

# Risk and crisis communication in the context of natural disasters:

## Concepts and findings in communication science on risk and crisis perception of crisis stakeholders and organizations

Halle, 21. März, 2016

*Dr. Andreas Schwarz*



Internationale Forschungsgruppe Krisenkommunikation  
Dr. Andreas Schwarz  
www.crisis-communication.de



TECHNISCHE UNIVERSITÄT ILMENAU

Seite 1

### Internationale Forschungsgruppe Krisenkommunikation

<b>Ziele</b>	Forschung zur Risiko- und Krisenkommunikation bei Unternehmenskrisen, Katastrophen, Terrorismus, Krieg Beratung und Weiterbildung staatlicher und privater Institutionen (Europa, Asien, Afrika, arabische Welt) Etablierung eines 'European Centre of Excellence'
<b>Gründung</b>	2002 am Institut für Medien und Kommunikationswissenschaft der TU Ilmenau (Thüringen)
<b>Finanzierung</b>	Grundfinanzierung durch Freistaat Thüringen Forschung, Beratung, Weiterbildung über Drittmittel
<b>Informationen</b>	<a href="http://www.crisis-communication.de">www.crisis-communication.de</a>

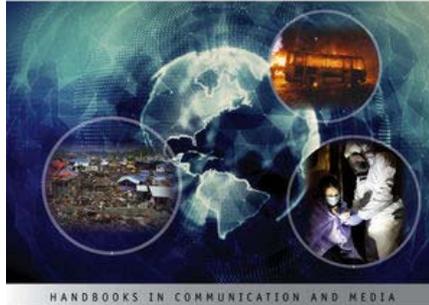


Internationale Forschungsgruppe Krisenkommunikation  
Dr. Andreas Schwarz  
www.crisis-communication.de



TECHNISCHE UNIVERSITÄT ILMENAU

Seite 2



The Handbook of  
**International Crisis  
Communication Research**

Edited by Andreas Schwarz,  
Matthew W. Seeger, and  
Claudia Auer



Internationale Forschungsgruppe

WILEY Blackwell

UNIVERSITÄT ILMENAU

Seite 3

Agenda

**Wie können Wahrnehmung und  
Handlungsdispositionen im Kontext von  
Krisen/Naturkatastrophen erklärt werden?**

1. Relevanz & Konzepte
2. Risikowahrnehmung und –kommunikation im Kontext von Flutkatastrophen
3. Krisen- und Organisationsattributionen
4. Fazit



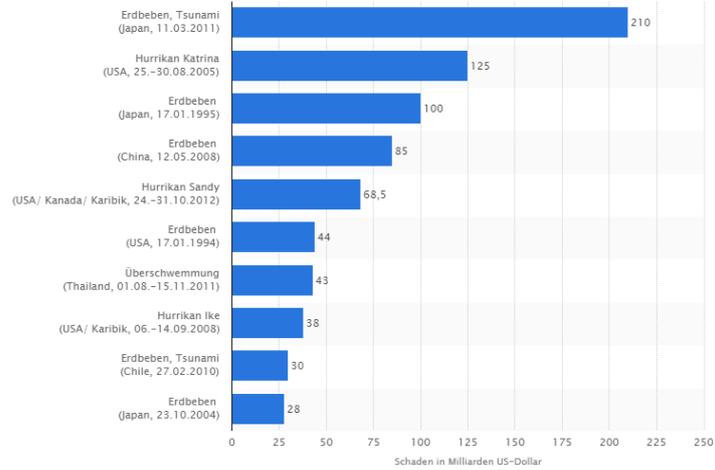
Internationale Forschungsgruppe Krisenkommunikation  
Dr. Andreas Schwarz  
www.crisis-communication.de



TECHNISCHE UNIVERSITÄT ILMENAU

Seite 4

## Naturkatastrophen: Auswirkungen



Flutkatastrophen: ~20.000 Todesopfer/Jahr; 20 Mio Betroffene (Kellens et al., 2013)

© Statista 2016



Internationale Forschungsgruppe Krisenkommunikation  
Dr. Andreas Schwarz  
www.crisis-communication.de

