

# FACHEMPFEHLUNG „DER NOTRUF IN DER BRANDSCHUTZERZIEHUNG UND -AUFKLÄRUNG“

Die klassischen 5 W-Fragen, die als Hauptbestandteil der Wissensvermittlung im Themenbereich „Notruf“ gelten, waren der zentrale Diskussionspunkt des Kreativ-Workshops des Bundesforums Brandschutzerziehung und Brandschutzaufklärung vom November 2016 in Würzburg. Unter Berücksichtigung einer strukturierten/standardisierten Notrufabfrage der Leitstelle stellt sich die Frage, ob diese Lerninhalte der Brandschutzerziehung und -aufklärung noch zum heutigen Vorgehen der Leitstellen passen.



*Gestaltungshilfe  
für die Durchführung  
einer Brandschutz-  
erziehung und -  
aufklärung mit dem  
Kerninhalt „der  
Notruf“.*

## Inhaltsverzeichnis

Impressum.....	2
Einleitung.....	3
Welche Inhalte / W-Fragen sollten vermittelt werden? .....	3
Wie sollten die Inhalte den Kindern vermittelt werden? .....	5
Methoden der Wissensvermittlung .....	5
Zusammenfassung .....	6

## Impressum

### Herausgeber

Gemeinsamer Ausschuss Brandschutzerziehung und Brandschutzaufklärung von vfdb und DFV  
www.brandschutzaufklaerung.de

Vereinigung zur Förderung des Deutschen  
Brandschutzes e.V. (vfdb)  
Postfach 4967  
48028 Münster

Deutscher Feuerwehrverband e. V. (DFV)  
Reinhardtstraße 25  
10117 Berlin

Diese Fachempfehlung wird ebenfalls unterstützt *und* befürwortet von

- Fachverband Leitstellen e.V.  
Paulinenallee 28  
24960 Glücksburg
- Sachgebiet „Betrieblicher Brandschutz“ im Fachbereich „Feuerwehren, Hilfeleistungen,  
Brandschutz“ der Deutschen gesetzlichen Unfallversicherung – DGUV e.V.  
[www.dguv.de](http://www.dguv.de) webcode: [d56783](http://www.dguv.de)

### Autoren

Meike Maren Beinert (Koordinierungsstelle für Brandschutzerziehung und Brandschutzaufklärung  
des Landesfeuerwehrverbandes Niedersachsen),  
Gregor Strokosch (Berliner Feuerwehr),  
Frieder Kircher (Leiter Branddirektion Nord Berliner Feuerwehr)

### Jahr

Oktober 2017

## Einleitung

Im Rahmen des Forums Brandschutzerziehung (BE) und Brandschutzaufklärung (BA) am 4./5. November 2016 in Würzburg führte der Gemeinsame Ausschuss (GA) von vfdb und DFV einen Kreativ-Workshop zum Thema „Zukunftscheck – die 5 W-Fragen“ durch. Rund 110 Brandschutzerzieherinnen und Brandschutzerzieher, somit die Hälfte der Forumsteilnehmer besuchten diesen Workshop und beteiligten sich an der Diskussion.

Die 5- W-Fragen:

- Wer ruft an?
- Was ist passiert?
- Wo ist der Notfall?
- Wie viele Verletzte?
- Warten!

Diese Fragen beziehen sich natürlich auf ein Kernthema der Brandschutzerziehung, dem Absetzen eines Notrufes.

Ausschlaggebend für das Workshop-Angebot waren die immer wiederkehrenden Fragen:

- Welche W-Fragen sind eigentlich wichtig?
- Was muss ein Kind wissen?
- Passen die Unterrichtsinhalte der Brandschutzerziehung mit der aktuellen Situation in einer Feuerwehr- und Rettungsleitstelle zusammen?

Mit der in Deutschland überwiegend genutzten „strukturierten bzw. standardisierten Notrufabfrage“ der Leitstellen, hat sich das Telefonat zwischen dem Anrufer und dem Leitstellendisponenten entscheidend verändert. Diese Veränderungen und Weiterentwicklungen der Leitstellen wurden als Grundlage des Kreativ-Workshops genutzt. Die zentralen Fragestellungen des Workshops lauteten:

1. Welche W-Fragen sind wichtig?
2. Welche W-Fragen unterrichten Sie?
3. Welche Inhalte sollten zukünftig unter Berücksichtigung der Leitstellenabfrage vermittelt werden?
4. Wie sollten die Inhalte des Notrufes den Kindern gegenüber vermittelt werden?

