

Risiko-Kommunikation als Stage Diving

Jens Peter Paul | 17./18. Oktober 2011 | Berlin-Mitte



Der französische Sänger Cali, Paléo Festival 2008. Quelle: Manuguf / Wikipedia Commons

Redigierte und ergänzte Textversion des am 17. Oktober 2011 gehaltenen Vortrages auf dem Fachkongress "Staatliche Risiko-Kommunikation" des Bundesministeriums des Innern und des Forschungsforums Öffentliche Sicherheit, Berlin-Mitte, Ramada-Hotel Alexanderplatz.

Unerhört, aber hilfreich: Bewußter Verzicht auf Deutungshoheit

Ich bin nicht sicher, ob Sie mir auf diese etwas abenteuerliche Gedankenreise folgen werden. Sie wird nämlich gleich mehrere Zumutungen mit sich bringen. Ich erwarte deshalb nicht, daß Sie mir zustimmen können. Nicht einmal ein schweres Kopfschüttelsyndrom im Publikum inklusive (hoffentlich nur) leiser Buh-Rufe würde mich wundern. Sollte es mit folgendem Gedankenspiel mir aber gelingen, wenigstens ein paar winzige Zweifel in die Richtigkeit der üblichen Praxis - die massenweise zu scheitern pflegt und doch als alternativlos und damit unangreifbar gilt – zu säen, erschiene es mir schon ein Erfolg.

Stellen wir uns selbst einmal folgende Aufgabe:

Sie sind ein Staat, eine Behörde, ein Unternehmen, Sie haben einen Plan, ein Projekt, ein Problem, das Ärger und Widerstand zu erzeugen verspricht, und träumen ohnehin schon lange und diesmal ganz besonders innig von einem **Informationsmonopol?**

Sagen wir ein wenig softer: Von der **Informationshoheit**? Kein Problem. Auch nicht in einer Demokratie. Können Sie haben.

“Haben wir als Behörde überhaupt eine Chance, mit unseren Vorstellungen und Informationen durchzudringen?“, wurde vorhin gefragt. Antwort: Ja, Sie haben. Unter zwei Voraussetzungen:

- 1. Sie kennen alle Risiken ihres Plans, ihres Themas, Ihres Problems, die sie kennen sollten.**
- 2. Sie offenbaren Ihr Wissen ungefiltert und vollständig**

Voraussetzung 1 ist heftig, fast (aber nicht vollends) menschenunmöglich, Voraussetzung 2 verlangt von Ihnen endgültig etwas Unvorstellbares:

Sie veröffentlichen alles: Das scheinbar absurdeste Risiko, das winzigste Detail, was Sie wie und warum erwogen und verworfen haben, alles.

Noch absurder – jedenfalls in Ihren Augen und Ohren: Sie denken dabei keine Sekunde darüber nach, wie sich das auf die Akzeptanz ihres Plans vermutlich auswirken, wie Empfänger generell mutmaßlich reagieren werden. Sie verschwenden nicht einmal einen Gedanken daran, daß Ihre Zielgruppe in Panik geraten oder Ihnen das Haus stürmen könnte. Daß Sie morgen deswegen fristlos gefeuert werden könnten, weil Sie die Zügel fahrlässig aus der Hand gegeben und ein Riesendurcheinander angerichtet hätten: “Toll haben Sie das gemacht!”.

Was wird passieren, wenn Sie so aberwitzig handeln?

1. Medien, Verbände, Berufskritiker, Bevölkerung sind verblüfft, denn so etwas sind sie nicht gewohnt – es widerspricht diametral ihrer Lebens- und Berufserfahrung. Es unterbricht radikal unser aller Erwartungshaltung und Kalkulation, jede Information, und komme sie noch so seriös daher, beruhe auf einer bestimmten Kalkulation und sei fast natürlich interessengeleitet und damit selektiv.
2. Eine wilde öffentliche Debatte mit chaotischen Zügen beginnt.
3. Die Akzeptanzwerte für Ihr Projekt gehen zunächst in den Keller, schwanken anschließend im Verlauf des Meinungsstreites heftig.
4. Kognitive Dissonanz: Zugleich schießt das Vertrauen in Sie in die Höhe, weil sie Risiken benennen, auf die schärfste Kritiker nicht in ihren übelsten Träumen gekommen wären.
5. Die öffentliche Suche nach zusätzlichen Risiken wird ergebnislos eingestellt; alleine Sie betreiben sie weiter und liefern gegebenenfalls unaufgefordert nach, was neue Verblüffung auslöst, denn es ist ein weiterer Verstoß gegen ungeschriebene Regeln. Kritiker werden aufatmen und sagen: “Nun aber! Nun ist das Ding endgültig gestorben.” Irrtum. Es geht erst richtig los.

