



Der Krisenzähler

Ortstermin: Beim „Reputationsgipfel“ in Münster lernen deutsche Unternehmen, wie man Imageschäden überlebt.

Fünzig, sechzig Männer und Frauen in teuren Anzügen und Kostümen haben sich an schmale Klappische gesetzt, ihre Blackberrys blinken, ihr Lächeln können sie anknipsen wie Leselampen. Es ist ein heller, einfacher Raum in der Universität Münster, es gibt eine große Tafel, eine breite Fensterfront, das Parkett knarzt beim Gehen.

Die Männer und Frauen sind zum „Reputationsgipfel 2010“ nach Münster gekommen, sie arbeiten als PR-Berater oder Pressesprecher und haben alle ein ähnliches Problem. Die Deutschen mögen nicht, was ihre Arbeitgeber tun. Die Aufgabe der Berater in Hörsaal SCH 3 ist es, das zu ändern.

Der Vertreter des Deutschen Zigarettenverbandes ist gekommen, jemand von den Westdeutschen Spielbanken, der Deutsche Schützenbund, ein Hersteller von Computer-Ballerspielen, eine Großbank, die gerade mit Steuergeldern gerettet wurde. Später wird noch ein Sprecher der FDP erwartet. Eigentlich fehlt nur noch die katholische Kirche.

Die meisten Menschen in diesem Hörsaal haben vermutlich gemeinsam, dass sie auf einer Cocktailparty lieber über das Wetter, die Inneneinrichtung, das Thema Darmspiegelung sprechen als über ihren Arbeitgeber und sein Bild in der Öffentlichkeit.

Frank Roselieb kann da helfen. Roselieb organisiert den Reputationsgipfel. Er arbeitet am Institut für Krisenforschung in Kiel, ein freundlicher Mann mit einem runden, kindlichen Gesicht. Er berät Unternehmen in Reputationsfragen. Er ist Krisenzähler.

„Wir beobachten in Deutschland pro Jahr etwa 250 Ereignisse, die sich zu einer Krise ausweiten können. Daraus entstehen rund 50 Krisen pro Jahr.“

Deutschland, sagt Roselieb, habe sich verändert. Es sei überdrehter als früher, latent aufgeregt. Was Skandale betrifft, benimmt sich Deutschland wie eine Zwölfjährige auf dem Schulhof. Es sind immer genug Krisen da. Lidl und die Telekom überwachen ihre Mitarbeiter, die katholische Kirche hat Missbrauch zu gestehen,

Manager ruinieren ihre Banken, wollen aber Boni, und die FDP, sie benimmt sich wie die FDP. Die Medien seien schneller, vorlauter, fieser geworden, sagt Roselieb.

Roselieb hat Referenten geladen, die erklären sollen, wie man dieser Krisenflut entgegenwirkt. Wie man sich in Sicherheit bringt, um nicht mitgerissen zu werden.

Der Pressesprecher der Stadt Pirna in Sachsen hat das Problem, dass seine Stadt als Stadt der Rechten gilt. Jetzt gibt es dort ein multikulturelles Fest. Der Sprecher von RWE erzählt, wie es im Jahr 2005 zu einem Stromausfall im Münsterland kam. Neun Monate später ver-

gesetzbuch lag bereit. „Mit Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder mit Geldstrafe wird bestraft, wer Spielprogramme, die grausame oder sonst unmenschliche Gewalttätigkeiten gegen Menschen oder menschenähnliche Wesen darstellen und dem Spieler die Beteiligung an dargestellten Gewalttätigkeiten solcher Art ermöglichen, verbreitet, herstellt, bezieht ...“

Lorber begann zu arbeiten. Er organisierte Kongresse, unterstützte ein Forschungsinstitut, das sich dem Thema Medienkompetenz widmet, er gab einen Elternratgeber heraus, er veröffentlichte alle kritischen Forschungsergebnisse zum Thema auf der Homepage. „Wir nahmen das Problem ernst“, sagt Lorber. Er versachlichte die Debatte, das bedeutet, er machte sie kompliziert. Computerspiele sind auch ein Kulturgut, es gibt Lerneffekte für die Spielenden, die Wirtschaft profitiert. Es gibt keine Krise, keine Katastrophe, es gibt nur ein Kommunikationsproblem. Es ist wie beim Seitensprung.

Ich kann das erklären.

Es ist nicht, wie du denkst.

Man darf nicht bockig sein, nicht wie Guido Westerwelle in diesen Tagen, man gibt sich einsichtig, sanft. Es tut mir leid, wenn ich dich dazu gebracht habe, Falsches von mir zu denken. Ich will jetzt offen zu dir sein, transparent.

Lorber und sein Unternehmen haben nicht ein einziges

Computerspiel verändert, nur die Kommunikation. Im Koalitionsvertrag von Schwarz-Gelb steht: „Computerspiele sind ein selbstverständlicher Teil unserer Alltagskultur geworden.“

Die Damen und Herren notieren. Leichtes Raunen, eine Absage ist zu vermelden. Teil vier, Fallstudie eins des Programms entfällt. Das war Adib Sisani, Sprecher der Berliner FDP. Er wollte einen Vortrag halten zum Thema: „Wie die FDP das Vertrauen der Wähler aus der Mitte gewonnen hat“.

Die Absage kam kurzfristig. 230 E-Mails haben Roselieb und seine Mitarbeiter gestern noch an FDP-Politiker geschrieben, keiner sagte zu.

Möglicherweise ein Kommunikationsproblem.

JUAN MORENO



Reputationsberater Roselieb: 230 E-Mails an die FDP

schenkte er „Kuschelgeld“ an die Neugeborenen in der Region.

Die Krise ist nur dann eine, wenn man sie Krise nennt. „Schönheit liegt im Auge des Betrachters“, sagt ein Redner. Pirna bleibt rechts, Stromausfälle werden auch künftig vorkommen, aber entscheidend ist, was die Leute denken.

Am Nachmittag kommt Martin Lorber nach vorn. Er ist ein Herr im grauen Anzug, schmal, zurückhaltend, eloquent. Als er vor fünf Jahren zu Electronic Arts kam, hatte sein neuer Arbeitgeber gerade ein Riesenproblem. Electronic Arts entwickelt Computerspiele. Nach dem Amoklauf in Erfurt, in Bad Reichenhall, in Littleton hatte es Pläne gegeben, bestimmte Computerspiele zu verbieten. Ein Entwurf eines Paragraphen 131a Straf-