



Bedeutung der Öffentlichkeitsarbeit in Zeiten von Social Media Professionelle Krisenkommunikation und -konzepte

FHÖV NRW

Univ.-Prof. Dr. Stefan Jarolimek

Gelsenkirchen, 5. März 2018

Bedeutung der Öffentlichkeitsarbeit in Zeiten von Social Media

Professionelle Krisenkommunikation und -konzepte

FHÖV NRW

Fragen:

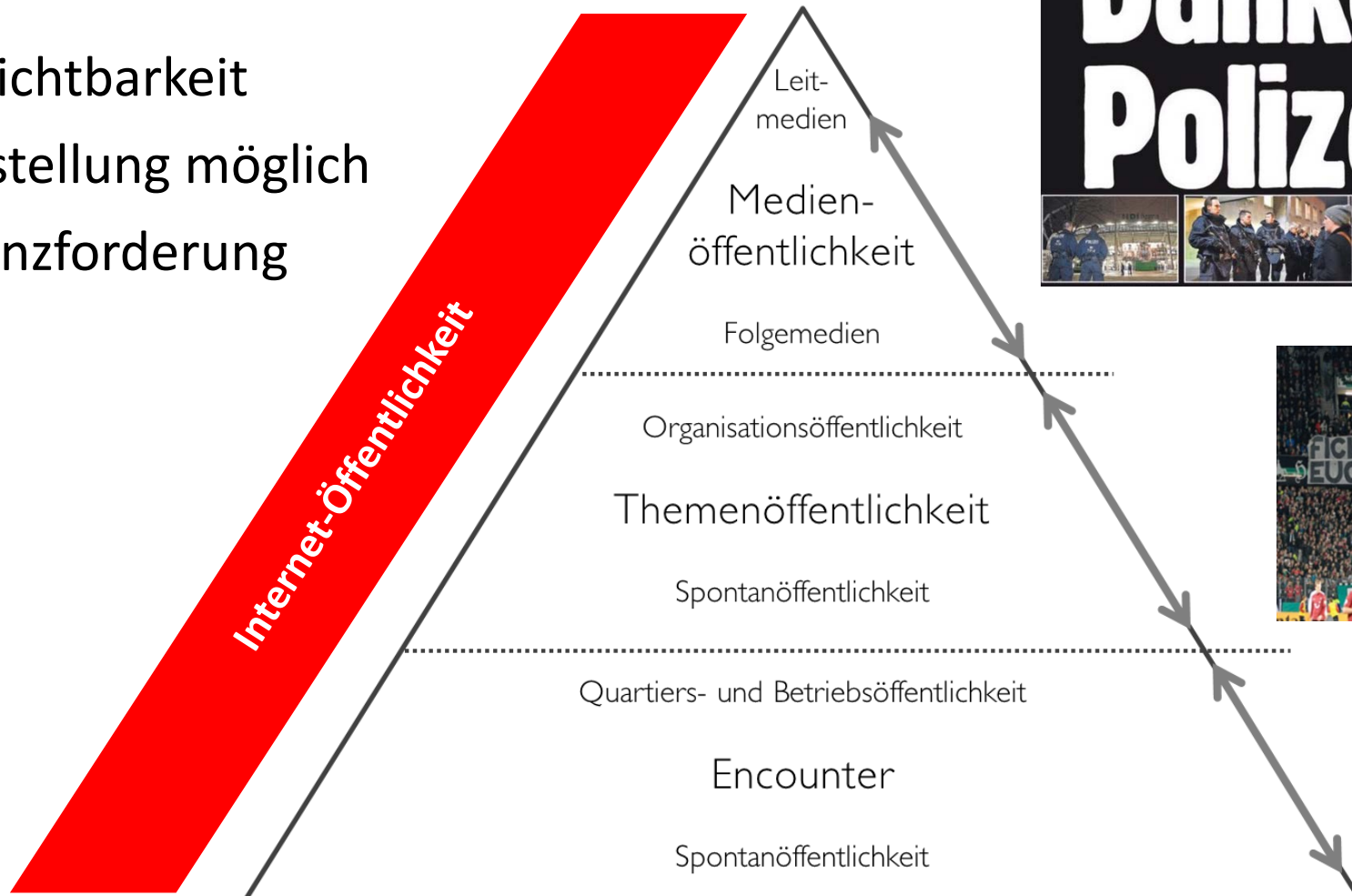
- Wie hat sich Öffentlichkeit gewandelt?
- Welche Folgen haben Social Media für Organisationen?
- Welche Bedeutung und Folgen hat das für die Krisenbewältigung?

