

Krisenprozesse

Freie Universität Berlin

Institut für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft

Seminar Krisenkommunikation

Dozent: Guido Zurstiege

Anja Timmermann | Silke Kuhne | Daniel Matanovic

Michael Bartnik | Tino Käseberg | Tobias Herrmann

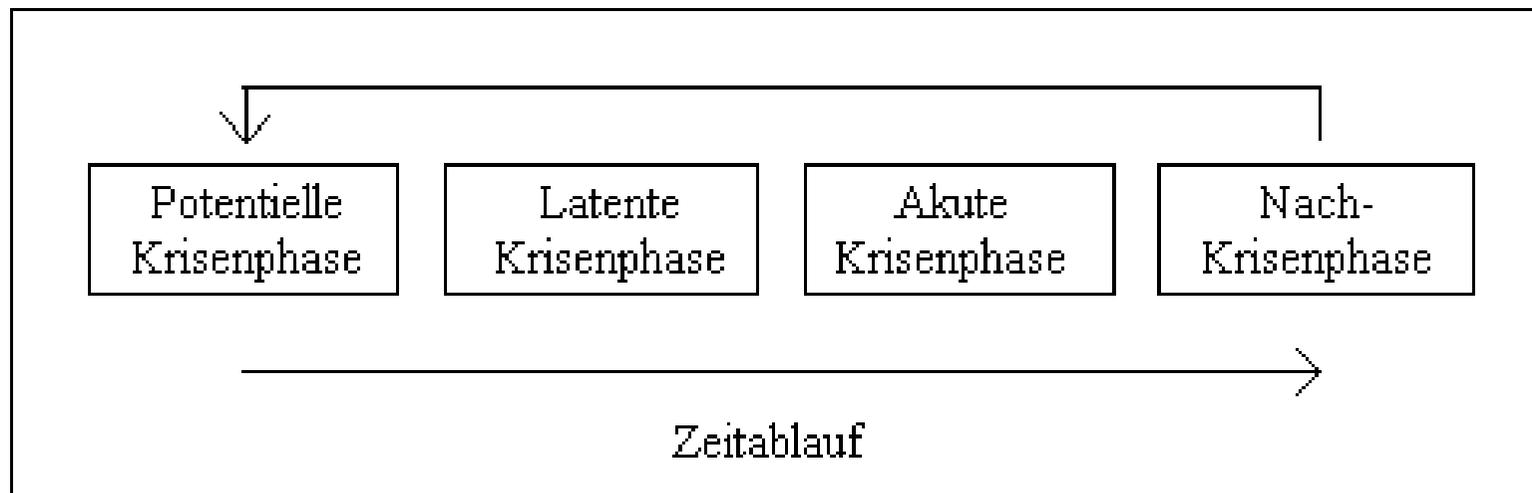
Berlin, 10. Dezember 2004





- Die Phasen der Krise
 - Modell der vier Krisenphasen
 - Ursachen und Dauer von Krisen
- Journalismus und Krisenberichterstattung
 - Strategien des Wirklichkeitsbezuges
- Eigenschaften der Krisenberichterstattung
 - Typische Reaktionen der Medien
 - Das Argument in der Krisenberichterstattung

Modell der vier Krisenphasen



Quelle: Roselieb, 1999.



Potentielle Krisenphase

- Ausgangspunkt des Krisenprozesses
- Keine wahrnehmbaren Krisensignale
- „Normalzustand“ oder „Nichtkrise“



Latente Krisenphase

- Extern (Öffentlichkeit):
ahnungslos
- Intern (Unternehmens-PR):
Problem oftmals bereits bekannt

