

## Zukunftsforum Öffentliche Sicherheit IX am 25.02.2010

### Thesen zur Krisenkommunikation

**Krisen** sind in ihren Konsequenzen unvorhersehbare, schwierige Ereignisse; es besteht ein **erhöhter Handlungs- und Zeitdruck**. Krisen sind immer mit einem **hohen Ausmaß an Unsicherheit** verbunden. Alle Beteiligten haben ein erhöhtes Informationsbedürfnis.

Krisenhafte Ereignisse lösen vielfältige **Sinnstiftungsprozesse** aus: Ob ein Ereignis als Krise wahrgenommen wird, welches Ausmaß die Krise annimmt und wer dafür verantwortlich gemacht wird, hängt letztlich von der Krisenkommunikation der Akteure und ihren Zuschreibungen von Verantwortungen für die Ursachen ab.

Für die **Zuschreibung von Verantwortung** ist unter anderem ausschlaggebend, inwiefern eine Organisation oder Person als *Verursacher* der Krise gesehen wird oder ob die *Ursache unabhängig von dieser Organisation* vorliegt. Zudem ist entscheidend, ob die Organisation über die Situation *Kontrolle haben kann oder nicht*. Je mehr Kontrolle und Verursachung Akteuren für eine bestimmte Situation zugeschrieben wird, desto größer ist die Zuschreibung von Verantwortung.

Angesichts der größeren Nachfrage nach Informationen und der Verbindung von Krisen mit Konflikten kommt dem **Journalismus** in Krisensituationen eine höhere Bedeutung zu als in Routinezeiten, gleichzeitig nimmt der Einfluss der institutionalisierten Pressearbeit ab. **Online-Medien** verstärken diesen Effekt, denn allen Beteiligten stehen im Internet vielfältige Recherche- und Publikationsmöglichkeiten in Echtzeit zur Verfügung stehen. **Primärkrisen** als die ursprünglichen krisenhaften Ereignisse führen oft zu **Sekundärkrisen (publizistischen Krisen)**.

Die Medienberichterstattung in Krisensituationen folgt einer spezifischen **Medienlogik**: Ereignisse oder Sachverhalte werden vereinfacht, personalisiert, emotionalisiert und dramatisiert. Zahlen, Bilder und so genannte Einzelschicksale bringen die berichteten Sachverhalte dem Medienpublikum näher. Mehrdeutige Informationen und offene Fragen werden dagegen in der Medienberichterstattung vernachlässigt. Online-Kommunikation wirkt als Beschleuniger, Verstärker und als „Gerüchteküche“.

Die öffentliche Debatte über Krisen ist von Konflikten über Deutungshoheit und Definitionsmacht geprägt. Sie entwickelt eine **Eigendynamik**. Im öffentlichen Diskurs setzen sich bestimmte Deutungsmuster durch, die sich verfestigen und nur schwer wieder zu durchbrechen sind.

Krisen sind nur bedingt kontrollierbar. Krisenkommunikation kann daher nicht bedeuten, auf jede mögliche Form von Krisen vorbereitet zu sein. Vielmehr verlangt Krisenkommunikation die Fähigkeit, mit ständiger Unsicherheit umzugehen und **dynamische Krisenantworten** zu geben.