6. Der Streit dreht sich ab jetzt ausschließlich um Deutung und Abwägung der Risiken – das Thema „Vollständigkeit“ ist für die Öffentlichkeit abgehakt und, wie jetzt jeder weiß, ohnehin bei Ihnen in guten Händen.

7. Die Informationshoheit zu Ihrem Plan und seinen Risiken liegt nun bei Ihnen – auf diesem Feld sind Sie jetzt unschlagbar.

Niemand liefert bessere, vollständigere, schnellere Informationen als Sie.

Angenommen, dadurch verfügen Sie dann als Staat, Behörde, Unternehmen tatsächlich über die Informationshoheit. Klingt gut.

Was ist der Preis für dieses Privileg?

Als potentieller Verursacher oder Verwalter des Risikos verzichten Sie auf den Anspruch, die Diskussion in eine bestimmte Richtung zu lenken. Sie liefern alle auch nur theoretisch relevanten Informationen, überlassen aber deren Deutung konsequent anderen: Abgeordneten, Experten, Medien, Parteien, Verbänden, der Bevölkerung, sogar, *horribile dictu*: Greenpeace und der Bürgerinitiative gegen Alles und Überhaupt, die Sie noch nie leiden konnte.

Der Preis für Ihre Informationshoheit ist also nichts Geringeres als der Abschied vom Ideal der **Deutungshoheit**.

Totaler Kontrollverlust. Und das als Empfehlung auf einem Kongress des Innenministers. Scherz lass nach: LOL. Warum ich es trotzdem verlange: Es ist nur der Abschied von einer **Kontroll-Illusion**. Keine wird liebevoller gehegt und gepflegt, gepäppelt und mit Millionensummen genährt – und doch bleibt es eine Illusion.

Das Konzept läuft ja, wenn wir ein wenig weiterdenken, auf folgende **Alternative** hinaus:

Fall A: Vermischung von Information und Deutung (status quo)

In der herkömmlichen Praxis verfügt der Urheber oder Verwalter eines Risikos – optimistische Annahme – über Anteile in Höhe von, sagen wir, 50 Prozent an der **Lieferung** von Informationen. Die andere Hälfte stammt von anderen/kritischen Akteuren.

50 Prozent an der **Deutung** dieser Informationen behalten Sie. Die andere Hälfte bestimmen ebenfalls andere/kritische Akteure. In nicht wenigen Fällen sieht es aber noch ungünstiger aus: Da hört Ihnen keiner mehr zu, egal, was Sie sagen (null Anteil an der Informationslieferung), und weil das so ist, müssen Sie auch machtlos zuschauen, wie NGOs oder die Opposition auch die Deutung der Situation und/oder Ihres Planes dominieren. So geht es zum Beispiel derzeit den ehemaligen Betreibern der Asse, und wenn die Bundesregierung so weitermacht, wird es auch ihr bald so gehen bei allen Versuchen, ihre Euro-Rettungsstrategien noch zu erklären.

Faktor Vertrauen: Da unser Urheber oder Verwalter eines Risikos im Fall A Informationen nur dosiert liefert, öffentlich korrigiert wird, die Debatte lenken will, ist

das Vertrauen in seine Informationspolitik und damit in ihn als Institution insgesamt **gering**.

Fall B: Verzicht auf Deutungshoheit (unser Planspiel)

In dieser meiner Vision entfallen 100 Prozent Anteil auf Sie bei der **Lieferung** von Informationen und null Prozent auf andere/kritische Akteure, weil jene nach vollständiger Risikoabbildung durch Sie als Urheber keinen Anlaß mehr sehen, zusätzliche Aspekte zur Debatte beizusteuern.

Es entfallen zudem null Prozent Anteil auf Sie als Risiko-Urheber an der **Deutung** dieser Informationen, weil sie explizit verzichtet haben, um Ihre Informationen vor Vergiftung zu schützen. 100 Prozent der verfügbaren Anteile am Deutungsstreit gehen damit an andere/kritische Akteure.

