vgl. Strauss/ Corbin 1990, S. 74-93), die Basis für diese vorliegende qualitative Sozialforschung.

4.1 Literaturrecherche

Mittels der wissenschaftlichen Literaturanalyse zu themenrelevanten Begriffsbestimmungen, kam es weiters 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

Zur Fallanalyse wurde die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung der Stadt Graz nach der Amokfahrt 2015 herangezogen. Als Datenmaterial dienten die erste Pressekonferenz, Berichterstattungen, die Texte und Ansprachen der öffentlichen Trauerfeier, sowie die unterschiedlichen Trauerbewältigungsformen der Menschen (Kondolenzbuch, digitales Kondolenzbuch, Trauerorte, Ortsschilder). Die Fallanalyse wurde aus dem Fokus des Ablaufes der Trauerbewältigung innerhalb des Katastrophenmanagements durchgeführt. Dies diente auch der Abgrenzung zu einer Analyse aus Sicht der Bevölkerung. Bei einer ersten Grobanalyse wurde der Ablauf der kollektiven, öffentlichen Trauerbewältigung dargestellt.

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

Die Grounded Theory wurde als wissenschaftliche, qualitative Forschungsmethode herangezogen, da sie durch *„systemisches Erheben und Analysieren von Daten, die sich auf das untersuchende Phänomen beziehen, entdeckt, ausarbeitet und vorläufig bestätigt.“* (Strauss/ Corbin 1990, S. 8 f.) Die Grundidee der Grounded Theory ist Texte zu analysieren, Kategorien zu bilden und deren Wechselwirkung zu entdecken. Am Beginn dieser Methode stand der Untersuchungsbereich einer Kommunikation in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung. Erst im Laufe des Forschungsprozesses ergab sich das zu untersuchende Phänomen der Wechselwirkung einzelner Kommunikationsstrategien zum Emotionalitätsverlauf der betroffenen Bevölkerung. Ziel war es eine *„abgeleitete, gegenstandsverankerte Theorie über das Phänomen“* (Strauss/ Corbin 1990, S. 9) Emotionalität in der Katastrophenbewältigung zu entwickeln.

4.4.1 Axiales Kodieren

Anhand der Grounded Theory wurde der Frage nachgegangen: Welche Botschaften wurden im zeitlichen Ablauf der Krisenbewältigung an die Grazer Bevölkerung gegeben und inwieweit wirkten diese emotionalisierend/ entemotionalisierend? Um das Phänomen der Emotionalität während der Katastrophenbewältigung besser verifizieren zu können, wurde das axiale Kodierungsverfahren angewandt. Es ist ein Prozess, indem die einzelnen Kategorien nach dem offenen Kodieren miteinander in Verbindung gesetzt werden. Dies *„wird durch Einsatz eines Kodier-Paradigmas erreicht, das aus*

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)

5. Daten

Um die Hypothese für die vorliegende empirische Masterarbeit wissenschaftlich belegen zu können, wurde nach der qualitativen Sozialforschungsmethode (Przyborski/ Wohlrab-Sahr 2010, S. 53 ff.) auf Basis unterschiedlicher Datenmaterialien Feldforschung betrieben. Hierbei wurde zwischen dem externen und internen Datenmaterial unterschieden. Das vorliegende Datenmaterial bezieht sich auf die Trauerbewältigung der Stadt Graz und ihrer Bevölkerung nach der Amokfahrt 2015. Da aufgrund des abzugrenzenden Feldforschungsgebiets eine Erforschung aus dem Fokus der Bevölkerung nicht möglich war, wurde als Datenmaterial der Verlauf der kollektiven, öffentlichen Trauerbewältigung seitens der Behörden, der Politik und der Religionsvertreter herangezogen. Die Auswahl des Datenmaterials orientierte sich ausgehend von den Forschungsfragen anhand der getroffenen Bewältigungsmaßnahmen.

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 Dialog-Forums bei der Trauerfeier
- Trauerrede des Bürgermeisters
- Trauerrede des Landeshauptmanns
- Trauerrede des Bundeskanzlers

- 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 war mit der Suchfunktion „Amok 2015“ auf folgende Daten ein Zugriff möglich (vgl. IT-Verzeichnis und Anhang):

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

Die erste Pressekonferenz und die Gedenkfeier der Stadt Graz wurden über das Medienarchiv des Landes Steiermark www.landesarchiv.steiermark.at unter der Suchfunktion „Amok 2015“ in Originalversion abgerufen.

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

Am Samstag, dem 20. Juni 2015 um 12:15 Uhr begann der 26-jährige A. R. mit einem Geländefahrzeug die Amokfahrt durch die Grazer Innenstadt. Zunächst rammte er auf Höhe Lagergasse ein Paar. Hier gab es bereits das erste Todesopfer und die ersten Schwerverletzten. Der Amokfahrer setzte seine Fahrt Richtung Innenstadt fort, stoppte dann den Wagen in der Grazbachgasse vor einem Supermarkt. Er stieg aus und attackierte ein Paar mit einem Messer. Dabei wurde der Mann schwer verletzt. A. R. stieg wieder in sein Auto und setzte seine Fahrt in Richtung Herrengasse fort. In diesem Streckenabschnitt rammte er einige RadfahrerInnen. In der Herrengasse erfasste er vor der Stadtpfarrkirche eine Frau und ein paar Meter weiter einen vierjährigen Jungen. Beide waren auf der Stelle

tot. Anschließend raste der Amokfahrer durch einen Schanigarten. Menschen wurden hier wie Puppen durch die Luft geschleudert. Der Täter wollte eigentlich Richtung Murgasse weiterfahren, leitete jedoch plötzlich eine Vollbremsung ein und querte den Hauptplatz, wo gerade eine Großveranstaltung stattfand. In der Schmiedgasse, vor einer Polizeiinspektion, hielt er sein Auto an, stieg aus und ließ sich widerstandslos festnehmen.



Grafik: © APA, Quelle: APA



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

Die Amokfahrt von A. R. erstreckte sich in der Grazer Innenstadt (inklusive Flaniermeile) über insgesamt 2,8 Kilometer und dauerte ca. 8 Minuten. Die Katastrophenfahrt forderte drei Todesopfer (4 Jahre, 28 Jahre und 53 Jahre) und 36 zum Teil schwerstverletzte Personen, die ihr Leben lang an den Folgen zu leiden haben. Die Zahl der traumatisierten Menschen ließ sich nur sehr schwer verifizieren. Nach Einschätzung der fachlichen Leitung der Krisenintervention des Landes Steiermark ging man von einer Opferzahl im dreistelligen Bereich aus. Das Motiv für die Tat konnte bis zum heutigen Zeitpunkt, trotz gerichtlicher Verhandlung und Verurteilung des Amokfahrers nicht geklärt werden (vgl. Anhang: Protokoll der Stadt Graz, Z. 4-14).



Abbildung 2: Amokfahrt
(Quelle: Internet, Kleine Zeitung 2015)



Abbildung 3: Einsatz Amokfahrt
(Quelle: Internet, Kleine Zeitung 2015)

Die Stadt Graz wurde an einem wunderschönen Sommertag plötzlich, unerwartet und nicht vorhersehbar aus ihrer Sicherheit gerissen. Noch während der Amokfahrt wurden seitens der Einsatzorganisationen die ersten Bewältigungsmaßnahmen ergriffen und das Krisenmanagement von Stadt und Land aktiviert.

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
- Landeshauptmannstellvertreter
- Katastrophenschutzreferent
- Bürgermeister
- Magistratsdirektor
- Landespolizeidirektor

zu einem ersten Krisengespräch in der Landeswarnzentrale des Landes Steiermark. (Anhang: Protokoll der Stadt Graz, Z. 34)

In die Akutphase fielen auf kommunikativer Ebene folgende Bewältigungsmaßnahmen:

Tabelle 1: Überblick der Bewältigungsmaßnahmen

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

Für die Öffentlichkeit gab es die erste Pressekonferenz um 15:00 Uhr, also zweieinhalb Stunden nach dem Krisenereignis. Als Ort der Pressekonferenz wurde das Mediacenter 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 Mediacenter 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

Funktion	Empfänger	Art der Botschaft	Inhalte
Landeshauptmann höchster Vertreter des Landes	- Öffentlichkeit - Angehörige der Verletzten und Toten - Betroffene - direkt betroffene Bevölkerung - Angehörige und ZeugInnen	- Informationen - Fakten - Zusage - Einladung	- Auswirkungen der Amokfahrt - Hilfsangebote zur Bewältigung - Zusage, dass alles für die Aufklärung getan werde - Anteilnahme - Einladung zum Gottesdienst am Abend
Landespolizeidirektor Sicherheitsdirektor		- Informationen - Fakten	- Art des Großschadensereignisses - Täterbeschreibung - Verlauf der Amokroute - Festnahme des Täters - derzeitiger Ermittlungsstand - Motivationslage - Ausschluss von Terroranschlag oder religiös motiviertem Anschlag - Zeitraumen für die nächste Pressekonferenz

Funktion	Empfänger	Art der Botschaft	Inhalte
Bürgermeister • höchster Vertreter der Stadt Graz	• Öffentlichkeit • Angehörige der Verletzten und Toten • Betroffene • direkt betroffene Bevölkerung • Angehörige und Zeugen	• Erzählung	• Beschreibung des Erlebten • Aufzeigen des Positiven in der Akutphase

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 Landeshauptmann, in der Funktion als höchster Vertreter des Landes, setzte seinen Informationsschwerpunkt auf die Benennung des Schadensereignisses, welches das Land und die Stadt Graz heimgesucht hatte. Er fasste zunächst den IST-Stand der Katastrophe und das damit verbundene momentane Ausmaß der Amokfahrt zusammen. Er teilte mit, dass es drei Tote zu beklagen gab, 34 Verletzte, zehn davon schwer, und dass eine Person mit dem Tod ringe. Er gab die Zusage, dass alles getan werde um diese Amokfahrt aufzuklären. Weiters gab er die Telefonnummer des vom Land Steiermark eingerichteten Krisentelefons für Angehörige und ZeugInnen bekannt. Er sprach den Angehörigen der Toten und Verletzten seine Anteilnahme aus. Zum Schluss lud er zu einem gemeinsamen Gottesdienst am Abend in die Stadtpfarrkirche ein.

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

Bei seiner Faktendarstellung bediente er sich in der Kommunikationsvermittlung der Lagedarstellung (vgl. SKKM 2007, S. 21) mit den sogenannten W-Fragen nach dem Katastrophenmanagement: Was hat sich Wann Wo Wie durch Was/Wen in Welchem Ausmaß ereignet.

Zuerst teilte er mit, dass es sich um eine Amokfahrt eines 26jährigen Österreichers 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

eher eine Psychose nach einer Wegweisung von der Familie wäre. Zum Schluss gab er den Zeitpunkt der nächsten Pressekonferenz bekannt.

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

Funktion	Empfänger	Art der Botschaft	Inhalte
Krisentelefon: psychosoziales Unterstützungsangebot	• Angehörige • Augenzeugen • Betroffene • Suchende • Touristen der Stadt	• Gespräche	• Bekanntgabe vermisster Personen • Information • Entlastungsgespräche

Das Krisentelefon des Landes Steiermark war für Angehörige, Augenzeugen, Betroffene und Suchende ein psychosoziales Unterstützungsangebot. Menschen konnten über diese Krisennummer vermisste Menschen bekanntgeben und sich über psychosoziale Hilfsangebote informieren. Graz-Touristen konnten ebenfalls über diese psychosoziale Intervention Hilfe in Anspruch nehmen.

Tabelle 4: Botschaften und Inhalte der schwarzen Beflaggung der Amtsgebäude

Funktion	Empfänger	Art der Botschaft	Inhalte
schwarze Beflaggung der Amtsgebäude der Stadt Graz	• Öffentlichkeit • GrazerInnen	• Trauersymbol	• Trauer • Anteilnahme



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

In der Krisenkommunikation beeinflussten Informationen, Botschaften, Bilder und Bildsprache sowohl die Emotionen der SenderInnen als auch der EmpfängerInnen. Je nach Botschaft und Emotion/en der/des Sender/s, wurden die Emotionen der EmpfängerInnen gesteigert oder geschwächt. Bei der ersten Pressekonferenz wirkten der Landeshauptmann, der Landespolizeidirektor und der Bürgermeister von ihren Emotionen her sehr unterschiedlich.

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

Funktion	Emotionen	Bilder/ Bildsprache	ausgelöste Emotionen
Landeshauptmann	• betroffen • sprachlos • erschüttert • professionell • menschlich	Bild: • zittrige Stimme • feste Stimme Bildsprache: • „niedergemäht“	• Betroffenheit • Sicherheit • Mitgefühl • Solidarität
Landespolizeidirektor	• klar • strukturiert • professionell	Bilder: • professionelles Auftreten	• Sicherheit
Bürgermeister	• sehr betroffen • schockiert • erschüttert • dankbar	Bildsprache: • „niedergemäht“ • „Täter, Mörder“	• Betroffenheit • Mitgefühl • Solidarität

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.

Der Landespolizeidirektor wirkte sehr gefasst und teilte seine Informationen und Fakten klar und strukturiert mit. Aus seiner Funktion heraus wirkte er sogar ein Stück weit distanziert. Er verwendete keine Bildsprache. Durch sein professionelles Auftreten vermittelte er den Menschen das Gefühl der Sicherheit.

Dadurch, dass der Bürgermeister selbst Augenzeuge der Amokfahrt wurde, wirkte er bei der ersten Pressekonferenz betroffen, erschüttert und schockiert. Er war aber auch dankbar, 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 „*niedergemäht*“.

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

Trauerbewältigung	Sender	Kommunikationsmittel	Zeitpunkt 20. Juni
homepage der Stadt Graz	Stadt Graz: www.graz.at	homepage • digital, online • schriftlich	18:30 Uhr
digitales Kondolenzbuch der Stadt Graz	5476 Einträge: • Internationale und nationale Öffentlichkeit • Trauernde • Betroffene • Angehörige der Toten und Verletzten	homepage • digital, online • schriftlich	18:30 Uhr
Absage von Veranstaltungen	Veranstalter	Medien • schriftlich • verbal social media • digital, online • schriftlich	ab 17 Uhr
Gottesdienst	Katholische Kirche	Gottesdienst	17 Uhr

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

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

Um 18:30 Uhr erfolgte der Start des Internetkondolenzbuchs auf der homepage der Stadt Graz (vgl. Anhang Protokoll der Stadt Graz zum Amok, Z. 52). Am Nachmittag hatten schon 1700 Personen ihre Gedanken niedergeschrieben. Nach Mitternacht behob ein Techniker von Icomedias die Probleme, die wegen der Posting-Flut auf www.graz.at aufgetaucht waren. (Anhang: Protokoll der Stadt Graz, Z. 72-74) Das Onlinekondolenzbuch war vom 21. Juni bis zum 29. Juni für die Öffentlichkeit freigeschaltet. In diesem Zeitraum gab es insgesamt 5476 Einträge. Die Einträge erfolgten in schriftlicher digitaler Form.

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

In den Abendstunden des Ereignistages bot die Katholische Kirche den schockierten und trauernden Menschen einen Gottesdienst in der Stadtpfarrkirche an. Dabei wurde der betroffenen Bevölkerung die erste offizielle Möglichkeit geboten, ihre kollektive und doch individuelle Trauer in Stille und im Gebet auszuleben. Als Ort wurde die Stadtpfarrkirche entlang der Amokroute in der Innenstadt gewählt.

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.

Interview Bürgermeister SPÄT-ZIB

Auf Drängen der Medien, gab der Bürgermeister in der SPÄT-ZIB ein Interview. (Anhang: Protokoll der Stadt Graz, Z. 64-65) Ziel der Medien war es, der Öffentlichkeit einen Eindruck über das Katastrophenereignis in Graz, den IST-Zustand der betroffenen Bevölkerung sowie über die getroffenen Maßnahmen zu vermitteln. Zum Abschluss des Interviews erfolgte noch ein Ausblick auf die Verantwortung der Stadtregierung für die notwendige Trauerbewältigung der geschockten und traumatisierten Menschen zu sorgen.

