

Kommunikationsstrategien in sozialen Medien für Terror- und Amoklagen

Simon Nestler

Forschungsgruppe Mensch-Computer-Interaktion, Hochschule Hamm-Lippstadt

Zusammenfassung

In diesem Paper werden vor dem Hintergrund der hohen Präsenz von Terror- und Amoklagen in den sozialen Medien im Jahr 2016 die Aktivitäten seitens der Bevölkerung in sozialen Medien im Hinblick auf das subjektive Sicherheitsgefühl analysiert. Die Aktivitätsmessung wird in Form eines subjektiven Sicherheitsprofils quantifiziert, wodurch sich die dynamische Lageentwicklung von Terror- und Amoklagen in bereits existierende Ansätze zur Messung der subjektiven Sicherheit integrieren lässt. Aus der kombinierten Betrachtung von subjektivem Sicherheitsgefühl und dem Krisenkontext in Terror- und Amoklagen lässt sich ein siebenphasiger Kommunikationsprozess ableiten. Dieser Prozess kann mithilfe der vier Dimensionen Reaktivität, Effektivität, Nachhaltigkeit und Intensität für die Klassifikation und Bewertung von Kommunikationsstrategien in sozialen Medien genutzt werden.

1 Einleitung

Die Charakteristika der interpersonalen Kommunikation in sozialen Medien differenzieren sich im Hinblick auf Regeln, Prinzipien und Prozesse von den in etablierten Medien üblichen Kommunikationsprozessen. Damit die Krisenkommunikation die sich daraus ergebenden Implikationen in angemessener Weise aufgreifen kann, muss eine systematische Messung und Klassifikation von verschiedenen Kommunikationsstrategien erfolgen. Erst durch die Bewertung von Kommunikationsstrategien in sozialen Medien kann seitens der Krisenakteure eine Analyse, Modifikation und Adaption von best practises auf Terror- und Amoklagen erfolgen.

Das Jahr 2016 war geprägt von vielen, multifaktoriell heterogenen Terror- und Amoklagen, welche sich insbesondere in Hinblick auf Ursache, Ausmaß und zeitlichen Verlauf differenzieren. Die sich aus diesen Ereignissen ergebende Fakten- und Datenlage ermöglicht eine neue Qualität der inhaltlichen Auseinandersetzung mit Kommunikationsstrategien in sozialen Medien für Terror- und Amoklagen. Eine daraus ableitbare Klassifikation und

Nestler, Simon (2017): Kommunikationsstrategien in sozialen Medien für Terror- und Amoklagen, Mensch und Computer 2017 – Tagungsband. Gesellschaft für Informatik. / Workshopband. Gesellschaft für Informatik. / Usability Professionals. German UPA.

Bewertung ermöglicht im Ergebnis eine Erfolgsmessung von Maßnahmen der Krisenkommunikation und den Vergleich von alternativen Kommunikationsstrategien.

Etablierte Kommunikationsmodelle stellen das theoretische Fundament für die inhaltliche Klassifikation und krisenpraktische Bewertung der Kommunikationsstrategie in sozialen Medien dar. Röhner & Schütz (2015) differenzieren dabei im Wesentlichen zwischen vier verschiedenen Kommunikationsmodellen: Encoder- / Decoder-Modelle (z.B. Shannon & Weaver, 1949), Intentionale Modelle, Modelle der Perspektivübernahme und Dialog-Modelle. Der Prozess der Kommunikation beschränkt sich dabei nicht auf die inhaltliche Dimension (Blanz et al. 2013); vielmehr ist erfolgreiche Kommunikation durch das Zusammenspiel von Quantität, Qualität, Beziehung und der Art und Weise gekennzeichnet. Das gemeinsame Interesse der im Kommunikationsprozess involvierten Akteure bildet dabei die Basis des der Kommunikation zugrundeliegenden Kooperationsprinzips (Grice, 1975).

Wie stark die Anwendung der Kommunikationsmodelle auf Terror- und Amoklagen von dem Krisenkontext selbst geprägt ist, zeigt sich exemplarisch in der Analyse von Braselmann & Ahrens (2017) zum Amokfall 2016 in München: „In Anbetracht der vorherigen Terrorgefahr, die von mehreren radikalen, politisch oder religiös motivierten Tätern hätte ausgehen können, wirkte der Begriff des Amoklaufs plötzlich wie eine Entwarnung.“ (Braselmann & Ahrens, 2017, S. 4).

