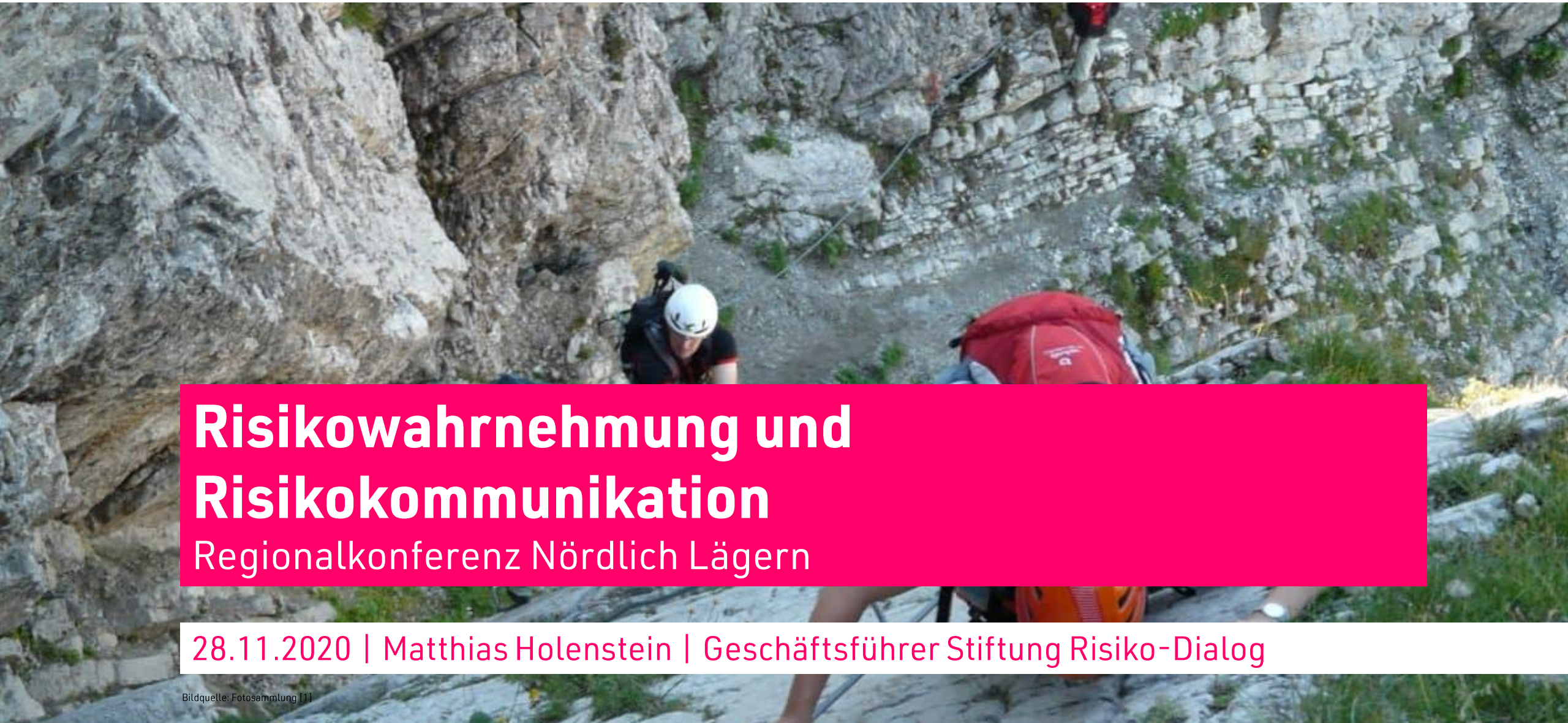
STIFTUNG
RISIKO_DIALOG



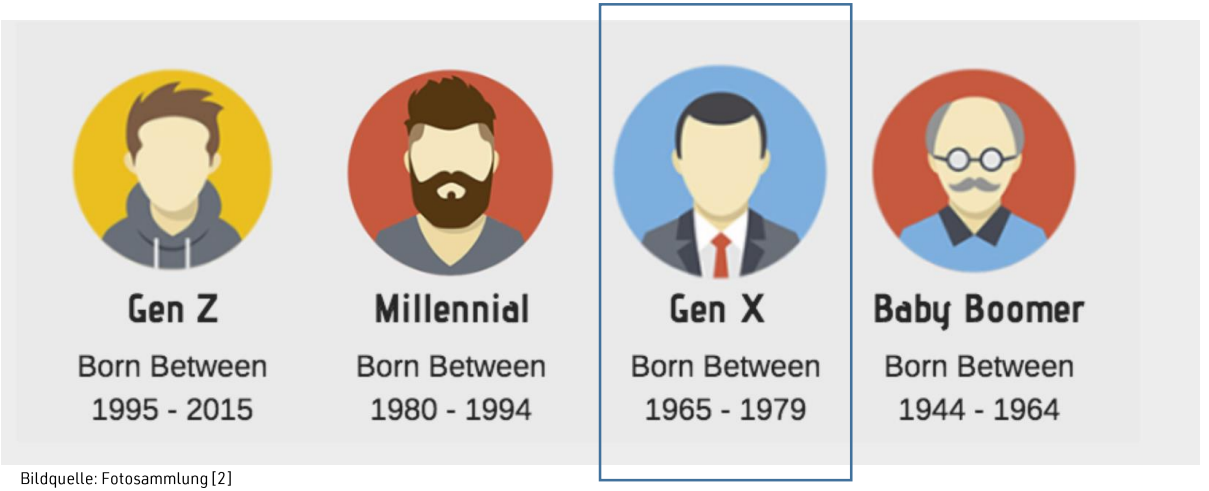
Risikowahrnehmung und Risikokommunikation

Regionalkonferenz Nördlich Lägern

28.11.2020 | Matthias Holenstein | Geschäftsführer Stiftung Risiko-Dialog

Bildquelle: Fotosammlung [1]

Matthias Holenstein, Geschäftsführer Stiftung Risiko-Dialog



Bildquelle: Fotosammlung [2]

ETH

n|w Fachhochschule Nordwestschweiz

Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften
zh aw Angewandte Psychologie

Bildquelle: Fotosammlung [3]

Die Stiftung Risiko-Dialog

STIFTUNG
RISIKO_DIALOG
ZUKUNFT GESTALTEN. GEMEINSAM.

SUCHE

Die Stiftung Risiko-Dialog entwickelt Lösungen, um technologische Neuerungen, Veränderungen in der Umwelt und gesellschaftlichen Wandel zu verstehen und gemeinsam zu gestalten. Dabei fokussiert sie auf drei Themenfelder.

Digitalisierung und Gesellschaft

Risikokommunikation und Verhalten

Klima und Energie

News_

21. Oktober 2020
Das grosse „Fremdeln" mit der SwissCovid-App – zwei Fragen an stellv. Geschäftsführerin, Nathalie Stübi

