



Risikokommunikation in Krisenfällen

PD Dr. Gaby-Fleur Böll

**Abteilungsleiterin Risikokommunikation
Bundesinstitut für Risikobewertung, Berlin**

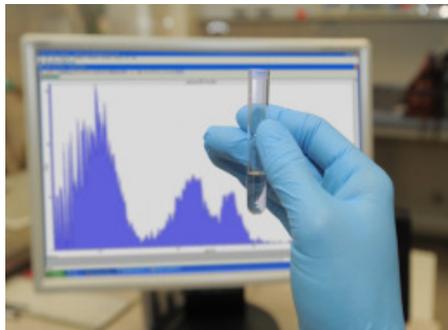
Warum ist der Lebensmittelbereich so anfällig für Krisen?



**Lebensmittel sind elementar –
ein Kontakt mit ihnen ist unvermeidbar**



**Verbraucher entfernen sich zunehmend
vom Herstellungsprozess**



bessere Analysemethoden

Ursachen für Lebensmittelkrisen



Verunreinigungen



neue wissenschaftliche Erkenntnisse



Irreführung der Verbraucher

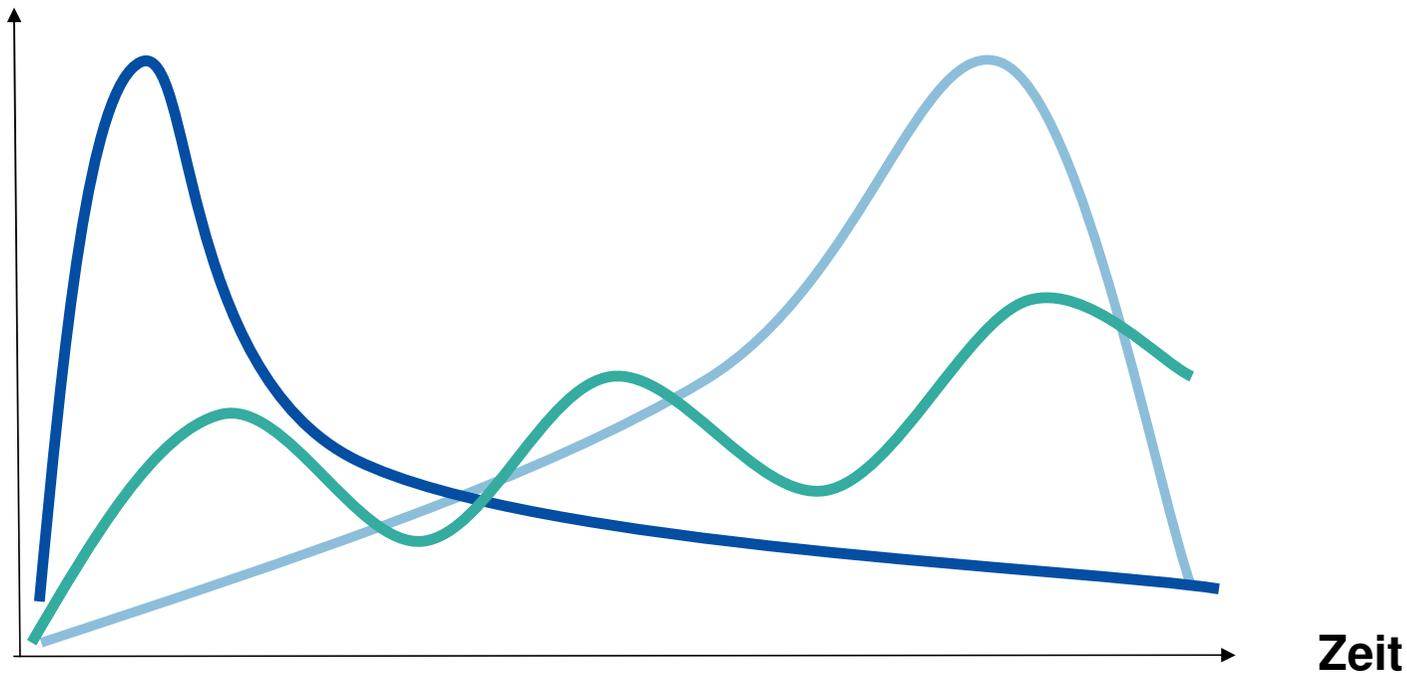


öffentliche Wahrnehmung

Lebenszyklus verschiedener Krisenarten

Interesse und Druck
der Öffentlichkeit

- überraschende Krise
- schleichende Krise
- wellenförmige Krise



Quelle: Sorina Hamburger, Möglichkeiten und Grenzen der Krisenkommunikation, Studienarbeit 2006

Krisenkommunikation

- **knapp**
- **schnell**
- **kurzfristig** strategisch
- **Anweisungen**
- **Faustformeln**
- **Kontrollierbarkeit** ermöglichen
- **konkrete** Zielgruppenansprache



Risikokommunikation

- **Krisen vermeiden, bevor sie entstehen**
- **langfristig** strategisch
- **Partizipation**
- **gestufte** Einbindung verschiedener Zielgruppen
- **Faustformeln** für verschiedene **Risikowahrnehmungstypen**
- **Kontrollierbarkeit** durch **Verhaltensänderung** ermöglichen



Messbares Risiko

Das sogenannte 'objektive' Risiko beruht auf naturwissenschaftlich messbaren Risikokriterien.

Klassische Kriterien:

- **Eintrittswahrscheinlichkeit** eines Schadens
- **Schadensumfang**

Risiko = Gefährdungspotential × Exposition

Weitere Kriterien:

- **Ubiquität:** räumliche Verbreitung des potentiellen Schadens
- **Persistenz:** zeitliche Ausdehnung des potentiellen Schadens
- **Reversibilität:** Wiederherstellbarkeit
- **Verzögerungseffekt:** Latenz zwischen Ereignis und Schaden
- **Ungewissheit:** Indikator für Unsicherheitskomponenten



Subjektive Risikowahrnehmung – die tägliche Risikobilanz

Soziokulturelle Faktoren

- **Wahlmöglichkeit:** erzwungene vs. freiwillige Risikoübernahme
- **Kontrollierbarkeit:** eigene Handlungsmöglichkeit zur Vermeidung
- Risiko-**Nutzen**-Verhältnis
- persönliche **Betroffenheit**
- **Schrecklichkeit** des Schadens
- **Vertrauen:** Glaubwürdigkeit der verantwortlichen Institution
- **Verantwortlichkeit:** natürliche vs. anthropogene Risiken
- Art des **Schadenseintritts:** zeitlich lokalisierbar vs. zeitlich diffus



