

Medien im Ausnahmezustand

Interkulturelle Perspektiven der Krisenkommunikation

Univ.-Prof. Dr. Jürgen Grimm, Universität Wien

1	Ausgangspunkt – Fragestellung – Ziel	1
2	Die Untersuchungsbereiche im Einzelnen.....	4
2.1	Historische Rekonstruktion.....	4
2.2	International vergleichende Inhaltsanalyse	5
2.3	Rezipientenbezogene Untersuchung	6
2.3.1	Publikumsbefragung	6
2.3.2	Quantitative und qualitative Rezeptionsanalyse.....	6
2.3.3	Experimentelle Wirkungsanalyse	7
2.4	Befragung von Journalisten und PR-Fachleuten.....	8

1 Ausgangspunkt – Fragestellung – Ziel

Im Zusammenhang der Terroranschläge vom 11. September sowie diverser Kriege in der Dekade vor sowie unmittelbar nach der Wende zum 21. Jahrhundert stellt sich die Frage, wie die klassischen Massenmedien und die neu entstandenen interaktiven Medien mit diesen außerordentlichen Großereignissen umgehen und welche Folgen sich hieraus für die Gesellschaft insgesamt ergeben.

Bereits im Golfkrieg 1991 wurde deutlich, dass die Kommunikationsverhältnisse, die in Normalzeiten bestehen, über Nacht radikal verändert werden können. Dies betrifft die Fixierung der Medien auf das Ereignis selbst, das alles andere dominiert, aber auch das Publikumsverhalten. Hatten viele Kommunikationsexperten noch in den 80er Jahren des vorigen Jahrhunderts dem Publikum unterstellt, sich primär und wahllos für Unterhaltungsbelange zu interessieren, so zeigt sich nunmehr eine erstaunliche Orientierung auf existenzielle Sachverhalte wie Krieg und Terrorismus und zunehmend auch für die bedrohte wirtschaftliche Prosperität. Medien begleiten diesen Trend seitdem mit einer wachsenden Zahl von Angeboten, die sich mit Gewalt- und Wirtschaftskrisen beschäftigen.

Die Leistungen der Medien im Bereich der Krisenkommunikation werden allerdings sehr unterschiedlich bewertet. Ein Teil der Kritiker betont den Nachrichtenfaktor „Negativismus“, dem entlang die Medien negative Sachverhalte bevorzugt selegierten, dramatisierten und übermäßig ausmalen. In der Folge entstünden pessimistische Weltbilder, Bedrohungsvorstellungen und politische Entfremdung. Ein weiterer Kritikpunkt betrifft ethnozentristische Verengungen und Verzerrungen der Berichterstattung, die im Falle von Kriegen Konflikt verschärfend wirkten, den Aufbau von Feindbildern begünstigten und langfristig den interkulturellen Dialog erschwerten. In diesem Zusammenhang sind folgende Fragestellungen non grundlegender kommunikationswissenschaftlicher, aber auch gesellschaftlicher Bedeutung:

- Inwieweit sind die Medien unbeteiligte Krisen-Voyeure, die ungewollt paranoide Weltsichten („Scary World“) verstärken? Ergibt sich hieraus ggf. ein Motivationspotenzial zur Problembewältigung oder werden dadurch Lösungsmöglichkeiten verbaut?

- Sind Medien selbst Komplizen der Gewalt, die wohl sortiert nach nationalen Interessenlagen, militärische Gewalt befürworten oder ablehnen? Unter welchen Bedingungen erschweren, unter welchen erleichtern Medien Kriege?

Positive Einlassungen zur medienvermittelten Krisenkommunikation betreffen z.B. den größeren Realismus der Berichterstattung bezüglich des Irak-Kriegs 2003 im Verhältnis zum Golfkrieg 1991. Während 1991 die Kontrolle der Bilder fast flächendeckend gelang und die militärische Zensur durch die US-geführte Koalition das Bild eines aseptischen Kriegs (weitgehend) ohne Opfer unter der Zivilbevölkerung entwarf, waren die Kriegsberichte 2003 deutlich vielgestaltiger, blutiger und stärker opferzentriert. Allerdings sorgte der systematische Einsatz von „embedded journalists“ sowie die kommunikationspolitische Instrumentalisierung von Opferbildern (Kriegsgefangene, Tote und Verletzte Zivilisten) dafür, dass die „Gewinne“ an „Berichtsrealismus“ durch journalistische Qualitätsverluste konterkariert wurden: sei es aufgrund emotional stark aufgeladener und journalistisch kaum verantwortbarer Formen der Informationsvermittlung, die den Informationsgehalt auf gefühlsmäßig Anschlussfähiges reduzieren, sei es aufgrund moralisierender Kontextuierungen, Bewertungen und Kommentierungen der blutigen Kriegsfolgen, die zugleich Abscheu gegen Gewalt wie auch empörungsgeladene Befürwortung von Gewalt erzeugen können. Die Wirkung von Opferbildern ist bislang ebenso wenig systematisch erforscht wie die Spannbreite ihres kommunikationspolitischen Einsatzes durch Journalisten und PR-Fachleute.

