

# «Krisenkommunikation ist Dialog»

**Während drei Wochen hat der St. Moritzer Kommunikationsfachmann Christian Gartmann die Medienstelle CoronaComm des Kantons Graubünden operativ geleitet. Bis zu 850 Anfragen mussten pro Tag bewältigt werden. Im Gespräch mit der EP gibt er Einblicke in seine Arbeit.**

RETO STIFEL

Die Corona-Pandemie ist die grösste Krisensituation, die Europa seit dem Zweiten Weltkrieg erlebt hat. In Rekordzeit mussten Unternehmen, Organisationen und staatliche Stellen Krisendienste aufbauen, die mit der aktuellen Situation umgehen. Eine ihrer zentralen Aufgaben ist die Kommunikation mit den Betroffenen.

Im kantonalen Führungsstab (KFS) wurde dazu eine ganze Kommunikationsabteilung mit Beratungs-Callcenter und Mediendienst aufgestellt: CoronaComm Graubünden.

**Engadiner Post: Christian Gartmann, ab wann haben Sie beim Coronavirus persönlich gedacht, da kommt Arbeit auf mich zu?**

Christian Gartmann: \* Als die ersten Fälle in Italien aufkamen, wurde rasch klar, dass das eine grössere Bedeutung haben würde. Ich habe es dann immer intensiver verfolgt und mich mit Klienten und Fachleuten ausgetauscht. Anfänglich war das nur ein «Issue», ein aufkommendes Problem. Dann mutierte es aber innert weniger Tage zur offenen Krise.

**Bieten Sie dann aktiv Ihre Hilfe an oder werden Sie angefragt?**

Ich berate und schule Unternehmen und Organisationen in Krisenmanagement und Krisenkommunikation. Für einige von ihnen bin ich dann auch der vorbezeichnete Krisenkommunikator. Da taucht man sich regelmässig aus – nicht nur im Krisenfall. Zudem werde ich angefragt, wenn irgendwo eine Krise offen ausbricht – etwa bei einem Flugzeugabsturz.

**Die Corona-Krise stellt alles bisher Dagewesene in den Schatten. Welches sind momentan die grössten Herausforderungen in der Kommunikation auf Ebene des Kantons?**

Die grösste Herausforderung ist wohl für alle die geradezu rasante Entwicklung der Lage. Fast täglich kommen neue oder angepasste Massnahmen des Bundes, die der Kanton dann umsetzt. Für die betroffenen Unternehmen, Schulen oder Gemeinden führt das dann zu einer Vielzahl von Fragen, die rasch geprüft und erklärt werden müssen.

Krisenkommunikation ist Dialog: Die Regierung, der kantonale Führungsstab und die kantonale Verwaltung arbeiten mit enormem Einsatz. Sie stehen in ständigem Kontakt mit dem Bund, aber auch mit den Regionen und der Bevölkerung. Der Kanton betreibt sehr aktive Medienarbeit, genauso wie die Kommunikationsplattform CoronaComm, über die täglich bis zu 850 Fragen von Gemeinden, Schulen, Unternehmen und Arbeitnehmern beantwortet werden.

**Viele Leute wünschen sich gerade in solchen Krisensituationen, dass sie von den Behörden informiert werden, die ihnen am nächsten stehen – also den Gemeinden. Nun kommen die Informationen vom Bund fallweise noch vom Kanton. Ist das für die Bürger nicht zu weit weg, anders gefragt, müssten nicht doch die Gemeinden noch vermehrt informieren?**



«Die Corona-Krise rüttelt alle Menschen in Graubünden durch»: Christian Gartmann bei der Medienorientierung vor einer Woche in Pontresina. Foto: Jon Duschletta

In der Krise gilt, dass jeder das vermitteln soll, was in seinem eigenen Garten wächst. Es hat keinen Sinn, wenn jede Gemeinde oder jeder Kanton eigene Verhaltensmassnahmen empfiehlt. Das macht der Bund. Die Frage, wie man zu Unterstützung durch kantonale Ämter kommt, klärt der Kanton. Und Gemeindeangebote wie Hilfen im Alltag für Senioren kommunizieren die Gemeinden.

Die Gemeinden im Engadin und den Südtälern haben nach meiner Wahrnehmung sehr rasch und flexibel auf die Krise reagiert und sind nah an ihren Einwohnern. Das schafft Vertrauen in einer Zeit der Unsicherheit.

**Ob Corona-Krise, Bergsturz oder Flugzeugabsturz: Gibt es auch Dinge, die in**

**der Krisenkommunikation immer gelten?**

Krisen – egal welcher Art – zerstören das Urvertrauen in die Sicherheit unserer Lebenssituation. Mit Krisenmanagement und aktiver Krisenkommunikation kann man helfen, dieses Vertrauen in kleinen Stückchen wieder aufzubauen. Dabei ist es wichtig, dass man nicht nur zu den Betroffenen spricht, sondern vor allem auch zuhört.

**Abgesehen von den Dimensionen – was unterscheidet eine Corona-Krise vom Bergsturz in Bondo in Sachen Kommunikation?**

In Bondo war der Gegner irgendwie fassbarer: Ein Bergsturz und Murgänge aus Geröll, Sand und Wasser. Sie be-

drohten ein Dorf, man konnte ihnen aber ausweichen. Das Virus ist unsichtbar, und die meisten von uns wird es wohl erwischen.