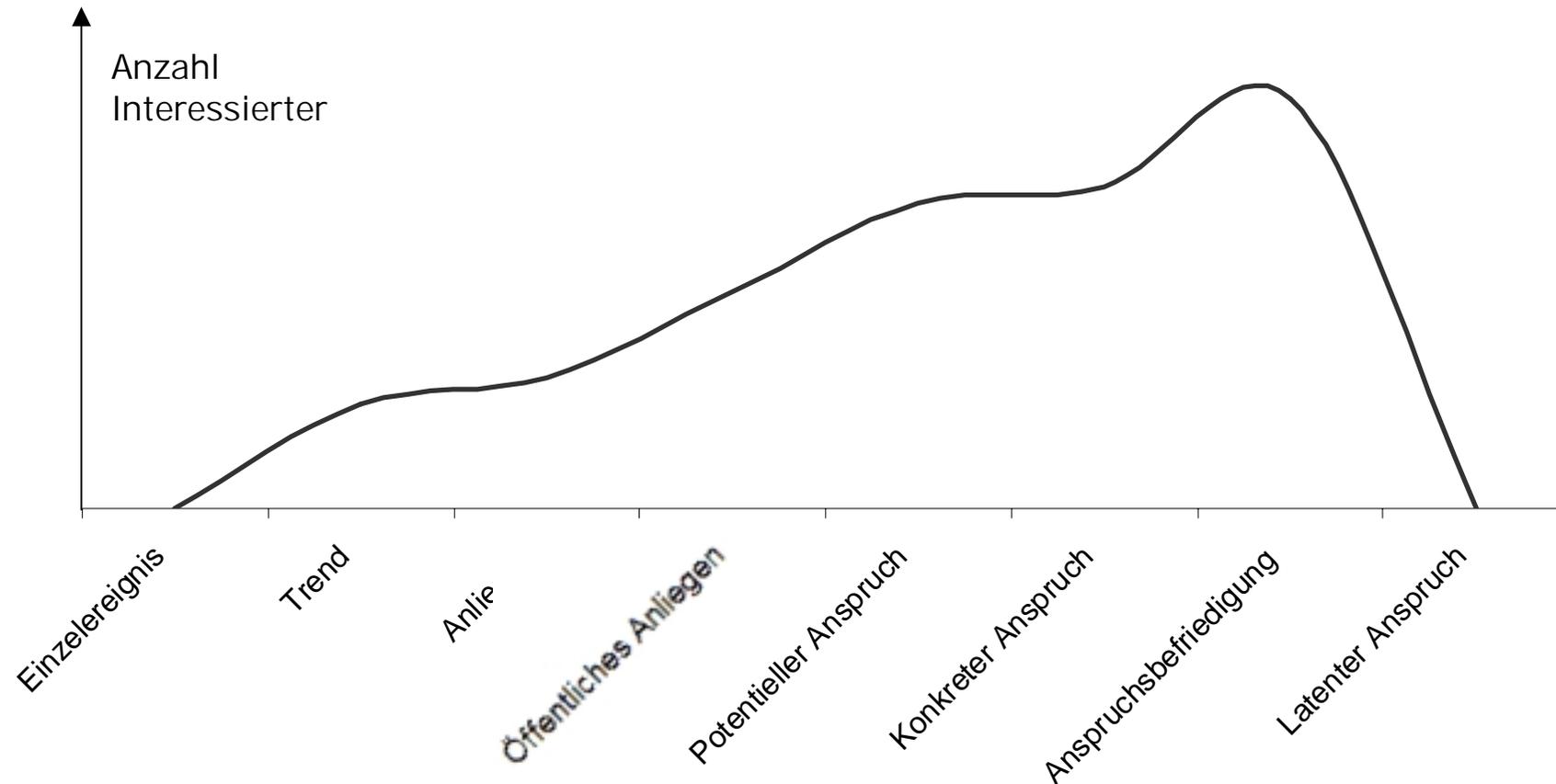
Akute Krisenphase

- Öffentlichkeit nimmt Krise wahr
(Versagen evt. Frühwarnsysteme oder Überraschungskrise,
z.B. Skandal)

Typische Muster in der akuten Phase (Dieter Herbst):

- Schock
- Abwehr
- Rückzug
- Eingeständnis/Entschuldigung
- Anpassung/Veränderung

Akute Krisenphase



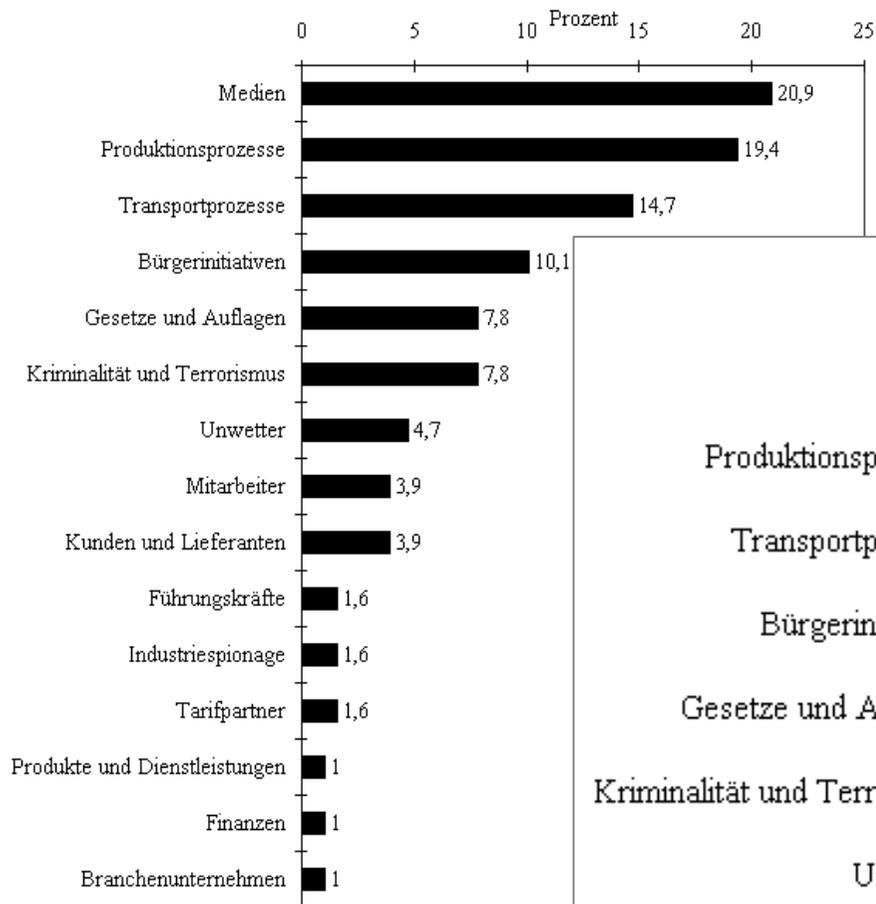
Quelle: Avenarius, 2000.



