

Krisenkommunikation oder Kommunikationskrise?

Im Fall des Falles ...

Biosicherheit ernst nehmen –Vorsorgen ist besser als Räumen
AI-Fachtagung, Hannover, 19. Juni 2018

Luise Richard, Dipl.-Ing.agr., freie Journalistin

AI-Ausbruch 2016/17: Was ist passiert?

- Erster AI-Ausbruch (H5N8) am 22. November 2016
- 136 Tage lang Vogelgrippegeschehen (oder besser: Geflügelpest?)
- Mehr als 1 Mio. Tiere getötet, v.a. Puten
- Enormer wirtschaftlicher Schaden (ca. 40 Mio. Euro): Stallpflicht, Eiervermarktung, leerstehende Ställe, Absatz Putenküken
- Tierwohl erheblich eingeschränkt
- Tierseuchenkasse zahlte etwa 20 Mio. Euro Entschädigung



NOZ vom 7. April 2017

Große öffentliche Aufmerksamkeit:
Medienkarriere des Themas

„Krise“ – eine Annäherung

Eine Krise ist ein **Ereignis**, das eine entscheidende, zumeist plötzliche Veränderung in einem Unternehmen, Verband, einer Branche usw. herbeiführt.

Folgen: Handlungseinschränkung, Imageschaden, öffentl. Diskussion

„Krise“ – eine Annäherung

Eine Krise ist ein **Ereignis**, das eine entscheidende, zumeist plötzliche Veränderung in einem Unternehmen, Verband, einer Branche usw. herbeiführt

Folgen: Handlungseinschränkung, Imageschaden, öffentl. Diskussion

**Für wen war der AI-Ausbruch
eine Krise?**

„Krise“ – eine Annäherung

Eine Krise ist ein **Ereignis**, das eine entscheidende, zumeist plötzliche Veränderung in einem Unternehmen, Verband, einer Branche usw. herbeiführt

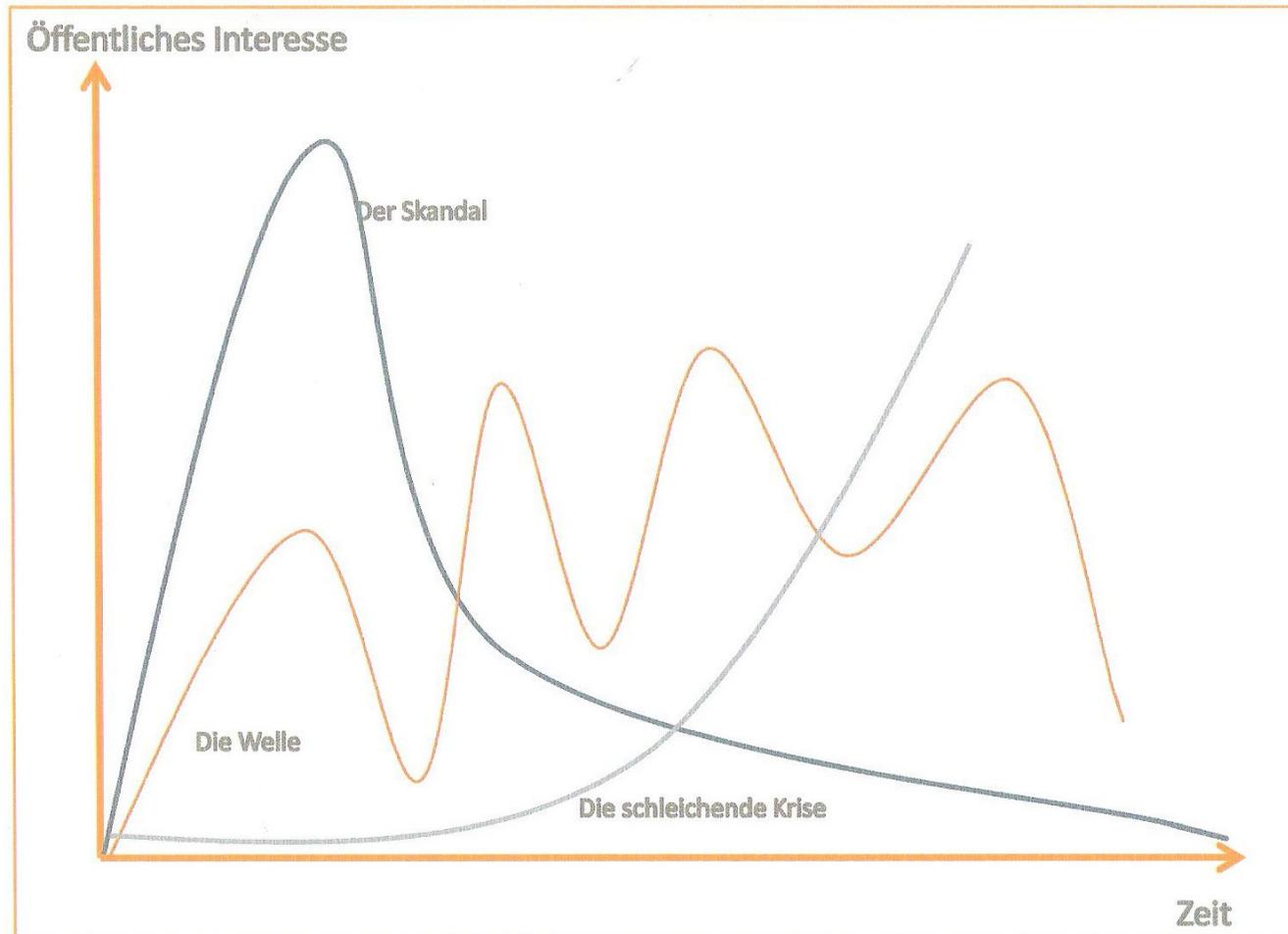
Folgen: Handlungseinschränkung, Imageschaden, öffentl. Diskussion

