

GUTTnews

Nr.3 März 2022



Guttman
Communications

Was Sie in dieser Ausgabe erwartet

Todsünden der Krisenkommunikation: Die Salomitaktik

Krisenkommunikation will (und muss) gelernt sein. Steht die Krise erst einmal in der Tür, ist guter Rat teuer. Sehr viel einfacher ist es, Verhaltensweisen zu vermeiden, die mit Sicherheit den falschen Weg weisen. Dennoch greifen Kommunikationsverantwortliche immer noch und immer wieder dazu.

Was aber sind die drei "Todsünden" in der Krisenkommunikation? In dieser und in den nächsten Ausgaben der Guttnews stellen wir sie vor. Den Auftakt macht die "Salomitaktik".

Seite 2

Hate Speech im Netz greift auf das analoge Leben über

Beleidigungen, Herabsetzungen oder Wutbeiträge im Netz sind längst Alltag. Immer offener, immer unverhüllter und immer drastischer breitet sich die sogenannte Hate Speech im Internet aus.

Was bedeutet das für Betroffene? Wie soll man damit umgehen? Was wird durch die Meinungsfreiheit gedeckt? GUTTnews sprach mit Bianca Biwer, der Geschäftsführerin der Opferschutzorganisation WEISSER RING.

Seite 3

Frage: Print oder online

Nach gelungenem Auftakt im Jahr 2021 wollen wir die Guttnews verstetigen und im Jahr 2022 regelmäßig erscheinen. Der Bedarf nach Informationen rund um die Kommunikation – das haben uns Ihre Reaktionen gezeigt – ist enorm und hierüber wollen wir berichten. Die ersten Ausgaben der Guttnews – auch die vorliegende – erschienen alle gedruckt. Wenn Sie unseren Newsletter in Zukunft gerne lese- (und umwelt-)freundlich per Mail erhalten möchten, dann lassen Sie uns dies wissen.

info@guttman.legal

Coachings wieder live

Nach langer Pandemie-Zwangspause können wir ab sofort wieder in unseren Räumen in Berlin und in Köln Kommunikations- und Mediencoachings durchführen. Wir machen Sie fit für Ihren Auftritt in der Öffentlichkeit sowie vor Kamera und Mikrofon. Auf Ihre persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten vermitteln wir Ihnen theoretisches Wissen und vor allem praktische Tipps, die wir mit Ihnen in zahlreichen praktischen Übungen trainieren.

Weitere Informationen erhalten Sie auf unserer Website: <https://guttman.legal/medientraining/>





Die drei Todsünden der Krisenkommunikation

Folge 1: Die Salami-taktik

Dr. Constanze Baumgart

In der Krisenkommunikation ist es wie im richtigen Leben: Wichtig ist zu wissen, was man tun muss. Aber ebenso wichtig ist – und das wird leider oft vergessen – zu wissen, was man auf gar keinen Fall tun darf. Jeder Kommunikationsverantwortliche, der die kommunikativen Todsünden weitläufig umschiffet, hat bereits viel richtig gemacht. Und im Gegensatz zu den sieben biblischen Todsünden sind es in der Kommunikation „nur“ drei.

Mit der Wahrheit nur häppchenweise herausrücken, nur zugeben, was sich nicht vermeiden lässt oder schon bekannt ist – die Salami-taktik ist in der Kommunikation nicht totzukriegen. Zuletzt haben Annalena Baerbock und ihr Team das im Wahlkampf vorgeführt. Die Ungenauigkeiten im Lebenslauf, die nicht dem Bundestag gemeldeten Nebeneinkünfte – schon vor den Plagiatsvorwürfen sicher eine peinliche Fehlerserie. Und dann kamen eben noch die Plagiatsvorwürfe auf, zunächst auf dem Blog eines sogenannten Plagiatsexperten. Die Vorwürfe sind offensichtlich

berechtigt, Baerbocks Vorgehen und das ihres Autorenteam ist absolut nicht in Ordnung – trotzdem ist ihr Fall im Vergleich zu Franziska Giffey etwa oder Karl-Theodor zu Guttenberg eher harmlos. Von einem „Plagiatsaffärchen“ sprach der SPIEGEL, von einer „Mücke im Porzellanladen“ Stefan Niggemeier auf „Übermedien“.