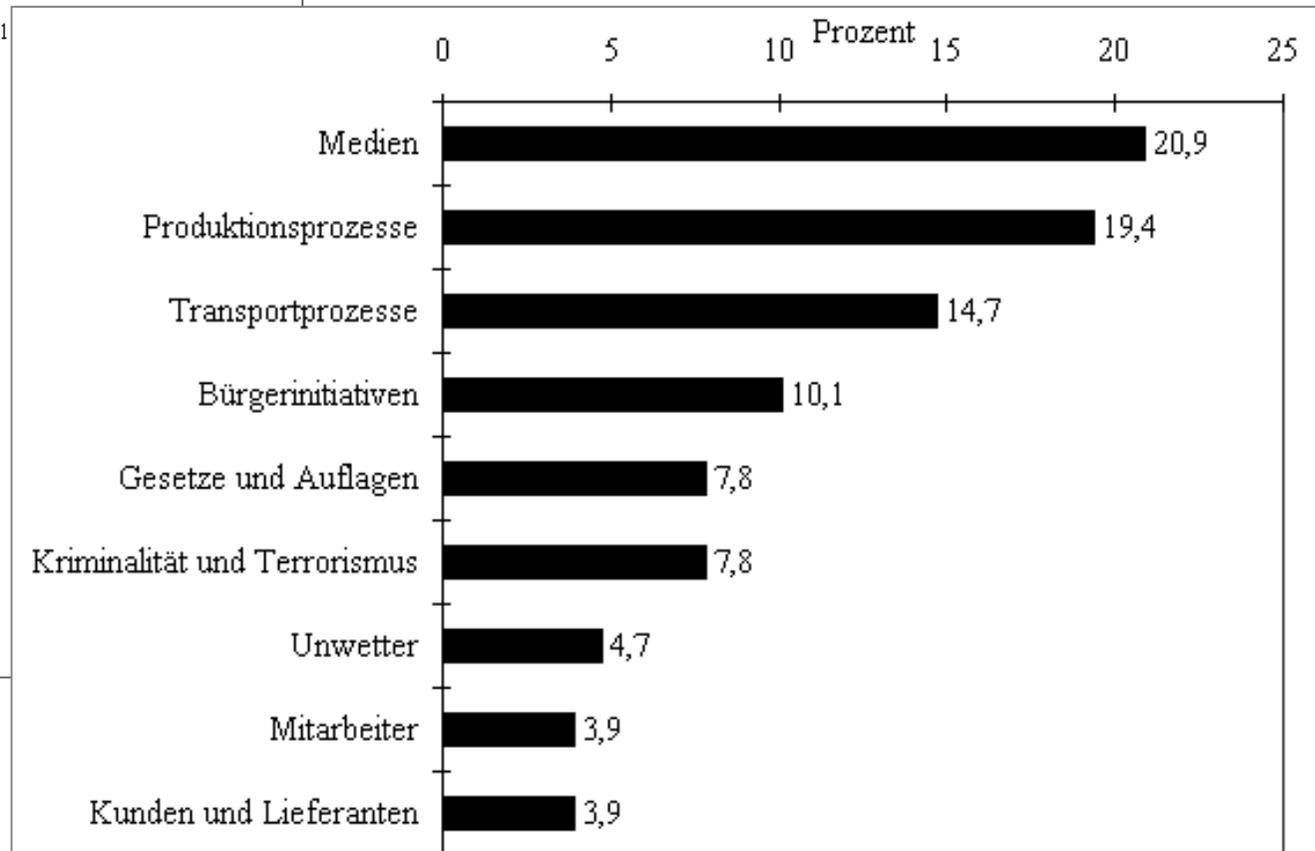
Nachkrisen-Phase

- Akute Krise überwunden
- Normalzustand
- Evaluation
- Erstellung/ Überarbeitung Krisenplan

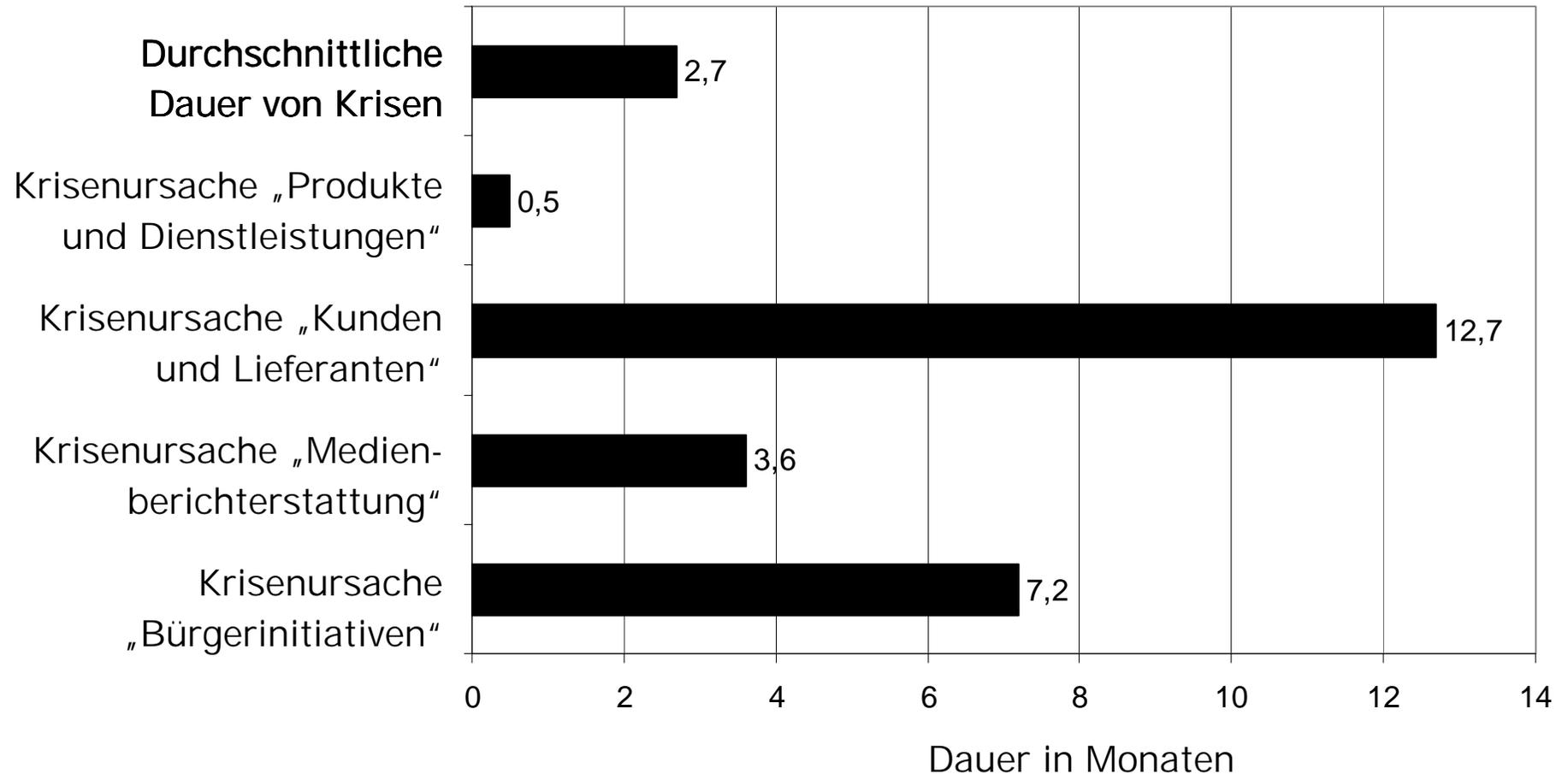
Ursachen von Krisen



Quelle: Roselieb, 1999.