Die Digital-Initiative APROPOS_ der Stiftung Risiko-Dialog hat in Kooperation mit anderen zivilgesellschaftlichen Organisationen eine neutrale Aufklä-

13. Oktober 2020
Wie kommt die Schweiz durch die Coronakrise? – zwei Fragen an Geschäftsführer, Matthias Holenstein

Die Stiftung Risiko-Dialog beschäftigt sich seit 30 Jahren mit Krisen und berät darin Behörden und Private. Welche Thesen bewahrheiten sich [...]

Ziele

Bildquelle: Fotosammlung [4]

1. Generelle Grundlagen der **Risikowahrnehmung** kennenlernen (ohne spez. Betrachtung Tiefenlager)

2. Konzepte der **Risikokommunikation** verstehen

Risiko und Risikowahrnehmung

Bildquelle: Fotosammlung [5]

- **Risiko** = Unterschiedliche Konzepte, um Eintrittswahrscheinlichkeit, Widerstands-fähigkeit, Ausmass, Resilienz etc. zu fassen
  - Unsicherheit des Eintreffens positiver oder negativer Konsequenzen
  - Je nach Risikotyp zu differenzieren.
- **Risikowahrnehmung** = Individueller Urteilsprozess, der zahlreichen Bewertungen und 'Verzerrungen' (in beide Richtungen) unterliegt.
  - Personen nehmen Risiken unterschiedlich wahr. Wahrnehmung basiert nicht nur auf rationalen Faktoren.