Skandalisierungsspirale

Das Affärchen wurde allerdings in allen Medien und den Social Media rauf und runter verhandelt. Man kann hier durchaus eine Skandalisierungsspirale erkennen. (Übrigens ein Phänomen, das Krisenmanager und Kommunikationsverantwortliche unbedingt im Blick haben und einkalkulieren müssen. Denn hiervor ist niemand gefeit.)

Die Wucht, die diese Dinge entfalteten und die Grünen etliche Prozentpunkte Zustimmung kostete, hat allerdings viele erstaunt. Eine wesentliche Ursache hierfür liegt in der Krisenkommunikation von Anna-

lena Baerbock und ihrem Team. Diese hat hier gewirkt wie ein Brandbeschleuniger: „Salami-scheibchen“ statt offensiver Kommunikation.

In einer solchen Situation muss die Linie sein: intern gründlich recherchieren (gibt es weitere „Stinkbomben“?), die Öffentlichkeit informieren, Transparenz schaffen und Souveränität zeigen. Und vor allem: ganz schnell für andere Themen und Bilder sorgen.

Deutungshoheit erhalten

So erhält man sich die Deutungshoheit – oder erlangt sie wieder. Und das ist ein zentrales Ziel der Krisenkommunikation. Doch es geht um noch mehr. Die Salami-taktik ist der beste Weg, die eigene Glaubwürdigkeit aufs Spiel zu setzen – und damit verliert die Person (die Partei, das Unternehmen) – das Kostbarste, was sie in der Krise hat: Ihre Glaubwürdigkeit. Eine gute Reputation, Renommee und Glaubwürdigkeit aufzubauen, ist harte, langwierige Arbeit. Das alles zu zerstören, geht fix.

**In der nächsten Ausgabe:
Totschweigen**

Hate Speech im Netz greift auf das analoge Leben über

Hassrede im Netz ist längst keine Randerscheinung mehr. Ob anonym oder mit vollem Namen: Immer mehr breiten sich Beleidigungen, Herabsetzungen oder Wut in Beiträgen oder Kommentaren aus. Die Politikerin Renate Künast hat vor kurzem ein Urteil erwirkt, mit dem sie nun gegen die Urheber rechtlich vorgehen kann. Viele andere "normale Nutzer" können dies nicht.

Interview mit Bianca Biber, Bundesgeschäftsführerin WEISSER RING



“

Hass und Hetze unterdrücken Meinungen, weil sie Menschen zum Verstummen bringen.

GUTTnews: Was hat Sie zu Ihrem Hashtag #hassmachtstumm und der Seite „Flucht aus dem Netz“ bewogen?

Biber: Jedes Jahr geben wir als WEISSER RING uns ein Schwerpunktthema, 2021 war es „Hass und Hetze“. Die öffentlichen Diskussionen zeigen, dass wir vermutlich kaum ein treffenderes hätten wählen können. Der Umgang mit sogenannter „Hate Speech“, mit Hassrede im Internet, hat längst einen festen Platz in der Präventionsarbeit des Vereins. Auch mit den schlimmsten Auswirkungen von Hasskriminalität, mit Gewalt und Mord, muss sich der WEISSE RING seit einigen Jahren vermehrt auseinandersetzen: Ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Vereins waren zum Beispiel als Opferhelfer nach den extremistischen Mordanschlägen in Halle, Hanau oder Dresden vor Ort.

GUTTnews: Haben Sie vielleicht ein Beispiel?

Biber: Unser Presseteam beobachtet täglich die Sozialen Netzwerke. Dabei ist uns aufgefallen, wie viele Menschen unter dem Hass im Internet leiden und welche massiven Auswirkungen diese Bedrohungen, Beleidigungen und Belästigungen auch auf das analoge Leben der Betroffenen haben.



Da ist zum Beispiel Tareq Alaows, der dieses Jahr für die Grünen in den Bundestag ziehen wollte, seine Kandidatur dann aber schnell wieder zurückgezogen hat, weil er rassistisch angefeindet und

und seine Familie in Syrien bedroht wurde. Das ist natürlich ein Extrembeispiel und nur die Spitze eines Eisbergs.