Für wen war der AI-Ausbruch eine Krise?

- Inhaltliche Dimension
- Kommunikative Dimension nach innen + außen
- Zeitlicher Verlauf/Dramatik
- „Regisseur“ der Informationen
- Dynamik im Verlauf, abh. von Kommunikation



Krisenverlauf



Quelle: H. Möhrle (2007) Krisen-PR. Krisen erkennen, meistern und vorbeugen

Krisen können...

... kurz und heftig sein

... lange dauern

... sich verschärfen / unbeherrschbar werden

durch Kommunikationsfehler

durch inkonsistente Botschaften

durch Argwohn/Recherche der Medien

... das Image nachhaltig schädigen

... sich verlagern auf weitere Bereiche („Infektion“)

▶ Entscheidend ist der **Umgang** mit einer Krise!

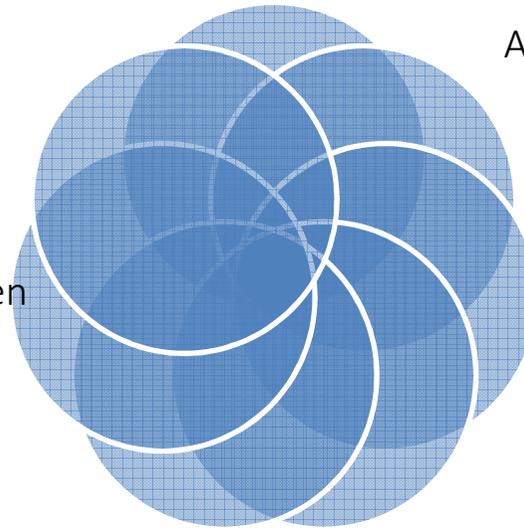
Kommunikation in der Krise

**Berichterstattung
hängt ab von**

Kommunikationsstrategien/
instrumenten:
Botschaften, Zeitplanung,
Befugnisse ...