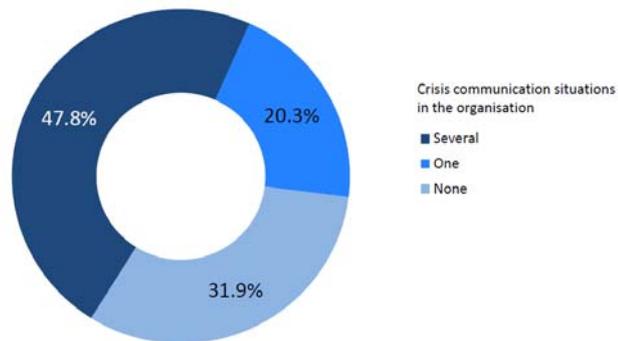


TECHNISCHE UNIVERSITÄT ILMENAU

Seite 5

## EUROPEAN COMMUNICATION MONITOR 2013

Seven out of ten communication professionals in Europe have faced crisis communication situations during the last year



www.communicationmonitor.eu / Zerfass et al. 2013 / n = 2,009 PR professionals in communication departments. Q 2: Did you deal with a crisis communication situation in your organisation during the last year?



Internationale Forschungsgruppe Krisenkommunikation  
Dr. Andreas Schwarz  
www.crisis-communication.de



TECHNISCHE UNIVERSITÄT ILMENAU

Seite 6

## Funktionen von Krisenkommunikation

- **Instruktion:** Verhaltensregeln, Schaden abwenden, Resilienz
- **Psychologische Bewältigung:** Ausmaß der Krise, (mögliche) Krisenfolgen, mögliche Lösungen

Betroffene /  
Anspruchsrgruppen



- **Schutz der Reputation:** Schuldfrage, Empathie, Handlungsspielraum

Organisation /  
Amtsinhaber



Internationale Forschungsgruppe Krisenkommunikation  
Dr. Andreas Schwarz  
www.crisis-communication.de

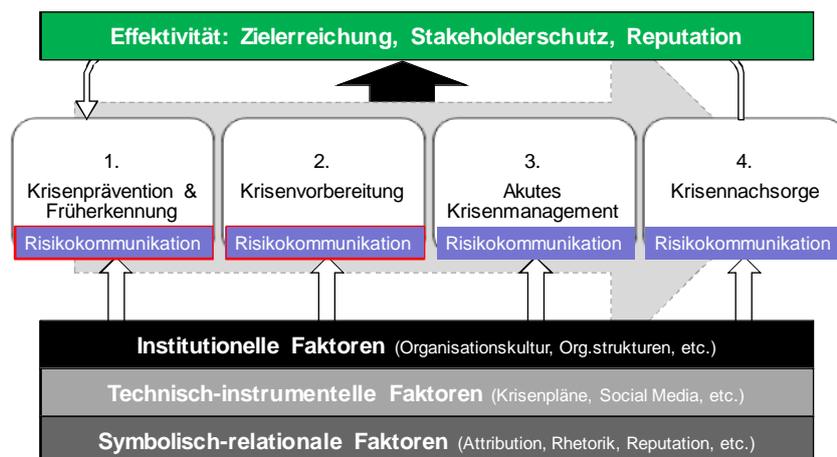


TECHNISCHE UNIVERSITÄT ILMENAU

Seite 7

## Risiko- & Krisenkommunikation: Prozess & Einflussfaktoren

Integrative Model of Organizational Crisis Communication (IMOCC)



Internationale Forschungsgruppe Krisenkommunikation  
Dr. Andreas Schwarz  
www.crisis-communication.de



TECHNISCHE UNIVERSITÄT ILMENAU

Seite 8

## Wahrnehmung & Kommunikation von Flutrisiken: Forschung

### ***Kellens, Terpstra, & De Maeyer, 2013: Perception and Communication of Flood Risks: A Systematic Review of Empirical Research. Risk Analysis 33(1)***

- 57 Studien zu Flutrisiken, 86% nach 2005
- Regionaler Fokus: Europa, USA
- Nur 2 Studien explizit zu Risikokommunikation
- Empirische Methoden: Querschnitt, Befragung (quant., qual.)