Agenda

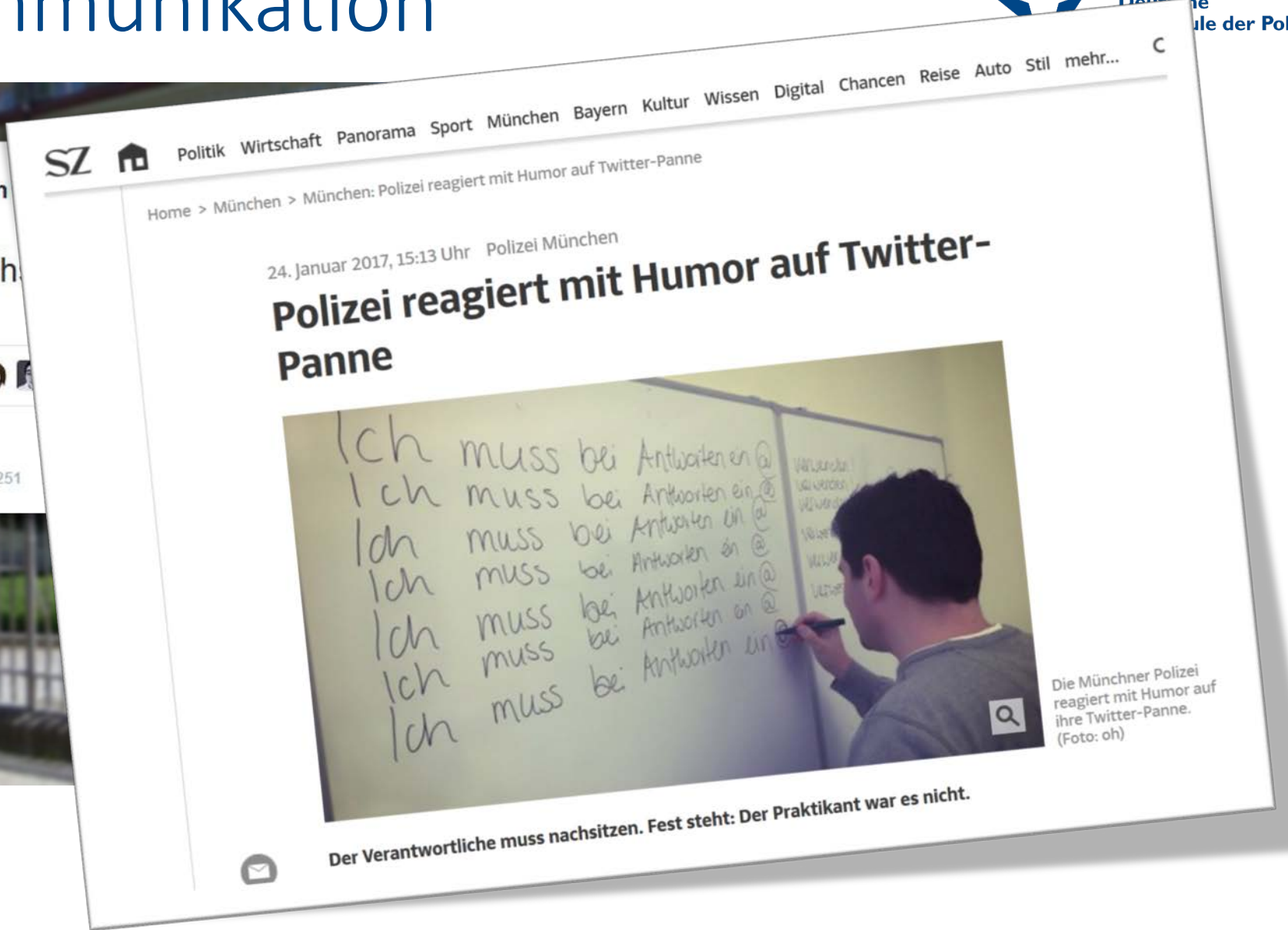
- 1 Wandel der Öffentlichkeit
- 2 Krisenkommunikation
- 3 Social Media im Einsatz
 - 3.1 #München #OEZ
 - 3.2 #Berlin #breitscheidplatz
 - 3.3 #Heidelberg #Bismarckplatz
 - 3.4 #Herne #Marcelh #jaden
- 4 Organisation der Kommunikation
- 5 Fazit