Erwartungen + Einstellungen
der Journalisten

Handelnden:
Wer sagt was zu wem und mit welchem
Interesse?



Aktualität des Ereignisses

Relevanz für die Zielgruppe

Potenziellen Gefahren/Auswirkungen

Murphys Gesetz:
Bleiben die Dinge sich selbst überlassen,
entwickeln sie sich zum Schlimmsten!
Journalist Michael Konken, Uni Vechta

Wie hat sich die Berichterstattung verändert?

Stallpflicht, wirtschaftl. Folgen, infizierte Wildvögel,
„Ist das Keulen wirklich nötig?“

Pandemie, Festtagsbraten, Tausende Puten getötet,
„Stallpflicht ist schändlich!“

Massenkeulungen, Existenzen bedroht, Rätselraten um
Virus, Verzweiflung/Verbrauchertäuschung



KüKentöten, kein Ende in Sicht, Länder streiten um
Stallpflicht, weitere Massenkeulungen

Millionenschäden, Schlamperei
im Putenstall, Verstoß gegen
Tierschutz

KüKentöten geht
weiter, rd. 50 Mio.
Schaden
Aufhebung
Stallpflicht

Nov.

Dez.

Jan.

Feb.

März

Apr.

2016

2017

Was auffällt in der Berichterstattung (1)



Was auffällt in der Berichterstattung (2)

Thema hochemotional – Auswirkungen für wen?
(Bauern/Tiere)

Dimension kaum verstehbar (Tierzahlen,
wirtschaftlich)

Zeitfaktor: Spielraum für Spekulationen
+Vermutungen wächst. Ton wird schärfer.

Inhaltlich: Stallpflicht (Reaktion) ist zunächst
plausibel, wird aber zunehmend zum Problem
(Prävention) – Tierschutz, Vermarktung ...

Problematisch in der öffentlichen Wahrnehmung:
Unterschiedliche wiss. Bewertung der Ursachen
führt zu Verunsicherung

FLI gerät im Laufe der Zeit in die Defensive

Was auffällt in der Berichterstattung (3)

Gut war in der Kommunikation:

- Positionierung Experten NGW/ZDG + FLI
- Botschaft: Keine Gefahr für Menschen/Lebensmittelsicherheit
- Zusammenarbeit Bund/Länder
- Bei Recherchen vor Ort rel. sachliche Berichte: Rolle der Geflügelhalter als Kommunikatoren

Krisenkommunikation (1): Im Auge des Sturms ...

- Klare, fallbezogene **Kompetenzen**: Wer hat wofür den Hut auf?
 - Agile, schnelle **Reaktionen**
 - Möglichst eindeutige + schlüssige **Botschaften**. Wissenschaft vereinfachen.
 - Ehrlichkeit und **Offenheit**, Versprechen einhalten
-
- Rezipienten abholen: Thema auch **emotional** aufbereiten
 - **Fakten** bereit halten, im Laufe der Krise dokumentieren
 - **Experten** müssen glaubwürdig sein!

Krisenkommunikation (2): Im Auge des Sturms ist es still!