Zwei Systeme vom Urteilsprozess

Bildquelle: Fotosammlung [6]

- **Systematische** Verarbeitung
  - Sorgfältiges und kritisches Abwägen von Argumenten
  - Erfordert: Motivation, Wissen, Zeit, Verarbeitungsfähigkeit, …
- **Heuristische** Verarbeitung für ein Urteil
  - **Heuristiken:** kognitive Faustregeln, die nicht hinterfragt werden («Auf Expert/-innen kann man sich verlassen», «Statistiken lügen nicht»)

➢ **Mentale Abkürzung**, um Zeit und Energie zu sparen

Individuelle Faktoren

Bildquelle: Fotosammlung [7] und [8]

- **Persönliche Einschätzung**
  - **Persönliche Betroffenheit ↗**
  - **Persönliche Nutzenerwartung ↘**

- **Merkmale der urteilenden Person**
  - Persönliche Lebenssituation und Stimmung
  - Generelle Werthaltungen
  - Individuelle Risiko-Bereitschaft
  - Demografische Faktoren (wie bspw. Geschlecht, Alter)

Risikobezogene Faktoren

- Eigenschaften der Risikoquellen
  - **Schrecklichkeit der Folgen** (Irreversibilität, Dauer und räumliche Begrenzung) ↗ (bspw. Flugzeugabsturz)
  - **Gewöhnung an die Risikoquelle ↘** (bspw. Strassenverkehr)
- Eigenschaften der Risikosituation
  - **Persönliche Kontrollmöglichkeit ↘**
  - **Eindeutigkeit der Gefahreninformation ↘**
  - **Freiwilligkeit der Risikoübernahme ↘**

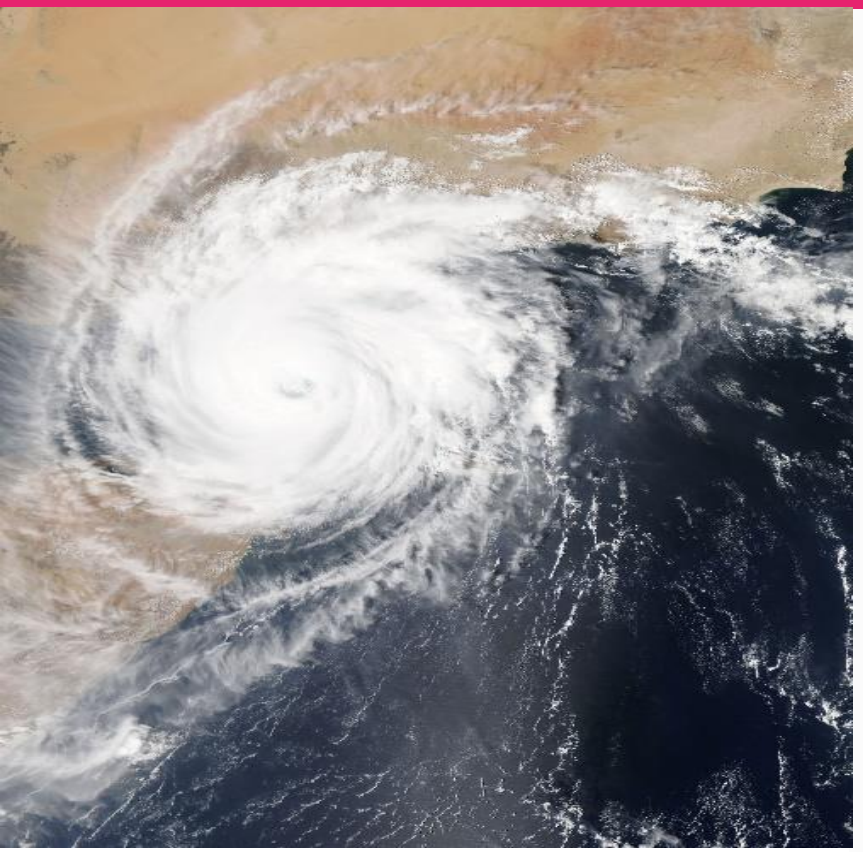
Bildquelle: Fotosammlung [9] und [10]