Dauer von Krisen



Quelle: Roselieb, 1999.

Journalismus und Krisenberichterstattung

- Selektionskriterien
 - Diskontinuität
 - Negativität
- Doppelrolle der Journalisten
 - aktiv: treiben die Krise voran
 - passiv: berichten über die Krise
 - kein Interesse an vorzeitiger Beendigung
- Journalistische Zielsetzung
 - Aktualität vor Fairness und Wahrheit



Journalismus und Krisenberichterstattung

- Journalistischer Einfluss auf die Krise
 - initiiert/thematisiert Krisen
 - perpetuiert Krisen >> Generalisierungstendenz
 - kann Krisen schnell beenden

Journalismus und Krisenberichterstattung

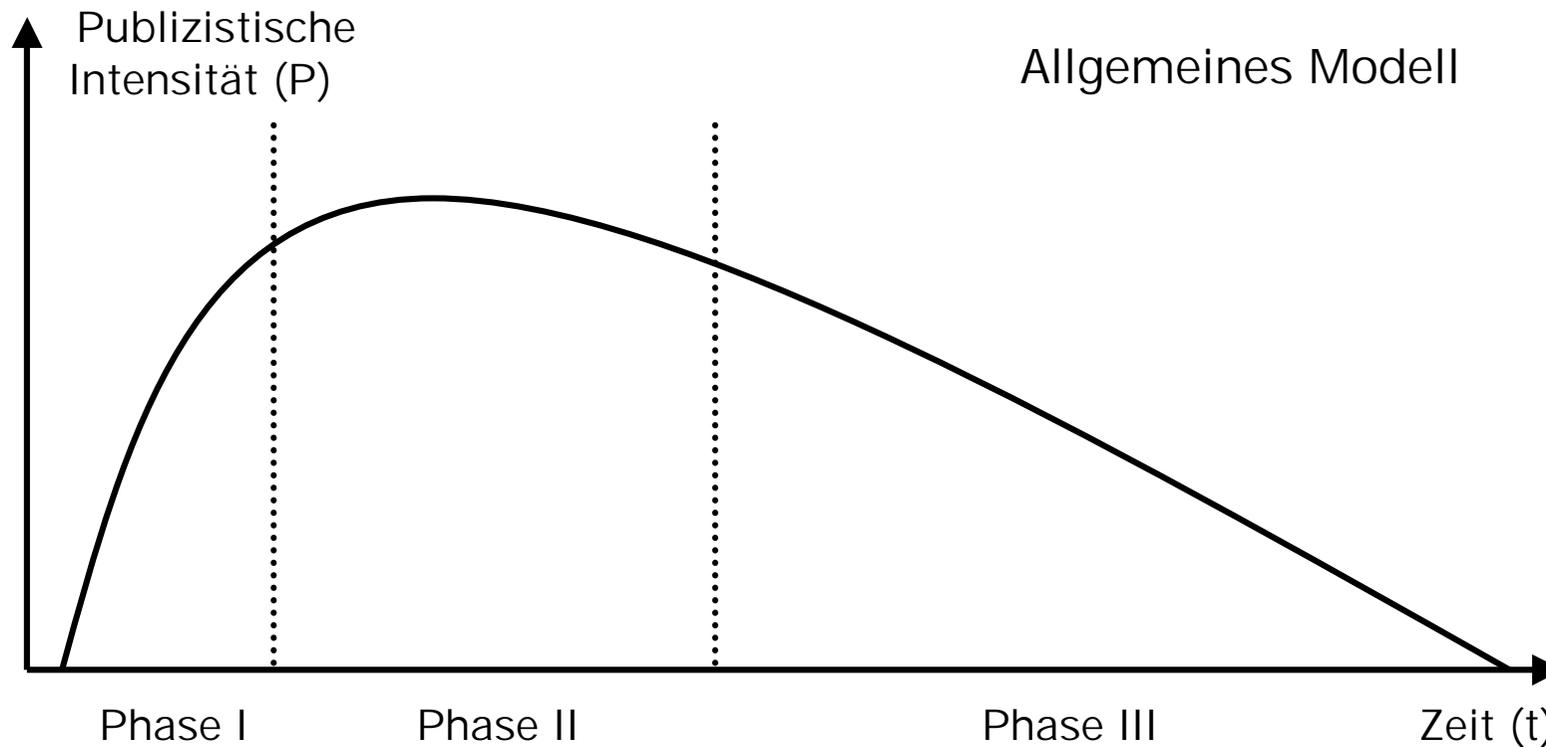
- Interdependenzen von Journalismus und PR in der Krise
 - gegenseitige Abhängigkeit der Systeme PR und Journalismus
 - Kolonialisierungstendenz PR >> Journalismus
 - Legitimierungsfunktion des Journalismus für die PR
- Recherchevorteil der Journalisten
- PR-Strategien
 - Offenheit/Transparenz
 - Schönfärberei/Öffentlichkeitsverhinderung
- Problem: Viabilität der PR-Informationen