Alle Fragen waren zusätzlich mit dem Faktor „Alter des Kindes“ belegt. Gibt es einen Unterschied bei den Antworten zwischen der Lerngruppe „Kindergarten“ und „Grundschule“? Die Anpassungen der Inhalte für Kinder mit Beeinträchtigungen oder Migranten bzw. Flüchtlinge wurden in diesem Workshop nicht berücksichtigt.

Folgende Workshop-Ergebnisse sind festzuhalten und sollten bei einer Brandschutzerziehung aus Sicht des GA zukünftig berücksichtigt werden.

## Welche Inhalte / W-Fragen sollten vermittelt werden?

Neben den Inhalten/W-Fragen sollte der erste Aspekt das Vermitteln der Notrufnummer 112 sein.

Die große Mehrheit der Teilnehmer sprach sich gegen eine Differenzierung der W-Fragen/Inhalte unter Berücksichtigung der Altersgruppe aus. Dies wird auch von pädagogischer Seite her unterstützt, denn besonders in Stresssituationen, in denen sich die Kinder befinden, wenn es zum Absetzen eines Notrufes kommt, können die Kinder nicht rational handeln und das Umsetzen, was sie mal erlernt

haben. Lediglich in der Umsetzung und dem Üben des Notrufes sollten unterschiedliche Methoden gewählt werden.

Bei einer quantitativen Abfrage sprachen sich die Teilnehmer dafür aus, dass die W-Fragen immer noch wichtig sind und auch unterrichtet werden sollten. Allerdings hat sich die Gewichtung der einzelnen W-Fragen verändert.

### Ein Auswendiglernen der W-Fragen ist nicht mehr nötig.

Das wichtigste W ist das „**Wo**“. Hierbei ist es entscheidend nicht die Frage zu stellen „Wo wohnst Du?“, sondern „Wo ist der Notfallort?“ Denn nicht immer ist der Notfallort da, wo das Kind auch wohnt. In

der heutigen Zeit haben die Kinder neben ihrem eigenen Wohnort noch zahlreiche andere regelmäßige Aufenthaltsorte, sei es Kindergarten, Schule, Hort, Großeltern und bei der Trennung der Eltern auch noch unterschiedliche Adressen von Mutter und Vater. Die genaue Beschreibung und Nennung des Notfallortes ist essentiell für den Leitstellendisponenten, um überhaupt Hilfe schicken zu können. Gerade bei kleinen Kindern ist zu bedenken, dass diese kaum orientiert sind und Straßennamen, Orte oder Stadtteile kennen. Hier muss man im Zweifelsfall auf Ortsbeschreibungen und somit dem Herleiten von Orten zurückgreifen.

An zweiter Stelle kommen relativ gleich auf die Ws „Warten“ und „Was“. Hinter dem „**Was**“ verbirgt sich die Frage „Was ist passiert?“ Hier sollten die Kinder eine Äußerung zum Geschehen machen können, wie z.B. „Es brennt in meinem Zimmer.“, „Meine Mama ist umgefallen und hat Bauchschmerzen.“, so dass der Disponent das richtige Rettungsmittel alarmieren kann.

Das „**Warten**“ ist das umfassendste und vielseitigste „W“, welches eigentlich schon den ganzen Notruf abdeckt. Mit „Warten“ soll den Kindern signalisiert werden, hör dem Leitstellendisponenten genau zu, warte, was er dich fragt und beantworte ihm diese Fragen. Warte, was er dir für Anweisungen gibt und führe diese aus, z.B. das Haus verlassen o.ä.. Ferner bekommt das Warten in Zeiten von einer steigenden Anzahl von Notrufen auch eine neue Bedeutung. Das Warten bis der Anruf beim Disponenten ankommt und man die Warteschleife verlassen hat. Wichtig hierbei ist, dass man in der Warteschlange bleibt und nicht auflegt, da man sich sonst immer wieder am Ende der Schlange einreihet. Zu solchen Situationen kann es z.B. bei Unwetterlagen, zu Silvester oder zu anderen Stoßzeiten kommen.

Das „**Wer**“, für „Wer ruft an?“, „Wer meldet den Notruf?“ verliert immer mehr an Bedeutung, da in der heutigen Leitstellentechnik die Rufnummer mit übertragen wird. Allerdings muss man auch sagen, dass das „Wer“ bei Kindern helfen kann einen persönlichen und vertrauensvollen Dialog mit dem Kind zu führen. Durch eine persönliche Ansprache kann man beruhigender auf das Kind in der Stresssituation der Geschehnisse einwirken. Ferner kann man dem „Wer“ die Frage nach der Telefonnummer für Rückfragen zuordnen, welche von Seiten der Kinder allerdings meist nicht beantwortet werden kann, da sie die Telefonnummer nicht auswendig können. Auch viele Erwachsene wissen ihre Handynummer nicht immer auswendig.