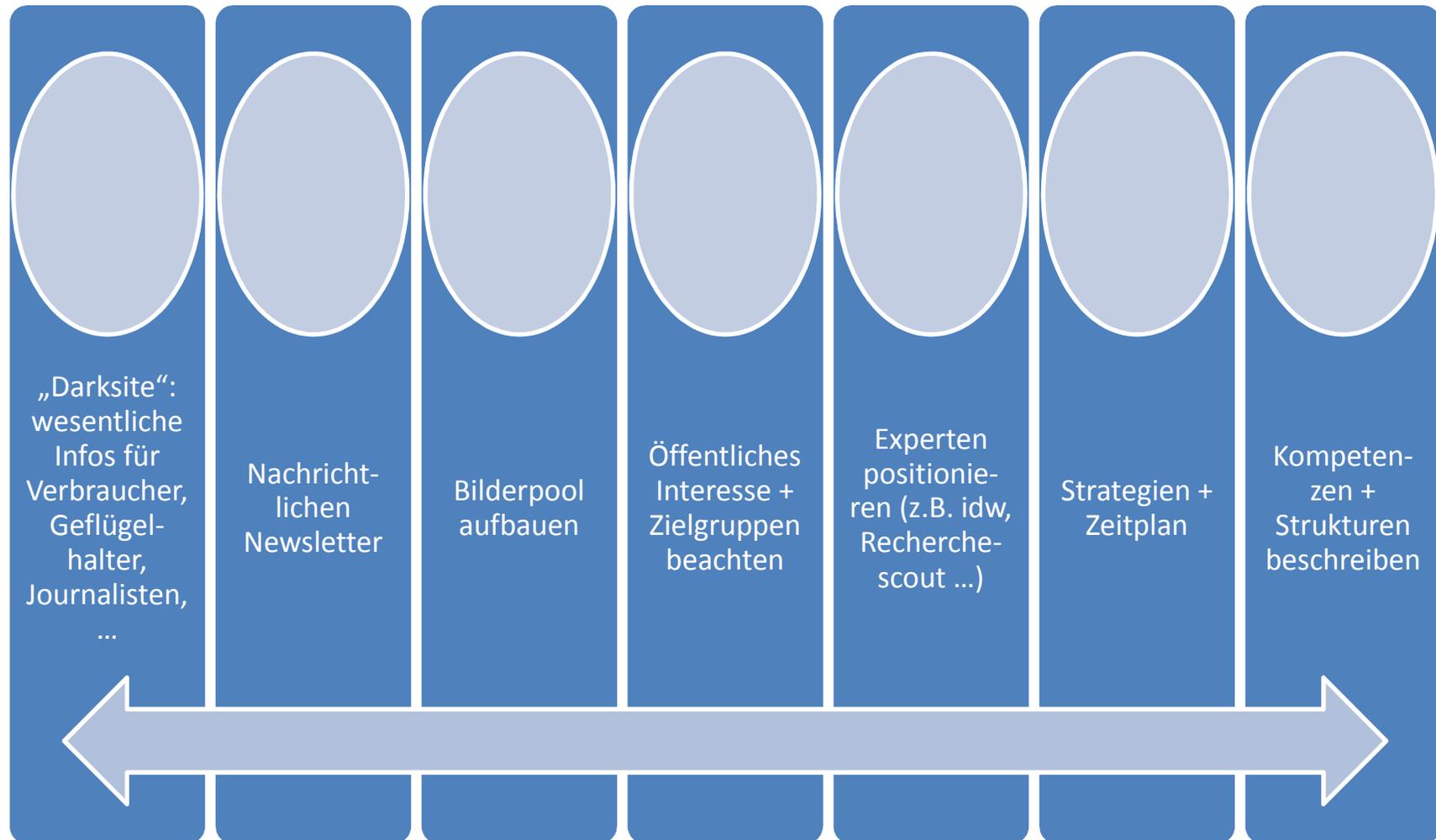
- **Wortwahl + Bildsprache** möglichst selbst steuern; nicht verharmlosen, nicht dramatisieren
- Alle verfügbaren eigenen Kanäle bespielen
- Unterschiedliche Informationen bündeln

- **Kommunikation** nach **innen**: Geflügelhalter müssen Notwendigkeit f. bestimmte Maßnahmen (auch über die Zeit hinweg) verinnerlichen und vertreten.

