



kulturs

3botschaft

# Pressearbeit unter Druck

Methodenkoffer für Haltungskommunikation

Michelle Renée Gille

November 2025

# Rollen & die eigene Identität





## Diskurskrise

### Diskurskrise, die:

Der Begriff beschreibt Fälle, in denen **Streitthemen** und **Streitformate** nicht mehr zusammen passen. Dieser Bruch ist Ausdruck des Konflikts selbst, und einer dahinter liegenden Verschiebung des gesellschaftlichen Settings.





## Diskurskrise

.. heißt: nicht die Themen sind das Problem, sondern die Form des Diskurses selbst.

## Grund: Digitalisierte Öffentlichkeit und Identitätspolitik

Kulturdebatten sind in der Diskurskrise **identitätspolitisch**.

Sie richten sich meist nicht mehr gegen Autoritäten, sondern gegen Minderheiten und/oder werden von Minderheiten angeführt. Heute geht auch der Protest zunächst vom Einzelnen aus, der sich identitätspolitisch ausweisen kann, und sich bei Bedarf mit anderen verbindet.





## Diskurskrise

Das **Digitale** ist nicht mehr nur ein technisches Betriebssystem, sondern auch ein **soziales** - im Sinne völlig veränderter Regeln für die Sphäre des Gesellschaftlichen.





## Clash of Context

Das Netz ermöglicht es uns, jeden Tag **Identifikationen** zu setzen.

**Zusammenhänge**, die unser Leben “normalerweise” bedingen und bestimmen und an denen andere uns erkennen und dechiffrieren können, gehen verloren.

Clash of Context ist ein Effekt, den die „neue Digitalität“ strukturell permanent erzeugt.





## Clash of Context

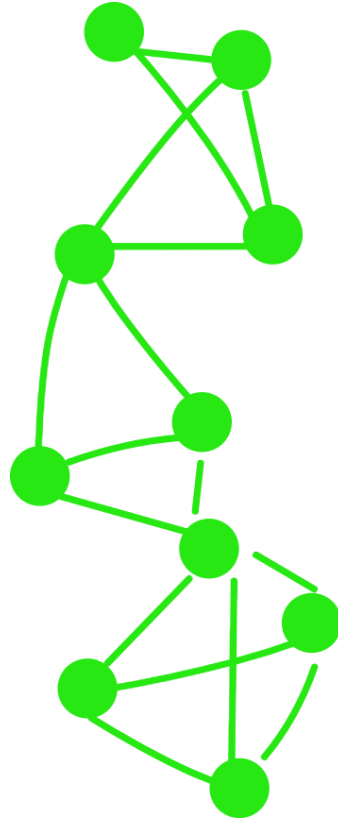
In den Massenmedien komme ich als Nutzer nicht vor.

In den Sozialen Medien entsteht meine Identität durch mein Netzwerk und durch das von mir selbst geschaffene Bild.



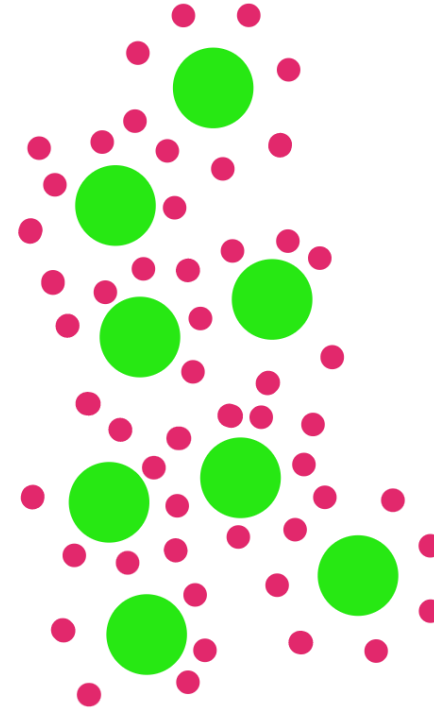


## Clash of Context



**Follow:** Algorithmen liefern nach Nähebeziehung und Ähnlichkeit aus, präferieren sichtbare Verbindungen & Interaktionen.

**Discover:** Inhalte werden als Reaktion der persönlichen Präferenzen ausgespielt und angeboten. Die Nähebeziehungen spielen keine Rolle.





## Clash of Context

- Die Sprecher\*innenposition wird immer mitgedacht
- Oft wird sie zum entscheidenden Argument
- Im Digitalen kann Jede\*r sich selbst repräsentieren, und seine Identitätsmerkmale exponieren



## Diskurskrise | Auswirkung

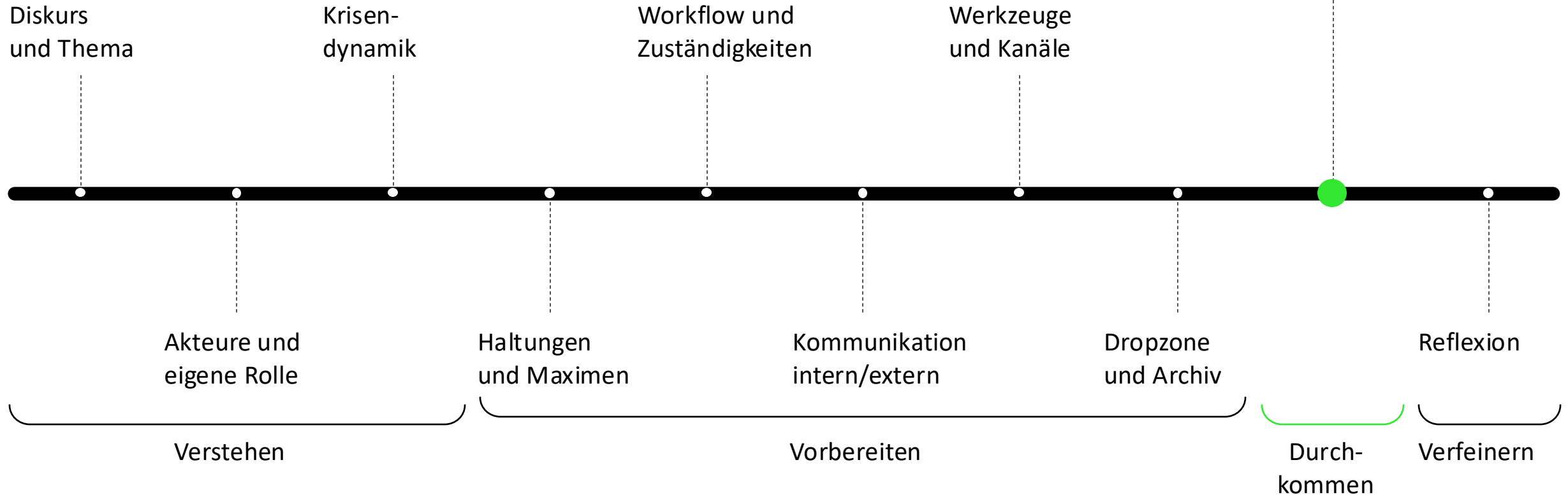
Der Diskursraum wird verschlossen. Das bedeutet:

- Es ist kein halbwegs zivilisierter Streit mehr möglich.
- Für die Kultur- und Bildungsinstitutionen ist jeder Vorfall dieser Art eine **Niederlage**. Ihre Aufgabe ist eigentlich, Austausch und Reflexion zu organisieren.

Eine Diskurskrise entsteht, wenn eine Institution in ideologisch aufgeladene Debatten hineingezogen wird, bei denen faktenbasierter Diskurs durch gezielte **Skandalisierung**, **Moralisierung** oder **Polarisierung** ersetzt wird.