## Wahrnehmung & Kommunikation von Flutrisiken: Forschung

### ***Befunde zur Risikowahrnehmung (Kellens, Terpstra, & De Maeyer, 2013)***

- Psychometrisches Paradigma:
  - Regionale, nationale und ethnische Unterschiede in der Risikowahrnehmung (z.B. China vs. Niederlande)
  - Kaum systematische komparative Forschung, Kultur !
- Heuristiken
  - Affektheuristiken: Emotionen (z.B. Angst) bedeutsam für effektive Risikokommunikation und Risikowahrnehmung
- Atheoretische Forschung: wichtige Konstrukte
  - (1) Bewusstheit (awareness), (2) Affekt (z.B. Angst, Besorgnis...)
  - (3) Eintrittswahrscheinlichkeit, (4) Auswirkungen, Schaden
  - (5) Ursachen



## Wahrnehmung & Kommunikation von Flutrisiken: Forschung

*Befunde zu Risikowahrnehmung & Handlungsfolgen (Kellens, Terpstra, & De Maeyer, 2013)*

### Allgemeine Verhaltenskategorien:

- Langfristige Vorbereitung (mitigation) 46%
- Kurzfristige/akute Vorbereitung (preparedness) 32%
- Nachsorge, Bewältigung (recovery)

### Spezifische Verhaltensmessungen:

- Flutversicherung 25%
- Information seeking 12%
- Evakuierung 7%
- Nonprotective responses 7%



Internationale Forschungsgruppe Krisenkommunikation  
Dr. Andreas Schwarz  
www.crisis-communication.de



TECHNISCHE UNIVERSITÄT ILMENAU

Seite 11

## Wahrnehmung & Kommunikation von Flutrisiken: Forschung

*Befunde zu Risikowahrnehmung & Handlungsfolgen (Kellens, Terpstra, & De Maeyer, 2013)*

### Expectancy Valence-Modelle:

→ „people's behavior can be predicted from their valences for different outcomes, the instrumentalities of their performance of actions leading to those outcomes, and expectancies about the relationship between their effort and successful performance“ (p. 39)

- Protection Motivation Theory (PMT)
- Protective Action Decision Model (PADM)
- Motivation Intention Volition Model (MIV)
- Risk Information Seeking and Processing Model (RISP)
- **Extended Parallel Process Model (EPPM)**



Internationale Forschungsgruppe Krisenkommunikation  
Dr. Andreas Schwarz  
www.crisis-communication.de

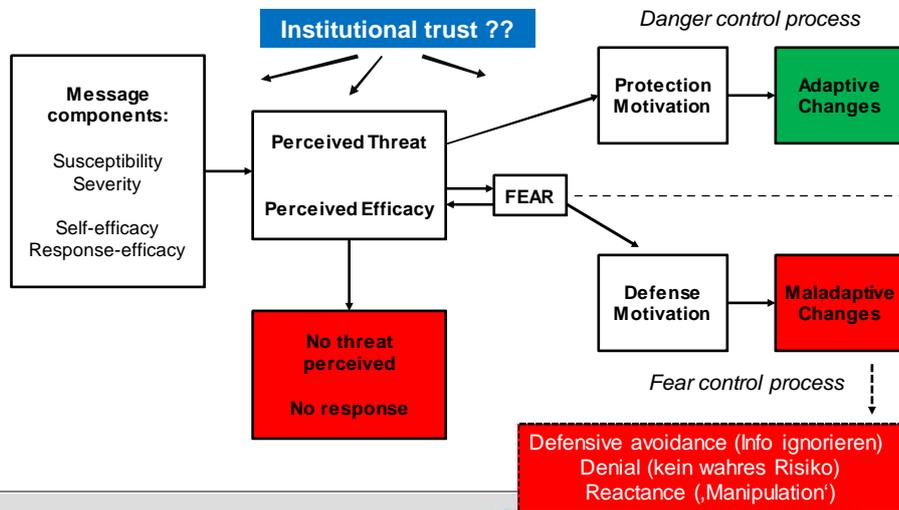


TECHNISCHE UNIVERSITÄT ILMENAU

Seite 12

## Risikokommunikation: Extended parallel process model (EPPM)

Roberto, Goodall, & Witte, 2009



Internationale Forschungsgruppe Krisenkommunikation  
Dr. Andreas Schwarz  
www.crisis-communication.de