Strategien des Wirklichkeitsbezugs

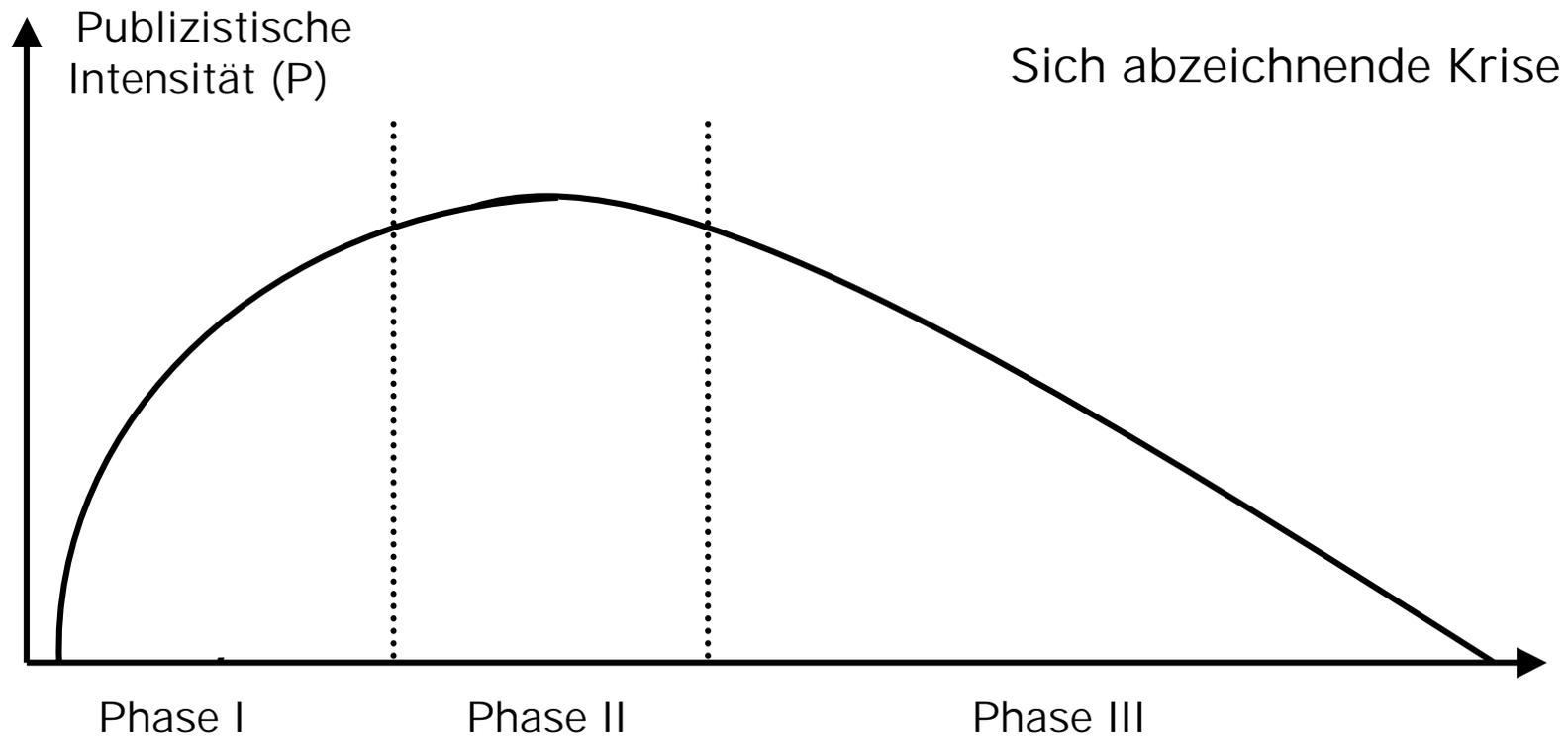
- Informations-Journalismus
- Präzisions-Journalismus
- Interpretativer Journalismus
- Investigativer Journalismus

Typische Reaktionen der Medien



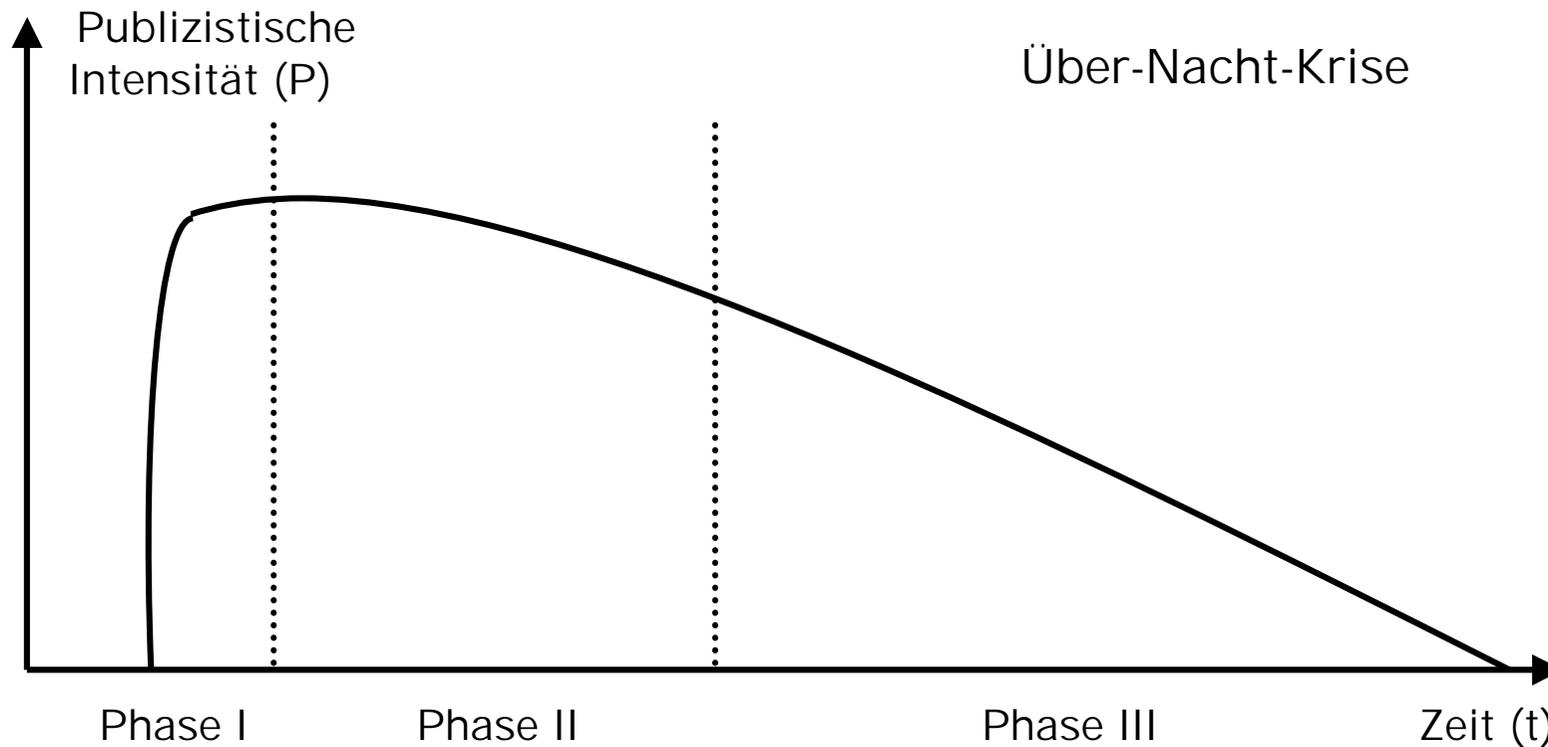
Quelle: Klenk, 1989.