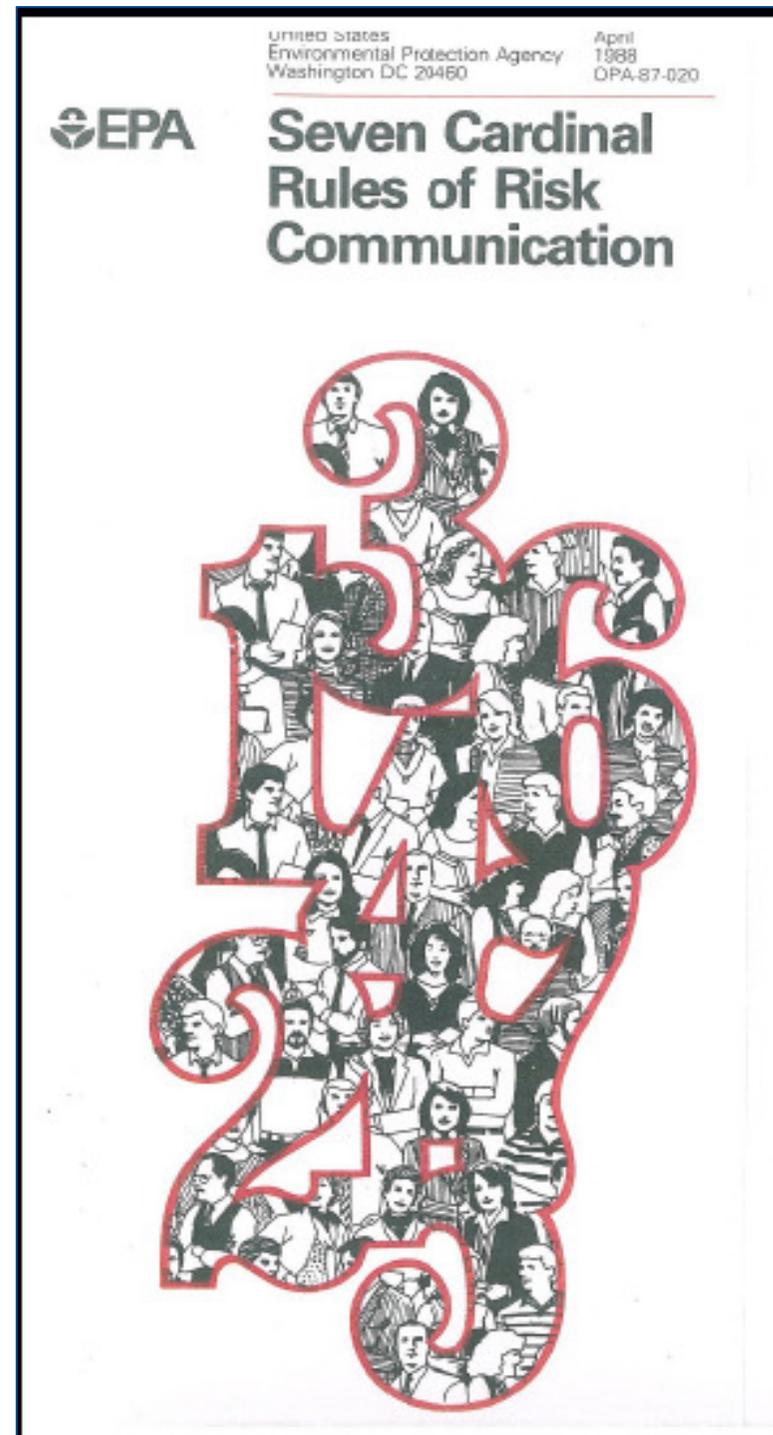
Allgemeine Empfehlungen zur Risikokommunikation I

United States Environmental Protection Agency - EPA

1. **Accept and involve the public as a legitimate partner**
2. **Plan carefully and evaluate your efforts**
3. **Listen to the public's specific concerns**
4. **Be honest, frank and open**
5. **Coordinate and collaborate with other credible sources**
6. **Meet the needs of the media**
7. **Speak clearly and with compassion**

Covello & Allen, 1988; Quelle:

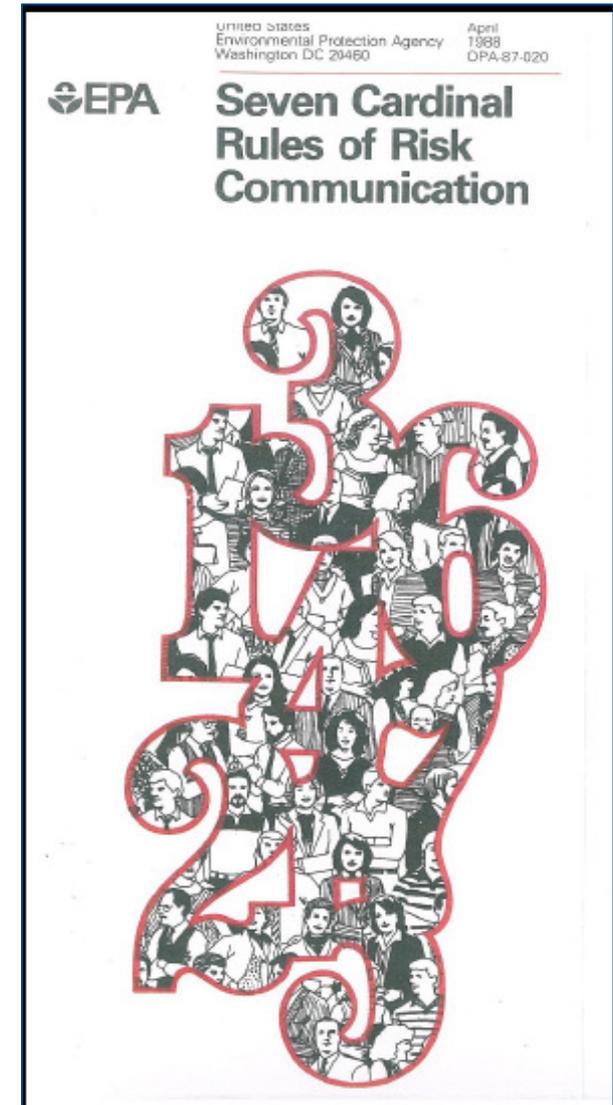
http://www.epa.gov/CARE/library/7_cardinal_rules.pdf



