



universität
wien

MAGISTERARBEIT

Titel der Magisterarbeit

Verantwortungsattribution und Verständigungsorientierung

Eine inhaltsanalytische Untersuchung der Krisenberichterstattung
am Beispiel des Tiergarten Schönbrunn

Verfasserin

Jasmin Obrecht, Bakk.phil.

angestrebter akademischer Grad

Magistra der Philosophie (Mag.phil.)

Wien, im März 2014

Studienkennzahl lt. Studienblatt:

A 066 841

Studienrichtung lt. Studienblatt:

Magisterstudium Publizistik- und
Kommunikationswissenschaft

Betreuer:

ao. Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. Roland Burkart

Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre hiermit an Eides Statt, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt habe. Die aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken sind als solche kenntlich gemacht.

Die Arbeit wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt und auch noch nicht veröffentlicht.

Wien, März 2014

Jasmin Obrecht

Anmerkung zur Schreibweise

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde auf eine geschlechtergerechte oder geschlechtsneutrale Schreibweise verzichtet. Die verwendeten Personenbezeichnungen sind geschlechtsneutral zu sehen und schließen immer auch die weibliche Form ein.

VORWORT

Die Löwenbraut

„Es kam die Zeit, da verliebte sich ein junger Soldat in die schöne „Löwenbraut“ und hielt um ihre Hand an. (..) Endlich kam der Hochzeitstag. Die schöne junge Braut wollte noch einmal ihren Löwen sehen, den sie nun nicht mehr pflegen sollte. Im weißen Brautkleid, das Haupt mit dem Myrtenkranz geschmückt, betrat sie den Käfig. Mit sichtbarer Freude begrüßte der Löwe seine Herrin und schmiegte sich huldigend zu ihren Füßen. Die „Löwenbraut“ beugte sich weinend über ihn herab, schloss beide Arme um seinen mächtigen Kopf, legte die Wange auf seine Stirn und nahm mit rührenden Worten Abschied von ihrem Liebling. Da funkelte plötzlich ein unheimliches Feuer aus den Augen des Tieres und ein drohendes Knurren kündigte den Ausbruch gewaltigen Zornes an. Berta suchte das Tier durch sanfte Worte und Liebkosungen zu beruhigen und wollte sich von ihrem „Löwenbräutigam“ losreißen, doch dieser erhob sich mit grässlichem Gebrüll und verwehrte ihr den Ausgang. Mittlerweile war Bertas Bräutigam, Johann, erschienen, um in den Käfig einzudringen. Da steigerte sich der Zorn des Löwen zu höchster Verzweiflung. Er drückte Berta zu Boden und verletzte sie tödlich. Nun stach Johann zu: Vom Dolch des Bräutigams durchbohrt, sank der sterbende Löwe blutend an der Seite seiner toten „Löwenbraut“ zu Boden.“¹

¹ Kunze, Gerhard (2002): Tiergarten Schönbrunn. Von der Menagerie des Kaisers zu Helmut Pechlaners Zoo der glücklichen Tiere. LW Werbe- und Verlagsgesellschaft, St. Pölten, Wien. S.68 f

INHALTSVERZEICHNIS

1. EINLEITUNG	1
1.1. Erkenntnisinteresse	2
1.2. Aufbau und Gang der Argumentation	3
 2. THEORETISCHER TEIL.....	4
2.1. Begriffsklärungen	4
2.1.1. Public Relations	4
2.1.2. Reputation.....	5
2.1.3. Krise.....	7
2.1.4. Verständigung.....	9
2.2. Situational Crisis Communication Theory (SCCT).....	10
2.3. Attributionstrias.....	16
2.4. Kommunikationstheoretische Grundlagen	19
2.4.1. Die vier Modelle der PR	19
2.4.2. Theorie kommunikativen Handelns.....	20
2.5. Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit (VÖA)	22
2.6. Verständigungsorientierungsindex (VOI).....	26
 3. EMPIRISCHER TEIL	29
3.1. Forschungsobjekt Tiergarten Schönbrunn.....	29
3.1.1. Fallbeschreibung 1: Jaguare töten Tierpflegerin	29
3.1.2. Fallbeschreibung 2: Elefant „Abu“ tötet Tierpfleger	32
3.2. Forschungsfragen	36
3.3. Hypothesen	37

3.4. Methode	38
3.4.1. Inhaltsanalyse nach Fröh	38
3.5. Untersuchungsdesign	41
3.5.1. Untersuchungsmaterial	42
3.6. Klassifizierung der Fälle nach der SCCT	44
3.7. Operationalisierung	58
3.7.1. Strategie.....	58
3.7.2. Zweifel.....	60
3.7.3. Begründungen	62
3.7.4. Lösungsvorschläge	63
3.7.5. Berechnung des Verständigungsorientierungsindex.....	64
3.7.6. Berechnung der Verantwortungsattribution.....	65
3.8. Codierung.....	66
3.8.1. Codebuch.....	66
3.9. Pretest	68
3.10. Präsentation der Ergebnisse	69
3.10.1. Strategien der SCCT.....	69
3.10.2. Verständigungsorientierung	70
3.10.3. Vergleich zwischen Medien.....	75
3.11. Beantwortung der Forschungsfragen.....	79
3.12. Verifizierung / Falsifizierung der Hypothesen	85
4. SCHLUSSTEIL	89
4.1. Interpretation der Ergebnisse	89
4.2. Zusammenfassung und Ausblick.....	92
Abbildungsverzeichnis.....	94
Literaturverzeichnis	95

ANHANG.....	I
A.1. Verzeichnis der untersuchten Artikel	I
A.2. Analysetabellen	IV
A.2.1. Klassifizierung nach der SCCT	IV
A.2.2. Quantitative Auswertung	XI
A.3. Auszug aus dem Untersuchungsmaterial	XVIII
 Lebenslauf	 XXXIII
Abstract – Deutsch.....	XXXIV
Abstract – English	XXXVII

1. EINLEITUNG

Es liegt in der Natur des Menschen nach Gründen und Verantwortlichen zu suchen, wenn etwas Unerwartetes oder Negatives eintritt. Die Frage nach dem „Warum“ dient dazu, sich selbst und seine Umwelt besser zu verstehen (vgl. Weiner, 1985: 548). Doch es stellt sich die Frage wer Schuld hat in einer Situation, in der nicht eindeutig festzustellen ist wer die Verantwortung trägt. Wer hat Schuld, wenn ein Tier einen Unfall verursacht? Der Tierhalter? Derjenige, der sich dem Tier auf falsche Weise nähert? Oder gar das Tier selbst? Aus diesen Gedanken heraus widmet sich die vorliegende Magisterarbeit zwei ganz besonderen Fallbeispielen, in denen der Tiergarten Schönbrunn sich öffentlich einer Krise stellen musste.

Die Medien spielen dabei eine wichtige Vermittlerrolle zwischen einem Unternehmen und der Öffentlichkeit. Diese Rolle spiegelt sich auf verschiedenen Ebenen wieder. Angefangen bei der Bekanntheit eines Unternehmens, über sein Image, bis hin zu den daraus entstehenden individuellen Einstellungen. Im Fall einer Unternehmenskrise kann sich dies auch unter Umständen negativ für die betroffene Organisation auswirken, denn durch den Medienniederschlag gerät die Krise in das Blickfeld der Öffentlichkeit. Die Medien stellen dabei einen Schauplatz dar, in dem sich das Unternehmen auf gewisse Weise selbst darstellen kann, oder auf dem es durch andere Akteure dargestellt wird. So können Medien auch zum Austragungsort für öffentliche Konflikte werden. Dadurch können die Reputation eines Unternehmens und die öffentliche Meinung über dieses in Bedrohung geraten.

Das Auftreten einer Unternehmenskrise kann zum Risiko für jede Organisation werden, weshalb jedes Unternehmen auf etwaige Krisen vorbereitet sein sollte. Daher ist es von großem Interesse für die Publizistik- und Kommunikationswissenschaft sich mit dem Gebiet der Krisenkommunikation zu befassen und den medialen Einfluss abschätzen zu lernen.

Aus diesem Grund widmet sich diese Magisterarbeit der Forschung an dem Thema Krisenkommunikation. Die Kommunikationswissenschaft brachte bereits eine Vielzahl an Theorien hervor, die versuchen die Kommunikation in der Krise

anhand von Modellen zu erklären, Prognosen abzugeben und Erkenntnisse für die Praxis der Public Relations (im Weiteren auch als PR bezeichnet) zu erzielen.

1.1. Erkenntnisinteresse

Die vorliegende Magisterarbeit soll die Darstellung des Unternehmens Tiergarten Schönbrunn in der Krisenberichterstattung näher beleuchten und sich mit dem Aspekt der Schuldzuschreibung befassen, da sich diese möglicherweise auf die Reputation auswirken kann. Ebenso ein interessanter Aspekt ist die Verständigungsorientierung, die das Unternehmen an den Tag legt im Fall einer Krise. Im Rahmen dieser Forschungsarbeit soll nun anhand eines Fallbeispiels aufgezeigt werden, inwiefern die Medienberichterstattung im Krisenfall Zusammenhänge zwischen der Verantwortungsattribution, die dem Unternehmen entgegengebracht wird, und der auftretenden Verständigungsorientierung aufweist. Die Behandlung dieser Problemstellung erfolgt aus den Perspektiven der theoretischen Konzepte der Situational Crisis Communication Theory nach Timothy W. Coombs (2006, 2007 und 2010) und der Verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit nach Roland Burkart (1995). Es soll untersucht werden, ob die Berichterstattung Zweifel am Unternehmen aufwirft, die einen Reputationsschaden bedeuten könnten, und ob ein Zusammenhang zwischen der Art der Krise und der damit zusammenhängenden Verantwortungsattribution und den geäußerten Zweifeln, Begründungen und Lösungsvorschlägen besteht. Die Arbeit zielt darauf ab, herauszufinden, ob bei einem höheren oder niedrigeren Grad an Verantwortungsattribution stärkere oder verminderte Verständigungsorientierung erkennbar ist. Aus einer Erkenntnis über einen möglichen Zusammenhang könnten Schlüsse für die PR-Praxis eines Unternehmens gezogen werden, die helfen könnten strategische Empfehlungen abzugeben und dadurch den Reputationsschaden gering zu halten.

1.2. Aufbau und Gang der Argumentation

Diese Magisterarbeit gliedert sich in zwei wesentliche Teilbereiche. Der erste, theoretische Teil bietet einen Überblick über wesentliche Begriffsklärungen, die für das Verständnis der Arbeit erforderlich sind. Im Weiteren werden die theoretischen Konzepte, die in der vorliegenden Forschung herangezogen wurden, sowie deren Grundlagen vorgestellt, um die wissenschaftliche Perspektive, aus der heraus die Problemstellung betrachtet wird, darzustellen.

Der zweite, empirische Teil befasst sich mit der Forschung an einem Fallbeispiel. Zunächst werden das Forschungsobjekt, der Tiergarten Schönbrunn, und die spezifisch gewählten Fälle zur Einführung in die Thematik beschrieben. In den nächsten Kapiteln werden die forschungsleitenden Fragen und die daraus resultierenden Hypothesen definiert. Danach folgt die Auswahl der geeigneten Methode, die den Erkenntnisprozess ermöglichen soll, und die Entwicklung des Untersuchungsdesigns. Im Weiteren werden die Schritte der durchgeführten Analysen genau beschrieben und die Ergebnisse der Forschung präsentiert. Diese Ergebnisse werden anhand der gestellten Forschungsfragen und der Hypothesen diskutiert.

Im Schlussteil der Arbeit werden die Forschungsergebnisse interpretiert und mit der vorab erarbeiteten Theorie in Verbindung gesetzt, um Erkenntnisse aus der vorliegenden Arbeit zu ziehen und einen Ausblick auf mögliche weitere Forschungen zu bieten.

2. THEORETISCHER TEIL

2.1. Begriffsklärungen

2.1.1. Public Relations

„Wenn ein junger Mann ein Mädchen kennenlernt und ihr sagt, was für ein großartiger Kerl er ist, so ist das Reklame. (...) Wenn er ihr sagt, wie reizend sie aussieht, dann ist das Werbung. Aber wenn sich das Mädchen für ihn entscheidet, weil sie von anderen gehört hat, was für ein feiner Kerl er ist, dann ist das Public Relations“ (Bürger², 1983: 13 zit. nach Kunczik, 2010: 26) Diese Definition des Bankiers Alwin Münchmeyer beschreibt auf charmante Art und Weise, wie Public Relations funktioniert, beziehungsweise funktionieren möchte. PR wird in vielen Definitionsversuchen in Abgrenzung zur Werbung festgemacht. Kunczik stellt fest, dass sich die beiden Kommunikationsfelder durch ihre angestrebten Ziele, die vorgesehene Rückkoppelung, die ausgewählten Zielgruppen und die Argumentation unterscheiden. Nach Merten und Westerbarkey ist die PR strategisch ausgelegt, langfristig und indirekt ausgerichtet und verfügt über ein größeres Repertoire an Kommunikationsinstrumenten als Werbung. Mithilfe dieser Kommunikationskanäle konstruiert sie ein Image und kann im weitesten Sinne als Vertrauenswerbung aufgefasst werden (vgl. Kunczik, 2010: 26 f). Diese Ansicht teilt auch Hundhausen, der PR als „Unterrichtung der Öffentlichkeit (...) über sich selbst, mit dem Ziel, um Vertrauen zu werben“ (Hundhausen, 1957: 119) definiert. Harlow befasste sich intensiv mit dem Begriff der PR und formulierte aus 472 Definitionen eine neue eigene heraus. Wesentlicher Unterschied zu den bisher genannten ist die Ansicht, Public Relations sei eine Managementfunktion. Harlow sieht die Aufgaben der PR in der Herstellung einer kommunikativen Verbindung zwischen einem Unternehmen und seinen Öffentlichkeiten und der Unterstützung der Akzeptanz durch diese, sowie der

² Bürger, J.H. (1983): Arbeitshandbuch Presse und PR. Tips und Tricks eines PR-Profis, Essen

gegenseitigen Kooperation. Sie soll jedoch nicht nur die Öffentlichkeit über das Unternehmen, sondern auch umgekehrt, das Unternehmensmanagement über die öffentliche Meinung informieren und diesem helfen, adäquat zu reagieren (vgl. Kunczik, 2010: 28).

Aus der Fülle der existierenden Definitionen der Public Relations wurden hier nur einige wenige angeführt. Dennoch lassen sich einige wichtige Merkmale feststellen. So handelt es sich bei PR um einen Vermittler zwischen einem Unternehmen und der Öffentlichkeit, der eng mit dem Journalismus zusammenarbeitet. PR bedient sich anderer Instrumente als die Werbung und arbeitet mit einer anderen Strategie auf der Vertrauensebene und versucht eine positive Reputation in der Öffentlichkeit herzustellen und zu bewahren.

2.1.2. Reputation

Der Begriff Reputation wird in den verschiedenen wissenschaftlichen Disziplinen unterschiedlich betrachtet und oft mit Begriffen wie Ruf oder Image gleichgesetzt. Zum Verständnis der Reputation werden nun begriffliche Grundlagen angeführt, sowie Abgrenzungen zu fälschlicherweise genutzten, unechten Synonymen vorgenommen. Ursprünglich stammt der Begriff Reputation aus dem Lateinischen und bedeutet Erwägung oder Berechnung. Später wurde er auch mit Ansehen oder Ruf gleichgesetzt. Eine wichtige Rolle bei der Definition von Reputation spielt die Öffentlichkeit. Es handelt sich dabei nicht nur um ein Ansehen, dass aufgrund persönlicher Erfahrungen zustande kommt, sondern auch um vermittelte Anerkennung oder auch Ruf in der Öffentlichkeit. Ohne Öffentlichkeit und öffentlich kommunizierte Meinungen Dritter kann Reputation erst gar nicht zustande kommen. Thießen definiert drei wesentliche Merkmale der Reputation: Sie kann als „kollektive Fremderfahrung“ verstanden werden und konstituiert sich „anhand unterschiedlicher Merkmale“ durch „öffentliche Meinungsbildung“ (Thießen, 2011: 28). Reputation entsteht also zu großem Teil aus Fremderfahrung. Diese sorgt immer für eine gewisse Unsicherheit, da auf sie bei mangelnder persönlicher Erfahrung unter Umständen kein Verlass ist. Aus dieser Sicht heraus wird Reputation vom Ruf in der Öffentlichkeit zum Ruf der Vertrauenswürdigkeit. Die Reputation drückt

die kollektive Meinungsbildung darüber aus, wie vertrauenswürdig sich eine Organisation oder ein anderer Träger von Reputation sich in der Vergangenheit gezeigt hat (vgl. Thießen, 2011: 27 ff).

Um das Verständnis von Reputation zu vertiefen, möchte ich diese nun von oft synonym verwendeten Begriffen abgrenzen. Zum einen wird Reputation oft mit der Identität einer Organisation gleichgesetzt. Die Identität meint die Gesamtheit von Werten, Symbolen, Einstellungen und der Kultur einer Organisation, die durch die Interaktion der Mitglieder entsteht und aufrechterhalten wird. Die Identität verkörpert somit die Innensicht der Organisation selbst, während das Image die Außensicht auf die Organisation repräsentiert. Images entstehen durch subjektive Erfahrungen und können gezielt durch Kommunikation aufgebaut und verändert werden. Die Reputation aber entsteht anhand von Einstellungen, die einer Organisationen entgegengebracht werden. Demnach ist Kommunikation zwischen Stakeholdern essentiell für das Entstehen von Reputation. Deutlich wird die Abgrenzung anhand der Trägerschaft. Gegenstände können Images haben, aber keine Reputation. Diese weisen ausschließlich Personen oder Organisationen auf. Die Reputation ist „die Gesamtbewertung der subjektiven Wahrnehmung kollektiv vorliegender Images“ (Thießen, 2011: 31). Dies bedeutet, dass das Image alle Assoziationen mit einer Organisation meint, während die Reputation ein Werturteil darüber darstellt, wie sich die Organisation verhält oder wie ihr Verhalten wahrgenommen wird. Ausschlaggebend bei der Reputation ist also ihre bewertende Komponente (vgl. Thießen, 2011: 29 ff).

Aus der kommunikationswissenschaftlichen Perspektive wird Reputation meist im Zusammenhang mit Risiko- und Krisenkommunikation behandelt. Die Kommunikationswissenschaft positioniert Kommunikation als Rahmenbedingung und als Steuerungselement, das Einfluss auf die Reputation nehmen kann. Reputation entsteht somit durch öffentliche Kommunikation, denn erst durch diese kann eine Organisation Vertrauenswürdigkeit gewinnen. Reputation meint in diesem Sinne die öffentliche Anerkennung durch Dritte. Es wird deutlich, dass vermittelte Kommunikation durch Medien eine wesentliche

Rolle bei der Entstehung und Steuerung von Reputation spielt. Sie funktioniert als Mittler zwischen einer Organisation und ihren Stakeholdern. Riskant bei der Steuerung der Reputation durch öffentliche Kommunikation ist die mögliche Inkonsistenz zwischen der Reputation, also des von außen wahrgenommenen Charakters, und des tatsächlichen Charakters der Organisation. Die Kommunikation ist dafür verantwortlich diese Differenz möglichst gering zu halten, um die Reputation zu stärken. Speziell in der Krisenkommunikation ist es wichtig, im Falle von negativer Berichterstattung durch kommunikative Maßnahmen den Schaden auf die Reputation möglichst gering zu halten (vgl. Thießen, 2011: 40 f).

