

Management Summary - Ergebnisse der Studie RiskA²lert

1. Hintergrund und Zielsetzungen

Im Jahr 2021 wurde Independent Minds und der UGent der Auftrag für die Studie RiskA²lert erteilt. RiskA²lert ist ein von Independent Minds und der UGent entwickelter Forschungsansatz. Hiermit wird untersucht, wie unterschiedliche Bevölkerungsgruppen verschiedene Arten von Risiken (= Risk) wahrnehmen, um zu bestimmen, wie Kommunikation ihnen helfen kann, die richtige Wachsamkeit (= Alert) und das gewünschte Verhalten im Umgang mit diesen Risiken (= Action) zu entwickeln. Die Risiken, auf die wir uns fokussiert haben, sind die großen gesellschaftlichen Risiken, über die das NCCN informiert. Insbesondere handelt es sich um Naturrisiken, Sicherheitsrisiken, Gesundheitsrisiken und technologische Risiken.

Der Hauptzweck der Studie bestand darin, Erkenntnisse für die künftige Kommunikationskampagne zu gewinnen, um die Reichweite zu maximieren und die Wirksamkeit zu optimieren. Darüber hinaus sollte die Studie neue Handlungsperspektiven für eine Verhaltensänderung aufzeigen, damit das NCCN das gewünschte Verhalten in der belgischen Bevölkerung hervorrufen und verstärken kann. Ein besonderes Augenmerk galt hierbei schutzbedürftigen Gruppen in der Gesellschaft.

Die Studie erfolgte in 3 Phasen, wobei eine Kombination aus qualitativer und quantitativer Studie gewählt wurde:

- **Phase 1** → *Fokusgruppen mit Bürgern und N = 12 Interviews mit in vorderster Linie tätigen Fachkräften.*

Dieser qualitativen Phase folgte eine repräsentative Umfrage in der belgischen Bevölkerung (N = 2 500). Phase 1 betraf insbesondere die zugrundeliegenden Faktoren der Risikowahrnehmung und die Erstellung einer Segmentierung auf der Grundlage der unterschiedlichen Sichtweisen der Belgier auf die großen gesellschaftlichen Risiken. Dies ist die Emo-Segmentierung, auf die wir in vorliegender Unterlage noch oft zurückkommen werden.

- **Phase 2** → *N = 12 Interviews mit in vorderster Linie tätigen Fachkräften und anschließend eine weitere repräsentative Umfrage in der belgischen Bevölkerung (N = 2 500).*

In dieser Phase suchten wir vor allem weitere Informationen darüber, wie sich die Belgier auf große gesellschaftliche Risiken vorbereiten und wie sie sich dagegen schützen (wollen), wenn sie auftreten. Hierbei haben wir auch die Kommunikation auf der NCCN-Website getestet.

- **Phase 3** → *4 explorative Fokusgruppen mit Bürgern und N = 12 Interviews mit in vorderster Linie tätigen Fachkräften.*

Die daraus gewonnenen Erkenntnisse haben wir wiederum einer repräsentativen Stichprobe aus der belgischen Bevölkerung (N = 2 500) vorgelegt. In Phase 3 ging es insbesondere um Inhalt, Tonfall und Kanäle einer wirksamen Risikokommunikation.

Nach jeder Phase wurden die Erkenntnisse vorgelegt und mit Akteuren des NCCN besprochen. Die Studie wurde im Februar 2022 begonnen und im Februar 2023 abgeschlossen.

2. Ergebnisse Phase 1

Es muss zur Kenntnis genommen werden, dass sich die Bürger im Allgemeinen wenig mit großen gesellschaftlichen Risiken beschäftigen (im Vergleich zu Risiken im Alltag wie Krankheit, Unfälle und finanzielle Risiken).

Hinzu kommt, dass die Wahrnehmung solcher Risiken und der Umgang mit ihnen stark von Emotionen und weniger von rationalen, fundierten Überlegungen abhängt.

Dies führt dazu, dass die Menschen dazu neigen, mit großen Risiken unterschiedlich umzugehen:

- Man ist sich des Risikos bewusst, bereitet sich darauf vor und/oder ergreift Schutzmaßnahmen (proaktive Strategie).
- Man schaut weg, leugnet die Bedrohung oder überlässt es anderen, sich damit zu befassen bzw. eine Lösung zu finden (reaktive Strategie).

Dies gilt erst recht für die Schutzbedürftigen in unserer Gesellschaft: Einerseits sind die Auswirkungen großer gesellschaftlicher Risiken für sie größer, andererseits scheinen sie die Existenz solcher Risiken (stärker) zu leugnen.