Psychosoziale und notfallseelsorgliche Betreuung

Direkt nach dem Ereignis begann die psychosoziale und notfallseelsorgliche Betreuung der betroffenen Menschen durch MitarbeiterInnen der Krisenintervention des Landes Steiermark, des Roten Kreuzes und der ökumenischen Notfallseelsorge. Die Akutbetreuung war am Beginn der Bewältigung noch an den unterschiedlichsten Orten in der Innenstadt und in den Krankenhäusern. Im Laufe des Abends verlagerten sich die Betreuungsschwerpunkte an die Trauerorte. Eine Betreuung durch die Krisenintervention und Notfallseelsorge wurde den Menschen rund um die Uhr angeboten. Insgesamt waren für die Nachbetreuung 140 ehrenamtliche MitarbeiterInnen der Krisenintervention und der Notfallseelsorge im Einsatz. In den neun Tagen waren täglich 60 BetreuerInnen im Einsatz und betreuten insgesamt 7440 Stunden Opfer, Angehörige und HelferInnen. (Anhang: Protokoll der Stadt Graz, Z. 95-97)

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

Trauerbewältigung	Sender	Kommunikationsmittel	Zeitpunkt
• schwarze Beflaggung des Uhrturms • Trauerflor an den Ortstafeln	BürgerInnen der Stadt Graz	facebook der Stadt Graz	21. Juni
Kondolenzbuch der Stadt Graz im Eingangsbereich des Rathauses	• Internationale und nationale Öffentlichkeit • Trauernde • Betroffene • Angehörige der Toten und Verletzten	geschriebenes Wort: • schriftlich • öffentlich	vom 21.-28. Juni: Start 11 Uhr; täglich 8:00-20:00 Uhr
Sperre des Gästebuchs der Stadt Graz	• Stadt Graz • Öffentlichkeit	Postings	21. Juni: 14 Uhr

Trauerbewältigung	Sender	Kommunikationsmittel	Zeitpunkt
Gemeinsame Erklärung der Stadtregierung	Stadtregierung	homepage der Stadt Graz	22. Juni
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

Von der Stadt Graz und dem Land Steiermark wurde am 22. Juli zusätzlich zum Internetkondolenzbuch ein Kondolenzbuch für die Öffentlichkeit aufgelegt. Als Ort der Eintragungsmöglichkeit wurde der Eingangsbereich des Rathauses gewählt. Täglich konnten Menschen in der Zeit von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr ihre Eintragungen schriftlich hinterlassen. (vgl. Anhang: Protokoll der Stadt Graz, Z. 81-84) Das Kondolenzbuch als Kommunikationsmittel, bot der Bevölkerung, sowie PolitikerInnen und Religionsvertretern den Rahmen für ihr schriftliches Trauerritual. Ziel der Eintragungen waren Anteilnahme, Mitgefühl und Trauer auszudrücken. Dies erfolgte in schriftlicher Form und war für jeden/jede bis 29. Juni frei zugänglich. Insgesamt gab es 2300 Einträge.

Sperre des Gästebuchs der Stadt Graz

Am Nachmittag des 21. Juni wurde das Gästebuch auf der homepage der Stadt Graz wegen einer Flut an rechtsradikalen, hetzerischen Postings geschlossen. (vgl. Anhang: Protokoll der Stadt Graz, Z. 104-106)

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

Die gesamte Trauerwoche über legten Menschen an den drei Trauerorten Stofftiere, Blumen, Kerzen und Botschaften nieder. Die Botschaften wurden in schriftlicher und künstlerischer Form vermittelt. Das Ziel der trauernden Bevölkerung war es, durch Trauersymbole ihre Anteilnahme und Mitgefühl zu zeigen.

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

Trauerbewältigung	Sender	Kommunikationsmittel	Zeitpunkt: 28. Juni
hohes Sicherheitskonzept am Tag des Trauermarsches und der Trauerfeier	Exekutive	hohe Präsenz der Exekutive	8-20 Uhr
Trauerabschluss	- Öffentlichkeit - Vertreter der Religionsgemeinschaften - Grazer Dialog-Forum - Politiker - Magistratsdirektor	Trauermarsch: - schweigend - musikalisch Trauerfeier - musikalisch - verbal - schriftlich Live-Übertragung im ORF österreichweit: - bildlich - verbal	18 Uhr
Positive Botschaft	- Stadt Graz - Ökumenische Notfallseelsorge - Bevölkerung	- Plakat - Videowall	19 Uhr

Hohes Sicherheitskonzept

Für den 28. Juni, der Tag des Trauermarsches und der Trauerfeier, wurde seitens der Exekutive ein Hochsicherheitskonzept ausgearbeitet. Hintergrund war die Sicherheit der Menschen, aber auch die Teilnahme der höchsten Politiker des Landes Österreich als TeilnehmerInnen an der Trauerveranstaltung.

Trauerabschluss

Den Abschluss der Trauerwoche bildete ein Trauermarsch entlang der Amokroute mit einer abschließenden Trauerfeier am Hauptplatz. Der Trauermarsch wurde schweigend durchgeführt. Nur an den Orten, wo ein Mensch verstorben war, hielt der Zug kurz an und es wurde ein Musikstück gespielt. Dieser Trauerabschluss wurde von der Stadt Graz, den Religionsgemeinschaften, von MusikerInnen und Politikern gestaltet. Vom ORF wurde die Trauerveranstaltung österreichweit live übertragen. Dies geschah bildlich und verbal. Es diente auch der Dokumentation dieses offiziellen Trauerabschlusses. Im Rahmen der Trauerfeier hielten die Vertreter der Religionsgemeinschaften, die Politiker der Stadt-, Land- und Regierungsebene ihre Trauerreden. Der gemeinsame Text der Religionsgemeinschaften und das Gebet wurden den TeilnehmerInnen auch auf Handzetteln mit nach Hause gegeben. Am Trauermarsch und der abschließenden Trauerfeier nahmen 12000 Menschen teil. (vgl. Anhang: Protokoll der Stadt Graz, Z. 171)

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

Am Ende des Traueraktes wurde ein Plakat mit einer positiven Botschaft von MitarbeiterInnen der Krisenintervention und der Notfallseelsorge enthüllt und auf allen Videowalls übertragen.

6.3.2 Botschaften und Inhalte

Die Kommunikation in der Bewältigungsphase umfasste Informationen, Beschreibungen, Appelle, Wünsche, Dankbarkeit, Bitten, Rituale, den Blick in die Zukunft und den Trauerabschluss. Sie spannte den Bogen von „Graz trauert“ über „Wir sind füreinander da!“ bis hin zur wiedererlangten Normalität „Graz hat getrauert“.

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

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

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

Funktion	Empfänger	Art der Botschaft	Inhalte
Gottesdienst	direkt betroffene Bevölkerung TeilnehmerInnen	• schlichter, einfacher Gottesdienst • Kerzenritual • Gebete • Bitten • Gesang • Stille • Appelle	• Bitte um religiösen Beistand • kollektives Ritual zur Bewältigung • Gemeinschaft, Miteinander, Solidarität • Aufforderung zum gemeinsamen Gebet
• Bischof • päpstlicher Nuntius • Vertreter der anderen Glaubensgemeinschaften	TeilnehmerInnen	Anwesenheit des Bischofs und Nuntius als normale Teilnehmer	Bischof: • „Man kann nur im Miteinander durch das Gebet und durch das Füreinander da sein dem Unfassbaren begegnen.“ • Vermittelt Demut, Gemeinschaft und Frieden unter den Religionen • Indirekt: „Ich bin einer von euch!“
Offene Kirchentür	Öffentlichkeit	nonverbale Einladung	• Offenheit • indirekt: jeder/ jede ist willkommen

Gottesdienst

Der Gottesdienst erfüllte in der Krisenkommunikation mehrere Punkte:

Den geschockten Menschen wurde ein Ort des Miteinanders nach der Katastrophe geboten. Ein Ort, welcher der Sprachlosigkeit der Menschen einen Platz einräumte, ein Ort der Stille, des Trauerns, des Klagens. Dieser Gottesdienst wurde bewusst sehr niederschwellig und einfach gehalten.

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.“



Abbildung 5: Bischof als normaler Teilnehmer am Gottesdienst
(Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)

Kerzenritual

Das Kerzenritual machte indirekt das Miteinander der Menschen für alle sichtbar und stellte dadurch die Botschaft des Zusammenhalts und der Gemeinschaft in den Fokus. Am Ende des Rituals benannte der Bischof seine eigene Sprachlosigkeit anlässlich des Ereignisses und zeigte damit, dass hinter jedem Bischof auch ein Mensch steht. Als Bewältigungsstrategie richtete er den Appell an die Menschen, dass im „Miteinander durch das Gebet“ und durch das „Füreinander da sein“ dem Unfassbaren begegnet werden kann.

Offene Kirchentür

Die offene Kirchentür signalisierte der Bevölkerung, dass jeder und jede willkommen war, egal an wen oder was er/sie glaubt.

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

Funktion	Empfänger	Art der Botschaft	Inhalte
Festlegung der Trauerorte	• Öffentlichkeit • Trauernde • direkt betroffene Bevölkerung	indirekt: • vorübergehende Mahnmale • Verhinderung einer Trauermeile entlang der Amokroute	• Zeichen, dass es drei Todesopfer gab
muslimische Freunde eines Verstorbenen	• Verantwortliche der Trauerbewältigung • Öffentlichkeit	indirekt: • Appell direkt: • Anklage	• Trauerort für den muslimischen Toten soll in der Innenstadt sein • Sichtbares Zeichen, dass er erst vor einer Woche geheiratet hat
päpstlicher Nuntius	Öffentlichkeit	Segnung der drei Trauerorte	Schadensorte sollen ihren Schrecken verlieren
drei Trauerorte: • Stadtpfarrkirche • Herrengasse • Hauptplatz	Öffentlichkeit	Ritualorte der öffentlichen, kollektiven Trauer	Stadtpfarrkirche: • Ort, wo die Frau und das Kind starben • Religiöser Ort Herrengasse: • Trauerort für den muslimischen Verstorbenen Hauptplatz: • „Wohnzimmer der Grazer“ • neutraler Platz

Festlegung der Trauerorte

Durch die Definition der Trauerorte wurde verhindert, dass es entlang der Amokroute zu einer Trauermeile kam. Die Menschen nahmen diese Festlegung der Trauerorte an. Sie setzten durch die Niederlegung von Stofftieren, Kerzen und Blumen ein Zeichen der Anteilnahme und des Mitgefühls. Die Österreichische Fahne auf einer Bank vor der Stadtpfarrkirche signalisierte die Heimatverbundenheit der Bevölkerung und gab auch indirekt die Botschaft: „Wir Österreicher müssen nun zusammenhalten!“

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: Österreichfahne
(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

Funktion	Empfänger	Art der Botschaft	Inhalte
Lichtermarsch	• Trauernde • Betroffene • GrazerInnen	Schweigen	• Anteilnahme • Zeichen des Miteinanders und der Solidarität • Zeichen gegen Gewalt • Aktives Zeichen gegen die Ohnmacht
Videowall am Jakominiplatz	Öffentlichkeit	Information	GRAZ TRAUERT

Lichtermarsch

Aus Eigeninitiative fanden sich Trauernde, Betroffene und GrazerInnen nach dem Gottesdienst zu einem spontanen Lichtermarsch in der Herrengasse zusammen. Mit diesem von der Bevölkerung initiierten kollektiven Ritual setzten sie schweigend ein Zeichen der Anteilnahme, des Miteinanders, gegen Gewalt und gegen ihre eigene Ohnmacht. Durch diese Art der Bewältigungsstrategie konnten sie aktiv zeigen, dass sie diese Katastrophe Schritt für Schritt gemeinsam bewältigen werden.

Videowall

Die zwei Wörter „Graz trauert“ benannten auf der Videowall den Zustand der Stadt Graz und ihren BewohnerInnen sowie deren Bewältigungsstrategie.

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

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

Interview des Bürgermeisters in der SPÄT-ZIB

In der Spät-ZIB beschrieb der Bürgermeister den Ist-Stand nach dem Großschadensereignis in Graz. In der Rolle als Politiker sprach er seine Verantwortung gegenüber seiner trauernden Bevölkerung in Bezug auf die kollektive Trauerbewältigung an. Er zeigte große Wertschätzung und Anerkennung für die Zivilcourage der Menschen und der Kompetenz der Einsatzkräfte. Dabei hob er besonders das Miteinander in der Ausnahmesituation hervor. Mit Blick auf die Zukunft appellierte er zum Abschluss des Interviews die Menschen zu mehr Sensibilisierung in Notsituationen und die Nutzung der dafür vorgesehenen Anlaufstellen. Zum Abschluss des Interviews benannte er in der Rolle des Familienvaters, dem Menschen hinter dem Bürgermeister, sein Unverständnis für diese Tat.

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

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

Offizielles Kondolenzbuch

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

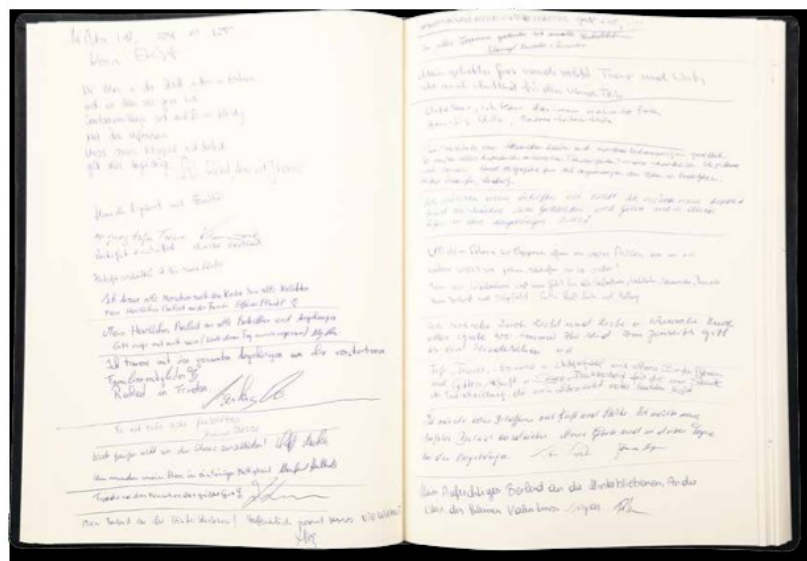


Abbildung 8: Offizielles Kondolenzbuch
(Quelle: BIG GRAZ Spezial Juli 2015)

Die Inhalte der Einträge bezogen sich auf die eigene Betroffenheit, die Hilfsbereitschaft der Menschen, den spürbaren Zusammenhalt, die Anteilnahme mit den Hinterbliebenen, den Dank an die vielen HelferInnen und Einsatzorganisationen. Immer wieder tauchte in den Einträgen auch der Glaube als Ressource auf. Abermals wurde zum Zusammenhalt, zur Solidarität und zur Hoffnung aufgerufen. Es gab aber auch den Appell dem furchtbaren Ereignis zu trotzen und als Stadt in die Zukunft zu schauen.