2.1.3. Krise

Der Terminus Krise bedeutet entscheidender Punkt einer gefährlichen Entwicklung oder allgemein schwierige Lage und wurde ursprünglich im medizinischen Zusammenhang mit dem Wendepunkt einer schweren Erkrankung verwendet. Später wurde die Bezeichnung auf wirtschaftliche und juristische Schwierigkeiten bezogen gebraucht. In weiterer Folge wurde der Krisenbegriff gezielt für die Beschreibung wirtschaftlicher Auf- und Abschwünge, aufgrund von Knappheit oder Kriegen aber auch Übersättigung, genutzt. Karl Marx beschäftigte sich intensiver mit der Bezeichnung Krise und beschrieb zwei Ebenen der Krise. Die erste Ebene stellt die Identifizierung zyklischer Schwankungen der wirtschaftlichen Aktivität dar. Auf der zweiten Ebene liegen diese Auf- und Abschwünge einer größeren strukturellen Krise zugrunde, der Marx den Zusammenbruch des Wirtschaftsystems und der Gesellschaft und somit das Anbrechens der Zeit des Sozialismus zuschreibt. (vgl. Schwarz, 2010: 57)

Klaus Merten betrachtet die Krise als eine prozessartige Struktur, die eine temporale Diskontinuität beschreibt, die durch Menschen beobachtet und verfolgt aber auch durch ihr Handeln gelöst werden kann (vgl. Merten, 2008: 83). Sie ist gekennzeichnet durch folgende Merkmale:

- „1. Die Krise beginnt mehr oder minder unerwartet (unvorhersehbar) als Veränderung einer Prozessstruktur bzw. einer Gewohnheit, die tendenziell negative Folgen hat.
2. Es bleibt offen, wodurch diese Veränderung bewirkt wurde, so dass Unsicherheit entsteht: Wir wissen nur, dass wir nicht wissen, wann und warum sich eine Veränderung ereignet.
3. Es bleibt für die Dauer der Krise ebenfalls offen, ob und wann der Krisenzustand beendet sein wird und
4. wenn ja, ob
 - a) der alte Zustand wieder erreicht wird (Status quo ante) oder
 - b) ein besserer Zustand erreicht wird (positive Lösung) oder ob
 - c) ein schlechterer Zustand erreicht wird, der im Zweifelsfall
 - d) die Krise zur Katastrophe werden lässt, also Anschluss liefert für weitere Krisen größeren Ausmaßes“ (Merten, 2008: 83f).

Mertens Definition lässt sich auf diese Eigenschaften zusammenfassen. Das bedeutet, eine Krise ist demnach unerwartet, hat tendenziell negative Folgen, verursacht Unsicherheit, ist von ungewisser Dauer und ungewissem Ausgang.

Kathleen Fear-Banks definiert den Begriff Krise folgendermaßen:

„A crisis is a major occurrence with a potentially negative outcome affecting the organization, company, or industry, as well as its publics, products, services, or good name. A crisis interrupts normal business transactions and can sometimes threaten the existence of the organization“ (Fear-Banks, 2011: 2).

Timothy Coombs betrachtet die Krise ebenfalls aus der Unternehmensperspektive und formuliert folgende Definition: „an event that is an unpredictable, major threat that can have a negative effect on the organization, industry, or stakeholders if handled improperly“ (Coombs³, 1999: 2, zitiert nach Coombs, 2010: 18). Auch in diesen Worten finden sich die Faktoren Unvorhersehbarkeit und negative Auswirkungen wieder. Coombs betont jedoch neben der Bedrohung, die für eine Krise charakteristisch ist, auch das Potenzial, dass in einer Krise stecken kann. Beides sieht er allerdings eher als Folgen, die sich aus dem Krisenmanagement ergeben können. Wichtig ist auch die Abgrenzung zum Begriff Unfall, da in der Praxis die Bezeichnung Krise des Öfteren vorschnell für Unfälle gebraucht wird. Coombs möchte daher den

³ Coombs, Timothy W. (1999): Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding. Sage, Thousand Oaks

Terminus Krise für ernsthafte Vorkommnisse freihalten, die besondere Beachtung durch das Management erfordern (vgl. Coombs, 2010: 18f).

2.1.4. Verständigung

Jürgen Habermas definiert den Begriff der Verständigung als einen „Prozeß der Einigung unter sprach- und handlungsfähigen Subjekten“ (Habermas, 1981: 386). Ihr Ziel ist die „Herbeiführung eines Einverständnisses, welches in der intersubjektiven Gemeinsamkeit des wechselseitigen Verstehens, des geteilten Wissens, des gegenseitigen Vertrauens und des miteinander Übereinstimmens terminiert“ (Habermas, 1976: 176). Bereits in dieser Definition wird deutlich, dass Verständigung nach Habermas nur im Rahmen gewisser Bedingungen erfolgen kann, die im Weiteren als Geltungsansprüche erläutert werden. Im Wesentlichen bedeutet dies, dass ein Sprecher sich verständlich ausdrücken muss, etwas zu verstehen geben, sich dabei verständlich machen und sich mit jemandem verständigen muss um Verständigung zu erreichen (vgl. Habermas, 1976: 176).

Burkart versteht Verständigung als (Teil)ziel kommunikativen Handelns. Sie ist die Realisierung der Intention, etwas mitzuteilen und somit bestimmte Bedeutungen mit einem Kommunikationspartner zu teilen. Damit zielt Verständigung darauf ab, bestimmte Interessen zu verwirklichen. Dies stellt gleichzeitig das zweite Ziel des kommunikativen Handelns dar. (vgl. Burkart, 2002: 26 f)

Abschließend lässt sich festhalten, dass Verständigung die Einigung zweier Kommunikationspartner über die Mitteilung einer Bedeutung meint. Diese kann nur unter bestimmten Umständen, der Einhaltung der Geltungsansprüche, zustande kommen.

2.2. Situational Crisis Communication Theory (SCCT)

Um auf eine Krise strategisch sinnvoll reagieren zu können, müssen die Merkmale der Krisensituation und die daraus entstehenden Folgen bekannt sein. Der Amerikaner Timothy W. Coombs baute auf dieser These auf und entwickelte im Rahmen seiner Situational Crisis Communication Theory, im Weiteren auch mit dem Kürzel SCCT bezeichnet, ein Instrument zur Einschätzung der Reaktionen von Stakeholdern in Krisensituationen. Seine Theorie basiert auf der Attributionstheorie und der Neoinstitutional Theory. Die SCCT als Theorie der situationsbezogenen Krisenkommunikation betrachtet Krisen hinsichtlich der Verantwortlichkeit. Demnach werden Krisen und die betroffenen Unternehmen von der Öffentlichkeit unterschiedlich wahrgenommen und eingeschätzt, abhängig von dem Eigenverschulden des Unternehmens. Das heißt je nach Art der Krise, ob „schicksalhaft“ oder vom Unternehmen verschuldet, werden Vorfälle von den Teilöffentlichkeiten unterschiedlich betrachtet. Dies wirkt sich auf die Einstellung der Stakeholder dem Unternehmen gegenüber aus. Die SCCT bietet eine Möglichkeit abzuschätzen, wie Stakeholder in einer Krisensituation reagieren werden in Abhängigkeit von der Bedrohung für die Reputation der Organisation, die von der jeweiligen Krise ausgeht. Die Reputation eines Unternehmens entsteht durch die Informationen, die einem Stakeholder über dieses zur Verfügung stehen. Information kann über verschiedene Wege vermittelt werden. Einerseits direkt durch Kontakt und Erfahrungen mit dem Unternehmen, andererseits indirekt durch vermittelte Kommunikation durch die Medien oder durch Mundpropaganda über andere Personen. Die mediale Berichterstattung stellt dabei für gewöhnlich den größten und wichtigsten Teil dar, weshalb die Öffentlichkeitsarbeit im Krisenmanagement mit außerordentlicher Sorgfalt betrieben werden sollte. Die SCCT bietet hierfür ein Instrument, das Empfehlungen für Krisenmanager abgibt, mit welchen Strategien auf welche Krisen geantwortet werden soll, um den Schaden für das Unternehmen möglichst gering zu halten. Dabei sollte Kommunikation stets genutzt werden, um die Stakeholder durch gezielte Information vor den physischen aber vor allem auch den psychischen Bedrohungen durch die Krise zu schützen (vgl. Coombs, 2007b: 163-165).

Die Kernaussage der Attributionstheorie, die die Basis für die SCCT darstellt, sagt aus, dass Menschen immer nach Verantwortlichen für ein Ereignis suchen, insbesondere wenn es unerwartet eintritt und negative Auswirkungen hat. Diese Merkmale dienen bei Coombs außerdem, um eine Krise zu definieren. Die Attributionen über die Verantwortung für die Krise haben Konsequenzen auf den Affekt, sowie das Verhalten von Stakeholdern. Diese wiederum können sich negativ auf die Reputation des Unternehmens auswirken. Aus diesem Grund stellt die Verantwortungszuschreibung einen wesentlichen Faktor in der Einschätzung einer Krise und des potentiellen Schadens, den sie anrichten könnte, dar (vgl. Coombs, 2007a: 135f).

Die SCCT setzt sich im Wesentlichen aus drei Kernelementen zusammen: 1. die Krisensituation, 2. die Krisen-Antwort-Strategien („crisis response strategies“) und 3. ein System zur Anpassung der gewählten Strategie an die jeweilige Krisensituation. Die Krisensituation oder Art der Krise, beschreibt das Level der Bedrohung der Reputation eines Unternehmens. Es setzt sich zusammen aus der Verantwortung für die Krise und intensivierenden Faktoren, die im Folgenden noch genauer erläutert werden. Je nach Art der Krise wird dem Unternehmen von den relevanten Teilöffentlichkeiten mehr oder weniger Verantwortung zugeschrieben. Anhand der SCCT lassen sich Krisen in folgende drei Gruppen von Krisentypen klassifizieren: Victim Cluster (im folgenden als Opferkrisen bezeichnet), Accidental Cluster (Unfallkrisen) und Preventable Cluster (Vermeidbare Krise). Coombs splittet diese Gruppen wiederum in spezifische Unterkategorien von Krisen, wie sie in der folgenden Abbildung 1 dargestellt werden (vgl. Coombs, 2006: 242-244).

Bei einer Opferkrise wird dem Unternehmen sehr geringe Verantwortung zugeschrieben, da es selbst zum Opfer wird und von den Stakeholdern auch als solches gesehen wird. Beispielhaft dafür sind Naturkatastrophen, Gerüchte oder Sabotagen. Bei einer Krise in der Unfall-Gruppierung besteht ebenfalls nur eine geringe Schuldzuschreibung. In dieses Cluster ordnet man beispielsweise Industrieunfälle oder Produktfehler, die durch technische Fehler verursacht werden. Diese Vorkommnisse werden von den Stakeholdern als unabsichtlich zustande gekommen und vom Unternehmen nicht steuerbar eingeschätzt. Die

dritte Kategorie ist die vermeidbare Krise, dazu zählen Krisen, die durch menschliche Fehler verursacht werden, und vom Unternehmen verhindert werden könnten. Daher erfolgt in diesem Fall eine hohe Verantwortungsattribution und oft auch die Zuschreibung der absichtsvollen Verursachung durch das Unternehmen.

Abb.1: Crisis Clusters (Coombs, 2006: 244)

Victim Cluster: In these crisis types the organization is also a victim of the crisis.

Natural disaster: Acts of nature that damage an organization such as an earthquake.

Rumors: False and damaging information about an organization is being circulated.

Workplace violence: Current or former employee attacks current employees on-site.

Product tampering/Malevolence: External agent causes damage to an organization.

Accidental Cluster: In these crisis types the organizational actions leading to the crisis were unintentional.

Challenges: Stakeholders claim an organization is operating in an inappropriate manner.

Megadamage: A technical accident where the focus is on the environmental damage from the accident.

Technical breakdown accidents: A technology or equipment failure causes an industrial accident.

Technical breakdown recalls: A technology or equipment failure causes a product to be recalled.

Preventable Cluster: In these crisis types the organization knowingly placed people at risk, took inappropriate actions, or violated a law/regulation.

Human breakdown accidents: Human error causes an industrial accident.

Human breakdown recalls: Human error causes a product to be recalled.

Organizational misdeed with no injuries: Stakeholders are deceived without injury.

Organizational misdeed management misconduct: Laws or regulations are violated by management.

Organizational misdeed with injuries: Stakeholders are placed at risk by management and injuries occur.

Alleine durch die Klassifizierung der Krise nach diesen Clusters lässt sich jedoch noch keine passende Strategie ableiten. Weiters müssen noch die oben bereits erwähnten, intensivierenden Faktoren beachtet werden. Dabei handelt es sich um 1. die Krisengeschichte des Unternehmens und 2. die bisherige Reputation bezüglich der Beziehung zu Stakeholdern („prior relational reputation“). Beide wirken sich sowohl direkt als auch indirekt auf die Bedrohung der Reputation aus. Die Krisengeschichte des Unternehmens liefert dem Stakeholder Informationen darüber, ob eine ähnliche oder andere Krise bereits im Vorfeld in diesem Unternehmen aufgetreten ist. Ist dies der Fall, könnte das für ein andauerndes Problem sprechen und somit einen negativen

Die folgende Abbildung 2 stellt das Modell der SCCT graphisch dar. Sie zeigt das Zusammenspiel der Verantwortungszuschreibung und der intensivierenden Faktoren auf die Reputation des Unternehmens. Auf dieses kann durch gezielte Strategien Einfluss genommen werden, direkt aber auch indirekt über die Verantwortungsattribution. All diese Elemente wirken sich über die wahrgenommene Reputation bei den Stakeholdern auf deren Verhaltensintentionen aus.

Abb.2: Crisis situation model of SCCT (Coombs, 2010: 166)

```

graph TD
    Crisis[Crisis] --> CR[Crisis Responsibility]
    CR --> OR[Organizational Reputation]
    CR --> Emotions[Emotions]
    CR --> BI[Behavioral Intentions]
    CR --> F1[ ]
    F1 --> CR
    CR --> F2[ ]
    F2 --> Emotions
    CR --> F3[ ]
    F3 --> Emotions
    CR --> F4[ ]
    F4 --> BI
    CR --> A[ ]
    A --> OR
    CR --> C[ ]
    C --> Emotions
    CR --> D[ ]
    D --> BI
    CR --> B1[ ]
    B1 --> CR
    CR --> B2[ ]
    B2 --> OR
    CR --> B3[ ]
    B3 --> CR
    CR --> B4[ ]
    B4 --> OR
    CR --> B5[ ]
    B5 --> OR
    CR --> B6[ ]
    B6 --> OR
    CR --> B7[ ]
    B7 --> OR
    CR --> B8[ ]
    B8 --> OR
    CR --> B9[ ]
    B9 --> OR
    CR --> B10[ ]
    B10 --> OR
    CR --> B11[ ]
    B11 --> OR
    CR --> B12[ ]
    B12 --> OR
    CR --> B13[ ]
    B13 --> OR
    CR --> B14[ ]
    B14 --> OR
    CR --> B15[ ]
    B15 --> OR
    CR --> B16[ ]
    B16 --> OR
    CR --> B17[ ]
    B17 --> OR
    CR --> B18[ ]
    B18 --> OR
    CR --> B19[ ]
    B19 --> OR
    CR --> B20[ ]
    B20 --> OR
    CR --> B21[ ]
    B21 --> OR
    CR --> B22[ ]
    B22 --> OR
    CR --> B23[ ]
    B23 --> OR
    CR --> B24[ ]
    B24 --> OR
    CR --> B25[ ]
    B25 --> OR
    CR --> B26[ ]
    B26 --> OR
    CR --> B27[ ]
    B27 --> OR
    CR --> B28[ ]
    B28 --> OR
    CR --> B29[ ]
    B29 --> OR
    CR --> B30[ ]
    B30 --> OR
    CR --> B31[ ]
    B31 --> OR
    CR --> B32[ ]
    B32 --> OR
    CR --> B33[ ]
    B33 --> OR
    CR --> B34[ ]
    B34 --> OR
    CR --> B35[ ]
    B35 --> OR
    CR --> B36[ ]
    B36 --> OR
    CR --> B37[ ]
    B37 --> OR
    CR --> B38[ ]
    B38 --> OR
    CR --> B39[ ]
    B39 --> OR
    CR --> B40[ ]
    B40 --> OR
    CR --> B41[ ]
    B41 --> OR
    CR --> B42[ ]
    B42 --> OR
    CR --> B43[ ]
    B43 --> OR
    CR --> B44[ ]
    B44 --> OR
    CR --> B45[ ]
    B45 --> OR
    CR --> B46[ ]
    B46 --> OR
    CR --> B47[ ]
    B47 --> OR
    CR --> B48[ ]
    B48 --> OR
    CR --> B49[ ]
    B49 --> OR
    CR --> B50[ ]
    B50 --> OR
    CR --> B51[ ]
    B51 --> OR
    CR --> B52[ ]
    B52 --> OR
    CR --> B53[ ]
    B53 --> OR
    CR --> B54[ ]
    B54 --> OR
    CR --> B55[ ]
    B55 --> OR
    CR --> B56[ ]
    B56 --> OR
    CR --> B57[ ]
    B57 --> OR
    CR --> B58[ ]
    B58 --> OR
    CR --> B59[ ]
    B59 --> OR
    CR --> B60[ ]
    B60 --> OR
    CR --> B61[ ]
    B61 --> OR
    CR --> B62[ ]
    B62 --> OR
    CR --> B63[ ]
    B63 --> OR
    CR --> B64[ ]
    B64 --> OR
    CR --> B65[ ]
    B65 --> OR
    CR --> B66[ ]
    B66 --> OR
    CR --> B67[ ]
    B67 --> OR
    CR --> B68[ ]
    B68 --> OR
    CR --> B69[ ]
    B69 --> OR
    CR --> B70[ ]
    B70 --> OR
    CR --> B71[ ]
    B71 --> OR
    CR --> B72[ ]
    B72 --> OR
    CR --> B73[ ]
    B73 --> OR
    CR --> B74[ ]
    B74 --> OR
    CR --> B75[ ]
    B75 --> OR
    CR --> B76[ ]
    B76 --> OR
    CR --> B77[ ]
    B77 --> OR
    CR --> B78[ ]
    B78 --> OR
    CR --> B79[ ]
    B79 --> OR
    CR --> B80[ ]
    B80 --> OR
    CR --> B81[ ]
    B81 --> OR
    CR --> B82[ ]
    B82 --> OR
    CR --> B83[ ]
    B83 --> OR
    CR --> B84[ ]
    B84 --> OR
    CR --> B85[ ]
    B85 --> OR
    CR --> B86[ ]
    B86 --> OR
    CR --> B87[ ]
    B87 --> OR
    CR --> B88[ ]
    B88 --> OR
    CR --> B89[ ]
    B89 --> OR
    CR --> B90[ ]
    B90 --> OR
    CR --> B91[ ]
    B91 --> OR
    CR --> B92[ ]
    B92 --> OR
    CR --> B93[ ]
    B93 --> OR
    CR --> B94[ ]
    B94 --> OR
    CR --> B95[ ]
    B95 --> OR
    CR --> B96[ ]
    B96 --> OR
    CR --> B97[ ]
    B97 --> OR
    CR --> B98[ ]
    B98 --> OR
    CR --> B99[ ]
    B99 --> OR
    CR --> B100[ ]
    B100 --> OR
    CR --> B101[ ]
    B101 --> OR
    CR --> B102[ ]
    B102 --> OR
    CR --> B103[ ]
    B103 --> OR
    CR --> B104[ ]
    B104 --> OR
    CR --> B105[ ]
    B105 --> OR
    CR --> B106[ ]
    B106 --> OR
    CR --> B107[ ]
    B107 --> OR
    CR --> B108[ ]
    B108 --> OR
    CR --> B109[ ]
    B109 --> OR
    CR --> B110[ ]
    B110 --> OR
    CR --> B111[ ]
    B111 --> OR
    CR --> B112[ ]
    B112 --> OR
    CR --> B113[ ]
    B113 --> OR
    CR --> B114[ ]
    B114 --> OR
    CR --> B115[ ]
    B115 --> OR
    CR --> B116[ ]
    B116 --> OR
    CR --> B117[ ]
    B117 --> OR
    CR --> B118[ ]
    B118 --> OR
    CR --> B119[ ]
    B119 --> OR
    CR --> B120[ ]
    B120 --> OR
    CR --> B121[ ]
    B121 --> OR
    CR --> B122[ ]
    B122 --> OR
    CR --> B123[ ]
    B123 --> OR
    CR --> B124[ ]
    B124 --> OR
    CR --> B125[ ]
    B125 --> OR
    CR --> B126[ ]
    B126 --> OR
    CR --> B127[ ]
    B127 --> OR
    CR --> B128[ ]
    B128 --> OR
    CR --> B129[ ]
    B129 --> OR
    CR --> B130[ ]
    B130 --> OR
    CR --> B131[ ]
    B131 --> OR
    CR --> B132[ ]
    B132 --> OR
    CR --> B133[ ]
    B133 --> OR
    CR --> B134[ ]
    B134 --> OR
    CR --> B135[ ]
    B135 --> OR
    CR --> B136[ ]
    B136 --> OR
    CR --> B137[ ]
    B137 --> OR
    CR --> B138[ ]
    B138 --> OR
    CR --> B139[ ]
    B139 --> OR
    CR --> B140[ ]
    B140 --> OR
    CR --> B141[ ]
    B141 --> OR
    CR --> B142[ ]
    B142 --> OR
    CR --> B143[ ]
    B143 --> OR
    CR --> B144[ ]
    B144 --> OR
    CR --> B145[ ]
    B145 --> OR
    CR --> B146[ ]
    B146 --> OR
    CR --> B147[ ]
    B147 --> OR
    CR --> B148[ ]
    B148 --> OR
    CR --> B149[ ]
    B149 --> OR
    CR --> B150[ ]
    B150 --> OR
    CR --> B151[ ]
    B151 --> OR
    CR --> B152[ ]
    B152 --> OR
    CR --> B153[ ]
    B153 --> OR
    CR --> B154[ ]
    B154 --> OR
    CR --> B155[ ]
    B155 --> OR
    CR --> B156[ ]
    B156 --> OR
    CR --> B157[ ]
    B157 --> OR
    CR --> B158[ ]
    B158 --> OR
    CR --> B159[ ]
    B159 --> OR
    CR --> B160[ ]
    B160 --> OR
    CR --> B161[ ]
    B161 --> OR
    CR --> B162[ ]
    B162 --> OR
    CR --> B163[ ]
    B163 --> OR
    CR --> B164[ ]
    B164 --> OR
    CR --> B165[ ]
    B165 --> OR
    CR --> B166[ ]
    B166 --> OR
    CR --> B167[ ]
    B167 --> OR
    CR --> B168[ ]
```