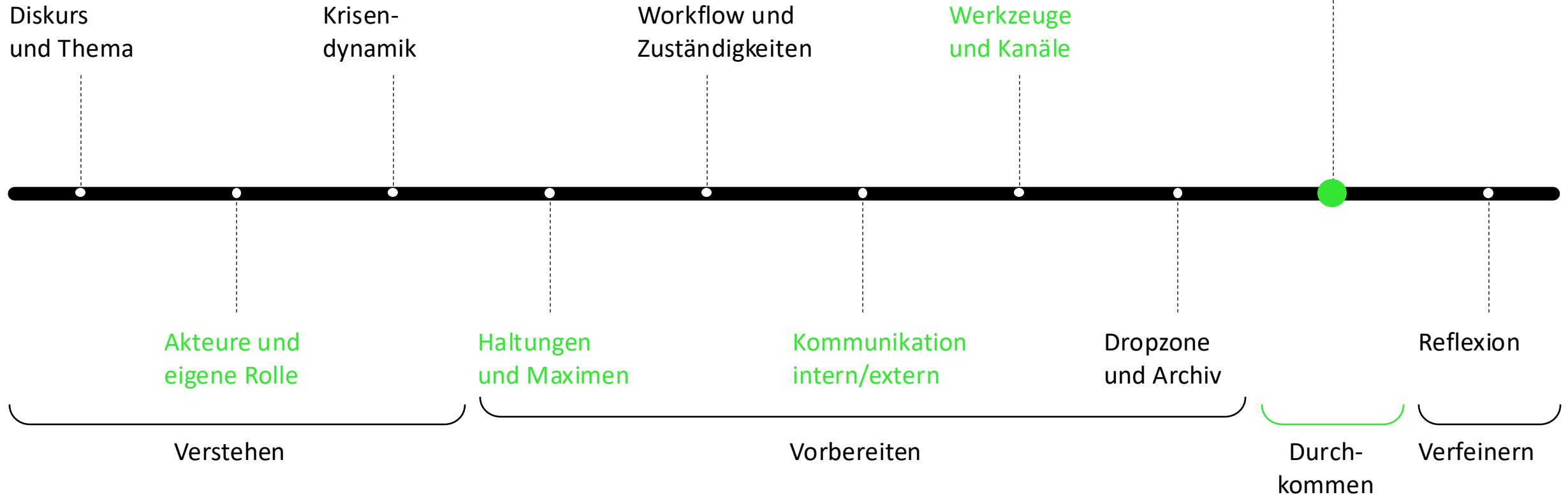
# Krisencanvas

Diskurs-management

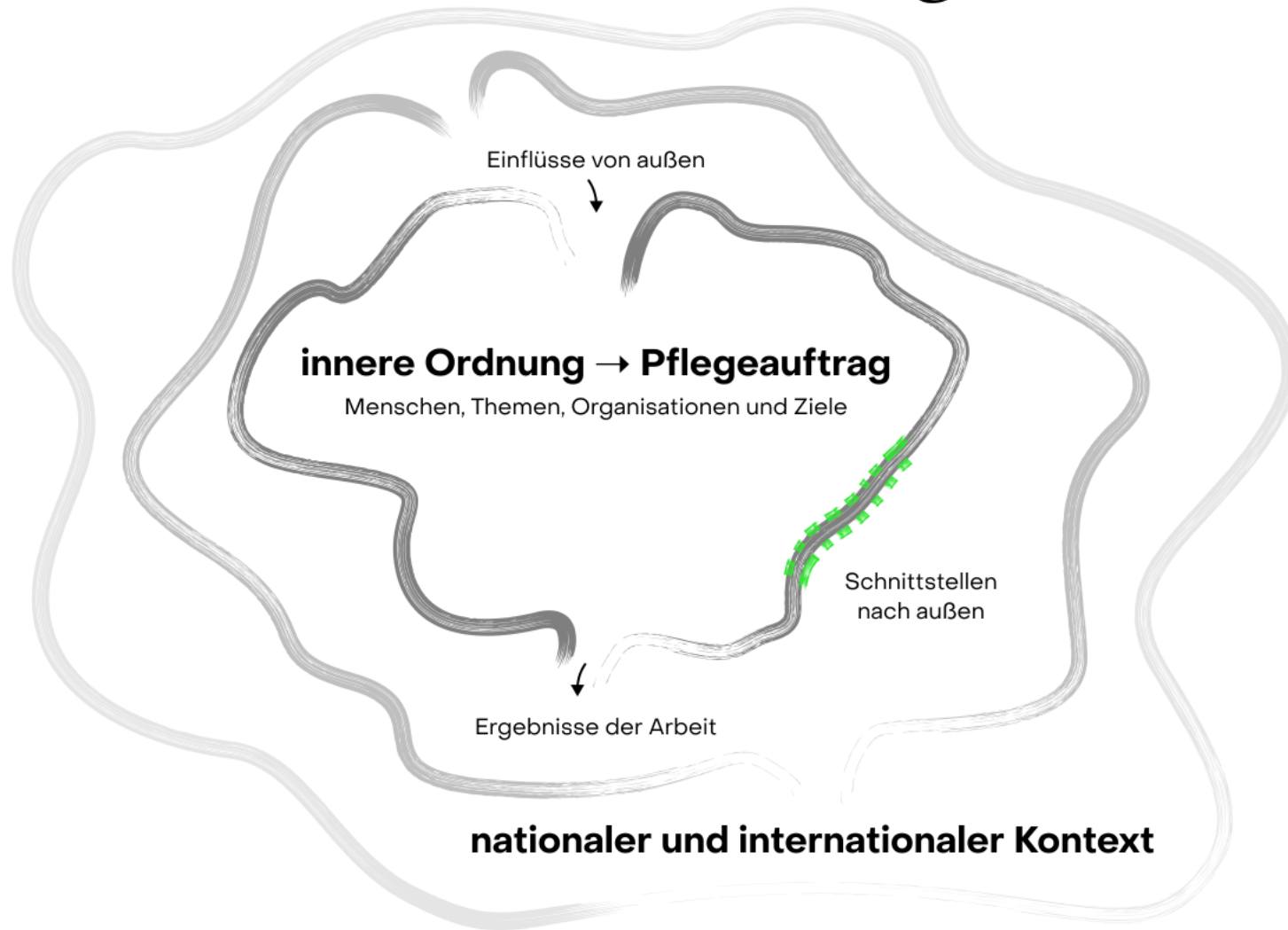


# Krisencanvas

Diskurs-management



# Akteure und eigene Rolle





# Haltung



**In Solidarität mit allen  
Friedfertigen sind wir bei den  
Menschen in der Ukraine**



Adobe Stock | #433293244



## SOLIDARITÄT MIT ISRAEL UND DEN OPFERN DES TERRORS

Seit den barbarischen Terrorakten der Hamas am 7. Oktober 2023 fragen wir uns, wie wir als Verlag unsere Solidarität mit Israel und unser Mitgefühl für die Opfer dieses Massakers und für alle zivilen Leidtragenden der darauf folgenden Kriegshandlungen zum Ausdruck bringen können. Wir sind entsetzt über die bestialische Brutalität, mit der die Hamas jüdische Frauen, Männer, Kinder ermordet hat. Wir sind entsetzt über das Aufflammen des Antisemitismus auf deutschen Straßen und bei Demonstrationen, in Postings und Kommentaren in den sozialen Medien, in Texten und Statements weltweit. Wir sind entsetzt, das Existenzrecht Israels von verschiedenen Seiten in Frage gestellt zu sehen. Wir sind entsetzt von der Relativierung des Terrors. Wir sind entsetzt, dass sich viele jüdische Menschen weltweit und auch in Deutschland nicht mehr sicher fühlen.

Unser Mitgefühl gilt allen Leidtragenden dieses Terrorakts. Wir trauern um die Opfer und denken an die Hinterbliebenen, an die von der Hamas entführten Geiseln und ihre Angehörigen. Das Leid der palästinensischen Zivilbevölkerung berührt uns zutiefst, und wir betrachten die humanitäre Situation im Gaza-Streifen mit großer Sorge. Wir hielten das hier Gesagte bisher für Selbstverständlichkeiten, doch scheint es an der Zeit, das vermeintlich Selbstverständliche klar auszubuchstabieren.

Ein Verlag spricht durch seine Bücher: Seit seiner Gründung hat sich Kiepenheuer & Witsch mit seinen Büchern für eine humanistische, demokratische, pluralistische Gesellschaft eingesetzt. Wir wollen mit unseren Büchern ein Gegengewicht bilden zur aktuellen Polarisierung der Gesellschaft und zur Komplexitätsreduktion in der öffentlichen Debatte. In vielen unserer Bücher laden unsere Autorinnen und Autoren ein zu einem gesellschaftlichen Dialog, der auf Aufklärung setzt statt auf Aufhetzung, auf Vertiefung statt auf Vereinfachung. Einige Bücher, die im weitesten Sinne zum besseren Verständnis der aktuellen Situation im Nahen



Sahar Gaza · Folgen

2 Std. · 🌐

Stand With Us

🙌🇵🇸💔

👍❤️😢

265

65 Kommentare

8 Mal geteilt

👍 Gefällt mir

💬 Kommentieren

📧 Senden

➦ Teilen

💎 Antworten





Organisationen werden wie  
kollektive Individuen gelesen – mit  
moralischer Verantwortung.




## Columbia University

- 17. April 2024: Pro-palästinensische Studierende errichten das „Gaza Solidarity Encampment“ fordern von der Universität, Investitionen in Israel zu beenden.
- 18. April 2024: Universitätspräsidentin Minouche Shafik autorisiert die New Yorker Polizei, das Lager zu räumen. Über 100 Festnahmen.


COLUMBIA SPECTATOR

### Two weeks of the “Gaza Solidarity Encampment”




**Day 1**  
**Wednesday**  
**April 17**

Hundreds of protesters occupy South Lawn, calling for Columbia’s divestment from companies with ties to Israel. University President Minouche Shafik—alongside board of trustees co-chairs Claire Shipman, CC ’86, SIPA ’94, and David Greenwald, Law ’83, as well as Task Force on Antisemitism co-Chair David Schizer—testifies before Congress on Columbia’s handling of antisemitism on campus.




**Day 2**  
**Thursday**  
**April 18**

Three Barnard students suspended for the “unauthorized” encampment on South Lawn, before Shafik authorizes the New York Police Department to sweep the “Gaza Solidarity Encampment”. Officers in riot gear arrest over 100 students. Students begin to enter the west side of South Lawn as Public Safety dismantles the “unauthorized encampment.”



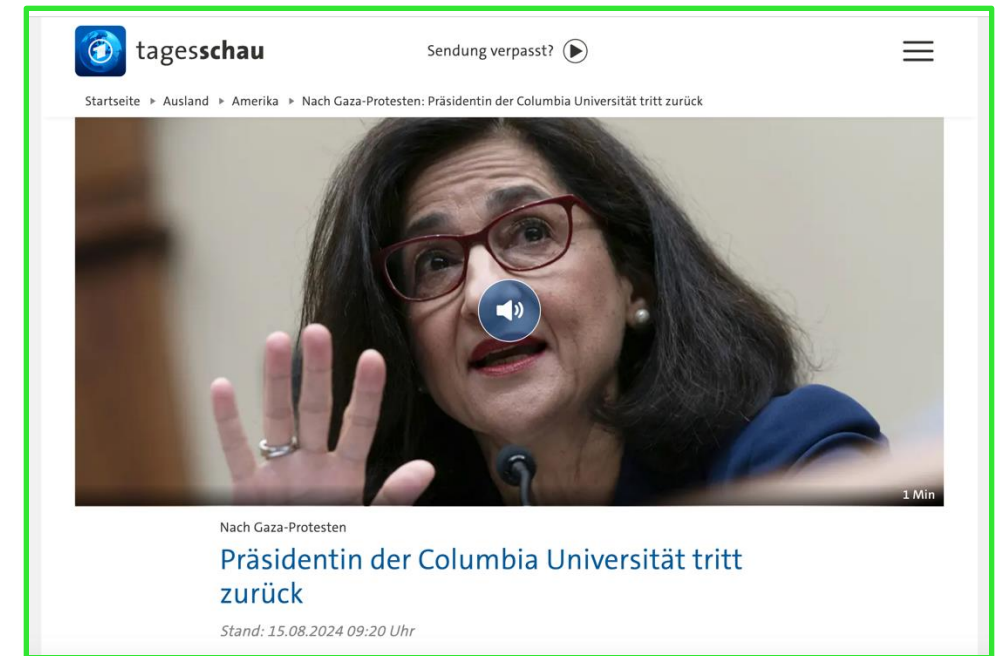
**Day 3**  
**Friday**  
**April 19**

“Gaza Solidarity Encampment” enters its third day following mass arrests. Columbia begins formally notifying students of suspension for participation in Wednesday’s



## Columbia University

- 14. August 2024: Präsidentin Minouche Shafik tritt nach Kritik am Umgang mit den Protesten von ihrem Amt zurück.