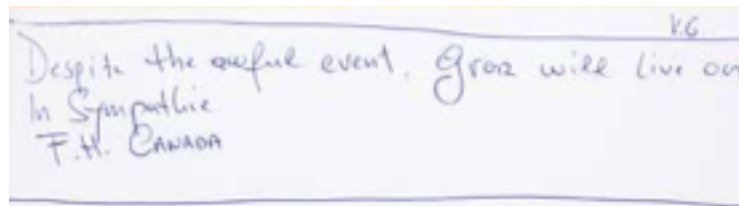


Abbildung 9: Eintrag im offiziellen Kondolenzbuch: „Despite the awful event, Graz will live on In Sympathie“
(Quelle: BIG GRAZ Spezial Juli 2015)

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

Funktion	Empfänger	Art der Botschaft	Inhalte
Sperre des Gästebuchs der Stadt Graz	Öffentlichkeit	Sperre	Keine Unterstützung der Postings mit Inhalten des Hasses und des Rassismus

Sperre des Gästebuchs auf der homepage der Stadt Graz

Durch die große Flut an Hasspostings 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

Funktion	Empfänger	Art der Botschaft	Inhalte
Gemeinsame Erklärung der Stadtregierung	• Öffentlichkeit • direkt betroffene Bevölkerung • Angehörige der Toten und Verletzten • Einsatzkräfte • Diözese Graz-Seckau • Stadtpfarrkirche zum Heiligen Blut • MitarbeiterInnen des Hauses Graz und des Landes Steiermark	Informationen Mitgefühl	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

Funktion	Empfänger	Art der Botschaft	Inhalte
Gemeinsame Erklärung der Stadtregierung	• Öffentlichkeit • direkt betroffene Bevölkerung • Angehörige der Toten und Verletzten • Einsatzkräfte • Diözese Graz-Seckau • Stadtpfarrkirche zum Heiligen Blut MitarbeiterInnen des Hauses Graz und des Landes Steiermark	Dankbarkeit Informationen Distanzierung	Graz dankt: Danke an alle helfenden Menschen, Einsatzorganisationen und Institutionen Graz blickt nach vorne: • Gemeinsame Verantwortung Trauerarbeit zu unterstützen • Distanzierung von jenen, die aus dem Ereignis Kapital schlagen möchten

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

Funktion	Empfänger	Art der Botschaft	Inhalte
Ausrufung einer Trauerwoche	Öffentlichkeit	• Information • Ankündigung	• Benennung der öffentlichen, kollektiven Trauer der Stadt Graz • Ankündigung eines Trauermarsches mit einer Trauerfeier als Abschluss

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

Funktion	Empfänger	Art der Botschaft	Inhalte
Trauermarsch Trauerfeier	• Öffentlichkeit • Angehörige der Toten und Verletzten	schweigend: • Protest • Anteilnahme Teilstrecke der Amokroute: 3 Todesopfer und Trauerorte Ort der Trauerfeier: Grazer Hauptplatz	Zeichen: • gegen Gewalt • für Menschlichkeit • der Solidarität Trauermarsch soll die Spur der Verwüstung und das Leid durch eine Spur der Menschlichkeit und des Mitgefühls überschreiben • „Wohnzimmer der GrazerInnen und SteirerInnen“ • neutraler Ort

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:

- 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

Funktion	Empfänger	Art der Botschaft	Inhalte
Grazer Trialog-Forum: • Katholischer Bischof • Vertreter der Islamistische Glaubensgemeinschaft • Evangelischer Superintendent • Vertreter der israelitischen Kultusgemeinde	• Öffentlichkeit • direkt betroffene Bevölkerung • Hinterbliebene • Verletzte • Traumatisierte • Gott • HelferInnen • Einsatzkräfte • Gläubige • Familie des Täters • Täter	• gemeinsam verfasster Text der Religionsgemeinschaften und gemeinsames Gebet: • Appelle an Gott • Appelle an die Menschen • Bitten • Wünsche	• WIR-Botschaften • Schock, Ohnmacht in Bezug auf das Ereignis • Einschluss der Familie des Täters und des Täters selbst ins Gebet • Glaube und Spiritualität als Ressource • Mitmenschlichkeit in der Katastrophe • Trauerarbeit muss geleistet werden • Schuldfrage - Vergebung • gemeinsames Gebet

Grazer Trialog-Forum

Nach einer kurzen Einleitung lasen die Vertreter des Grazer Trialog-Forums einen von ihnen gemeinsam verfassten Text. Der Text war in der WIR-Form formuliert. Damit gaben sie die Botschaft ein Teil der Gesellschaft zu sein und setzten ein Zeichen der Identifizierung mit den Menschen. Die Religionsgemeinschaften schlossen in ihrer Funktion als Glaubensvertreter als einzige die Familie des Täters und den Täter selbst mit ein. In der Aufteilung des Textes gingen sie in der Schwerpunktsetzung wie folgt vor:

- 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 gebetet wurde und vermittelte, dass Gott bei den Menschen ist und sie im Leid trägt.

Tabelle 20: Botschaften und Inhalte der Trauerrede des Bürgermeisters

Funktion	Empfänger	Art der Botschaft	Inhalte
Bürgermeister	• Traumatisierte • HelferInnen • Einsatzkräfte • GrazerInnen • Öffentlichkeit • Angehörige der Toten und Verletzten	• Erzählung • Beschreibung • Appelle • Dank • Informationen • Botschaften Formulierung in der dritten Person, erst dann die Ich-Form	• 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

Am Beginn seiner Rede beschrieb er wie es ihm selbst in seiner Bewältigung gegangen war. Dabei sprach er von sich selbst in der dritten Person und ging danach erst in die ICH-Form über. Bei seiner Anteilnahme nannte er als einziger Redner die Verstorbenen beim Namen. In der Rolle als Botschafter beschrieb er seine Wahrnehmung in der Akutphase in Bezug auf die sofortige Zivilcourage der Menschen, die selbstlos sofort den anderen halfen. Großen Dank und Anerkennung drückte er gegenüber den HelferInnen und Einsatzkräften aus und lobte die unbürokratische Hilfe angesichts der Ausnahmesituation. Er machte deutlich wie stolz er sei, Bürgermeister einer Stadt mit hoher Menschlichkeit und Zivilcourage zu sein. Seine Appelle richteten sich auf die mögliche Vermeidung künftiger Amokfahrten. Dabei forderte er die Menschen und Medien zu mehr Sensibilisierung auf. Zum Abschluss dankte er den TeilnehmerInnen für das Schweigen als Zeichen der Solidarität mit den Hinterbliebenen und Opfern der Katastrophe.

Tabelle 21: Botschaften und Inhalte der Trauerrede des Landeshauptmanns

Funktion	Empfänger	Art der Botschaft	Inhalte
Landeshauptmann	• Traumatisierte • Trauernde • HelferInnen • Einsatzkräfte • GrazerInnen • Öffentlichkeit • Angehörige der Toten und Verletzten • Steirische Bevölkerung	• Appelle • Anteilnahme • Botschaften • Anerkennung und Wertschätzung • Motivation	• Füreinander da sein • Frage nach dem WARUM • Zivilcourage und Solidarität • Blick in die Zukunft Appelle: • Eigenverantwortung des Menschen und der Gesellschaft • Wertevermittlung • Restrisiko • Hoffnung

Landeshauptmann

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 beziehungsweise auf das Restrisiko Mensch, dass jeder und jede ihren Beitrag dazu leisten sollte.

Tabelle 22: Botschaften und Inhalte der Trauerrede des Bundeskanzlers

Funktion	Empfänger	Art der Botschaft	Inhalte
Bundeskanzler	• Öffentlichkeit • GrazerInnen • SteirerInnen • ÖsterreicherInnen • Traumatisierte • Trauernde • HelferInnen • Einsatzkräfte • Angehörige der Toten und Verletzten	• Botschaften • Appelle • Dank • Mehrwert	• Beileid • Solidarität • perfekte Maßnahmen • Zusammenhalt in Graz, in ganz Österreich spürbar Apell: • Was es nun zu lernen gilt? • Welche Werte zählen wirklich? • Kein Platz für Hass • Zusammenhalt in Graz, Steiermark und ganz Österreich spürbar • Dank an die HelferInnen, Einsatzorganisationen und TeilnehmerInnen

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

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

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.

Tabelle 24: Botschaften und Inhalte des Trauerabschlusses

Funktion	Empfänger	Art der Botschaft	Inhalte
Magistratsdirektor	• Öffentlichkeit • Bevölkerung • Mitwirkende der Trauerfeier	• Information • Dank • Wünsche	• Dank an alle Mitwirkende der Trauerfeier • Wertschätzung der Teilnahme und Mitwirkung am Trauermarsch und am Gedenkakt • 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

Funktion	Empfänger	Art der Botschaft	Inhalte
Trauerabschluss	Öffentlichkeit	positive Botschaft	<i>„Wir sind füreinander da!“</i>

Um dies auch für alle sichtbar zu machen, wurde „Graz trauert“ mit einem Plakat mit der Aufschrift „Wir sind füreinander da!“ überdeckt. Das Plakat wurde von KrisenintervenierenderInnen und NotfallseelsorgerInnen abgerollt. Gleichzeitig wurde auf allen Videowalls „Graz trauert“ mit diesem hoffnungsgebenden Spruch ersetzt. Auf diese Weise wurde den Menschen zum Abschluss eine positive Botschaft mitgegeben.



Abbildung 10: Positive Botschaft und Handzettel mit Gebetstext
(Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)



Abbildung 11: Graz trauert
(Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)

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

Funktion	Emotionen	Bilder/ Bildsprache	ausgelöste Emotionen
Internetkondolenzbuch der Stadt Graz: • Bevölkerung • nationale und internationale Öffentlichkeit	der Schreibenden: • Trauer • Religiosität • Sprachlosigkeit • Anteilnahme • Mitgefühl	„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, [...]“ „The night is darkest just before the dawn. And I promise you, the dawn is coming... [...]“	• Traurigkeit • Betroffenheit • Verbundenheit • Hoffnung • Anteilnahme • Mitgefühl • Identifikation/ Verbundenheit mit der Stadt • Hoffnungslosigkeit

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

Gesellschaft aus. Durch diese Kondolenzbotschaften wurden bei den LeserInnen Emotionen wie Gemeinschaft, Verbundenheit, Mitgefühl, Trost, Stärkung... hervorgerufen. Fallweise wurde von den Menschen auch die Bildsprache eingesetzt und bisweilen sogar metaphorisch geschrieben. Durch die Verwendung der Bildsprache wurde die Stadt Graz personifiziert und bei den LeserInnen eine enge Identifikation bzw. Verbundenheit mit der Stadt ausgelöst.

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

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

Gottesdienst

Die Teilnahme am Gottesdienst zeigte die Verbundenheit der Menschen in ihrer kollektiven Trauer und Betroffenheit. Damit setzte der Gottesdienst den Rahmen für die Emotionen der Menschen wie Gemeinschaft, Verbundenheit, Anteilnahme, Mitgefühl, Ruhe, Trauer und Hoffnung.

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

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

Die kollektive Trauer

Die vielen trauernden Menschen machten das Kollektiv der Trauer, der Anteilnahme und der Betroffenheit sichtbar. Sie setzten gemeinsam als WIR ein Zeichen der Anteilnahme und gegen Gewalt. Damit lösten sie untereinander und bei der nationalen und internationalen Öffentlichkeit das Gefühl der Verbundenheit, der Gemeinschaft und des Mitgefühls aus. Das Gefühl des Zusammenhalts war überall spürbar.

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)

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

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



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

Funktion	Bild/ Bildsprache	Botschaft	ausgelöste Emotionen
Polizei: hohes Sicherheitskonzept	Hohe Präsenz der Exekutive	Sicherheit	Sicherheit

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.

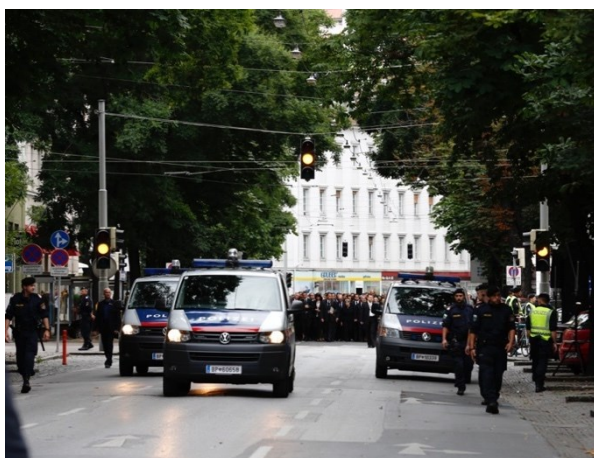


Abbildung 16: Polizeipräsenz beim Trauermarsch (Quelle: Graz-Seckau, Neuhold 2015)

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

Funktion	eigene Emotionen	Botschaft	ausgelöste Emotionen
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

12000 Menschen folgten der Einladung zum Trauermarsch. Die Route entsprach einem Teil der Amokroute, orientierte sich aber an den Plätzen, wo Menschen ihr Leben lassen mussten. Somit wurde nicht dem Täter, sondern den Opfern die Aufmerksamkeit gegeben. Die Botschaft des Trauermarsches war die Spur der Verwüstung mit einer Spur der Menschlichkeit zu überschreiben. Dieser Weg wurde von allen 12000 TeilnehmerInnen schweigend zurückgelegt. Das Schweigen stand für die Sprachlosigkeit, die Solidarität und die Würdigung der Opfer. Dieser Trauermarsch, getragen durch die Emotionen jedes/jeder einzelnen/er, rief bei den TeilnehmerInnen Gefühle des Miteinanders, des Zusammenhalts, der Hoffnung auf eine friedliche Zukunft, der Stärke hervor.



Abbildung 17: Trauermarsch
(Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)

Tabelle 32: Emotionen durch das Grazer Trialog-Forum

Funktion	eigene Emotionen	Botschaft	ausgelöste Emotionen
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

Die Vertreter der Religionsgemeinschaften traten bei ihrer Rede professionell, aber menschlich auf. Sie beschrieben in der WIR-Botschaft die Emotionen der Gesellschaft und schlossen sich selbst mit ein. Sie gaben den Menschen das Gefühl der Verbundenheit in der kollektiven Trauer und im Vertrauen von Gott getragen zu werden.

Die Betroffenheit wurde als Botschaft für den Einschluss der Täterfamilie und des Täters genutzt. Dies löste bei den Menschen Gefühle des Unverständnisses, der Wut, aber auch der Nächstenliebe und Barmherzigkeit bzw. des Mitleids aus.

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

Funktion	Bild/ Bildsprache	Botschaft	ausgelöste Emotionen
Vertreter der Religionsgemeinschaften	• schlichte Kleidung • „Diese Tat hat eine ganze Stadt verletzt. Hat eine tiefe Wunde geschlagen. Eine, die noch offen ist und erst heilen muss.“ • „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.“ • Gott, der Helfer, der Begleiter in der Not • 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.	• Gemeinschaft • Stadt wird personifiziert • Karfreitag • Gott als Ressource • Hoffnung in Krisenzeiten	• Verbundenheit • Trauer • Stärke • verletzt • Zuversicht • Hoffnung • Sicherheit • Geborgenheit • Frust

Grazer Trialog-Forum

Die vier Glaubensvertreter (Vertreter der Israelitischen Kultusgemeinde, Röm.-Kath. Diözesanbischof, evang. Superintendent, Vertreter der Muslime) traten in einheitlicher schlichter Kleidung auf. Damit stellten sie sich selbst in den Hintergrund und den Anlass in den Vordergrund. Gleichzeitig signalisierten sie Einheit und Gemeinschaft.



Abbildung 18: Vertreter der Religionsgemeinschaften (Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)

Gemeinsamer Text des Grazer Dialog-Forums

In ihrer Rede verwendeten sie mehrmals die Bildsprache. Dadurch wurde die Stadt Graz personifiziert und erhielt in ihrer Beschreibung menschliche Züge. Sie gaben den Menschen die direkte Botschaft, dass jede Bewältigung Zeit braucht und die Trauer durchlebt werden muss. Indirekt vermittelten sie angesichts des Leids das Bild des Karfreitags und weckten dadurch Hoffnung und Zuversicht bei den Menschen. In ihren Worten wurde Gott immer wieder gebeten und aufgefordert, den Menschen nun beizustehen, sie zu tragen und zu begleiten. Gott wurde personifiziert und immer wieder als der Helfer und Begleiter in der Not dargestellt. Indirekt zeigten sie Gott als Ressource in Krisenzeiten auf.

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

Funktion	eigene Emotionen	Botschaft	ausgelöste Emotionen
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

Der Bürgermeister trat bei seiner Trauerrede sehr professionell und doch menschlich auf. An zwei Stellen wurde er sehr emotional. Er zeigte sein Unverständnis, dass in der heutigen Zeit eine tote Frau niemanden abginge. Der Hintergrund seiner Worte war, dass das dritte Todesopfer, trotz Veröffentlichung eines Fotos, nicht identifiziert werden konnte. Niemand meldete die Frau als vermisst. In der Trauerwoche rätselten viele, wer diese Frau sein konnte. Die Spekulationen gingen von einer Bettlerin bis hin zu einer Person, die sich hier illegal aufhielt. Mit seinem eigenen Unverständnis für diese Situation, verstärkte er die Betroffenheit, Ratlosigkeit und auch Schuldgefühle über diesen Umstand bei den Anwesenden. Sehr persönlich wurden seine Worte als er die beiden anderen Toten beim Namen nannte.