Was wir in Bondo gelernt haben, ist die grosse Bedeutung des Dialogs. Die Menschen haben Fragen und brauchen Antworten. Deshalb ist der Auskunftsdienst von CoronaComm Graubünden so enorm wichtig. Die Betroffenen erhalten Antworten auf die wichtigen Fragen und diese Krisenfachstelle Hinweise darauf, was die Menschen, Gemeinden, Schulen und Unternehmen in Graubünden aktuell beschäftigt.

**Welche Fragen beschäftigen denn zurzeit am meisten?**

Die Themen verändern sich laufend. Waren es ganz am Anfang die Regeln für

Veranstaltungen, kam dann die Auslegung der Vorschriften für Restaurants und den Detailhandel. Danach haben die Fragen um Schulen und Kinderbetreuung dominiert, und nun sind es Fragen um Kurzarbeit und kurzfristige Finanzierungen. Wirtschaftliche Existenzfragen werden wohl noch eine ganze Weile oben auf der Liste stehen. Der Kanton hat am Montag sein Corona-Hilfspaket vorgestellt.

**Sie haben sicher aufmerksam mitverfolgt, wie die Landesregierung in dieser Krisensituation informiert. Macht der Bundesrat einen guten Job?**

Das ist schwer zu beurteilen, weil ich als Aussenstehender nur einen Teil der Arbeit sehe. In der Öffentlichkeit wird ja nur das wahrgenommen, was beschlossen und verkündet ist. Aber die Situation verändert sich ständig und stellt an alle Beteiligten höchste Ansprüche. Im Hintergrund wird laufend an der Lösung neuer Probleme gearbeitet, und die wirklich grosse Welle an Infektionen und Krankheitsfällen steht uns ja leider noch bevor. Sehr wichtig ist sicher, dass der Bund und die Kantone aktiv informieren und die Situation nicht schönreden. Wie gut der Job aller Beteiligten war, wird sich erst am Ende der Krise zeigen.

**Wie beurteilen Sie die Arbeit der Schweizer Medien in dieser Zeit, Sie waren selbst auch Medienschaffender.**

Auch die Medienschaffenden werden bis ans Limit gefordert. Neben der enormen Geschwindigkeit, mit der sich die Lage entwickelt, arbeiten die meisten aus dem Homeoffice und können sich teilweise nur eingeschränkt bewegen. In meiner Wahrnehmung sind sie nah am Thema und an den Sorgen der Leute. Gedankt wird ihr Engagement durch den enormen Nachrichtenhunger der Bevölkerung. Newsportale und soziale Netzwerke verzeichnen Rekorde an Zugriffen. Und selbst die gute, alte Tagesschau hat wieder Zuschauerzahlen wie in den Neunzigern. In dieser Krisensituation zeigt sich einmal mehr, wie wichtig die redaktionellen Medien für unser Land sind.

**Sie verdienen mit Krisen Ihr Geld. Was antworten Sie, wenn Ihnen das zum Vorwurf gemacht wird?**

(lacht) Haben Sie das auch schon Ihren Zahnarzt gefragt, der sein Geld mit Ihren Zahnschmerzen verdient? Wer mich kennt, weiss, dass ich mich über Krisen nicht freue. Den Vorwurf, dass ich mich daran bereichere, höre ich nie, denn ich verursache die Krisen ja nicht selbst. Mein Antrieb ist es, in solchen Situationen zu helfen, die Betroffenen vor weiterem Schaden zu bewahren. Fast wie Ihr Zahnarzt.

**Mit Ihrem Beruf, Ihren Tätigkeiten sind Sie momentan fast unabhängig mit dem Thema Coronavirus konfrontiert. Was ist Ihr Rezept, um abzuschalten?**

Nun gebe ich die Leitung des Mediendienstes an die Operative zurück, dann wird es etwas ruhiger. Das Abschalten ist aber in der Tat eine grosse Herausforderung – nicht nur für mich.

Die Corona-Krise rüttelt alle Menschen in Graubünden durch. Viele von ihnen bängen um ihre Existenz, ihre Firma, ihren Job oder einen Angehörigen, der erkrankt ist. Sie trifft das alles noch viel härter. Dennoch ist es auch mir zurzeit fast nicht möglich, dem Thema auszuweichen. Das beste Rezept ist wohl mein Zuhause: Ich wohne im schönsten Teil der Welt und habe eine wunderbare Partnerin.

Der St. Moritzer Kommunikationsfachmann Christian Gartmann berät Unternehmen und Persönlichkeiten in Kommunikation, Krisenkommunikation und Medienarbeit. Seit 2010 ist er mit seiner Firma gartmann.biz selbstständig. Der 55-Jährige fungierte bereits beim Bergsturz in Bondo und nach dem Absturz der JU-52 bei Filis als Krisenkommunikator.



Die Medienstelle CoronaComm des Kantons Graubünden muss bis zu 850 Anfragen pro Tag beantworten. Foto: z. Vfg