TECHNISCHE UNIVERSITÄT ILMENAU

Seite 13

## Naturkatastrophen: Opferkrisen oder Behördenversagen?

- „To quote Drabek, „**God is losing ground very rapidly**“ (p. 201). [...] Some disasters previously understood as natural and uncontrollable (e.g., floods, earthquakes, volcanic eruptions) are now often interpreted as within the bounds of scientific prediction, if not control“ (Rochford & Blocker, 1991, p. 187).
- Kontrollierbarkeit → Bedrohung → Problemorientierte Bewältigung → Activism (Rochford & Blocker, 1991)

### Befunde zum RISP-Modell (Griffin et al., 2008)

- Informationsinsuffizienz & Informationsverarbeitungskapazität → aktive Informationssuche & systematische (statt heuristische) Verarbeitung
- Positive Medieneinstellung → systematische Verarbeitung
- Geringes Behördenvertrauen & hohes Flutrisiko → Zorn auf Behörden



Internationale Forschungsgruppe Krisenkommunikation  
Dr. Andreas Schwarz  
www.crisis-communication.de



TECHNISCHE UNIVERSITÄT ILMENAU

Seite 14

## Naturkatastrophen: Die Rolle der Medien

### Orientierung an Nachrichtenfaktoren

- Negativität
- Inkonsistenz
- Kontroverse...

### Framing

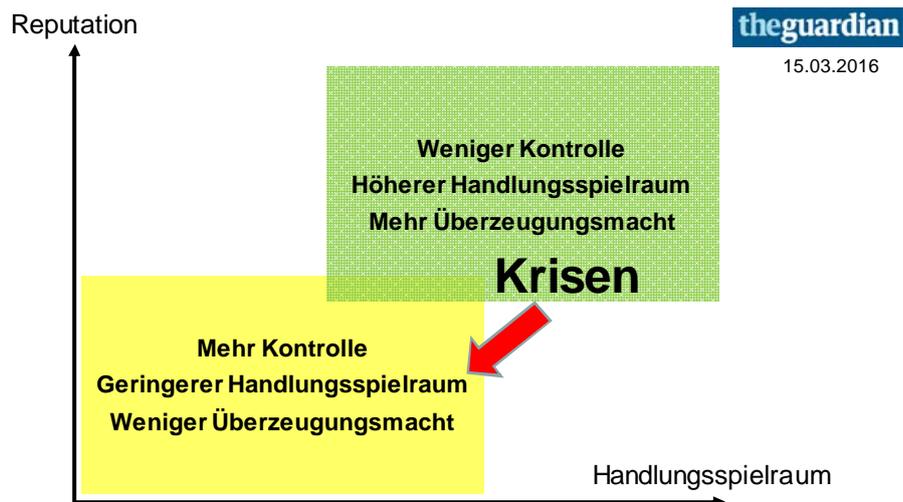
- Betonung unterschiedlicher Krisenaspekte
- Problemdefinition, Kausalinterpretation, moralische Evaluation, Handlungsempfehlungen

### Institutionelle Faktoren im Journalismus

- Wettbewerb, Deadlines, Ressourcen für Recherche...