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

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

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

Funktion	Bild/ Bildsprache	Botschaft	ausgelöste Emotionen
Landeshauptmann	• „[...] Narben dieser Schreckenstat [...].“ • Graz als geliebte, weltoffene Stadt und die Steiermark, als das grüne Herz Österreichs	• Stadt wird personifiziert • Verletzbarkeit der Stadt und der Gesellschaft • Vorzüge der Stadt werden aufgezeigt	• Betroffenheit • Fassungslosigkeit • Hoffnung • Zuversicht • Vertrauen
Bundespräsident	• „Für unsere Stadt ist es eine schwere Belastung, ein Schock. Ich bin mir aber absolut sicher, dass Graz diese Wunde heilen lassen wird können.“	• Stadt wird personifiziert • Verletzbarkeit der Stadt und der Gesellschaft	• Betroffenheit • Fassungslosigkeit

Funktion	Bild/ Bildsprache	Botschaft	ausgelöste Emotionen
Bundespräsident	<i>Und die weltoffene, liebenswerte und schöne Stadt bleibt. Das kann uns niemand wegnehmen."</i>	Vorzüge der Stadt werden aufgezeigt	- Hoffnung - Zuversicht - Vertrauen

Trauerreden des Landeshauptmanns und des Bundespräsidenten

Der Landeshauptmann und der Bundespräsident beschrieben die Auswirkungen der Amokfahrt mit der Bildsprache. Damit brachten sie die Verletzlichkeit von Graz und der Gesellschaft zum Ausdruck. Bei den TeilnehmerInnen bestätigte sich die Betroffenheit und Fassungslosigkeit über diese Katastrophe. Zum Abschluss wirkten beide auf die Menschen positiv emotionalisierend, indem sie die Zukunft der Stadt Graz mit ihren Vorzügen beschrieben. Für die Bevölkerung bedeutete dies Zuversicht, Hoffnung und Vertrauen in die Zukunft ihrer Stadt.

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

Funktion	Bild/ Bildsprache	Botschaft	ausgelöste Emotionen
Bundeskanzler	„[...] Logik des Terrors in der Welt [...], Logik von Gewalttättern [...]“ - Zusammenhalt in guten Zeiten und in Krisenzeiten	Philosophische Sprache: - Was kann man aus diesem Ereignis für folgende lernen? - Fokus auf die Vermeidungs- und Vorsorgephase im Kleinen und Großen. - Eheversprechen	- Sinnhaftigkeit - Vertrauen - Zusammenhalt

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.

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

Funktion	Bild/ Bildsprache	Botschaft	ausgelöste Emotionen
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.

Tabelle 39: Dialog zwischen der Stadt Graz und der Bevölkerung

Sender	Empfänger	Inhalt	Kommunikationsmittel
Bürger der Stadt Graz	• Stadtregierung • Öffentlichkeit	Forderung der schwarzen Beflaggung auf dem Uhrturm und Trauerflor an den Ortstafeln	facebook der Stadt Graz

facebook

Am Sonntag, dem 21. Juni 2015, forderte ein Bürger über die facebook-Seite der Stadt Graz die Verantwortlichen auf, das Wahrzeichen von Graz, den Uhrturm, schwarz zu beflaggen. Weiters sollten die Ortstafeln mit einem Trauerflor geschmückt werden. Die Stadtverantwortlichen kamen dieser Aufforderung unverzüglich nach.



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.

Die ganze Woche hindurch betreuten KrisenintervenierenderInnen und NotfallseelsorgerInnen betroffene Menschen in der Innenstadt, an den Trauerorten und in der im Rathaus eingerichteten Anlaufstelle. Dabei wurden viele Gespräche mit der Bevölkerung geführt. In diesen Entlastungsgesprächen kam von den Menschen immer wieder dieselbe Wahrnehmung: „Es ist so schön, dass jeder/jede für jeden/jede da ist!“

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

Sender	Empfänger	Inhalt	Kommunikationsmittel
• Stadt Graz • Menschen selbst • Notfallseelsorge	• Öffentlichkeit • GrazerInnen • Betroffene • Hinterbliebene • Trauernde • Traumatisierte	<i>„Wir sind füreinander da!“</i>	Plakat

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.

Tabelle 41: Übersicht der Kommunikation in der wiedererlangten Normalität

Trauerbewältigung	Sender	Kommunikationsmittel	Zeitpunkt
Aufhebung der Trauerorte	Holding der Stadt Graz	- Informationstafeln - Videowall - homepage	29. Juni
Armbänder der Hoffnung	Stadt Graz: Patronanz Bürgermeister	bedruckte Bänder	1. Juli
Anlaufstelle für Opfer Hotline	Stadt Graz	Telefonhotline des Sicherheitsmanagements	Anfang Juli ab 6. Juli

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 23: Armbänder: Graz trägt Hoffnung (Quelle: Internet, Kleine Zeitung 2015)



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

Funktion	Zielgruppe	Art der Botschaft	Inhalt der Information
Stadt Graz	Bevölkerung	Information	• Graz hat getrauert • Anlaufstellen für Opfer der Amokfahrt
Holding Graz			Graz hat getrauert
Armbänder			Graz trägt Hoffnung

Homepage und videowall

Auf der homepage der Stadt Graz und auf der Videowall wurde die vorgeschaltete Seite „Graz trauert“ durch „Graz trägt Hoffnung“ ersetzt. Die Bevölkerung fand auf der homepage Informationen über weiterführende Hilfsangebote und die Einrichtung einer Telefonhotline für Opfer der Amokfahrt. (Anhang: Protokoll der Stadt Graz, Z. 194)

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

Das Tragen der Armbänder ging bei den Menschen von den eigenen Emotionen wie Solidarität und Verbundenheit aus. Sie konnten damit ihrer eigenen Hoffnung und Zuversicht Ausdruck verleihen. Die Bänder riefen bei der Bevölkerung aber auch das Gefühl des Stolzes und der Dankbarkeit hervor, das Krisenereignis bewältigt zu haben.

Tabelle 43: Emotionen durch die Armbänder der Hoffnung

Funktion	eigene Emotionen	Botschaft	ausgelöste Emotionen
Tragen der Armbänder	• Solidarität • Verbundenheit • Stolz	• Graz hat es geschafft! • Blick in die Zukunft	• Solidarität • Stolz • Dankbarkeit • Verbundenheit • Zusammenhalt • Frieden

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

Funktion	Bild/ Bildsprache	Botschaft	ausgelöste Emotionen
• Spendenaktion • Menschen	Armbänder: • Farben weiß und grün	• Frieden • Aufbruchsstimmung • Verbundenheit mit der Steiermark	• Zuversicht • Hoffnung • Solidarität

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

Sender	Empfänger	Inhalt	Kommunikationsmittel
• Stadt Graz • Mitmenschen	jeder/jede	Graz trägt Hoffnung	Armbänder

Durch die Spendenaktion mit den Armbändern fand indirekt ein Dialog im Schneeballsystem mit der Bevölkerung statt. Jeder und jede wollte diese Aktion unterstützen. Alle wollten sichtbar das Zeichen der Hoffnung und Verbundenheit tragen. Die Bevölkerung wollte zeigen, dass sie die Katastrophe bewältigen konnten. Innerhalb weniger Tage waren diese Armbänder der Hoffnung ausverkauft.

7. Emotionalität während der öffentlichen, kollektiven Trauerbewältigung

Der emotionale Bewältigungsverlauf einer Katastrophe unterliegt verschiedenen Bedingungen des Ereignisses und Steuermechanismen in der Kommunikation. Hierzu zählen die kausalen und intervenierenden Bedingungen sowie die Strategie der Kommunikation.

(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)

Diese drei Faktoren beeinflussen die kollektive, öffentliche Emotionalität nach außergewöhnlichen Ereignissen. Ziel ist es, die Emotionalität von der Akutphase über die Bewältigungsphase in ein gutes Mittelmaß zu bekommen, um dann den Menschen die Rückkehr in die wiedererlangte Normalität zu gewährleisten. Das heißt, es ist notwendig, Emotionen der betroffenen Menschen zuzulassen und doch prozessorientiert, steuernd einzugreifen. Dies erfordert aber eine bedürfnis- und prozessorientierte Begleitung auf unterschiedlichen Ebenen der Bewältigung und Kommunikation.

7.1 Emotionalität in der Akutphase/ early response

Nach der Amokfahrt am 20. Juni 2015 wurde die Emotionalität in der Akutphase durch unterschiedliche kausale und intervenierende Bedingungen gesteuert.

Als die Katastrophenfahrt eines 26-Jährigen um 12:15 Uhr durch die Grazer Innenstadt begann, war vielen Einsatzkräfte und Betroffenen überhaupt nicht klar, dass es sich um eine Amokfahrt handelte. Bei den ersten Alarmierungen ging man von Unfällen in knapper Zeitabfolge aus. Auch die Menschen, die direkt betroffen waren, gingen zuerst von einem Unfallgeschehen aus. Erst als der 26-Jährige weitere Menschen anvisierte und mit seinem Geländewagen niederfuhr, plötzlich stehen blieb, ausstieg und mit einem Messer auf Passanten einstach, danach wieder ins Auto stieg und seine Fahrt fortsetzte, wurde den Menschen klar, dass es sich hierbei um keinen Unfall handelte. Dies zeigte die Schilderung des Bürgermeisters bei der ersten Pressekonferenz, der direkt Augenzeuge und Betroffener der Amokfahrt war:

„Ich habe zuerst gedacht, er wird stehen bleiben, er ist nicht stehen geblieben. Er hat mich und den nächsten Passanten anvisiert und hat bewusst versucht Menschen am Gehsteig zu erwischen.“ (Anhang: 1. Pressekonferenz Bürgermeister, Z. 244-246)

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 bekannter weise 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.

An der Pressekonferenz nahmen der Landeshauptmann, der Bürgermeister, der Landespolizeidirektor sowie der Stadtpolizeikommandant teil. Die Kommunikationsstrategie orientierte sich an den fünf Prinzipien der Krisenintervention (vgl. Hobfoll und Kollegen 2007):

In den Menschen das Gefühl von

- Sicherheit
- Beruhigung
- Selbstwirksamkeit
- Vertrauen
- Hoffnung

zu 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 Zweigeltgasse begonnen, die Amokfahrt eines sechsundzwanzig jährigen Österreichers.“ (Anhang: Pressekonferenz Landespolizeidirektor, Z. 252-253)

„[...] die Fahrt hat in der Zweigeltgasse begonnen, Richtung Synagoge, Richtung Schönaugasse, Schörgeltgasse, 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 widerstandlos festnehmen lassen, wird gegenwärtig einvernommen und wie gesagt, die Erhebungen sind noch im Gange.“ (Anhang: Pressekonferenz Landespolizeidirektor, Z. 260-266)

Dadurch bekamen die Betroffenen und die Öffentlichkeit eine erste Orientierung, um welches Ereignis es sich handelte. Durch die Bestätigung der Festnahme des Täters wurde wieder das Gefühl der Sicherheit hervorgerufen. Damit versuchte man den Menschen auch verständlich zu machen, dass die Gefahr der Katastrophe wieder gebannt war. Für die Betroffenen bedeutete dies Beruhigung. Dass es sich beim Täter aber um einen 26jährigen Österreicher handelte, löste wiederum Unverständnis und tiefe Betroffenheit aus.

Weiters schloss er nach dem momentanen Ermittlungsstand aus, dass es sich um einen Terroranschlag oder einen religiös 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. religiös 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

„Für diese Tat gibt es keine Erklärung. Für diese Tat gibt es keine Entschuldigung. Wir werden alles tun um aufzuklären. Unser Mitgefühl gilt in diesen Stunden den Angehörigen der Toten und den Verletzten.“ (Anhang: Pressekonferenz Landeshauptmann, Z. 230-233)

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

wirkte er für die Öffentlichkeit menschlich und doch professionell. Die Menschlichkeit und gleichzeitig die Professionalität des Landeshauptmanns zeigte seine Empathie in schwierigen Situationen. Dies wiederum förderte das Vertrauen in den Menschen.

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.

Am Beginn der Trauerbewältigungsphase standen die Menschen unter Schock und großer Betroffenheit. Die Hilflosigkeit, Ohnmacht und Verzweiflung war überall durch eine gespenstische Stille in der Innenstadt spürbar. Umso wichtiger war es in dieser Phase bedürfnis- und prozessorientiert die Trauerbewältigung der Menschen und der Stadt zu begleiten. Dies erforderte unterschiedliche Angebote von öffentlichen, individuellen oder kollektiven Ritualen der Trauerbewältigung.

Internetkondolenzbuch

Durch das Internetkondolenzbuch wurde den betroffenen Menschen eine rasche, zeitgemäße Alternative eines Kondolenzbucheintrages über social media angeboten. Nach diesem erschütternden Ereignis hatten Menschen national und international das Bedürfnis ihre Betroffenheit, ihre Anteilnahme, ihre Wünsche, ihre Bitten, ihre Gebete und ihre Solidarität öffentlich zu machen.

„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.“ (Anhang: Auszüge aus dem Internetkondolenzbuch, Z. 460-462).

„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:

„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, [...]“ (Anhang: Auszüge aus dem Internetkondolenzbuch, Z. 469-471)

„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

Der Gottesdienst am Abend diente den Menschen als geschützter Ort für ihre Trauer, Verzweiflung und ihre Ohnmacht und gab ihnen die Möglichkeit den Beistand Gottes im Gebet zu erbitten. In der Phase des Schocks und der Hilflosigkeit stellte der Glaube eine wichtige Ressource in der Trauerbewältigung dar. Der Gottesdienst schaffte für die Menschen sowohl individuell als auch kollektiv ein erstes öffentliches, religiöses Ritual für Ruhe, Gemeinschaft und Verbundenheit.

Durch das Kerzenritual im Gottesdienst konnten die Menschen das erste Mal aktiv (gemeinsam) ein Zeichen gegen ihre Ohnmacht und Hilflosigkeit setzen. Jeder und jede konnte am Altar eine Kerze anzünden, wobei das erste Licht von der Osterkerze als Zeichen der Auferstehung genommen wurde. Da dieses Ritual niederschwellig und schlicht gehalten wurde, konnte jeder und jede individuell und doch im Kollektiv seine/ihre Emotionen still durch die Kerze vor Gott tragen.



Abbildung 25: Kerzenritual
(Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)

Die offene Kirchentür signalisierte den Menschen, dass sie unabhängig von ihrer religiösen Bindung willkommen waren. Dieses Signal der Offenheit gab den Betroffenen Vertrauen und reduzierte damit für viele die Hemmschwelle in die Kirche zu gehen. Der zweite positive Effekt bot die offene Kirchentür. Man konnte jederzeit zum Gottesdienst hinzustoßen und ihn auch jederzeit verlassen. In und vor der Kirche waren KrisenintervenierenderInnen und NotfallseelsorgerInnen, die die Menschen betreuten.

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



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

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



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



Abbildung 29: Trauerort mit Österreichsfahne
(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 Herrengasse 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 geschockt, 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.

„[...] das ist der schwärzeste Tag in meinem politischen Leben.“

(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:

„Ein Pilot steuert Menschen in den Tod, andere steigen ins Auto. Was ist los mit der Psyche der Menschen? Wir sollten mehr hinhören [...].“ (Anhang: Interview Bürgermeister Spät-ZIB, Z. 300-302)

„[...] 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)

„Denen möchte ich ins Stammbuch schreiben: Die Gemeinschaft braucht Zusammenhalt [...]“ (Anhang: Interview Bürgermeister SPÄT-ZIB, Z. 315-316)

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:



Abbildung 30: Kondolenzbucheintrag
(Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)

„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)

„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)

„Wir leben in der Stadt, mitten im Zentrum und wir leben sehr gerne hier. Samstagvormittage sind auch für uns lebendig, jetzt das Unfassbare. Unser ganzes Mitgefühl und Beileid gilt den Angehörigen.“ (Anhang: Auszüge aus dem offiziellen Kondolenzbuch, Z. 501-503)

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)

„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)

„Mein herzliches Beileid an alle Betroffenen und Angehörige. Gott möge mit euch sein.“ (Anhang: Auszüge aus dem offiziellen Kondolenzbuch, Z. 508-509)

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 benannte:

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

Durch diese Benennung wurde der Weg für eine Bewältigung der Stadt Graz angesichts des Ereignisses klar dargestellt. Der „Blick zurück“ fokussierte noch einmal das Geschehene. „Graz trauert“ zeigte den IST-Zustand auf. „Graz dankt“ machte die gemeinsame Bewältigung und die Unterstützung durch die unterschiedlichsten Institutionen, Einrichtungen, Einsatzorganisationen sichtbar. Mit „Graz blickt nach vorne“ wurde die Zukunft und damit das Ende der Bewältigung fokussiert. Diese Darstellung gab den Menschen Sicherheit, Orientierung und Hoffnung für die Zukunft und wirkte auf alle entemotionalisierend.

