

# Merkblatt: Risiko-Kommunikation: Ein Überblick!

## Risiko-Kommunikation in Organisationen – Grundlagen, Ziele und Empfehlungen

### Einleitung

Dieses Merkblatt bietet eine kompakte Übersicht über die Prinzipien und Anforderungen der Risiko-Kommunikation. Es erläutert zentrale Begriffe, grenzt die Risiko-Kommunikation von der Krisenkommunikation ab und beschreibt, wie Risiken objektiv und subjektiv beurteilt werden. Ziel ist es, Organisationen im proaktiven Umgang mit Risiken und in der wirksamen Kommunikation mit Zielgruppen zu unterstützen.

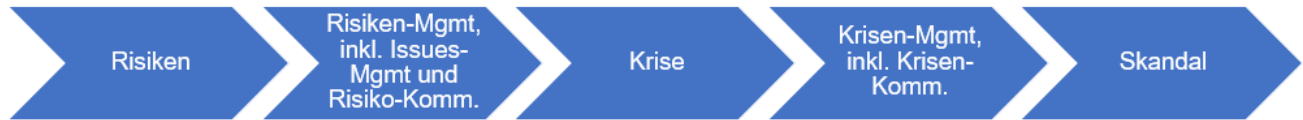
### Übersicht – Wo finde ich was?

Kapitel	Inhalt	Abschnitt
1.	Murphy's Gesetze	Abschnitt 1
2.	Abgrenzung Risiko- und Krisenkommunikation	Abschnitt 2
3.	Risiko-Beurteilungen	Abschnitt 3
4.	Aufgaben der Risiko-Kommunikation	Abschnitt 4
5.	Zielgruppenziele in der Risiko-Kommunikation	Abschnitt 5
6.	Controlling der Risiko-Kommunikation	Abschnitt 6

### 1. Murphy's Gesetze

- Alles, was schiefgehen kann, wird schiefgehen.
- Dinge entwickeln sich bei fehlender Steuerung stets zum Schlimmsten.
- Fehler treten dort auf, wo sie den größten Schaden anrichten.
- Wenn alles reibungslos läuft, wurde vermutlich etwas übersehen.
- Die Natur steht auf der Seite des verborgenen Fehlers.

