

Krisen- kommunikation entschlüsselt

Nie dagewesene Situationen erfordern schwierige Entscheidungen: Das internationale Forschungsprojekt DECIPHER („Deciphering the pandemic public sphere“) der Universität Ilmenau und des BfR erforscht, wie in Krisen künftig effektiv kommuniziert werden kann. Im Interview erklärt Dr. Robin Janzik, Projektverantwortlicher am BfR, worum es geht.

Herr Janzik, rund drei Jahre lang hielt die COVID-19-Pandemie die Welt in Atem. Wie befasst sich DECIPHER damit?

Wir untersuchen, wie die Bevölkerung in sieben Ländern – in Deutschland, Italien, Spanien, Schweden, Großbritannien, den Niederlanden und den USA – die Regierungskommunikation während der Pandemie wahrgenommen hat. Dazu haben wir zunächst in Interviews Ansichten und Meinungen zur Regierungskommunikation gesammelt. Um deren Verbreitung in der Gesamtbevölkerung zu prüfen, werden anschließend repräsentative Befragungen in den jeweiligen Ländern durchgeführt.

Durch eine Analyse der Interviewdaten konnten Sie feststellen, dass die Wissenschaft als vertrauenswürdiger Quelle als die Regierung wahrgenommen wird. Wie lässt sich das erklären?

Es gibt viele Faktoren, die Vertrauen und Glaubwürdigkeit beeinflussen. Kompetenz, Wohlwollen und Integrität sind ebenso wichtig

wie Transparenz, Ehrlichkeit und die Fähigkeit, klar und spezifisch zu sein. Ergebnisse früherer Studien zeigen, dass diese Eigenschaften häufig mit Personen, die in der Wissenschaft tätig sind, in Verbindung gebracht werden. Bei Politikerinnen und Politikern kann das zwar auch der Fall sein, allerdings ist das Bild hier häufig etwas gemischter.

Weichen die Ergebnisse zwischen den Ländern stark voneinander ab?

Wir sehen zunächst, dass sich die Menschen trotz unterschiedlicher politischer Systeme und staatlicher Maßnahmen in ihrer Bewertung der Regierungskommunikation ähneln. Die Unterschiede liegen im Detail. Beispielsweise spielte in Großbritannien das Verhalten der Politiker

„Die wahrgenommene Kompetenz und Integrität der kommunizierenden Personen spielen eine große Rolle – Expertise ist den Menschen sehr wichtig.“

Dr. Robin Janzik, DECIPHER-Projektverantwortlicher am BfR

eine wesentliche Rolle. In den USA konnten wir feststellen, dass es Unterschiede in der Wahrnehmung der Kommunikation auf nationaler und auf Ebene der Bundesstaaten gibt. Insbesondere in Deutschland wurden die Angebote des öffentlich-rechtlichen Rundfunks häufig so wahrgenommen, als würde es sich um direkte Informationen der Bundesregierung handeln.

Welche Rolle spielten die sozialen Medien für die breite Öffentlichkeit?

Es hat sich gezeigt, dass sich die Menschen in allen sieben Ländern über soziale Medien, aber auch über klassische Kanäle und Regierungsportale informiert haben. Gleichzeitig zeigten die Befragten ein ausgeprägtes Bewusstsein für Falschinformationen und schalteten bewusst Mechanismen ein, um diese zu identifizieren und sich entweder nicht weiter damit zu befassen oder auch dagegen zu argumentieren.

Wie wurden die Regierungskommunikation und die Maßnahmen allgemein wahrgenommen?

Es wurde zum Beispiel negativ bewertet, dass die Kommunikation in manchen Fällen nicht schnell genug erfolgte. Gleichzeitig gab es Verständnis dafür, dass es sich um eine Ausnahmesituation handelte, in der Fehler passieren können.



Welche Aspekte sind besonders wichtig für die Regierungskommunikation?

Wichtig ist den meisten Befragten eine breite Vielfalt von Informationsquellen sowie Klarheit und Konkretheit. Sie wollen verstehen, warum etwas kommuniziert wird, wieso eine Entscheidung getroffen wird und inwieweit eine Information für sie von Relevanz ist. Zudem spielen die wahrgenommene Kompetenz und Integrität der Personen, die kommunizieren, eine große Rolle – Expertise ist den Menschen sehr wichtig und kann auch zu einem höheren Vertrauen beitragen. —

📖 Mehr erfahren



DECIPHER-Projektwebsite
(auf Englisch)