„Als Grazer Stadtregierung stellen wir uns geschlossen an die Seite der Opfer und ihrer Angehörigen und trauern mit ihnen. Wir haben jetzt die gemeinsame Verantwortung, zusammenzurücken, Trauerarbeit zu unterstützen und Betroffenen zu helfen. Mit aller Vehemenz distanzieren wir uns von jenen - Medien, PolitikerInnen und Privatpersonen, die aus dieser Wunde Kapital schlagen und die Gesellschaft bewusst spalten wollen. Als Gesellschaft sind wir aufgerufen, individuelle Not mit mehr Sensibilität wahrzunehmen, den Menschen in unserem Umfeld besser zuzuhören und da zu sein, wenn wir gebraucht werden.“

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.

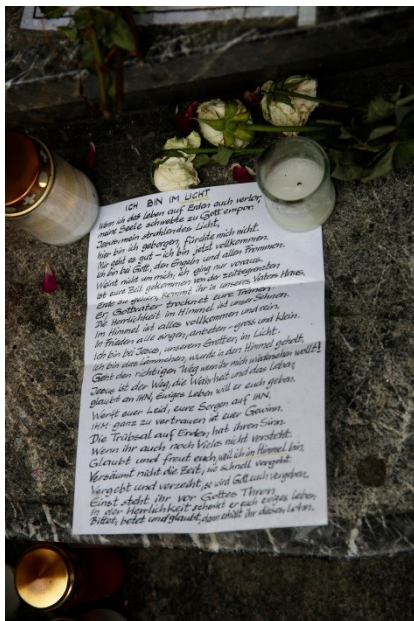


Abbildung 32: Botschaften der Menschen
(Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)



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 Dialog-Forums

Die Vertreter der Religionsgemeinschaften gaben den Menschen direkt die Botschaft, dass jede Bewältigung Zeit benötige und Trauer durchlebt werden

müsste. 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 Gebt in den Mittelpunkt. Dabei personifizierte er die Stadt Graz und zeigte das Leid angesichts der Amokfahrt auf.

„Wir trauern um die Opfer der Amokfahrt am vergangenen Samstag und beten für sie. Wir fühlen mit den vielen Verletzten, den Traumatisierten und den Hinterbliebenen und beten für sie. Wir sind betroffen darüber, wozu ein Mensch fähig sein kann und beten auch für ihn und seine Familie. Diese Tat hat eine ganze Stadt verletzt. Hat eine tiefe Wunde geschlagen. Eine, die noch offen ist und erst heilen muss. Wir trauern.“ (Anhang: Trauerrede der Vertreter der Religionsgemeinschaften, Z. 551-556)

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)

„Möge aus der Trauer Hoffnung werden! Möge aus Rache Barmherzigkeit werden! Beschütze unser Land vor Rassismus, Gewalt und Feindseligkeiten. Frieden im Diesseits und im Jenseits!“ (Anhang: Trauerrede der Vertreter der Religionsgemeinschaften, Z. 575-578)

Evangelischer Superintendent

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

„Möge unser Glaube uns helfen, unseren Schmerz auszuhalten. Begleite Du, Gott, uns durch unsere Trauer. Verbinde uns Trauernde untereinander und mit den Menschen, derer wir gedenken. Die Zuversicht, dass Du die Menschen, die ihr Leben lassen mussten, begleitest durch den Tod hindurch, soll die trösten, die ihren Verlust beklagen.“ (Anhang: Trauerrede der Vertreter der Religionsgemeinschaften, Z. 580-584)

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:

„Als Gemeinschaft sind wir jetzt aufgerufen, zusammen zu stehen, auf die Menschen in unserem Umfeld zuzugehen und da zu sein. Ein weniger ich, ein mehr wir. Weniger Recht-Haben-Wollen, mehr Verständnis und Geduld. Weniger Grant, mehr Empathie und Freundlichkeit. Das können wir leisten. Ganz einfach und sofort und jeden Tag aufs Neue.“ (Anhang: Trauerrede der Vertreter der Religionsgemeinschaften, Z. 599-603)

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.

Mit dem gemeinsamen Abschlussgebet wurde ein Bild des Friedens, der Einheit und Gemeinschaft vermittelt. Dies löste bei den TeilnehmerInnen Hoffnung und Zuversicht aus.

„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 traure 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 aufmerksamer machen. Aufmerksamer 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:

„Man wird niemals Gewalttaten verhindern können, aber ich denke, dass wir mit Hingabe und mit Offenheit mehr für unseren Zusammenhalt tun müssen, dass wir Respekt benötigen zwischen Alten und Jungen, Reichen und Armen, zwischen den Geschlechtern, zwischen ethnischen Gruppen und Religionen. Das Ereignis, an das wir heute denken, hat uns einmal mehr vor Augen geführt, wie sehr wir einander brauchen: miteinander, nicht nebeneinander leben. Wir können das. Jede und Jeder von uns. Niemand und nichts wird es zustande bringen uns das Menschliche in uns, das in jedem von uns steckt, auszutreiben. Alles das, was uns eben als Menschen ausmacht.“ (Anhang: Trauerrede Landeshauptmann, Z. 676-684)

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.

Bundeskanzler

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

„Solidarität in einem Land wie Österreich, das heißt für uns, dass man zusammensteht in guten Zeiten und in Krisenzeiten. Dass man so wie in Graz vergangenen Samstag sofort und in großer Gemeinsamkeit das Richtige tut, Erste Hilfe leistet, den Rettungskräften assistiert, die Exekutive unterstützt, ja zusammenhalten und solidarisch sein. Graz hat zusammengehalten in diesen Tagen.“ (Anhang: Trauerrede Bundeskanzler, Z. 707-712)

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, andererseits für die Logik von Gewalttättern 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:

„Graz trauert. Das können wir heute lesen und wir hören es auch. Aber vor allem spüren wir es. Ihre Anteilnahme ist Ausdruck ihrer Trauer. Diese Trauer ist logisch, menschlich und notwendig. Trotzdem muss man über dieses Unaussprechliche sprechen und Anteilnahme zum Ausdruck bringen. Nächstenliebe und Zuwendung sind viel stärker als Hass und Aggression.“ (Anhang: Trauerrede Bundespräsident, Z. 735-739)

Auch er sprach wie seine Vorredner das Restrisiko 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 wegnehmen.“ (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

Zum Abschluss der Trauerfeier wurde das Plakat mit der Aufschrift „GRAZ TRAUERT“ mit der hoffnungsgebenden Botschaft „Wir sind füreinander da“ überschrieben. Gleichzeitig wurde dies auf allen Videowalls verändert.



Abbildung 35: Graz trauert
(Quelle: Diözese Graz-Seckau, Neuhold 2015)



Abbildung 36: Videowall mit positiver Botschaft
(Quelle: homepage der Stadt Graz, Fischer 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.

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.

Abbildung 37: Graz hat getrauert
(Quelle: Lienhart 2015)



Abbildung 38: Armbänder: Graz trägt Hoffnung
(Quelle: facebook der Stadt Graz Chronik 2015)

Ab dem 1. Juli wurde unter der Patronanz des Bürgermeisters eine einzige Spendenaktion der Stadt Graz ins Leben gerufen. Mit dem Erlös dieser Armbänder der Hoffnung wurden Opfer unterstützt. Gleichzeitig wurde damit aber ein Zeichen der wiedererlangten Normalität und Hoffnung gesetzt. Innerhalb weniger Tage waren die Bänder der Hoffnung ausverkauft. Die Menschen wollten die Bänder der Hoffnung als Zeichen der gelungenen Bewältigung und Solidarität tragen und sich täglich vor Augen halten „Graz trägt Hoffnung“.

Auch die Botschaften an den Autobahntafeln signalisierten die Hoffnung und wurden von den Menschen positiv und wertschätzend aufgenommen.



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)

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.

Die Amokfahrt in Graz stellte als außergewöhnliches Ereignis nicht nur einzelne Personen vor die Herausforderung einer Trauerbewältigung, sondern eine ganze Stadt über ihre Grenzen hinaus. Um für die betroffene Bevölkerung eine adäquate Trauerbewältigung nach dieser Katastrophe zu gewährleisten, waren von Beginn an alle Stakeholder wie Behörden, Politik und Religionsgemeinschaften gemeinsam gefordert. Sie mussten in ihren Bewältigungsmaßnahmen prozess- und bedürfnisorientiert auf die Emotionalität der betroffenen Menschen reagieren. Eine Schlüsselfunktion in der Trauerbewältigung nahmen die (Krisen-) Kommunikation und das vielfältige Ritualangebot ein. Je nach Bewältigungsphase musste die Kommunikation oder das Ritualangebot gemessen an der Emotionalität der Menschen angepasst werden. Nur so war eine Steuerung des Emotionsverlaufes möglich.

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

Am Beginn der Bewältigungsphase in der sogenannten early response war es für die Menschen hilfreich von den unterschiedlichen Stakeholdern eine Vielfalt von Ritualmöglichkeiten angeboten zu bekommen. Ausschlaggebend dafür, dass die Emotionalität relativ bald in geordnete Bahnen gelenkt werden konnte, waren die weltlichen und religiösen/spirituellen Bewältigungsangebote in Form des Onlinekondolenzbuches, des offiziellen Kondolenzbuches, die kollektiven, öffentlichen Trauerorte, der Gottesdienst, die Trauersymbole an den Amtsgebäuden und öffentlichen Plätzen. Durch dieses breite Angebot war es den Menschen individuell und doch im Kollektiv möglich für sich das passende Ritual für ihre Trauer zu finden. Beim Ritualangebot wurde darauf geachtet, dass unabhängig von der Kultur, Religion, Geschlecht und Alter jede/r dies nutzen konnte. Als Beispiel wären hier die drei verschiedenen Trauerorte mit ihrem

jeweiligen Hintergrund erwähnt (christlich: Stadtpfarrkirche/ muslimisch: Herrengasse/ neutral: Hauptplatz). Einen Mehrwert stellte sicherlich die Wahlmöglichkeit der Eintragung ins Onlinekondolenzbuch und ins traditionelle, offizielle Kondolenzbuch dar. Dabei gab es kein Konkurrenzverhalten, sondern lieferte den Menschen national und international die Möglichkeit ihren Gefühlen Ausdruck zu verleihen und es kam zu einem versteckten Dialog unter den Menschen. Durch das unterschiedliche Ritualangebot wurden die Menschen indirekt auch dazu ermutigt, ihrerseits Rituale zu entwickeln (Schweigemarsch am Abend der Amokfahrt in der Herrengasse) oder die bereits vorhanden Rituale auszubauen. Zu erwähnen wären die Botschaften, die die Menschen an den Trauerorten hinterließen.

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.

Im Laufe der Trauerwoche wurde seitens der Stadt Graz nur bedingt ein Dialog mit der Bevölkerung geführt. Auf die Hasspostings auf der facebookseite der Stadt Graz wurde mit einer Sperre der Seite reagiert. Ein einziges Mal kam es zu einem direkten Dialog zwischen der Stadt Graz und der Bevölkerung. Am Tag nach der Amokfahrt forderte ein Bürger über das Gästebuch die Stadt Graz auf, die Ortstafeln und den Grazer Uhrturm als Wahrzeichen mit Trauersymbolen zu schmücken. Die Stadtverantwortlichen kamen dieser Anregung sofort nach. Über die homepage wurde die Bevölkerung auch zu Anregungen und Anfragen aufgefordert. Diese Möglichkeit wurde aber seitens der Bevölkerung kaum genutzt.

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.

Die Trauerfeier selbst stellte durch die Trauerreden von Religionsvertretern und Politikern ein letztes Statement in Bezug auf die kollektive, öffentliche Trauerbewältigung dar. Die gemeinsame Ansprache des Grazer Dialog-Forums setzte ein Zeichen der Gemeinschaft unter den Glaubensrichtungen und hatte die Aufgabe Gott und den Glauben als Ressource in der Bewältigung aufzuzeigen. Als einzige war es ihnen in ihrer Funktion möglich auch den Täter und seine Familie ins Gebet einzuschließen. Die reduzierte, einheitliche Kleidung der Glaubensvertreter und das gemeinsame Gebet zum Abschluss symbolisierte auch das Miteinander trotz großer Unterschiedlichkeit.

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.

Den Übergang zur recovery-Phase bildete das hoffnungsgebende Plakat mit der Botschaft „Wir sind für einander da!“ und die Verkündung des Endes der offiziellen Trauer der Stadt Graz durch den Magistratsdirektor. Diese positive Botschaft könnte man indirekt als einen Dialog zwischen den Stakeholdern und der Bevölkerung ansehen, da die Botschaft die den Menschen mitgegeben wurde, eigentlich von ihnen selbst kam. Die NotfallseelsorgerInnen und KrisenintervenierenderInnen hörten im Laufe der Trauerwoche in ihren Betreuungen

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 Trauerflöre 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:

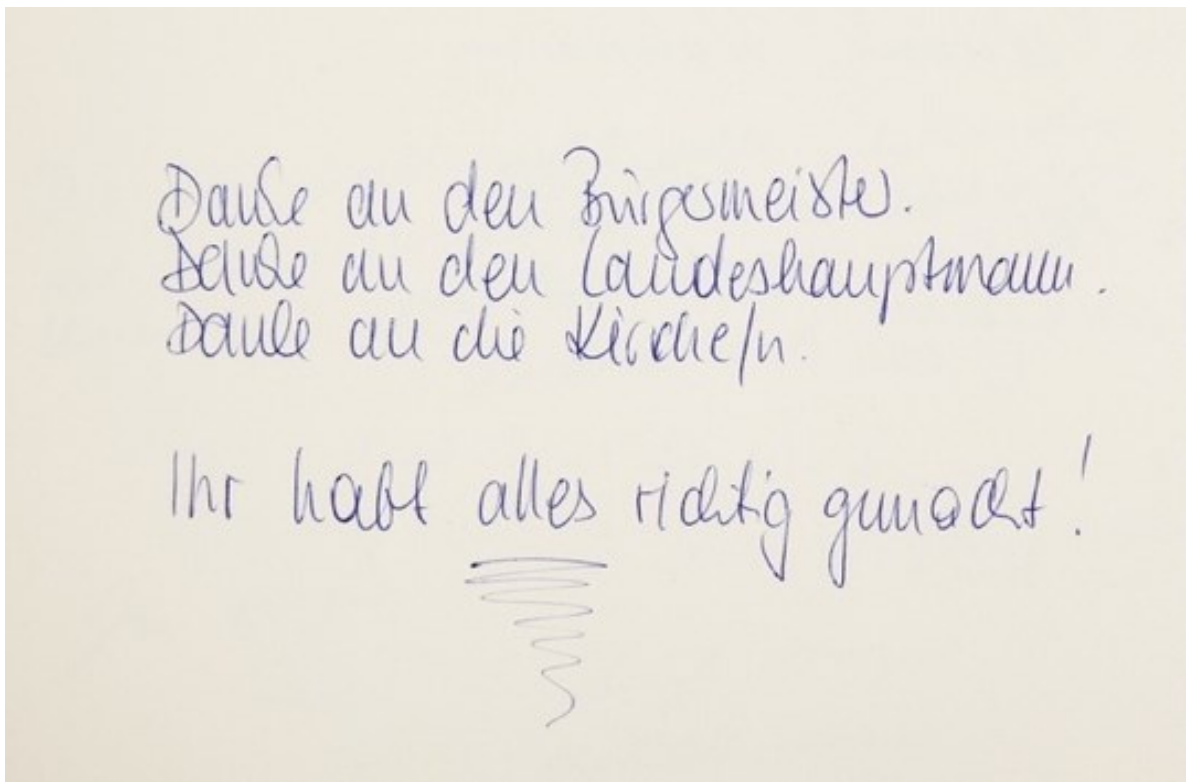


Abbildung 41: Eintrag im Kondolenzbuch
(Quelle: homepage der Stadt Graz, 2015)

9. Perspektiven, Ausblick

Amok und Terror werden als Katastrophe auch weiterhin den Menschen nicht nur in den Präventionsmaßnahmen, sondern auch in den Bewältigungsstrategien fordern. Im Moment intensiviert ganz Europa seine Sicherheitskonzepte in Bezug auf Terror- (Anschläge). Parallel dazu sollte aber seitens der Stakeholder durch Einsatzkräfte, Politik, Behörden und Religionsvertretern die notwendigen Bewältigungsmaßnahmen in all ihren Facetten nicht vernachlässigt werden. Da Amok und Terror eine von Menschen ausgelöste und gegen Menschen gerichtete Kriegsführung darstellt, ist deren Bewältigung von starker Emotionalität geprägt. Hinzu kommt, dass diese Art der Katastrophe immer und überall jede und jeden treffen kann.