Faktor Vertrauen: Da der Urheber alle Informationen veröffentlicht hat, neue unverzüglich nachliefert und die Debatte zum allgemeinen Erstaunen nicht in eine bestimmte Richtung lenken will, mag das Vertrauen in seinen Plan (zunächst) noch gering ausfallen - das Vertrauen in seine Informationspolitik und damit auch in ihn als Institution wird erstaunliche Werte erreichen und **hoch** sein. An diesem Widerspruch werden Sie zu knabbern haben – Ihre Zielgruppen, glauben Sie mir, aber noch viel mehr.

„Erringen Sie die Informationshoheit, dann verfügen Sie automatisch auch über die Deutungshoheit.“

Uraltes Rezept. Klingt ja auch so logisch. Ist aber völliger Quatsch. Funktioniert noch nicht einmal unter scheinbar idealen Voraussetzungen in Nordkorea.

Tatsächlich ist das Gegenteil der Fall:

Erst der bedingungslose Verzicht auf die Deutungshoheit ermöglicht die Erringung der Informationshoheit.

Das Streben nach Deutungshoheit untergräbt zwangsläufig und ausnahmslos das Vertrauen in Ihre Informationspolitik. Entweder Informationshoheit oder Deutungshoheit. Beides zusammen geht nicht. Wenn Sie 10 Prozent Information weglassen, laufen Sie Gefahr, 100 Prozent gewünschter Deutungshoheit zu verlieren, die Sie ohnehin nie errungen hätten. Dann war alles vergeblich.

Was aber ist wertvoller in der Risiko-Kommunikation? Herrschaft über die **Informationen** oder Herrschaft über deren **Interpretation**?

Informationshoheit ist bei planvollem und konsequentem Vorgehen ein erreichbares Ziel. Wer es verfehlt, hat etwas verkehrt gemacht: Nicht gründlich genug recherchiert, nicht absurd genug gedacht, nicht wirklich sein ganzes Wissen auf den Tisch gelegt, weil er glaubte: Merkt ja ohnehin keiner. Was nie stimmt: Er selbst merkte es ja, und Menschen merkt man so etwas an.

Deutungshoheit dagegen wird auch für die schlauesten Akteure stets ein volatiler, flüchtiger, tagtäglich unberechenbarer Zustand sein. Deutungshoheit ist ohnehin nur

eine Schimäre aus dem Märchenbuch der PR-Agenturen. Heute haben Sie eine gute Presse, morgen eine gute Börse, übermorgen eine BI, die sich freundlicherweise gerade anderen Problemen widmet - und nächste Woche ist das alles gar nicht mehr wahr, fällt man über Sie her, daß Ihnen Hören und Sehen vergeht, und Sie wissen nicht einmal genau, warum. Josef Ackermann hat die besten Deutungshoheitsexperten des Kontinents um sich versammelt, die ihm seinerzeit im Einstellungsgespräch, jeder einzelne, das Blaue vom Himmel versprochen hatten, und er kann doch machen, was er will: Er ist stets der Buhmann.

Informationshoheit ist demgegenüber ein realistisches Ziel, dessen Erstreben aber Überwindung kostet:

- Maximalen Info-Input geben und unaufgefordert nachliefern (ungewohnt)
- Loslassen (fällt so schwer)
- Debatte treiben lassen (fällt noch schwerer)
- Allen Versuchungen widerstehen, den Streit lenken zu wollen (das fällt am schwersten)
- Der Gesellschaft, die Ihnen stets nur Böses will, einen Vertrauensvorschuß geben
- Abwarten und hoffen, daß etwas Vernünftiges aus dieser Debatte entstehen wird
- Erkennen, daß Sie Ihren Plan nicht in der Form von der Öffentlichkeit zurückbekommen werden, wie Sie ihn hineingegeben haben. Das ist zwar auch heute schon so gut wie immer so, aber hier wird es Ihnen besonders auffallen und Sie werden es auf Ihren Totalverzicht auf Deutungshoheit zurückführen.
- Schließlich: Erkennen, daß Ihr Plan besser zurückgekommen ist, als Sie ihn hineingegeben haben. Wahrscheinlich kleiner, später, vorsichtiger, aufwendiger – aber nachhaltiger, friedlicher, im Einklang mit seiner Umgebung, in der er sich nun jahrzehntelang bewähren muß.
- Im Extremfall wird Ihr Plan sogar gar nicht zu Ihnen zurückkehren, sondern verworfen werden. Dann wird es auch besser so sein. Zunächst für die anderen und in der Konsequenz auch für Sie, auch wenn Ihnen das wahrscheinlich erst später klar werden wird. Oder hätten Sie gerne neben Gorleben und der Asse jetzt auch noch Wackersdorf am Hals? Dachte ich mir.