Typische Reaktionen der Medien



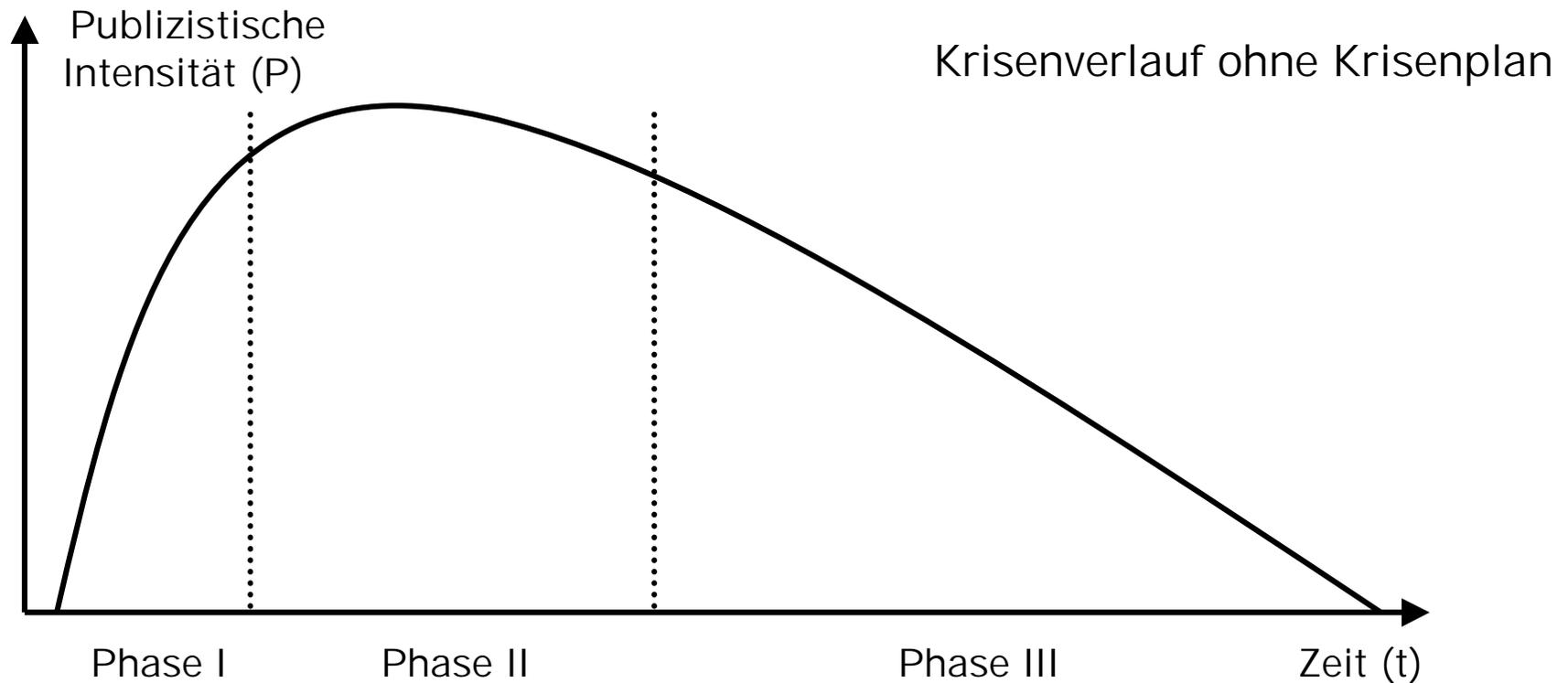
Quelle: Klenk, 1989.