Gesellschaftliche Faktoren

Bildquelle: Fotosammlung [11]

- **Vertrauen** in die Akteure (Unternehmen, Politik, Wissenschaft, Medien, etc.)
- **Gesellschaftliche Grundstimmung zu Risiko**
  - Schweiz ist bspw. sehr sicherheitsorientiert
- **Zugehörigkeit soziale Gruppen, deren Werte und Einstellungen**
  - «Technologiefreundlichkeit», «Liberalismus»
- **Form und Phase der Debatte** (z.B. medialer Umgang mit dem Thema und **präsente Ereignisse**, Vorfälle oder politische Abstimmungen (z.B. Klimabewegung)

Fazit



Bildquelle: Fotosammlung [12]

- **Am stärksten fühlen sich Menschen bedroht, wenn sie…**
  - persönlich **betroffen** sind,
  - **keinen Nutzen** für sich sehen,
  - eine hohe **Schrecklichkeit** befürchten,
  - sich **nicht** an die **Gefahr gewöhnt** haben,
  - persönlich **keine Kontrolle** darüber haben,
  - **keine eindeutigen Informationen** haben,
  - das Risiko **unfreiwillig** eingehen,
  - das Risiko stark **mobilisierend** erleben.

Allgemeines (Risiko-)Kommunikationsmodell

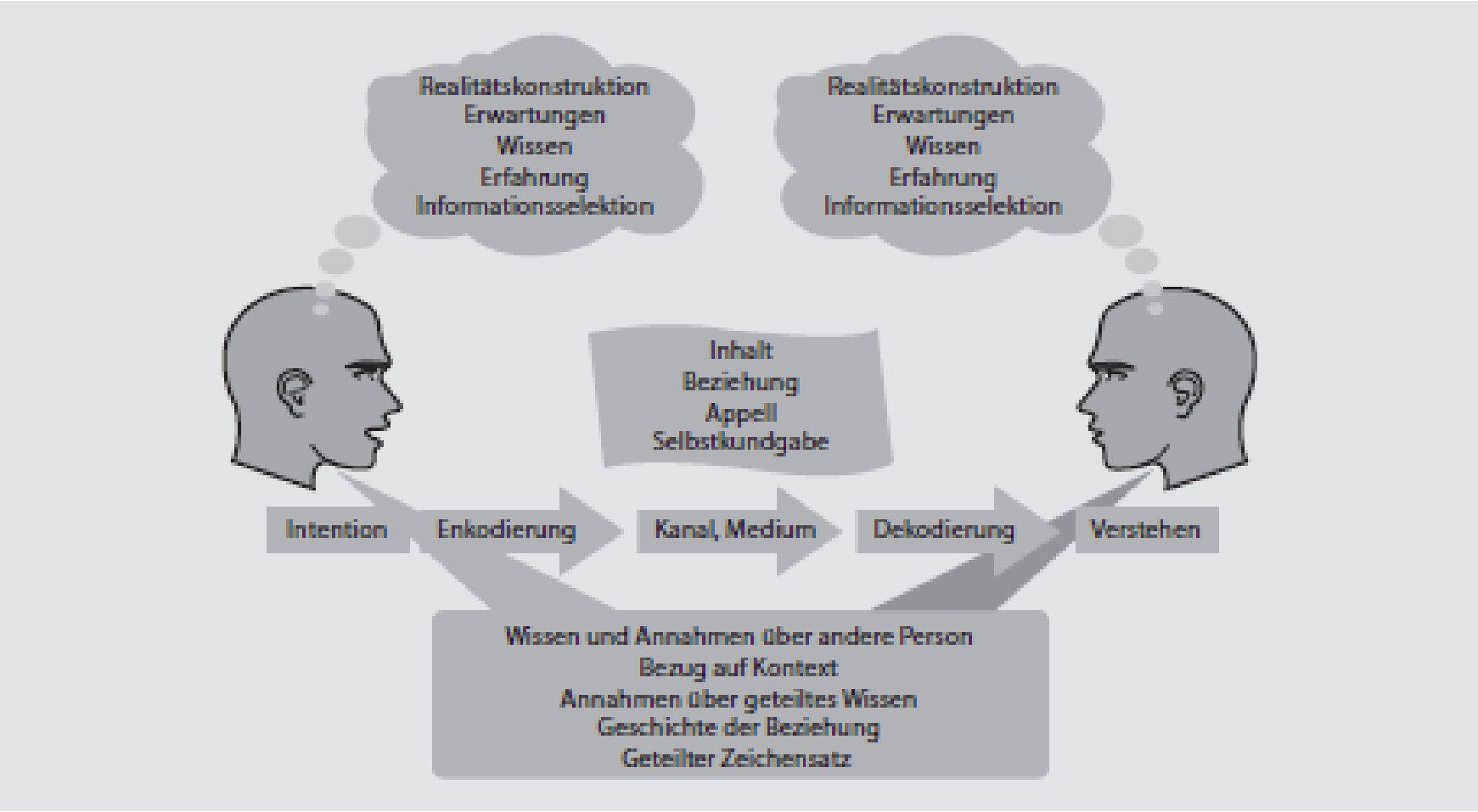


Abb. 8.1 Kommunikation im Kontext psychologischer Variablen

Bildquelle: Fotosammlung [13]

Risikokommunikation - Ziel, Form und Inhalt