Wie die Menschen reagieren, hängt von folgenden Aspekten ab: einerseits von der wahrgenommenen Bedrohung (Wahrscheinlichkeit des Eintretens x Schwere der Auswirkungen) und andererseits von der wahrgenommenen Handlungskompetenz (Ausmaß, in dem man sich selbst oder die Gesellschaft als Ganzes für fähig hält, mit den negativen Auswirkungen des Risikos umzugehen).

Dies zeigt sich zum Beispiel bei klimabedingten Risiken wie Trockenheit, Wasserknappheit und schweren Stürmen, aber auch bei Pandemien: Die Menschen erleben sowohl die Bedrohung als auch die Handlungskompetenz als hoch. Dies bewirkt einen emotionalen Auslöser, der zu einer proaktiven Haltung gegenüber solchen Risiken führt; man ist wachsam und ergreift oder erwägt Präventionsmaßnahmen.

Ist dies nicht der Fall und wird die Bedrohung beispielsweise als gering empfunden (im Glauben, dass das Risiko nicht so bald eintreten wird), kann kaum von einem emotionalen Auslöser die Rede sein und folgt oft keine Reaktion bzw. keine Anpassung des Verhaltens. Die Einstellung ist reaktiv, d.h. man ist sich zwar des Risikos bewusst, aber man erwägt nicht oder kaum, sich dagegen zu schützen. Dies ist z.B. der Fall bei einem Seveso-Unfall, einem großflächigen Stromausfall oder einer nuklearen Bedrohung.

Eine proaktive Haltung nennen wir erwünschtes Verhalten, eine reaktive Haltung bezeichnen wir als unerwünschtes Verhalten. Dies ist wichtig zu wissen, da wir durch Kommunikation das Verhalten neu ausrichten können.

Es ist nämlich möglich, die Wahrnehmung von Risiken zu verändern, und zwar durch Kommunikation über die Bedrohung und/oder die Handlungskompetenz, sodass sich die Strategie in Bezug auf ein bestimmtes Risiko von eher reaktiv zu eher proaktiv wandelt. Dies bedeutet nicht, dass die Menschen durch Kommunikation verängstigt werden sollen, sondern vielmehr, dass die Wahrnehmung von

Bedrohung und/oder Handlungskompetenz erhöht werden muss, wenn diese nicht der Realität entspricht.

Anschließend haben wir untersucht, welche Emotionen die Belgier angesichts der großen gesellschaftlichen Risiken empfinden. Dabei haben wir festgestellt, dass vor allem Angst, Hilflosigkeit und Beunruhigung das emotionale Spektrum prägen. Ausgehend von den verschiedenen Emotionen ist es uns gelungen, die belgische Bevölkerung in verschiedene Segmente einzuteilen.

Konkret haben wir 4 Segmente herausgearbeitet, die zu folgenden Personas ausgebaut wurden:

1. Die Ängstlichen:

Angst ist die wichtigste Emotion, die sie angesichts der großen gesellschaftlichen Risiken empfinden.

Sie vermeiden Risiken so weit wie möglich und halten ihre Handlungskompetenz für gering. Sie suchen vor allem die Hilfe anderer.

Wir finden sie eher in den unteren Einkommensgruppen, bei Frauen und bei Französischsprachigen.

2. Die Beunruhigten:

Unsicherheit und Stress sind die vorherrschenden Gefühle. Diese Unsicherheit führt zu Beunruhigung, weil dadurch die Welt und das eigene Leben darin weniger überschaubar werden.

Beunruhigte zeigen keine Vermeidungstendenzen und befinden sich am seltensten in sozial schwierigen Situationen. Das hat auch damit zu tun, dass sie ihre Handlungskompetenz als relativ gut einschätzen.

Wir finden sie eher bei Gruppen mit höherem Bildungsstand und höherem Einkommen und bei Niederländischsprachigen.

3. Die Hilflosen:

Beunruhigung und Hilflosigkeit kennzeichnen ihre emotionale Reaktion auf große gesellschaftliche Risiken.

Sie sind oft sozial sehr schutzbedürftig und neigen stark dazu, die Situation zu akzeptieren, wie sie ist. Das liegt vor allem daran, dass sie ihre Handlungskompetenz als schwach oder nicht vorhanden empfinden.

Wir finden sie insbesondere unter älteren Menschen und stärker in Flandern vertreten.

4. Die Kick-Suchenden:

Erregung ist die wichtigste Emotion, die sie im Zusammenhang mit Risiken empfinden; mit anderen Worten, sie werden von Adrenalin angetrieben.

Sie fühlen sich im Allgemeinen gut in der Lage, mit Risiken umzugehen, und sind in der Regel zuversichtlich, dass sie die Auswirkungen der Risiken gut bewältigen können. Aus einem Gefühl von Übermut heraus neigen sie dazu, Risiken zu verharmlosen.

