



Alumni-Porträt

Botschafterin für eine gute Reputation

Eine unbedachte Aussage, ein Schreiben im falschen Tonfall – schon ist das Ansehen einer Führungskraft oder eines Unternehmens ruiniert. Demgegenüber dauert es oft Jahre, bis eine Organisation eine gute Reputation aufgebaut hat. Die Kommunikationsexpertin und Mediatorin Susanne Kleiner hilft Unternehmen, ihr öffentliches Ansehen zu schützen. Mit ihrer Masterthese hat sie sich für ein neues Berufsfeld qualifiziert: Litigation-PR.

Von Stephanie Schmidt

Diese besondere Form der Öffentlichkeitsarbeit hat in den vergangenen Jahren stark an Bedeutung gewonnen. Litigation-PR begleitet einen Rechtsstreit und strebt dabei Chancengleichheit für die beteiligten Parteien an. Denn sind Unternehmen in Gerichtsprozesse verwickelt, werden sie oft schon von den Medien abgestraft, bevor die Richter ihr Urteil gefällt haben. „Der Konkurrenzdruck, unter dem Medienunternehmen heute stehen, zwingt sie häufig, nach Sensationen zu suchen, anstatt sorgfältig zu recherchieren und fair zu berichten“, erklärt Susanne Kleiner. Auch können sich falsche Nachrichten oder Gerüchte im Internet besonders schnell ausbreiten, die Fälle von gezieltem Rufmord häufen sich. Doch wie gehen die Litigation-PR-Berater konkret vor? „Sie formulieren Schlüsselbotschaften, die den Betroffenen helfen, in der Öffentlichkeit positiv wahrgenommen zu werden“, erläutert Susanne Kleiner. Immer mehr Anwälte

würden erkennen, dass es nicht allein auf juristische Fachkenntnisse ankomme, sondern dass auch Fingerspitzengefühl im Umgang mit den Medien wichtig sei. „Rechtsanwälte und PR-Berater arbeiten hier häufig sehr eng zusammen.“

Auf Entwicklungen eingehen

An der Donau-Universität Krems hat Susanne Kleiner, studierte Diplom-Betriebswirtin, 2010 den Masterstudiengang „PR und Integrierte Kommunikation“ absolviert. Litigation-PR ist mittlerweile fester Bestandteil des Studiengangs. Die Donau-Universität hat damit auf die neuesten Entwicklungen reagiert. „Wir verstehen es als unsere Aufgabe, unser Lehrprogramm den Trends und aktuellen Entwicklungen in der Gesellschaft anzupassen“, erläutert Rosemarie Nowak, wissenschaftliche Mitarbeiterin am Zentrum für Journalismus und Kommunikationsmanagement der Weiterbildungsuniversität in

Krems. Ein wichtiger Lehrinhalt des Studiengangs ist neben Kommunikationspsychologie und Interkultureller Kommunikation das Fachgebiet der Organisationspsychologie, bei der es darum geht, auf welche Weise Menschen in Unternehmen agieren. „So habe ich viele Phänomene, die ich aus der Praxis kenne, überhaupt erst richtig verstanden“, berichtet die Alumna. Vor ihrem Aufbaustudium war sie von 1996 bis 2009 beim Allianz Konzern an verschiedenen Standorten in Deutschland in der Rechtsabteilung und in der Unternehmenskommunikation der Allianz Immobiliengesellschaft tätig.

Wissenschaftspreis für Masterthese

Für ihre Masterthese „Litigation-PR für Topmanager“ ist Susanne Kleiner mit dem ersten Platz des Wissenschaftspreises 2011 des Public Relations Verbandes Austria (PRVA) ausgezeichnet worden. Er würdigt innovative Ideen und noch unerforschte Themenfelder. In ihrer wissenschaftlichen Arbeit analysierte Kleiner das Kommunikationsverhalten von Führungskräften vor Gericht und wie Medien darauf reagieren. „Litigation-PR ist aber nicht nur für Vorstandsmitglieder sinnvoll, sondern genauso für mittelständische Unternehmer“, ergänzt die PR-Beraterin. An diesem Fachgebiet der Public Relations reizt sie auch der ethische Aspekt der Unschuldsvermutung – ein wesentliches Grundprinzip für Strafverfahren im heutigen Rechtsstaat.