2 Wandel der Öffentlichkeit

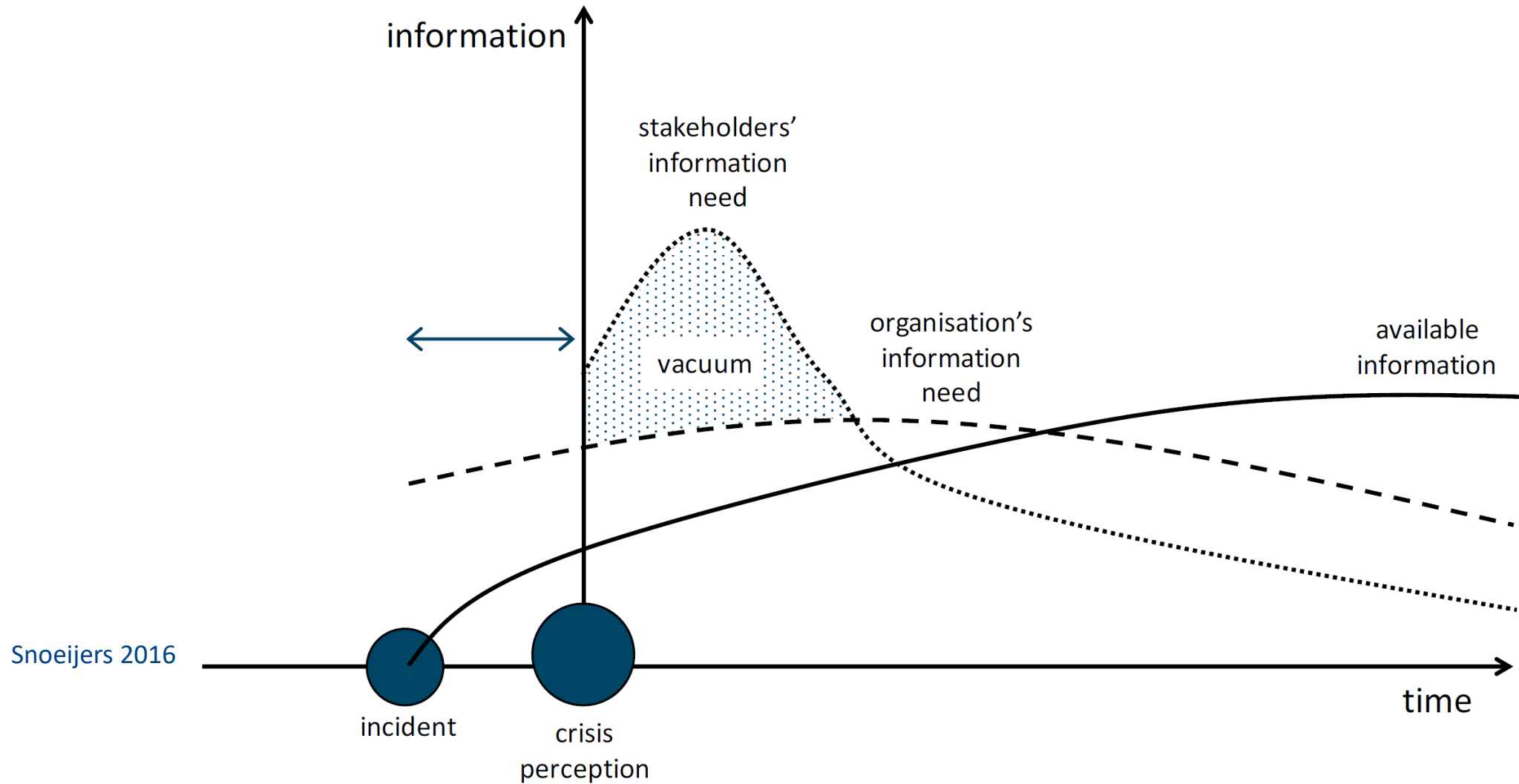
Erhöhte Sichtbarkeit
Selbstdarstellung möglich
Transparenzforderung