1. **Informationsaustausch** intern/extern
    - Risikowissen austauschen, Reputationsmanagement, Transparentes Austauschen von Bewertungen
2. Veränderung von **risikobehaftetem Verhalten**
    - Prävention bei einem unterschätzen Risiko mit dem Ziel, das Verhalten zu ändern (z.B. Arbeitssicherheit)
3. **Partizipation/Stakeholderdialog**: «Risikoappetit»
    - bei umstrittenen Risiken, um einen gemeinsamen risikokompetenten Entscheid fällen zu können (aushandeln)
4. **Krisenkommunikation**
    - Verhaltensanweisungen im Schadenfall, adäquates Handeln unterstützen, strategisch-politisch

Bildquelle: Fotosammlung [14]

Risikokommunikation – Erfolgsfaktoren (I)

Bildquelle: Fotosammlung [15] und [16]

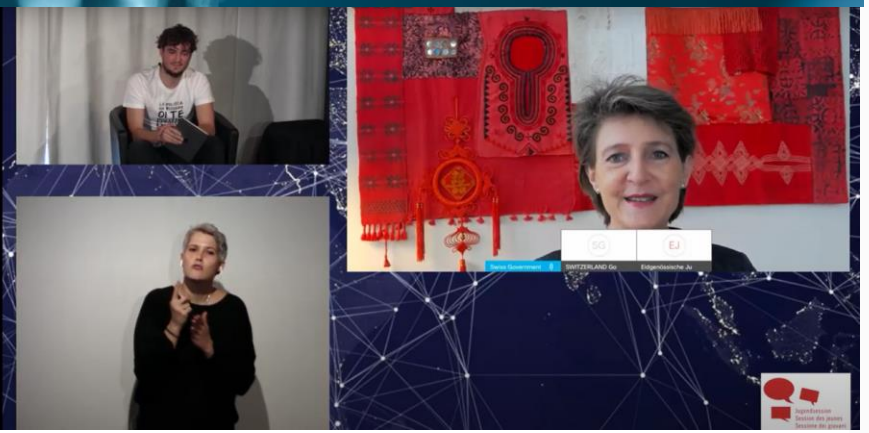
- **Kommunikation** und nicht nur Information
- Unaufgefordert **Ungewissheiten** deklarieren, andere Meinungen anführen
- In allen **Schattierungen** kommunizieren, nicht schwarz-weiss nach dem Motto: „Wir garantieren Sicherheit!“
- **Eigene Verantwortung** und legitime Interessen sowie Spielräume deklarieren
- **Orientierung** geben: Einordnung neuer Studien in „Wissens-Landschaft“, sorgfältige Risikovergleiche, Informationen zur Risikohandhabung