Richtig kommunizieren

Seit dem Kachelmann-Prozess muss die 39-Jährige den Terminus „Litigation-PR“ nicht mehr ganz so häufig erklären. Denn wie der Presse zu entnehmen war, ließ sich der Meteorologe entsprechend coachen. „Bei Litigation-PR geht es meist nicht darum, auf sich aufmerksam zu machen. Oft ist es besser, wenn der Angeklagte Zurückhaltung signalisiert“, erläutert sie. Und es komme darauf an, miteinander zu reden, rechtzeitig, auf diplomatische Weise. All dies geschieht oft nicht, sagt Susanne Kleiner

und erinnert an den Fauxpas des Konzerns Jack Wolfskin. Der Hersteller von Outdoorbekleidung drohte Hobbyschneidern, die Selbstgenähtes mit Tatzendruckmotiven im Internet verkauften, mit Vertragsstrafen wegen Markenpiraterie. Dabei waren die Pfötchen noch nicht einmal identisch mit dem Firmenlogo. Von den Medien und in Weblogs hagelte es Kritik. Für die Reputation des Konzerns wäre es sicherlich von Vorteil gewesen, das Schreiben zunächst als freundliche Bitte zu formulieren. Dazu hätte es eines Experten für Konfliktmanagement bedurft – eines der Fachgebiete, auf das sich Susanne Kleiner spezialisiert hat.

Rechtsstreitigkeiten vermeiden

Zeitgleich mit dem Einstieg in das Masterstudium in Krems hat sich die Stuttgarterin selbstständig gemacht. Sie verknüpft in Beratungen, Seminaren und bei ihren Vorträgen die verschiedenen kommunikativen Kompetenzen, die sie erworben hat. Ihre Zielgruppen sind unter anderem Rechtsanwälte, angehende PR-Berater und Führungskräfte. Für ihre Arbeit bedarf es eines guten Netzwerks: Während der Recherchen für ihre Masterthese hat sie Interviews mit Litigation-Beratern und anderen Experten aus der PR geführt und so zahlreiche nützliche Kontakte geknüpft, zum Beispiel zum Wiener Unternehmen Gaisberg Consulting, mit dem sie heute zusammenarbeitet. Litigation-PR-Berater werden in den meisten Fällen erst dann geholt, wenn bereits ein Gerichtsverfahren läuft. „Oft ist es besser, wenn es gar nicht erst zu einem Prozess kommt, denn der kann den Ruf eines Unternehmens beschädigen“, sagt die Alumna. Einen Rechtsstreit zu vermeiden, ist das Anliegen der Mediatorin Susanne Kleiner, die sich zudem als Pressesprecherin der Deutschen Stiftung Mediation für eine bessere Streitkultur einsetzt. Ihren Schwerpunkt setzt sie in der Wirtschaftsmediation und bei Konflikten im Bereich Infrastruktur und Immobilien. „Konflikte sind Chancen“, das ist ihre Devise. ■

„Communications MSc“

Das Zentrum für Journalismus und Kommunikationsmanagement bietet drei Varianten des Master of Science in Kommunikation. Die Absolventin Susanne Kleiner entschied sich für die Fernstudium-Variante. Im dreisemestrigen „PR PLUS Fernstudium Public Relations“ erwarb sie den Grad „Akademische PR-Beraterin“ und schloss ein zweisemestriges Upgrade zum Master of Science (MSc) an. Im Lehrgang „PR und Integrierte Kommunikation“ kann der Masterabschluss aufgrund von mehr Präsenzzeiten schon nach vier Semestern erworben werden. Die beiden berufsbegleitenden Studienangebote richten sich an PR- und Marketingverantwortliche, Konzernsprecher und Werber, wobei das Fernstudium stärker auf Grundlagenvermittlung abzielt. Litigation-PR steht als innovative Teildisziplin eines ganzheitlichen Kommunikationsmanagements auf dem Lehrplan beider Studienangebote. Die dritte Möglichkeit zum MSc ist der viersemestrige Lehrgang „Kommunikation und Management“. Zielgruppe dieses Studiums sind Führungskräfte aller Branchen, die sich im Management sowie in Führungskommunikation weiterbilden wollen.

www.donau-uni.ac.at/jokom