3 Krisenkommunikation

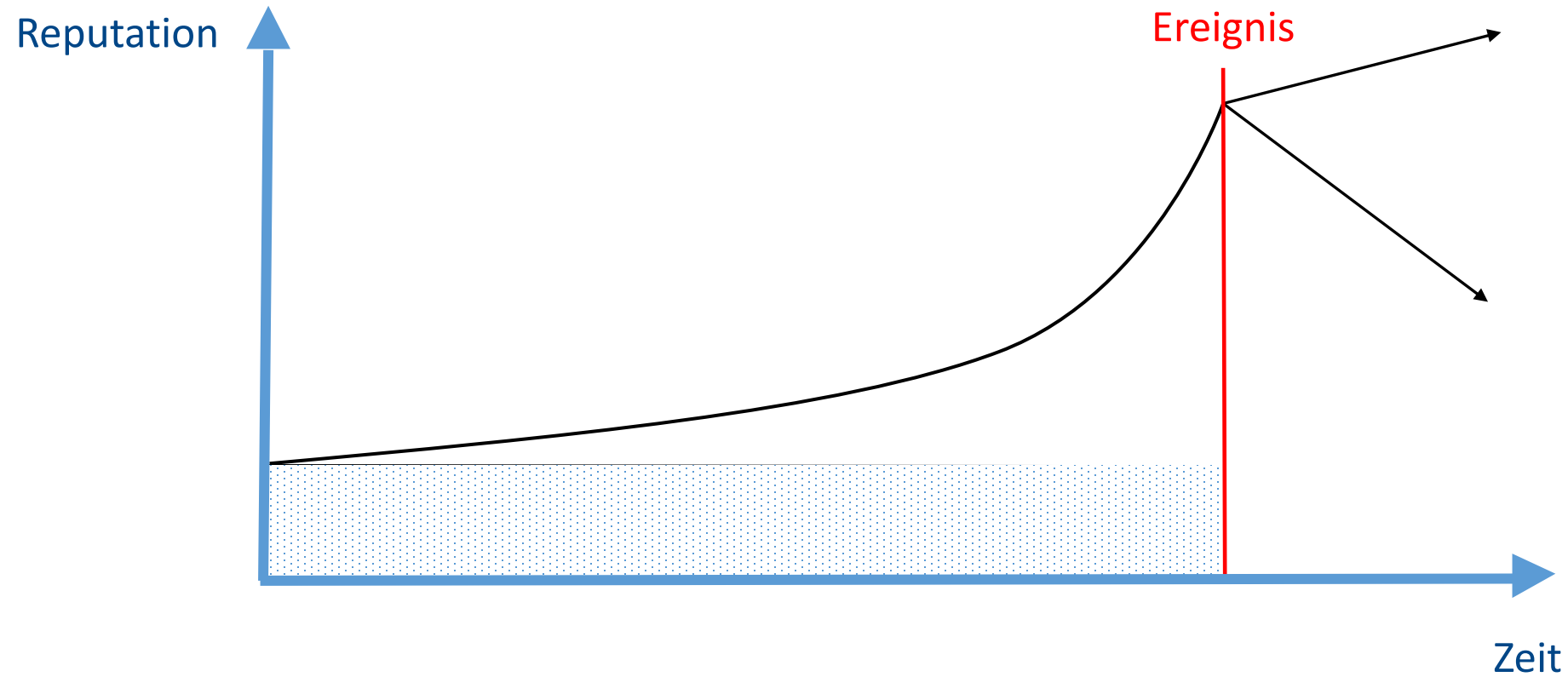


3 Krisenkommunikation



3 Krisenkommunikation

Externe Krise



3 Krisenkommunikation



Social Media Krise

Shitstorm

vs.