Allgemeine Empfehlungen zur Risikokommunikation II

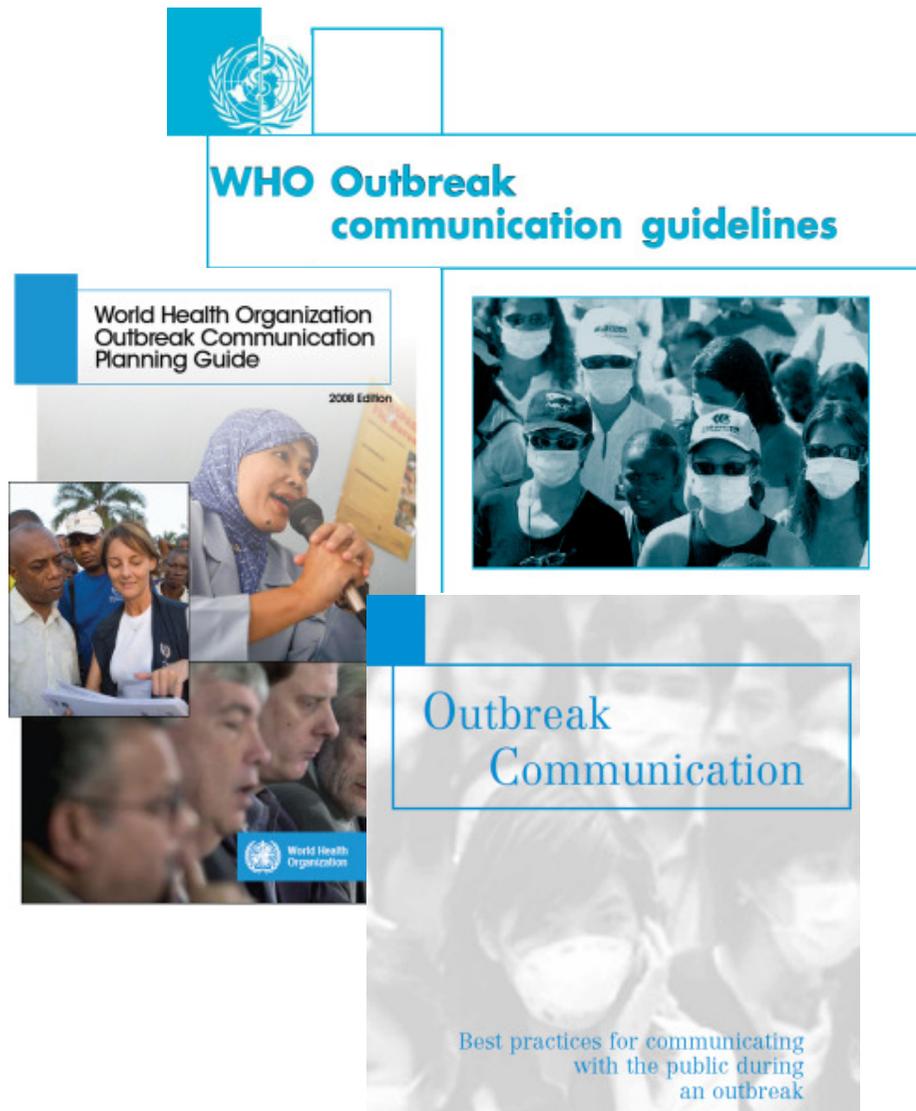
United States Environmental Protection Agency - EPA

- Discuss **data uncertainties**, strength and weaknesses
- Use **simple**, non-technical **language**
- Use **vivid**, **concrete images**
- **Avoid** distant, abstract, **unfeeling language** about deaths, injuries or illnesses
- If **in doubt**, lean towards sharing **more information**, not less – or people may think you are hiding something



📖 Covello & Allen, 1988; Quelle:
http://www.epa.gov/CARE/library/7_cardinal_rules.pdf

Krisenkommunikation – Richtlinien der WHO



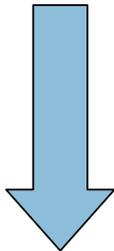
WHO Outbreak Communication Guidelines

1. Build trust
2. Announce early
3. Be transparent
4. Respect public concerns
5. Plan in advance

Formen des Nichtwissens: Unspezifisches Nichtwissen

Unspezifisches Nichtwissen

- kategorisch **unverfügbares Nichtwissen**
- **unbekannt**, was (noch) nicht gewusst wird
- **erkenntnistheoretische Unzugänglichkeiten**
- sogenannte **Risikotechnologien**



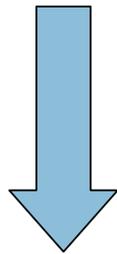
Entscheidung unter Ungewissheit

- **Wahrscheinlichkeit** für Eintreten möglicher Umweltzustände ist **unbekannt**
- Bekannt sind **Alternativen** und die Ergebnisse bei Wahl einer bestimmten Alternative

Formen des Nichtwissens: Spezifisches Nichtwissen

Spezifisches Nichtwissen

- **bekannt**, dass etwas **unbekannt** ist
- **gezielter Wissenserwerb** ist möglich
- **Regelfall** wissenschaftlicher Praxis



Entscheidungen unter Risiko

- Entscheidungsträger kennt **Wahrscheinlichkeit** für Eintreten möglicher Umweltzustände
- Wahrscheinlichkeiten können **objektiv bekannt** sein (z.B. Lotto)
- Wahrscheinlichkeiten können auf **subjektiven Schätzungen** beruhen (z.B. Vergangenheitsdaten)

Unsicherheit in der Praxis: drei institutionelle Antworten

Leugnen

- **Unsicherheit** existiert nicht
- unsichere Ergebnisse sind keine Ergebnisse
- institutionelle Entsprechung: **preußische Behörde**

Herrschaft kraft Wissen

- **Unsicherheit** existiert in der Öffentlichkeit nicht
- Vermittlung **illusorischer Sicherheit**
- Wissenschaft verfügt über **Meinungshoheit**
- Institutionelle Entsprechung: **Fachbehörde in der 'alten' Bundesrepublik**

Offensiver Umgang mit Unsicherheit

- **Unsichere wissenschaftliche Ergebnisse** werden offen gelegt / öffentlich diskutiert
- **Frühzeitige** Veröffentlichung **unsicherer** Ergebnisse
- Institutionelle Entsprechung: **Bundesinstitut in der Wissensgesellschaft**