- Wie werden Opferbilder in Kriegsberichte implementiert? Unter welchen Bedingungen und bei welchen Zielen der Informationsvermittlung ist ihre Verwendung nach Ansicht der Kommunikatoren gerechtfertigt? Wo genau verläuft die Grenze zu einer gesellschaftlich abträglichen Form des Opfer-Voyeurismus?
- Wie wirken Kriegsberichte mit und ohne Opferbilder auf das Publikum? Welche Unterschiede der Effekte ergeben sich je nach gestalterischer Form und kommentierender Einbettung?
- Welche Wirkungsdifferenzen in Bezug auf das Weltbild und die psychosozialen Dispositionen werden durch unterschiedliche soziale und kulturelle Einbindungen der Rezipienten hervorgerufen?

Das Ob und Wie von Opferdarstellungen ist eine zentrale ungelöste Frage der journalistischen Ethik im Allgemeinen und der Konstruktion von Public Relations im Zusammenhang internationaler Konflikte im Besonderen. Sie ist überdies auch ein wichtiger Gesichtspunkt der medienpädagogischen Begleitung von Krisenkommunikation und der Entwicklung einer entsprechenden Medienkompetenz. Die Opferfrage wird daher u. a. einen Kern des geplanten IPKW-Forschungsschwerpunkts bilden.

Insgesamt ergibt sich in Bezug auf Krisenkommunikation eine Gemengelage von Einzeleinsichten, die bislang weder plausibel verknüpft noch im Hinblick auf die kommunikationspraktischen Schlussfolgerungen hinreichend reflektiert wurden. Ziel des vorgeschlagenen Forschungsschwerpunkts ist es daher, ausgesuchte Problemstellungen der Krisenkommunikation mit Hilfe eines Multimethodenansatzes (historisch und empirisch, quantitativ und qualitativ) zu bearbeiten und einer interkulturellen Reflexion zuzuführen. Daran geknüpft sind kommunikationstheoretische Erkenntnisinteressen – einerseits der Universalität und andererseits der ästhetischen, kulturellen und sozialen Diversivität bei der Produktion und Verarbeitung von Krisenkommunikation.

Die theoretischen Erkenntnisse sollen für zumindest drei kommunikationspraktische Bereiche relevant sein:

- Journalismus / Public Relations
- Politik
- Medienpädagogik

Geplant sind vier Untersuchungsbereiche:

1. Geschichte der Kriegsberichterstattung anhand von Einzelbeispielen und diachron vergleichenden Studien (historische Rekonstruktion)
2. Inhalte der Medienberichte zum Irak-Krieg 2003 (Länder übergreifende Inhaltsanalyse)
3. Nutzung, Verarbeitung und Wirkung von Kriegsberichten (rezipientenbezogene Untersuchungen)
4. Kommunikatoren und Kommunikationsmanager der Kriegsberichterstattung (Befragung von Journalisten und PR-Fachleuten)

Die Bereiche sind untereinander durch anschlussfähige Schnittstellen miteinander vernetzt. Inhaltlich liegt der Schwerpunkt auf dem Beispiel der Medienberichterstattung zum Irak-Krieg 2003. Über dieses Kohärenz stiftende Paradigma hinaus sollen aber weitere und grundlegende Aspekte der Krisenkommunikation beleuchtet werden. Dies gilt in besonderem Maße für die geplante Fachtagung im SS 2005.

Die **empirischen Untersuchungen** sollen im Wintersemester 2004/ 05 durchgeführt werden. Deren Ergebnisse werden im Sommersemester 2005 auf einer internationalen **Tagung des IPKW-Instituts** präsentiert. Darauf baut eine **Buchpublikation** auf.

Der Forschungsschwerpunkt „Medien im Ausnahmezustand – Interkulturelle Perspektiven der Krisenkommunikation“ versteht sich als ein Beitrag

- *erstens* zur Verstärkung von Synergien zwischen Forschung und Lehre am Institut (z.B. bei der Themenvergabe von Diplomarbeiten, Abstimmung von Lehrveranstaltungen, Forschungsübungen),
- *zweitens* zur wissenschaftlichen Profilbildung des Instituts und
- *drittens* zur Internationalisierung der Faches.