Loslassen, in die Menge fallen lassen, die Debatte treiben lassen, Versuchungen widerstehen, den Verlauf lenken zu wollen, den Menschen, diesem Land einen Vertrauensvorschuß geben: Ich nenne es das **Stage-Diving-Konzept** der Risiko-Kommunikation.

Stage Diving: Ein Künstler lässt sich von der Bühne in die Menge der Fans fallen im Vertrauen darauf, dass ihn viele Hände auffangen und sicher durch die Halle oder über den Platz tragen werden.

Stage Diving in der Risiko-Kommunikation, der bewusste Verzicht auf Deutungshoheit, liefert auf Anhieb neben einer solitären Stellung in der Informationsgebung zwei weitere Vorteile:

Es wird als starkes Indiz gewertet werden für Ergebnisoffenheit der Auseinandersetzung. Es lohnt sich dadurch, zuzuhören und mitzureden, sich eine mehr als oberflächliche Meinung zu bilden, da die Sache nicht längst gelaufen, sondern offen ist. Wenn Sie das nicht ertragen können, taugte Ihr Plan ohnehin nichts – dann hat er es nicht besser verdient, als durchzufallen. Dann müssen Sie nacharbeiten oder aufgeben.

Und: Geht die Sache schief, manifestiert sich also das Risiko in einer Krise, verteilt sich die Verantwortung auf viele Schultern. Klingt nach einem miesen Motiv, ist es aber nicht: Es verwirklicht ein demokratisches Ideal.

Geht die Sache schief, ist zudem das Vertrauen in den Urheber/Verwalter des Risikos im Idealfall unbeschädigt.

Man hört Ihnen auch und erst recht dann zu, wenn es am wichtigsten ist: Im Krisenfall.

Der Vertrauensvorschuß, den Sie damals in der Risiko-Debatte gewährt haben, kehrt nun zu Ihnen zurück, denn Ihre Risikoanalyse war seinerzeit vollständig. Was man von – als Beispiel – der Risiko-Analyse vor der Einführung des Euro nicht mehr so ohne weiteres behaupten mag.

“Safe-Comms” der EU als angebliche Best Practice

Die Europäische Kommission veranlasst dies aber keineswegs zu einem Kurswechsel in ihrer Kommunikationsstrategie. Im Gegenteil: **“Safe-Comms”** lautet eine viele Seiten starke Handlungsanleitung, deren Endfassung fertig ist, aber noch nicht veröffentlicht wurde, weil sie noch nicht die Zustimmung aller EU-Mitgliedsländer gefunden hat.

In **“Safe-Comms”** heißt es zum Beispiel, es müsse Ziel sein der Krisenkommunikation im Falle eines terroristischen Anschlags,

„Stärke zu demonstrieren und den Bürgern zu Zuversicht geben“.

Ein fataler Ansatz. Er wird Ihre Kommunikation rettungslos vergiften und Sie zum wehrlosen Spielball fremder Informationslieferanten machen. Wer seine Botschaften instrumentalisiert, verspielt Glaubwürdigkeit. Nach **“Safe-Comms”** ist jeder einzelne Kommunikationsschritt konsequent in den Dienst einer bestimmten Absicht zu stellen. Die zwangsläufige Folge:

Man wird Ihnen unterstellen, Sie wollten mit Ihren Aussagen a) eine Panik vermeiden b) eine Wahlniederlage vermeiden c) sich als souveränen Krisenmanager aufspielen d) einen Run auf die Banken vermeiden e) weitere Wahlerfolge der Piratenpartei verhindern f) eine chaotische Massenflucht aus dem Krisengebiet vermeiden g) eine Gruppe von Menschen für dumm verkaufen, um andere Gruppen vor Nachteilen zu bewahren et cetera et cetera.

Man wird Ihnen alles unterstellen außer einer lückenlosen, aufrichtigen Informationspolitik.

„Stärke demonstrieren - Zuversicht geben“ - es ist, verdammt, nicht Ihr Job, es sei denn, Sie sind Pfarrer oder Papst. Ihr Job ist es, ein Lagebild zu liefern, das so umfassend ist wie möglich, um den Menschen eine eigene Analyse der Situation und ihrer Folgerungen zu ermöglichen. Damit haben Sie genug zu tun, und nach einem Anschlag erst recht. Die Deutung Ihrer Informationen überlassen Sie anderen. Sie verbrennen sich an der Deutung nur die Finger, denn die ist mit ein wenig Pech nach zwei Stunden bereits widerlegt – und Sie stehen da wie ein begossener Pudel.