Diese Gruppe besteht hauptsächlich aus Jugendlichen und ist eher bei Männern und in den höheren Einkommensgruppen zu finden.

Die obigen Ausführungen machen deutlich, dass jede dieser Personas anders auf Risiken reagiert und daher auf eigene Weise angesprochen werden muss, um das gewünschte Verhalten zu erreichen.

Dies könnte wiederum eine Verstärkung oder Veränderung der wahrgenommenen Bedrohung und des Grads der Handlungskompetenz beinhalten.

Schutzbedürftige Gruppen empfinden ein anderes Bedrohungsmaß als die nicht schutzbedürftige Bevölkerung: Hier fällt auf, dass insbesondere die ärmere Bevölkerung eine starke Bedrohung empfindet, dem aber wenig Handlungskompetenz entgegenzusetzen kann.

Das geht auch aus den qualitativen Interviews mit in vorderster Linie tätigen Fachkräften hervor, in denen sie die schädliche Wirkung von Isolierung und Fake News betonen. Diese Isolierung spiegelt sich auch in den Zahlen wider, denn im Vergleich zur Allgemeinheit können schutzbedürftige Gruppen deutlich seltener auf Formen der gemeinschaftlichen Bewältigung zurückgreifen.

Schließlich: Das Vertrauen, dass die Behörden in der Lage sind, die Auswirkungen großer gesellschaftlicher Risiken zu bewältigen, ist sehr gering. Dies führt bei den Bürgern zu dem Eindruck, dass die Gesellschaft insgesamt nicht in der Lage ist, die schwerwiegenden Auswirkungen solcher Risiken zu bewältigen.

Auch hier können Kommunikation und die Tatsache, dass es ein von der Regierung getrenntes Organ gibt, das sich mit solchen Risiken befasst (wie das NCCN), dafür sorgen, dass sich die Wahrnehmung in Bezug auf Widerstandsfähigkeit der Gesellschaft insgesamt zum Positiven verändert. Dies kann dann als Auslöser für ein erwünschtes Verhalten dienen.

3. Ergebnisse Phase 2

In Phase 2 haben wir zunächst untersucht, wie gut die Belgier auf die großen gesellschaftlichen Risiken vorbereitet sind. Dabei haben wir mehrere Aspekte unter die Lupe genommen:

- (Bewusstes) Verhalten in Bezug auf Risiken im Allgemeinen, sowohl vor als auch während einer Krise. Hier haben wir uns auch mit dem Vorbereitetsein befasst: Inwieweit ist man darauf vorbereitet und/oder inwiefern erwartet man, angemessen damit umgehen zu können?
- (Bewusstes) Verhalten in Bezug auf die spezifischen NCCN-Risiken für eine Krise: Inwieweit sind die Maßnahmen bekannt und hat man sie selbst angewandt oder wird man sie anwenden?
- (Bewusstes) Verhalten in Bezug auf die spezifischen NCCN-Risiken während einer Krise: Inwieweit kennt man die Maßnahmen und erwartet man, sie anzuwenden?
- Suchverhalten in Bezug auf Informationen über Risiken mit großer gesellschaftlicher Auswirkung.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Belgier die stärksten negativen Emotionen (Angst, Beunruhigung, negative Spannung) gegenüber technologischen Risiken und Sicherheitsrisiken empfinden. Hier fällt auf, dass es sich um gesellschaftliche Risiken handelt, von denen die Menschen glauben, dass sie mit hoher Wahrscheinlichkeit in ihrem eigenen Leben vorkommen werden (hohe Bedrohung).

Wenn wir betrachten, inwieweit die Belgier auf diese Risiken vorbereitet sind, so stellen wir zunächst eine Diskrepanz zwischen der Vertrautheit mit Präventionsmaßnahmen und den diesbezüglich unternommenen Handlungen fest. Mit anderen Worten: Man gibt an, über die empfohlenen Maßnahmen (ziemlich) gut Bescheid zu wissen, aber dies hat nicht in gleichem Maße zu Handlungen geführt. Dieser Unterschied scheint bei den jüngeren Generationen am größten zu sein und nimmt mit zunehmendem Alter ab. Das heißt: Je älter man sind, desto mehr gibt man an, vorbereitet zu sein.

Darüber hinaus haben die Beunruhigten bereits mehr Präventionsmaßnahmen ergriffen - in Einklang mit ihrem Kontrollbedürfnis - und haben die Ängstlichen am stärksten die Absicht, dies zu tun. Dies zeigt die Bereitschaft dieser Gruppe, sich vorzubereiten; eine gute Kommunikation könnte sie zusätzlich unterstützen.