Umgang mit wissenschaftlicher Unsicherheit

- **Sicherheitserwartungen** von Politik und Gesellschaft kollidieren mit der wissenschaftsinhärenten Unsicherheit
- **Offensiver Umgang mit wissenschaftlicher Unsicherheit** hat sich etabliert (z.B. Offenlegung von **Datenlücken**, **Korrektur** von Empfehlungen)
- Das **Vorsorgeprinzip** ist eine politische Antwort auf wissenschaftliche Unsicherheiten
- **Medien** kommunizieren wissenschaftliche Unsicherheit nicht ausreichend differenziert (z.B. vorläufige Ergebnisse werden zu sicheren Ergebnissen)
- **Aber:** im **EHEC**-Fall hat ein Großteil der Bevölkerung die öffentliche Korrektur einer Empfehlung nachvollziehen können

EHEC-Ausbruch 2011, Deutschland

Bilanz: in Deutschland **3.842 Erkrankungsfälle** gemeldet
(davon **855 HUS**), **53 Todesfälle**

sonst üblich: bis zu **900 EHEC-Erkrankungen pro Jahr**, meist verursacht
durch **nicht durchgegartes Fleisch** oder **Rohmilchkäse**

E. Coli Bakterien

- kommen natürlicherweise im menschlichen **und** tierischen Darm vor
- können für den Menschen **darmpathogen** sein



Der EHEC-Ausbruchstamm

- trägt auf der Oberfläche die Merkmale **O104** und **H4** (seltener Serotyp)
- produziert krankmachende **Toxine**, führt zum hämolytisch-urämischem Syndrom (**HUS**)
- **resistent** gegen viele **Antibiotika**
- auf **Samen** und **Sprossen** detektiert



EHEC 2011 – Herausforderungen in der Kommunikation

26. Mai 2011

Hamburger Institut für Hygiene und Umwelt (HU) **O104 ?**
identifiziert **Salatgurken** als EHEC-Träger

66 HUS-Erkrankungen in Hamburg – **O104 !**
Verdacht auf **O104** im EHEC-Stamm durch HU **bestätigt**



Bundesinstitut für Risikobewertung

- Der Nachweis von EHEC in Salatgurken in Hamburg, die u. a. aus Spanien importiert wurden, führte zu mehreren Warnmeldungen über das Europäische Schnellwarnsystem.
- **Noch ist nicht bewiesen**, dass auf den untersuchten Gurken der gleiche EHEC-Subtyp vorhanden war wie in den Stuhlproben der Erkrankten.
- Es ist **nicht auszuschließen**, dass auch noch andere Lebensmittel als Infektionsquelle in Frage kommen.

Kommunikation von Unsicherheit beim EHEC-Fall 2011

Vorläufige Ergebnisse der EHEC/HUS-Studie

Gemeinsame Stellungnahme Nr. 014/2011 des **BfR** und **RKI** vom **25. Mai 2011**

Vor dem Hintergrund empfehlen RKI und BfR, **vorsorglich bis auf weiteres Tomaten, Salatgurken und Blattsalate** insbesondere in Norddeutschland nicht roh zu verzehren.



Samen von Bockshornklee mit hoher Wahrscheinlichkeit für EHEC O104:H4

Ausbruch verantwortlich

Stellungnahme Nr. 022/2011 des **BfR** vom **30. Juni 2011**

EHEC 2011 - Reaktion der Presse auf die 'Gurken-Hypothese'

Donnerstag, 26. Mai 2011

Spanische Gurken als EHEC-Träger entlarvt
Verbraucher zunehmend verunsichert

Home > News > Deutschland > EHEC > EHEC: Hambu

ALLES ZUM THEMA EHEC

Empfehlen 3 Tsd.

TÖDLICHE DARM-KEIME

EHEC: Spanische Salatgurke ist schuld

HAMBURGER HYGIENE-INSTITUT HAT DAS GEMÜSE ALS T
DER KEIME IDENTIFIZIERT



Photo: dapo

Home Politik Finanzen Wissen Gesundheit Kultur Panorama Sport Digital

Gesund leben Ernährung Schwangerschaft & Kind Arzt & Klin

Hamburger Labor Spanische Gurken sind EHEC-Überträger

Abendblatt als Startseite | AboService | E-Paper www.abendblatt.de Wetter in Hamburg

Ticket kaufen Rechner Trauer Kleinanzeigen Immobilien Hamburg Jobs

Home | Hamburg | Region | Politik | Sport | Wirtschaft | Aus aller Welt | Kultur & Live | Reise | Auto | Wiss

Gesundheit | Multimedia | Sprechstunde

Nachrichten > Wissen > Gesundheit

GESUNDHEIT

Versenden Schrift Ausdrucken Bookmarks facebook Twitter

DARMINFEKTIONEN

EHEC-Erreger auf spanischen Salatgurken - Spur führt nach Malaga

Bob Geisler 26.05.2011, 11:57 Uhr

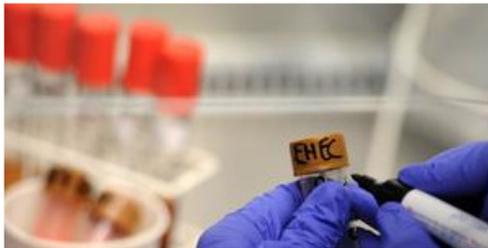
Der Ursprung des Erregers der EHEC-Darminfektionen ist identifiziert: Bei vier Proben wurde EHEC auf spanischen Salatgurken nachgewiesen. Supermärkte reagieren und nehmen das Gemüse bundesweit aus dem Sortiment.

EHEC 2011 - Vielfalt der Expertenmeinungen

DER TAGESSPIEGEL Meinung

Gefährliche Mikroben

EHEC-Ausbruch gibt Rätsel auf - auch unheimliche



Der aktuelle EHEC-Ausbruch ist ungewöhnlich und beunruhigend. Bei vielen Erkrankten tritt eine sonst seltene Komplikation auf. Die Quelle der Infektionen ist weiter unklar. Wurden die Bakterien gar absichtlich ausgebracht?