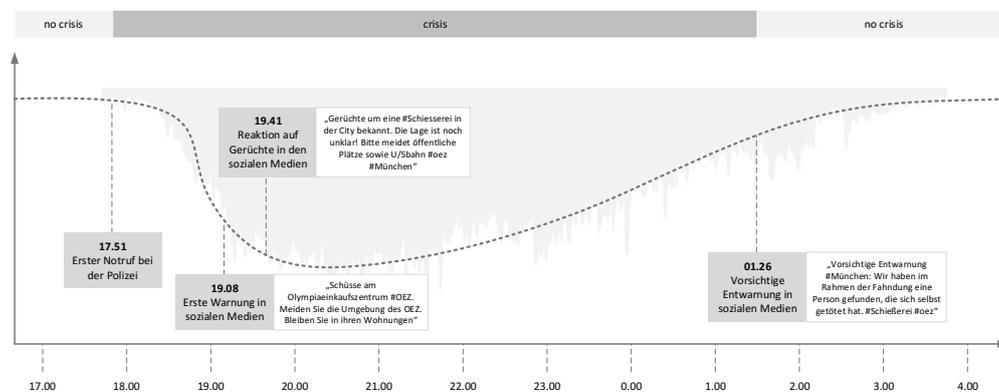


Abbildung 1. Aktivität in den sozialen Medien während des Amokfalls in München, auf Grundlage der Analyse von Backes et al. (2016).

Die Präsenz von Videos von Tatorten und Taten in sozialen Medien ist ein weiteres Phänomen, was speziell im Terror- und Amokfall einen Wandel der bisher praktizierten Krisenkommunikation erzwingt: „Der Tathergang war so ein soziales Happening geworden; jeder konnte sich nicht nur als Zeuge, sondern vielmehr als aktiver Teil des Geschehens fühlen.“ (Braselmann & Ahrens, 2017, S. 5). Wenn dann durch die sozialen Verstärker die Störquelle zur Primärquelle wird, beschreibt das klassische Shannon-Weaver-Modell die Multidimensionalität der sich aus diesem hohen Grad der Immersion ergebende Komplexität der Krisenkommunikationsprozesse nur noch partiell.

2 Krisenszenario: Terror- und Amoklagen

Terror- und Amoklagen ziehen sich wie ein roter Faden durch das Jahr 2016: Von Istanbul im Januar (12 Tote, 13 Verletzte), über Brüssel (März, 34 Tote, ca. 230 Verletzte), Orlando (Juni, 49 Tote, 53 Verletzte), wieder Istanbul (Juni, 45 Tote, ca. 235 Verletzte), Nizza (Juli, 86 Tote, 300 Verletzte) und München (Juli, 9 Tote, 13 Verletzte) bis Berlin im Dezember (12 Tote, 48 Verletzte) haben die Themen Amok- und Terrorfall den Alltag der Bevölkerung in der westlichen Welt geprägt.

Eine an Bedeutung gewinnende Informationsquelle stellen in Amok- und Terrorlagen dabei die sozialen Medien dar: Insbesondere auf Twitter finden sich zeitnah Augenzeugenberichte, welche dann auch sukzessive von den konventionellen Medien aufgegriffen werden. Intensive Analysen hinsichtlich der Aktivität auf Twitter stehen beispielsweise für die Amoklage in München zur Verfügung: In Abbildung 1 ist auf Grundlage der Analyse von Backes et al. (2016) die invertierte Aktivität auf Twitter im zeitlichen Verlauf dargestellt. Diese Aktivitätsmessung ist bereits ein erster Zugang zu der Erfolgsmessung von Kommunikationsstrategien in der Terror- und Amoklage, wenngleich sich mit anderen Ansätzen auch noch genauere Metriken ableiten lassen (Rother et al., 2016a).

In der Terror- und Amoklage beeinflusst wie von Rother et al. (2016b) dargestellt die objektive Sicherheit die subjektive Sicherheit, wenngleich sich das subjektive Sicherheitsgefühl nicht monokausal auf die vorliegende Krisenlage zurückführen lässt. Daraus lässt sich das Potential der Kommunikationsstrategien in Terror- und Amoklagen ableiten: Sicherheit ist das Ergebnis der Wechselwirkung zwischen dem objektiv messbaren Zustand und der subjektiven Einschätzung.