Unserer Studie zufolge hängt die Absicht zu handeln von der Vertrautheit mit den Maßnahmen (s. Auffindbarkeit der Kommunikation!) und auch von den negativen Emotionen ab, die durch die Bedrohung durch das Risiko hervorgerufen werden. Mit anderen Worten: Die Absicht zu handeln kann gefestigt werden, indem die Kenntnis der Maßnahmen erhöht und - wiederum - das Bedrohungsgefühl gestärkt wird (erforderlichenfalls, um die Wahrnehmung mit der tatsächlichen Bedrohung in Einklang zu bringen).

Wenn wir die verschiedenen Risiken gesondert betrachten, dann zeigt sich, dass die Belgier am meisten Präventionsmaßnahmen ergriffen haben, um sich vor Epidemien, schweren Stürmen und Hitzewellen zu schützen. Dem gegenüber werden für Erdbeben, nukleare Bedrohung, Seveso-Unfälle und großflächige Stromausfälle keine oder kaum Präventionsmaßnahmen ergriffen.

Auch im Hinblick auf das gezeigte Verhalten ist zu erkennen, dass die Kombination aus wahrgenommener Bedrohung und negativem emotionalem Impuls entscheidend ist. Wir haben diese Kombination aus Bedrohung und Emotion unter dem Begriff "unmittelbare Bedrohung" weiter operationalisiert.

Interessanterweise ist diese unmittelbare Bedrohung im Fall von Überschwemmungen sehr gering. Dies hat sicherlich mit einer Unterschätzung der Lage zu tun; Gleiches gilt auch für schwere Industrieunfälle (Seveso). Hier ist es also wichtig, dass das NCCN dieses Gefühl der Bedrohung verstärkt. Für das Risiko einer lang anhaltenden Trockenheit sind wohl schon Maßnahmen ergriffen worden; in dieser Hinsicht ist man gut vorbereitet.

Über die Rolle der Behörden im Rahmen von Prävention und Kommunikation äußern sich die Belgier deutlich: Die Behörden müssen mit der Sorgfalt eines guten Familienvaters handeln, selber die notwendigen Maßnahmen ergreifen, viel darüber kommunizieren und dabei auch aufzeigen, warum die Bürger handeln müssen.

Dass diese Kommunikation wichtig ist, zeigt auch die Tatsache, dass die Belgier mit ihrer Kenntnis der Maßnahmen nicht zufrieden sind. Dies gilt für alle Risiken, vor allem aber für technologische Risiken und Sicherheitsrisiken. Sehr interessant ist, dass die Menschen insbesondere bei sich selbst Defizite in Bezug auf das Auffinden korrekter Informationen sehen. Und diese Auffindbarkeit scheint nun der stärkste Faktor dafür zu sein, ob Menschen nach Informationen suchen oder nicht.

Mit anderen Worten: Indem die Menschen klare Anweisungen erhalten, wo und wie sie die richtigen Informationen finden, werden sie stark motiviert, diese Informationen auch tatsächlich zu nutzen und etwas damit anzufangen. Das NCCN spielt also auch auf dieser Ebene eine wichtige Rolle.

Schutzbedürftige Gruppen scheinen im Allgemeinen deutlich weniger mit Präventionsmaßnahmen vertraut zu sein. Das heißt, sie haben wenig unternommen und sind auch nicht sofort zum Handeln bereit. Auffällig ist hier, dass vor allem Menschen mit niedrigem Bildungsstand deutlich angeben, dass sie Schwierigkeiten haben, die richtigen Informationen zu finden.

Die Belgier informieren sich vor allem in traditionellen Nachrichtenquellen über große gesellschaftliche Risiken. Hier fällt auf, dass sie auch von den Behörden erwarten, diese Informationen zu liefern. Dies entspricht voll und ganz dem Bedarf nach einer klaren, von den Behörden gesteuerten Referenzquelle für Informationen und Kommunikation, der sich durch alle Phasen dieses Studienverlaufs zieht.

Diese Quelle muss den Belgiern zufolge sowohl sachkundig als auch glaubwürdig sein und dabei die Dinge explizit und nachdrücklich in die Hand nehmen. Dies könnte nach Ansicht der Belgier nicht nur die Bekanntheit der Maßnahmen, sondern auch ihre Auffindbarkeit erheblich steigern. Das sind, wie bereits erwähnt, die Faktoren, die sowohl die Absicht zu handeln als auch das Interesse, sich darauf einzulassen, unterstützen.

Dies hat zudem den Vorteil, zur Wiederherstellung des Vertrauens der Bürger in die Behörden beizutragen; wenn die Behörden die Referenzquelle sind und die Dinge unter Kontrolle haben, entsteht eher ein Glaube an eine widerstandsfähige Gesellschaft (mit entsprechenden positiven Auswirkungen auf das gewünschte Verhalten und das präventive Handeln der Bürger).