## 2. Unterscheidung Risiko-Kommunikation und Krisenkommunikation

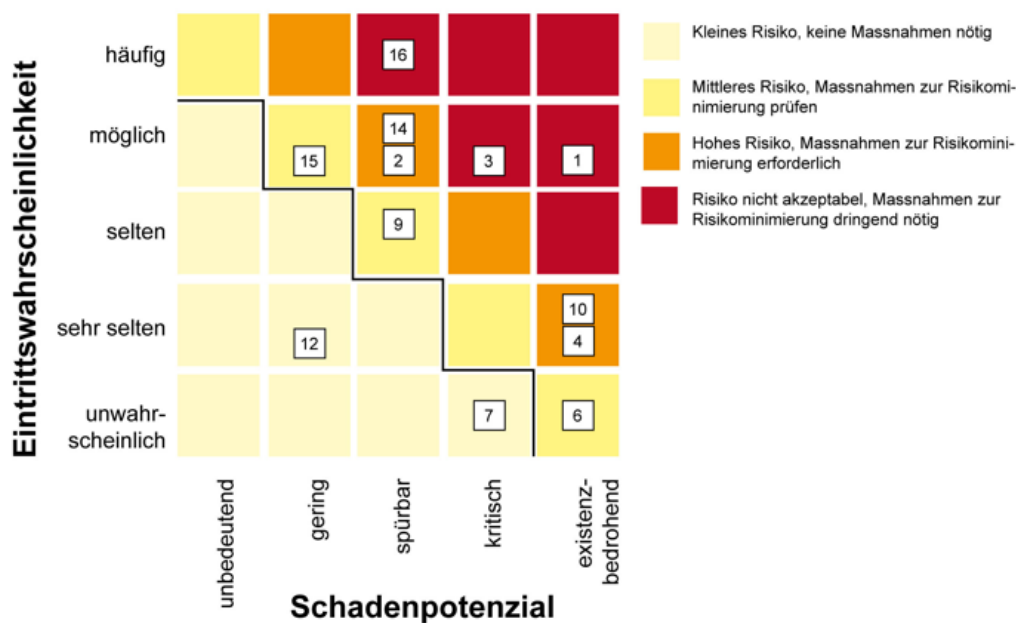


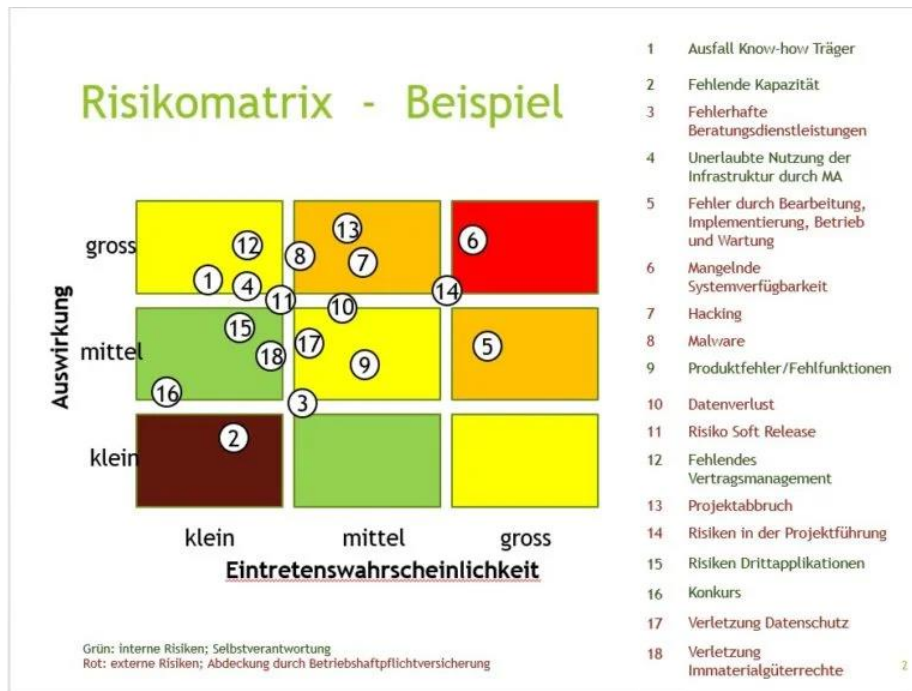
Begriff	Definition
Risiko	Ereignis, das durch das Handeln einer Organisation entstehen kann
Risiko-Management	Bewertung und Steuerung von Risiken einschliesslich Kommunikation
Krise	Realisiertes Risikoereignis, das gravierende Auswirkungen hat
Krisenmanagement	Bewältigung einer eingetretenen Krise, einschliesslich Krisenkommunikation
Skandal	Folge einer eskalierten Krise, mit potenziell massiven Imageschäden

## 3. Risiko-Beurteilungen

- **Objektives Risiko:**

- Einschätzung basierend auf Fakten: Eintrittswahrscheinlichkeit und Schadenshöhe





- **Subjektives Risiko:**

- Wahrnehmung beeinflusst durch Intuition, genetische Faktoren, Erfahrungswerte
- Oftmals über- oder unterschätzt der Mensch reale Gefahren

#### 4. Risiko-Reduktion (optional)

- Risiken vermeiden durch Schadensverhütung (spezifischen Risiken aus dem Weg gehen, z. B. keine Verwendung von gefährlichen Produkten)
- Risiko vermindern durch Schadensbegrenzung (spezifische Absicherungen, z. B. Einsatz von Sicherheitstüren)
- Risiken überwälzen durch rechtliche Überwälzung (vertragliche Vereinbarungen, z. B. Versicherungen oder mit Vertragsparteien)
- Risiken vorfinanzieren durch Rückstellungen (Bildung finanzieller Rücklagen für nicht versicherbare oder bewusst nicht versicherte Schäden)

#### 5. Aufgaben der Risiko-Kommunikation

- **Sensibilisierung:** Menschen über bestehende Gefahren informieren (z. B. Umweltkatastrophen, Pandemien)
- **Aufklärung:** Wissen über den Umgang mit Risiken vermitteln
- **Verhaltensänderung:** Menschen motivieren, Vorsorgemassnahmen zu ergreifen

- **Vertrauensaufbau:** Dauerhafte, belastbare Beziehungen zu Zielgruppen etablieren

Voraussetzung: Klar definierte Ziele und zu erwartende Verhaltensänderungen!