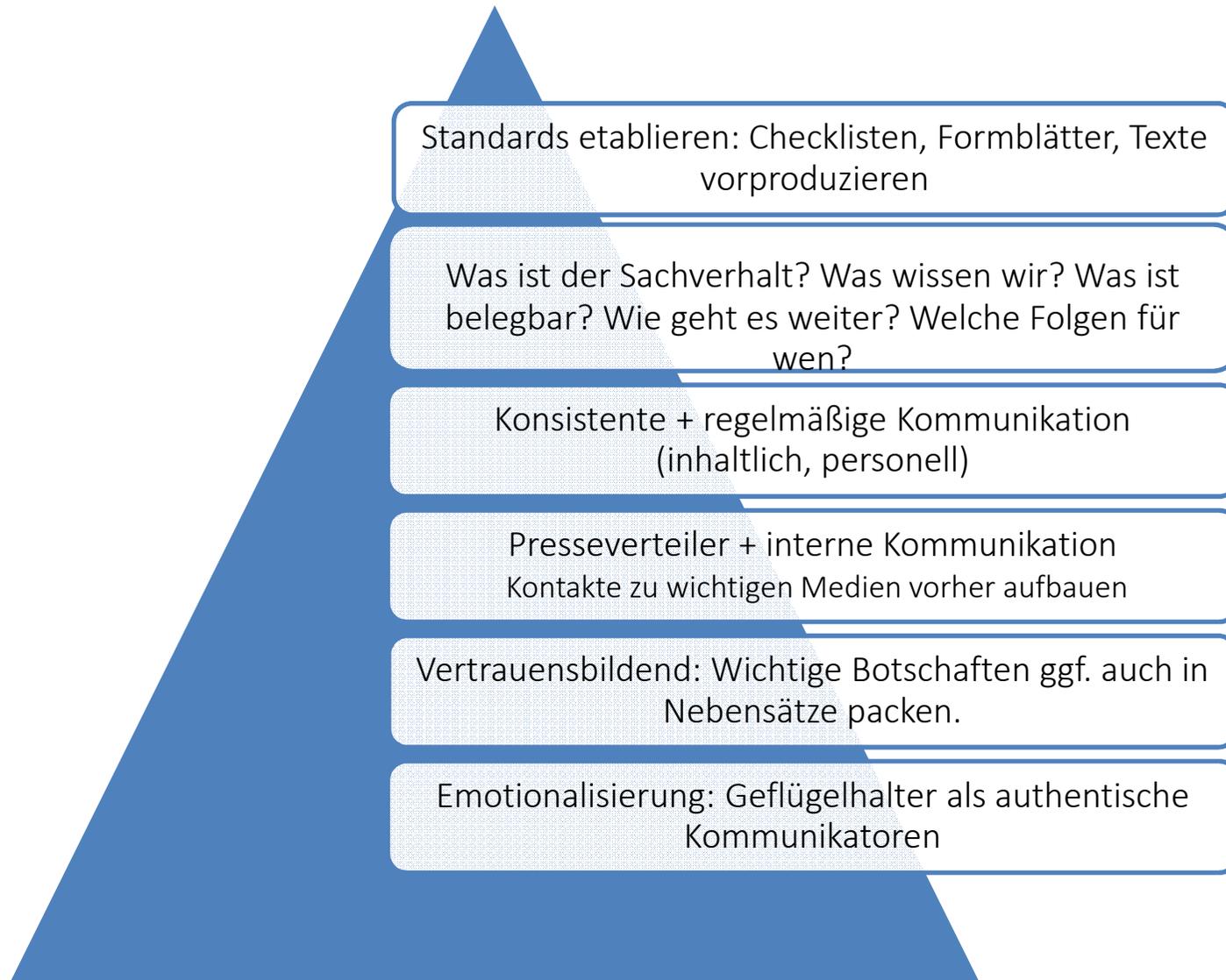
- **Rechtfertigungsdruck** vermeiden
- Von schwarzen Schafen distanzieren

- **Standards**: Abläufe, Checklisten, vorproduzierte Sprachregelungen
- Internen Informationsfluss gewährleisten: **Intranet** f. Beteiligte

Prävention einer *Kommunikationskrise* (1)



Prävention einer *Kommunikationskrise* (2)



Agieren statt reagieren.
Gestalten statt aushalten.

Sich der Krise zu stellen,
ist besser, als zu warten, bis sie vorüber ist.

Es geht um die Deutungshoheit.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!