Weiteres Postulat von “Safe-Comms”:

„Wahrhaftigkeit: Es dürfen nur Fakten kommuniziert werden, die der Wahrheit entsprechen.“

Klingt nach einer Binsenweisheit, macht sie im Krisenfall aber sprechunfähig.

Mit einem Terroranschlag – wie hier unterstellt – entstehen sofort 1000 Fakten, die Sie unmöglich zeitnah prüfen können, die aber dennoch in der Welt sind und wirken und auf die Sie reagieren müssen, ob Sie wollen oder nicht.

Safe-Comms: „Falschinformationen und Spekulationen unbedingt vermeiden.“

Klingt logisch, ist aber nicht umsetzbar. Auch Spekulationen, auch sehr subjektive Schilderungen sind in der Welt und damit Fakten. Sie zu ignorieren, hätte zur Folge, daß Sie als Informationsquelle aus dem Spiel sind. In Zeiten von UMTS-Livekameras für jedermann werden Sie mit dieser Strategie der Masse von Internet-Veröffentlichungen nur noch hinterherhecheln.

Man wird Ihnen auf jeder Pressekonferenz, vor jedem Rathaus Handys und iPads unter die Nase halten mit Filmen, Fotos, Thesen, Vermutungen, Theorien, Augenzeugenberichten und wildesten Spekulationen, deren seriöse Prüfung Monate dauern würde, zu denen Sie aber hier und jetzt etwas sagen sollen. Schweigen wäre fatal. Bewertung ebenfalls. Hüten Sie sich vor einer Deutung, aber stellen Sie klar, daß Sie diese Informationen unverzüglich in Ihr Lagebild einfügen und prüfen werden im Hinblick auf die Plausibilität Ihrer bisherigen Darstellung. Beweisen Sie, daß Sie in der Lage sind, auch solche Quellen verantwortlich auszuwerten und im nächsten Update zu berücksichtigen. Mehr kann vernünftiger Weise niemand von Ihnen in dieser Lage verlangen. Vorsicht ist gut, Ignoranz aber wäre tödlich für Ihren Stellenwert in der Krisenkommunikation.

Nachricht und Kommentar strikt trennen – das kann man lernen, es klappt schon aus strukturellen Gründen nicht immer, es erfordert Übung und eisernen Willen, aber es ist aller Mühen wert.

Journalisten in aller Welt zeigen es täglich aufs Neue, scheitern auch damit auf Neue, zoffen sich intern in ihren Konferenzen über genau diese Forderung – und probieren es von vorne. Letztlich steckt also im Stage-Diving-Konzept ein zentrales Prinzip des Journalismus. Wenn der Journalismus stellenweise ähnlich an Glaubwürdigkeit eingebüßt hat wie Politik und Unternehmen, dann dort, wo er gegen

dieses Prinzip zuvor fahrlässig verstoßen hatte. Etwa, als Journalisten vor lauter Europa-Idealismus und Anti-Nationalismus begannen, systematisch Kritiker als Anti-Europäer zu verleumden und Fakten auszublenden, die die Katastrophe ankündigten, blind wurden für die anti-demokratischen Tendenzen der Europäischen Währungsunion, die heute immer deutlicher zutage treten und beginnen, unsere Demokratie substantiell zu gefährden.

Ihre Meinung, die sie als honorige Haltung verklärten, schlug durch auf ihre Wahrnehmungen – und deshalb werden die Medien von der Bevölkerung längst genauso für die Entwicklung verantwortlich gemacht wie Bundesregierung und Banken. Ein Blick in die Online-Kommentare auch seriösester Blätter genügt. Die zuständigen Redakteure haben im Dauerkampf gegen die Flut von härtester Kritik und Beschimpfungen der Eurofreundlichkeit des medialen Mainstreams längst die Waffen gestreckt. Die Tendenz ist so eindeutig, daß einem angst und bange wird um diese parlamentarische Demokratie.

Risiko-Kommunikation lebt von einem Austausch von Botschaften. Ein Ansatz, sie einseitig (one way) optimieren zu wollen im Hinblick auf eine reibungs- und widerspruchslose Akzeptanz staatlicher Botschaften durch Bevölkerung und Medien, wird scheitern. Solche Versuche, Gefolgsamkeit herzustellen, nennen wir dann bitte **Evakuierungsbefehl**, wir nennen es **Kampagne**, wir nennen sie **Propaganda**, von mir aus nennen wir sie **Informations-Offensive** – aber wir nennen sie bitte nicht Kommunikation. Das sind sie genau nicht.