Schließlich haben wir uns in dieser Phase auch mit der Krisenkommunikation befasst und damit, wie die Belgier damit umgehen. Eine erste wichtige Feststellung ist, dass eher die Krisenkommunikation als die Risikokommunikation gesucht und verfolgt wird. Dies hat zweifellos mit der höheren Dringlichkeit zum Zeitpunkt dieser Kommunikation zu tun. Es zeigt sich jedoch, dass diese Kommunikation immer ein starkes Gefühl der Sicherheit vermittelt, selbst wenn ihr Inhalt bereits bekannt ist.

Für die Krisenkommunikation gilt, dass man sofort das Gefühl haben muss, dass die geforderten Maßnahmen umsetzbar sind. Das ist wichtig, denn vor allem ältere Menschen und Jugendliche berichten, dass sie die empfohlenen Maßnahmen nicht immer praktisch umsetzen können.

Darauf ist zu achten, denn die Absicht, diese Maßnahmen umzusetzen, ist fast immer hoch, am stärksten bei älteren Menschen. Das bedeutet, dass die empfohlenen Maßnahmen niedrighochwellig sein und Handlungsperspektiven aufzeigen müssen.

Schließlich: Es fällt auf, dass bei Cyberangriffen, Pandemien, schweren Stürmen, Hitzewellen, lang anhaltender Trockenheit, Trinkwasserknappheit und Luftqualität der Informationsbedarf während einer Krise als höher empfunden wird als zuvor. Vielleicht hat dies damit zu tun, dass man Erfahrung mit diesen Risiken hat und daher weiß, wie wichtig diese Krisenkommunikation ist. Außerdem hat man für einige dieser Risiken (Pandemien, Cyberangriffe, schwere Stürme) bereits Präventionsmaßnahmen ergriffen.

Für schutzbedürftige Gruppen stellen insbesondere die Zugänglichkeit und Verständlichkeit der Informationen und die praktische Umsetzbarkeit der Maßnahmen die größten Hindernisse dar. Dies ist auch der Grund, warum die in vorderster Linie tätigen Fachkräfte fordern, dass sowohl die Risiko- als auch die Krisenkommunikation zusammen mit ihnen entwickelt wird und sie dann auch bei der Übermittlung eingebunden werden, um diese Gruppen zu erreichen und zu informieren.

4. Ergebnisse Phase 3

In der letzten Phase haben wir uns vor allem auf die Voraussetzungen konzentriert, die die Kommunikation über große gesellschaftliche Risiken nach Meinung der Belgier erfüllen sollte.

Eine erste wichtige Feststellung in diesem Zusammenhang ist, dass 8 von 10 Belgiern mehr Kommunikation über diese Risiken wünschen. Dabei wenden sie sich - wie bereits erwähnt - in erster Linie an die Behörden. Zudem sind 65 % mit der derzeitigen Kommunikation unzufrieden, wobei dieser Prozentsatz bei den schutzbedürftigen Gruppen noch höher ausfällt.

Ungeachtet der Unzufriedenheit fühlen sich die meisten Menschen durch diese Informationen angesprochen, was dafür spricht, dass die Informationen als wichtig erachtet werden. Dieser Bezug steigt mit zunehmendem Alter. Dies deckt sich auch mit der Feststellung aus Phase 2, dass die Belgier mit ihrer eigenen Kenntnis der Maßnahmen nicht zufrieden sind und sie gerne vertiefen würden.

Am liebsten sehen die Belgier es, wenn die Behörden selbst die Kommunikation über solche Risiken in die Hand nehmen, da dies das meiste Vertrauen erweckt. Das ist vor allem bei älteren Belgiern sehr stark der Fall, aber auch junge Menschen bringen - wenn auch in geringerem Maße - den nationalen Behörden das meiste Vertrauen entgegen. Und wie bereits angedeutet, könnte dies ebenfalls dazu beitragen, das Vertrauen in die Widerstandsfähigkeit der Behörden in Krisensituationen wiederherzustellen.

Ferner geht aus der Analyse der Zahlen hervor, dass junge Menschen sehr empfänglich für Bottom-up-Kommunikation sind, d. h. sie schöpfen ebenfalls viel Vertrauen aus Quellen, die ihnen nahestehen (Freunde, Familie, zivilgesellschaftliche Organisationen).

Bei Älteren verhält sich dies anders: Sie verfolgen eher den Top-down-Ansatz, bei dem Status und Hierarchie der Quelle Vertrauen erwecken. Schutzbedürftige Gruppen haben das geringste Vertrauen in die Behörden und orientieren sich insbesondere an dem, was in den (sozialen) Medien berichtet wird.