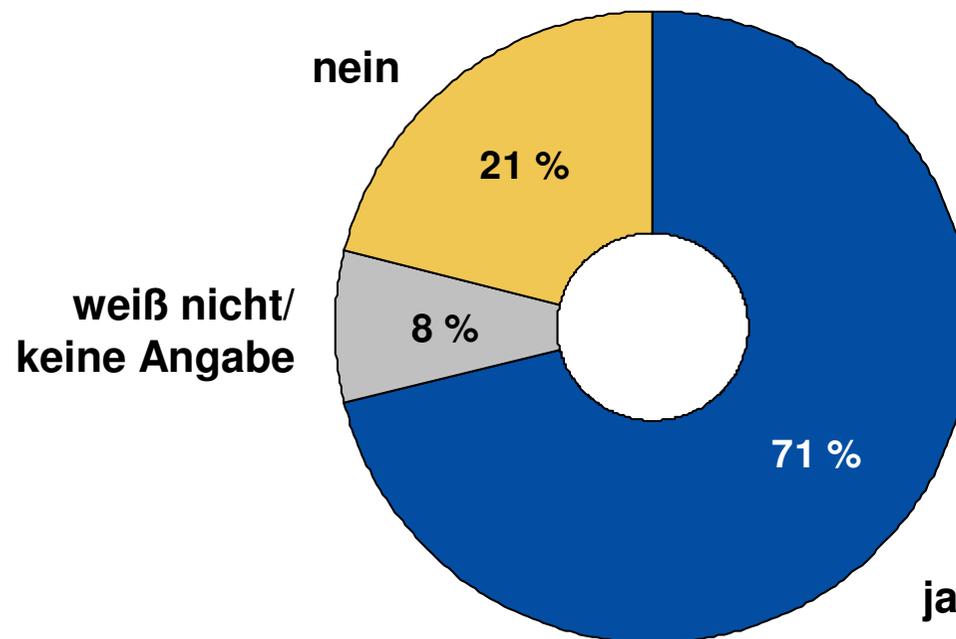
Noch nie wurden **derart gefährliche Darmkeime** auf **Obst und Gemüse** festgestellt. Wäre Rindfleisch die Quelle für den gefährlichen Keim, könnte das auch mit der massiven Beigabe von **Antibiotika in Tierfutter** zu tun haben.

Es reicht vollkommen aus, das **Gemüse gründlich** zu **waschen**.

Es kann auch der **sehr unwahrscheinliche**, aber **theoretisch denkbare worst case** Fall **nicht ausgeschlossen** werden, dass die **Bakterien absichtlich ausgebracht** wurden.

Beurteilung staatlicher Maßnahmen zu EHEC 2011

Haben die zuständigen Stellen in Deutschland aus Ihrer Sicht genügend unternommen, um die Bevölkerung vor dem EHEC-Erreger zu schützen?



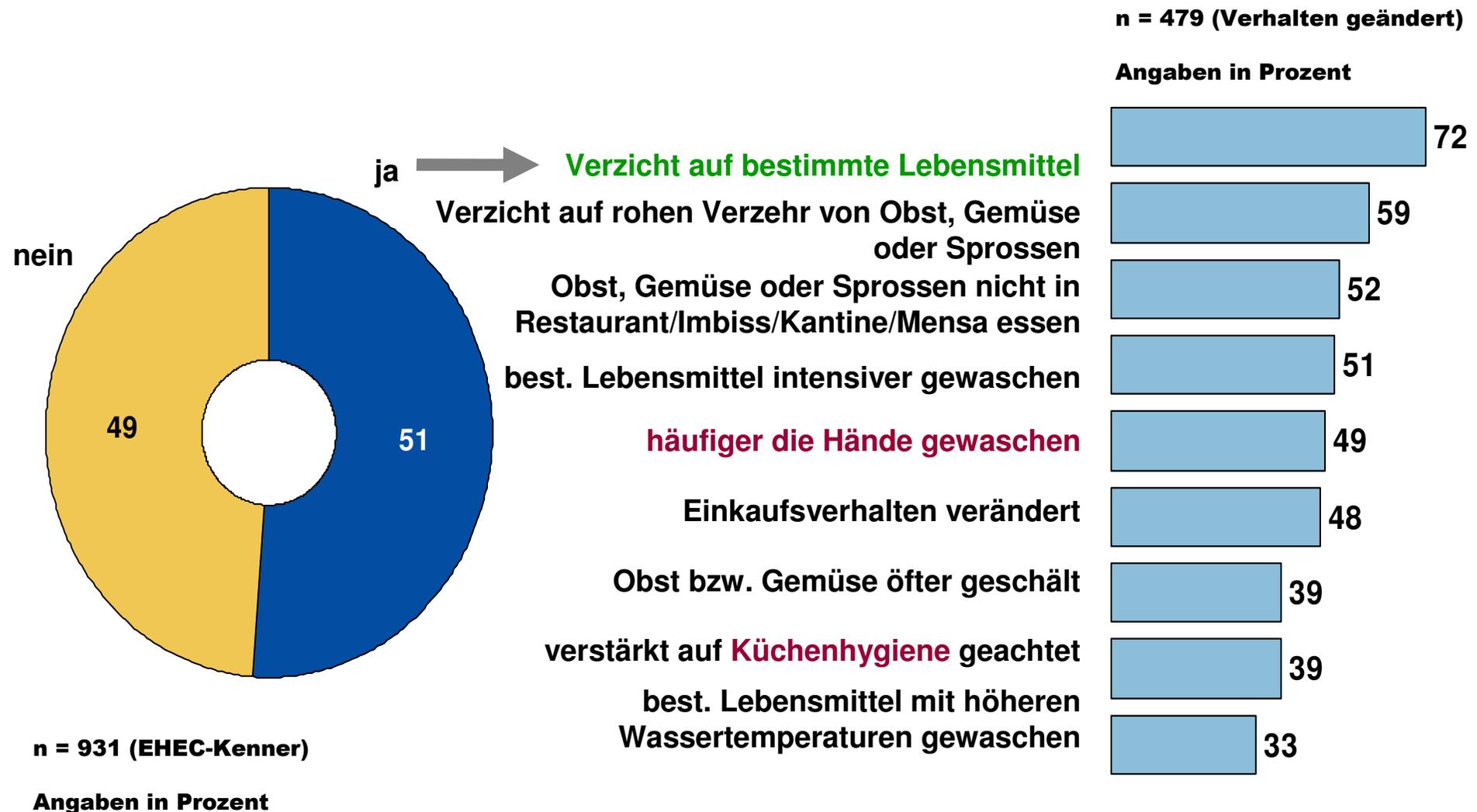
n = 931 (EHEC-Kenner)

