

## **Kommunikation kann nicht die Krise lösen**

**Was ist das richtige Mass an Kommunikation? Mit dieser Frage lud das BWZ Lyss zum Austausch zwischen Politik-Wirtschaft-Bildung ein und der Einladung folgten rund 100 Personen. Der Anlass startete mit drei Inputreferaten von Patrick Rohr, Journalist und Kommunikationsberater, Lars Guggisberg, Nationalrat und Direktor KMU Bern sowie Daniel Koch, Mr. Corona.**

Medien sind der Katalysator der menschlichen Bedürfnisse. Dies legte Patrick Rohr in seinem Referat anschaulich dar. Menschen interessieren sich für Aktuelles und Nahes, sie wollen Geschichten über Promis erfahren und lesen eher Negatives als Positives. Auch Verstösse gegen Moral und Gesetz ziehen mehr Leserinnen und Leser an als das Normale. Will man gute Kommunikation betreiben, soll man dies stets transparent tun, denn Lügen kommen früher oder später aus. Ebenso ist Kommunikation Chefsache.

Lars Guggisberg als zweiter Referent knüpfte gleich bei der Art der Kommunikation an. Diese sollte authentisch, adressatengerecht, amüsant, angemessen und aussagekräftig sein. Daniel Koch brachte es schliesslich ganz simpel auf den Punkt: Man dürfe nicht zu hohe Ansprüche an die Kommunikation stellen, denn sie könne keine Krise lösen. Krisen lösen müsse das Management/die Verantwortlichen. Tritt eine Krise ein, so müsse die Kommunikation intern und extern sofort angepasst werden: So hielt beispielsweise der Bundesrat im Corona-Modus statt einer Sitzung mit vielfältigen Themen pro Woche fünf Sitzungen pro Woche ab und zwar zu nur noch einem Thema.

Andreas Lohri, Rektor des BWZ Lyss, eröffnete anschliessend die Diskussionsrunde. Nebst den drei Hauptreferenten diskutierten Pia Heyder, Fachgruppenleiterin Gesundheit und Cihan Sönmez, Lernender AGS mit. Die Wichtigkeit der Kommunikation in ihrem Beruf betonten die Letzteren beiden sehr klar. Herr Sönmez hielt fest, dass auch die Kommunikation ohne Worte, z.B. mit der Körperhaltung, in seinem Beruf zentral sei.

Lars Guggisberg ist der Überzeugung, dass Krisenkommunikation gelingt, wenn diese empathisch erfolgt und der Botschafter Gelassenheit bewahrt. Daniel Koch fügte an, dass man in der Krise kontinuierlich informieren sollte – auch wenn es nichts Neues gäbe. Und Patrick Rohr merkte an, dass es wichtig sei festzuhalten, dass es sich jeweils um den momentanen Stand des Wissens halte (Stand heute, so viel wissen wir im Moment).

Kommunikation ohne social media gehe heute eigentlich nicht mehr. Informationen zirkulieren dank social media schneller, aber auch unkontrollierter. Social media müsse man als Quelle aber immer hinterfragen, denn posten kann jede und jeder und nicht jede und jeder sei JournalistIn. Wenn Journalisten posts 1:1 übernehmen, ohne diese kritisch zu hinterfragen oder zu diskutieren, sei dies nicht im Sinne des echten Journalismus.

Und was tun, wenn die Kommunikation mal gegen einen laufe? Man nicht mehr aus den Medien komme? Nicht lesen, meinte Daniel Koch und Lars Guggisberg pflichtete bei. Patrick Rohr würde dann doch eher Gegensteuer geben – aber ein Patentrezept gibt es nicht.

Vereinfachung sei sehr wichtig in der Kommunikation und gleichzeitig auch eine Kunst. In einem Fernsehinterview hat man in der Schweiz durchschnittlich 17 Sekunden Zeit, um zu antworten, in den USA nur 6.

Die anregende Diskussion wurde geschlossen und Andreas Lohri hielt zusammenfassend fest, was wir mitnehmen: wertvolles Expertenwissen von Patrick Rohr, den positiven Mindset von Lars Guggisberg und die Coolness von Herrn Daniel Koch.

Für weitere Auskünfte steht Ihnen Herr Andreas Lohri, Rektor BWZ Lyss, Bürenstrasse 29, CH-3250 Lyss, Tel. +41 32 387 89 89 gerne zur Verfügung.