In Sachen Inhalt der Kommunikation scheint insbesondere "Nähe" ein wichtiger Maßstab für Relevanz und Bedeutung zu sein. Das heißt, die Menschen wollen vor allem über Risiken in ihrer Umgebung (= physische Nähe) und darüber hinaus über die Risiken informiert werden, bei denen die Eintrittswahrscheinlichkeit am höchsten ist (= psychologische Nähe).

Gleichzeitig ist es wichtig, dass auch auf die Art der von den Behörden bereits ergriffenen Präventionsmaßnahmen und die Gründe für diese Maßnahmen eingegangen wird.

Somit wird signalisiert, dass man sich mit diesen Maßnahmen auseinandergesetzt hat und sie Teil einer umfassenderen Politik sind, in deren Rahmen die Behörden auch selbst ihre Verantwortung wahrgenommen haben. In diesem Sinne können sie die Kommunikation stützen.

Des Weiteren muss die Kommunikation vor allem eindeutig, ehrlich und regelmäßig sein. Die Belgier wissen gerne, woran sie sind, und bevorzugen es, die korrekte Version einer Geschichte zu hören, auch wenn sie unbequem ist. Das ist hauptsächlich bei jüngeren Leuten zu beobachten. Zugleich sollten die Inhalte der Kommunikation regelmäßig wiederholt werden, da dies ebenfalls (implizit) die Wahrnehmung der Bedrohung verstärkt und die Handlungsperspektiven erhöht.

Schließlich, so sind sich die Belgier einig, muss die Risikokommunikation vor allem Handlungsperspektiven bieten. Das heißt, die Menschen wollen insbesondere wissen, was sie konkret tun können, um sich zu schützen; zudem regen Informationen über das Risiko selbst die Fantasie weniger an.

Was den Tonfall der Kommunikation angeht, so wünschen sich die Belgier eine reife, ernsthafte und rationale Kommunikation über die großen gesellschaftlichen Risiken. Damit ist vor allem gemeint, dass der Tonfall weder belehrend noch angstmachend sein soll und die Wahrheit mitgeteilt wird, ohne Beschönigung.

Junge Menschen, schutzbedürftige Gruppen und Kick-Suchende sind offen für einen emotionaleren und leichtfüßigeren Ansatz. Dabei ist es wichtig, für diese Zielgruppen von lebensnahen Situationen und Maßnahmen auszugehen und ihnen eine Botschaft mit Handlungsperspektiven zu vermitteln, die sie spontan und leicht umsetzen können.

Abschließend kann gesagt werden, dass schutzbedürftige Gruppen zwar das geringste Vertrauen in die Kommunikation der Behörden haben, sich aber dennoch wünschen, dass regelmäßig und intensiv mit ihnen kommuniziert wird. Die Zahlen machen deutlich, dass sie am ehesten für eine Bottom-up-Kommunikation zugänglich sind und daher am besten durch Personen oder Einrichtungen erreicht und überzeugt werden können, die ihnen nahestehen und zu denen sie eine gefühlsmäßige Bindung haben.

Die Interviews mit Fachkräften, die in vorderster Linie tätig sind, bestätigen dieses Bild und zeigen ebenfalls auf, dass die zivilgesellschaftlichen Organisationen dabei eine noch wichtigere Rolle spielen sollten. Eine herkömmliche Kommunikation, die sich auf das "Senden" von Informationen beschränkt, verfehlt bei diesen Gruppen allzu oft ihr Ziel.

5. Schlussfolgerungen & abschließende Empfehlungen

Die Studie hat in erster Linie deutlich gemacht, dass die Belgier durchaus eine öffentliche Einrichtung benötigen, die die Krisen- und Risikokommunikation in die Hand nimmt und sich als solche zu erkennen gibt.

Sowohl aus der qualitativen als auch aus der quantitativen Forschung geht hervor, dass man das NCCN für diesen Zweck als am geeignetsten erachtet. Voraussetzung dafür ist, dass sich das NCCN offenkundig und nach außen gerichtet in Szene setzt, um seinen Bekanntheitsgrad in der Bevölkerung zu vergrößern.

Zudem sollte die Behörde dabei deutlich machen, dass ihre Hauptaufgabe darin besteht, die kollektive Handlungskompetenz der Gesellschaft im Falle von größeren und potenziell gesellschaftsgefährdenden Risiken zu stärken; dies ist von großer Signalwirkung.