GUTTnews: Die Absender der Hassbotschaften argumentieren oft mit Meinungsfreiheit. Was entgegnen Sie dieser Position?

Biber: Hass und Hetze sind kein Ausdruck von Meinungsfreiheit. Im Gegenteil: Hass und Hetze unterdrücken Meinungen, weil sie Menschen zum Verstummen bringen. Wenn Bürgermeister oder Abgeordnete ihren Job an den Nagel hängen, weil sie im Internet massiv bedroht werden, bedeutet das auch eine Gefahr für die Demokratie. Und wenn immer mehr Menschen sich aus den sozialen Netzwerken zurückziehen, erscheint die hetzende Minderheit lauter, als sie in Wirklichkeit ist. Das dürfen und wollen wir nicht akzeptieren.

GUTTnews: Was wollen Sie erreichen?

Brandbeschleuniger im Netz

Fortsetzung des Interviews mit Bianca Biber (WEISSER RING)

Biber: Wir wollen nicht hinnehmen, dass die Opfer von Hass und Hetze einfach unsichtbar werden. Es sind eben nicht nur Personen des öffentlichen Lebens wie der SPD-Gesundheitsminister Karl Lauterbach oder Fußballprofis wie Daniel Didavi betroffen. So musste etwa eine Berliner Apothekerin wegen Anfeindungen im Netz zeitweise schließen; eine junge Frau, die in der Flüchtlingshilfe aktiv ist, hat sich wegen Hass und Hetze aus den sozialen Netzwerken abgemeldet.

GUTTnews: Sie haben doch einen sehr guten Überblick. Sind das Einzelfälle oder die Regel?

Biber: Das sind keine Einzelfälle! Laut einer Studie des Instituts für Demokratie und Zivilgesellschaft (IDZ) hat ein Viertel der Unter-24-Jährigen wegen Hassrede das Profil bei einem Online-Dienst ganz deaktiviert oder gelöscht. Der Hass im Netz richtet sich übrigens besonders gegen Frauen und Mädchen. Das Kinderhilfswerk Plan International hat dazu eine Umfrage gemacht: Von etwa tausend befragten Mädchen in Deutschland gaben 70 Prozent an, im Internet bereits beschimpft, belästigt oder bedroht worden zu sein.

GUTTnews: Der WEISSE RING schreibt: „Unsere Aussteigerliste dokumentiert, welche verheerenden Auswirkungen die Verrohung

der Gesellschaft hat.“ Sehen Sie Hass und Hetze in den Sozialen Medien als eine Folge dieser Verrohung oder sind die Social Media Verursacher?

Biber: Das ist eine spannende Frage. Hass und Hetze sind keine neue Erfindung. Aber früher blieben sie oft Stammtischgespräch. Durch Social Media hat sich das grundlegend geändert, das Internet wirkt als Verstärker. Hass und Hetze erreichen plötzlich Massen. Die Algorithmen wie ein Brandbeschleuniger, das hat ja kürzlich erst die Whistleblowerin und frühere Facebook-Managerin Frances Haugen bestätigt. Die sozialen Netzwerke ziehen ihre Nutzer immer tiefer in diese Filterblasen hinein. Es gibt nur noch Schwarz oder Weiß. Mit den Grautönen verschwindet auch gesellschaftlicher Zusammenhalt.

GUTTnews: Wo genau entsteht der Hass im Netz?

In Foren wie dem Imageboard „4chan“ werden mittlerweile gezielte Hasskampagnen organisiert, vor allem rechte Gruppen nutzen die Sozialen Netzwerke als Werkzeug, um die Gesellschaft zu spalten. Generell: Kriminalität im Netz wurde viel zu lange nicht ernst genug genommen. Deswegen fordert der WEISSE RING ja auch, die sozialen Plattformen viel stärker zu regulieren.

WEISSER RING hilft Kriminalitätsoffern



Unabhängig von Geschlecht, Alter, Religion, Staatsangehörigkeit und politischer Überzeugung erhalten Opfer von Kriminalität beim WEISSEN RING schnelle und direkte Hilfe. Zu diesem Zweck hat er ein deutschlandweites Netz von rund 2.900 ehrenamtlichen Opferhelferinnen und Opferhelfern in mehr als 400 Außenstellen aufgebaut. Außerdem ist der WEISSE RING für Politik, Justiz, Verwaltung, Wissenschaft und Medien in allen Fragen der Opferhilfe und des Opferschutzes sachkundiger und anerkannter Ansprechpartner.