Kommunikationskrise

Massive Enttäuschung der Erwartungen relevanter Stakeholder

Vertrauensverlust

Bedroht die Grundlagen der Existenz der Organisation

3 Krisenkommunikation

Bewältigung Shitstorm

1. Sei am Ort des Geschehens
2. Sei dort, bevor es passiert
3. Sei freundlich!

3 Krisenkommunikation

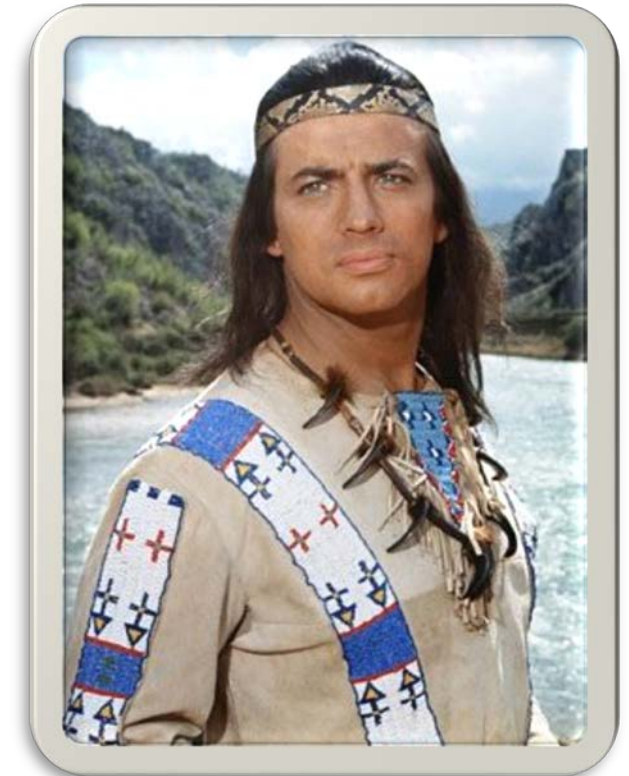


Polizei Schwerin ✓

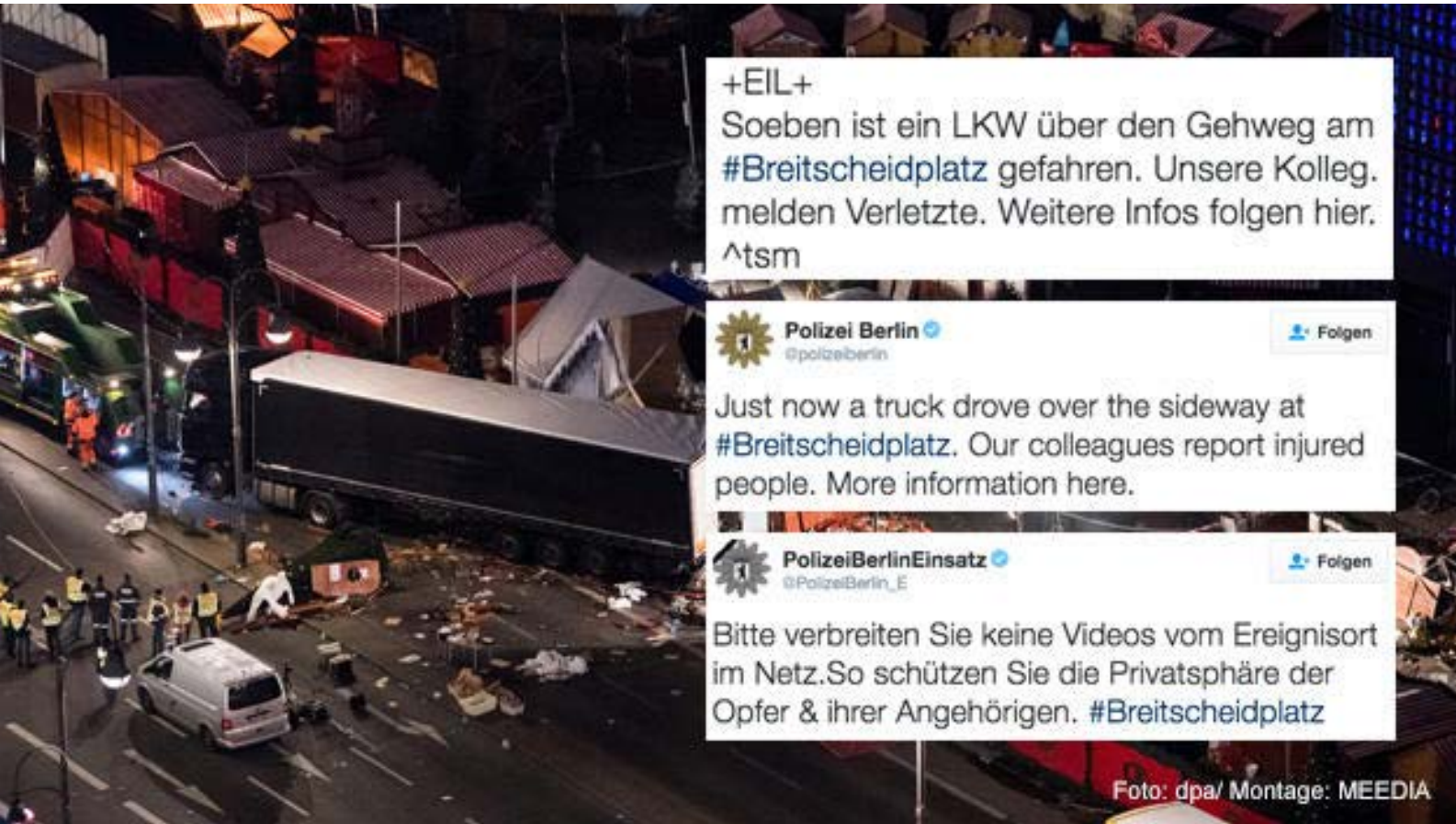
@Polizei_SN



Polizei sucht 2 türkische Täter nach Einbrüchen. Beide ca 170 cm, einer blaue und einer helle Jacke. Ein Täter sieht aus wie ein Indianer.



4 Social Media im Einsatz



Beispiele

4.1 #München #OEZ

4.2 #Berlin #breitscheidplatz

4.3 #Heidelberg #Bismarckplatz

4.4 #Herne #marcelh #jaden



4.1 #München #OEZ



4.1 #München #OEZ



4.1 #München #OEZ



Polizei München ✓
@PolizeiMuenchen

Keine Anzeigenaufnahme. Kein 24/7
Monitoring. Im Notfall 110 wählen.
Impressum: [facebook.com/polizeimuenche...](https://facebook.com/polizeimuenchen)



Polizei München ✓
@PolizeiMuenchen

Folgen

Wir wissen derzeit nicht wo sich die Täter befinden. Passt auf Euch auf und meidet nach wie vor die Öffentlichkeit #oez #münchen #schießerei

10:47 - 22. Juli 2016

6.513 Retweets 5.280 „Gefällt mir“-Angaben



185 6,5 Tsd. 5,3 Tsd.



maxretzer ✓ @maxretzer · 22. Juli 2016

Antwort an @PolizeiMuenchen

„@PolizeiMuenchen sind es mehrerer?“

Polizei München ✓ @PolizeiMuenchen

Wir wissen derzeit nicht wo sich die Täter befinden. Passt auf Euch auf und meidet nach wie vor die Öffentlichkeit #oez #münchen #schießerei

3 2 8



Fabian Schlögl @tweetiejones · 22. Juli 2016

es gibt das Video vom Max am OEZ daraus kann man schließen das der Täter

Notruf 110 - Keine Anzeigenerstattung über diese Seite!

© 2017 Twitter · [Über uns](#) · [Hilfe-Center](#)
[Bedingungen](#) · [Datenschutzbestimmungen](#)
[Cookies](#) · [Info zu Anzeigen](#)

4.1 #München #O EZ



Süddeutsche Zeitung
SZ.de Zeitung Magazin

Shop Jobs Immobilien Anzeigen

Login & Abo



Politik Wirtschaft Panorama Sport München Bayern Kultur Wissen Digital Chancen Reise Auto Stil mehr... 

Home > München > Polizei bei Facebook und Twitter - Der Postizist

10. März 2017, 18:54 Uhr Facebook und Twitter

Münchner Polizei auf Twitter: "Habt ihr eigentlich nichts Besseres zu tun?"



Oliver Timper, Chef der Social-Media-Abteilung der Münchner Polizei. (Foto: Robert Haas)



Oliver Timper leitet bei der Münchner Polizei das wachsende Social-Media-Team. Wichtiger als Strafe und Strenge sind für die Beamten heute Witz und Wärme.