Dies hat zur Folge, dass das Vertrauen in die Behörden als Ganzes unmittelbar zunimmt und den Bürgern das Gefühl vermittelt wird, dass sie besser als bisher in der Lage sind, die großen gesellschaftlichen Risiken zu bewältigen. Mit anderen Worten wird dadurch das Gefühl der Widerstandsfähigkeit - sowohl des einzelnen Bürgers als auch der Gesellschaft als Ganzes - verstärkt.

Ferner hat die Studie ergeben, dass Emotionen eine entscheidende Rolle dabei spielen, wie Bürger mit großen gesellschaftlichen Risiken umgehen. Die Art und Stärke der Emotionen bestimmen nämlich, ob die Bürger proaktiv (erwünscht) oder reaktiv (unerwünscht) handeln und somit eher bereit sind, Präventionsmaßnahmen zu ergreifen oder nicht.

Auf der Grundlage der verschiedenen Emotionen kann eine Segmentierung vorgenommen werden. Die verschiedenen Profile und Personas, die wir auf diese Weise ermittelt haben, bieten einen guten Ausgangspunkt für eine effektive Risikokommunikation.

Die größte Gruppe in der Bevölkerung bilden die Ängstlichen (stärker vertreten bei Einkommensschwächeren, Frauen, Französischsprachigen) und die Hilflosen (vor allem ältere und schutzbedürftige Menschen).

Die Beunruhigten (höherer Bildungsstand, etwas mehr Frauen als Männer) und die Kick-Suchenden (stark vertreten bei jungen Männern) sind von geringerer Zahl und schreiben sich selbst ein höheres Maß an Handlungskompetenz zu als die beiden ersten Gruppen.

Die Studie hat gezeigt, wie das Verhalten durch gezielte Kommunikation in die gewünschte Richtung gelenkt werden kann. Dies kann dadurch gelingen, indem in der Kommunikation sowohl die Wahrnehmung der Bedrohung als auch die der Handlungskompetenz beeinflusst und - falls erforderlich - verstärkt wird. Schließlich wissen wir, dass bei einer stark empfundenen Bedrohung und einer stark wahrgenommenen Handlungskompetenz ein emotionaler Auslöser bewirkt wird, der die Bürger zu proaktivem Verhalten anregt.

Die wahrgenommene Bedrohung und Handlungskompetenz variieren je nach Risiko, außerdem stimmt die Wahrnehmung nicht zwangsläufig mit der Realität überein. Möglicherweise wird die Bedrohung von den Bürgern höher/niedriger eingeschätzt, als sie tatsächlich ist; so wird beispielsweise die Gefahr von Überschwemmungen unterschätzt. Zudem hat man meist mehr Handlungsperspektiven als man denkt (z. B. bei lang anhaltender Trockenheit).

Anschließend ist die Kommunikation auf die zugrundeliegenden Emotionen der verschiedenen Personas abzustimmen: Das bedeutet, dass wir uns besonders auf die Handlungskompetenz der Ängstlichen, auf Umsetzbarkeit und Handlungsperspektive für die Hilflosen, auf Vertrauen und Beständigkeit für die Beunruhigten und auf tatsächliche Bedrohung und Realismus für die Kick-Suchenden ausrichten müssen.

Auffallend ist ebenfalls, dass die Belgier in der Regel wissen, welche Maßnahmen sinnvoll und notwendig sind, sie dann aber nicht in die Tat umsetzen. Diese Diskrepanz zwischen Wissen und Handeln ist bei jungen Menschen am ausgeprägtesten und nimmt mit zunehmendem Alter ab.

Auch hier zeigen sich auffällige Unterschiede bei den einzelnen Personas: Die Beunruhigten setzen am stärksten auf Prävention, die Ängstlichen haben am stärksten die Absicht, zu handeln, und die Kick-Suchenden schneiden sowohl in puncto Absicht als auch Verhalten schlecht ab.

Die aktive Vertrautheit mit den verschiedenen Maßnahmen (= wissen, worin sie bestehen und wie sie umzusetzen sind) ist entscheidend für die Stärkung der Handlungsbereitschaft. Daraus ergibt sich dann auch, dass eine fortlaufende und sich wiederholende Kommunikation über diese Maßnahmen sehr wichtig ist.

Was die verschiedenen Risiken betrifft, so sind die Belgier offenbar am besten auf jene Risiken vorbereitet, die am stärksten das Gefühl einer unmittelbaren Bedrohung hervorrufen. Dabei handelt es sich um Risiken, deren Eintrittswahrscheinlichkeit als bedeutend wahrgenommen wird und die einen starken negativen emotionalen Impuls auslösen.

Insbesondere geht es um Risiken wie Hitzewellen, Pandemien und langanhaltende Trockenheit. Bemerkenswert ist in diesem Zusammenhang, dass die unmittelbare Bedrohung durch Überschwemmungen als gering eingeschätzt wird; dadurch wird das Risiko unterschätzt.