Falls nicht längst geschehen: Nehmen Sie also Abschied von der Illusion, alles kontrollieren und natürlich ein Chaos vermeiden zu können. Wenn Sie sich als Lieferant von Informationen und Deutungen aufführen, bekommen Sie allerdings mit hinreichender Wahrscheinlichkeit das totale Chaos. Sowohl Ihre Informationen als auch Ihre Deutungen werden angezweifelt werden. Im Extremfall glaubt man Ihnen nicht einmal mehr die Uhrzeit, wie das Schicksal der früheren Betreiber des Salzstocks Asse drastisch zeigt.

Kommunikation, die Akzeptanz auf Biegen und Brechen herstellen will, beruht auf einem Missverständnis.

Nicht Akzeptanz, sondern **Akzeptabilität** muß ihr Ziel sein (Prof. Hans-Christian Röglin).

Wenn ein Projekt, ein Umstand, eine Technologie als grundsätzlich akzeptabel betrachtet wird und die Bevölkerung in einen Abwägungsprozeß eintritt, hat Risiko-Kommunikation das Optimum erreicht.

Alles darüber hinaus liegt ohnehin nicht mehr in Ihrer Hand. Die einen merken das früher, die anderen später. Wiederum andere wie RWE und EnBW merken es erst, wenn ihr Geschäftsmodell der nuklearen Gelddruckmaschinen innerhalb von 48 Stunden scheitert – wie an einem Wochenende im März 2011 geschehen.

Risiko-Kommunikation vor und nach der Euro-Einführung

In der Bundesrepublik haben wir es mit einer auch in angespannten Situationen **gelassenen und souveränen Bevölkerung** zu tun. Häufig fehlt der Mut, dies zu

nutzen, indem man von vornherein offen mit der Bevölkerung spricht und ihr so eine **eigene Risikoabwägung** ermöglicht. War die **offizielle Risikoanalyse** dann auch noch unvollständig, unwahrhaftig, interessengetrieben (“Wir haben es doch nur gut gemeint, als wir diese Information zurückhielten” – dummerweise kam sie zehn Minuten später verzerrt und übertrieben weltweit via Twitter und löste endgültige Verwirrung aus), dann ist die Kommunikation schon gestört, bevor sie beginnen konnte, und Sie richten nichts mehr aus.

Weil Sie zwar von Ihren Rezipienten einen enormen Vertrauensvorschuß verlangten, selbst die Bevölkerung aber wie kleine Kinder behandelten und ihnen nichts zutrauten, am allerwenigsten eine vernünftige Abwägung auf der Grundlage eigenen Wissens und eigener Lebenserfahrung.

“Vor nichts haben die Menschen mehr Angst als vor der Euro-Krise.” So lautete am vergangenen Freitag der Begrüßungssatz in der RBB-“Abendschau”. Die Angst vor unserer friedenssichernden supranationalen Währung ist also in den Regionalsendungen angekommen.

Mit einer klugen Risiko-Kommunikation, die den Menschen etwas zumutet, aber auch zutraut, hätten wir uns das ersparen können. Ich bin überzeugt: Die Währungsunion wäre auch gekommen, wenn man die Einwände und Ängste der Bevölkerung ernst genommen und auf sie angemessen reagiert hätte – später, kleiner, aber solider und vor allem solide verankert im Souverän, der ja nun mit ihm zu leben und seine Konstruktionsfehler auszubaden hat.

Vielen Dank für Ihr Verständnis.

Safe-Comms der EU-Kommission – Best-Practice-Konzept der Krisenkommunikation nach einem terroristischen Attentat:

<http://faculty.biu.ac.il/~sshpiro/pdf/SafeComms%20Manual%20-%20German.pdf>

Zitierte Quellen zu Akzeptanz und Akzeptabilität:

Hans-Christian Röglin: 1. Risiko-Kommunikation 2. Röglin im Interview mit dem Verfasser 3. Technikängste und wie man damit umgeht 4. Jens Peter Paul: Zwangsumtausch – Wie Kohl und Lafontaine die D-Mark abschafften. Verlag Peter Lang, Frankfurt am Main/Zürich/New York/Brüssel