Der WEISSE RING wurde am 24. September 1976 in Mainz als „Gemeinnütziger Verein zur Unterstützung von Kriminalitätsoffern und zur Verhütung von Straftaten e. V.“ gegründet und zählt aktuell rund 44.000 Mitglieder.

Wie umgehen mit Hate Speech im Netz?

Micha Guttman

Trolle sind fester Bestandteil des Netzes – leider. Sie pöbeln und beleidigen, hetzen und hassen, sind bössartig und aggressiv. Doch wie geht man mit Trollen, die das eigene Unternehmen, die eigene Person verunglimpfen, am besten um?

Tipp 1: Prävention

Gutes Community-Management in den Sozialen Medien ist die beste Vorbeugung einer Kommunikationskrise. Das gilt auch für Troll-Attacken. Im Idealfall ergreift nämlich Ihre Community Partei für Sie, verweist den Troll in seine Schranken und isoliert ihn.

Tipp 2: Keine Antwort ist die beste Antwort

Trolle wollen Unruhe stiften. Sie wollen Sie dazu bringen, sauer zu werden und Fehler zu machen. Ignorieren Sie Trolle soweit wie möglich.

Tipp 3: Choose your battles wisely

Bevor Sie antworten, überlegen Sie: Ist eine Antwort sinnvoll? Was ist mein Argument? Denken Sie dabei auch an die (wohlwollende) schweigende, aber mitlesende Mehrheit als Zielgruppe.

Tipp 4: Florett statt Schwert

Blockieren Sie nur in wirklich schlimmen Fällen – meist freut es einen Troll, wenn er geblockt wurde, denn dies ist sein Ziel. Die elegantere Lösung: Bei Twitter etwa können Sie das Profil des Betroffenen stumm schalten, bei Facebook Beiträge vorübergehend nicht mehr anzeigen lassen ("30 Tage auf Snooze schalten").

Tipp 5: Dokumentieren

Halten Sie den Verlauf fest. Dies ist wichtig für den Fall, dass die Situation eskaliert und Sie eine Anzeige in Betracht ziehen. Halten Sie die Posts von Trollen als Screenshot mit Datum und Uhrzeit und den unmittelbar davorstehenden Posts und Bildern fest.

Die Top Five der deutschen Podcasts

Wie der Erfolg von Podcasts gemessen wird, ist eine Wissenschaft für sich. Je nachdem, ob die Anzahl der Downloads, der Abonnenten oder der Aufrufe bzw. die Qualität der Bewertungen gezählt wird, ergeben sich unterschiedliche Reihenfolgen.

Nach Angaben von Amexcited, dem Kundenmagazin von American Express, finden sich die folgenden fünf Podcasts in nahezu allen Statistiken vorne:

Gemischtes Hack, in dem die beiden Comedy-Autoren Felix Lobrecht und Tommi Schmitt über Gott und die Welt reden.

Fest und Flauschig, dessen Erfolg ganz offensichtlich auf die beiden Autoren Jan Böhmermann und Olli Schulz zurückzuführen ist.

ZEIT - Verbrechen, ein True-Crime-Format, in dem besonders spektakuläre oder bekannte Kriminalfälle behandelt werden.

Hotel Matze als Gegenentwurf zu den allgegenwärtigen Informationshäppchen. Gastgeber Matze Hielscher interviewt bisweilen über 2 bis 3 Stunden. Tagesschau in 100 Sekunden – der Name ist Programm.

Communication begins at home: Spalt verhindern

Home-Office, Videokonferenzen, Remote-Work: Die Pandemie hat die Präsenzkultur deutscher Unternehmen nachhaltig verändert und neue Bedürfnisse, Herausforderungen und Trends geschaffen. Die interne Kommunikation – noch vor gar nicht so langer Zeit das Stiefkind der Unternehmenskommunikation – ist vom Rand in den Mittelpunkt gerückt.