Für jeden der oben genannten Krisentypen, empfiehlt die SCCT ein unterschiedliches strategisches Vorgehen. Im Rahmen empirischer Untersuchungen entwickelte Coombs eine Liste zur Verfügung stehender Strategien. Allgemein lassen sich diese in drei übergeordnete Kategorien klassifizieren: Leugnen („deny“), Mildern („diminish“) und Übereinkunft („deal“ oder „rebuild“). Beim Leugnen wird versucht, jegliche Assoziation der Krise mit dem Unternehmen abzuwenden. Die Krise wird in der Öffentlichkeit als nicht existent dargestellt, oder jemand anderer wird verantwortlich gemacht.

„1 Denial: management claims there is no crisis.

2 Scapegoat: management blames some outside entity for the crisis.

3 Attack the Accuser: management confronts the group or person claiming that something is wrong.“ (Coombs, 2010: 36)

Bei der Milderung versucht der Krisenmanager die Verantwortung des Unternehmens für die Krise möglichst gering zu halten. Dabei werden die Auswirkungen der Krise als nicht so ernsthaft dargestellt, und / oder nur minimale Verantwortung vom Unternehmen übernommen.

„4 Excuse: management attempts to minimize crisis responsibility by claiming lack of control over the event or lack of intent to do harm.

5 Justification: management attempts to minimize the perceived damage caused by the crisis.

6 Ingratiation: management praises other stakeholders and / or reminds people of past good works by the organization.“ (Coombs, 2010: 36)

Bei der Übereinkunft wird die Verantwortung akzeptiert, und weitere Hilfe für die Opfer und Lösungsvorschläge hervorgebracht.

„7 Concern: management expresses concern for victims.

8 Compassion: management offers money or other gifts to victims.

9 Regret: management indicates they feel badly about the crisis.

10 Apology: management accepts full responsibility for the crisis and asks stakeholders for forgiveness“ (Coombs, 2010: 36)

Zusätzlich zu diesen drei Basisstrategien können auch noch verstärkende „reinforcing“-Strategien angewendet werden. Diese Strategien versuchen die öffentliche Wahrnehmung über das Unternehmen durch zusätzliche positive Informationen und die Erinnerung an vergangene gute Arbeiten und

Bemühungen der Organisation zu verbessern. Analog dieser Klassifizierung soll mit den drei Krisentypen umgegangen werden. Opferkrisen sollen mithilfe von Strategien der Zurückweisung und des Leugnens minimiert werden, durch den Gebrauch von anweisender und ergänzender Information. Bei einer Unfallkrise sollte zusätzlich eine Rechtfertigung und Entschuldigung erfolgen, die sich aber auch als Ausflucht oder Vorwand zeigen kann im Sinne einer mildernden Strategie. Steht das Unternehmen einer vermeidbaren Krise gegenüber, so sollte es außerdem neben einer glaubhaften Entschuldigung die Verantwortung auf sich nehmen und eventuell Entschädigungen anbieten. Dies entspricht der Strategie der Übereinkunft. Das Zusammenspiel der Krisentypen und angewendeten Strategien konnte bereits durch Studien von Coombs belegt werden (vgl. Coombs, 2010: 36, 40f).

Die SCCT beschränkt sich jedoch, wie aus Abbildung 2 ersichtlich wird, nicht nur auf reine Kommunikation als Einflussfaktor auf die Reputation. Ein bisher noch nicht diskutierter Aspekt ist der Affekt. Im Wesentlichen sind drei Emotionen im Kontext von Krisen zu beachten: 1. Sympathie, 2. Zorn und 3. Schadenfreude. Ein besonders starker Zusammenhang konnte zwischen Zorn und daraus folgendem Verhalten festgestellt werden, da Zorn als Motivator wirkt und somit zu Handlungen antreibt. Welche Emotionen bei den Stakeholdern auftreten ist jedoch von der Verantwortungszuschreibung abhängig und durch gezielte Strategien beeinflussbar, womit sich der Kreis wiederum schließt (vgl. Coombs, 2010: 39f).

Coombs Erkenntnisse und Theorien konnten durch Studien bereits teilweise bestätigt werden. Dennoch wird in Fachkreisen auch Kritik an der SCCT ausgeübt. Schwarz stellt fest, dass Krisen äußerst komplexe Sachverhalte sind, die sich nicht oder nur schwer durch einige wenige Kategorien festlegen lassen. Er empfiehlt, bei der Betrachtung der Krisensituation die Sicht der Stakeholder nicht außer Acht zu lassen. Das bedeutet, dass Stakeholder beim Auftreten einer Krise mit verstärkter Aufmerksamkeit auf Informationen über ein Unternehmen achten. Schwarz postuliert, dass „eine durch bestimmte Krisentypen determinierte Verantwortungswahrnehmung (...) unwahrscheinlich“

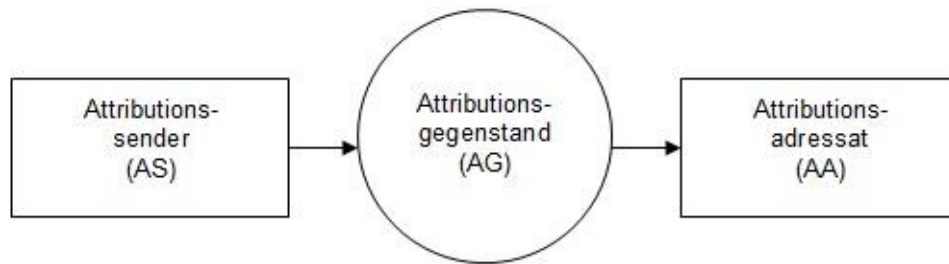
(Schwarz, 2010: 105) wird, da sie immer auch von der erhöhten Zahl an Informationsquellen beeinflusst wird (vgl. Schwarz, 2010: 105).

Abschließend lässt sich festhalten, dass Coomb's SCCT einen durchaus fundierten Theorieansatz liefert zur Klassifizierung von Krisentypen. Durch diese lassen sich in Abhängigkeit verschiedener Faktoren, Aussagen über die Verantwortungsattributionen durch Stakeholder machen, welche sich im Zusammenspiel mit dem gezielten Einsatz passender Strategien, über die Reputation des Unternehmens schließlich auf die Verhaltenskomponente auswirken. Wie Schwarz aufzeigt, gibt es möglicherweise noch andere Aspekte, die ergänzend in die Theorie einfließen sollten, um ihr Treffergenauigkeit zu verbessern. Wie die Magisterarbeit von Wolfgang Mayrhofer aufzeigt, liefert sie jedoch bereits in ihrer vorläufigen Form ein brauchbares Instrument, das aussagekräftige empirische Belege liefert. Er konnte die Anwendung von Kommunikationsstrategien, wie sie in der SCCT empfohlen werden, in den Presseaussendungen zu spezifischen Krisensituationen belegen und deren Auswirkung auf die Medienberichte aufzeigen (vgl. Mayerhofer, 2012).

2.3. Attributionstrias

Um die öffentliche Zuschreibung von Verantwortung messbar zu machen, entwickelten Gerhards, Offerhaus und Roose ein Instrumentarium, das der systematischen Erfassung von Attributionsaussagen dient. Das Kernelement dieses Instruments ist die Definition einer bestimmten Konstellation von Akteuren, die eine Trias bilden. „Eine Attributionsaussage besteht aus einer Trias von Attributionssender a), der mit seiner Aussage einen Attributionsadressaten b) in Bezug auf einen bestimmten Attributionsgegenstand c) verantwortlich macht“ (Gerhards / Offerhaus / Roose, 2007: 105) im Rahmen einer bewerteten Beziehungsrelation d). Die zu behandelnde Frage ist daher immer „Wer wird von wem für was und wie verantwortlich gemacht?“ (ebd.: 110). Diese Attributionstrias wird in der nachfolgenden Abbildung dargestellt.

Abb.3: Die Attributionstrias (Gerhards / Offerhaus / Roose, 2007: 111)



Der Attributionssender und -adressat kann durch verschiedene Akteure verkörpert werden. Dabei unterscheidet man im Wesentlichen zwischen den zwei Gruppen: Journalisten, die in ihren Artikeln selbst die Akteursrolle einnehmen, und extramediale Akteure, die durch die Medien die Möglichkeit zur Meinungsäußerung erhalten. Der Attributionsgegenstand meint den Gehalt einer Attributionsaussage. Dieser Gehalt ist abhängig vom Kontext der Untersuchung und wird anhand der im analysierten Text genannten Begrifflichkeiten festgemacht. Wird ein neuer Gegenstandsbereich genannt, bedeutet dies auch eine neue, zusätzliche Attribution. Das Autorenteam Gerhards, Offerhaus und Roose unterscheidet außerdem verschiedene Arten von Attributionen. Zu der Vielfalt an Attributionstypen kommt es durch die soziale Komponente der Attribution. Äußert ein Sender eine Verantwortungszuschreibung einem Adressaten gegenüber, so tritt er mit ihm in eine bewertete Beziehungsrelation. Jede Relation hat eine Attributionsrichtung und Bewertung. Dieses soziale Konstrukt führt zu der Unterscheidung von Kausal- und Zuständigkeitsattribution, faktischer und prognostischer Attribution, sowie Zuschreibung oder Zurückweisung von Verantwortung. Von einer Kausalattribution spricht man, wenn ein Sender einen Adressaten als ursächlich verantwortlich in Bezug auf einen Attributionsgegenstand benennt. Bei einer Zuständigkeitsattribution, wird der Adressat vom Sender für die Lösung eines Problems durch eine Handlungsaufforderung zuständig gemacht. Die Kausalattribution kann wiederum nach der zeitlichen Komponente unterschieden werden. Bei der faktischen Kausalattribution wird der Adressat als tatsächlich ursächlich verantwortlich genannt. Bei der prognostischen wird

nur über eine Verantwortlichkeit in der Zukunft spekuliert. Bei der Betrachtung von Attributionen ist es auch wichtig zu beachten, dass ein Sender nicht nur sich selbst oder einem anderen Akteur Verantwortung zuschreiben kann, sondern eine Verantwortungsattribution auch zurückweisen kann. Alle Attributionen haben auch eine Bewertungsdimension, die positiv, negativ oder ambivalent ausgeprägt sein kann. Die positive Ausprägung bedeutet die Zuweisung von Verantwortung für Erfolg. Die negative Ausprägung hingegen Misserfolg und Schuld. Im Fall der Zuständigkeitsattribution zeigt sich eine negative Ausprägung als Zurückweisung von Zuständigkeit. Um eine Attribution bewerten zu können müssen demnach Attributionsadressat, -gegenstand, -sender und Bewertungsrelation zwischen den Akteuren aufgrund von inhaltlich-semanticen Kriterien bestimmt werden. (vgl. Gerhards / Offerhaus / Roose, 2007: 110-116).

2.4. Kommunikationstheoretische Grundlagen

Zur weiteren Behandlung der Theorie der Verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit, möchte ich an dieser Stelle kurz die Grundlagen, auf denen sie basiert, anführen.

2.4.1. Die vier Modelle der PR

Zunächst ist die Perspektive, aus der die PR betrachtet wird, ausschlaggebend. PR wird als ein Dialog angesehen, bei dem die wechselseitige Verständigung als Ziel im Vordergrund steht und der durch symmetrische Kommunikation charakterisiert wird. Dieses Modell entspricht den Überlegungen von Grunig / Hunt (1984), die vier Modelle der Public Relations vorlegten, die analog der verfolgten Ziele Propaganda, Informationsverbreitung, Überredung oder Verständigung, vier verschiedenen Formen der Kommunikation zugeordnet werden können (vgl. Burkart, 1995: 8f). Das erste Modell, die Publicity, stellt die niedrigste Entwicklungsstufe der PR dar. Dabei handelt es sich um einseitige Kommunikation vom Sender zum Empfänger. Die nächst höhere Stufe ist das Modell der Informationstätigkeit, das ebenfalls von Einweg-Kommunikation ausgeht, bei der die Vermittlung der Wahrheit allerdings, im Gegensatz zur Publicity, eine wesentliche Rolle spielt. Darauf folgt das Modell der asymmetrischen Kommunikation, dessen Zweck die Überzeugung durch wissenschaftliche Argumente ist. Dieses Modell verwendet erstmals eine Zweiweg-Kommunikation, bei der der Empfänger Feedback an den Sender gibt. In der höchsten Stufe der PR, der symmetrischen Kommunikation, findet eine ausgewogene Zweiweg-Kommunikation zwischen zwei (oder mehreren) miteinander interagierenden Gruppen statt, zum Zweck des wechselseitigen Verständnisses (vgl. Kunczik, 2010: 206 f). „In the two-way symmetric model, finally, practitioners serve as mediators between organizations and their publics. Their goal is mutual understanding between organizations and their publics“ (Grunig / Hunt, 1984: 22). Diese Beschreibung des symmetrischen Zweiweg-Kommunikationsmodells stellt das Einverständnis zwischen einer Organisation und ihren relevanten Teilöffentlichkeiten als Ziel in den Fokus.

2.4.2. Theorie kommunikativen Handelns

Der Begriff der Verständigung findet sich wieder in Jürgen Habermas' Theorie des kommunikativen Handelns, die den zentralen Ausgangspunkt für die Entwicklung eines Konzepts einer Verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit darstellt.

„Der Begriff des kommunikativen Handelns schließlich bezieht sich auf die Interaktion von mindestens zwei sprach- und handlungsfähigen Subjekten, die (...) eine interpersonale Beziehung eingehen. Die Akteure suchen eine Verständigung über die Handlungssituation, um ihre Handlungspläne und damit ihre Handlungen einvernehmlich zu koordinieren“ (Habermas, 1981: 128).

Habermas' Hauptaugenmerk liegt auf der Identifizierung universaler Bedingungen für Verständigung. Auf die Gültigkeit dieser Ansprüche und die Anerkennung dieser durch den Kommunikationspartner verlässt sich jeder kommunikativ Handelnde. Er definiert folgende vier Geltungsansprüche:

- *Verständlichkeit*: Beide Kommunikationspartner drücken sich gemäß den geltenden grammatischen Regelsystemen aus, um sich verständlich zu machen.
- *Wahrheit*: Die Existenz dessen, worüber gesprochen wird, muss von beiden kommunikativ Handelnden anerkannt werden.
- *Wahrhaftigkeit*: Die Kommunikation muss frei von Täuschung sein. Das bedeutet, die Akteure müssen ihre tatsächlichen Absichten ausdrücken.
- *Richtigkeit*: Die Äußerungen müssen dem anerkannten Normen- und Wertesystem entsprechen.