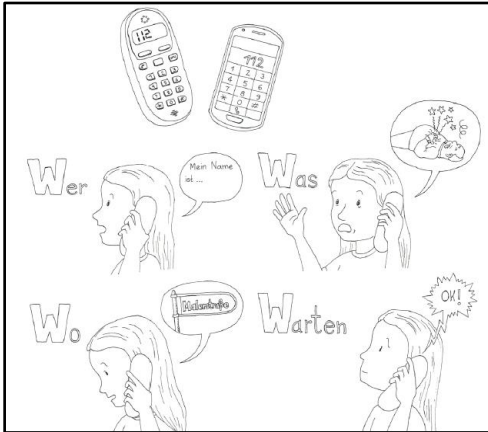
„**Wie viele**“: Im Bereich des Notrufes wurde bei den W-Fragen gerne die Frage gestellt „Wie viele Verletzte?“. Diese verliert völlig an Bedeutung und wurde von den Teilnehmern kaum mehr berücksichtigt. Kinder können in Gefahrensituationen, wie auch Erwachsene, nicht richtig beurteilen,



Quelle: Antworten Workshop-Teilnehmer

wie viele Verletzte oder Betroffene in die Notfallsituation eingebunden sind. Auch die daraus oft resultierende Frage „Welche Art der Verletzungen?“ entfällt.

## Wie sollten die Inhalte den Kindern vermittelt werden?



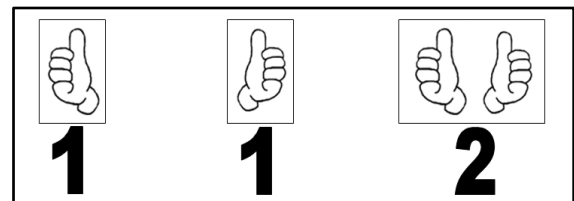
Quelle: LFV-NDS, Grundschularbeitsheft

Die Wissensvermittlung zum Absetzen des Notrufes steht bei den Kindern unter der Überschrift „Üben, üben und nochmals üben“.

Die wenige Zeit, die in der Regel den Brandschutzerziehern mit der Kindergruppe zur Verfügung steht, reicht nicht aus, um den Notruf ausreichend zu üben. Hier sollten die Erzieher bzw. Lehrer und natürlich auch die Eltern eingebunden werden. Diese Personen müssen das Erlernte aus der Brandschutzerziehung mit den Kindern immer wieder üben. Auch ein frühzeitiges Lernen von Adressen mit Straße, Hausnummer, Ort und ggf. Stadtteil ist unerlässlich.

## Methoden der Wissensvermittlung

Der erste Schritt zum Thema Notruf sollte die zu wählende Telefonnummer, die 112 sein. Um diese Nummer den Kindern beizubringen eignen sich z.B. kleine Merkspiele: Einen ausgestreckten Daumen nach vorne zeigen dann den zweiten Daumen und dann beide nebeneinander.



Quelle: LFV-NDS, Handreichung Kindergarten

Als nächster Step sollte nun die Bedienung des Telefons besprochen und geübt werden. Hierzu eignen sich sehr gut Telefonanlagen. Mit den Telefonanlagen lässt sich praxisnah die Bedienung üben.

Wenn diese Schritte durchgeführt wurden, kann nun auf den Notruf selber eingegangen werden. Hierzu sollte den Kindern die Wichtigkeit des Notrufes erläutert werden. Aber auch der Hinweis gegeben werden, das man dort nicht zum Spaß anrufen darf. Hier lässt sich z.B. der Vergleich anführen: „Wenn Du mit einem Freund unterwegs bist und dem was passiert und er Hilfe braucht und Du den Notruf wählst, dann kann deinem Freund nicht geholfen werden, wenn vorher ein anderes Kind aus Langeweile einfach angerufen hat, obwohl das Kind keine Hilfe braucht. Der eigentlich benötigte Rettungswagen ist zu einem anderen Ort unterwegs und kann somit den wirklich verletzten Jungen nicht helfen.“ Solche Vergleiche bzw. emotionale Erklärungen helfen den Kindern zu verstehen, warum solcher Spaßanruf verboten ist.