Videokonferenzen werden uns auch nach der Pandemie erhalten bleiben. Kein Mensch käme mehr auf die Idee, Mitarbeitende wegen eines einzigen Tagesordnungspunktes auf eine längere Anfahrt zu schicken. Was aber auf der Strecke bleibt, ist der Informationsaustausch zwischen Menschen, Abteilungen und Hierarchieebenen. Das Gespräch in Sitzungspausen oder der Schwatz in der Teeküche sind offensichtlich doch mehr als sinnlose Zeitfresser. Erste Studien über die Folgen der hybriden Zusammenarbeit (analog/virtuell) stützen das übrige.



Der virtuelle Austausch ist erheblich sachlicher als das Live-Treffen. Sicher gut für die Produktivität, allerdings schlecht für die Balance des Teams. Die Kluft zwischen denen, die live dabei sind (und damit Informationsvorsprünge haben) und denen, die nur zugeschaltet sind, droht tiefer und breiter zu werden.

Zwischenruf: 45 Sekunden – mehr gibt's nicht

Michael Rausch

Vor kurzem hatte ich den Vorzug, einer parlamentarischen Anhörung zum Thema Impfpflicht ja oder nein beizuwohnen.

Sie alle waren da, die in den letzten zwei Jahren durch das die Nation bewegende Thema und natürlich durch ihre Talkshow-Präsenz so bekannt wurden. Professor Alena Bryx, die Vorsitzende des Ethikrates, ihr Kollege Julian Nida-Rümelin und Dr. Klaus Reinhardt, der Präsident der Bundesärztekammer, um nur drei zu nennen. Alle so vertraut, man kannte sie ja vom Bildschirm.

Und dennoch war etwas anders. Was es war, wurde mir erst später bewußt: Sie alle hatten Zeit, ihre Position darzulegen, Szenarien zu entwickeln und sich mit Widerspruch auseinanderzusetzen. Die eine brauchte acht Minuten, der andere zehn, sogar zwölf Minuten erschienen nicht zu viel. Eine Wohltat für den aufmerksamen Zuhörer!

Da war kein Lanz, der nach 45 Sekunden nervös auf dem Stuhl wackelt, keine Illner, die angefangene Sätze für ihre Gäste oberlehrerinnenhaft vollendet und kein Plasberg, der wie ein Dompteur Redezeit zuweist.

Nun ist – das weiß auch ich – eine Talkshow keine Expertenanhörung. Viel zu schnell zappen wir, die Zuschauer, bei zu komplexen Sachverhalten weg und bestrafen damit das Schwafeln – aber eben auch Ausreden-lassen. Der Letzte, der seinen Interviewpartnern Zeit und Raum ließ, war der legendäre Günter Gaus, der sich selbst im Hintergrund hielt und seinen Gästen die Bühne überließ. Heute undenkbar. Leider.

Aber vielleicht wäre es doch mal wieder einen Versuch wert: Gäste (auch wenn es Politiker sind), wertzuschätzen und sie nicht gnadenlos in 30-Sekunden-Soundbites hineinzuzwängen.

Oder? Was meinen Sie? Schreiben Sie uns unter info@guttman.legal.

Podcasts: Die Empfehlungen der Redaktion

Holger ruft an – der Podcast von Übermedien

Empfehlung von Dr. Constanze Baumgart

Der Name ist Programm: Übermedien berichtet über Medien. Immer entlang der aktuellen Berichterstattung analysieren die Macher die Arbeitsweise von Medien, dechiffrieren tendenziöse Berichterstattung, beleuchten Beiträge kritisch und zeigen aktuelle Tendenzen – z.B. im Online-Journalismus – auf.

Einmal in der Woche ruft der Hörfunkjournalist Holger Klein für den Übermedien-Podcast einen Experten – in der Regel Journalisten – zu einem aktuellen Thema an. So spricht er mit Tamina Kutscher von "Dekoder" darüber, wie die russische Propaganda im Krieg gegen die Ukraine funktioniert, mit dem freien Journalisten Mats Schönauer über die Frage „Ist es gefährlich, was die Regenbogenpresse macht?“ und mit Übermedien-Chef Stefan Niggemeier beleuchtet Klein die Arbeit des vor kurzem gestarteten Bild-TV. Tagesaktuelle Themen werden ebenso aufgespießt wie (Hintergrund-)Entwicklungen oder Kontroversen (z.B. über den Öffentlich-rechtlichen Rundfunk).