Angaben in Prozent

Verhaltensänderungen aufgrund des EHEC-Ausbruchs

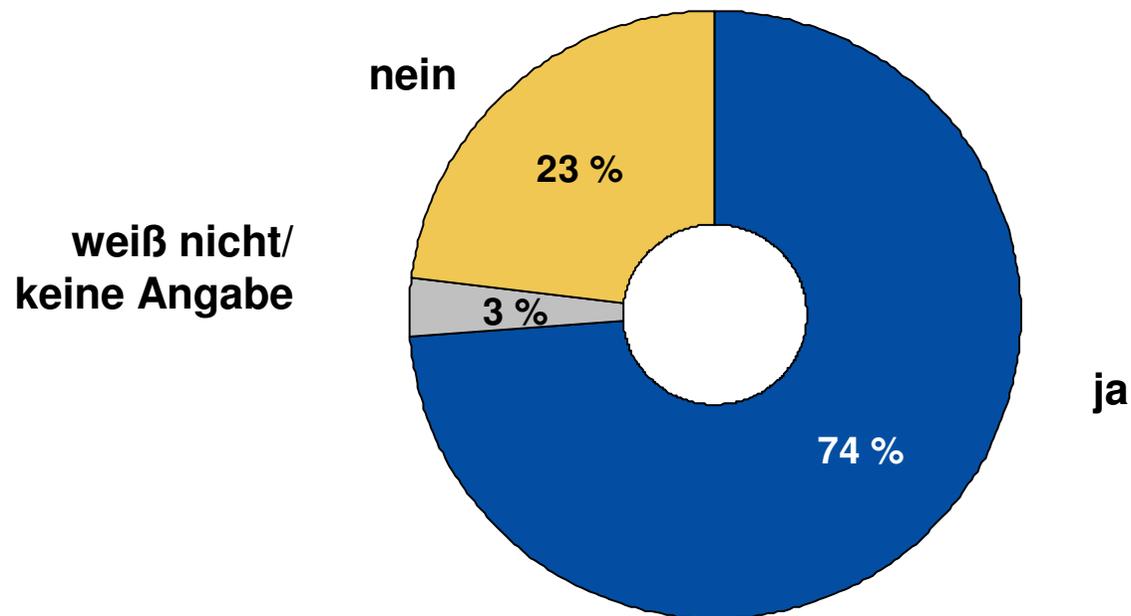
Haben Sie während des EHEC-Ausbruchs Ihr Verhalten geändert, um sich zu schützen?

Falls ja, was haben Sie geändert?



Nachvollziehbarkeit der Verzehrsempfehlungen

Fanden Sie es verständlich, dass es **zunächst** eine **Empfehlung** gab, auf **rohen Salat, Tomaten** und **Gurken** zu verzichten, diese **Empfehlung** dann aber aufgrund neuer Informationen wieder **aufgehoben** wurde?

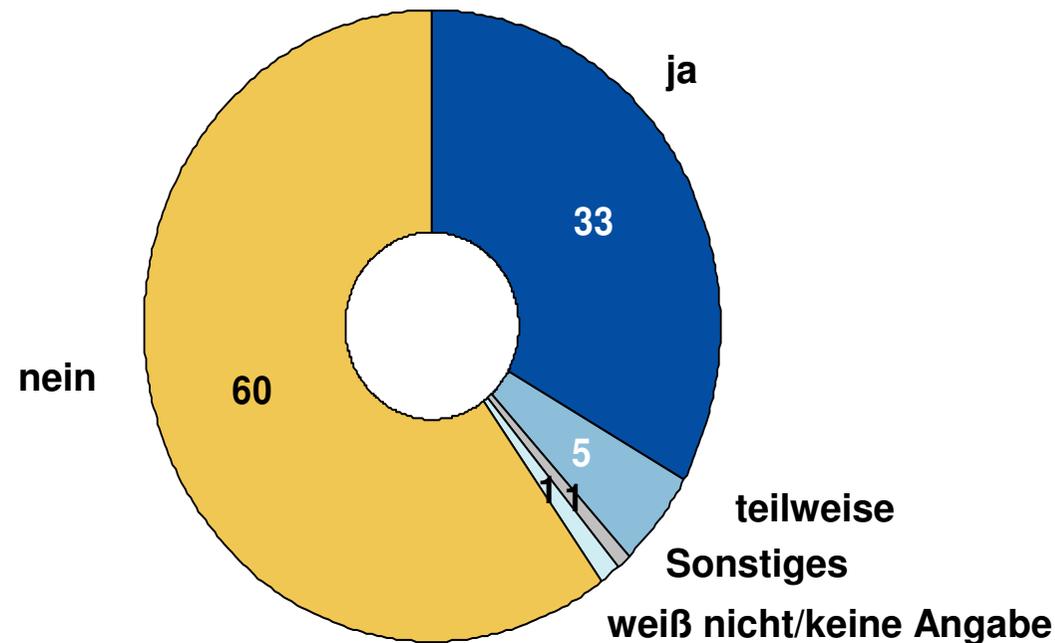


n = 931 (EHEC-Kenner)

Angaben in Prozent

Langfristige Schutzmaßnahmen

Haben Sie Ihr während des EHEC-Ausbruchs **geändertes Verhalten** auch nach Ende der Krise **beibehalten** (oder sind Sie zu den alten Gewohnheiten zurückgekehrt)?

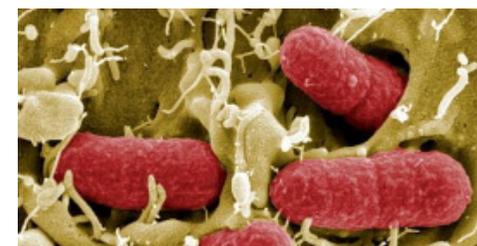
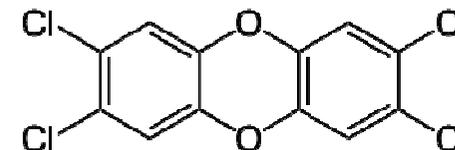
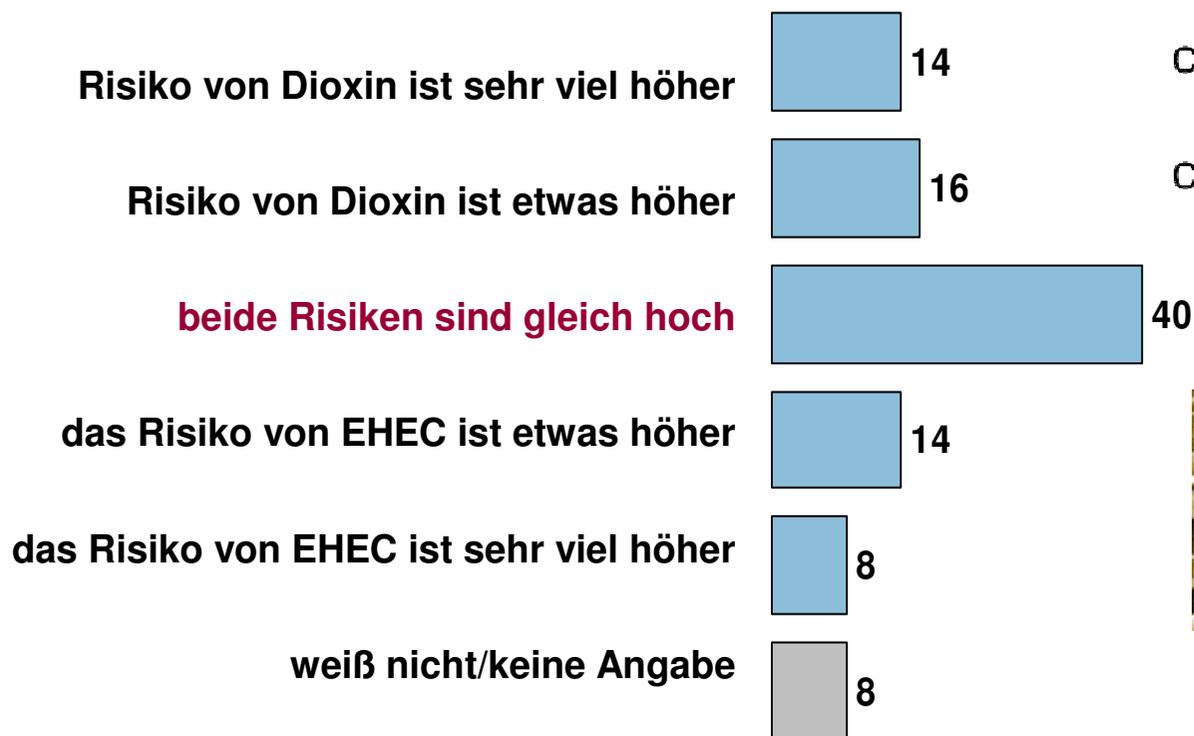