Adäquate Krisenkommunikation ist kein Ersatz für objektive Sicherheit; aber gleichzeitig ist objektive Sicherheit keine Garantie für ein positives Sicherheitsgefühl. Auf lange Sicht und bei hinreichender Informationssymmetrie übersteigt das subjektive Sicherheitsgefühl nicht das objektive Sicherheitsniveau. Das Ziel der Maßnahmen der Krisenkommunikation im Terror- und Amokfall ist somit das Erreichen eines angemessenen Sicherheitsgefühls, welches unter Berücksichtigung der konkreten Krisensituation bestmöglich ist.

3 Subjektives Sicherheitsprofil

Erfolgreiche Kommunikation in Terror- und Amoklagen bedingt eine hohe Reaktivität seitens der Bevölkerung, eine hohe Effektivität der Kommunikationsmaßnahmen sowie eine Nachhaltigkeit der kommunikativen Interaktion. Die nonverbale Reaktivität besteht dabei aus den Dimensionen Mimik, Blickkontakt, Tonlage, Gestik und Verhalten (Delhees, 1994); letzteres ist insbesondere bei der digitalen Kommunikation im Terror- und Amokfall von entscheidender Bedeutung. Die Effektivität eines Kommunikationsprozesses ergibt sich aus der möglichst genauen Übermittlung der relevanten Informationen vom Sender an dem Empfänger bei gleichzeitiger Reduktion von Störungen (Coenenberg, 2013; Ginzberg & Reilley, 1957). Im Terror- und Amokfall stellen beispielsweise Falschmeldungen eine solche

Störquelle dar. Die Nachhaltigkeit der Kommunikation ist ein Ergebnis aus Glaubwürdigkeit, Expertise, Vertrauenswürdigkeit, Bekanntheit und Legitimität (Mangold, 2013); in sozialen Medien handelt es sich dabei um Eigenschaften des Senders.

In dem Kommunikationsprozess im Terror- und Amokfall kann es an verschiedenen Stellen des Prozesses zur Störung der Kommunikation zwischen den Krisenakteuren und der Bevölkerung kommen: Ignoranz wirkt sich negativ auf die Reaktivität aus (Loenhoff, 2017), Abstumpfung führt zu einer Reduktion der Effektivität (Meng, 2016) und Disruption führt zu einer Beeinträchtigung der Nachhaltigkeit (Argenti, 2002; Reynolds & Seeger, 2005).

Eine krisenbezogene Formalisierung dieser Störgrößen erfolgt beispielsweise in der von Rother et al. (2016b) vorgestellten UK-Matrix, welche zwischen vier Zuständen differenziert: Lagekonforme Sicherheit, lagekonforme Unsicherheit, ungerechtfertigter Pessimismus und ungerechtfertigter Optimismus. Während die UK-Matrix den zeitlichen Verlauf des eigentlichen Prozesses der Krisenbewältigung zwar zumindest noch in Form von Zustandsübergängen abbildet, ist eine Bewertung und Klassifikation der Kommunikationsstrategie aufgrund der Diskretisierung nicht mehr möglich.

In der Retrospektive finden sich – wie bereits am Beispiel von München 2016 dargestellt – insbesondere in Bezug auf die Dynamik Anknüpfungspunkte für eine Bewertung der Kommunikationsmaßnahmen. Die Bewertung erfolgt ähnlich wie bei der UK-Matrix in Bezug auf die objektiven Phasen der Krise. Die subjektiven Sicherheitsprofile $S_1 \dots S_n$ beschreiben den zeitlichen, individuellen Verlauf des Sicherheitsgefühls S während der Krise im Hinblick auf das Sicherheitsniveau $S_k(t_0)$ zu Beginn der Krise, wie in Abbildung 2 dargestellt.