Analog dieser vier Geltungsansprüche spricht Habermas' von drei unterschiedlichen Welten, denen die Ansprüche zugeordnet werden können. Dabei handelt es sich um die objektive, subjektive und soziale Welt. Wird die kommunikative Situation einer dieser Bedingungen nicht gerecht, kann der Diskurs eingeleitet werden. Dieser hat den Sinn und Zweck durch Begründungen und Argumentation Einverständnis herbeizuführen, indem der jeweilige angezweifelte Anspruch selbst zum Thema gemacht wird. Daraus ergeben sich drei Formen des Diskurses, die drei der vier Ansprüche

thematisieren können. Der theoretische Diskurs behandelt die Wahrheit des Gesagten. Der praktische Diskurs setzt sich mit der Richtigkeit auseinander, während der explikative Diskurs die Verständlichkeit zum Thema macht. Die Wahrhaftigkeit kann jedoch nicht durch Begründungen im Rahmen eines Diskurses behandelt werden. Den Beweis dieses Anspruchs kann der Akteur nur durch sein Handeln selbst zum Ausdruck bringen. Findet der Diskurs frei von jeglichen Zwängen statt, bzw. werden alle vier Geltungsansprüche erfüllt, spricht man von der idealen Sprechsituation (vgl. Burkart, 1995: 9-12). Die ideale Sprechsituation kommt in der Realität allerdings kaum statt.

Die Theorie des kommunikativen Handelns rückt die „sprachliche Verständigung als Mechanismus der Handlungskoordination in den Mittelpunkt“ (Habermas, 1981: 370). Daraus lässt sich ableiten, dass die Verständigung nicht nur dem reinen Selbstzweck dient, sondern auch dazu genutzt werden kann, Interessen umzusetzen. Dies beruht auf der Grundlage einer gemeinsamen Situationsdefinition (vgl. Burkart, 1995: 11 f).

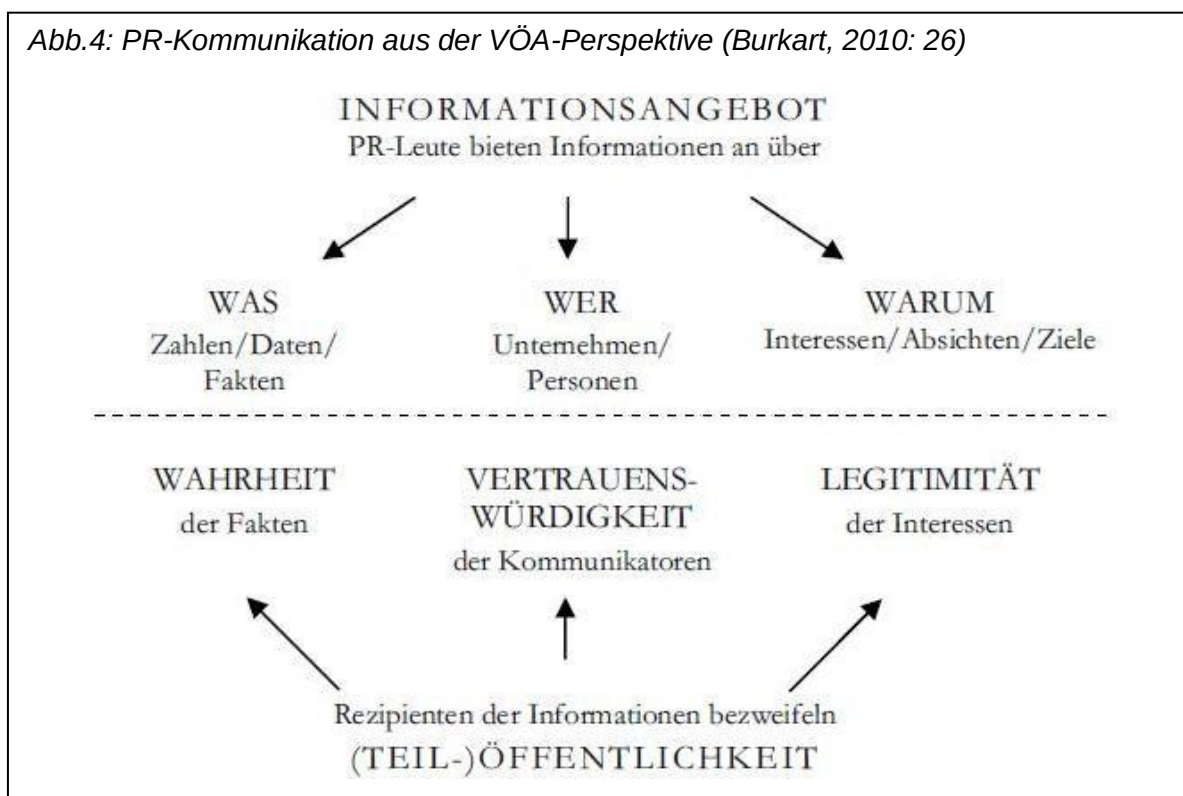
Die vier Geltungsansprüche nach Habermas wurden zur Grundlage der Verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit. Dabei wurden sie aber nicht einfach nur in ihrer ursprünglichen Form übernommen und auf die PR angewendet, sondern an die Realität der Öffentlichkeitsarbeit angepasst.

2.5. Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit (VÖA)

Im Rahmen eines Forschungsprojekts, bei dem die Konfliktkommunikation zwischen der Niederösterreichischen Landesregierung und eines Bürgerprotests gegen den Bau von Sonderabfalldeponien analysiert wurde, entwickelte Roland Burkart ein Konzept zur Verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit, im Weiteren auch als VÖA abgekürzt. Dieses Konzept sollte als Instrument zur Planung und Evaluation für die Public Relations dienen (vgl. Burkart, 2010: 17).

Die Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit geht von den zwei Prämissen aus, das erstens das wirtschaftliche Handeln in der heutigen Risiko- und Konfliktgesellschaft immer mehr zum kommunikativen Handeln wird und zweitens, dass menschliche Kommunikation grundsätzlich die wechselseitige Verständigung zum Ziel hat. Wirtschaftlichkeit hat für ein Unternehmen heutzutage immer mehr zu bedeuten, dass es für sein Handeln in der Öffentlichkeit Stellung nehmen muss und beispielsweise für Rechtfertigungen bezüglich Umweltverschmutzungen gewappnet sein muss. Somit ergibt sich für die Öffentlichkeitsarbeit eine gewisse Pflicht, relevante Teilöffentlichkeiten anzuhören und mögliche Konflikte öffentlich vernünftig auszutragen. Hier schließt sich der Kreis zur zweiten Prämisse, denn die öffentliche Kommunikation, die zur Konfliktbewältigung eingesetzt wird, sollte auf Verständigung hin ausgerichtet sein. Die Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit, die aus diesem Blickwinkel heraus entstanden ist, basiert auf den vier Geltungsansprüchen nach Habermas' Theorie kommunikativen Handelns, die oben bereits genauer erläutert wurden. Werden diese Ansprüche jedoch angezweifelt, so kommt es zum Diskurs, in dem sie selbst zum Thema gemacht werden und durch argumentative Begründungen die Zweifel auch wieder aus dem Weg geräumt werden können. Habermas' Theorie kommunikativen Handelns ist jedoch nur der gedankliche Ausgangspunkt der VÖA, deren Bestreben es ist, eine reale Public Relations Kommunikation zu erfassen, auf die komplexere Bedingungen zutreffen. Ausgehend von dieser Perspektive strebt die VÖA nach einer möglichst störungsfreien Kommunikation zwischen PR-Betreiber und relevanten Teilöffentlichkeiten. In Konfliktsituationen

bedeutet dies für PR-Leute, dass mit kritischer Hinterfragung und Misstrauen gerechnet werden muss. Dabei geraten die Wahrheit der Information und Behauptungen, die Vertrauenswürdigkeit des Unternehmens bzw. der beteiligten Akteure und die Legitimität der Interessen und des Vorhabens in den öffentlichen Blick. Das bedeutet, alle geäußerten Behauptungen müssen einer Durchleuchtung auf den Wahrheitsgehalt hin standhalten können. Alle involvierten Personen müssen mit ihnen entgegengebrachtem Misstrauen rechnen und alle Ziele und Vorhaben werden hinsichtlich ihrer Legitimität öffentlich unter die Lupe genommen. Die folgende Abbildung 3 zeigt das Modell der PR-Kommunikation aus der Perspektive der VÖA, das genau diese Problematik darstellt.



Um einer solchen konfliktreichen Situation die Stirn bieten zu können, muss entsprechend kommuniziert werden und glaubhafte Argumentationen vorliegen. Der Problemlösungsansatz entspricht also einer Kommunikation, die störungsfreie Verständigung mit den relevanten Teilöffentlichkeiten ermöglicht (vgl. Burkart, 2010: 17-25). Dies liegt dem Einverständnis auf folgenden drei Ebenen zu Grunde:

- „auf der Ebene der zu thematisierenden Sachverhalte muss klar sein, WAS unter der Sache, die es zu vertreten gilt, genau zu verstehen ist, und es muss Konsens über den Wahrheitsgehalt von Behauptungen und Erklärungen des Unternehmens vorliegen;
- der involvierten Kommunikatoren muss transparent sein, WER im Unternehmen für die Interessen bzw. Pläne verantwortlich ist, und es muss die Vertrauenswürdigkeit der Organisation sowie ihrer Vertreter unumstritten sein;
- der vertretenen Interessen muss nachvollziehbar sein, WARUM die jeweiligen (Unternehmens-)Interessen eigentlich verfolgt werden und es muss Konsens über die Legitimität dieser Interessen vorliegen“ (Burkart, 2010: 25).

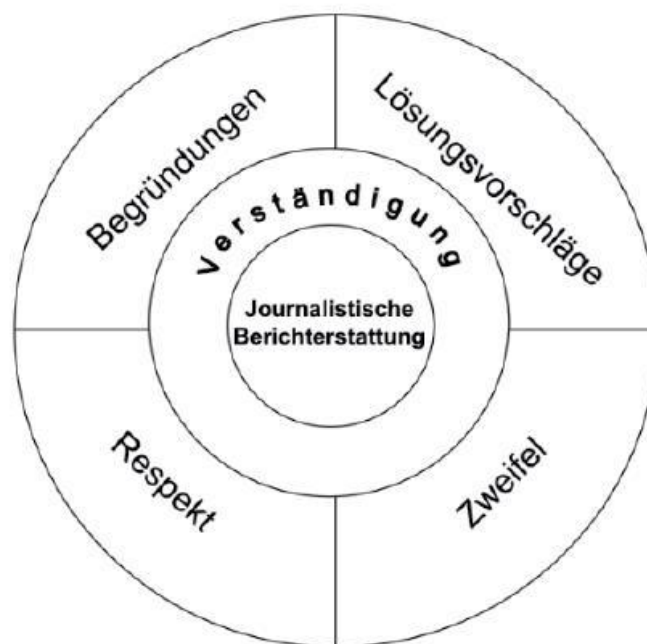
Um das Einverständnis zu ermöglichen, sollte die PR-Arbeit sich nach folgenden vier Zielen richten, die gleichzeitig auch Phasen darstellen: Informationsphase, Diskussionsphase, Situationsdefinition und Diskursphase. In der Informationsphase sollen den Teilöffentlichkeiten durch PR-Maßnahmen qualitativ hochwertige Informationen über die relevanten Sachverhalte, die involvierten Parteien (Unternehmen, Personen, etc.) und die Legitimität des geplanten Vorhabens, zugänglich gemacht werden. Im Rahmen einer Evaluation kann nun eruiert werden, inwiefern der Medienniederschlag den Geltungsansprüchen gerecht wird und ob Erklärungsbedarf besteht, der zur nächsten Phase, der Diskussion, führt. In der Diskussionsphase werden in erster Linie Journalisten mit weiteren Informationen versorgt, aber auch interaktive Arten gewählt, um mit der Öffentlichkeit in Kontakt zu treten. Dabei sollten Interessen und Ziele gerechtfertigt werden und begründet werden, aus welchen Norm- und Wertentscheidungen heraus diese verfolgt werden. Erfolgreich verläuft diese Phase, wenn die aufgetretenen Zweifel durch angemessene Begründungen minimiert werden können. In der darauf folgenden Phase der Situationsdefinition soll der Status quo der Verständigung festgehalten werden. Das bedeutet, es wird erneut nach Zweifeln an der Wahrheit der Sachverhalte, der Vertrauenswürdigkeit der Involvierten und der Legitimität des Vorhabens gefragt, um festzustellen inwiefern Konsens in

diesen Aspekten erreicht werden konnte. Ein vollkommenes Einverständnis ist dabei jedoch sehr unwahrscheinlich. Die Diskussion erfolgt auf zweierlei Ebenen, zum einen durch die Ermöglichung eines direkten Kontakts zwischen dem Unternehmen und Teilöffentlichkeiten und zum anderen durch die relevanten Massenmedien. Um den Erfolg dieser Phase zu evaluieren ist eine Medienresonanzanalyse notwendig, die die virtuelle Diskussion in den Medien aufgreift und das darin dargestellte Unternehmensbild untersucht. In besonders strittigen Fällen folgt die Diskursphase, in der die Wahrheit und Legitimität in einem theoretischen und praktischen Diskurs zugänglich gemacht werden können (vgl. Burkart, 2010: 27-33).

2.6. Verständigungsorientierungsindex (VOI)

Ein öffentlicher Diskurs wird erst durch seine Verständigungsorientierung besonders hochwertig. Der Grad der Verständigungsorientierung in der journalistischen Berichterstattung kann durch den Verständigungsorientierungsindex (VOI) gemessen werden. Das bedeutet, Akteure müssen Begründungen ihrer Interessen und Vorhaben, sowie Lösungsvorschläge in Konflikten liefern und dabei einen respektvollen Umgang miteinander pflegen. Einen besonderen Stellenwert haben die geäußerten Zweifel an den Geltungsansprüchen, die im politischen Kontext die positive Funktion der Anregung des Diskurses innehaben (vgl. Burkart / Rußmann, 2010: 4). Diese vier Dimensionen, die die Qualität journalistischer Verständigungsorientierung messbar machen, werden in der folgenden Abbildung 4 graphisch dargestellt.

Abb.5: VOI-Qualitätsindikatoren (Burkart / Rußmann / Grimm, 2010: 266)



Das erste dieser vier Qualitätsmerkmale sind Begründungen. Um im öffentlichen Diskurs die anderen Akteure, sowie die breite Öffentlichkeit von der eigenen Position überzeugen zu können, bedarf es Begründungen, um den

eigenen Standpunkt vernünftig darzustellen. Doch das Äußern einer Begründung allein macht den Wert der Qualität noch nicht fest. Daher unterscheidet man zwischen drei verschiedenen Begründungsniveaus. Allgemeine, nicht näher konkretisierte Begründungen werden als pauschal bezeichnet. Stützt sich die Begründung auf nur einen Fakt, so handelt es sich um eine einfache Begründung. Um eine spezifische Begründung abzugeben, muss diese durch mehrere Daten und Fakten untermauert werden. Außerdem kann die Qualität eines öffentlichen Diskurses an dem Vorhandensein von Lösungs- und / oder Vermittlungsvorschlägen gemessen werden. Ebenso wie Begründungen tragen Lösungsvorschläge dazu bei, den Standpunkt in der Öffentlichkeit transparenter und nachvollziehbarer darzustellen. Dies erhöht die Verständigungsorientierung. Dabei spielt aber wiederum das Niveau eine Rolle. Ein vager Lösungsvorschlag ist bloß eine nicht konkrete, erste Idee, während ein konkreter Lösungsvorschlag bereits gezielte Maßnahmen zur Umsetzung enthält. Das Qualitätsmerkmal Respekt bezeugt die Achtung der Kommunikationsakteure füreinander. Dabei ist jedoch zu beachten, dass dennoch Kritik im Rahmend des Diskurses vorgenommen werden soll. Respekt meint somit, dem „Gegner“ ohne Missachtung entgegenzutreten, seine Meinung zu respektieren und dennoch die eigene kritische Sichtweise zum Ausdruck zu bringen. Man unterscheidet dabei zwischen dem Respekt, der dem anderen Akteur als Person selbst entgegengebracht wird und dem Respekt gegenüber dessen Handlungen und Standpunkten. Das Qualitätsmerkmal Zweifel bringt uns schließlich zu Habermas' Theorie kommunikativen Handelns zurück. Wird einer der vier Geltungsansprüche von einem der beiden Kommunikatoren angezweifelt, so kommt der Diskurs als Reparaturmechanismus zum Einsatz und macht den Geltungsanspruch selbst zum Thema. Begründungen können an dieser Stelle helfen, das fehlende Einverständnis wieder herzustellen. Das Auftreten von Zweifeln wirkt wie ein Motor für eine Debatte und treibt diese stets voran. Man unterscheidet vier verschiedene Arten von Zweifel, die entweder die Verständlichkeit von Äußerungen, die Wahrheit von Aussagen, die Wahrhaftigkeit von Kommunikatoren oder die Legitimität von Handlungen der Akteure anzweifeln (vgl. Burkart / Rußmann / Grimm, 2010: 261-265).

„Der Grad an »Verständigungsorientierung« einer Berichterstattung kann also variieren. Er ist umso höher,

- je mehr Beiträge *begründeter Positionsbekundungen* enthalten und je anspruchsvoller diese Begründungen sind,
- je mehr *Lösungs- und/oder Vermittlungsvorschläge* die Beiträge enthalten und je konkreter diese Vorschläge sind,
- je *respektvoller* die Akteure miteinander umgehen und je häufiger dies der Fall ist und
- je *diskursiver* die Beiträge gestaltet sind, d.h. je häufiger Zweifel an kommunikativen Geltungsansprüchen artikuliert werden.“ (Burkart / Rußmann / Grimm, 2010: 266)

Diese vier Dimensionen stellen die Variablen dar, durch deren Ausprägungen die Verständigungsorientierung als Kennwert messbar gemacht werden kann. Für jede der vier Variablen wird dabei eine Codeziffer festgelegt, die einer Punktezahl entspricht. Das Begründungsniveau wird darüber festgestellt, wie viele Begründungen in einem Artikel enthalten sind und wie spezifisch diese sind. Die Lösungsorientierung lässt sich aufgrund der Häufigkeit des Auftretens von Lösungsvorschlägen und deren Konkretisierungsgrad einstufen. Um den Grad des aufgebrauchten Respekts messen zu können, müssen negative Ausprägungen durch Respektlosigkeit vermieden werden, weshalb solche mit Null codiert werden. Dadurch werden implizite und explizite Respektsbekundungen höher gewichtet. Die Variable Zweifel ist komplexer zu betrachten. Zweifel können hinsichtlich der Verständlichkeit, Wahrheit, Wahrhaftigkeit und Legitimität auftreten. Daher wird die Anzahl der einzelnen geäußerten Zweifel zunächst gezählt und dann ein Summenwert errechnet. Im Anschluss wird ein Durchschnittswert aller durch die vier Variablen erhobenen Werte errechnet, der den Gesamtverständigungsorientierungsindex darstellt (vgl. Burkart / Rußmann / Grimm, 2010: 266-269). Die genaue Anwendung und Codierung des VOI in der vorliegenden Arbeit wird im Weiteren im empirischen Teil genauer erläutert.