## Columbia University

- 8. März 2025: Der ehemalige Columbia-Student Mahmoud Khalil wird von US-Einwanderungsbehörden festgenommen.
- 5. April 2025: Mahmoud Khalil veröffentlicht aus der Haft einen Meinungsartikel, in dem er der Universität vorwirft, seine Festnahme ermöglicht zu haben.



## ***Trump Pulled \$400 Million From Columbia. Other Schools Could Be Next.***

The administration has circulated a list that includes nine other campuses, accusing them of failure to address antisemitism.

▶ Listen to this article · 7:53 min [Learn more](#)

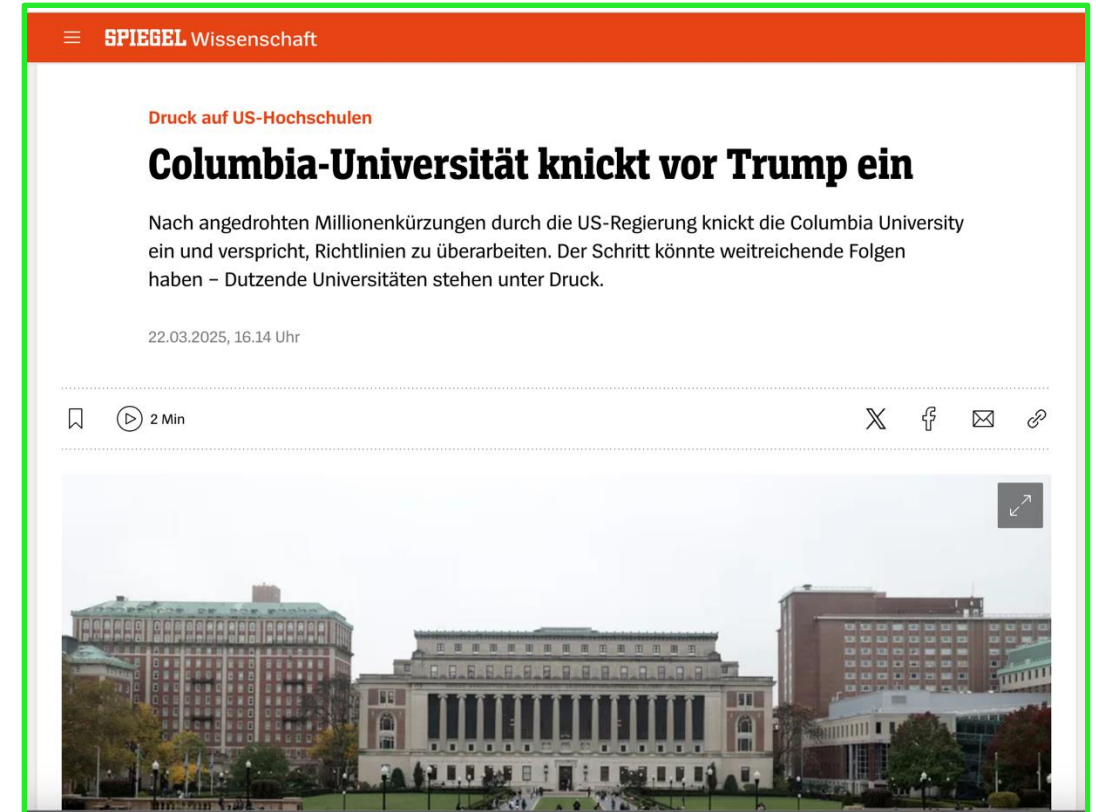
📺 Share full article





## Columbia University

- Trump nutzte die Vorgeschichte als Argument.
- Kampf gegen Wissenschaft und evidenzbasierte Forschung.
- März 2025: Kürzung von 400 Mio. US-Dollar Bundesmitteln.
- Anpassung der Universität.





As President Trump seeks to purge the federal government of “woke” initiatives, agencies have flagged hundreds of words to limit or avoid, according to a compilation of government documents. The words include:

accessible	BIPOC
activism	black and latinx
activists	breastfeed + people
advocacy	breastfeed + person
advocate	chestfeed + people
advocates	chestfeed + person
affirming care	clean energy
all-inclusive	climate crisis
allyship	climate science
anti-racism	commercial sex worker
antiracist	community diversity
assigned at birth	community equity
assigned female at birth	confirmation bias
assigned male at birth	cultural competence
at risk	cultural differences
barrier	cultural heritage
barriers	cultural sensitivity

inclusive	minorities
inclusive leadership	minority
inclusiveness	most risk
inclusivity	MSM
increase diversity	multicultural
increase the diversity	Mx
indigenous community	native american
inequalities	non-binary
inequality	nonbinary
inequitable	oppression
inequities	oppressive
inequity	orientation
injustice	people + uterus
<u>institutional</u>	people-centered care
Intersectional	person-centered
intersectionality	person-centered care
key groups	polarization
key people	political
key populations	pollution
LGBT	pregnant people
LGBTQ	pregnant person
marginalize	pregnant persons
marginalized	prejudice

**Identitätspolitik:  
Nicht was, sondern wer!**

- Die Sprecher\*innenposition wird immer mitgedacht
- Oft wird sie zum entscheidenden Argument
- Im Digitalen kann jede\*r sich selbst repräsentieren, und seine Identitätsmerkmale exponieren

= Rollenaushandlung ist Haltungskommunikation



# MAGNUS HIRSCHFELD TAG 14.MAI

Seele der queeren  
Community

Schwul, Jude

Arzt, Aufklärer,  
Sexualforscher

Vorkämpfer queerer  
Emanzipation

Mitbegründer der weltweit ersten  
Homosexuellen Bewegung



[berlin.de/  
magnus-hirschfeld](https://berlin.de/magnus-hirschfeld)



BERLIN





**Problem:**

Organisationen erklären ihre Rolle nicht transparent, es gibt nur eine Bekanntmachung der eigenen Haltung.



## Learning

- Eigene Rolle muss transparent nach Innen und nach Außen kommuniziert werden
- Selbstdefinition
- Haltung 1 und Haltung 2





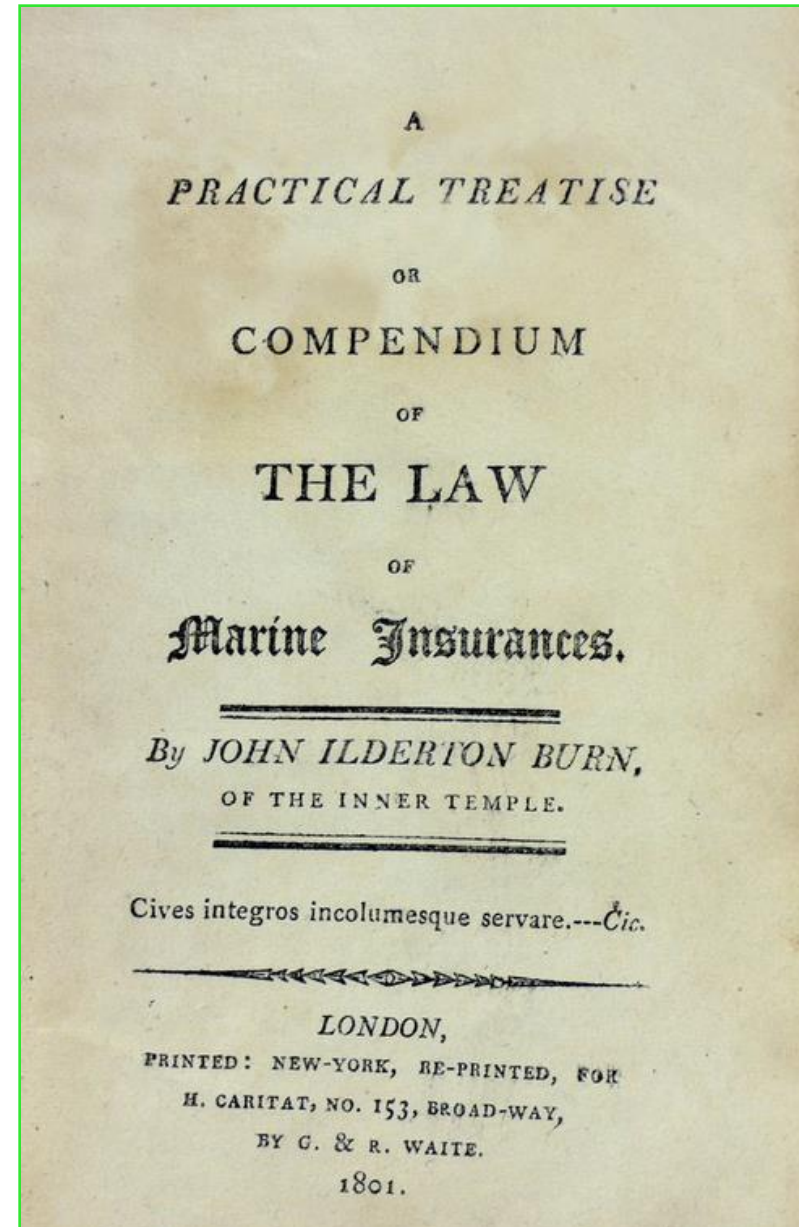
## Haltung 1 - Pflege

- Bezieht sich auf die eigenen definierten Aufgaben
- Wirkt mittelbar statt unmittelbar
- Lässt sich oft **nicht direkt** übersetzen in einen politischen Standpunkt



## Basis für Haltung 1

- Gesetze
- Spezifischer Auftrag
- Statuten, Leitbilder
- Code of Conduct?