Abbildung 2. Beispiele für subjektive Unsicherheitsprofile im Terrorfall

4 Phasen der Kommunikation

Information wird zur Nachricht, wenn eine hohe Bedeutung für den Rezipienten angenommen wird. Entscheidend für den Verlauf der einzelnen Kommunikationsphasen sind dabei die nachfolgenden Einflussfaktoren, welche den Nachrichtenwert der Krisenkommunikation prägen (Blanz et al. 2013):

- **Zeit**(dauer)
- **Nähe** (z.B. räumlich, politisch, kulturell)
- **Status** (z.B. geographische Zentralität, Betroffene)
- **Dynamik** (z.B. Überraschung, Struktur, Komplexität)
- **Valenz** (z.B. Konfliktpotential, Kriminalitätsgrad, Schadensausmaß)
- **Identifikation** (z.B. Ethnischer Bezug, Grad der Betroffenheit)

Vor dem Hintergrund dieser Dimensionen gliedert sich die mittlere Phase der beispielsweise von Karl et al. (2015) beschriebenen drei Phasen einer Krise (*before, during, after*) ihrerseits in fünf Phasen (*underestimation, escalation, peak, overestimation, deescalation*). Im Rahmen dieser Publikation werden die einzelnen Faktoren der Krisenkommunikation jedoch nicht isoliert betrachtet, sondern vielmehr anhand des durch die konkreten Kommunikationsmaßnahmen induzierten subjektiven Sicherheitsprofils seitens der Bevölkerung.

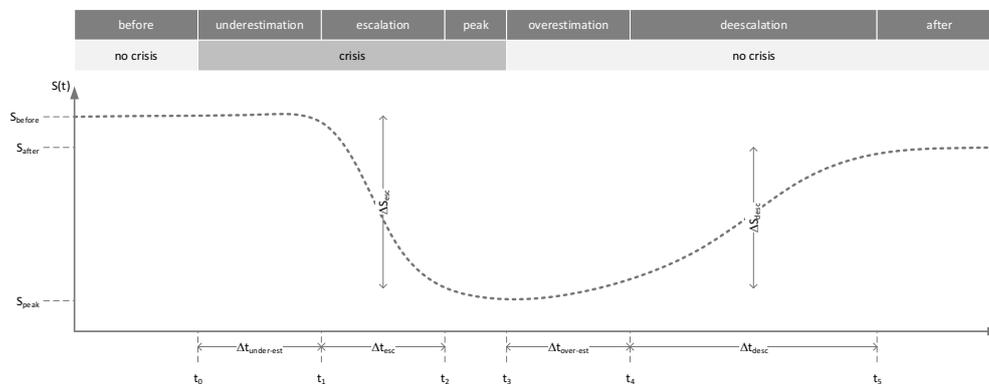


Abbildung 3. Phasen der Kommunikation im Terrorfall

Die Kommunikationsstrategie in der Terror- und Amoklage lässt sich durch die Kombination aus subjektivem Sicherheitsgefühl und Krisenlage somit wie in Abbildung 3 dargestellt in insgesamt sieben Phasen strukturieren:

- **Phase der lagekonformen Sicherheit** (*before*): Es liegt keine Krise vor, das Niveau der subjektiven Sicherheit ist stabil und der Referenzpunkt für die weiteren Phasen.
- **Phase der ungerechtfertigten Sicherheit** (*underestimation*): Es liegt eine Krise vor, das Niveau der subjektiven Sicherheit ist jedoch noch unverändert im Vergleich zu der Phase *before*.
- **Phase der wachsenden Unsicherheit** (*escalation*): Es liegt eine Krise vor, das Niveau der subjektiven Sicherheit sinkt kontinuierlich.

- **Phase der lagekonformen Unsicherheit (*peak*):** Es liegt eine Krise vor, die subjektive Sicherheit ist auf ihrem Tiefpunkt, es existiert ein lagekonformes Unsicherheitsplateau.
- **Phase der ungerechtfertigten Unsicherheit (*overestimation*):** Es liegt keine Krise mehr vor, das Niveau der subjektiven Sicherheit ist jedoch noch unverändert im Vergleich zu der Phase *peak*.
- **Phase der wachsenden Sicherheit (*deescalation*):** Es liegt keine Krise vor, das Niveau der subjektiven Sicherheit steigt kontinuierlich.
- **Phase der lagekonformen Sicherheit (*after*):** Es liegt keine Krise vor, das Niveau der subjektiven Sicherheit hat sich auf, über oder unter dem Niveau der Phase *before* stabilisiert.

Erst durch diese Untergliederung in insgesamt sieben Phasen zeigt sich, dass - neben der Phase vor (*before*) und nach (*after*) der Krise - nur für einen kurzen Moment (*peak*) in der Krisenbewältigung das in Kapitel 2 postulierte lagekonforme subjektive Sicherheitsniveau gemäß der UK-Matrix erreicht wird.