n = 479 (Verhalten geändert)

Angaben in Prozent

Vergleichende Risikoeinschätzung: EHEC vs. Dioxin

Wie würden Sie ihr persönliches Risiko gesundheitliche Schäden zu erleiden, beim **Vergleich der beiden Ereignisse** – Dioxin in Lebensmitteln und EHEC – einschätzen?



n = 803

Angaben in Prozent

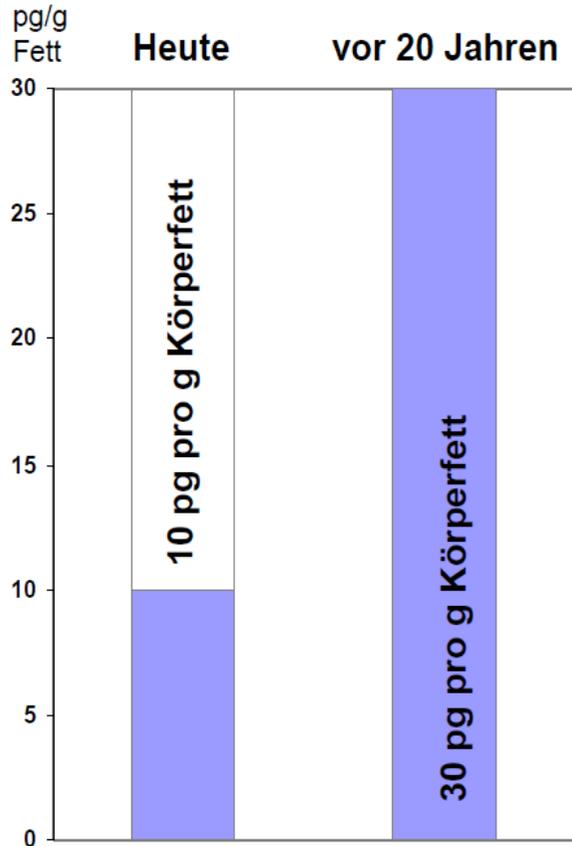
Welche Eier dürfen wir noch essen?

■ Das sagen die Händler ■ Das müssen die Verbraucher wissen

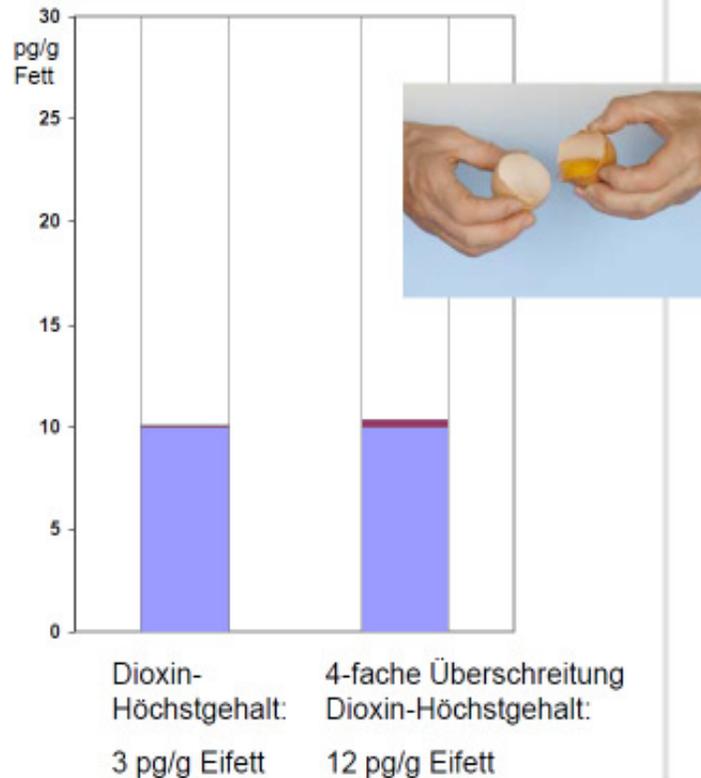
HANNOVER. Der Skandal um Dioxin in Tierfutter und Eiern zieht immer größere Kreise. Die Panacher-Firma in Schleswig-Holstein wurde gestern durchsucht, ebenso eine Filiale in Niedersachsen. 3000 Tonnen dioxinbelastetes Futterfett hatte die Firma an Futtermittelhersteller geliefert. Inzwischen sind acht Bundesländer und auch die Niederlande betroffen. Was Hannovers Händler sagen und Verbraucher wissen müssen: **SEITE 3**