## Haltung 2 – Schutz und Intervention

- Bezieht sich auf die allgemeine politische Sphäre
- Wirkt unmittelbar auf die Debatte ein
- Lässt sich in eine klare Parteinahme übersetzen
- Tritt ein, wenn die klare gesellschaftliche Aufgabe nicht mehr erfüllbar ist



## Haltungskommunikation

- „Haltung zeigen“ wird eingefordert
- Institutionen werden auf eine Stimme reduziert
- Es ist eine Schlacht um Haltung, Interpretation und Bewertung ausgebrochen, die mit dem **eigentlichen Auftrag der Organisationen** nicht verbunden ist
- Haltung und Organisationszweck haben sich abgekoppelt

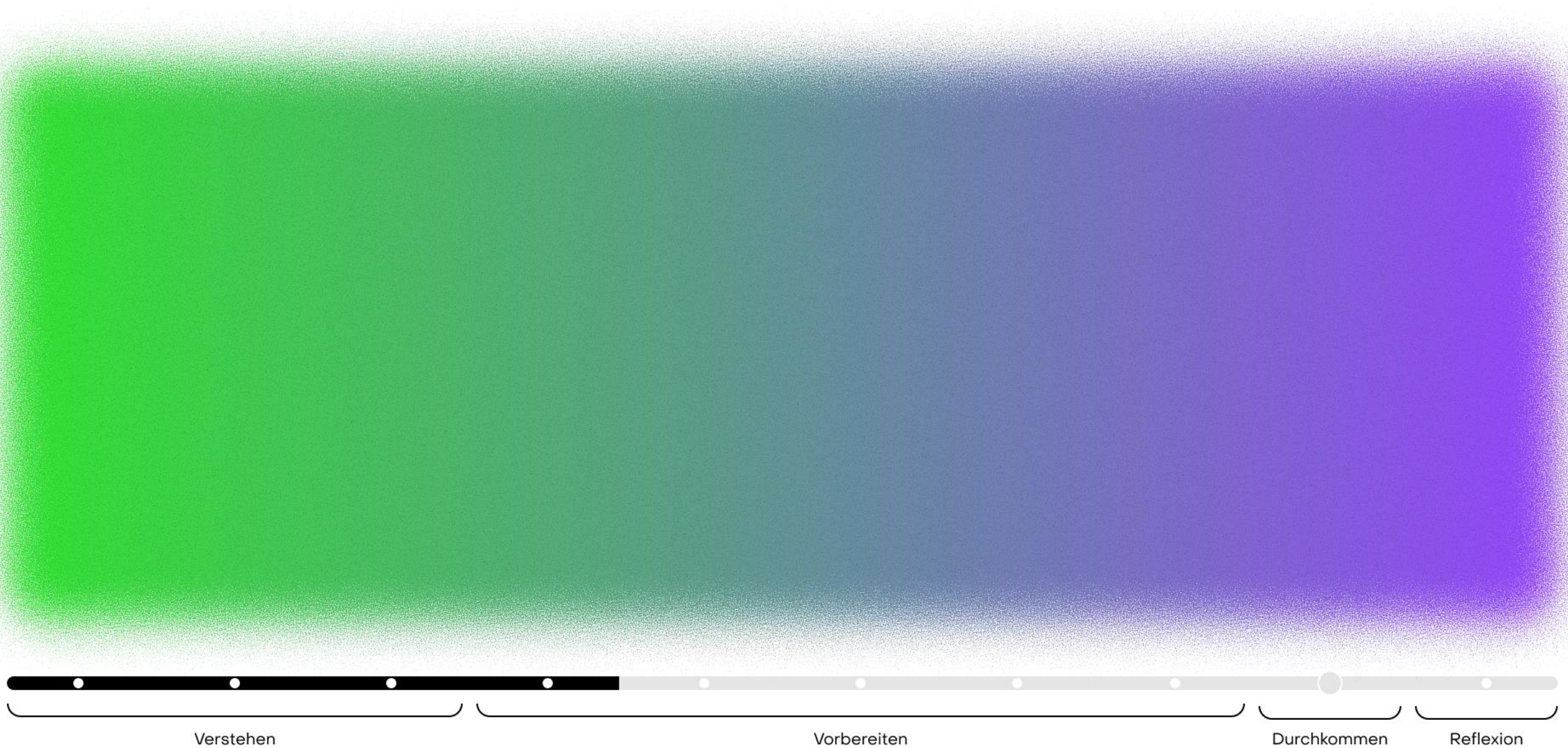
## Neutralität

- gilt für staatliche Stellen – was heißt das?
- gilt nicht für Zivilgesellschaft
- wird aktuell zum Kampfbegriff

Kunst- und Kulturinstitutionen sind durch die Kunstfreiheit legitimiert. Die daraus resultierende Haltung liegt nicht in der außerkünstlerischen Parteinahme für konkrete politische Akteure, sondern in der aktiven Wahrung dieser!



# Haltungen und Maximen





# Haltungen und Maximen

## Grüner Bereich

Was ist diskutierbar, offen, dynamisch?

Welche Aspekte des Themas sind über alle Gruppen hinweg breit akzeptiert?

Welche demokratisch legitimierten Positionen können im Rahmen unserer Plattform Raum finden, auch wenn wir sie nicht teilen?

Gibt es einen gesellschaftlichen Wert, wenn wir uns mit diesem Thema beschäftigen?

## Grauzone

Was ist sensibel, ambivalent oder missverständlich?

Gibt es Begriffe, Narrative oder Aussagen, die leicht falsch verstanden oder instrumentalisiert werden können?

Welche Aussagen stehen formell im Einklang mit Meinungsfreiheit, könnten aber inhaltlich problematische Effekte haben?

Welche gruppenbezogenen Empfindlichkeiten, historischen Kontexte oder asymmetrischen Machtverhältnisse müssen mitgedacht werden?

Was könnte bei bestimmten Zielgruppen als Einladung für Extrempositionen gelesen werden, obwohl es nicht so gemeint ist?

## Rote Linien

Was widerspricht unserer Haltung oder der demokratischen Grundordnung?

Welche Aussagen, Forderungen oder Verhaltensweisen widersprechen unseren Grundwerten und/oder dem Gesetz?

Wo beginnt Aktivismus?

Welche Positionen stellen unsere Existenz, unseren Auftrag oder unsere Verantwortung gegenüber marginalisierten Gruppen infrage?

Welche Formen der »Debatte« sind keine echten Beiträge mehr, sondern Zersetzung, Provokation oder Destabilisierung?

Verstehen

Vorbereiten

Durchkommen

Reflexion

# Haltungen und Maximen

## Unsere Haltung

### Grundlegende Fragen zur internen Debatte

- Wofür stehen wir, auch wenn es unbequem ist, wo ziehen wir klare Grenzen?
- Gab es Situationen, in denen wir nicht neutral bleiben konnten, ohne unseren Auftrag zu gefährden?
- Welche gesellschaftlichen Entwicklungen oder Diskurse fordern uns zur politischen Haltung heraus?
- Welche Haltungsmaximen könnten wir öffentlich mit einer Stimme vertreten?
- Wie erklären wir unsere Haltung verständlich gegenüber Kritik?
- Gibt es in unserem Team unterschiedliche Auffassungen über »Haltung« und wie gehen wir damit um?
- Wer trägt intern Verantwortung dafür, dass Haltung nicht nur behauptet, sondern gelebt wird?







Trigger





### Was ist ein Trigger?

Aus psychologischer Sicht bezeichnet ein Trigger einen Auslöserreiz, der eine starke emotionale oder körperliche Reaktion hervorruft.

Die betroffene Person kann das kaum steuern.

Trigger wirken wie ein „Kurzschluss“ im Gedächtnis: Sie verbinden eine aktuelle Situation unbewusst mit einer früheren Erfahrung.



## Was ist ein Trigger?

### Typische Reaktionen

- Emotionale: Angst, Wut, Scham, Traurigkeit, Panik.
- Körperliche: Herzrasen, Zittern, Schweißausbruch, Erstarrung.
- Verhaltensbezogene: Rückzug, Aggression, Vermeidung.

## Trigger im Diskurs

Trigger sind Orte in der Tiefenstruktur moralischer Überzeugungen auf deren Berührung man besonders emotional reagieren = Emotionalisierung von sachlichen oder rationalen Debatten

Trigger sind verbunden mit sozialen Erfahrungen und Einstellungen



### Wie können Trigger im Diskurs dienen?

1. Anzeiger gesellschaftlicher Konfliktlinien
2. Verdichtung emotionaler Energie
3. Politische und mediale Mobilisierung
4. Hinweis auf eigene Werte und Narrative

»Wo ein Trigger ist, ist  
noch keine Wahrheit.«



» Respond,  
Resilience,  
Reimagine. «





A black, multi-pointed starburst or explosion-like graphic with a white center, positioned to the left of the text.

# Triggerindex



offener Antisemitismus

From the river to the sea + Aufforderung zur Gewalt,  
Abschaffung Israels, Hamas-Verehrung

BDS Unterschrift

Landkarte Palästina vor 1948

palästinensische Flagge

Flaggen verbrennen

Israelflagge

Free Gaza

Kufiya

Wassermelone

„Genozid“ in Verbindung mit antisemitischen Elementen

„Genozid“

rote Hand

From the river to the sea



## Bewusste Codierung von Triggern

Codes:

- verkürzen die Kommunikation,
- wirken durch den Kontext und eindeutige Botschaften,
- müssen verschlüsselt sinnvoll zusammengestellt werden: Reihenfolge, Kontext, Semantik, Ikonographie oder auch Zeit und Ort,
- kulturelle Codes sind eine kollektive Leistung, und
- der Vorgang der Codierung kann häufig nachvollzogen werden.