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.

10. Literaturverzeichnis

- Aigner, Maria Elisabeth: Leben nach der Katastrophe. Trauma und Traumatisierung als Herausforderung für die Seelsorge, in: Stimmen der Zeit 138 (2013), 671-680.
- Ahrens, J. (2017): Die unfassbare Tat. Gesellschaft und Amok. Campus Verlag GmbH, Frankfurt/New York.
- Baker, S. & Hernandez, M. communicating with stakeholders when bad news is uncertain in International Journal of Public Leadership, 13(2), 2017, pp. 85-97.
- Ben-Gershon, B., Grinshpoon, A., & Ponizovsky, A. (2005). Mental Health Services Preparing for the Psychological Consequences of Terrorism, 10(3), 743-753.
- BIG Graz Spezial Juli 2015: Bürgerinformation der Stadt Graz.
- BMI (2007): Richtlinie für das Führen im Katastropheneinsatz. Herausgeber: Bundesministerium für Inneres, Staatliches Krisen- und Katastrophenmanagement. Wien.
- Brandon, S. E., & Silke, A. P. (2007). Near- and Long-Term Psychological Effects of Exposure to Terrorist Attacks. In B. M. Bongar, L. M. Brown, L. E. Beutler, J. N. Breckenridge, & P. G. Zimbardo (Eds.), Psychology of terrorism (pp.175-193). Oxford, New York: Oxford University Press.
- Centers for Disease Control and Prevention (2014): crisis an emergency risk communication edition 2014 of U.S. Department of Health and Human Services.
- Dittscheid, Gerhard: Menschen im Notfall helfen. Zur pastoralen Grundlegung der Notfallseelsorge in Kirche und Gesellschaft, Würzburg: echter 2014.
- Flick, Uwe: Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt 2012.
- Forum Gesundheitsmedien GmbH: Das Praxishandbuch der Notfallseelsorge, Handreichungen – Konzepte – Anregungen, Merching 2010.
- Giner-Sorolla, R., & Maitner, A. T. (2013). Angry at the Unjust, Scared of the Powerful: Emotional Responses to Terrorist Threat. Personality and Social Psychology Bulletin, 39(8), 1069-1082.
- Haupt-Scherer, S. & Scherer, U. (2011): Einen Schritt voran folgen: psychotraumatologische Grundlagen und konzeptionelle Überlegungen zu einer traumazentrierten Seelsorge in: Wege zum Menschen Jg. 63, 2011, Nr. 6, S. 561-571.

Jachs, S. (2011): Einführung in das Katastrophenmanagement. Hamburg: tredition.

Kranemann, B. (2015): Riskante Liturgien. Trauergottesdienste nach Katastrophen in der Diskussion Jg. 69, 8/2015.

Ladenhauf, Karl Heinz/ Lienhart, Elisabeth: Mystik der offenen Augen: am Beispiel der Notfallseelsorge, in Pernkopf, Elisabeth/ Schaupp, Walter (Hg.): Sehnsucht Mystik (Theologie im kulturellen Dialog, 22) Innsbruck: Tyrolia 2011, 263-273.

Leidfaden (2015): Fachmagazin für Krisen, Leid, Trauer: Zwischen Sensation und Sensibilität. Leid und Trauer in der Öffentlichkeit 4. Jahrgang (1).

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

Maesele, P. A., Verleye, G., Stevens, I., & Speckhard, A. (2008). Psychosocial resilience in the face of a mediated terrorist threat. *Media, War & Conflict*, 1(1), 50-69.

Müller- Lange, Andreas: Notfallseelsorge: Seelsorge am Karsamstag, in: Graulich, Markus/ Schader, Martin (Hg.): Unterwegs zu einer Ethik pastoralen Handelns, Würzburg: Echter 2011, 140-149.

Neimeyer, Robert A.; Currier, Joseph M. (2009): Grief Therapy. Evidence of Efficacy and Emerging Directions. In: *Current Directions in Psychological Science* 18 (6), S. 352-356.

Nijs, Michaela (1999): Trauern hat seine Zeit. Abschiedsrituale beim frühen Tod eines Kindes. Göttingen: Verl. für Angewandte Psychologie (Reihe psychosoziale Medizin, 7).

ÖNORM S2304 (2011): Integriertes Katastrophenmanagement – Benennungen und Definitionen 2011.

OPSIC -Project (2016): Operationalising Psychosocial Support in Crisis SEC-2012.4.1-2; Handbook on Mental Health and Psychosocial Support (MHPSS) Planning Tools, 2016.

Paton, Douglas: "Disaster preparedness: a social – cognitive perspective", *Disaster Prevention and Management: An international Journal*, Vol.12 Issue: 3, pp. 210-216.

Paul, Chris: Traumatische Trauer begleiten, in *Leidfaden* Jg. 3/1 (2014), 46-49.

Prigerson, H. G.; Horowitz, M. J.; Jacobs, S. C.; Parkes, C. M.; Aslan, M.; Goodkin, K. (2009): Prolonged Grief Disorder. Psychometric Validation of Criteria Proposed for DSM-V and ICD-11. In: *PLoS Medicine* 6 (8), S. 1-12.

- Przyborski A. und Wohlrab – Sahr (2010): Qualitative Sozialforschung. 3. Korrigierte Auflage, Oldenbourg Verlag München.
- Quack, Johannes; Töbelmann, Paul (2010): Questioning "Ritual Efficacy". In: Journal of Ritual Studies 24 (1), S. 13-28.
- Quartier, Thomas: Rituele Pendelbewegungen. Neue Trauerrituale im niederländischen Kontext im Yearbook for Ritual and Liturgical/ Jaarboek voor liturgie – onderzoek 25, 2009, S.185-205.
- Renn O. und Kastenholz H. (1997): Die Glaubwürdigkeit von Personen und Institutionen in einer Notfallsituation. In Information von Behörden, Medien und Bevölkerung im Ereignisfall, von Baggenstos M. und Bayer A., Herausgeber: Baggenstos M. und Bayer A. Köln, 271-281.
- Rinn, A. (2016): Öffentliche Grenzen überschreiten. Pastoraltheologie: Band 105, Kirche und Gemeinde – Herkunft und Gestalten der Zukunft, S. 262-282.
- Romanoff, Bronna D.; Terenzio, Marion (1998): Rituals and the grieving Process. In: Death studies 22 (8).
- Schein, Silvia (2004): Kommunikation – Definition, Ablauf, Arten.
- Stmk. KATG. 1999, Land Steiermark: Gesetz vom 16. März 1999 über Abwehr und Bekämpfung von Katastrophen (Steiermärkisches Katastrophengesetz). Steirisches Katastrophenschutzgesetz, vom LGBl. Nr. 62/1999.
- Strauss, Anselm/ Corbin Juliet (Hg.): Strauss/Corbin Grounded Theory: Grundlagen Qualitativer Sozialforschung, Weinheim: Sage Publication 1990.
- Theologisch – Praktische Quartalsschrift (2/2011 159.JG): Seelsorge in Extremsituationen.
- Thießen, Ansger (2014): Handbuch Krisenmanagement. 2. Aufl. 2014. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- UNISDR. (2007): Hyogo Framework for Action 2005-2015: Building the resilience of nations and communities for disasters. Geneva.
- VO zum Stmk. KatG. 2000, Land Steiermark: Verordnung der Steiermärkischen Landesregierung vom 4. Dezember 2000 über Vorbereitungsmaßnahmen zur Abwehr und Bekämpfung von Katastrophen. VO zum Stmk. KatG. 2000, vom LGBl Nr. 80/2000.

11. IT-Adressen

Amokfahrt – Abbildung 2:

https://www.kleinezeitung.at/steiermark/5070131/In-einem-Monat_Mehr-als-130-Zeugen-bei-Grazer-AmokProzess abgerufen am 25.8.2018.

Amokroute – Abbildung 1:

<http://www.salzburg24.at/2015/06/Anhang239-e1434819344701.jpg> abgerufen am 25.8.2018.

Arten von Katastrophen:

<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/295/Seite.2950020.html> abgerufen am 25.8.2018.

Big Graz Spezial Juli 2015:

https://www.graz.at/cms/dokumente/10246197_7747759/f5528e2f/Buch_beilage%20Big_Juli_2015_web.pdf abgerufen am 25.8.2018.

Bundeskanzleramt:

<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/295/Seite.2950020.html> abgerufen am 25.8.2018.

Disaster management:

<http://www.ifrc.org/en/what-we-do/disaster-management/> abgerufen am 25.8.2018.

Erste Pressekonferenz:

<http://www.videoarchiv.steiermark.at/cms/beitrag/12287696/52543607/> abgerufen am 25.8.2018.

Gedenkfeier ungekürzt:

<http://www.videoarchiv.steiermark.at/cms/beitrag/12300118/52543607/> abgerufen am 25.8.2018.

Gemeinsame Erklärung der Stadtregierung:

https://www.graz.at/cms/beitrag/10251853/7791540/Gemeinsame_Erklaerung_der_Stadtregierung.html abgerufen am 25.8.2018.

Graz trauert Autobahneinfahrt – Abbildung 20:

<https://kurier.at/chronik/oesterreich/amokfahrt-in-graz-ueberwachungskamera-hielt-amokfahrt-fest-20-000-menschen-bei-gedenkzug-erwartet/138.047.501> abgerufen am 25.8.2018.

Graz trägt Hoffnung – Abbildung 23:

https://oldklz.getoctopus.com/s/steiermark/graz/amokfahrt/4796073/Nach-Amokfahrt_Erfolg-fuer-Grazer-Hoffnungsbaender abgerufen am 25.8.2018.

Graz trägt Hoffnung – Abbildung 38 und 39:

<https://www.facebook.com/graztraegthoffnung/photos/a.1677396275808598/1682167691998123/?type=3&theater> abgerufen am 25.8.2018.

Hochzeitsbild des Verstorbenen – Abbildung 12:

<https://www.kosmo.at/graz-bosnischer-amokfahrer-war-zurechnungsfahig/> abgerufen am 25.8.2018.

IFCR:

<http://www.ifrc.org/en/what-we-do/disaster-management/about-disaster-management/> abgerufen am 25.8.2018.

Internetkondolenzbuch:

<https://www.graz.at/cms/beitrag/10251769/7791540/Graz-trauert-Kondolenzbuch.html> abgerufen am 25.8.2018.

Kondolenzbucheintrag

<https://www.graz.at/cms/beitrag/10251769/7791540/Graz-trauert-Kondolenzbuch.html> abgerufen am 25.8.2018.

Leitfaden Plattform - Akutbetreuung 2009:

http://www.plattform-akutbetreuung.at/bilder_fuer_texte/album/Dokumente/leitfaden.pdf S.15 abgerufen am 25.8.2018.

ORF Berichterstattung SPÄT-ZIB: Interview Bürgermeister 20.6.2015:

<https://www.youtube.com/watch?v=UOJCpAtW0CY> abgerufen am 25.8.2018.

Pressekonferenz – Abbildung 24:

<http://www.kommunikation.steiermark.at/cms/beitrag/12288288/29767960/> abgerufen am 25.8.2018.

Psychosoziale Gesundheit:

<http://www.psychosoziale-gesundheit.net/seele/terror.html> am 25.8.2018.

§239 – Geiselnahme:

<https://dejure.org/gesetze/StGB/239b.html> abgerufen am 25.8.2018.

Text des Grazer Dialog – Forums:

https://www.graz.at/cms/dokumente/10252066_7791540/78e7e5b3/Gebet%20Handzettel_FERTIG_2_.pdf abgerufen am 25.8.2018.

Trauerrede des Bundeskanzlers:

<https://www.graz.at/cms/beitrag/10252066/7791540/Live-Bericht-vom-Gedenkmarsch.html> abgerufen am 25.8.2018.

Trauerrede des Bundespräsidenten:

[https://www.graz.at/cms/beitrag/10252066/7791540/Live Bericht vom Gedenkmarsch.html](https://www.graz.at/cms/beitrag/10252066/7791540/Live_Bericht_vom_Gedenkmarsch.html) abgerufen am 25.8.2018.

Trauerrede des Bürgermeisters:

https://www.graz.at/cms/dokumente/10252066_7791540/c8384280/Worte%20von%20Bgm%20Siegfried%20Nagl_.pdf abgerufen am 25.8.2018.

Trauerrede des Landeshauptmanns:

https://www.graz.at/cms/dokumente/10252066_7791540/c624bbd3/Worte%20LH%20Sch%C3%BCtzenh%C3%B6fer_.pdf abgerufen am 25.8.2018.

Uhrturm Graz – Abbildung 21:

<https://kurier.at/chronik/oesterreich/das-gelaehmte-graz-trauert-noch/137.646.077> abgerufen am 25.8.2018.

UNISDR. (2009): UNISDR Terminology on disaster risk reduction. Retrieved from http://www.unisdr.org/files/7817_UNISDRTerminologyEnglish.pdf abgerufen am 25.8.2018.

12. Anhänge

12.1 Kurzfassung

Traumatische Großschadensereignisse oder Katastrophen, wie Amok oder Terror, erfordern im Katastrophenmanagement eine kollektive, öffentliche Trauerbewältigung. Dabei spielt in der Bewältigung Krisenkommunikation und Rituale eine bedeutende Rolle. In dieser Masterthesis soll aufgezeigt werden, was eine adäquate Begleitung und Förderung der kollektiven Trauerarbeit von Behörden, Politik und Religionsgemeinschaften erfordert. Katastrophen, die durch Menschen bewusst herbeigeführt werden, beeinflussen die Emotionalität und Stressreaktionen der betroffenen Bevölkerung immens. Mittels Kommunikation, einem Dialog mit der Betroffenen Bevölkerung und dem Angebot kollektiver Rituale kann der Emotionalitätsverlauf innerhalb der Trauerbewältigung beeinflusst werden. Dies erfordert eine bedürfnis- und prozessorientierte Begleitung seitens der Behörden, Politik und Religionsgemeinschaften.

Die Erkenntnisse dieser Masterthesis wurden anhand von Literaturrecherche, einer Fallstudie sowie einer Diskursanalyse der kollektiven, öffentlichen Trauerbewältigung nach der Grazer Amokfahrt 2015, hergeleitet.

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.

1 12.3 Protokoll der Stadt Graz zur Amokfahrt

2

3 **Samstag 20. Juni 2015:**

4 Drei Tote (auch ein vierjähriges Kind), 36 Verletzte, davon 10 Personen schwer
5 verletzt (eine Person verstarb nach 8 Monaten in der Reha).

6

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

11

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

15

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

19

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

24

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

33

34 Ca. 14 Uhr Zusammenkunft in der Landeswarnzentrale (Bürgermeister, MD,
35 KA-des Landes, ...)

- 36 Ein Krisentelefon für Angehörige und Zeugen wurde eingerichtet,
37
38 ca. 15 Uhr schwarze Beflaggung der Amtsgebäude
39
40 15.00 Uhr Pressekonferenz im Mediacenter des Landes Steiermark
41
42 17.00 Uhr nächste PK
43
44 17.30 Uhr eine Gedenkstätte wird in der Herrengasse vor der Stadtpfarrkirche
45 eingerichtet; Gemeinsam mit dem KIT-Team werden die Kerzen, die bei den
46 verschiedenen Absperrgittern bei den Unfallstellen abgelegt wurden, zur
47 Stadtpfarrkirche transportiert.
48
49 18.00 Uhr Ende der Hl. Messe in der Stadtpfarrkirche und Segnung der
50 Gedenkstätte durch den päpstlichen Nuntius.
51
52 Ca. 18.30 Start des Internetkondolenzbuches. 5476 Einträge folgen.
53
54 Ca. 20 Uhr spontaner Lichtermarsch – wird vom KIT-Team sacht zur
55 Stadtpfarrkirche gelenkt; trotzdem gibt es schon einige private Gedenkkarte in
56 der Innenstadt.
57
58 **Samstagabend, 20. Juni**
59 Die Sperre von Hauptplatz und Herrengasse wird wieder aufgehoben,
60 nachdem MitarbeiterInnen der Straßenreinigung das Blut der Opfer
61 weggewaschen haben. Tausende GrazerInnen bewegen sich langsam durch
62 die Innenstadt. Die Stadtpfarrkirche ist offen. Gemeinsam wird gebetet. Stille
63 Straßen, Kerzen überall. Bürgermeister Siegfried Nagl war selbst Augenzeuge
64 der Tat. Sichtlich gezeichnet, gibt er dem Drängen der Medien nach und stellt
65 sich einem ORF-Interview (ZIB 2). Vom Dach des Rathauses und der Holding
66 wehen schwarze Fahnen. Videowall auf dem Jakominiplatz zeigt keine
67 Werbung mehr, sondern Trauer. Dazu wurde ein Mitarbeiter der Firma
68 Infoscreen in Wien aus dem Wochenende geholt.
69
70 Auf www.graz.at wurde die Seite vorgeschaltet, auf der nur zwei Worte stehen:
71 Graz trauert. Im digitalen Kondolenzbuch, das seit dem späteren Nachmittag

72 online ist, haben schon 1700 Personen ihre Gedanken niedergeschrieben.
73 Weit nach Mitternacht behebt ein Techniker von Icomedias die Probleme, die
74 wegen der Posting-Flut auf www.graz.at aufgetaucht waren.