3. EMPIRISCHER TEIL

3.1. Forschungsobjekt Tiergarten Schönbrunn

Für den empirischen Teil dieser Arbeit wurden zwei Krisenfälle gewählt, die eine Bedrohung für die Reputation eines Unternehmens darstellen. Das Forschungsobjekt und die spezifischen Fälle werden nun näher erläutert.

Der Wiener Tiergarten Schönbrunn ist der älteste Zoo Europas und gilt als der Stolz Wiens. In Schönbrunn steht vor allem das Wohlbefinden der Tiere an erster Stelle, aber auch die wissenschaftliche Forschung hat einen sehr hohen Stellenwert. Der Tiergarten ist Forschungsstätte für viele Diplomanden der Zoologie oder Veterinärmedizin und er bemüht sich die Ergebnisse nach Möglichkeit auch in die artgerechte Tierhaltung einfließen zu lassen (vgl. Kunze, 2000: 188-190). „Schönbrunn soll ein Zoo der glücklichen Tiere sein!“, so der Tiergartendirektor Helmut Pechlaner über sein großes Ziel (Pechlaner zit. nach Kunze, 2000: 170). Seit der Privatisierung und Bestellung von Pechlaner als neuen Direktor im Jahr 1992 erlebte der Zoo einen großen Aufschwung. Dank Pechlaners großem Einsatz für die artgerechte Haltung der Tiere und dem schrittweisen Ausbau des Tiergartens verdreifachten sich die Besucherzahlen beinahe in den ersten 10 Jahren unter dem neuen Direktor (vgl. Die Presse, 21.02.2005: 7). Während sich in jüngster Zeit hauptsächlich positive Meldungen über den Bau neuer Gehege, Zuchterfolge und gewonnene Preise und Auszeichnungen („Bester Zoo Europas 2012“) in den Medien niederschlagen (vgl. Tiergarten Schönbrunn, 2013), musste der Tiergarten in der Vergangenheit auch mit Krisenfällen umgehen, mit denen ich mich im Detail im Rahmen dieser Arbeit auseinander setzen möchte.

3.1.1. Fallbeschreibung 1: Jaguare töten Tierpflegerin

Am 5. März 2002 ereignete sich ein tragischer Unfall im Tiergarten. Die 21-jährige Tierpflegerin Sabine Janiba wurde bei der Vorbereitung der Fütterung vor den Augen entsetzter Besucher von drei Jaguaren, zwei schwarze Männchen und ein geflecktes Weibchen, angefallen und tödlich verletzt. Einer

der beiden schwarzen Jaguare beendete ihr Leben blitzartig mit einem Biss ins Genick. Die Unfallursache wurde auf menschliches Versagen zurückgeführt, da die Pflegerin vergaß eine Zwischentür zwischen dem Innengehege und den Boxen zu schließen, bevor sie nach dem Auslegen des Futters noch einmal in das Gehege zurück ging. Beim Betreten des Innengeheges fielen die Raubkatzen sofort über sie her. Der damalige Tiergartendirektor Helmut Pechlaner wurde von Besuchern alarmiert und eilte zusammen mit einem weiteren Mitarbeiter zu Hilfe. Als er versuchte einen Schubert zu schließen, wurde er selbst von einer der Raubkatzen mit der Pranke an der Hand erwischt und schwer verletzt. Er musste im Wiener AKH vier Stunden lang notoperiert werden. Er erlitt durch die Krallen des Tieres Schnittverletzungen bis auf den Knochen, bei denen auch Nerven und Blutgefäße verletzt wurden. Versuche, die Tiere mit einem Wasserschlauch von der Pflegerin fort zu scheuchen scheiterten. Die Raubkatzen zogen sich erst in die Einzelboxen zurück, als Veterinär Thomas Vorack und Tiergarten-Vizedirektor Harald Schwammer, der Schüsse mit einer Pistole abfeuerte, eintrafen. Eines der schwarzen Jaguarmännchen erlitt dabei einen Durchschuss an der Pfote. Die anderen flohen aufgrund der Irritation durch den Knall. Die Innenanlage des Raubkatzentraktes blieb daraufhin aus Pietätsgründen bis zum Begräbnis der Tierpflegerin für die Besucher geschlossen. (vgl. Kronen Zeitung, 06.03.2002: 8-11 / Standard, 06.03.2002: 9 / Kurier, 06.03. 2002: 9 / 07.03.2002: 7)

Mehrere Tage befassten sich die österreichischen Tageszeitungen mit diesem tragischen Unfall. Neben Analysen des „Tathergangs“ und Portraits der verstorbenen Pflegerin finden sich in der Berichterstattung auch kritische Meldungen, die die Schuldfrage diskutieren, sowie Artikel über die Gefahren des Tierpflegerberufs.

Sabine Janiba war laut Berichterstattung eine sehr engagierte und motivierte junge Pflegerin, die die Tiere besonders liebte. Sie absolvierte ihre Tierpflegerlehre im Tiergarten Schönbrunn mit ausgezeichnetem Abschluss und war zum Zeitpunkt ihres Todes bereits seit über zwei Jahren mit der Pflege der Raubkatzen betraut. Sie soll nicht nur eine große Zuneigung zu den Raubkatzen gezeigt haben, sondern auch ein besonderes Gespür für die Tiere

gehabt haben. Von ihrer Familie wurde die junge Pflegerin als besonders tierlieb und vorsichtig im Job beschrieben. Warum ihr der tödliche Fehler unterlief, scheint für Angehörige und Kollegen unvorstellbar (vgl. Kronenzeitung, 06.03.2002: 9 / 07.03.2002: 10)

Abb.6: Jaguar im Tiergarten Schönbrunn (Tiergarten Schönbrunn, 2013)



Vom Tiergarten selbst war im Schönbrunner Tiergarten Journal in einer Trauerbekundung zum Verlust der geschätzten Mitarbeiterin neben einer sachlichen Beschreibung des Unfallhergangs auch eine Stellungnahme zu den behördlichen Ermittlungen und den Sicherheitsvorkehrungen im Tiergarten zu lesen. „Bei den behördlichen Begehungen wurde festgestellt, dass der Tiergarten allen derzeitigen und international gültigen Sicherheitsbestimmungen entspricht. Als Unfallursache wurde eindeutig menschliches Fehlverhalten der Pflegerin festgestellt, ein technisches Versagen wurde ausgeschlossen“ (Verein der Freunde des Tiergartens Schönbrunn, 2002: 6). Es wird betont, dass das Thema Sicherheit sowohl für Mitarbeiter, Besucher, aber auch Tiere in Schönbrunn stets oberste Priorität hat und die Anlagen regelmäßigen Sicherheitsprüfungen unterzogen werden. "Es ist zu hoffen, dass Sabines Tod wenigstens das eine erreichen kann: Dass möglichst viele Menschen die Aufgaben der Zoos und das damit verbundene Schlagwort der "artgerechten Tierhaltung" richtig verstehen und respektieren, dass ein Wildtier hier auch wirklich ein Wildtier bleiben soll. Denn dafür hat Sabine gelebt" (Kasbauer, 2002), so der stellvertretende Direktor Gerhard Kasbauer.

3.1.2. Fallbeschreibung 2: Elefant „Abu“ tötet Tierpfleger

Ein weiterer Todesfall ereignete sich nur knappe drei Jahre später. Am 20. Februar 2005 attackierte der Publikumsliebbling, Elefant Abu, seinen 39-jährigen Tierpfleger Gerd Kohl bei der Morgenroutine. Beim Duschen drückte der vierjährige, 1600 Kg schwere Jungbulle den Pfleger plötzlich gegen die Wand und ramnte ihm die Stoßzähne in den Bauchraum. Er erlitt schwerste Verletzungen an Bauch und Brust, sowie einen offenen Schädelbruch und war sofort tot. Sein Kollege, der den Unfall aus wenigen Metern Entfernung mit ansehen musste, konnte ihm nicht mehr helfen, nur noch Alarm schlagen. Tatkräftig versuchten er und ein weiterer Tierpfleger den Elefanten zurück zu drängen in den Kuhstall, wo sich der Rest der Herde und auch Abus Mutter befanden. Der Unfall ereignete sich in der „Bullenbox“, einem Bereich des Elefantenhauses, der für die Besucher nicht einsehbar ist. Der Jungbulle sollte alleine in dieser Box geduscht werden um sich an die Abwesenheit seiner Herde zu gewöhnen. Gerd Kohl kannte Abu seit dessen Geburt und kümmerte sich täglich um die Pflege des Publikumsliebblings. Er kettete den Elefanten jedoch nicht nach Vorschrift zum Duschen an. Nach dem Zwischenfall wurde der Elefantenpark gesperrt und die Tiere erst nach mehreren Stunden wieder in die Freianlage hinaus gelassen. Nach diesem zweiten tödlichen Zwischenfall bot Tiergartendirektor Helmut Pechlaner seinen Rücktritt an, was von Wirtschaftsminister Bartenstein jedoch abgelehnt wurde (vgl. Die Presse, 21.02.2005: 7, 22.02.2005: 9).

Auch dieser zweite tragische Todesfall zog eine breite Medienberichterstattung nach sich, die vor allem zu Diskussionen über die Elefantenhaltung und Sicherheitsmaßnahmen führte, da der Jungbulle (noch) nicht durch „protected contact“ gepflegt wurde, bei dem der Tierpfleger durch eine Wand mit Luken vor eventuellen Angriffen geschützt ist (vgl. Die Presse, 22.02.2005: 9). Auch in diesem Fall wurde die Schuldfrage diskutiert und neben der Verantwortung des Tiergartens auch die des Elefanten selbst in Frage gestellt. Außerdem folgten Artikel, die das Berufsfeld des Tierpflegers zum Thema hatten, sowie Aufarbeitungen vergangener Unfälle im Umgang mit Tieren (vgl. Kurier, 27.02.2005).

Von Seiten des Tiergartens war immer wieder zu lesen, dass es sich bei Abus Verhalten um typische Pubertätsanzeichen gehandelt habe und dass bei der immensen Kraft eines Elefanten ein „Haub ab!“ eine derartige Konsequenz haben kann. Pechlaner selbst bezeichnete den Jungbullen in diesem Zusammenhang als „Lausbub“. Tiergarten-Vizedirektor Harald Schwammer betonte außerdem, dass das Anketten des Bullen für Gerd Kohl optional gewesen sei, da sich der Elefant in einer Umgewöhnungsphase auf eine neue Trainingsmethode befand (vgl. Kurier, 21.02.2005: 9 / 22.02.2005: 9).

Abb.7: Gerd Kohl mit Abu im Babyalter (Krone.at, 2005)



Die Geburt von Abu im Frühjahr 2001 war eine Sensation. Es handelte sich dabei um das erste Elefantenkalb, das durch künstliche Befruchtung mit dem Samen eines Elefantenbullens aus Großbritannien gezeugt wurde. Von Anfang an kümmerte sich das Team um Revierleiter Gerd Kohl um den Publikumsliebbling und baute eine enge Bindung zu dem Tier auf (vgl. Kurier, 21.02.2005: 9).

Nach diesem tragischen Vorfall veröffentlichte der Verein der Freunde des Tiergartens Schönbrunn im Schönbrunner Tiergarten Journal eine Trauerbekundung. In dieser wurde besonders auf die ausgezeichnete Ausbildung und langjährige Erfahrung des tödlich verunglückten Tierpflegers hingewiesen. Gerd Kohl galt als einer der erfahrensten Elefantenpfleger in ganz Europa und absolvierte mehrere Trainings und Fortbildungen in Asien.

Außerdem wird betont, dass bereits etwa ein Jahr vor dem Unfall damit begonnen wurde, Abu auf den Umgang mit „protected contact“ zu trainieren, da der Jungbulle sehr früh Pubertätsanzeichen zeigte (vgl. Verein der Freunde des Tiergartens Schönbrunn, 2005: 7).

Bei den Unfällen im Tiergarten Schönbrunn handelt es sich jedoch um keine Einzelfälle. Es gibt ganze Chronologien tragischer Unfälle mit Tieren in Zoos, Zirkussen oder auch mit Arbeitselefanten, die oft tödlich endeten. Alleine in Europa trugen sich in den letzten 15 Jahren mehrere tödliche Vorfälle zu. 2001 wurde ein Tierpfleger in London von Elefanten totgetrampelt. In den Jahren 2006 und 2007 gab es Unfälle mit Raubkatzen, die Ähnlichkeit zu dem Tod von Sabine Janiba aufweisen. Im deutschen Chemnitz wurde ebenfalls eine Tierpflegerin durch einen Nackenbiss getötet, weil ein Schubser im Leopardengehege nicht richtig verriegelt war. In Frankreich wurde ein Zoolöwe getötet, nachdem er innerhalb von 6 Jahren zwei Pfleger angegriffen und tödlich verletzt hatte (vgl. Orf.at, 2012). Ein weiterer dramatischer Vorfall in Österreich ereignete sich 1991 im Safaripark Gänserndorf, bei dem ein Tierpfleger, der entgegen der geltenden Vorschrift, sein Auto im Bereich der Tiger verließ und daraufhin von einer der Raubkatzen förmlich zerrissen wurde (vgl. Kurier, 06.03.2002: 10). Sehr aktuell ereigneten sich zwei Unfälle in Deutschland. 2012 wurde eine Pflegerin im Kölner Zoo von einem Sibirischen Tiger getötet, weil sie vergessen hatte, ihn vor der Gehegereinigung einzusperren. Im September 2013 attackierte ein Tiger im Allwetterzoo Münster seinen Tierpfleger und verletzte ihn tödlich. Der 57-jährige hatte einen Schubser übersehen, als er die Katzen in das Innengehege sperrte um das Freigehege zu reinigen. Ein männlicher Tiger gelangte durch die offene Luke hinaus und tötete ihn mit einem Genickbiss (vgl. Spiegel Online, 2013 / Süddeutsche.de, 2013). In jüngster Zeit geschah auch wieder ein tödlicher Unfall durch einen Elefanten in Missouri, USA. Am 10. Oktober 2013 attackierte und tötete eine ältere Elefantenkuh ihren 62-jährigen Pfleger. Das Tier war zuvor bereits des Öfteren durch aggressives Verhalten aufgefallen (vgl. Orf.at, 2013). Die tragische Chronologie der Zoounfälle zeigt, dass die Haltung von Wildtieren stets ein Risiko birgt und die Beschäftigung mit derartigen Krisenfällen besondere Beachtung erfordert.

Betrachtet man die Geschichte des Tiergarten Schönbrunn, wird deutlich, dass der Wiener Zoo in seiner über 250-jährigen Geschichte noch mit keiner vergleichbaren Krise fertig werden musste, bis zu dem Todesfall von 2002 (vgl. Kronenzeitung, 06.03.2002: 9). Aus der Kaiserzeit ist überliefert, dass Maria Theresia sogar ausdrücklich verboten hatte, Raubtiere in Schönbrunn zu halten, da sie keine „Bestien“ in ihrer Menagerie wollte. Anlass zu diesem Entschluss lieferte ihr ein Unfall, der sich in der Menagerie des Schloss Neugebäude, dem Vorläufer des Tiergarten Schönbrunn, ereignete. Der Fall von der „Löwenbraut“ ging in Wiener Sagen- und Geschichtsbücher ein. Die „Löwenbraut“ erzählt von Berta, der Tochter des Schlossverwalters, die bereits als kleines Mädchen eine sehr innige Beziehung zu einem Löwen im Schloss hatte. Als sie an ihrem Hochzeitstag im Brautkleid zu ihm in den Käfig ging um von ihm Abschied zu nehmen, wurde er zornig und tötete sie plötzlich, woraufhin ihr Bräutigam den Löwen erstach (vgl. Kunze, 2000: 67-69). Seit der Zoo in seiner heutigen Form besteht, konnten jedoch keine Überlieferungen vergleichbarer Unfälle aufgefunden werden. Aus dem 19. Jahrhundert wird vage von einem Todesfall berichtet, bei dem jedoch keine Raubtiere involviert gewesen sein sollen (vgl. Kurier, 10.03.2002: 9). Der einzige weitere Unfall, der aus dem Tiergarten Schönbrunn bekannt ist, bei dem ein Tier einem Pfleger gegenüber aggressiv wurde, war der Angriff eines Orang-Utan-Weibchens im Oktober 2002, das zubiss und einen Pfleger verletzte (vgl. Kronenzeitung, 21.02.2005: 11). Aber auch dieser Unfall nahm bei Weitem nicht die Ausmaße an, die sich bei den beiden tragischen Fällen zeigten, die im Rahmen dieser Arbeit untersucht werden. Aufgrund dieser Annahmen kann man davon ausgehen, dass sich der Tiergarten Schönbrunn mit einer mehr oder weniger weißen Weste in einer guten Ausgangsposition befand, um eine Krise von derartigem Ausmaß zu bewältigen.

3.2. Forschungsfragen

Diese Magisterarbeit soll folgender forschungsleitender Fragestellung zugrunde liegen:

FF: Lassen sich die Krisentypen der SCCT und die danach angewandten Kommunikationsstrategien nach den Ausprägungen des Verständigungsorientierungsindex unterscheiden?

Zur Beantwortung dieser Forschungsfrage dienen folgende untergeordnete Fragestellungen, an denen entlang sich eine Argumentationslinie bildet.

F1: Inwiefern lassen sich die Todesfälle im Tiergarten Schönbrunn nach den Krisentypen im Sinne der SCCT klassifizieren?

F2: Werden die in der SCCT empfohlenen Strategien angewandt?

F3: Werden Zweifel an der Glaubwürdigkeit und Vertrauenswürdigkeit des Tiergartens (oder seines Direktors), der Wahrheit der Informationen oder an der Legitimität des Vorgehens geäußert?

F3.1.: Welche Geltungsansprüche werden am Häufigsten angezweifelt?

F3.2.: Überwiegen explizite oder implizite Zweifel?

F4: Werden Positionen und Unfallhergang begründet?

F5: Werden Lösungsvorschläge (zur vorsorglichen Vermeidung derartiger Unfälle) geäußert?

3.3. Hypothesen

Im Rahmen der Beantwortung der genannten Forschungsfragen gilt es folgende Hypothesen zu verifizieren oder gegebenenfalls zu falsifizieren.