## Funktionen von Krisenkommunikation





Fritz Heider

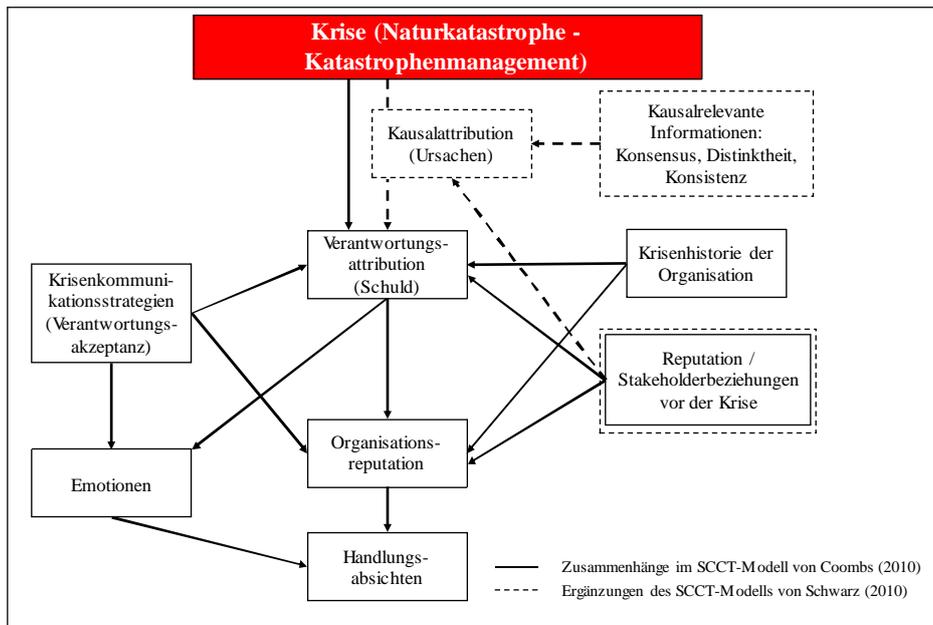
### Grundannahmen

- Bedürfnis nach Kontrolle & Vorhersagbarkeit der sozialen Umwelt
- Rationalität der Beobachtung
- S-C-R-Modell

### Forschungsinteressen



### Krise (Naturkatastrophe - Katastrophenmanagement)



## Kausalattribution: Katastrophenmanagement

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mismanagement (MM) Flut X = nur in Dresden</li><li>▪ Sächsische Behörden = multiple Fälle von MM</li><li>▪ Sächsische Behörden = Geschichte von schlechtem Katastrophenmanagement</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ MM auch bei Flut Y, Z = bundesweites Problem</li><li>▪ Sächsische Behörden = Ausnahmefall von MM</li><li>▪ Sächsische Behörden = Erster Fall von schlechtem Katastrophenmanagement</li></ul> |
|---|--|



- Problem hängt stabil mit lokalen Behörden zusammen = Ursache
- Verantwortung Behörde = höher
- **Höherer Reputationsschaden**



- Problem hängt mit vielen Organisationen zusammen
- Verantwortung Behörde = geringer
- **Geringerer Reputationsschaden**



Internationale Forschungsgruppe Krisenkommunikation  
Dr. Andreas Schwarz  
www.crisis-communication.de



TECHNISCHE UNIVERSITÄT ILMENAU

Seite 19

## Kausalattribution: Katastrophenmanagement



- Problem hängt stabil mit lokalen Behörden zusammen = Ursache
- Verantwortung Behörde = höher
- **Höherer Reputationsschaden**



- Problem hängt mit vielen Organisationen zusammen
- Verantwortung Behörde = geringer
- **Geringerer Reputationsschaden**



Internationale Forschungsgruppe Krisenkommunikation  
Dr. Andreas Schwarz  
www.crisis-communication.de



TECHNISCHE UNIVERSITÄT ILMENAU

Seite 20

## Kausalattribution: Attributionsmuster nach dem Kovariationsprinzip

Reputations- schaden	Informationen / Statements		
	Konsensus	Distinktheit	Konsistenz
<b>GERINGSTER</b>	hoch	hoch	gering
<b>HÖCHSTER</b>	gering	gering	hoch
<b>MITTEL/GERING</b>	gering	hoch	gering
<b>MITTEL/GERING</b>	hoch	gering	gering



