

Technisierungsstrategien und die Fallgruben interorganisationaler Zusammenarbeit

Stefan Strohschneider

Fachgebiet Interkulturelle Wirtschaftskommunikation
Friedrich Schiller-Universität Jena
Ernst Abbe-Platz 8
07743 Jena
stefan.strohschneider@uni-jena.de

Jede sinnvolle, von den Nutzern akzeptierte Unterstützungstechnologie muss an die besonderen Rahmenbedingungen ihres Einsatzes angepasst sein. Eine dieser Rahmenbedingungen, die die Arbeit von Rettungskräften insbesondere bei Großschadenslagen zunehmend kennzeichnet, ist die interorganisationale Zusammenarbeit. Diese Form der Kooperation ist durch eine Reihe von besonderen Schwierigkeiten gekennzeichnet. Dazu zählen z.B. Rollenunklarheiten, unterschiedliche Zielprioritäten, das Auftauchen zusätzlicher kommunikativer Schnittstellen sowie andere organisationskulturelle „Selbstverständlichkeiten“ wie etwa Führungserwartungen und kommunikative Stile.

Auf einer tieferen Ebene können durch diese Besonderheiten solche Faktoren negativ beeinflusst werden, die generell für den Erfolg von Zusammenarbeit wesentlich sind. Dies gilt insbesondere für die Entwicklung gemeinsamer „mentaler Modelle“ über die Lage, die wahrscheinliche Lageentwicklung und die geeigneten Maßnahmen. Die Entstehung gemeinsamer mentaler Modelle setzt reflektierte gemeinsame Einsatzerfahrungen voraus oder, wo das nicht möglich ist, die Möglichkeit zur intensiven und offenen Kommunikation. Ein zweiter wichtiger Faktor ist das „subjektive Kompetenzzempfinden“ der beteiligten Kräfte. Dieses ist in schwierigen Sonderlagen generell gefährdet und wird durch die mit der interorganisationalen Zusammenarbeit verbundene Unbestimmtheit zusätzlich tangiert. Damit wird die Wahrscheinlichkeit für die von der Psychologie beschriebenen Handlungs- und Entscheidungsfehler, die als Reaktion auf ein bedrohtes Kompetenzgefühl zu beobachten sind, erhöht.

Informations- und Entscheidungsunterstützungssysteme müssen daher so ausgelegt sein, dass sie nicht nur möglichst elegant zu den operativen und taktischen „Selbstverständlichkeiten“ eines Dienstes passen (das wäre eine Voraussetzung für ihre innerorganisationale Akzeptanz), sondern auch die Notwendigkeit zum nicht vorplanbaren Informationsaustausch mit den Mitgliedern anderer Dienste unterstützen. Weitere Konsequenzen für das Design von IT-basierten Unterstützungssystemen für Rettungskräfte werden im Vortrag diskutiert.