Fazit: Mein Lieblingspodcast, und das nicht nur, weil er für meinen Beruf eine wichtige Informationsquelle ist. Mir gefällt die enorme Bandbreite der Themen, die fundierten Analysen und der ab und zu aufblitzende Sarkasmus.

<https://uebermedien.de/category/podcast/>

Apokalypse und Filterkaffee

Empfehlung von Micha Guttman

Mehrmals in der Woche spricht Micky Beisenherz mit einem Gast über „die frischgebrühten Schlagzeilen des Tages“. In dem von ihm servierten „Newsomelette“ steht und fällt die Qualität der einzelnen Folgen mit den Gesprächspartnern – Beisenherz selbst liefert konstant Qualität in Sachen Themenauswahl, Einordnung und Schlagfertigkeit. Seine Gäste sind inzwischen überwiegend Journalisten und Publizisten, aber auch Politiker und Experten. Ob Spiegel-Mann Markus Feldenkirchen, die Schriftstellerin und Kolumnistin Jagoda Marinić oder die Vorsitzende des Verteidigungsausschusses Marie-Agnes Strack-Zimmermann – seine Gäste bieten Insights und neue Perspektiven auf die aktuellen Themen: Erkenntnisgewinn mit Humor.

Ein kleiner Minus-Punkt sind die Folgen mit seiner Partnerin Nikki Hassan-Nia. Besser auslassen.

Fazit: Ein unterhaltsamer und informativer Podcast, in dem Gastgeber und Gast das tagesaktuelle Geschehen mit leichter Hand (Beisenherz) und fundiertem Wissen (Gast) einordnen.

<https://studio-bummens.de/produktionen/spotify-podcast/apokalypse-filterkaffee/>

Sprechen wir über Mord?!

Empfehlung von Michael Rausch

Ich muss zwei Dinge vorausschicken: Ich bin nicht blutdürstig und ich bin kein Jurist. Mein Herzblatt ist die Kommunikation, der sichere Umgang mit dem Wort. Trotzdem bzw. gerade deswegen höre ich leidenschaftlich gerne True Crime-Podcasts und hier insbesondere "Sprechen wir über Mord?!"

Der Podcast könnte auch heißen "Fischer erklärt die Welt", denn der Star des Talks ist der ehemalige Bundesrichter Prof. Dr. Thomas Fischer, der spektakuläre Mordfälle beleuchtet.

Fischers Meinung ist stets eine sichere, mit Widerspruch hält er sich nicht auf, seine Co-Moderatoren degradiert er zu Stichwortgebern, aber genau das ist sein Markenzeichen: Meinungsfreude. Der Mord an der Bankiersgattin, der Hammermörder, aber auch – hier geht es mal nicht um Mord – das Beleuchten der Frage, ob ein Chefarzt sich beim Impfen vordrängeln durfte, dieser Podcast fächert die Abgründe menschlicher bzw. unmenschlicher Beziehungen auf, leuchtet die Hintergründe aus und erklärt, warum Recht nicht in jedem Fall etwas mit Gerechtigkeit zu tun hat.

Fazit: Im "Meer" der True Crime-Podcasts der eindeutig beste. Zumindest für mich.

<https://www.swr.de/~podcast/swr2/leben-und-gesellschaft/podcast-sprechen-wir-ueber-mord-100.xml>

Impressum

Guttman Law Communications UG

(haftungsbeschränkt)

Geschäftsführer: Micha Guttman

Marienstraße 30
10117 Berlin
Tel: +49 171 547 11 60

Venloer Straße 310-316
50823 Köln
Tel: +49 178 32 72 040

info@guttman.legal
www.guttman.legal

Registergericht: AG Charlottenburg
HRB 167249 B
USt-ID: DE300452695 – StNr: 30/324/31430

Redaktion

Micha Guttman
Dr. Constanze Baumgart
Michael Rausch

Fotonachweise

- Sergey Borisov - alamy (Seite 1 oben)
- United Archives GmbH - alamy (Seite 1 unten)
- Aka - wikipedia creative commons (Seite 2 oben)
- David Carillet - adobe stock (Seite 3 oben)
- WEISSER RING (Seite 3 unten)
- CoWomen - unsplash (Seite 4)
-