## 6. Prinzipien guter Risiko-Kommunikation

Jede Organisation / jedes Unternehmen ist auf die Unterstützung der für sie relevanten Bezugsgruppen (Stakeholder) angewiesen. Gute Risikokommunikation ist entscheidend, um das Vertrauen der Bezugsgruppen zu erhalten und den Ruf einer Organisation oder eines Unternehmens zu schützen. Hier sind die wichtigsten Grundsätze:

- **Klarheit und Verständlichkeit:** Die Informationen sollten einfach und verständlich formuliert sein, damit alle Zielgruppen sie nachvollziehen können.
- **Transparenz:** Offenheit über die Risiken und Unsicherheiten schafft Vertrauen und verhindert Missverständnisse.
- **Zielgruppenorientierung:** Die Kommunikation sollte auf die Bedürfnisse und das Wissen der jeweiligen Zielgruppe abgestimmt sein.
- **Rechtzeitigkeit:** Informationen sollten rechtzeitig bereitgestellt werden, um angemessen reagieren zu können.
- **Empathie und Respekt:** Einfühlsam mit den Ängsten und Sorgen der Betroffenen umgehen.
- **Konsistenz:** Einheitliche Botschaften, um Verwirrung zu vermeiden.
- **Partizipation:** Die Einbindung der Betroffenen in den Kommunikationsprozess fördert das Verständnis und die Akzeptanz

## 7. Zielgruppenziele in der Risiko-Kommunikation

Ziel	Anforderung
Aufmerksamkeit	Risiko muss für Zielgruppe persönlich relevant sein
Positive Meinungsbildung	Aufzeigen von persönlichem Nutzen zur Steigerung der Akzeptanz
Verhaltensänderung	Klare Handlungsoptionen aufzeigen, angepasst an das Gefahrenpotenzial
Aufbau von Vertrauen	Regelmässige und transparente Kommunikation sowie kongruentes Verhalten

## 8. Controlling der Risiko-Kommunikation

- **Strategie-Controlling:**
  - Wurden die richtigen Zielgruppen erreicht?
  - Sind die definierten Ziele erzielt worden?
- **Inhalts-Controlling:**
  - Wurden Kernbotschaften verstanden und akzeptiert?
- **Operatives Controlling:**
  - Funktionierten Instrumente und Kommunikationskanäle wie geplant?
  - Wurden Zeitplan und Budget eingehalten?

### Fazit

Effektive Risiko-Kommunikation ist unverzichtbar, um Risiken frühzeitig zu erkennen, die öffentliche Wahrnehmung positiv zu steuern und Krisen zu vermeiden. Sie erfordert eine klare Zielsetzung, die kontinuierliche Reflexion über Wirkung und Reichweite sowie das nachhaltige Engagement zur Vertrauensbildung bei allen Stakeholdern.

### Quellen

- Grundlagenliteratur Risiko- und Krisenkommunikation
- Erfahrungswerte aus Risikomanagement und Public Relations

---

**Haben Sie weitere Fragen zur Risiko-Kommunikation in der öffentlichen Verwaltung oder benötigen Sie Unterstützung bei der Schulung? Wenden Sie sich gerne an uns.**

Vorlage 01 / Mai 2025



Erarbeitet unter der Leitung von Alexander Sollberger (swiss smart media) und Joachim Tillessen (Studiengangleiter MAS Corporate Communication Management bei der Fachhochschule Nordwestschweiz). Für weitere Unterstützung stehen wir gerne zur Verfügung.

Wir freuen uns jederzeit über Ergänzungen und Inputs. Bitte kontaktiert uns gerne in diesem Fall.

Unsere virtuelle Assistentin Gerda informiert zudem über die neuesten "Myni Gmeind" Geheimnisse!

<https://join-hypt.com/mynigmeind>