75

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

78

79 **Sonntag, 21. Juni 2015**

80

81 11.00 Organisation des Kondolenzbuches mit dem Land Steiermark;
82 Gestaltung im Eingang des Rathauses übernimmt die Bestattung. Von 8.00
83 Uhr bis 20.00 Uhr bis nächsten Sonntag nach dem Trauermarsch für
84 Eintragungen geöffnet. 2300 Einträge.

85

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

88

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

91

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

94

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

98

99 Sonja Tautscher wird Pressesprecherin

100

101 Ein offenes Spendenkonto soll eingerichtet werden.

102

103 Vorsorglich wurde 2. Kondolenzbuch abgeschafft.

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

107 **Montag, 22. Juni**

108

109 8.00 Uhr Stadtregierungssitzung; Festlegung der abzusagenden
110 Veranstaltungen der Stadt und Empfehlung an Veranstalter

111

112 Festlegung der Gedenkveranstaltung am Sonntag

113

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

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

120

121 Gemeinsame Erklärung der Stadtregierung

122

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

126

127 **Dienstag, 23. Juni**

128

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

132

133 Reinigung der Tatorte von grünem Spray.

134

135 Die Organisation des Trauermarsches tritt in die Intensivphase.

136

137 Wird als Versammlung durchgeführt – Versammlungsleiter MD; Stellvertreter
138 Heimo Maieritsch

139

140 Bis Sonntag laufend Sitzungen mit den diversen Beteiligten des
141 Gedenkmarsches:

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

145

146 **Mittwoch, 24.6.**

147

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

153

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

156

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

162

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

165

166 **Sonntag, 28.6. Trauermarsch**

167

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

171 12000 Teilnehmende ua. Der BPräs, Kanzler und Vizekanzler, die
172 Nationalratspräsidentin, LH und LH-Stellvertreter, Bürgermeister;

173

174 Live- Übertragung im ORF

175

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

178

179 300 Freiwillige helfen in der Organisation des Trauermarsches mit hohen
180 Sicherheitsvorkehrungen.

181

182 Der steirische Diözesanbischof Wilhelm Krautwaschl, der evangelische
183 Superintendent Hermann Miklas, Ali Kurtgöz von der islamischen
184 Glaubensgemeinschaft verlesen einen gemeinsam erarbeiteten Text. Schlomo
185 Hofmeister als Vertreter der israelitischen Kultusgemeinde ist ebenfalls
186 anwesend.

187

188

189 **1.7.** Armbänder „Graz trägt Hoffnung“ ist die einzige von der Stadt Graz
190 unterstützte Spendenaktion: Patronanz Bürgermeister

191

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

195

196 Plüschtiere, etc. → Stadtmuseum

197

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

201

202 Dankeschreiben an Hilfsorganisationen

203

204 **Im Herbst 2015** wird dann eine Selbsthilfegruppe unter Leitung des
205 Gewaltschutzzentrums für die Opfer gegründet: Kosten teilen sich
206 Versicherung und Hilfsfonds.

207

208 Es gibt ¾ Jahr lang Treffen mit SozialarbeiterInnen, Versicherung des Täters,
209 den Opferverbänden und der MD.

210

211 **20. Juni 2016**

212

213 Gedenkakt auf Einladung des Bürgermeisters nur die Opfer; ohne Medien

214

215 **Juni 2017**

216

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

220

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

224

225 **12.4 Erste Pressekonferenz**

226 **Ausschnitt aus der 1. Pressekonferenz Landeshauptmann**

227 Es handelt sich offenbar um einen geistig verwirrten Einzeltäter, der wahllos
228 Menschen niedergemäht, getötet und schwer verletzt hat. Zur Stunde wird uns
229 berichtet, dass wir drei Tote zu beklagen haben, 34 Verletzte, zehn davon
230 schwer, eine Person ringt mit dem Tod. Für diese Tat gibt es keine Erklärung.
231 Für diese Tat gibt es keine Entschuldigung. Wir werden alles tun um
232 aufzuklären. Unser Mitgefühl gilt in diesen Stunden den Angehörigen der Toten
233 und den Verletzten.

234

235 **Ausschnitt aus der 1. Pressekonferenz Bürgermeister**

236 Es war leider heute auch so, dass ich Zeuge wurde der Amokfahrt, zu Beginn
237 in der Zweigeltgasse. Ich bin gerade nach einem Besuch in den Geriatrischen
238 Gesundheitszentren mit meiner Vespa Richtung Innenstadt gefahren, als ich in
239 der Zweigeltgasse plötzlich einen Knall höre. Als ich mich umdrehe, sehe ich
240 wie dieser Täter, Mörder, mit einem aus meiner Sicht braunen Fahrzeug, den
241 Bus links auf dem Gehsteig überholt mit enorm hoher Geschwindigkeit. Ein
242 Paar, was dort gerade am Gehsteig gegangen ist, wurde niedergemäht. Der
243 Mann ist am Unfallort verstorben. Es haben viele Menschen sofort Erste Hilfe
244 geleistet. Ahm. Ich habe zuerst gedacht, er wird stehen bleiben, er ist nicht
245 stehen geblieben. Er hat mich und den nächsten Passanten anvisiert und hat
246 bewusst versucht Menschen am Gehsteig zu erwischen. Ich habe so etwas
247 Besessenes noch nie erlebt. Da ich motorisiert war und auf den Gehsteig

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

250 **Ausschnitt aus der 1. Pressekonferenz Landespolizeidirektor**

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

267

268 **12.5 Interview Bürgermeister Spät-ZIB Bericht 20.6.2015**

269 **Reporterin:**

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

275 **Bürgermeister:**

276 Ja, Graz erlebt heute einen ganz, ganz traurigen Tag. Soweit ich
277 zurückdenken kann, hat es keinen so finsternen Tag in der Stadtgeschichte
278 gegeben. Ein Mann hat heute einen Graben der Unmenschlichkeit in der
279 Innenstadt gezogen. Die einzige Möglichkeit diesen Graben wieder zu
280 schließen, besteht durch Menschlichkeit und dies findet jetzt auch schon hinter
281 mir und in der Stadt statt. Die Erlebnisse von heute will ich auch schon gar
282 nicht mehr schildern. Dieser Mann ist mit Vollgas auf Menschenlosgefahren.
283 Ahm. Ich war dabei als der eine Mann, der erst vor vierzehn Tagen geheiratet
284 hat, neben mir gestorben ist. Seine Frau ist schwer verletzt. Er hat auch nach
285 mir wieder einen Passanten angefahren, den hat er auch Gott sei Dank nicht
286 so schwer erwischt. Als ich gehört habe, dass er in die Innenstadt unterwegs

287 ist, in die Herrengasse unterwegs ist, wusste ich, dass ist der schwärzeste Tag
288 in meinem politischen Leben.

289 **Reporterin:**

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

293 **Bürgermeister:**

294 Als ich mich umgedreht habe und den Unfall gesehen habe, dachte ich um
295 Gottes Willen, gehofft und gemeint der Wagen wird stehen bleiben, aber er hat
296 voll beschleunigt und ich habe ja diesen Mann dann hautnah neben mir
297 gehabt, ich kann sagen, er ist wie besessen von einem Menschen zum
298 anderen gefahren. Das ist nicht erklärbar, ich habe in den Abgrund
299 menschlicher Seelen, von einer menschlichen Seele mithineinschauen
300 müssen. Und ich hoffe, dass wir viel daraus lernen in unserer Gesellschaft. Ein
301 Pilot steuert Menschen in den Tod, andere steigen ins Auto. Was ist los mit der
302 Psyche der Menschen? Wir sollten mehr hinhören und es wird lange dauern
303 bis wir das in Graz alles verdaut haben und ich hoffe, dass so ein Tag nie
304 wieder vorkommen mag.

305 **Reporterin:**

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

310 **Bürgermeister:**

311 Das, was jetzt an Solidarität jetzt spürbar ist, ah traurige Solidarität, eine Stille
312 in unserer Stadt. Viele sind schon gekommen, sie legen Blumen nieder, sie
313 stellen die Kerzen auf, ah, sie wollen ein Zeichen setzen und ich glaube, jetzt
314 ist das einmal das erste wichtige Signal. Es gab sofort welche, die mit
315 Vorurteilen losgelegt haben. Denen möchte ich ins Stammbuch schreiben: Die
316 Gemeinschaft braucht Zusammenhalt und niemanden, der sie spaltet. Wir
317 werden in den nächsten Tagen auch den Menschen die Möglichkeit schaffen,
318 ihre Trauer zum Ausdruck zu bringen. Wir sind geschockt, so wie wir lange das
319 nicht gesehen haben, eigentlich noch nie in der II. Republik und ich freue mich,
320 dass heute so viele Menschen gekommen sind. Und es ist auch etwas
321 Großartiges am heutigen Tag passiert. Als dieser Fahrer durch die
322 Herrengasse gerast ist, haben alle Menschen, Passanten, ob Fremde, alle
323 haben sofort geholfen und auch die Einsatzorganisationen waren großartig und
324 schnell da. Den Schock müssen wir erst einmal verdauen und ich hoffe, dass
325 wir generell verstärkt hinhören, nicht nur die Politik, sondern die Gesellschaft
326 als solche. Jeder einzelne muss die Ohren spitzen, mehr zuhören. Ich kann mir

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

329

330 12.6 Homepage der Stadt Graz

331 Graz am Tag nach der Tragödie

332 **Hilfen, Trauerzug, Unterstützungen und offene Fragen**

333 21.06.2015

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

339 **Wir fassen hier die wichtigsten Fakten des heutigen Tages zusammen:**

340 Die Opfer: Zur Stunde - Sonntag, 21. Juni, 17 Uhr - sind drei Todesopfer zu
341 beklagen. Die Zahl der Toten hat sich also bisher glücklicherweise nicht weiter
342 erhöht. Gestiegen ist hingegen die Anzahl der Verletzten auf 36: Zwei weitere
343 Personen gingen gestern trotz ihrer Verletzung nach Hause und meldeten sich
344 erst heute in den Krankenhäusern. Von den Verletzten befinden sich leider
345 weiterhin drei Personen in kritischem Zustand. Zwei weitere Kinder wurden
346 operiert, sie werden intensivmedizinisch behandelt, schweben aber Gott sei
347 Dank nicht mehr in Lebensgefahr.

348 **Hilfe für Helfer, Angehörige und Zeugen:**

349 Viele Menschen in der Grazer Innenstadt haben gestern unmittelbar geholfen.
350 Viele waren Zeugen von den schrecklichen Vorfällen. Auf der Straße, in den
351 Geschäften, in den Cafés. Ihnen hallen die Schreie in den Ohren, ihnen
352 brennen sich fürchterliche Bilder ins Gedächtnis. Für diese Zeugen der
353 Amokfahrt sowie für alle Angehörigen ist das Kriseninterventionsteam jetzt die
354 wichtigste Anlaufstelle. Diese ExpertInnen haben zur Unterstützung heute
355 (Sonntag) noch einen Beratungscontainer auf der Straße gegenüber der
356 Stadtpfarrkirche eingerichtet. Ab morgen wird das KIT-Team im Erdgeschoß
357 des Grazer Rathauses ein Zimmer beziehen. Dort steht es täglich zwischen 8
358 und 20 Uhr für Menschen, die Hilfe brauchen, offen. Die ExpertInnen des KIT
359 werden aber auch die Geschäfte der Innenstadt direkt aufsuchen, weil viele
360 Angestellte Augenzeugen der Amokfahrt geworden sind. Weil gerade Kinder
361 Fragen stellen und manche von ihnen sogar Augenzeugen waren, wird derzeit
362 für die Grazer Schulen ein spezielles Hilfsangebot geschnürt.

363 **Krisentelefonnummer:** 130 - für Angehörige und Zeugen des Geschehens

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

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

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

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

382 **Warum wurden Spitäler in anderen Bundesländern angeflogen?**

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

388 **Kondolenzbuch:**

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

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

394

395 **12.7 Gemeinsame Erklärung der Stadtregierung**

396 Die Grazer Stadtregierung äußert sich einstimmig

397 22.06.2015

398 **Graz blickt zurück**

399 Die Amokfahrt eines Einzeltäters durch die Grazer Innenstadt forderte am
400 Samstag, 20. Juni 2015 drei Menschenleben, 36 Personen wurden zum Teil

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

405 **Graz trauert**

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

410 Diese Woche soll in Graz in besonderer Weise der Trauerarbeit und
411 Aufarbeitung der schrecklichen Geschehnisse gewidmet sein. Ein
412 elektronisches Kondolenzbuch wurde noch am 20. Juni eingerichtet. Darüber
413 hinaus besteht seit Sonntag, 21. Juni, für eine Woche die Möglichkeit, sich vor
414 Ort im Eingangsbereich des Rathauses in ein Kondolenzbuch einzutragen.
415 MitarbeiterInnen des Kriseninterventionsteams sind von Montag, 22. Juni, bis
416 Samstag, 27. Juni, jeweils von 8 bis 20 Uhr im Rathaus und stehen für alle
417 Personen, die Unterstützung benötigen, zur Verfügung. Zahlreiche
418 Veranstaltungen wurden bzw. werden abgesagt.

419 Gemeinsam mit dem Land Steiermark sowie den Religionsgemeinschaften
420 wird für Sonntag, 28. Juni, in den Abendstunden ein Trauerzug durch die
421 Innenstadt organisiert, der die durch den Amokfahrer gezogene Spur der
422 Verwüstung und des Leids durch eine Spur der Menschlichkeit und des
423 Mitgefühls überschreiben soll. Die genaue Uhrzeit und Route dieses
424 Trauerzugs mit Abschluss auf dem Grazer Hauptplatz werden noch bekannt
425 gegeben.

426 **Graz dankt**

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

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

438 **Graz blickt nach vorn**

439 Als Grazer Stadtregierung stellen wir uns geschlossen an die Seite der Opfer
440 und ihrer Angehörigen und trauern mit ihnen. Wir haben jetzt die gemeinsame
441 Verantwortung, zusammenzurücken, Trauerarbeit zu unterstützen und
442 Betroffenen zu helfen. Mit aller Vehemenz distanzieren wir uns von jenen -
443 Medien, PolitikerInnen und Privatpersonen, die aus dieser Wunde Kapital
444 schlagen und die Gesellschaft bewusst spalten wollen. Als Gesellschaft sind
445 wir aufgerufen, individuelle Not mit mehr Sensibilität wahrzunehmen, den
446 Menschen in unserem Umfeld besser zuzuhören und da zu sein, wenn wir
447 gebraucht werden.

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

450

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

453 Bürgermeister Mag. Siegfried Nagl, Bgm.-Stv. Dr. Martina Schröck, die
454 Stadträtinnen Elke Kahr und Lisa Rücker sowie die Stadträte Kurt
455 Hohensinner, MBA, Mag. (FH) Mario Eustacchio, Univ.-Doz. DI Dr. Gerhard
456 Rüscher und Gemeinderat Philip Pacanda.