Auch damit die Kinder wissen, dass in der Leitstelle normale Menschen arbeiten, kann zur Vertrauensbildung ein Video gezeigt werden, wie es in einer Leitstelle aussieht und wie dort gearbeitet wird. Alternativ können auch Bilder gezeigt werden. Auf eine altersgerechte Auswahl des Materials sollte geachtet werden.

Zur Durchführung des Notrufes sei nochmal darauf hingewiesen, dass die Vorarbeit der Erzieher oder Lehrer bzw. der Eltern erforderlich ist, damit z.B. der Notruf von Zuhause geübt werden kann. Hierzu sollten die Kinder nämlich im Vorfeld beispielsweise diese Adresse kennen. Bei älteren Kindern kann

der Notruf auch von anderen Orten geübt werden. Bilder können als Beispiele für den Notfallort aber auch für die Art des Notfalls den Kindern als Vorlage dienen.

Nun kann der Brandschutzerzieher mit den Kindern den Ablauf eines Notrufes durchsprechen. Die Person, die den Notruf wählt wartet bis ein Disponent an das Telefon geht. Die Person in diesem Fall das Kind soll nun warten was der Disponent sagt. Die gestellten Fragen, wie z.B.: „Wo befindet sich der Notfallort?“, „Was ist passiert?“, „Wie heißt Du?“, „Bist Du alleine?“, „Wie ist deine Telefonnummer?“ o.ä. Fragen soll das Kind nun beantworten. Wichtig ist hier den Kindern klar zu machen, dass sie diese Fragen nicht auswendig wissen müssen. Auch bei Antworten, die den Kindern evtl. nicht sofort einfallen, kann der Disponent helfen und aus Zusammenhängen die das Kind erzählt evtl. Rückschlüsse ziehen. Alternativ zum Erklären des Notrufes kann auch ein Hörspiel oder ein Film vorgeführt werden, in dem der Notruf das Thema ist.

Nach der ersten kurzen Praxisphase dem Üben wie man telefoniert und dem jetzigen theoretischen Besprechen des Notrufes, kommt jetzt die wichtige Übungsphase der Kinder.

Nach der geleisteten Vorarbeit kommen wir nun zum eigentlichen Telefonat. Hier kann jetzt die Notrufanlage genutzt werden. Das Kind wählt die 112 und nun sollte der Brandschutzerzieher, der jetzt den Leitstellendisponenten spielt, das Telefonat annehmen und sich mit z.B. „Notruf 112, Feuerwehr und Rettungsdienst, wo befindet sich der Notfallort“ melden. Nun wird das vorher Besprochene mit den Kindern ausführlich geübt.

Eine geeignete Auswahl an Bildern, Filmen, Hörspiele, oder auch der Einsatz einer Handpuppe, sowie die praktischen Übungen führen zu einer interessanten Unterrichtsgestaltung. Durch die verschiedenen methodischen Ansätze und Materialien wird der Spaß bei den Kindern nicht zu kurz kommen und ein Lernerfolg kann erzielt werden.

Eine allgemeine Materialübersicht zur Brandschutzerziehung und -aufklärung in Deutschland gibt es zusammengestellt unter [www.brandschutzaufklaerung.de](http://www.brandschutzaufklaerung.de). Hier finden sie zahlreiche Materialien, auch kostenlose, die sie bei der Durchführung der Brandschutzerziehung unterstützen und den Kompetenzerwerb der Kinder steigern.

## Zusammenfassung

Die Ergebnisse des Workshops zeigen, dass es wichtig ist mit seiner Brandschutzerziehung sich den neuen Gegebenheiten der Leitstellen anzupassen. Der Brandschutzerzieher sollte sich mit seiner örtlichen Leitstelle in Verbindung setzen und sich erkundigen, wie dort der Notruf abläuft. Auf dieses Schema sollte dann der Unterricht angepasst werden. Wenn die Leitstelle die strukturierte/standardisierte Notrufabfrage durchführt hat der Brandschutzerzieher mit dieser Fachempfehlung für das Unterrichtsmodul „der Notruf“ einen Handlungsleitfaden. Wenn man an den W-Fragen festhalten möchte, dann sollte es zukünftig folgendermaßen aussehen:

- Wo ist der Notfallort?
- Was ist passiert?
- Wer ruft an?
- Warten!

Nur mit Kenntnis der Vorgehensweise der Leitstelle bei einem Notruf kann der Brandschutzerzieher einen Notruf mit den Kindern üben, der in der Realität zu schneller Hilfe führt.