

Vertrauen schaffen durch

- Elimination von Kommunikationsbarrieren
- Professionelle und kontrollierte Kommunikation

Rolle der Medien

Information (für Bevölkerung in möglicher Krise lebensentscheidend) &

Unterhaltung (für Medien existentiell)

- Suchen nach Widersprüchen und Unklarheiten
- üben **Wächterfunktion** aus
- Medien sind nicht für Krise verantwortlich, sie haben eine Scharnierfunktion

kritisch:

Schuldzusprechungen (z.B. Apothekerverband)

Rolle der Fachstellen (Ämter/Behörden/Institute)

Zielsetzung:

Vertrauen vermitteln > hilft für Zukunft

- Szenarien erarbeiten und kommunizieren
- Massnahmen erläutern
- regelmässig informieren
- Verständlichkeit kontrollieren
- (nicht ich habe kommuniziert, sondern: ich bin verstanden worden)
- Information vereinfachen

kritisch:

- zu komplexe Information (Informationen der Bundesämter auf Internet)
- Fehlende Koordination in Kommunikationsfragen (kein „Mr. Seuche“)
- Widersprüche in Aussagen

Rolle der Öffentlichkeit

- will offen informiert werde
- braucht klare Anweisungen
- erwartet geringe Komplexität
- erwartet Information aus einer Hand

kritisch:

- keine panische Reaktionen