

## „Psychologie von Risiko und Vertrauen“ – Zusammenfassung aus dem Lehrbuch

### Kapitel 6 – Die Komplexität der Risikokommunikation

- Ziel der Risikokommunikation ist neben der Aufklärung über Risiken auch ein Schaffen von Vertrauen und die Aufrechterhaltung der Glaubwürdigkeit.
- Auf allen Ebenen der vielfältigen und sich oft überschneidenden Risikokommunikation kommt es häufig zu Missverständnissen, Fehlinterpretationen und Konflikten.
- Das kommunizierte Risiko kann ganz unterschiedlich und individuell aufgefasst werden und wird durch viele verschiedene individuelle und soziale Faktoren der Risikowahrnehmung beeinflusst. Die Risikokommunikation muss daher auf die spezifischen Bedürfnisse unterschiedlicher Gruppen zugeschnitten sein.
- Die unterschiedlichen und sich verändernden Wahrnehmungsmuster machen eine regelmäßige Überprüfung des Verständnisses und der Auffassung eines Risikos notwendig, um die Risikokommunikation daran anzupassen.
- Da sich einmal gefundene Einstellungen und Überzeugungen häufig hartnäckig halten und die Aufnahme und Umsetzung neuer Informationen prägen, ist eine möglichst frühe, proaktive und kontinuierliche Kommunikation anzustreben.
- Aufgrund einer Vielzahl von individuellen Unwägbarkeiten und bestehenden Unsicherheiten unter konfligierenden Umständen muss die Risikokommunikation dynamisch, sich stetig weiterentwickelnd, anpassungsfähig und kurzfristig veränderbar sein.
- Die Planung der Kommunikation sollte ein integraler Bestandteil der Risikobewertung und des Risikomanagements sein. Dabei muss das gesamte Spektrum der betroffenen Interessengruppen identifiziert und analysiert werden, um die Kommunikationsstrategie danach auszurichten.
- Die Darstellung der Eintrittswahrscheinlichkeit bei Risiken ist in natürlichen Häufigkeiten und in absoluter Form am verständlichsten.
- Der Inhalt der Botschaft sollte neben den Risikoinformationen auch die Werte und den Gemütszustand der Empfänger berücksichtigen. Der emotionale Ton der Botschaft ist wichtig für deren Erfolg. Dabei muss auch eine Balance zwischen Alarmierung und Beruhigung gefunden werden.

- Die Art der Risikokommunikation kann dazu beitragen, Vertrauen in Botschaften und Institutionen herzustellen, z. B. indem fundierte, akkurate Informationen zeitnah, kompetent und verständlich vermittelt werden. Die Botschaften müssen zudem empathisch sein und die betroffenen Bevölkerungsgruppen respekt- und verständnisvoll ansprechen
- Nicht nur die technische Kompetenz und die Fähigkeit, mit Risiken verantwortungsvoll umgehen zu können, beeinflussen die Glaubwürdigkeit und das Vertrauen in die Risikokommunikation, sondern auch Faktoren wie Offenheit, Objektivität, Fairness im Umgang mit anderen Meinungen sowie der Konsistenz der vertretenen Auffassung und der Orientierung an gesellschaftlichen Werten.
- Um komplexe kulturelle und sozioökonomische Unterschiede sowie die unterschiedlich ausgeprägte Risikokompetenz und Risikomündigkeit innerhalb der Adressatengruppe zu verstehen und zu berücksichtigen, ist es sinnvoll, betroffene Bevölkerungsvertretungen und Multiplikatoren in die Formulierung von Botschaften einzubinden.
- Vernetzungen mit anderen Institutionen und Experten können genutzt werden, um Informationen auszutauschen und die Kommunikation aufeinander abzustimmen. Wenn die Botschaften zwischen verschiedenen Experten und Akteuren nicht konsistent sind, führt das zu Misstrauen in der Bevölkerung.
- Medien folgen in Bezug auf die Risikokommunikation einer eigenen Logik, die sich nicht zwingend an der eigentlichen Relevanz des Risikos orientiert. Hierdurch wird die Kommunikation der übrigen Akteure beeinträchtigt und die Wahrnehmung in der Öffentlichkeit verzerrt.
- Effektive Risikokommunikation ist ein dynamischer, interaktiver und adaptiver Prozess. Die Reaktion der Bevölkerung kann sich nämlich verändern, z. B. indem Gerüchte entstehen oder Fehlinformationen kursieren. Das Widerlegen von falschen oder verzerrten Informationen gehört daher auch zu einer gelingenden Risikokommunikation.
- Unsicherheit ist Bestandteil von Risiken und sollte so auch in der Risikokommunikation berücksichtigt werden, indem transparent aufgezeigt wird, was bekannt ist und wozu die Kenntnisse bislang noch nicht ausreichen oder unsicher sind. Gleichzeitig darf die Unsicherheit nicht dazu führen, dass die Bevölkerung zusätzlich beunruhigt wird. Ziel von Risikokommunikation muss sein, dass sich Menschen innerhalb der Grenzen verfügbaren Wissens angemessen informiert fühlen und Handlungshinweise erhalten.