## Digitale Öffentlichkeit

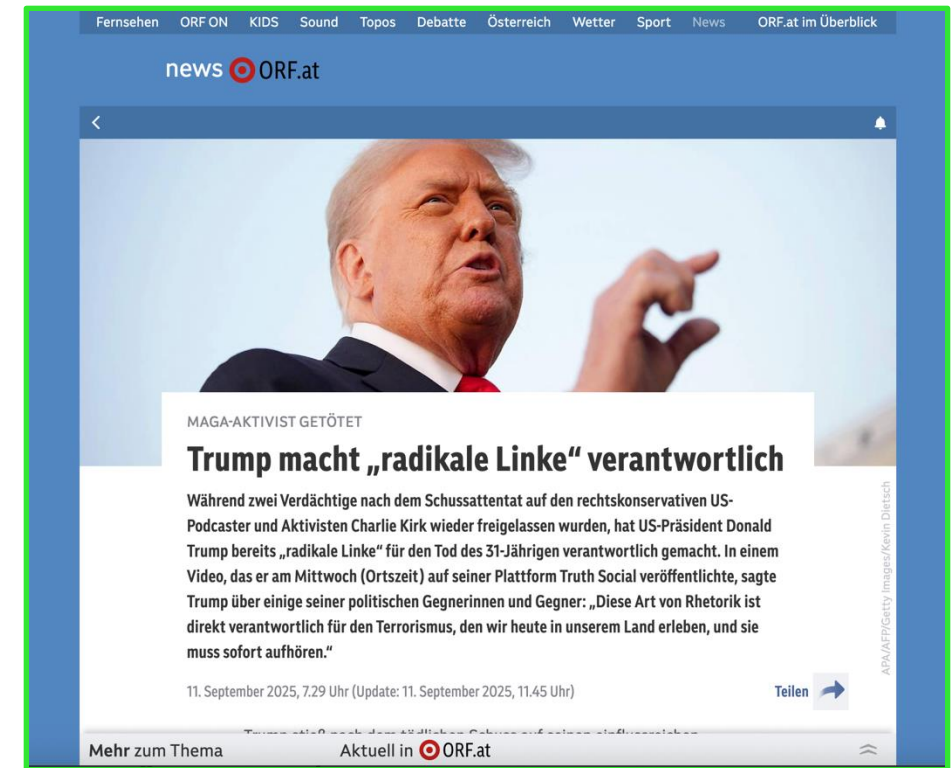
Verwendung von Zahlen- und Buchstabencodes, Emojis und Hashtags

Dient zur Erkennung von Gleichgesinnten und zur Tarnung vor Unwissenden



# Trigger im Diskurs

- Trigger werden aufgebaut, um sie als Token einsetzen zu können
- „Antisemitismus“, „Linksradikal“, „Israelhasser“, „Demokrat“
- Im Konfliktfall reicht de Token, um sogar offensichtlich nicht zutreffende Zuschreibung als Kampfmittel zu benutzen.



# Token im Diskurs

- Ein Token ist ein sprachliches oder symbolisches Signal, das eine vordergründige Bedeutung trägt, tatsächlich jedoch als Stellvertreter für eine andere, meist strategische Bedeutung eingesetzt wird.
- Es markiert ein Thema an der Oberfläche, dient aber dazu, ein dahinterliegendes Ziel oder eine verdeckte Absicht wirksam zu machen.



# Token im Diskurs

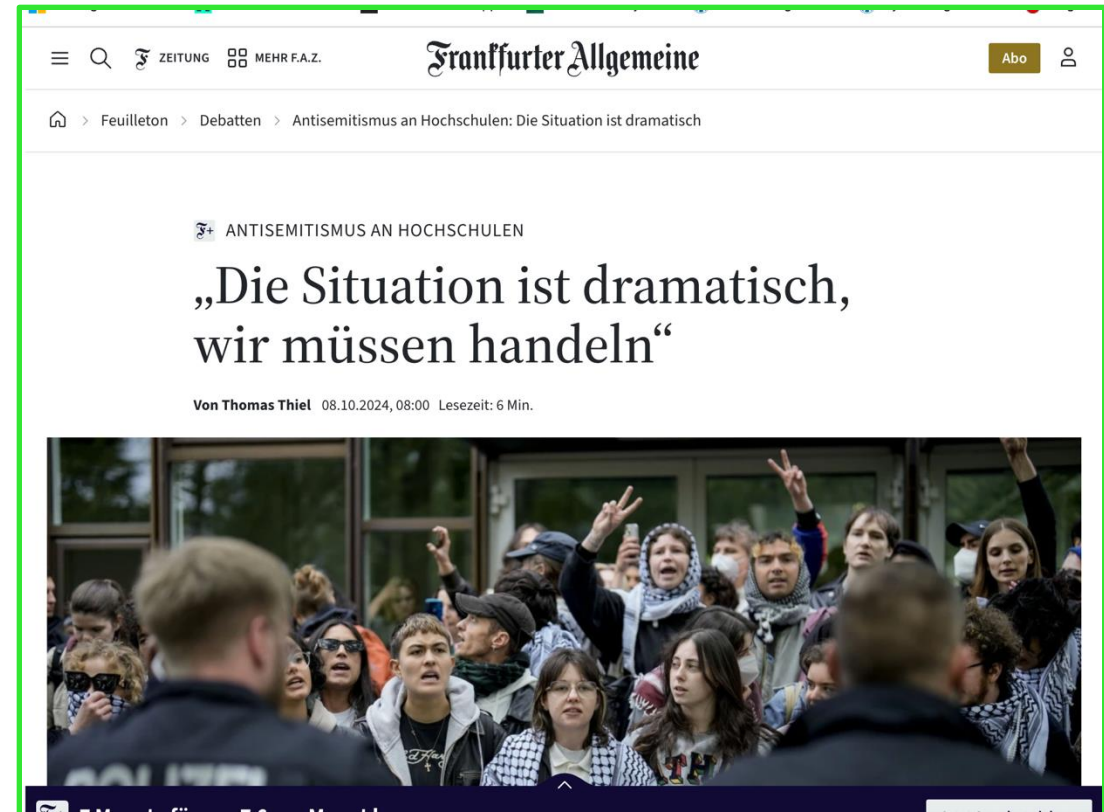
- Im übertragenen, diskursiven Sinn: Ein Token ist ein Symbol, das nicht für sich selbst wichtig ist, sondern den Zugang zu etwas anderem ermöglicht.
- Trigger werden bewusst oder unbewusst als Token eingespannt in der politischen und medialen Auseinandersetzung
- Ziel ist es die Deutungshoheit zu bekommen und die andere Seite in Panik zu versetzen.