457

458 12.8 Auszüge aus dem Internetkondolenzbuch

459 Mag. Hans Chocholka (24.6.2015, 16:48)

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

463

464 Lance (21.6.2015, 21:02)

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

467

468 Volkè (25.6.2015, 18:48)

469 „Graz hat mit diesem unfassbaren Ereignis seine Arglosigkeit, sein
470 unschuldiges Antlitz verloren. Aber nicht sein Herz. Wenn man sieht, wie die
471 Menschen jetzt zusammenstehen und einander helfen, dann lebt die Hoffnung,
472 dass man vielleicht eines Tages sagen kann. Die Tat mag sinnlos gewesen
473 sein, doch das Danach hat uns geeint und uns einander näher gebracht.“

474

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

478

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

483

484 Yvonne Karimi Schmidt (24.6.2015, 21:19)
485 „Noch immer tief geschockt und traurig möchte ich mein aufrichtiges Beileid
486 den Angehörigen der ermordeten Menschen zum Ausdruck bringen. Den
487 Verletzten wünsche ich rasche Genesung – wiewohl mir bewusst ist, dass
488 diese Tat zu verkraften sehr schwer sein wird! Hass und Wahnsinn haben
489 einen Menschen erfasst und so viel Leid gebracht. Aber wir dürfen nicht
490 aufhören, an das Gute im Menschen zu glauben. Wir sollten uns täglich aufs
491 Neue und aktiv um ein wertschätzendes und friedliches Miteinander und
492 Zusammenleben bemühen. Nur dann besteht die Hoffnung, dass Mord und
493 Krieg ein Ende nehmen“

494

495 12.9 Auszüge aus dem offiziellen Kondolenzbuch

496 Interreligiöse: Gemeinsame Worte des Grazer Dialogs:
497 Von guten Mächten wunderbar geborgen erwarten wir getrost, was kommen
498 mag. Gott ist bei uns am Abend und am Morgen, und ganz gewiss an jedem
499 neuen Tag.

500

501 Wir leben in der Stadt, mitten im Zentrum und wir leben sehr gerne hier.
502 Samstagvormittage sind auch für uns lebendig, jetzt das Unfassbare. Unser
503 ganzes Mitgefühl und Beileid gilt den Angehörigen.

504 In ganz tiefer Trauer.

505

506 Zutiefst erschüttert.

507

508 Mein herzliches Beileid an alle Betroffenen und Angehörige. Gott möge mit
509 euch sein.

510 Ich traure mit den gesamten Angehörigen um ihre verstorbenen
511 Familienmitglieder! Ruhet in Frieden.
512
513 Es ist sehr, sehr furchtbar.
514
515 Worte genügen nicht um den Schmerz auszudrücken.
516
517 Frieden sei des Menschen größtes Gut!
518
519 Mein Beileid an die Hinterbliebenen. Hoffentlich passiert sowas nie wieder!
520
521 Despite the awful event. Graz will live on. In Sympathie.
522
523 Für das, was passiert ist, gibt es keine Worte! Ich selbst war als Sanitäter
524 dabei. Es wird nicht so schnell aus meinem Kopf gehen, denn das war kein
525 alltäglicher Einsatz! Ich kann nur allen Opfern, Familien und Freunden viel viel
526 Kraft wünschen! Jetzt muss Graz zusammenhalten.
527
528 Danke, an den Bürgermeister. Danke an den Landeshauptmann. Danke an die
529 Kirche/n. Ihr habt alles richtig gemacht.
530
531 Mein geliebtes Graz wurde verletzt. Trauer und Wut, aber auch Mitleid für den
532 miesen Täter.
533
534 Unfassbar, ich kann das immer noch nicht fassen.
535
536 Ich schicke auch Licht und Liebe und wünsche auch alles Gute wo immer ihr
537 seid. Im Jenseits gibt es ein Wiedersehen.
538
539 Mein aufrichtiges Beileid an die Hinterbliebenen. An die Eltern des kleinen
540 Valentin.
541
542 Ich wünsche allen Betroffenen viel Kraft und Stärke. Ich möchte mein tiefstes
543 Beileid ausdrücken. Meine Gebete sind in diesen Tagen bei den Angehörigen.

544 Tiefe Trauer, Schmerz und Mitgefühl mit allen Betroffenen und Gottes Kraft
545 und Segen. Dankbarkeit für die eine Stunde der Entscheidung, die mein
546 Lebenslicht weiterleuchten lässt.

547

548 12.10 Gemeinsamer Text der Grazer Religionsgemeinschaften

549 **Katholischer Bischof**

550 GRAZ TRAUERT

551 Wir trauern um die Opfer der Amokfahrt am vergangenen Samstag und beten
552 für sie. Wir fühlen mit den vielen Verletzten, den Traumatisierten und den
553 Hinterbliebenen und beten für sie. Wir sind betroffen darüber, wozu ein
554 Mensch fähig sein kann und beten auch für ihn und seine Familie. Diese Tat
555 hat eine ganze Stadt verletzt. Hat eine tiefe Wunde geschlagen. Eine, die noch
556 offen ist und erst heilen muss. Wir trauern.

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

567 **Islamischer Religionsvertreter**

568 Wir, die wir getragen sind von festem Glauben, haben die Zuversicht und
569 Überzeugung, dass das Leben nicht mit dem Tod endet. Und doch ist unser
570 eigenes Leben anders geworden.

571 Der Tod und mit ihm das Leid sind grob und abrupt in unser Leben eingetreten.
572 Jetzt, da wir trauern, uns ohnmächtig fühlen und so vieles nicht begreifen
573 können, stützt uns die Zuversicht, dass eine höhere Macht uns auffängt. Wir
574 Vertreter der Religionsgemeinschaften hoffen und glauben, dass Du, Gott
575 selbst dem, was wir nicht verstehen können noch einen Sinn gibst. Möge aus
576 der Trauer Hoffnung werden! Möge aus Rache Barmherzigkeit werden!
577 Beschütze unser Land vor Rassismus, Gewalt und Feindseligkeiten. Frieden
578 im Diesseits und im Jenseits!

579 **Evangelischer Superintendent**

580 Möge unser Glaube uns helfen, unseren Schmerz auszuhalten. Begleite Du,
581 Gott, uns durch unsere Trauer. Verbinde uns Trauernde untereinander und mit

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

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

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

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

599 Als Gemeinschaft sind wir jetzt aufgerufen, zusammen zu stehen, auf die
600 Menschen in unserem Umfeld zuzugehen und da zu sein. Ein weniger ich, ein
601 mehr wir. Weniger Recht-Haben-Wollen, mehr Verständnis und Geduld.
602 Weniger Grant, mehr Empathie und Freundlichkeit. Das können wir leisten.
603 Ganz einfach und sofort und jeden Tag aufs Neue.

604 **Gemeinsames Gebet:**

605 **Katholischer Bischof, Islamischer Religionsvertreter, Evangelischer**
606 **Superintendent und Jüdischer Religionsvertreter**

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

610

611 12.11 Trauerrede Bürgermeister

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

617 Die Psychologen sagen mir, dass das Reden auf Sicht guttut, aber es fehlen
618 einem letztlich häufig die Worte, weil man so eine Tat nicht begreifen kann.

619 Mein ganzes Mitgefühl gilt den Eltern und Angehörigen des getöteten Adis und
620 des getöteten Valentin, und ich trauere um jene junge Frau, deren
621 Lebensgeschichte ich nicht kenne, die aber nicht einmal im Tod jemand
622 abgegangen zu sein scheint.

623 Der 20. Juni war ein furchtbarer Samstag und für mich persönlich der
624 schrecklichste Tag meines Lebens, obwohl ich weiß wie viel Leid und Schmerz
625 täglich Menschen auf diesem Planeten erleiden, die nicht das Glück haben,
626 dass sie bei all dem Chaos erleben dürfen, wie Menschen zusammenhalten,
627 wie sie füreinander da sind, wie sie anderen die Wunden verbinden, sich
628 stützen oder einfach beruhigen.

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

630 Jenen, die professionell und vorbildlich über ihre Einsatzorganisationen an die
631 Stätten des Schreckens kamen, aber auch ganz besonders all jenen
632 Helferinnen und Helfern, deren Namen ich nicht kenne, die von der ersten
633 Minute ihren Mitbürgerinnen und Mitbürger, die geschockt oder verletzt waren,
634 beigestanden sind, und all jenen in unseren Krankenhäusern, die schnell und
635 unbürokratisch mit ihrer Kompetenz geholfen haben. Danke!

636 Das Menschliche ist eine Legierung aus Gut und Böse, hat der große
637 Psychiater Viktor Emanuel Frankl gesagt und der Riss geht durch all unser
638 Menschsein hindurch. In den Augen des Täters habe ich glaube ich ein Stück
639 der Hölle gesehen, in den Augen der Hunderten Helferinnen und Helfer konnte
640 ich erahnen, was wir mit Himmel meinen. Wenn das Ganze irgendeinen Sinn
641 gehabt haben soll, dann den, dass wir um unsere gesellschaftliche
642 Verletzlichkeit wissen, weil so eine Wahnsinnstat schwer zu verhindern ist,
643 aber auch um unsere gesellschaftliche Stärke des Zusammenhalts. Deshalb
644 hoffe ich, dass dieser Tag und diese Woche uns alle für die Zukunft
645 aufmerksamer machen. Aufmerksamer für das, was wir um uns, wo wir
646 wohnen oder wo wir arbeiten, wo wir in die Schule gehen oder wo wir Sport
647 betreiben, hören und sehen, und dass wir auch darauf reagieren. Dass wir
648 anrufen und Hilfe einfordern, wenn wir merken, dass Menschen um uns aus
649 der Rolle fallen und zur Gefahr werden können. Dass wir aber auch
650 aufmerksam sind und reagieren, wenn wir merken, dass es Menschen gibt, die
651 dieses Füreinander-Dasein durch Hetze und Hasstiraden, durch das
652 Ausspielen von Bevölkerungsgruppen untereinander spalten wollen.

653 Ich würde mir wünschen, dass es ab heute unter denen, die die Medien
654 machen, eine Art Verschwörung gäbe, menschlich ermutigend zu sein! Es ist
655 die Sprache, die manchmal ungewollt, manchmal gewollt immer roher wird.
656 Auch dem müssen wir gemeinsam entschieden entgegentreten. Wenn das
657 gelingt sehe ich am Ende des Tunnels, durch den unsere Stadt in diesen
658 Tagen gegangen ist, ein helles Licht.

659 Ich danke Ihnen für Ihr so wahrnehmbares Schweigen, und ich bin stolz,
660 Bürgermeister einer Stadt sein zu dürfen, in der die Menschen so
661 zueinanderstehen!

662

663 12.12Trauerrede Landeshauptmann

664 Worte zum Gedenken

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

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

676 Man wird niemals Gewalttaten verhindern können, aber ich denke, dass wir mit
677 Hingabe und mit Offenheit mehr für unseren Zusammenhalt tun müssen, dass
678 wir Respekt benötigen zwischen Alten und Jungen, Reichen und Armen,
679 zwischen den Geschlechtern, zwischen ethnischen Gruppen und Religionen.
680 Das Ereignis, an das wir heute denken, hat uns einmal mehr vor Augen
681 geführt, wie sehr wir einander brauchen: miteinander, nicht nebeneinander
682 leben. Wir können das. Jede und Jeder von uns. Niemand und nichts wird es
683 zustande bringen uns das Menschliche in uns, das in jedem von uns steckt,
684 auszutreiben. Alles das, was uns eben als Menschen ausmacht.

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

699 die Steiermark, das grüne Herz Österreichs, ein weltoffenes Land, indem die
700 Menschen willkommen sind und so soll es bleiben.

701

702 12.13 Trauerrede Bundeskanzler

703 Ich möchte den anwesenden Angehörigen mein tief empfundenenes Beileid
704 aussprechen. Auch jenen Angehörigen, die in diesen Tagen viel Kraft
705 brauchen in den Gedanken an ihre verletzten Familienmitglieder. Das Leid,
706 das dieser Amoklauf über sie gebracht hat, kann durch Worte nie
707 ungeschehen gemacht werden. Solidarität in einem Land wie Österreich, das
708 heißt für uns, dass man zusammensteht in guten Zeiten und in Krisenzeiten.
709 Dass man so wie in Graz vergangenen Samstag sofort und in großer
710 Gemeinsamkeit das Richtige tut, Erste Hilfe leistet, den Rettungskräften
711 assistiert, die Exekutive unterstützt, ja zusammenhalten und solidarisch sein.
712 Graz hat zusammengehalten in diesen Tagen. Das konnte man in ganz
713 Österreich spüren. Solidarisch sein heißt auch, über alle Trauer und über alle
714 Betroffenheit hinaus zu erkennen, was es aus so einem Akt des unfassbaren
715 Verbrechens, zu lernen gibt. Einerseits für die Logik des Terrors in der Welt,
716 den wir in anderen Ländern in diesen Tagen erlebt haben, anderseits für die
717 Logik von Gewalttätigen gibt es doch einiges an Gemeinsamkeit. Es bezeichnet
718 für beide, dass das Leben des anderen nichts gilt. Für uns muss gelten,
719 dass Vernunft, Respekt, Menschlichkeit und Solidarität stärker sind. Graz, die
720 Steiermark und ganz Österreich sind angesichts der furchtbaren Tat näher
721 zueinander gerückt. Dafür ist jenen Dank auszusprechen, die geholfen haben,
722 die ein Zeichen der Trauer gesetzt haben, die getröstet haben, lassen wir nicht
723 zu, dass so eine unfassbare Tat genutzt wird, Hass und Zwietracht zu säen,
724 wo wiederum nur Unschuldige zu Opfern werden. Als Bundeskanzler danke ich
725 aufrichtig allen Rettungssanitätern, allen Ersthelfern, allen
726 Gesundheitsbediensteten von den Krankenpflegern und Krankenpflegerinnen
727 bis hin zu den Ärzten und Ärztinnen, den Exekutivkräften der Polizei, die an
728 der Aufklärung mitwirken, allen freiwilligen Helfern in Graz und in der
729 Steiermark, die alles menschenmögliche tun, um das Leid zu lindern. Ich
730 danke ihnen allen, dass sie heute hierhergekommen sind und dass sie mit
731 ihrer Anwesenheit ein Zeichen des Mitgefühls mit den Opfern und ein Zeichen
732 gegen Gewalt in unserem Land setzen.

733

734 12.14 Trauerrede Bundespräsident

735 "Graz trauert. Das können wir heute lesen und wir hören es auch. Aber vor
736 allem spüren wir es. Ihre Anteilnahme ist Ausdruck ihrer Trauer. Diese Trauer
737 ist logisch, menschlich und notwendig. Trotzdem muss man über dieses

738 Unaussprechliche sprechen und Anteilnahme zum Ausdruck bringen.
739 Nächstenliebe und Zuwendung sind viel stärker als Hass und Aggression. Wir
740 können nicht garantieren, dass wir alles verhindern können, was schrecklich,
741 verbrecherisch und grausam ist. Aber wenn es passiert, dann halten wir
742 zusammen und stehen an der Seite jener Menschen, die Angehörige und
743 Freunde verloren haben. Ich bin selbst gebürtiger Grazer. Für unsere Stadt ist
744 es eine schwere Belastung, ein Schock. Ich bin mir aber absolut sicher, dass
745 Graz diese Wunde heilen lassen wird können. Und die weltoffene,
746 liebenswerte und schöne Stadt bleibt. Das kann uns niemand wegnehmen."

747

748 12.15 Trauerrede Abschluss: Magistratsdirektor

749 Sehr geehrte Damen und Herren!

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

752 Wir danken allen, die durch ihre Teilnahme heute ihre Betroffenheit und ihr
753 Mitgefühl zum Ausdruck gebracht haben. Mit dem heutigen Gedenkakt
754 beschließt die Stadt Graz und das Land Steiermark die offizielle Trauer.

755 Ich möchte zuletzt noch den vielen Menschen danken, die geholfen haben
756 diese Veranstaltung durchzuführen. Besonders froh waren wir über die große
757 Bereitschaft ehrenamtlicher Hilfe beispielhaft die Teams des Roten Kreuzes,
758 das Notarztteam, das Kriseninterventionsteam, die Notfallseelsorge, die
759 Freiwilligen Feuerwehren und nicht zuletzt alle Künstler und Künstlerinnen, die
760 das Gedenken musikalisch umrahmten.

761 Kommen sie bitte alle gut nach Hause. Danke!