5 Klassifikation und Bewertung

Eine erste Betrachtung des Phasenmodells legt nahe, dass vier verschiedene Aspekte des subjektiven Sicherheitsprofils Gegenstand eingehenderer Betrachtungen sein könnten:

- **Reaktivität** ($R = \Delta t_{\text{over-est}} / \Delta t_{\text{under-est}}$): Bei einer guten, initialen Ansprache auf die Kommunikationsstrategie in der Krise gilt $R \leq 1$: Die Bevölkerung ist während der Krise durch Maßnahmen der Krisenkommunikation erreichbar. Die Hypothese H_R besagt, dass für erfolgreiche Kommunikationsstrategien $R \leq 1$ gilt, da während der Krise die Sensibilität der Bevölkerung gegenüber Kommunikationsmaßnahmen höher ist.
- **Effektivität** ($E = (\Delta S_{\text{esc}} * \Delta t_{\text{desc}}) / (\Delta t_{\text{esc}} * \Delta S_{\text{desc}})$): Bei einer guten Reaktion auf die Kommunikation in der Krise gilt $E \leq 1$: Der Prozess der Deeskalation während der Krise wird durch die Krisenkommunikation aktiv unterstützt. Die Hypothese H_E besagt, dass für erfolgreiche Kommunikationsstrategien $E \leq 1$ gilt, da während der Krise das Vertrauen in den Erfolg der Maßnahmen der Krisenakteure höher ist als das Vertrauen in die allgemeine Panikmache.
- **Nachhaltigkeit** ($N = S_{\text{before}} / S_{\text{after}}$): Bei einer guten Nachwirkung der Prozesse der Krisenkommunikation gilt $N \leq 1$: Der Prozess der erfolgreichen Krisenbewältigung wirkt sich positiv auf das Sicherheitsgefühl aus. Die Hypothese H_N besagt, dass für erfolgreiche Kommunikationsstrategien $N \leq 1$ gilt, da durch Krisen das Vertrauen der Bevölkerung in die Krisenbewältigungsprozesse gesteigert werden kann.
- **Intensität** ($I = S_{\text{before}} / S_{\text{peak}}$): Die Intensität ist eine Metrik für das Ausmaß der Krise in Form des Reduktionsfaktors $I > 1$. Bei einer Intensität von 10 reduziert sich das subjektive Sicherheitsgefühl während der Krise auf 10% des ursprünglichen Niveaus, bei

einer Intensität von 100 entsprechend auf 1%. Diese Dimension dient primär der Klassifikation von Terror- und Amoklagen in Form eines subjektiven Schweregrades. Für die Klassifikation und Bewertung der Kommunikationsstrategie ist die Intensität nur insofern geeignet, als dass Sie eine wichtige Rahmenbedingung im Klassifikations- und Bewertungsprozess darstellt.

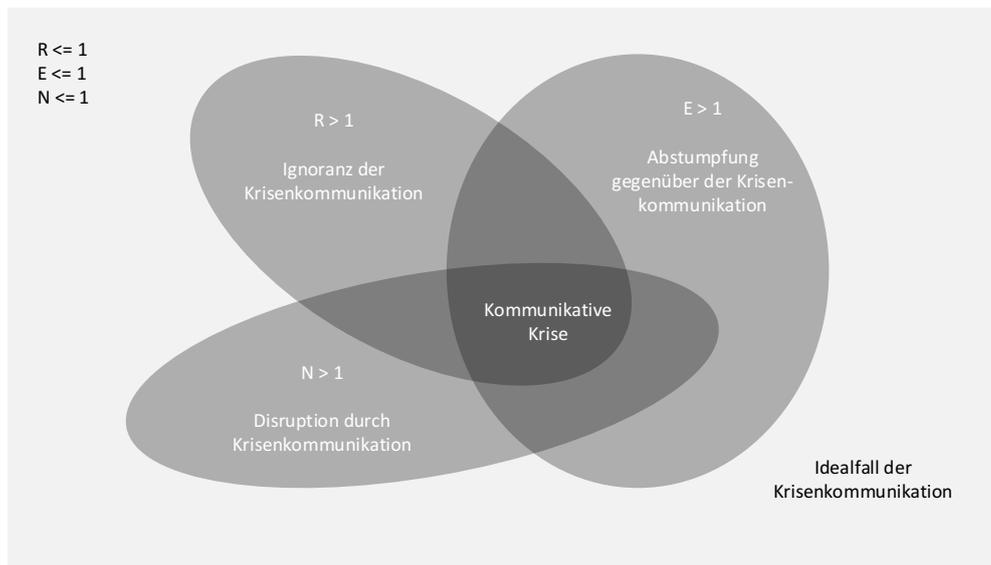


Abbildung 4. Klassifikation der Krisenkommunikation anhand der Dimensionen Reaktivität, Effektivität und Nachhaltigkeit von Terrorfällen ähnlicher Intensität