# Token | 4 Kernstrategien

- Dogmatische Setzung



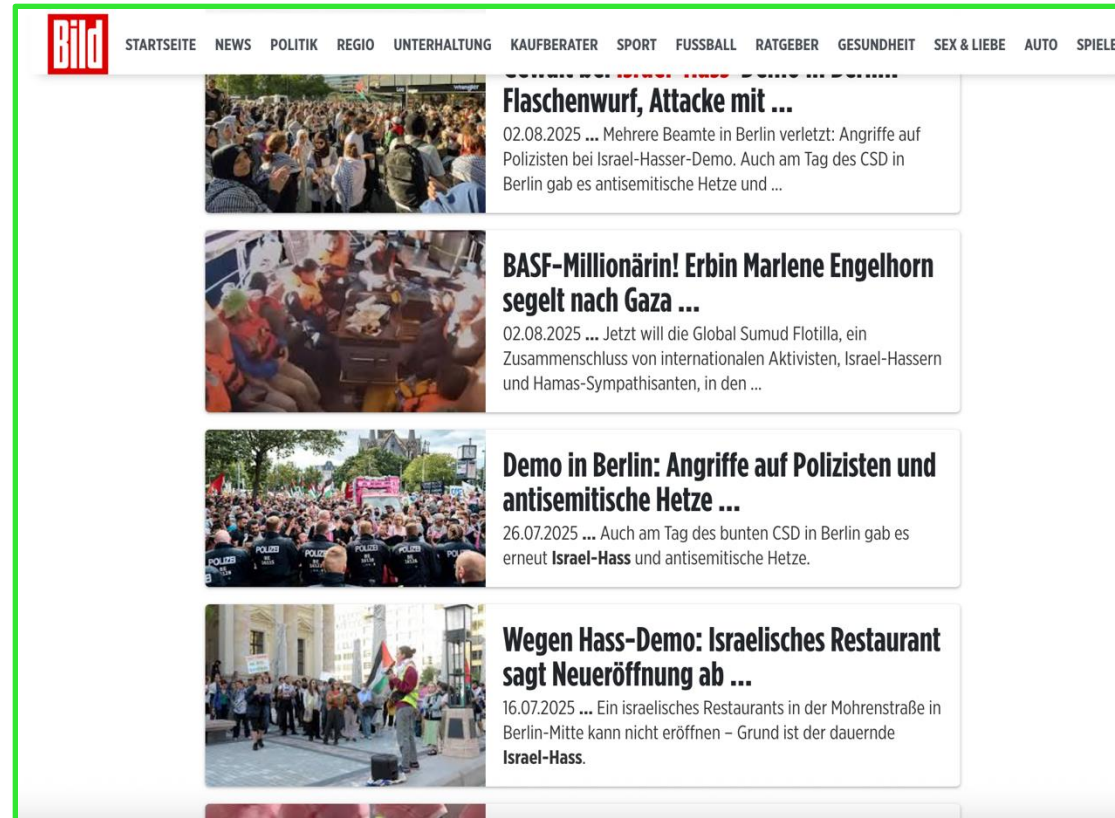
# Token | 4 Kernstrategien

- Dogmatische Setzung
- Falsches Dilemma



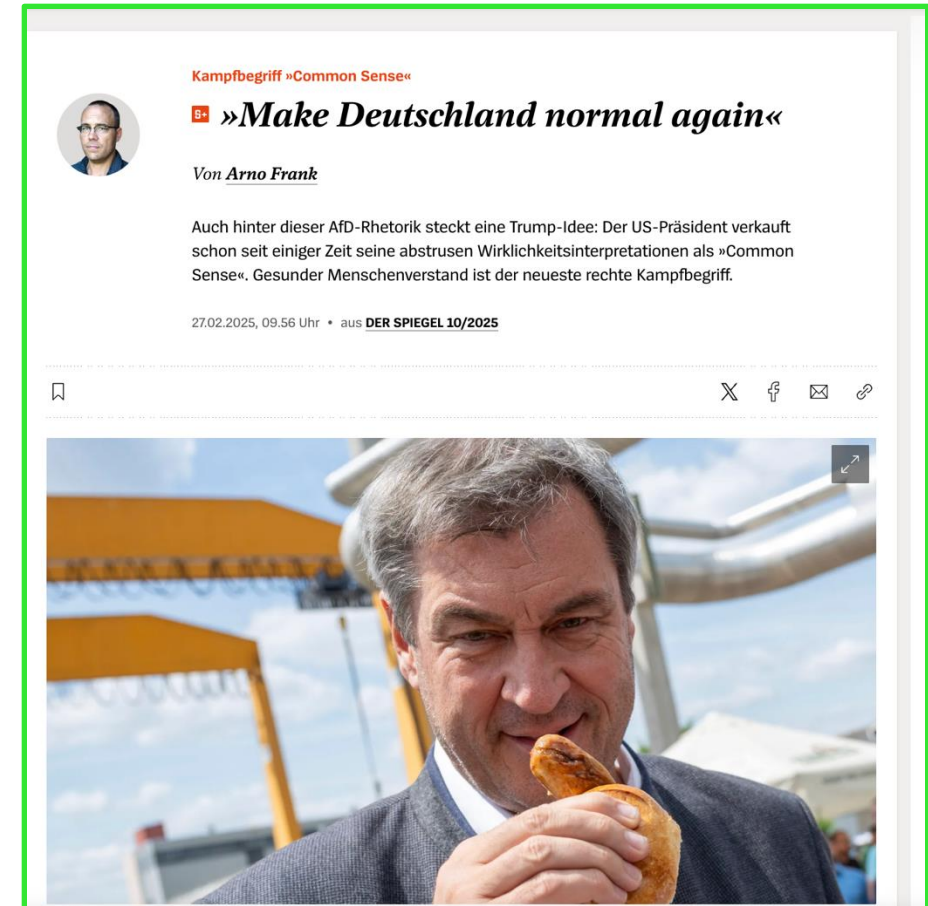
# Token | 4 Kernstrategien

- Dogmatische Setzung
- Falsches Dilemma
- Exzess der Positionierung



# Token | 4 Kernstrategien

- Dogmatische Setzung
- Falsches Dilemma
- Exzess der Positionierung
- Confirmation Bias



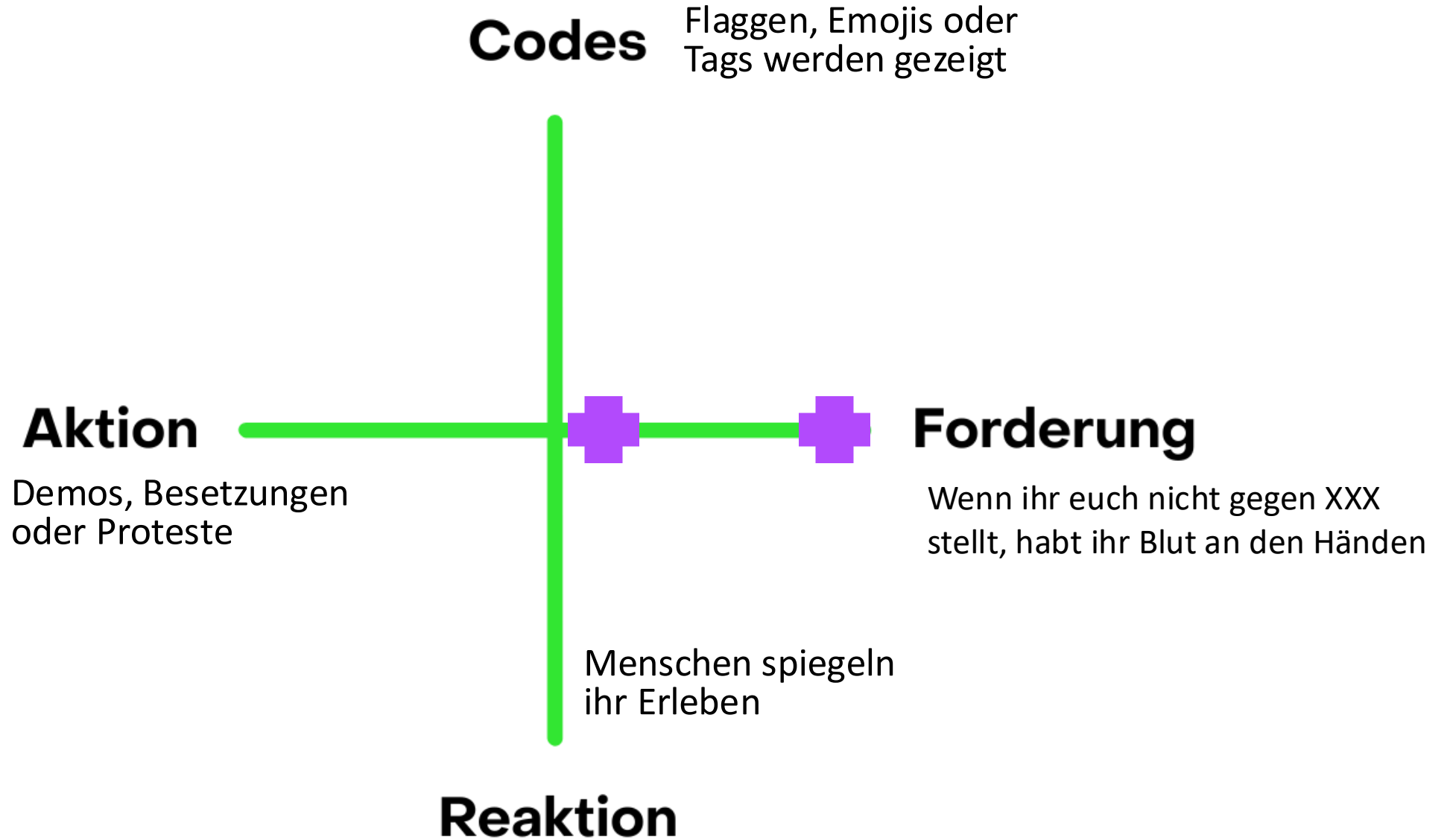
# Token | Symbolkommunikation

- systematischer Aufbau von Buhmännern und Rollen
- Herabstufung & Nichtanerkennung
- so wird eine Autorität & eine Stimme der Wahrheit geschaffen
- Souveränitätssimulation
- ideologische Unterstellung
- Selbsttheorisierung; Mut zur Aussprache
- schweigende Mehrheit