Risikokommunikation – Erfolgsfaktoren (II)

Bildquelle: Fotosammlung [17]

- **Transparenz** ist ein Wert per se – unabhängig vom Informationswert für VerbraucherInnen.
- Frühzeitig, verständlich, korrekt, ausgewogen, **adressatengerecht**, nachvollziehbar und empathisch kommunizieren
- Phasen- und **situationsgerecht**
- **Absender** muss stimmen und glaubwürdig sein
- **Selbstwirksamkeit/Handlungskompetenz** steigern
- Auf **fundierten Risikomanagementprozessen** und Grundlagen basieren.

Ausblick: Herausforderungen aktuelle Corona-Debatte



Bildquelle: Fotosammlung [18] und [19]

1. **Ethische Werte / Normalität** und Abwägungen (z.B. Gerechtigkeit) wichtiger
2. Referenz **Wissenschaft** und was sie leisten kann – in der Wahrnehmung
3. Vertrauen – Notwendigkeit in der Komplexität
4. Mit **Unsicherheit**, Widersprüchlichkeiten und Enttäuschungen umgehen (lernen)
5. **Emotionen und Belastungen** ansprechen – mehr als nur körperliche Gesundheit

Kontakt

Stiftung Risiko-Dialog
Office: Zweierstrasse 25
CH-8004 Zürich
Tel. +41 58 255 25 75

www.risiko-dialog.ch

Matthias Holenstein, Geschäftsführer
matthias.holenstein@risiko-dialog.ch

Externe Bildquellen (letzter Zugriff 30.11.2020)

[1] https://pixnio.com/de/sport-de/bergsteigen/menschen-abenteuer-kletterer-herausforderung-aufstieg-risiko-berg
[2] http://www.adrianwatkins.com/2019/07/27/are-companies-about-to-have-a-gen-x-retention-problem-hbr/
[3] https://blog.alertswiss.ch/de/rubriken/news-babs/naz-pikett-professionelle-ausbildung/
[4] https://www.energate-messenger.de/news/128612/enbw-uebernimmt-geothermieprojekt-in-bruchsal
[5] https://plantdecors.com/product-category/wooden-toys/
[6] http://digitalbaobab.com/digital-product-marketing/
[7] https://www.inverse.com/article/56306-end-of-civilization-global-warming-the-technosphere
[8]https://www.pexels.com/de-de/foto/abenteuer-action-aktion-draussen-739568/
[9] https://pixabay.com/de/photos/vulkan-explosion-natur-eruption-2604799/
[10] https://achtsamer-minimalismus.de/2019/07/07/ohne-eigenes-auto-leben/
[11] https://www.alpenverein.at/portal/news/aktuelle_news_kurz/2019/2019_06_25_Wege-aus-der-Wegwerfgesellschaft.php
[12] https://pxhere.com/de/photo/177792
[13] https://wishqatar.org/collection/kommunikationsmodell-b%C3%BChler.html (zur Zeit nicht verfügbar)
[14] https://www.ksdcoach.com/first-dont-succeed/
[15] https://www.pinterest.it/pin/490540584396307728/
[16] https://serc.carleton.edu/advancegeo/resources/codes_conduct.html
[17]:https://www.hybrid-plattform.org/news/detail/vorstellung-sprecherinnen-hybrid-talks-transparenz
[18] https://www.presseportal.de/pm/113214/4536726 (obs/Dr. Jacobs Institut/Quelle: Pixabay)
[19] https://www.aargauerzeitung.ch/schweiz/sommaruga-tauscht-sich-online-mit-jugendlichen-ueber-corona-und-klimawandel-aus-139784146