ANZEIGE



4.2 #Berlin #Breitscheidplatz

^yt
^tasm

Yvonne Tamb
Social Media Man

Team Social M



Polizei Berlin ✓
@polizeiberlin

Hier twittern ^yt, ^tasm, ^ww & ^tn für die
Polizei Berlin, - Keine Notrufe - Keine Anzeigen
- Kein 24/7 Monitoring - In Notfällen 110
wählen

© Berlin, Deutschland

 **Polizei Berlin** ✓
@polizeiberlin

Folgen ▾

+EIL+

Soeben ist ein LKW über den Gehweg am
#Breitscheidplatz gefahren. Unsere Kolleg.
melden Verletzte. Weitere Infos folgen hier.
^tasm

11:41 - 19. Dez. 2016

1.746 Retweets 1.228 „Gefällt mir“-Angaben

84 1,7 Tsd. 1,2 Tsd.

Daniel Mack ✓ @danielmack · 19. Dez. 2016
Antwort an @polizeiberlin
Folgt @polizeiberlin & überlasst die Updates den Kollegen.

Mutmaßungen ohne Grundlagen in Echtzeit helfen niemandem.

#Breitscheidplatz

8 143 439

Север Диверсант @Ea3321 · 19. Dez. 2016
Schonmal warmmachen!
#Berlin #Breitscheidplatz

nznel
ndorf

© 2017 Twitter · Über uns · Hilfe-Center
Bedingungen · Datenschutzbestimmungen
Cookies · Info zu Anzeigen

4.2 #Berlin #Breitscheidplatz



+EIL+

Soeben ist ein LKW über den Gehweg am #Breitscheidplatz gefahren. Unsere Kolleg. melden Verletzte. Weitere Infos folgen hier. ^tsm



Polizei Berlin
@polizei_berlin

Folgen

Just now a truck drove over the sidewalk at #Breitscheidplatz. Our colleagues report injured people. More information here.



PolizeiBerlinEinsatz
@PolizeiBerlin_E




Folgen


Bitte verbreiten Sie keine Videos vom Ereignisort im Netz. So schützen Sie die Privatsphäre der Opfer & ihrer Angehörigen. #Breitscheidplatz




3.2 #Berlin #Breitscheidplatz


#Breitscheidplatz


Top Neueste Personen Fotos Videos Nachrichten Live-Videos




  


 **Christina** ✨ @rxdiat_ · 19. Dez. 2016
Thoughts with those affected in Berlin near [#Breitscheidplatz](#)

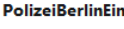
  




 **Giulia Lodi** @Giulia_Lodi · 19. Dez. 2016
[#Berlin](#) [#Breitscheidplatz](#) [#Christmas](#) [#market](#) attack: 9 dead, 130 injured. One suspect arrested, one dead and a third is on the run.


 **Sky News** @SkyNews
Claims: lorry that ploughed into Berlin Xmas market killing 9 people was hijacked - says reporter Florian Flade




  


 **Tabea Wilkes** @tswilkes21 · 19. Dez. 2016
'Please do not spread videos of the event online. Protect the private sphere of those affected' - Stay safe everyone [#Breitscheidplatz](#)




 **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E
Bitte verbreiten Sie keine Videos vom Ereignisort im Netz. So schützen Sie die Privatsphäre der Opfer & ihrer Angehörigen. [#Breitscheidplatz](#)

 **Léa** 🇫🇷 @LeaFrct · 19. Dez. 2016
Un suspect a été arrêté, il s'agirait du conducteur du camion. (Médias locaux)
[#Berlin](#) [#Breitscheidplatz](#)

  2  2

 **Netchys Zeus** @netchys · 19. Dez. 2016
Le conducteur du camion arrêté. [#Berlin](#) [#Breitscheidplatz](#)

 1  13  6

4.3 #Heidelberg #Bismarckplatz



-  **Dominik Hamers** @DoHamers · 23 h
@PolizeiMannheim Ach man, was mache ich denn jetzt mit meinen ganzen vorbereiteten Anti-Merkel-Tweets...?
12 replies, 11 retweets, 444 likes
-  **OMV** @OlliMike · 23 h
@DoHamers @PolizeiMannheim ... trotzdem losschicken, damit machst du nie was falsch!
1 reply, 1 retweet, 73 likes
-  **Dominik Hamers** @DoHamers · 23 h
@OlliMike @PolizeiMannheim pass auf, kleine Hilfe: dat war nicht ganz so gemeint.
10 replies, 1 retweet, 196 likes
-  **Dirk Hafermann** @DirkHaferm... · 23 h
@PolizeiMannheim Die Religion wäre viel interessanter, als die Herkunft. @stoersender42
16 replies, 7 retweets, 91 likes
-  **Me Go** @GodMeh · 23 h
@DirkHafermann @PolizeiMannheim @stoersender42 oder Parteizugehörigkeit

4.3 #Heidelberg #Bismarckplatz

Andreas Patzwahl @APatzwahl 25 Feb
 Amoklauf in Heidelberg!!! Polizei schießt auf Messermann! Mann fährt mit Auto durch Fußgängerzone!
heidelberg24.de/heidelberg/he... pic.twitter.com/8L8Q9KnbSb

Andreas Patzwahl @APatzwahl [Folgen](#)

Video zum #AmoklaufHeidelberg pic.twitter.com/zi4t4CfuRe
 18:49 - 25. Feb. 2017



63 379 270

HEIDELBERG

Polizei stoppt Amokfahrer mit Schüssen

Ein Opfer tot, mehrere Verletzte




SO SCHMECKT NUR McDONALD'S!