Typische Reaktionen der Medien



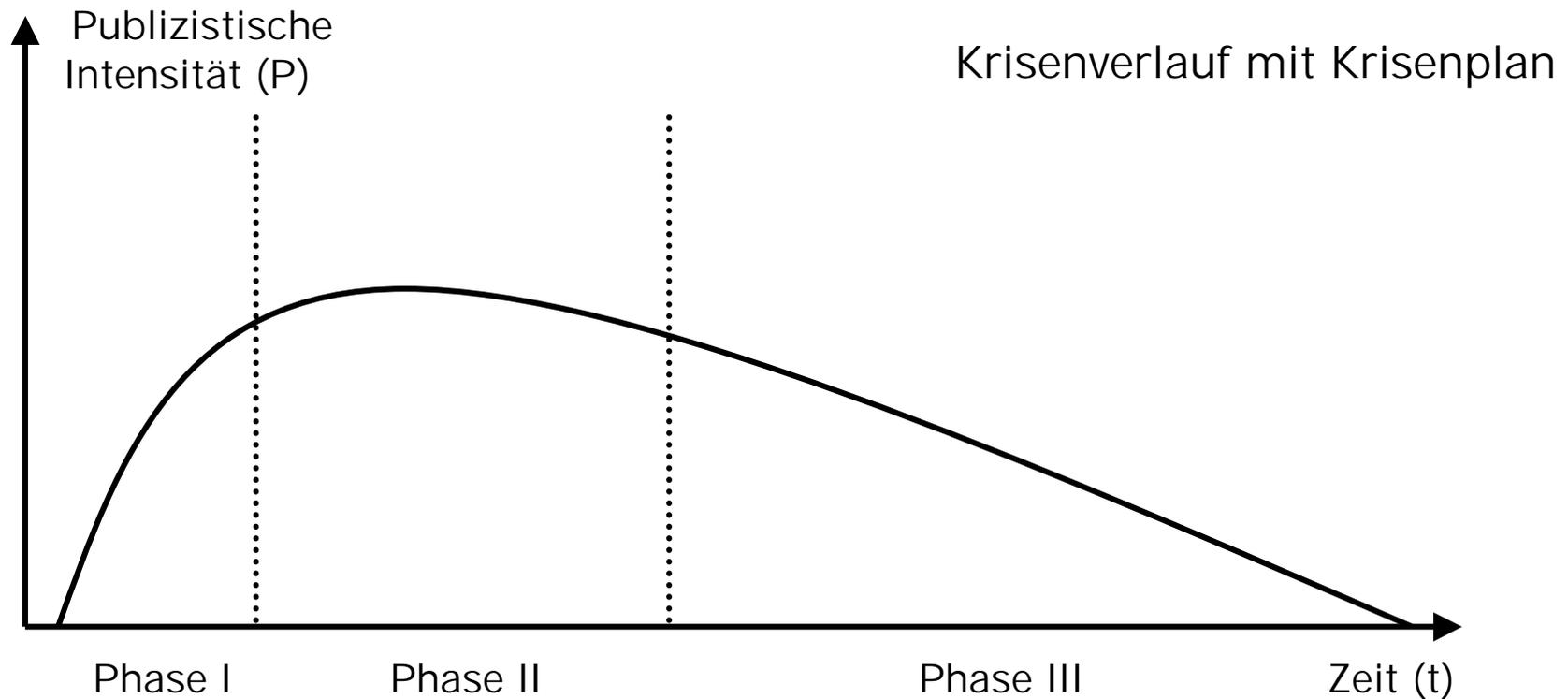
Quelle: Klenk, 1989.

Typische Reaktionen der Medien



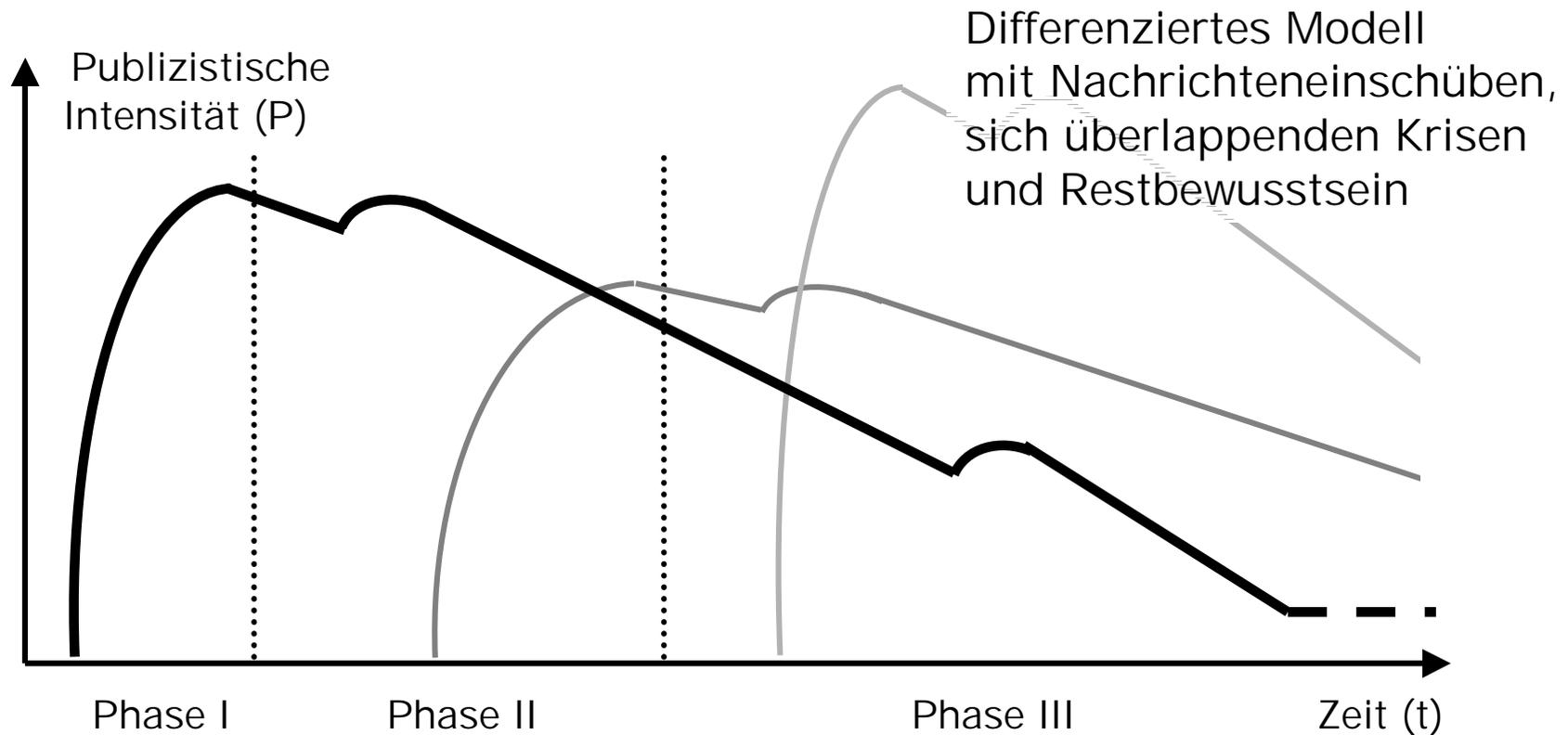
Quelle: Klenk, 1989.