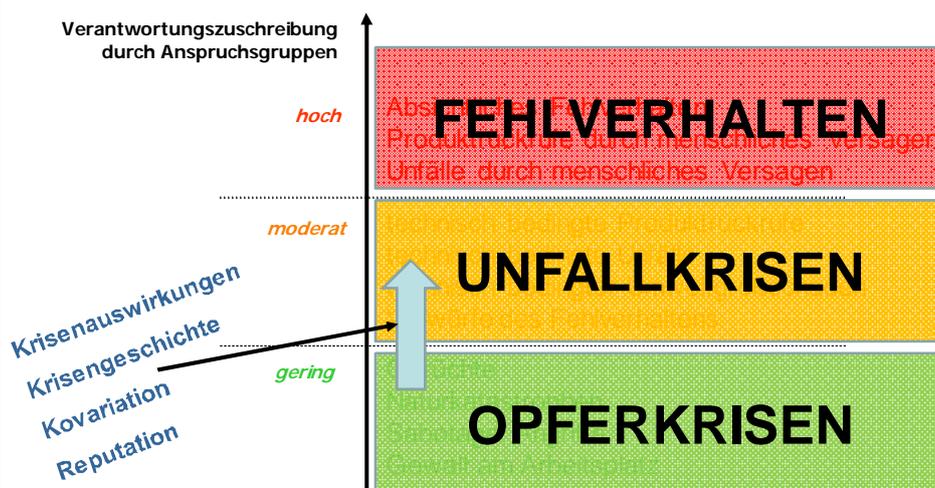
Internationale Forschungsgruppe Krisenkommunikation  
Dr. Andreas Schwarz  
www.crisis-communication.de



TECHNISCHE UNIVERSITÄT ILMENAU

Seite 21

## Attribution: Krisentypen und Verantwortlichkeit



Internationale Forschungsgruppe Krisenkommunikation  
Dr. Andreas Schwarz  
www.crisis-communication.de



TECHNISCHE UNIVERSITÄT ILMENAU

Seite 22

## Attribution: Rhetorische Krisenkommunikationstaktiken

Verantwortungsübernahme durch die Organisation



Internationale Forschungsgruppe Krisenkommunikation  
Dr. Andreas Schwarz  
www.crisis-communication.de

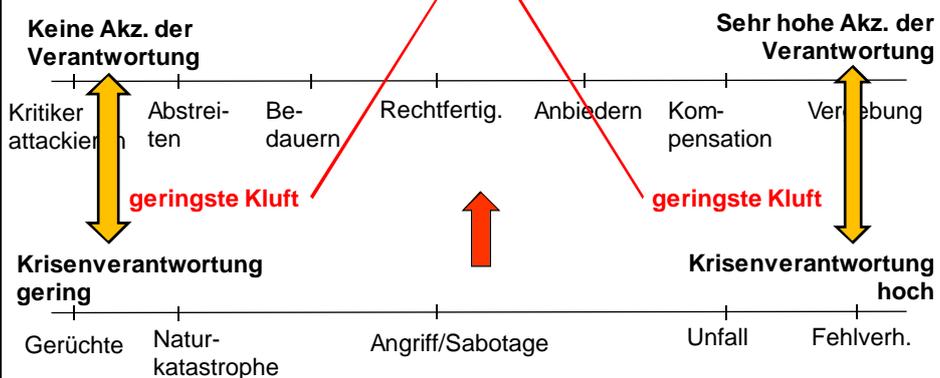


TECHNISCHE UNIVERSITÄT ILMENAU

Seite 23

## Attribution: Auswahl der Krisenkommunikationstaktik

Geringster relativer Reputationsschaden



Internationale Forschungsgruppe Krisenkommunikation  
Dr. Andreas Schwarz  
www.crisis-communication.de



TECHNISCHE UNIVERSITÄT ILMENAU

Seite 24

## Attribution: Krisenrelevante psychologische Aspekte

### Fundamentaler Attributionsfehler:

Beurteilung Anderer: Verhalten = Folge der  
Eigenschaften/Einstellung des Akteurs  
Selbstbeurteilung: Verhalten auch von Umständen beeinflusst

### Selbstwertdienliche Attributionen:

Erfolg = Folge eigener Leistung  
Misserfolg = Folge äußerer Faktoren

### Vernachlässigung von Konsens-Informationen:

Verhalten anderer mit ähnlichen Folgen wird vernachlässigt bzw. hat  
geringen Einfluss auf Beurteilung



## Fazit: Forschung zur Kommunikation von Flutkatastrophen

- 1. Konsequenterer konzeptionelle und empirische Verknüpfung von Risiko- und Krisenkommunikation**
- 2. Einzelfälle nicht generalisieren**
- 3. Analyse von sozioökonomischen und kulturellen Einflussfaktoren in komparativer Forschung**
- 4. Praxis: Wissenschaftliche Forschung zur Kenntnis nehmen, nutzen, kooperieren, Transfer einfordern/motivieren**