STARPREIS 1,99 €

ICH LIEBE ES®

*Unverbindliche Preisempfehlung. In allen teilnehmenden Restaurants. In

4.3 #Heidelberg #Bismarckplatz

Bekämpfung von Gerüchten



Geiselnahme Sydney, Dez. 2014
Andrews et al. 2016



3.3 #Heidelberg #Bismarckplatz



4.4 #Herne #marcelh #jaden

0 FOLGE ICH **935** FOLLOWER

TWEETS MEDIEN GEFÄLLT MIR

Keine Tweets

A blue circular button with a white icon of a quill pen inside a square frame, representing the 'Compose' or 'New Tweet' function.

4.4 #Herne #marcelh #jaden

ZDF-Landesstudio NRW 
@ZDFnrw Folgen

PK: [#Herne](#) [#marcelh](#) [#jaden](#) [#heute](#) [#zdf](#):
Marcel H. gesteht: Jaden mit 52
Messerstichen getötet, den 22jährigen Mann
in Herne mit 68 Stichen.

07:19 - 10. März 2017 aus [Dortmund, Deutschland](#)

2 Retweets 1 „Gefällt mir“-Angabe 

  2  1

© 2017 Twitter [Über uns](#) [Hilfe-Center](#) [Bedingungen](#) [Datenschutzbestimmungen](#) [Cookies](#)
[Info zu Anzeigen](#)



ZDF-Landesstudio NRW 
@ZDFnrw

Hier twittet das [@ZDF-Landesstudio NRW](#)
aus Düsseldorf • Unsere TV-Nachrichten hier:
[heute.de](#)

© 2017 Twitter [Über uns](#) [Hilfe-Center](#)
[Bedingungen](#) [Datenschutzbestimmungen](#)
[Cookies](#) [Info zu Anzeigen](#)

4.4 #Herne #marcelh #jaden



4.4 #Herne #marcelh #jaden



3.4 #Herne #marcelh #jaden

 **Polizei NRW DO** 
@polizei_nrw_do 

Identifizierung erfolgt! Es handelt sich zweifelsfrei um Marcel H. Am Brandort eine männliche Leiche aufgefunden



POL-DO: Tötungsdelikt in Herne -Identifizierung des Fes...
Dortmund (ots) - Lfd. Nr.:0294 Die festgenommene Person wurde zweifelsfrei als Marcel H. identifiziert. In der betreffenden Wohnung ist eine männliche Leiche gefunden worden....
presseportal.de

RETWEETS 253 GEFÄLLT 296 

14:18 - 9. März 2017

 23  253  296

 Antwort an @polizei_nrw_do

 **Vanessa Roth** @VanyDestruction · 16 Std.
[@polizei_nrw_do](#) [@na_presseportal](#) Super Arbeit. Riesen Lob. ❤️

 2   3

 **Oliver N.** @Vega92x · 15 Std.
[@VanyDestruction](#) [@polizei_nrw_do](#) [@na_presseportal](#) Wofür Lob? Dass sie ihn beim Griechen abgeholt haben? Lächerlich 😂

 2   6

 **Vanessa Roth** @VanyDestruction · 9 Std.
[@Vega92x](#) [@polizei_nrw_do](#) [@na_presseportal](#) Kannst ja zur Polizei gehen und dann alles besser machen ;). Lächerlich ist deine Respektlose Art.

   5

 **Luca** @ValentiniMilano · 17 Std.
[@polizei_nrw_do](#) [@na_presseportal](#) gut. Vielen dank für ihre arbeit. Auf euch ist immer verlass!!!! 👍👍



Polizei NRW DO

@polizei_nrw_do

Polizei Dortmund, Markgrafenstraße 102,
44139 Dortmund, Tel.: 0231/132-0
Impressum/Datenschutz/Hinweise:
dortmund.polizei.nrw/artikel/impres...

📍 Dortmund

🌐 dortmund.polizei.nrw

📅 Beigetreten August 2012



Polizei NRW DO

@polizei_nrw_do

Folgen

Es wurde eine Person in #Herne im Rahmen der Fahndung festgenommen. Die Identität der Person wird derzeit geprüft. Wir berichten nach!