Für die Entwicklung der Kommunikation ist dieses Konzept der "unmittelbaren Bedrohung" von Bedeutung, da es (erneut) die Notwendigkeit aufgreift, den direkten und vorstellbaren Charakter eines Risikos sichtbar zu machen. Um Missverständnisse von vornherein auszuräumen - das bedeutet keine Panikmache, sondern dass es sinnvoll und notwendig ist, sich mit der realen Bedrohung eines Risikos auseinanderzusetzen.

Die Bürger sind mit ihrer Kenntnis der Präventionsmaßnahmen nicht zufrieden. Dies gilt für alle Risiken, insbesondere aber für technologische Risiken und Sicherheitsrisiken. Da die Bürger Schwierigkeiten haben, die Informationen auf eigene Faust zu finden, ist es wichtig, dass sie zu ihnen gelangen. Mit anderen Worten ist die Auffindbarkeit von Präventionsmaßnahmen das Hauptproblem.

Dies entspricht ebenfalls dem Wunsch der Belgier, häufiger über diese Risiken informiert zu werden und darüber, wie sie sich vor ihnen schützen können.

Krisenkommunikation funktioniert anders als Risikokommunikation. Inmitten einer Krise sind die Bürger eher bereit, den kommunizierten Anweisungen Folge zu leisten, aber dann müssen die vorgeschriebenen Maßnahmen auch unmittelbar und ohne viel Aufhebens in die Praxis umgesetzt werden können.

Zugängliche und leicht umsetzbare Maßnahmen sollten daher die Grundlage jeglicher Krisenkommunikation bilden.

Was die Anforderungen an Inhalt und Tonfall der Kommunikation betrifft, so ist festzustellen, dass die Bürger korrekt und objektiv informiert werden möchten. Panikmache ist zu vermeiden; es sollte ein beruhigender Tonfall angeschlagen werden, trotzdem aber eine eindeutige Botschaft vermittelt werden.

Wie bereits verdeutlicht, richtet sich der Bürger für die Risikokommunikation zuallererst an die Behörden. Zudem wird gefordert, dass eine einzige Einrichtung die Risiko- und Krisenkommunikation in die Hand nimmt und monopolisiert.

Dieser Wunsch ist bei älteren Bürgern am stärksten ausgeprägt, doch auch junge Menschen befürworten diesen Ansatz. Dennoch zeigt sich letztgenannte Gruppe gleichfalls empfänglich für Botschaften, die über nahestehende Personen und Einrichtungen vermittelt werden. Mit anderen Worten sind sie aufgrund von Glaubwürdigkeit und unmittelbarer Wirkung für Bottom-up-Kommunikation zugänglich.

Daher ist es ratsam, diese Feststellungen zu berücksichtigen und dafür Sorge zu tragen, dass diese Zielgruppe z. B. über Schulen, Jugendbewegungen, soziale Medien usw. angesprochen wird.

Zuletzt ist es wichtig, eine eigene Strategie für schutzbedürftige Gruppen auszuarbeiten. Sie sind schlecht informiert, haben wenig Vertrauen in die Behörden und andere Menschen und neigen dazu, sich zu isolieren.

Zudem haben sie den Eindruck, über wenig Handlungskompetenz zu verfügen, und es fällt ihnen oft schwer, die vorgeschlagenen Maßnahmen (vor und während einer Krise) zu verstehen und umzusetzen. Kurz gesagt, sie fühlen sich oft sich selbst überlassen und sind daher geneigt, sich noch weiter zu isolieren.

Dadurch wird Fake-News, falschen Annahmen über Maßnahmen und Verschwörungstheorien das Feld überlassen. Dieses Phänomen ist vor allem bei der ärmeren Bevölkerung und Menschen mit geringem Bildungsstand zu beobachten.

Die klassische Top-down-Kommunikation kann diese Spirale der Isolation nicht durchbrechen. Nur Menschen und Einrichtungen, die diesen Schutzbedürftigen nahestehen, kann das gelingen. Daher ist es ratsam, zivilgesellschaftliche Organisationen (z. B. Organisationen, die sich mit Armut und Flüchtlingen befassen), ÖSHZs und Hilfsdienste, die in vorderster Linie tätig sind, aktiv in die Entwicklung und Vermittlung von Informationen und Mitteilungen an schutzbedürftige Menschen einzubeziehen.

Solch eine direkte Kommunikation ist die einzig mögliche Antwort auf Fake News und Verschwörungstheorien, für die diese Zielgruppe besonders anfällig ist. Es ist daher äußerst wichtig, für schutzbedürftige Gruppen in puncto Information und Kommunikation auf eine Bottom-up-Vorgehensweise zu setzen.