H1: *Die Krisenfälle im Tiergarten Schönbrunn lassen sich nicht in die durch Coombs' SCCT vorgesehenen Krisentypen klassifizieren und stellen eine neue Kategorie dar.*

H2: *Je höher die Verantwortungsattribution in der Krise ist, desto verständigungsorientierter geht die Öffentlichkeitsarbeit vor.*

H2.1: *Im Falle einer Opferkrise werden Strategien des Leugnens mit geringer Verständigungsorientierung angewandt.*

H2.2: *Im Falle einer Unfallkrise werden Strategien der Milderung mit mittlerer Verständigungsorientierung angewandt.*

H2.3: *Im Falle einer vermeidbaren Krise werden Strategien der Übereinkunft mit hoher Verständigungsorientierung angewandt.*

3.4. Methode

Zur Beantwortung der genannten Forschungsfragen wurde eine empirische Untersuchung durchgeführt. Als geeignete Methode erachte ich die Inhaltsanalyse, da die Krisenfälle bereits einige Jahre zurückliegen und man daher nur noch durch bereits bestehendes Material an zuverlässige Daten kommen kann. Aus diesem Grund analysierte ich die Medienberichterstattung zu den beiden Fällen hinsichtlich der oben angeführten Fragestellungen.

3.4.1. Inhaltsanalyse nach Früh

Den theoretischen Ansatz zur Inhaltsanalyse bietet Werner Früh. Er schlägt eine kombinierte Analyse vor, bei der zunächst qualitativ in einer Voranalyse Kategorien gebildet werden, deren Auftreten dann quantitativ durch ein Kategoriensystem gemessen wird. Die Datenauswertung erfolgt dann per EDV mit statistischen Rechenverfahren. Bei der Inhaltsanalyse handelt es sich um „eine empirische Methode zur systematischen und intersubjektiv nachvollziehbaren Beschreibung inhaltlicher und formaler Merkmale von Mitteilungen, meist mit dem Ziel einer darauf gestützten interpretativen Inferenz auf mitteilungsexterne Sachverhalte“ (Früh, 2011: 27). Meist erfolgt der Schluss einer Inferenz auf den Kommunikator oder das Publikum, wobei die Inhaltsanalyse jedoch nur die nötigen Daten und Fakten liefert, die deutlich von der nachfolgenden Interpretation getrennt werden sollen. Diese erfolgt aufgrund von Theorien, mit deren Hilfe Bezug auf die erfassten Daten genommen wird. Der Ablauf der Analyse muss streng systematisch und objektiv verlaufen. Dafür setzt Früh drei Bedingungen fest. Die erste besagt, dass das „Erkenntnisobjekt unter angebbaren Bedingungen von verschiedenen Personen reproduzier- bzw. wahrnehmbar ist“ (Früh, 2011: 133). Die zweite Bedingung ist die Offenlegung des Verfahrens, welche die genaue Dokumentation der Methode verlangt, um den Erkenntnisvorgang in gleicher Art und Weise und mit gleichen Ergebnissen wiederholen zu können. Dazu gehört unter anderem eine exakte Definition der gewählten Stichprobe, sowie zentraler Begriffe und verwendeter Indikatoren. Als dritte Bedingung nennt Früh die systematische Vorgehensweise, bei der auf

jede Textmenge immer dieselbe Erkenntnisstrategie angewandt wird ohne Variationen (vgl. Früh, 2011: 133 f).

Früh bietet einen regelrechten Leitfaden zur praktischen Durchführung einer Inhaltsanalyse. Als Grundmodell beschreibt er den Ablauf einer Themenresonanzanalyse, an der andere Formen der Inhaltsanalyse Anlehnung finden. Dieser beginnt in der Planungsphase mit Überlegungen zum Untersuchungsziel und den Theorien, die die Formulierung von Hypothesen stützen. Aus der ursprünglich gewählten Generalhypothese, die das generelle Forschungsinteresse ausdrückt, müssen erst konkrete Hypothesen formuliert werden, die der Inhaltsanalyse zugänglich sind. Der so entstehende Hypothesenkatalog basiert auf den Theorien, die herangezogen werden. Dabei muss beachtet werden, dass die vorab getroffenen Vermutungen, die sich zusammen mit dem Erkenntnisinteresse entwickelt haben und als Basis für die Hypothesen dienen, meist durch die Inhaltsanalyse gar nicht beweisbar sind. Der Inhaltsanalyse sind ausschließlich die klar formulierten Hypothesen zugänglich, die verifiziert oder falsifiziert werden können. Mit Hilfe dieser Ergebnisse können anschließend interpretative Rückschlüsse gezogen werden. In einem weiteren Schritt erfolgen die Projektplanung und die Auswahl von geeignetem Untersuchungsmaterial, wobei Grundgesamtheit und gewählte Stichprobe definiert werden sollen. Dabei ist nicht nur eine treffsichere Definition, sondern auch eine begründete Stichprobenziehung erforderlich. In der Entwicklungsphase werden zunächst aus der Forschungsfrage und den Hypothesen die theoriegeleiteten Kategorien gebildet. Sie dienen zur Abgrenzung, bezüglich welcher Aspekte das Material untersucht werden soll. Auch an dieser Stelle ist wiederum eine genaue Begriffsdefinierung der Merkmale erforderlich, um später in der Analyse treffsicher codieren zu können. Die Kategorienbildung verläuft üblicherweise gemischt, theorie- und empiriegeleitet. Bei der empiriegeleiteten Kategorienbildung wird eine repräsentative Stichprobe aus dem Untersuchungsmaterial herangezogen und anhand dieser definiert, welche Merkmale in welche Codierungen überführt werden. Dies erfolgt in den vier Schritten der Selektion und Reduktion, der Bündelung, der Generalisierung und Abstraktion, sowie dem Rückbezug auf die Theorie. Die Selektion bzw. Reduktion meint das Reduzieren des Materials aus

der Stichprobe auf jene Textpassagen, die mit dem Forschungsinteresse in Zusammenhang stehen. Dabei wird das Material auf die gesuchte Thematik hin untersucht und eine Stichwortliste über die vorkommenden Themen erstellt. Im Zuge der Bündelung, werden die somit übrig geblieben Textstellen hinsichtlich inhaltlicher Gemeinsamkeiten untersucht. Dadurch entstehende Untergruppen werden separiert und im Rahmen der Generalisierung mit einem gemeinsamen Label versehen. Danach erfolgt der Rückbezug auf die Theorie, bei dem überprüft wird, ob die relevanten Textpassagen sich auch in die vorab festgelegten Hauptkategorien einordnen lassen. Sind diese Schritte abgeschlossen, folgt die Testphase, in der eine Probecodierung durchgeführt wird. Treten Textstellen auf, die nach dem vorläufigen Kategoriensystem nicht codiert werden können, muss die Definition gegebenenfalls präziser formuliert werden oder gar eine neue Kategorie zum System hinzugefügt werden (Früh, 2011: 147-164). Die weiteren Schritte der Testphase bilden die Erstellung des Codebuches, die Schulung der Codierer, falls mehrere an dem Projekt beteiligt sind, sowie die Prüfung der Reliabilität und Validität. Danach beginnt die Anwendungsphase, in der das gesamte Untersuchungsmaterial codiert wird, und darauf folgend die Auswertungsphase. Zunächst werden die gewonnen Individualdaten als Kollektiv- oder Aggregatdaten aufbereitet, um sie in einem weiteren Arbeitsschritt mit Hilfe eines EDV-Systems auszuwerten. Der Auswertungsplan sollte sich stets sehr nah an den Forschungsfragen und Hypothesen orientieren (vgl. Früh, 2011: 198-207).

Frühs Methodik der Inhaltsanalyse bietet einen gut fundierten Rahmen um eine an die jeweils relevante Forschung angepasste Inhaltsanalyse zu planen und durchzuführen. Für die in dieser Magisterarbeit geplante Untersuchung möchte ich daher diese Methode heranziehen und in Anlehnung daran, sowie in Kombination mit bereits bestehenden Forschungen mit dem Verständigungsorientierungsindex und eigenen Überlegungen ein geeignetes Instrument entwickeln. Dieses wird im folgenden Kapitel näher beschrieben.

3.5. Untersuchungsdesign

In Anlehnung an Frühs Methodik der Inhaltsanalyse wird eine aus zwei Schritten bestehende Analyse durchgeführt. Diese orientiert sich an der Vorgangsweise der Themenresonanzanalyse nach Früh, enthält aber kleine Abänderungen beziehungsweise Anpassungen, um ein geeignetes Instrument zur Beantwortung der, für diese Arbeit relevanten, Fragestellung darzustellen. Anhand aller auffindbarer Artikel und Kommentare wird in einer ersten qualitativen Analyse identifiziert, welchen Krisentypen nach der SCCT die Fälle zuzuordnen sind. Dabei werden alle Artikel hinsichtlich der Merkmale, die laut SCCT die jeweiligen Krisentypen charakterisieren, durchsucht. Außerdem werden die intensivierenden Faktoren hinzu gezogen, um einen interpretativen Schluss über die Einstufung ziehen zu können. Wobei jedoch nicht mit Sicherheit gegeben ist, dass eine klare Klassifizierung möglich ist. Aus dieser Voranalyse gehen erste Ergebnisse hervor über eine Zuordnung oder eine mögliche neue Kategorie.

In einem weiteren Schritt wird das Material dann im Rahmen einer quantitativen Messung, hinsichtlich der Strategien der SCCT, sowie der Faktoren Zweifel, Begründung und Lösungsvorschläge aus dem Verständigungsorientierungsindex untersucht. Diese Aspekte werden aus dem Codebuch zu Burkart und Rußmanns (2010) Forschung zum VOI abgeleitet. Um auf den spezifischen Fall der Krisen im Tiergarten Schönbrunn einzugehen, werden die Indikatoren Zweifel, Begründungen und Lösungsvorschläge analysiert. Nicht relevant für diese Untersuchung ist jedoch der Indikator Respekt, da es sich zwar um eine Krise, jedoch um keine Konfliktsituation zwischen zwei gegenüberstehenden Parteien handelt. Da nicht alle Faktoren, die ursprünglich für den VOI definiert wurden, in dieser Arbeit Einzug finden, ist kein VOI im eigentlichen Sinne berechenbar. Daher werden die Indikatoren zum einen als Marker oder Hinweise auf verständigungsorientierte Kommunikation angesehen und die Häufigkeiten ihres Auftretens in den Artikeln erfasst. Zum anderen wird eine abgeänderte Form des VOI entwickelt, die sich aus dem Index von nur drei Indikatoren zusammensetzt.

Die Ergebnisse aus der Analyse werden betreffend der beiden verwendeten Theorien zusammengeführt um mögliche Zusammenhänge erkennen zu können. Dies erfolgt im Rahmen einer statistischen und interpretativen Auswertung, welche die anfangs gestellten Forschungsfragen mit Hilfe der Analyseergebnisse beantworten soll und die vorab formulierten Hypothesen gegebenenfalls verifizieren oder falsifizieren soll.

3.5.1. Untersuchungsmaterial

Die Grundgesamtheit für die Untersuchung der Todesfälle im Tiergarten Schönbrunn bildet die österreichische Print-Tagespresse. Als Stichprobe zur Analyse dienen Zeitungsartikel, die die Krisenfälle betreffen, denn beide Fälle zogen eine breite Medienberichterstattung nach sich. Gewählt wurde die Tagespresse, da sie durch tägliche Updates der Informationslage über Unfallhergang und mögliche Untersuchungen immer wieder neue Aussagen und eventuelle Anschuldigungen hervorbrachte. Als Stichprobe gewählt habe ich sowohl bundesweit verbreitete Boulevard- als auch Qualitätszeitungen, um eine größere Repräsentativität zu gewährleisten. Die zu analysierenden Artikel stammen aus den Medien Kronen Zeitung, Kurier, Der Standard und Die Presse. Da die Krisenfälle bereits einige Jahre zurück liegen, macht es leider keinen Sinn die Gratiszeitungen Heute und Österreich in die Untersuchung mit einzubeziehen, da diese zum Zeitpunkt des ersten Falls noch nicht existierten und daher ein Ungleichgewicht im Analysematerial zwischen dem ersten und dem zweiten Unfall entstehen könnte.

Die genannten Zeitungen wurden über einen Zeitraum von einer Woche nach Artikeln zum Thema des Krisenfalls durchsucht. Eine längere Beobachtung war nicht sinnvoll, da nur in den ersten Tagen nach dem jeweiligen Ereignis auch Berichterstattung dazu erfolgte. Das bedeutet, dass sämtliche Artikel zu dem relevanten Thema in den gewählten Medien in den Zeiträumen vom 06.03.2002 bis 13.03.2002 und 21.02.2005 bis 28.02.2005 in beide Analyseschritte einfließen. Für die Untersuchung wurden neben klassischen Artikeln auch journalistische Kommentare berücksichtigt, da gerade solche kritische Überlegungen hervorbringen. Nicht berücksichtigt wurden Leserbriefe, obwohl

diese einen Ausschnitt der öffentlichen Meinung darstellen. Der Fokus lag bei der journalistischen Bearbeitung des Themas. Dieser wäre durch die Vermischung mit Kommentaren von Lesern „verwischt“ worden.

Das genaue Design der einzelnen Analyseschritte, sowie ihre exakte Durchführung, werden in den folgenden Kapiteln detailliert beschrieben.

3.6. Klassifizierung der Fälle nach der SCCT

Im ersten Analyseschritt wird nun Timothy Coombs situationsbezogene Krisenkommunikationstheorie herangezogen. Die beiden tödlichen Unfälle im Tiergarten Schönbrunn wurden anhand der von Coombs festgesetzten Merkmale untersucht und somit nach Krisentypen klassifiziert.

Die SCCT unterscheidet zwischen Opferkrisen, Unfallkrisen und vermeidbaren Krisen. Zusammenfassend sind Opferkrisen durch folgende Merkmale charakterisiert. Das Unternehmen ist selbst Opfer der Krise und wird auch von der Öffentlichkeit als solches wahrgenommen, die Krise wird durch eine Naturmacht oder ähnliches verursacht, worauf das Unternehmen keinerlei Einfluss hat und die Krise ist somit auch vom Unternehmen eindeutig nicht absichtsvoll verschuldet. Daraus lässt sich eine sehr geringe Verantwortungsattribution schließen. Die Unfallkrise ist von der Tatsache geprägt, dass die Krise bzw. ihr Verursacher vom Unternehmen nicht steuerbar ist. Typisch für eine Unfallkrise sind beispielsweise technische Fehler. Aufgrund der Umstände wird dem Unternehmen geringe Verantwortungsattribution zuteil. Die vermeidbare Krise zeichnet sich dadurch aus, dass das Unternehmen schützend hätte eingreifen können und die Krise somit abwenden. Oft werden derartige Krisen durch menschliche Fehler verursacht. Dem Unternehmen wird das absichtsvolle Verschulden des Vorfalls unterstellt, woraus sich eine hohe Verantwortungsattribution schließen lässt. Zu diesen relativ flach definierten Kategorien kommen im Anschluss noch intensivierende Faktoren hinzu. Die bisherige Krisengeschichte des Unternehmens wirkt sich auf die Einschätzung der Krise aus. Sind im Vorfeld bereits ähnliche Krisen bekannt, wird das Unternehmen tendenziell negativer von der Öffentlichkeit eingeschätzt. Wichtig für die Reputation des Unternehmens ist in diesem Zusammenhang auch, wie es sich bisher seinen Stakeholdern gegenüber verhalten hat. Eine frühere positive Beziehung zwischen der Organisation und seinen Teilöffentlichkeiten kann helfen glimpflich aus der Situation zu kommen. Ist jedoch ein negatives Verhältnis zwischen den beiden Parteien bekannt, wirkt sich dies mit großer Wahrscheinlichkeit auch negativ auf die Reputation des Unternehmens bezüglich der Krise aus (vgl. Kap.2.2.). Aufgrund der Einschätzung des

Krisentyps und unter Berücksichtigung der intensivierenden Faktoren können die Krisen nun klassifiziert werden um sie im nächsten Analyseschritt mit den Faktoren des Verständigungsorientierungsindex in Verbindung zu setzen.

Zur Klassifizierung werden alle relevanten Artikel nach den Merkmalen der Krisentypen der SCCT untersucht. Um das Auftreten von intensivierenden Faktoren einschätzen zu können, werden die Ergebnisse der Recherche zum Forschungsobjekt Tiergarten Schönbrunn interpretativ betrachtet. Die Analyse der Artikel ist in der Tabelle unten zusammenfassend dargestellt. Die einzelnen Analysetabellen sind im Anhang ersichtlich. Die in der Tabelle verwendeten X stehen für das Zutreffen des Krisenmerkmals auf den Fall, 0 bezeichnet das Nicht-Zutreffen und ~ steht für eine nicht eindeutige Zuordenbarkeit.

Tabelle 1: Klassifizierung nach der SCCT

Krisenmerkmal	FALL 1	FALL 2
Unternehmen als Opfer	X	X
Naturmacht	X	X
Vom Unternehmen unbeabsichtigt	X	X
Vom Unternehmen nicht steuerbar	~	~
technischer Fehler	0	0
Vom Unternehmen vermeidbar	~	~
Vom Unternehmen beabsichtigt	0	0
Menschlicher Fehler	X	~

Die Analyse wurde hinsichtlich der Faktoren Opferrolle, Unfallursache, Darstellung des Unternehmens und Vermeidbarkeit des Vorfalls analysiert. Daraus ergeben sich die in der Tabelle ersichtlichen Kategorien, nach denen die Fälle bewertet werden. Ich möchte nun auf die einzelnen Faktoren im Detail

eingehen und die zusätzliche Kategorie Naturmacht diskutieren, die sich in diesen speziellen Fällen geradezu aufdrängt. Die dabei getätigten Aussagen über den Tiergarten entstammen den Analysen der Artikel und daraus geschlossener Interpretationen. Zur Verdeutlichung werden zu jeder Kategorie Textbeispiele aus dem Untersuchungsmaterial angeführt.

Unternehmen als Opfer

In dieser Kategorie wurden die Artikel hinsichtlich der Opferrolle untersucht, um festzustellen wie das Unternehmen in Bezug auf die Krise dargestellt wird.