Das Konzept des vorgeschlagenen Forschungsschwerpunkts ist offen für Kooperationspartner innerhalb des IPKW-Instituts. Beiträge zu den skizzierten Untersuchungsbereichen und Fragestellungen sind ebenso erwünscht wie Vorschläge zu deren inhaltlicher Ausdehnung bzw. Ausdifferenzierung (z. B. im Hinblick auf andere Felder der Krisenkommunikation). Überdies wird eine Zusammenarbeit mit ausländischen Kollegen angestrebt.

Ihre prinzipielle Unterstützung haben bereits die Kollegen Vitouch (Bereich 3), Burkart (Bereich 4) und Hausjell (Bereich 1) zugesagt. Zum Untersuchungsbereich 2 liegen erste Ergebnisse von Grimm vor. Kollege Bauer will sich auf die Frage der interkulturellen Theoriebildung konzentrieren und unterstützt die internationale Ausdehnung des Forschungsschwerpunkts. Mit Kollege Gottschlich wird demnächst ein Gespräch über einen möglichen Beitrag im Hinblick auf Probleme der journalistischen Ethik bei der Krisenkommunikation geführt.

2 Die Untersuchungsbereiche im Einzelnen

2.1 Historische Rekonstruktion

Die historische Rekonstruktion der Kriegsberichterstattung liefert eine Hintergrundfolie für die Bewertung der Ergebnisse aus den empirischen Untersuchungen im engeren Sinn. So ist z. B. das Konzept der „embedded journalists“ nicht wie allenthalben in den Medien vermeldet eine Erfindung des Irak-Kriegs, sondern war bereits gängige Praxis im amerikanischen Bürgerkrieg sowie im Zweiten Weltkrieg auf Seiten beider Kriegskombattanten. Die historischen Untersuchungen liefern wesentliche Ausgangspunkte für die gegenwartsbezogenen empirischen Fragestellungen und bilden darüber hinaus ein notwendiges Korrektiv für Datenmissinterpretationen.

Anbindung an das Gesamtprojekt:

Im Interesse der Kohärenz und Anschlussfähigkeit soll die Frage der Opferdarstellungen im Rahmen von Kriegsberichten eine zentrale Dimension der historischen Rekonstruktion sein.

- Details noch offen.

2.2 International vergleichende Inhaltsanalyse

Aufgabe der Inhaltsanalyse ist die Ermittlung der Medienrealität (Berichtsschwerpunkte, Formen der Berichterstattung, Interpretationen des Kriegs usw.) in Bezug auf den Irak-Krieg 2003. Ziel ist es, einen Datenfundus zu erhalten, der präzise internationale Vergleiche über die journalistische Kultur verschiedener Länder bei der Ausgestaltung von Krisenkommunikation erlaubt. Die Inhaltsanalyse stellt somit ein entscheidendes Glied bei der interkulturellen Ausrichtung des Gesamtprojekts dar.

Bislang untersucht wurde die Zeitungsberichterstattung zwischen dem 21.3.2003 und dem 5.4.2003 in fünf Ländern:

- Österreich
- Deutschland
- Frankreich
- England
- USA

Zusätzlich wurde für denselben Untersuchungszeitraum in Deutschland eine Analyse der Fernsehberichterstattung vorgenommen.

In Vorbereitung (Diplomarbeiten) befinden sich entsprechende Analysen der Zeitungsberichterstattung in

- Serbien und
- Spanien.

Wünschenswert wäre eine Ausdehnung der Erhebung in den osteuropäischen und in den arabischen Raum hinein.

Fragedimensionen der Inhaltsanalyse:

- kulturübergreifende Universalien versus kulturspezifische Ausprägungen der Kriegsberichterstattung
- Einfluss aktiver Kriegsbeteiligung auf die Medienberichte
- Verwendung von Opferbildern usw.

2.3 Rezipientenbezogene Untersuchung

Die Rezipienten bezogenen Untersuchungen befassen sich mit der Nutzung, Verarbeitung und Wirkung von Kriegsberichten. Sie liefern Anhaltspunkte im Hinblick auf die Veränderung der Medienrealität (siehe 1. Untersuchungsbereich), die durch die Rezeption bedingt werden, und erlauben des Weiteren die Evaluation von Intentionen der Kommunikatoren (siehe 4. Untersuchungsbereich).

2.3.1 Publikumsbefragung

Hauptgegenstand der Befragung ist das Mediennutzungsverhalten in Österreich während des Irak-Kriegs 2003. Besonderes Augenmerk liegt auf den Veränderungen, die sich in Kriegs- und Krisenzeiten gegenüber dem „normalen“ Medienkonsum ergeben. Der Untersuchungsteil lässt sich nach ähnlichem Muster internationalisieren wie die Inhaltsanalyse. Dies soll ggf. durch internationale Kooperationspartner geschehen, ist aber nicht Gegenstand des Forschungsschwerpunkts des IPKWs im engeren Sinn. Derzeit wird die Nutzung und Bewertung der Medienberichterstattung zum Irak-Krieg 2003 im Rahmen einer Fragebogenuntersuchung erhoben (Durchführung: Prof. Grimm, Mag. Tatzl, Angelika Pelikan). Bislang nahmen ca. 1000 Personen an der Befragung teil. In Vorbereitung befinden sich zwei Sonderuntersuchungen mit Jugendlichen bzw. mit türkisch stämmigen Studierenden, die im Sommer abgeschlossen werden.

