

Wie krisensicher ist die Behörden-Kommunikation?

Cyberangriffe, Naturkatastrophen, Anschläge: Krisen werden vielfältiger und komplexer. Eine professionelle Krisenkommunikation ist daher wichtiger denn je. Zwar haben sich Behörden in diesem Bereich bereits weiterentwickelt, doch Verbesserungspotenzial besteht weiterhin.



Kaum ein Begriff prägt den öffentlichen Diskurs der vergangenen Jahre so sehr wie „Krise“. Ob Klimakrise, Energiekrise oder Wohnungskrise – in der Wahrnehmung folgt eine Krise auf die nächste beziehungsweise laufen parallel. Hinzu kommen weitere globale Herausforderungen wie Kriege und geografische Konflikte, Miss- und Desinformation in den sozialen Medien sowie eine zunehmende gesellschaftliche Spaltung. Das sorgt dafür, dass Bund, Länder und Kommunen unter Dauerdruck stehen.

Die Komplexität dieser Konflikte macht eine gute Krisenkommunikation unerlässlich. Während sich die Krisenkommunikation lange Zeit auf eine eher reaktive Pressearbeit beschränkt hat, muss sie heute proaktiv sein. Ein bloßes Reagieren reicht längst nicht mehr aus, um eine Krise erfolgreich zu bewältigen. Ebenso wichtig sind Vorsorge und Früherkennung sowie die Evaluation vergangener Krisen und das daraus resultierende Lernen.

Gerade die Corona-Pandemie hat deutlich gemacht, wie wichtig eine transparente und verständliche Kommunikation zu Krisenzeiten ist. Die Bevölkerung musste fortlaufend über den aktuellen Stand informiert und mit konkreten Handlungsanweisungen zur Eindämmung des Virus versorgt werden. Besonders herausfordernd waren dabei die sich teilweise kurzfristig ändernden Verordnungen, mit denen die Behörden umgehen und die sie an die Bevölkerung weitergeben mussten.

LEARNINGS AUS DER PANDEMIE

Welche Lehren sich aus der Covid-19-Pandemie für die Krisenkommunikation ziehen lassen, hat das Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR), Berlin, unter anderem im Auftrag der Enquete-Kommission des Bundestags Nordrhein-Westfalen und im Rahmen eines Scoping Reviews analysiert. In der wissenschaftlichen Literatur zur Krisen- und Katastrophenkommunikation wurden zentrale Defizite und Handlungsanforderungen identifiziert, die in der Praxis umgesetzt werden müssen.

Klar ist: In Krisenzeiten ist eine schnelle, transparente und verständliche Kommunikation entscheidend. Die Behörden müssen proaktiv sein und die Bevölkerung frühzeitig informieren. Zudem ist eine gute Krisenkommunikation auch ein Vertrauensbaustein.

Zuständigkeiten festlegen, Warnsysteme einrichten und Krisenszenarien üben. Um sich auf den Ernstfall vorzubereiten, sind auch Erfahrungen aus vergangenen Krisen essenziell. Die Krisenkommunikation wird weiterentwickelt. Zu den zentralen Herausforderungen gehört dabei weniger die Kommunikation selbst, sondern vielmehr die Koordination und Zusammenarbeit der verschiedenen Akteure. Unklarheiten, Informationsmangel, fehlende Transparenz und interne Abgrenzungen behindern die Krisenkommunikation. Eine koordinierte und schnelle Entscheidungsfindung ist daher entscheidend.

Den gesamten Artikel können Sie in unserer aktuellen Public Marketing-Ausgabe ab Seite 18 lesen.

Wenn Sie unser Heft noch nicht beziehen, abonnieren Sie jetzt hier!