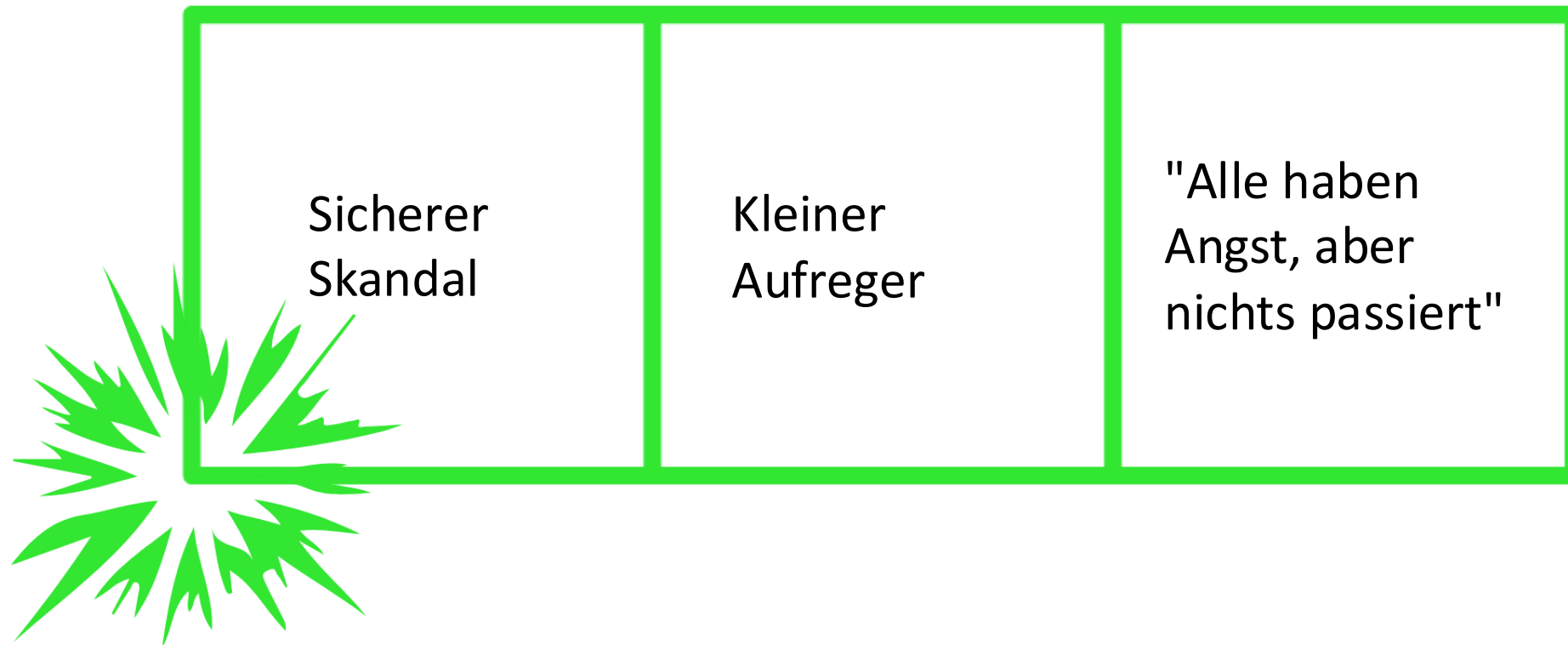




Token



# Die 3 Trigger-Klassen



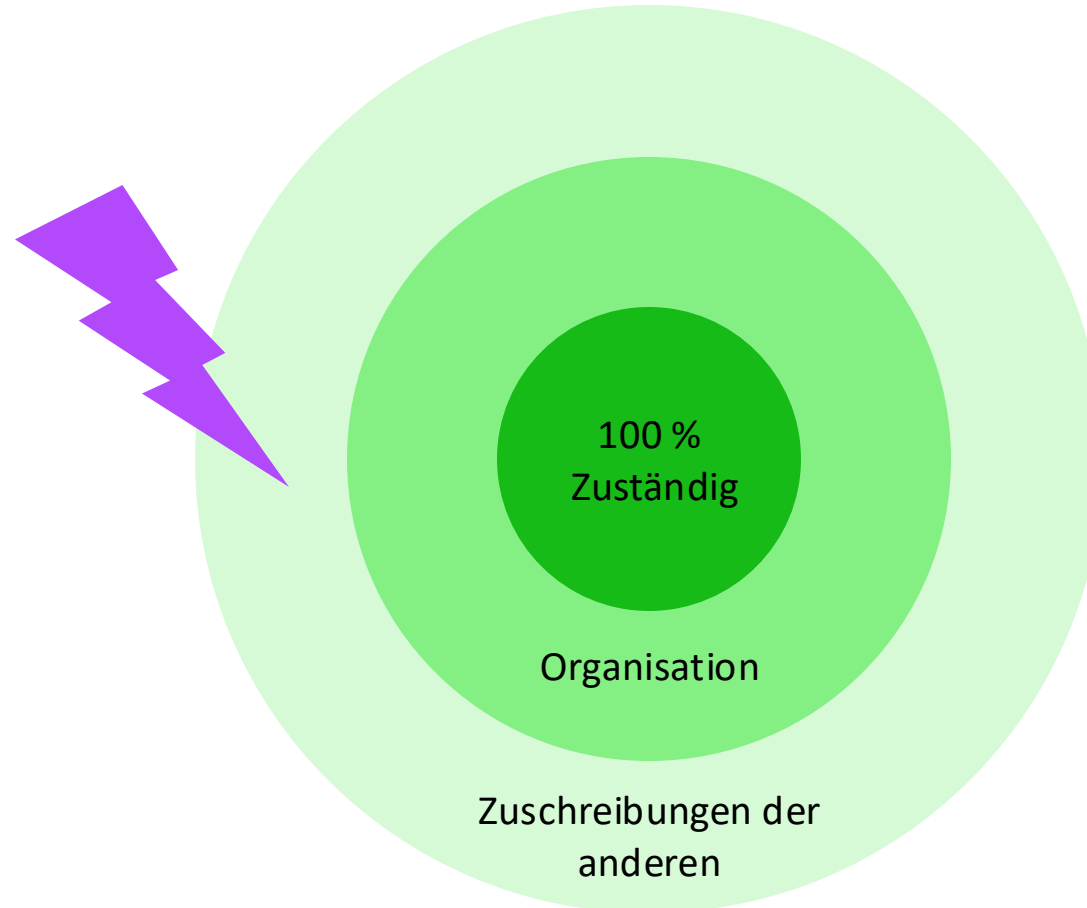


# Triggerklassen

- Bilder funktionieren besonders gut
- die Botschaften müssen einfach und anschlussfähig sein
- je komplizierter der Code, umso schwerfälliger wird er



**»Die Größe meiner Angst  
ist ungleich der Größe  
der Gefahr.«**

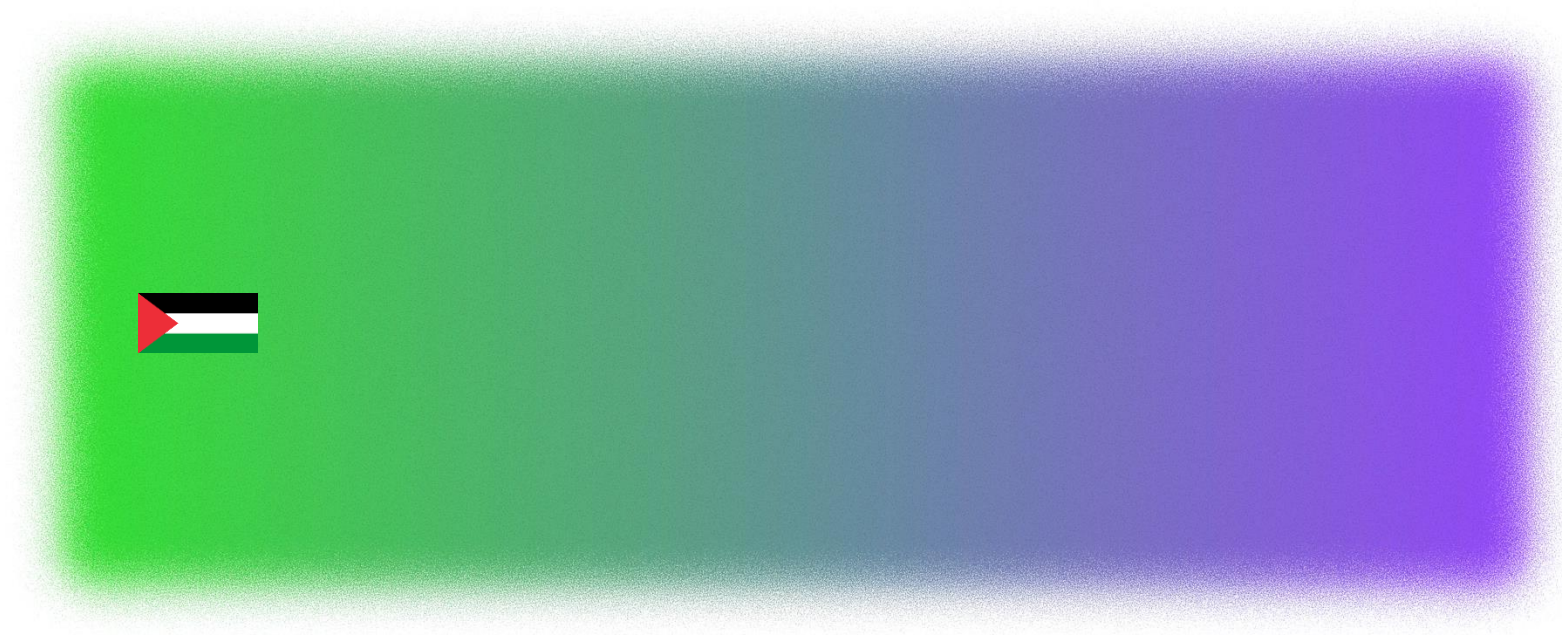


## 1 | Trigger begrüßen

- Sie zeigen uns, wovor wir Angst haben.
- Zeit zur Vorbereitung und Vertiefung.
- Angst ist ein sehr gutes Gefühl.
- Prüfung: gibt es einen wirklichen Grund, Gefahr, Fehler oder ist es ein Token?



## 2 | Trigger analysieren & Spannungen auflösen



- Ist der Trigger ein berechtigter Hinweis auf ein Problem, dann sollte sich die Institution um die Lösung kümmern.
- Ist der Trigger ein Token, strategische Arbeit, um das eigentliche Ziel zu benennen und zu verhindern, dass die Angreifer es erreichen.



Pause



# Methoden vor Ort





# Diskurskrise | Auswirkung

Der Diskursraum wird verschlossen. Das bedeutet:

- Es ist kein halbwegs zivilisierter Streit mehr möglich.
- Für die Kultur- und Bildungsinstitutionen ist jeder Vorfall dieser Art eine Niederlage. Ihre Aufgabe ist eigentlich, Austausch und Reflexion zu organisieren.

Eine Diskurskrise entsteht, wenn eine Institution in ideologisch aufgeladene Debatten hineingezogen wird, bei denen faktenbasierter Diskurs durch gezielte **Skandalisierung**, **Moralisierung** oder **Polarisierung** ersetzt wird.



# Diskurskrise | Erscheinungsformen I

## Der Shitstorm

- Kontroverse Äußerungen, die in einer Kultur- oder Bildungsveranstaltung vor Publikum fielen, werden aufgezeichnet und in einem Blog oder Posting skandalisiert.
- Der Netzwerkeffekt tritt ein. Menschen, Medien oder Influencer\*innen greifen das Thema auf.
- Lautsprechereffekt.

# Diskurskrise | Erscheinungsformen II

## Die versteckte Bombe

- Eingeladene Künstler\*innen oder Vortragende äußern auf digitalen Kanälen Dinge, die man politisch problematisch finden kann.
- Dann lädt man sie aus, um sich Ärger zu ersparen.
- Eine Veranstaltung, die mit dem politischen Thema vielleicht gar nichts zu tun hat, wird sang- und klanglos gelöscht.

# Diskurskrise | Erscheinungsformen III

## Die geplante Störung

- Politische Gruppen dringen in den Raum von Universität oder Museum ein. Sie besetzen den Raum und verbreiten Aufnahmen davon in Social Media.
- Diese Art von Aktion kennen wir seit 1968, sie lebt von moralischer Selbstermächtigung und dem Reiz aufständischer Gesten.

# Im Haus & Gelände ohne Versammlung

- Ein Banner/Graffiti/Plakat wird anonym aufgehängt oder angebracht, oder es werden Sticker geklebt oder Flyer ausgelegt
- Ein Raum oder ein Bereich wird zugesperrt oder ähnliches
- Es werden anonyme künstlerische Statements aufgestellt, etwa als Skulptur
- Es kommt zu Hacks auf der Website oder Social-Media-Kanäle

# Im Haus & Gelände mit Versammlung

- Eine Gruppe von Protestierenden kapert eine Veranstaltung, etwa die Eröffnung, um ihre Parolen zu skandieren
- Eine Gruppe von Protestierenden führt eine nicht angemeldete Demonstration durch
- Einstudierte Flashmobs werden aufgeführt
- Ein Bereich des Hauses wird von einer Gruppe blockiert beziehungsweise besetzt, etwa in einem Sit-in

# Diskurskrise | Erscheinungsformen IV

## Die Konfrontation

- Aktivisten aus den unterschiedlichen Lagern begegnen sich im öffentlichen Raum oder auf dem Gelände der Institution.
- Es kommt zu einer verbalen, häufig aber auch zu einer tätlichen Auseinandersetzung.