Textbeispiel:

- Besucher und Kollegen in der Opferrolle: „Eine Besucherin lief im Schock schreiend davon, sie wurde erst viel später am Tiergartengelände gefunden und musste psychologisch betreut werden. Wie auch die Arbeitskollegen der getöteten Pflegerin.“ (Kronenzeitung, 06.03.2002: 10)

In erster Linie lassen sich die Gruppe der Tiergartenbesucher und die Gruppe der Mitarbeiter als Opfer identifizieren. Die Besucher werden zum Opfer der Krise als geschockte Augenzeugen oder durch ihre starke Anteilnahme. Die Mitarbeiter nehmen die Opferrolle als direkt Involvierte, Augenzeugen oder trauernde Hinterbliebene ein. Eine weitere Opferrolle stellen die Angehörigen des bzw. der Verunglückten dar. Das für die Untersuchung relevanteste Opfer stellt jedoch der damalige Tiergartendirektor Helmut Pechlaner dar. Durch seine persönliche Involvierung und seinen Einsatz sowie die Verletzungen, die er dabei davon trug, wurde er selbst zum Opfer der Krise(n). Hinzu kommt, dass er stets in der Öffentlichkeit äußerte, dass er sich für die Unfälle schuldig fühlte und somit die Verantwortung auf sich nehmen wollte. Dies zeigte sich besonders deutlich in seiner Reaktion auf den zweiten Unfall, nachdem er seinen Rücktritt angeboten hatte. Durch seine starken medialen Auftritte und die ständige Präsenz Pechlaners in der Öffentlichkeit wurde seine Person zur Leitfigur des Tiergarten Schönbrunn. Aus diesem Grund lässt sich schlussfolgern, dass eine Verbindung zwischen dem Unternehmen und dem Direktor besteht, die so stark ist, dass die Öffentlichkeit sie als Einheit

wahrnimmt. Das bedeutet, wird Pechlaner als Opfer dargestellt, so gilt dies auch für den Tiergarten selbst. Besonders deutlich wird in den Artikeln auch das gute Verhältnis zwischen dem Direktor und seinen Mitarbeitern sowie den Mitarbeitern untereinander. Um diese Vertrautheit zu betonen, werden die Mitarbeiter sogar als „Familie“ bezeichnet. Somit deuten auch Opferdarstellungen der Mitarbeiter auf die Opferrolle des Tiergartens hin. Trotz einiger weniger Artikel, in denen Anschuldigungen und Vorwürfe gegenüber dem Zoo kund gemacht werden, überwiegen die positiv unterstützenden Statements, die den Tiergarten selbst als Opfer sehen. Dieses Resultat ist ein eindeutiger Hinweis auf eine Opferkrise nach der SCCT.

Naturmacht

Die Kategorie Naturmacht soll eine Option der Unfallursache fassbar machen. Der Begriff Naturmacht wurde absichtlich sehr offen formuliert, um hier viel Spielraum zu lassen. In der SCCT wird deutlich von Naturkatastrophen gesprochen. In den hier behandelten Fällen handelt es sich auf jeden Fall keineswegs um eine Naturkatastrophe im herkömmlichen Sinn. Dennoch ist der Faktor Natur, der für eine nicht steuerbare, nicht berechenbare Macht steht, nicht außer Acht zu lassen. Angewendet auf die Unfälle im Tiergarten Schönbrunn bedeutet dies, dass die Kategorisierung Naturmacht die explizite Nennung von natürlichen Faktoren einschließt. In den Artikeln ist des Öfteren zu lesen, dass es sich bei den Attacken um natürliches (Raub)Tierverhalten handle, dass vom Menschen nicht steuer- oder vermeidbar ist. Außerdem wird es durch die Natürlichkeit selbst gerechtfertigt, durch die keine Schuld entsteht. Diese Aussagen werden daher in diesem Zusammenhang als Unfallursache Naturmacht gewertet. Ist eine Krise durch natürliche Faktoren verursacht, so spricht dies für eine Zuordnung als Opferkrise nach der SCCT.

Textbeispiel:

- Natürliches Tierverhalten: „Tragisch und schlimm, was da passiert ist. Aber Raubkatzen sind Wildtiere. Ein solches Verhalten ist nicht abnormal. Das kann bei Wildtieren herauskommen. So ein Unfall lässt sich nicht vorhersagen“. (Die Presse, 06.03.2002: 9)

Die Kategorie Naturmacht bietet außerdem eine Möglichkeit die Steuerbarkeit der Krise abzuschätzen. Die Natur entzieht sich der Macht eines Unternehmens ihre Launen wie Überschwemmungen, Erdbeben oder ähnliches zu zeigen. Dennoch gibt es Möglichkeiten Maßnahmen zur Vorbeugung und Schadensminimierung zu entwickeln und umzusetzen. Es stellt sich jedoch die Frage, inwiefern dies auch auf die Naturmacht Tier zutrifft. Die Launen und das Verhalten eines Tieres steuern zu können, ist mit Sicherheit eine Illusion, die kein Tiergarten erfüllen kann. Es ist aber möglich, gewisse Sicherheitsmaßnahmen zur Vermeidung von Krisen im Umgang mit Tieren vorzunehmen. In den konkret untersuchten Fällen ist die Steuerbarkeit sehr fraglich. Vor allem beim ersten Unfall ist die Steuerbarkeit eher unwahrscheinlich, da alle notwendigen Sicherheitsmaßnahmen erfüllt wurden und man ein Raubtier mit Sicherheit nicht davon abhalten kann, sein Revier oder Futter zu verteidigen. Im zweiten Fall gestaltet sich die Analyse etwas schwieriger. Das Verhalten eines pubertierenden Elefantenbullens einzuschätzen, entzieht sich bestimmt der Möglichkeiten eines jeden noch so erfahrenen Experten. Die Naturmacht Tier zu steuern, ist somit für das Unternehmen höchst wahrscheinlich nicht möglich. Die Konsequenzen daraus zu steuern und Schlimmstes durch entsprechende Sicherheitsvorkehrungen zu vermeiden, könnte möglicherweise in der Macht des Unternehmens liegen. Daher kann die Steuerbarkeit der Krise nicht eindeutig eingeschätzt werden.

Fehlerursache

Eine weitere Option der Unfallursache stellen neben der Naturmacht der technische Fehler, der für eine Unfallkrise spricht, und der menschliche Fehler, der als Anzeichen für eine vermeidbare Krise steht, dar.

Textbeispiel:

- Menschlicher Fehler: „Offenbar hat Sabine J. (...) zu spät bemerkt, dass der Schubser nicht zu war. Sie wäre für das Schließen (und somit für ihre Sicherheit) zuständig gewesen, so die Zoo-Verwaltung.“ (Kurier, 06.03.2002: 9)

Im ersten Fall, dem Tod einer jungen Pflegerin durch Jaguare, konnte nach anfangs geäußerten Vermutungen auf einen technischen Fehler, also das fehlerhafte Schließen eines Schubers, klar gestellt werden, dass es sich um einen menschlichen Fehler handelte. Die Unachtsamkeit der Pflegerin selbst, die durch sorgfältige Arbeit für ihre eigene Sicherheit verantwortlich war, wurde ihr zum tödlichen Verhängnis. „Sie wäre für das Schließen (und somit für ihre Sicherheit) zuständig gewesen, so die Zooverwaltung“ (Kurier, 06.03.2002: 9). Dies stellt jedoch einen menschlichen Fehler dar, auf den der Tiergarten keinen direkten Einfluss hatte. Weitgehend schwieriger zu identifizieren ist die Unfallursache im zweiten Fall, der Elefantenattacke. Der getötete Pfleger stand seit der Geburt des Tieres in engem Kontakt mit ihm und fühlte sich vermutlich sicher im Umgang und in der Lage den Elefanten einschätzen zu können. Das plötzlich aggressive Verhalten überraschte ihn, sodass er keine Chance hatte aus der Situation zu entkommen, so die Medienberichte. Diskutiert wurde jedoch, ob man vorab für verschärfte Sicherheitsbestimmungen hätte sorgen müssen, da das Risiko bei der Elefantenhaltung weitgehend bekannt ist, wie aus der traurigen Vielzahl von Unfällen mit Zoo- und Arbeitselefanten hervorgeht. Es stellt sich also die Frage nach der genauen Unfallursache. War es der zu riskante Umgang mit einem Jungbullen ohne Anketten oder so genanntem „protected contact“, so ist immer noch unklar ob dies das Verschulden des Tiergartens und der von ihm vorgegebenen Vorschriften war oder ein Fehler des Pflegers, der sich selbst in Gefahr brachte. Die Unfallursache kann also sowohl als Fehler von Seiten der Tiergartenleitung gesehen werden, als auch als Fehler des Verunglückten selbst. Je nach Ansicht verändert sich auch die Verantwortungsattribution durch die Öffentlichkeit. Der menschliche Fehler ist ein Merkmal für die vermeidbare Krise nach der SCCT und stellt somit bereits eine höhere Bedrohung der Reputation dar, als die Unfallkrise. Da die Unfallursache im ersten Fall zwar eindeutig einen menschlichen Fehler darstellt, dieser aber außerhalb des Einflussbereiches des Unternehmens lag, spricht dies dennoch für eine geringe Verantwortungsattribution. Im zweiten Fall hängt es stark von der individuellen Darstellung im jeweiligen Medium ab, wem der Fehler zugesprochen wird beziehungsweise ob überhaupt ein menschlicher Fehler als Ursache genannt

wird. Wird das Unternehmen beschuldigt fehlerhaft gehandelt zu haben, so erhöht dies die Verantwortungsattribution. Geht man aber von einem Fehler des Pflegers selbst durch sein falsches Vertrauen zu dem Tier aus, so wird dem Unternehmen nur eine geringe Schuldzuschreibung zuteil. Da von den Behörden jedoch versichert wurde, dass der Tiergarten keine Sicherheitsvorschriften verletzt hatte, überwiegt in den Medien aufgrund des Mangels einer eindeutigen Unfallursache eine Unschlüssigkeit. Des Weiteren stellt sich die Frage, ob man das „Fehlverhalten“ eines Tieres nicht dennoch als Hinweis auf eine Unfallkrise werten sollte, obgleich es sich bei einem Tier um kein steuerbares, technisches Gerät handelt.

Darstellung des Unternehmens

Die Kategorie Darstellung des Unternehmens ist weit gefasst und umfängt mehrere Aspekte. Zum einen steht sie in engem Zusammenhang mit der Absicht des Unternehmens und zum anderen mit der damit verbundenen Verantwortungsattribution. Im Rahmen dieser Kategorie wurde untersucht, wie das Unternehmen Themen wie Sicherheit, Verantwortung, Arbeitsklima oder respektvollen Umgang handhabt beziehungsweise wie es in den Medien hinsichtlich dieser Aspekte dargestellt wird. Dabei wird nicht nur die Selbstdarstellung durch Sprecher und Direktor des Tiergartens beachtet, sondern auch die Fremddarstellung durch Journalisten oder durch Sprecher anderer Bezugsgruppen mit einbezogen. Die oben genannten Aspekte helfen das Verschulden des Unternehmens als absichtsvoll oder nicht absichtsvoll einzuschätzen.

Textbeispiel:

- Sicherheitsaspekt: „Und laut Pechlaner sind alle behördlichen Auflagen erfüllt worden. Erst am 10. Februar hat das Arbeitsinspektorat das Elefantenhaus kontrolliert und für in Ordnung befunden.“ (Kurier, 22.02.2005: 9)
- Sicherheitsaspekt: „Sofort wurden die Sicherheitsvorkehrungen im Elefantenhaus verschärft. Die Pfleger vermeiden strikt jeden direkten Kontakt zu dem Jungtier.“ (Kurier, 26.02.2005: 17)

- Arbeitsklima: „Die Familie hält super zusammen. (...) Der Tiergarten-Vize und Elefantenexperte von Schönbrunn meint mit „Familie“ die Mitarbeiter des Zoos.“ (Kurier, 23.02.2005: 10)
- Respektvoller Umgang: „Als Zeichen der Trauer wird der Schönbrunner Tiergarten kommende Woche am Tag des Begräbnisses von Sabine Janiba geschlossen bleiben.“ (Kronen Zeitung, 09.03.2002: 14)
- Verantwortung: „Nach dem zweiten tödlichen Zwischenfall im Tiergarten innerhalb von drei Jahren schloss Pechlaner persönliche Konsequenzen nicht aus. (...) Wenn die Gesellschafter des Zoos meinen Rücktritt wollen, werde ich danach handeln“ (Der Standard, 22.02.2005: 9)

In den Artikeln wurde immer wieder deutlich, dass Sicherheit im Tiergarten Schönbrunn einen sehr hohen Stellenwert hat und sich der Zoo auch auf Prüfung durch Behörden keine Sicherheitsmängel zu Schulden kommen ließ. Besonders betont wird die Wichtigkeit der Einhaltung der Sicherheitsregeln um die Gefahr im Umgang mit den Tieren zu minimieren. Diese Grundeinstellung wird jedoch in einigen Artikeln zum zweiten Fall kritisch betrachtet, da der verunglückte Mitarbeiter trotz dem Bewusstsein des Risikos direkten Kontakt zu dem nicht angeketteten Elefantenbullen hatte. Dagegen argumentiert der Tiergarten mit der großen Erfahrung des Pflegers und seiner Fähigkeit die Tiere gut einschätzen zu können. Der Tiergarten, repräsentiert durch den Direktor Helmut Pechlaner, übernimmt auf besondere Weise Verantwortung für die Unfälle. In beiden Fällen äußerte Pechlaner Schuldgefühle und wird in den Medien sehr betroffen dargestellt. Nach dem zweiten tödlichen Unfall innerhalb kurzer Zeit unter seiner Leitung bot er sogar seinen Rücktritt an, was aber von Minister Bartenstein sofort abgelehnt wurde. Der Medientenor spricht sich deutlich für Pechlaner aus und bestärkt den Entschluss des Ministers. Das Rücktrittsangebot wird in einem Artikel explizit als PR-Maßnahme identifiziert, die in einen Krisen-Plan der offenen Kommunikation passt. Eine schonungslos offene PR in einer solchen Situation wird in diesem Artikel durchaus positiv bewertet als wirksame Maßnahme zur Schadensbegrenzung (vgl. Die Presse, 22.02.2005: 9). Die offensive PR-Strategie spricht für ein Verantwortungsbewusstsein des Unternehmens. Außerdem wird im Rahmen der Berichterstattung deutlich, dass ein positives Arbeitsklima und ein gutes Verhältnis der Leitung zu den Mitarbeitern für den Tiergarten sehr wichtig ist.

Der Zoo scheint seinen Mitarbeitern wohlgesonnen und nicht nur um ihre Sicherheit, sondern auch um ihr Wohlbefinden bemüht. Hinzukommt ein sehr respektvoller Umgang mit den Trauernden und der Wahrung der Pietät, was von den Medien in ein positives Licht gerückt wird. Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass der Tiergarten sich sehr souverän verhält im Umgang mit den Krisen und wichtige Aspekte wie Sicherheit und Verantwortungsbewusstsein öffentlich betont. Auch die Sorge um die Mitarbeiter und der respektvolle Umgang sprechen für den Tiergarten und schließen somit ein absichtsvolles Verschulden der Krise aus. Dies stellt ein Merkmal für die Opferkrise dar. Dennoch zeigen sich im Zusammenhang mit dem zweiten Unfall von 2005 immer wieder Vorwürfe und Zweifel an der Tierhaltung generell und im Speziellen an der Elefantenhaltung in Zoos. Diese prangern Schönbrunn zusammen mit anderen Tiergärten an und stellen ihre Daseinsberechtigung öffentlich in Frage.

Vermeidbarkeit

Die mögliche Vermeidbarkeit der Krise ist, wie der Name schon verrät, das wichtigste Merkmal für die Kategorie der vermeidbaren Krise nach der SCCT. Vermeidbarkeit und Steuerbarkeit liegen eng beieinander. Was man steuern kann, kann man auch verhindern. Um die beiden Begriffe aber nicht synonym zu verwenden, möchte ich eine klare Abgrenzung vornehmen. Steuerbarkeit wird in der Analyse in erster Linie auf die Steuerbarkeit des Verursachers, also in den untersuchten Fällen der Tiere, bezogen. Der mangelnde Einfluss auf deren Verhalten wurde hier bereits diskutiert. Die Kategorie der Vermeidbarkeit hingegen, soll sich mit dem Unfall als Ganzes befassen und daher besonders auf möglicherweise fehlende oder verbesserungswürdige Sicherheitsmaßnahmen Bezug nehmen.

Textbeispiele:

- Vermeidbarkeit: „Die Polizei bestätigte, dass es sich um einen unvorhersehbaren Unfall gehandelt habe.“ (Der Standard, 22.02.2005: 1)
- Vermeidbarkeit: „Pechlaner musste auf Anfrage der „Presse“ eingestehen, dass man sich des Risikos der Elefantenhaltung schon

immer bewusst gewesen war. In der Branche gebe es eine traurige Formel, die dem Rechnung trage: Ein Elefantenbulle bedeutet einen toten Pfleger.“ (Die Presse, 22.02.2005: 9)

In beiden Krisenfällen in Schönbrunn konnte von den offiziellen Behörden bestätigt werden, dass der Tiergarten sich an die vorgegebenen Sicherheitsvorschriften gehalten und somit nichts zu Schulden kommen hat lassen. Dennoch wurden in der Berichterstattung immer wieder Mängel angesprochen. Im ersten Fall wurden diese in erster Linie vom Tiergarten selbst hervorgebracht, indem öffentlichkeitswirksam über Verbesserungsvorschläge nachgedacht wurde. So schlug Pechlaner beispielsweise die Einführung eines Rotationssystems bei den Pflegern vor, um Routine zu vermeiden, die zu Unachtsamkeit bei der Arbeit führen kann. So hätte der Tod der jungen Tierpflegerin möglicherweise verhindert werden können. Weitaus kritischer betrachtet wird der zweite Unfall. Zur Diskussion stehen das ausbleibende Anketten des Jungelefanten sowie der direkte Kontakt zu dem Tier generell. Diese Maßnahmen hätten dem Tierpfleger womöglich das Leben gerettet. Doch so einfach lässt sich die Vermeidbarkeit nicht feststellen, da man bedenken muss, dass der Jungbulle außergewöhnlich früh pubertierendes Verhalten und ungewöhnliche Aggressivität zeigte, mit der niemand rechnen konnte, wie Elefantenexperten bestätigten. Somit ist fraglich, ob das Unternehmen Sicherheitsvorkehrungen einführen hätte sollen für eine Situation, die als nicht gefährlich eingeschätzt wurde. Pointiert ausgedrückt würde man wohl keinem Haustierbesitzer Vorwürfe machen direkten Kontakt zu seinem Hund zu pflegen, obwohl er sich bewusst sei, dass dieser rein theoretisch zubeißen könnte. Natürlich hinkt der Vergleich eines Wildtieres mit einem Haustier, aber das Vertrauensverhältnis, das zwischen dem Pfleger und dem Elefanten seit dessen Geburt bestand, war vermutlich von ähnlicher Natur. Aus den hier hervorgebrachten Überlegungen wird deutlich wie facettenreich der Sachverhalt ist und dass dieser von verschiedenen Blickwinkeln betrachtet werden kann. Je nach Perspektive kann man schließen, dass die Unfälle vermeidbar gewesen wären oder eben nicht. Aus diesem Grund möchte ich an dieser Stelle ebenfalls kein eindeutiges Urteil fällen, um auch zu betonen, dass es sich bei der Analyse nicht um den tatsächlichen Sachverhalt und dessen Vermeidbarkeit dreht,

sondern um die in den Medien dargestellte mögliche Vermeidbarkeit. Die Berichterstattung vermag keine eindeutige Lösung auf diese Frage hervorzubringen, weshalb die Kategorie der Vermeidbarkeit als unklar festgestellt wird.

