

Feedback Blogs Dossier Leserbriefe

Chur 13° | 26°

Webcode

Suchbegriff



Politik

Zuletzt aktualisiert: 11.09.2015 - 21:51 Uhr

«Die FDP hat versucht, den Unfall kleinzureden»

Der Kommunikationsexperte Roland Binz kritisiert die FDP für Kommunikation zum Autounfall ihres Präsidenten Philipp Müller. «Sie tendiert fahrlässig dazu, den Unfall kleinzureden», sagt er. Immerhin: Mit seiner persönlichen Stellungnahme habe Müller am Abend endlich doch noch Mitgefühl für das Unfallopfer ausgedrückt.



REGION

SCHWEIZ

AUSLAND

WIRTSCHAFT

SPORT

PANORAMA

KULTUR

LEBEN

Mit Roland Binz* sprach Dennis Bühler

Roland Binz, in einem ersten Statement hatte FDP-Kommunikationschef Georg Därendinger gesagt: «Philipp Müller geht es gut.» Eine Stunde später verschickte die Partei ein dürres Pressecommuniqué. Wie beurteilen Sie diese Krisenkommunikation?

@ Email

Facebook

Diese Twitter-Kommunikation war zwar aus Parteisicht verständlich, jedoch arg missglückt. Erstens bezweifle ich, dass es Philipp Müller gut geht. Die Situation ist für ihn mit Sicherheit psychisch sehr belastend. Zweitens gibt es ein junges Opfer, das verletzt und womöglich ebenfalls traumatisiert im Spital liegt. Diesen Aspekten hätte die Partei bereits in der Anfangsphase Rechnung tragen sollen. Sie hätte Betroffenheit und Mitgefühl zeigen müssen.

Weshalb hat dies die FDP nicht erkannt?

Sie hat offenkundig versucht, den Schaden zu begrenzen. Doch damit tendiert sie fahrlässig dazu, den Unfall kleinzureden. Das ist ein natürlicher menschlicher Reflex, er schadet jedoch der Glaubwürdigkeit. Die FDP schrieb in ihrem Communiqué, die Frau sei lediglich «verletzt» und «in ärztlicher Behandlung» – laut Polizei ist sie «schwer verletzt» und musste sogar mit dem Helikopter ins Spital geflogen werden. Es ist gefährlich, die effektive und emotionale Tragweite eines derartigen Ereignisses zu unterschätzen. Das kann widersprüchlich und deshalb kontraproduktiv wirken.

Am Abend hat Philipp Müller eine persönliche Stellungnahme verschickt, in welchem er sein Bedauern für die schwer verletzte 17-jährige Rollerfahrerin ausgedrückt hat. Hat er damit die anfänglich missglückte Kommunikation retten können?

Diese nachgereichte persönliche Stellungnahme war sehr wichtig und hat viele Versäumnisse der Erstkommunikation ausgebügelt. Müller drückt Mitgefühl für das Opfer aus. Zuvor hatte man befürchten müssen, dass der FDP ihr eigenes Wohlergehen stärker am Herzen liegt als jenes der Rollerfahrerin.

Genügt diese persönliche Stellungnahme, um die Fragen der Öffentlichkeit zu klären, oder muss sich Müller detaillierter zum Unfallhergang äussern?

Auch nach dieser Stellungnahme bleiben Fragen offen, weshalb es weitere Spekulationen geben dürfte. Vor allem die zentrale Frage ist noch nicht befriedigend beantwortet: Wieso geriet Herr Müller auf die Gegenfahrbahn, wenn nach eigener Aussage anscheinend keine Fehler passiert sind? Daraus lässt sich eine Widersprüchlichkeit konstruieren. Das hätte sich vermeiden lassen, ohne der Untersuchung zusätzlich vorzugreifen.

Raten Sie Müller, sich medienwirksam mit einem Blumenstraus ins Spital zur verletzten Rollerfahrerin zu begeben?

Blumenstraus und Spitalbesuch unbedingt – aber bitte ohne Medienshow! Philipp Müller darf die Situation nicht ausschachten, eine PR-Aktion wäre kontraproduktiv. Da braucht es ein vernünftiges Mittelmass zwischen korrektem, empathischem Handeln und glaubwürdiger Kommunikation. Es darf auf keinen Fall der Verdacht aufkommen, er nütze den Autounfall am Ende sogar für den Wahlkampf. Am besten wirkt in so einer schwierigen Situation, einfach ehrlich zu sein und entsprechend aufzutreten.

** Roland Binz leitet in Winterthur eine eigene auf Krisenkommunikation spezialisierte Beratungsfirma. Er ist Mitgründer des Schweizer Verbands für Krisenkommunikation und war Sprecher der SBB.*