Dioxin in Eiern

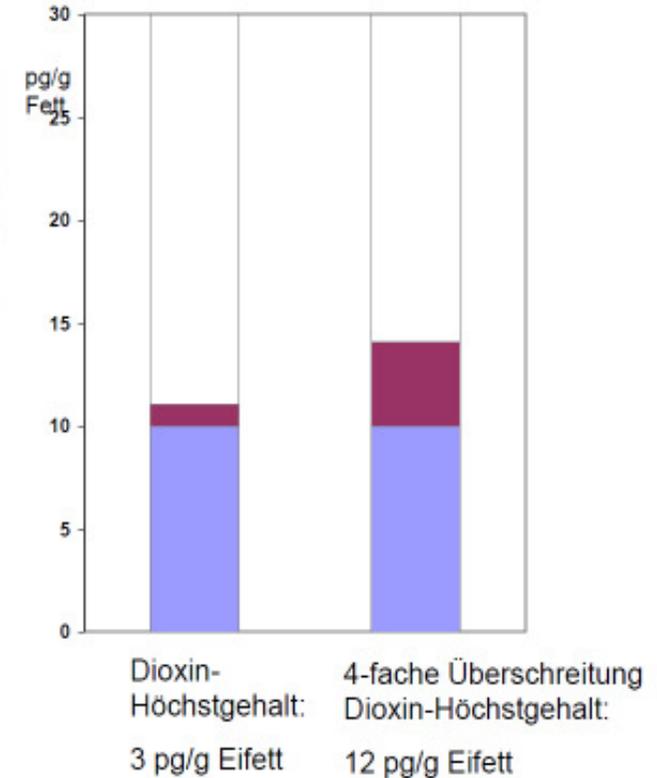
Durchschnittliche Körperlast eines jungen Erwachsenen mit Dioxin
(Gewicht 60 kg, davon 15 kg Körperfett)



Verzehr von 2 Eiern pro Tag, einen Monat lang:



Verzehr von 2 Eiern pro Tag, ein Jahr lang:



■ Körperlast heute (10 pg/g Körperfett)

■ Zunahme der Körperlast an Dioxinen aufgrund des Verzehrs von belasteten Eiern

Kriterien der Berichterstattung zum Dioxinfall 2011

Nachrichtenfaktoren	Dioxinfall 2011
Konflikte	„Die Verbraucherorganisation Foodwatch greift die Bundesregierung im Dioxin-Skandal an. Sie habe sich schwere Versäumnisse zuschulden kommen lassen und gehe zu lasch mit der Futtermittelindustrie um“ (Handelsblatt Online, 09.01.2011)
Quantitäten	„In einigen Proben war knapp 78 Mal so viel Dioxin enthalten wie erlaubt.“ (Berliner Zeitung, 08.01.2011)
Lokaler Bezug	„Allein in Niedersachsen waren es 1000 Höfe für Legehennen, Puten- und Schweinemast. In Brandenburg schlossen die Behörden vorsorglich einen Schweineaufzuchtbetrieb.“ (Berl. Zeitg., 4.1.2011)
Normverstöße	„Da ist kriminelle Energie am Werk gewesen“ (WAZ online, 4.1.2011)
Personalisierung	„Dieser Kerl panschte Gift-Fett in unser Essen“ (Bild online, 4.1.11)
Aktualität	„Warum gibt es schon wieder Dioxin in Eiern und Fleisch?“ (Tagesspiegel, 16.01.2011)
Serienbildung	„Erst die Eier , jetzt die Schweine “ (Stuttgarter Zeitung, 12.01.2011)

Faktoren der Risikowahrnehmung beim Dioxinfall 2011

Faktoren der Risikowahrnehmung	Dioxinfall 2011
Freiwilligkeit	Verbraucher sind dem Risiko „Dioxin in Lebensmitteln“ unfreiwillig ausgesetzt .
Kontrolle	Verbraucher haben kaum persönliche Kontrolle über das Risiko.
Persönliche Betroffenheit	Abgesehen von Veganern haben viele Verbraucher regelmäßig Kontakt mit den betroffenen Lebensmitteln.
Schwere der Konsequenzen	Langfristige Effekte einer erhöhten Dioxinbelastung sind u. a. ein erhöhtes Auftreten von Leukämie, Tumore der Atmungsorgane und Gallenblase.
Risiko-Nutzen-Verhältnis	Ein Nutzen durch Dioxin in Lebensmitteln ist nicht gegeben .
Verantwortlichkeit	Es handelt sich nicht um ein natürliches, sondern um ein anthropogenes Risiko .

Adäquate Risikokommunikation

- Berücksichtigung möglichen **Ausweichverhaltens**
- Einsatz vertrauenswürdiger **Multiplikatoren**
(Ärzte, Apotheker, Ernährungsberater, Lehrer, Erzieher)
- Nutzen verschiedener **Informationskanäle** (Broschüren, Internet, Zeitung, TV, Kino)

- **Typisierung** von Verbraucher/innen nach **Risikotypen**
- Risikogruppe je nach fachlicher Thematik z. B.:
pragmatisch, visionär, erkenntnisoffen, resignativ
- Berücksichtigung **nicht rationalen Handelns**
- klare **Handlungsempfehlungen** generieren **Kontrolle**

- **Transparenz** schafft **Vertrauen** in Entscheidungsträger
- **Partizipation** generiert **Akzeptanz** von Entscheidungen
- **Proaktivität** vermeidet **Krisen, bevor sie entstehen**

Danke

Astrid Epp
Suzan Fiack
Klaus Jürgen Henning
Anne-Katrin Hermann
Stephanie Kurzenhäuser-Carstens
Mark Lohmann
Bettina Röder

**Abteilung Risikokommunikation
Bundesinstitut für
Risikobewertung**

**Abteilung Wissenschaftliche
Querschnittsaufgaben
Bundesinstitut für Risikobewertung**

**Abteilung Biologische Sicherheit
Bundesinstitut für Risikobewertung**



Mario Hopp **HOPP & PARTNER**
KOMMUNIKATIONSFORSCHUNG
Kommunikationsforschung, Berlin

Carl Vierboom, Ingo Härten
**Wirtschafts- und Kommuni-
kationspsychologie, Bonn**



Oliver Pfirrmann **prognos**
prognos AG, Berlin

Ortwin Renn
Dialogik gGmbH, Stuttgart



Christopher Coenen
**Inst. f. Technikfolgenabschätzung u.
Systemanalyse, Forschungszentrum Karlsruhe**



Dirk Scheer, Ulrich Petschow, Gerd Scholl
Inst. f. ökologische Wirtschaftsforschung, Berlin





Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Bundesinstitut für Risikobewertung

Max-Dohrn-Strasse 8-10 • D-10589 Berlin

Tel. 0 30 - 184 12 - 32 29 • Fax 0 30 - 184 12 – 12 43

gaby-fleur.boel@bfr.bund.de • www.bfr.bund.de