12:19 - 9. März 2017

203 Retweets 333 „Gefällt mir“-Angaben



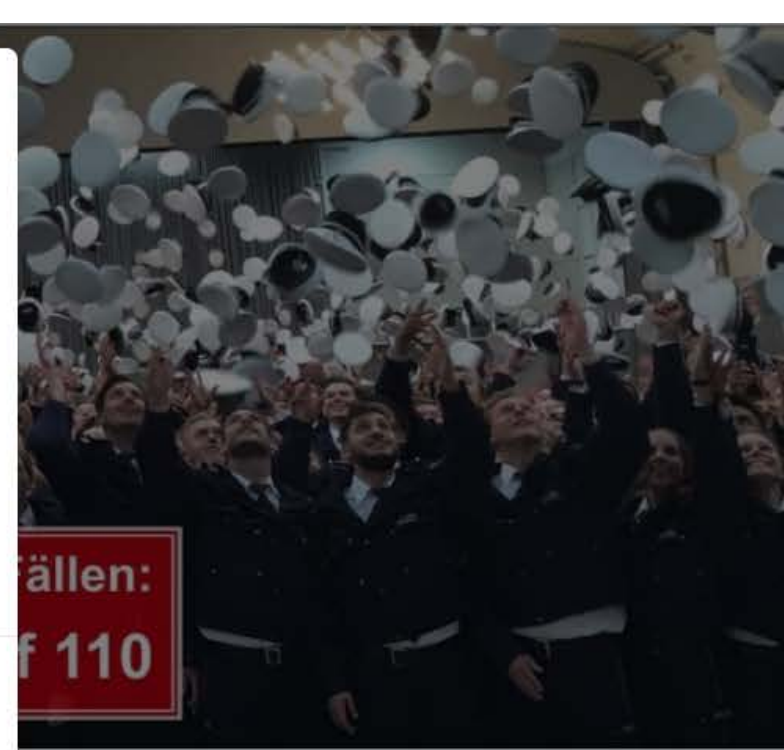
💬 27 🔄 203 ❤️ 333



Xx_marcel_xX @HalloBolizei123 · 9. März

Antwort an @polizei_nrw_do

Schön wie diskret eure Mitarbeiter sind



© 2017 Twitter Über uns Hilfe-Center
Bedingungen Datenschutzbestimmungen
Cookies Info zu Anzeigen

5 Organisation der Kommunikation



Folgen von Social Media

- Interne Kommunikation, Abteilungsstrukturen P/ÖA
- Krisenkommunikationsstrategien
- Kommunikationsstrategien

5 Organisation der Kommunikation

Ein-Tisch-Lösung



vorlagen Formate markieren
Zeichnung Bearbeiten

Borussia Dortmund
@BVB

Bei Abfahrts ereignet. Weitere I

10:40 - 11. Apr. 2017

4.714 Retweets

263

Borussia Dortmund
@BVB

Offizieller Twitter-Account von Borussia Dortmund // Official Borussia Dortmund
Twitter account #bvb #echteliebe

Dortmund
bvb.de
Beigetreten Juli 2010

Notizen Kommentare

100% 13:53 14.08.2017



Polizei NRW DO
@polizei_nrw_do

Polizei Dortmund, Markgrafenstraße 102,
44139 Dortmund, Tel.: 0231/132-0.
Impressum/Datenschutz/Hinweise:
dortmund.polizei.nrw/artikel/impres...

Dortmund
dortmund.polizei.nrw
Beigetreten August 2012



Polizei NRW DO
@polizei_nrw_do

#Explosion #Dortmund
Wir können bestätigen, dass es im Bereich des @BVB Mannschaftsbusses insgesamt drei Explosionen gegeben hat.

11:30 - 11. Apr. 2017

1.117 Retweets 652 „Gefällt mir“-Angaben

47 1.1 Tsd. 652

cuthere @cuthere99 · 11. Apr.
Antwort an @polizei_nrw_do @BVB
Was für Idioten machen denn so was?
#BVBASM
Aber eins, aber eins,
Das bleibt bestehen!
Borussia Dortmund wird nie untergehen!

6 23

fcpluemo @fcpluemo · 11. Apr.
Antwort an @polizei_nrw_do @SkySportDE @BVB
Manchmal wünscht man sich die Welt bleibt stehen und alle Idioten steigen aus Zitat Jessica Kastrop

4 31

marina s. @pizzaital · 11. Apr.
Antwort an @polizei_nrw_do @BVB
Ich sehe gerade die Pressekonferenz auf N24, manche *Journalisten stellen wirklich dumme Fragen! Diese *J fragen ob es eine Terroratacke war!

1 3

marina s. @pizzaital · 11. Apr.
Wenn der Polizeisprecher sagt : " Er könne jetzt noch keinerlei Angaben machen ob es ein Terror Anschlag war", verstehe ich es nicht (1)



ällen:
f 110

© 2017 Twitter Über uns Hilfe-Center
Bedingungen Datenschutzbestimmungen
Cookies Info zu Anzeigen

Fazit

Schnelligkeit vor Vollständigkeit

(Hashtags setzen, Gerüchte entgegenwirken, Nullnachricht, Bilder nutzen)

Strategische Krisenkommunikation – ein richtiges Konzept statt nach Lagefeldern

Laienkommunikation

(Freundlich, aber bestimmt. Humor wenn es passt)

Schnelle Informationen für die Bevölkerung am Einsatzort

Social Media zur Aufklärung und Ermittlung

Grundlegende Absprachen im Vorfeld, Vertrauen in die Kommunikatoren



Deutsche
Hochschule der Polizei

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Folgen Sie uns auf Twitter

@dhpol_kowi

II.5

Kontakt

Univ.-Prof. Dr. Stefan Jarolimek

Deutsche Hochschule der Polizei

Fachgebiet II.5 Kommunikationswissenschaft

Zum Roten Berge 18-24

48165 Münster

stefan.jarolimek@dhpol.de