Typische Reaktionen der Medien



Quelle: Klenk, 1989.

Typische Reaktionen der Medien



Quelle: Klenk, 1989.

Eigenschaften der Krisenberichterstattung

- Generalisierungstendenz
- Konflikt degradiert zum Aufhänger
- Statement-Journalismus
- Stellungnahmen Dritter
- geringe Sachbezogenheit
- Adressat: Publikum statt Konfliktgegner
- negative Tendenz

Funktion der Krisenberichterstattung

kognitive Funktion

- zielt nicht auf Konfliktlösung

individuelle Funktion

- Profilierungsmöglichkeit

soziale Funktionen

- reduziert Komplexität des Konfliktgegenstandes
- Konsensplattform über sozialer Werte und Normen



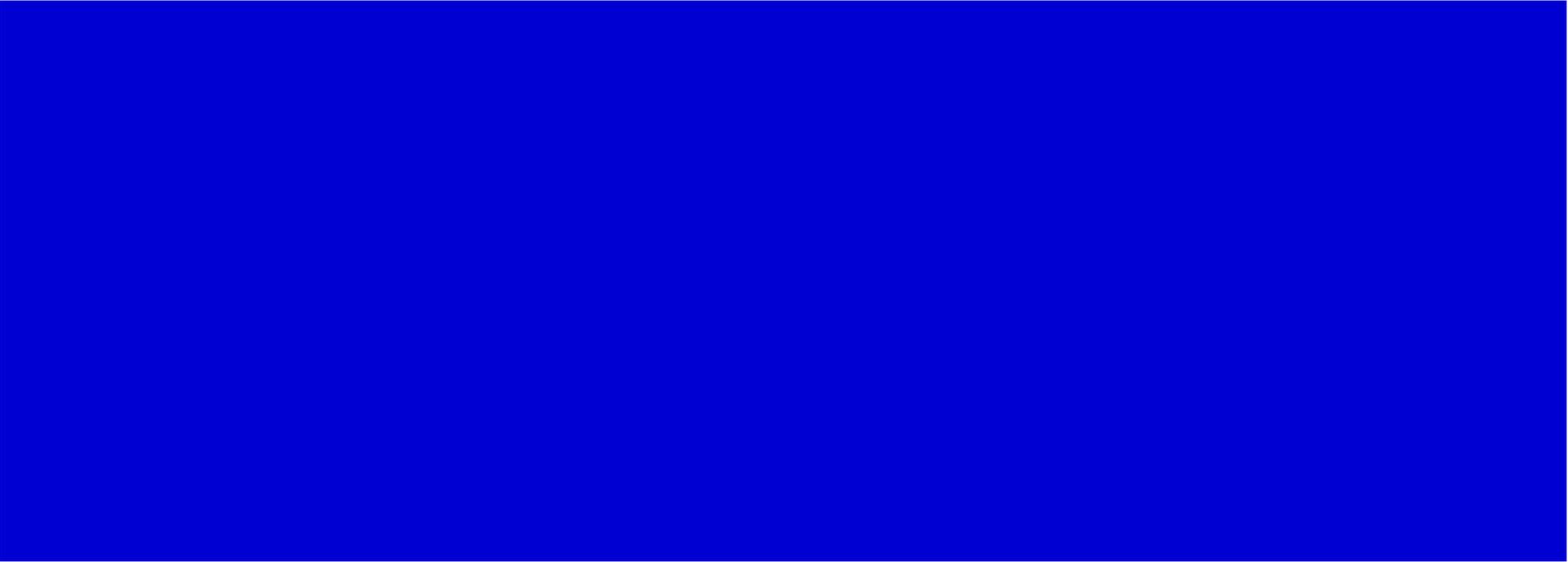
Das Argument in der Krisenberichterstattung

- Ausgangspunkt: Habermas' Diskursmodell
>> Zwang des Argumentes >> rationaler Konsens
- Argumente spielen untergeordnete Rolle
- mäßige argumentative Dichte/Vielfalt
- wenig komplexe Argumentationsstrukturen



Literaturverzeichnis

- Volker **Klenk**: Krise-PR mit Hilfe von Krisenmodellen. In: pr magazin 2/1989.
- Detlef **Hug**: Konflikte und Öffentlichkeit. Zur Rolle des Journalismus in sozialen Konflikten. Opladen, 1997.
- Olaf **Hoffjann**: Journalismus und Public Relations. Ein Theorieentwurf der Intersystembeziehungen in sozialen Konflikten. Wiesbaden, 2001.
- Hans Mattias **Kepplinger**: Publizistische Konflikte. Begriffe, Ansätze, Ergebnisse. In: Friedhelm Neidhard (Hg.): Öffentlichkeit, öffentliche Meinung, soziale Bewegungen. Kölner Fachzeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft 34/1994 (Opladen).
- Frank **Roselieb**: Frühwarnsysteme in der Unternehmenskommunikation, Manuskripte aus den Instituten für Betriebswirtschaftslehre der Universität Kiel, Nummer 512, Kiel, 1999 .
- Dieter **Herbst**: Krisen-PR für Non-Profit-Organisationen, http://www.2source1.net/DieterHerbst/Publicationen/NPO_Krise.pdf, 2003
- Horst **Avenarius**: Public Relations. Darmstadt, 2000
- Armin **Töpfer**: Die A-Klasse. Elchtest, Krisenmanagement, Kommunikationsstrategie. Neuwied, 1999.



Vielen Dank
für die Aufmerksamkeit!