Fragedimensionen:

- Allgemeine Mediennutzung
- Veränderungen der Mediennutzung im Irak-Krieg 2003
- Bewertung der Kriegsberichterstattung
- Einfluss politischer Einstellungen und psycho-sozialer Dispositionen
- Wahrnehmung und Bewertung von Opferbildern

2.3.2 Quantitative und qualitative Rezeptionsanalyse

Im Vordergrund steht die Frage nach sozialen und psychischen Faktoren bei der Verarbeitung von Kriegsberichten. Von besonderem Interesse ist dabei die Kontrollerwartung der Probanden, die einerseits die Bedingungen für die Nutzung von Medienberichten und deren Verarbeitung beeinflussen und andererseits Resultate der Rezeption (Wirkungen) in gewissem Maße vorbestimmen. So ist anzunehmen, dass Menschen mit Kriegserfahrungen, sei es als Soldat, sei es als Helfer des Roten Kreuzes, die Berichte zum Irak-Krieg sehr unterschiedliche bewerten und verarbeiten. Ziel der quantitativen und qualitativen Rezeptionsanalyse (Gruppendiskussionsverfahren, Fragebogenuntersuchung) ist es, die soziale Variabilität von Verarbeitungsformen zu explorieren und Hinweise auf Verarbeitungsbedingungen in den Personen zu ermitteln.

Fragedimensionen:

- Einfluss von Kriegserfahrung
- Einfluss der Kontrollerwartung
- Wahrnehmung und Verarbeitung von Opferberichten
- Vergleich qualitativer und quantitativer Erhebungsmethoden

Planung und Durchführung durch das Forschungsseminar von Prof. Vitouch.

2.3.3 Experimentelle Wirkungsanalyse

Die experimentelle Wirkungsanalyse misst Effekte der Kriegsberichte auf physiologische und psycho-soziale Dispositionen der Rezipienten sowie auf deren politische Einstellungen und speziellen Sichtweisen des Kriegs. Im Mittelpunkt steht hierbei die Wirkung von Opferdarstellungen unter verschiedenen ästhetischen, dramaturgischen und kommentierenden Bedingungen. Das Experiment liefert Hinweise für die Gestaltung von Kriegsberichten und den dabei zu erwartenden Wirkungen und Wirkungsunterschieden.

Fragedimensionen:

- Physiologische Effekte
- Angst- und Aggressionseffekte
- Einfluss von Gestaltungsfaktoren auf die Verarbeitung von Opferdarstellungen

Durchführung durch das Forschungsseminar von Prof. Grimm und Mag. Tatzl.

2.4 Online-Befragung von Journalisten und PR-Fachleuten

Die Online-Befragung von Journalisten und PR-Fachleuten erfüllt im vorliegenden Untersuchungsrahmen eine doppelte Funktion. *Erstens* sollen Faktoren der Krisenkommunikation auf Seiten der Kommunikatoren exploriert werden; *zweitens* geht es um die Bedingungen in genau dem Bereich, in den hinein die medienpraktischen Schlussfolgerungen des Gesamtprojekts kommuniziert werden. Der Frage-Pool für beide Zielgruppen soll weitestgehend identisch sein, um systematische Unterschiede in der Beurteilung zu ermitteln. Wie schon bei der Publikumsbefragung geht es u. a. darum, Veränderungen festzustellen, die den Betrieb der Krisenkommunikation vom journalistischen Betrieb in „Normalzeiten“ unterscheidet.

Fragedimensionen:

- Veränderungen des Medienbetriebs unter Bedingungen der Krisenkommunikation
- Quellensicherheit von Kriegsberichten
- Zensur – Kontrolle der Berichterstattung in Konfliktsituationen – Ausschluss von Journalisten
- Pressionen aus dem politischen Bereich
- Embedded journalists
- Journalistische Ethik der Krisenkommunikation
- PR-Grundsätze der Krisenkommunikation
- Publikumsbild von Journalisten und PR-Fachleuten
- Bild der Journalisten von PR-Fachleuten und umgekehrt
- Umgang mit Opferbildern

Durchführung durch Prof. Burkart und Dr. Stalzer (mit Unterstützung Mag. Tatzl).