6 Fazit und Ausblick

Die vorgestellte Methodik ermöglicht die Klassifikation von Kommunikationsprozessen anhand des Verlaufs der sieben in Kapitel 4 skizzierten Phasen. Diese Definition der Phasen bietet die begriffliche Grundlage für die Klassifikation und Bewertung verschiedener subjektiver Sicherheitsprofile anhand von vier zentralen Dimensionen. Wenngleich sich die Unterteilung zunächst auf das von Backes et al. (2016) analysierte Beispiel beschränkt, wird im nächsten Schritt die Klassifikation auf weitere Terror- und Amoklagen ausgeweitet.

Die konkreten Begrifflichkeiten (Reaktivität, Effektivität, Nachhaltigkeit und Intensität) sind im Rahmen dieses Beitrages zunächst als Vorschläge für eine begriffliche Beschreibung der einzelnen Dimensionen zu verstehen, welche im Rahmen des Workshops auf der Mensch & Computer 2017 noch weiter zu diskutieren und zu konkretisieren sind.

Literaturverzeichnis

- Argenti, P. (2002). Crisis communication. Lessons from 9/11. *Harvard Business Review*, 80(12), 103-9.
- Backes, T., Jaschensky, W., Langhans, K., Munzinger, H., Witzemberger, B. & Wormer, V. (2016). Timeline der Panik, In *Süddeutsche Zeitung*.
- Blanz, M., Florack, A., & Piontkowski, U. (2013). *Kommunikation: Eine interdisziplinäre Einführung*, Stuttgart, Kohlhammer.
- Braselmann, S., & Ahrens, J. (2017). Vermittlungskulturen von Amokläufen: Eine Einleitung. In *Vermittlungskulturen des Amoklaufs* (pp. 1-12). Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Coenenberg, A. G. (2013). *Die Kommunikation in der Unternehmung* (Vol. 9). Springer-Verlag.
- Delhees, K. (1994). Soziale Kommunikation. Psychologische Grundlage für das Miteinander in der modernen Gesellschaft, VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Ginzberg, E., & Reilley, E. W. (1957). *Effecting change in large organizations*, New York.
- Grice, H. P. (1975). Logic and conversation, In *Syntax and Semantics*, Vol. 3, Speech Acts, New York, 41 – 58.
- Karl, I., Rother, K., & Nestler, S. (2015). Begleiter und Helfer in der Not-Apps für Krisen und Gefahrenlagen. In *Mensch & Computer Workshopband* (pp. 29-35).
- Loenhoff, J. (2017). Kommunikation. In *Handbuch Körpersoziologie* (pp. 51-56). Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Mangold, T. (2013). Social Media im Nachhaltigkeitsmarkenmanagement: ein anwendungsorientiertes Modell, Doctoral dissertation, Leuphana Universität Lüneburg.
- Meng, R. (2016). Die tägliche Krise–Wenn Kommunikation zum Kern und Alarm zum Prinzip wird. In *Gesellschaftlicher Wandel und kulturelle Innovationen* (pp. 35-54). Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG.
- Reynolds, B., & Seeger, M.W. (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of health communication*, 10(1), 43-55.
- Röhner, J., & Schütz, A. (2015). *Psychologie der Kommunikation*. Springer-Verlag.
- Rother, K., Karl, I., & Nestler, S. (2016a). Ein Konzept für die Klassifizierung subjektiver Sicherheit in Tweets. *Mensch und Computer Workshopband*.
- Rother, K., Karl, I., & Nestler, S. (2016b). Ein konzeptuelles Modell für Kommunikationsstrategien in Krisen basierend auf dem subjektiven Unsicherheitsgefühl der Bevölkerung. *Mensch und Computer Workshopband*.
- Shannon, C. E. & Weaver, W. (1949). The mathematical theory of communication. *Urbana: University of Illinois Press*, 29.