# Workflow und Zuständigkeiten





# Workflow und Zuständigkeiten

## 1. Vorbereitung

- Krisenstab festlegen
- Kommunikationskanäle intern aufsetzen
- Haltungstexte und Regelwerke

## 2. Interne Kommunikation

- Mitarbeitende informieren
- Ansprechpersonen dokumentieren
- Rückmeldekanäle

## 3. Externe Kommunikation (I)

- Stakeholder informieren
- Haltung und Maßnahmen kommunizieren

## 4. Externe Kommunikation (II)

- Medienkontakte aktivieren
- Social Listening starten
- Community Management koppeln

## 5. Krisenkoordination

- Alle Infos im Krisenstab bündeln
- Kommunikationsmatrix nutzen
- Dokumentation und Update



# Workflow und Zuständigkeiten

## Interne Kommunikation: Interne Stakeholder

### Krisenstab

**Zusammensetzung:** Leitung, Kommunikation, Recht, Sicherheit, externe Beratung (wenn notwendig).

**Verantwortlichkeiten:** Definition pro Funktion, etwa Freigabe externer Kommunikation, rechtliche Einschätzung oder mediale Bewertung.

**Kommunikationsstruktur:** fester Chatkanal, Signal/Slack oder ein ähnliches Angebot.

### Erweiterter interner Kreis

**Zusammensetzung:** Mitarbeitende außerhalb des Krisenstabs, beispielsweise Teamleitungen, Rezeption, Technik.

**Dokumentation:** Wer ist Ansprechpartner\*in in welcher Abteilung im Krisenfall?

**Informationswege:** Intranet, Mailverteiler, interne Notfallwebsite, Aushänge.

### Kommunikationskanäle intern

**Krisenstab-intern:** geschützter Chat, Protokollführung, dokumentierte Entscheidungswege.

**Offene Rückmeldungsmöglichkeiten für Mitarbeitende:** anonyme Feedbackbox, E-Mail-Adresse, Sprechstunde

**Verknüpfung mit Beschwerdemanagement,** Awareness-Teams oder Personalvertretung.



# Workflow und Zuständigkeiten

## Interne Kommunikation: Grundlagen für gemeinsames Handeln

### Textbasierte Basis

**Haltungstext:** Wer sind wir? Warum handeln wir wie? Welche Werte tragen unsere Arbeit?  
**Krisen-Narrativ:** Wie erklären wir unsere Rolle im Konflikt? Was schützen wir?

### Verhaltensbasierte Basis

**Hausordnung:** Klar geregelt, kommuniziert, durchgesetzt.  
**Code of Conduct:** Umgang mit Veranstaltungen, Protest, Gästen, digitalen Räumen.  
**Verfahrensregeln:** Was passiert bei Störungen, Boykott, Shitstorm?



# Workflow und Zuständigkeiten

## Externe Kommunikation: Kreis I (Stakeholder)

### Institutionelle Stakeholder

**Zusammensetzung:** Stiftungen, Fördermittelgeber, Verwaltung, Ministerien, Trägergremien.  
**Kommunikationsmodus:** proaktiv informieren im Krisenfall per Mail oder Telefon.  
**Standardinfo:** Haltungstext, Verfahrensstand, geplanter Umgang, Ansprechpartner\*in.

### Verantwortungsnetzwerk

**Wer wacht über uns? Wer kann vermitteln oder schützen?**  
Einbindung in Risikoabschätzung und Haltungsabgleich



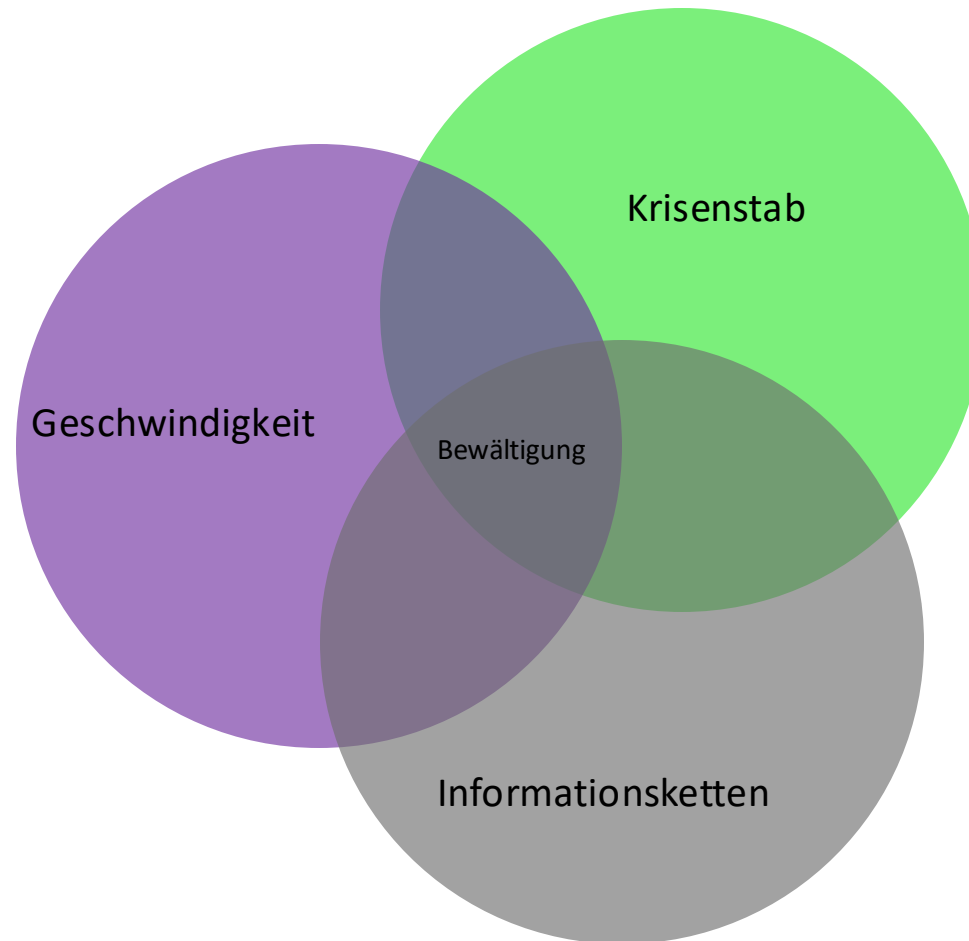
# Methoden der digitalen Kommunikation



# Krisenvorbereitung & Handeln in akuten Krisen



# Krisen im digitalen Raum



Bildunterschrift





# Medienüberwachung und -analyse

Dies beinhaltet das Verständnis darüber, wie eine Marke, Institutionen oder Person auf verschiedenen Plattformen wahrgenommen wird. Die Analyse umfasst die Überwachung von Nachrichten, Artikeln und Social-Media-Diskussionen, um einen Überblick über die öffentliche Wahrnehmung zu erhalten.

Werkzeuge: [swat.io](https://swat.io), Meltwater, Google Alerts





# Krisenmanagement

In Krisenzeiten ist schnelles und effektives Handeln erforderlich, um den Schaden für den Ruf zu minimieren. Dies beinhaltet die Entwicklung von Krisenplänen, die Kommunikation mit Stakeholdern und die Kontrolle der Erzählung in den Medien.

Werkzeuge: Verfahren für Notfälle, Abläufe & Textmodule, Links



# Stakeholder-Management

Dies bezieht sich auf die Pflege von Beziehungen zu den Schlüsselpersonen oder -gruppen, die den Ruf beeinflussen können.

Werkzeuge: Kontaktpunkte: Veranstaltungsorte, Kontakt für Sponsoren & politische Vertreter, Journalisten & Medien, rechtliche Unterstützung, Netzwerk, Freunde, Risikobewertung & Hintergründe von Künstlern



# Ethik und Compliance

Es ist entscheidend, dass das Verhalten einer Organisation mit ihren ethischen Richtlinien und gesetzlichen Anforderungen übereinstimmt, um einen guten Ruf zu erhalten.

Werkzeuge: Textmodule, Links, Eigene Position in Zusammenfassung / Allgemeine Sprachregelungen





# Interne Kommunikation

Reputation hat auch eine interne Auswirkung. Klare und effektive interne Kommunikation ist in dieser Hinsicht entscheidend.

Werkzeuge: Organigramm der Verantwortlichkeiten/Interne Kommunikation, Kommunikationsketten, Verfahren im Notfall



# Workflow und Zuständigkeiten

## Externe Kommunikation: Kreis II (Öffentlichkeit und Medien)

### Medienkontakte

**Liste aktiver Pressekontakte:** Tageszeitungen, Kulturmedien, Onlineformate.

**Vorgehen:** Mail-Pool für Pressemeldungen, Möglichkeit für vertiefende Gespräche.

### Soziale Medien und Community Management

**Monitoring:** Social Listening Tool für relevante Plattformen.

**Einflussakteure:** Influencer\*inne im eigenen Themenfeld identifizieren und beobachten.

**Reaktionsplan:** Wann moderieren wir? Wann melden wir uns aktiv zu Wort?

### Community Management und Presse

**Zentrale Schnittstelle:** Community Manager\*innen koordiniert mit Krisenstab und Pressestelle.

**Argumentation:** Sammlung der Hauptkritiken und Antworten darauf in einem »lebenden« Dokument.

**Meldesystem:** Wer gibt wann was an wen weiter?

Verstehen

Vorbereiten

Durchkommen

Reflexion



Über den QR-Code gelangen Sie zum  
Download der Workshop-Unterlagen  
und zur Anmeldung für unseren  
Newsletter.

Michelle Renée Gille  
Grolmanstr. 15  
10623 Berlin

✉ [michelle.gille@kulturbotschaft.berlin](mailto:michelle.gille@kulturbotschaft.berlin)

<https://kulturbotschaft.berlin/newsletter/>