Die Analyse zeigt, dass die beiden Fälle sehr ähnlichen Mustern folgen und größtenteils die gleichen Merkmale bezüglich der Krisentypen nach der SCCT aufweisen. Bezugnehmend auf die Tabelle 1 lässt sich zusammenfassen, dass folgende Merkmale für die Einordnung der Fälle im Tiergarten Schönbrunn in eine Opferkrise sprechen. Der Tiergarten wird, zusammen mit seinem sehr medienpräsenten Direktor Helmut Pechlaner, als Opfer dargestellt. Die Krise wurde durch eine natürliche Kraft, also das natürliche Verhalten eines Tieres, verursacht und wurde vom Unternehmen eindeutig nicht absichtsvoll verschuldet, wie aus den Stellungnahmen des Tiergartens in der medialen Darstellung deutlich wird. Die mangelnde Steuerbarkeit des Unfallverursachers, also des Tieres, könnte ein Hinweis auf eine Unfallkrise sein. Das Merkmal technischer Fehler kann jedoch bei den Fällen in Schönbrunn ausgeschlossen werden, weshalb die Zuordnung zur Unfallkrise eher unwahrscheinlich wird. Dennoch möchte ich die Option der Unfallkrise nicht vollständig ausschließen, da der technische Fehler von Coombs nur als beispielhaftes Merkmal angeführt wurde und tierisches „Fehlverhalten“ ebenso als Unfall gewertet werden könnte. Die Diskussion über die Vermeidbarkeit ergab kein eindeutiges Ergebnis, weshalb auch die Kategorisierung als vermeidbare Krise fraglich ist. Das zweite wichtige Merkmal für diesen Krisentyp ist der menschliche Fehler. Der erste Todesfall in Schönbrunn wurde ganz eindeutig durch menschliches Versagen verschuldet, der zweite hingegen ist schwieriger einzuordnen. Dies ist auch das einzige Merkmal, in dem die beiden Fälle relevante Unterschiede aufweisen. Da der menschliche Fehler im ersten Fall vom Opfer selbst ausging, ist dieser Fehler nicht dem Unternehmen zu zuschreiben und spiegelt sich somit auch nicht in der Verantwortungsattribution wider. Im zweiten Fall hingegen kann der menschliche Fehler sowohl dem Pfleger selbst zugeschrieben werden, weil er den Elefanten hätte ankettet können, aber auch dem Tiergarten, weil er verschärfte Sicherheitsmaßnahmen hätte vorschreiben können. Daher wird dem Unternehmen, je nach Attribution geringere oder größere Verantwortung

zuteil. Betrachtet man all die Merkmale in ihrer Gesamtheit, so lassen sich die Todesfälle im Tiergarten Schönbrunn am ehesten als Opferkrisen einordnen. Für den ersten Fall ist dies relativ eindeutig feststellbar. Der zweite Fall weist jedoch neben den Merkmalen als Opferkrise auch Merkmale einer vermeidbaren Krise auf. Beide Fälle könnten jedoch ebenso als Unfallkrise eingeordnet werden, wenn man das nicht steuerbare Verhalten eines Tieres wie einen technischen Fehler werten möchte.

Intensivierende Faktoren

Um eine Krise entsprechend der SCCT einschätzen zu können, müssen zusätzlich zu den Krisentypen auch noch die intensivierenden Faktoren berücksichtigt werden. In der Tabelle unten ist die zusammenfassende Einschätzung dieser Faktoren dargestellt.

Tabelle 2: Intensivierende Faktoren

Intensivierender Faktor	Fall 1	Fall 2
Krisengeschichte	ereignisfrei	ereignisbelastet
Beziehung zu Stakeholdern	positiv	positiv

Wie aus der Tabelle ersichtlich wird, zeigt die Recherche der Geschichte des Tiergarten Schönbrunns, wie sie im Kapitel 3.1. erläutert wird, eine unterschiedliche Ausgangssituation für die beiden untersuchten Krisen. Vor dem Unfall im Jahr 2002, bei dem die junge Pflegerin Sabina Janiba tödlich verletzt wurde, wies der Tiergarten eine relativ weiße Weste auf. Gerade die Übernahme durch den neuen Direktor Helmut Pechlaner brachte dem Wiener Zoo einen immensen Aufschwung. Die Verbesserungen der Anlagen, sowie der starke mediale Auftritt Pechlaners sorgten für steigende Besucherzahlen und erhöhte Beliebtheit. Die Ergebnisse der Recherche ergaben keine vorangegangenen Unfälle, die auch nur annähernd ein ähnliches Ausmaß annahmen, wie die beiden untersuchten Fälle. Daher wird die Krisengeschichte

im ersten Fall als ereignisfrei bewertet. Der zweite Fall ist daher natürlich durch den ersten Fall vorbelastet. Dies zeigt sich nicht nur in der reinen Tatsache, dass es diesen ersten tödlichen Unfall gab, sondern auch in den Medien. Die Berichterstattung über den zweiten Fall von 2005 rief die Erinnerung an den Unfall von 2002 zurück. Die Medien ließen sich die Chance nicht entgehen, damit auch die Emotionen und Betroffenheit wieder in die Köpfe der Leser zurückzubringen. Diese Vorbelastung macht sich auch in der Reaktion des Tiergartens bemerkbar. Helmut Pechlaners Rücktrittsangebot lässt darauf schließen, dass er sich verantwortlich fühlte, eine Konsequenz aus der Wiederholung eines tödlichen Vorfalles während seiner Leitung ziehen zu müssen.

Der zweite intensivierende Faktor, der zu beachten ist, ist die Beziehung zwischen dem Unternehmen und seinen Stakeholdern vor der jeweiligen Krise. Im Speziellen geht es darum, ob sich die Stakeholder in der Vergangenheit gut behandelt gefühlt haben beziehungsweise den Eindruck hatten, dass sich das Unternehmen um sie bemüht. Um diesen Faktor einschätzen zu können, möchte ich nun kurz festhalten, welche Gruppen zu den Stakeholdern des Tiergarten Schönbrunn zählen. Eine sehr wichtige, wenn nicht die wichtigste, Bezugsgruppe ist die breite Öffentlichkeit, die sich für den Tiergarten als Besucher und potentielle Besucher zeigt. Diese große Öffentlichkeit wird über die Medien erreicht. Weitere wichtige Publika sind die Mitarbeiter, die Politik, etwaige Tierschutzorganisationen, Partner-Tiergärten, etc. In Bezug auf die beiden untersuchten Fälle ist es auch sehr wichtig, wie die Öffentlichkeit die Beziehung des Tiergartens zu seinen Mitarbeitern wahrnimmt. Die Recherche zeigt hinsichtlich beider Fälle, dass der Tiergarten Schönbrunn stets in einem positiven Licht stand, was seine Bemühungen um Stakeholder betrifft. Das Wohlergehen der Tiere, die Zufriedenheit der Besucher, die Sicherheit der Mitarbeiter und das positive Arbeitsklima unter den Tierpflegern haben für das Unternehmen einen sehr hohen Stellenwert. Dies geht aus der ersten qualitativen Analyse hervor und zeigt sich in der Beschreibung der Absichten des Unternehmens. Trotz der Vorbelastung durch den ersten tödlichen Unfall zeigte die Medienberichterstattung immer ein positiv gefärbtes Bild vom Tiergarten. Daraus lässt sich schließen, dass der Tiergarten in beiden Krisen

seine Stakeholder gut behandelte und dies auch so von den Medien an die Öffentlichkeit getragen wurde. Besonders im zweiten Fall werden auch immer wieder Stimmen laut, die das Verantwortungsbewusstsein in Frage stellen und Vorwürfe äußern. Dennoch lässt sich die Beziehung zu den Stakeholdern zusammenfassend als positiv bewerten, da die positiven Stimmen überwiegen.

Die Klassifizierung nach der SCCT zeigte, dass die beiden Krisen im Tiergarten Schönbrunn am ehesten einer Opferkrise oder Unfallkrise zuzuordnen sind, und somit mit einer geringen Verantwortungsattribution verbunden sind. Der zweite Fall weist außerdem Merkmale einer vermeidbaren Krise auf, die wiederum eine hohe Verantwortungsattribution mit sich bringt. Um die Krisen abschließend einschätzen zu können, müssen auch die intensivierenden Faktoren miteinbezogen werden. Die Beziehung zu den Stakeholdern wurde als positiv bewertet und wirkt sich damit auch positiv auf die Verantwortungsattribution aus. Einen ebenso positiven Einfluss auf die Krise hat die vorbelastungsfreie Krisengeschichte im ersten Fall. Da der Schatten dieses Ereignisses auf dem zweiten Fall liegt, kann dieser nicht von einer weißen Weste profitieren. Die Vorbelastung durch den ersten tödlichen Unfall wirkt sich also negativ auf die Verantwortungsattribution und damit auch auf die Reputation des Unternehmens aus. Daher ist von einer größeren Verantwortungsattribution im zweiten als im ersten Fall auszugehen.

3.7. Operationalisierung

Nachdem der Krisentyp der untersuchten Fälle nun behandelt und die Verantwortungsattributionen, die in der Berichterstattung vorgenommen wurden, eingeschätzt wurden, soll die Analyse nun Klarheit darüber schaffen, ob die in der SCCT empfohlenen Kommunikationsstrategien angewendet wurden. Weiters sollen diese Ergebnisse mit der Verständigungsorientierung in Zusammenhang gesetzt werden. Um das Maß der Verständigungsorientierung festlegen zu können, wird an dieser Stelle der Verständigungsorientierungsindex herangezogen. Begrifflichkeiten aus dem VOI, die in der Inhaltsanalyse als Kategorien dienen, werden nun abgegrenzt und mit Beispielen aus dem Untersuchungsmaterial belegt, um das Verständnis der Termini zu verdeutlichen. Da jedoch nicht alle Begrifflichkeiten im Material vorkommen, wird an mancher Stelle ein fiktives Beispiel angeführt. Außerdem wird im Rahmen der Operationalisierung und Darstellung des Codebuches noch einmal festgehalten, nach welchen Kriterien die Strategien der SCCT codiert werden sollen.

3.7.1. Strategie

Die SCCT nach Coombs empfiehlt für jede Art der Krise unterschiedliche Kommunikationsstrategien, um den Reputationsschaden für das Unternehmen möglichst gering zu halten. Sie unterscheidet zwischen den Strategiegruppen des Leugnens, Milderns und der Übereinkunft.

Leugnen

Nach Timothy Coombs ist das Leugnen oder Zurückweisen die entsprechende Strategie, die Unternehmen im Fall einer Opferkrise anwenden. Dabei wird jegliche Assoziation der Krise mit dem Unternehmen versucht zu verhindern, die Krise als nicht existent dargestellt oder die Schuld gar jemand anderem zugeschrieben (vgl. Coombs, 2010: 36). Da Leugnen in den untersuchten Fällen nicht zum Einsatz kam, werden an dieser Stelle fiktive Textbeispiele zur Verdeutlichung der drei Möglichkeiten angeführt.

Textbeispiele:

- Leugnen: „Ein derartiger Unfall ist in diesem Unternehmen nie vorgefallen“.
- Sündenbock: „Jemand muss absichtlich die Türe offen gelassen haben, um die Tiere heraus zu lassen“.
- Attackieren des Klägers: „Die Besucher haben mit dem wilden Trommeln an die Scheiben die Tiere ganz wild gemacht, da musste so etwas ja passieren“.

Mildern

Im Fall einer Unfallkrise empfiehlt die SCCT die Verantwortung des Unternehmens für die Krise möglichst gering zu halten mithilfe von Milderungsstrategien. Diese können sich durch Entschuldigungen, Rechtfertigungen oder Einschmeicheln bei den Stakeholdern, indem vergangene positive Aspekte hervorgehoben werden, zeigen (vgl. Coombs, 2010: 36).

Textbeispiele:

- Entschuldigung: „Es war ein Routine-Training. Niemand konnte ahnen, dass aus dem Spiel Ernst wurde“ (Kronen Zeitung, 21.02.2005: 8)
- Rechtfertigung: „Glücklicherweise wurden keine weiteren Mitarbeiter verletzt“ (fiktives Beispiel).
- Einschmeicheln: „Auch Tiergarten-Direktor Helmut Pechlaner wurde damals von einer der Raubkatzen angegriffen, als er versuchte, seiner Angestellten das Leben zu retten“ (Kronen Zeitung, 21.02.2005: 11).

Übereinkunft

Die Strategien der Übereinkunft werden als passende Vorgehensweise für vermeidbare Krisen empfohlen. Dabei wird die Verantwortung für die Krise akzeptiert und außerdem Lösungsvorschläge sowie Hilfe und Entschädigungen für die Opfer angeboten (vgl. Coombs, 2010: 36, 41).

Textbeispiele:

- Besorgnis: „Mein dringlichster Wunsch ist es aber, bald mit den Eltern von Sabine zu sprechen. (...) Wir haben ein Familienmitglied verloren“ (Kurier, 08.03.2003: 12).
- Mitgefühl & Entschädigung: „Nach dem zweiten tödlichen Zwischenfall im Tiergarten innerhalb von drei Jahren schloss Pechlaner persönliche Konsequenzen nicht aus. (...) Wenn die Gesellschafter des Zoos meinen Rücktritt wollen, werde ich danach handeln“ (Der Standard, 22.02.2005: 9)
- Reue: „Ich fühle mich verantwortlich, weil ich es nicht verhindern konnte“ (Kronen Zeitung, 07.03.2002: 8)

3.7.2. Zweifel

Generell werden im Rahmen dieser Arbeit Äußerungen der Skepsis als Zweifel verstanden. Diese stellen Akteure und / oder deren Positionen und Handlungen in Frage. Um die Verständigungsorientierung der Kommunikation ermitteln zu können, soll festgestellt werden, an welchem Aspekt gezweifelt wird und um welche Art von Zweifel es sich handelt.

Explizite vs. Implizite Zweifel

Zunächst wird unterschieden, ob es sich um explizite oder implizite Zweifel handelt. Während sich explizite Zweifel relativ leicht erkennen lassen, da sie deutliche Hinweise enthalten, ist die Codierung impliziter Zweifel deutlich schwieriger. Diese sind oft in kritischen Aussagen verpackt und schwingen als „Unterton“ mit.

Textbeispiele:

- Expliziter Zweifel: „Unklar ist aber, warum die als sehr erfahren geltende Tierpflegerin nochmals zurück in jenen Raum gegangen ist, in dem sie bereits die Kaninchen für die Fütterung der Jaguare bereitet hatte“ (Der Standard, 08.03.2002: 10).
- Impliziter Zweifel: „Von Misshandlungen ist plötzlich die Rede und Schlägen, mit denen Abu sogar vor den Augen einer Schulklasse gezüchtigt worden sein soll“ (Kronen Zeitung, 23.02.2005: 14).

Zweifel an der Wahrheit

Abgeleitet aus dem Konzept der Verständigungsorientierung soll im Rahmen der Analyse untersucht werden, welcher der vier Geltungsansprüche nach Habermas angezweifelt wird. Der erste dieser Aspekte, an denen gezweifelt werden kann, ist die Wahrheit der Aussagen: Das bedeutet, der Kommunikator muss „über etwas sprechen (...), dessen Existenz auch von seinem Kommunikationspartner anerkannt wird“ (Burkart, 1995: 9 f).

Textbeispiel:

- Zweifel an der Wahrheit: „Von Misshandlungen ist plötzlich die Rede und Schlägen, mit denen Abu sogar vor den Augen einer Schulklasse gezüchtigt worden sein soll. „Alles Unsinn“, sagt eine Sprecherin des Tiergartens“ (Kronen Zeitung, 23.02.2005: 14).

Zweifel an der Wahrhaftigkeit

Ebenso kann der Anspruch der Wahrhaftigkeit angezweifelt werden. Das heißt ein Akteur muss „seine tatsächlichen Absichten zum Ausdruck bringen“ (Burkart, 1995: 10) und darf den Kommunikationspartner nicht täuschen.

Textbeispiel:

- Zweifel an der Wahrhaftigkeit: „Und, dass es bereits früher zu Vorfällen mit Abu gekommen sei, ähnlich jenem, der nun für Pfleger Gerd Kohl tödlich geendet hat. Das habe man aber vertuscht“ (Kurier, 28.02.2005: 11).

Zweifel an der Verständlichkeit

Wird der Geltungsanspruch Verständlichkeit angezweifelt, so wird in Frage gestellt, ob der Akteur sich verständlich, das heißt dem „geltenden grammatischen Regelsystem entsprechend“ (Burkart, 1995: 9) ausdrückt.

Textbeispiel:

- Zweifel an der Verständlichkeit: „Der Tiergarten beteuert, Maßnahmen setzen zu müssen um Derartiges in Zukunft zu verhindern. Eine Erklärung, wie diese Maßnahmen aussehen sollen, blieb er jedoch schuldig“ (fiktives Beispiel).

Zweifel an der Legitimität

Damit es zu keinen Zweifeln an der Legitimität kommt, müssen die Interessen der Akteure nachvollziehbar sein. Es muss klar sein „warum die jeweiligen (Unternehmens-)Interessen eigentlich verfolgt werden und es muss Konsens über die Legitimität dieser Interessen vorliegen“ (Burkart, 2010: 25).

Textbeispiel:

- Zweifel an der Legitimität: „Die Haltung von Elefanten in Tiergärten müsse aus Sicht des Tierschutzes allerdings schon grundsätzlich hinterfragt werden“ (Der Standard, 22.02.2005: 9).

3.7.3. Begründungen

Werden die Standpunkte der kommunizierenden Parteien begründet, fördert dies das Zustandekommen einer Einigung. Durch nachvollziehbare Argumente, Belege und Erklärungen für bestimmte Positionen oder Handlungen können diese dem Gegenüber begreifbar und nachvollziehbar gemacht werden. Dabei spielt nicht nur die Begründung selbst eine Rolle, sondern auch die Qualität dieser. (vgl. Burkart / Rußmann / Grimm, 2010: 261 f). Man unterscheidet zwischen „pauschalen (allgemeinen, nicht näher konkretisierten), einfachen (durch Verweis auf ein einziges Faktum gestützten) und spezifischen (durch mehrere Zahlen / Daten / Fakten untermauerten) Begründungen“ (Burkart / Rußmann / Grimm, 2010: 262). Für die untersuchten Fälle interessieren dabei vor allem die Begründungen für die Ursache des Unfalls.

Textbeispiele:

- Pauschale Begründung: „Die Tiere trifft keine Schuld“, erklärte Kasbauer. Jeder Angestellte des Zoos sei sich der Gefahr bewußt. (sic!) „Sie sind wilde Tiere“ (Die Presse, 06.03.2002: 9)
- Einfache Begründung: „Das Tier befindet sich in einer Trennungsphase von seiner Mutter und benimmt sich wie ein Halbstarker“ (Kronen Zeitung, 21.02.2005: 8).
- Spezifische Begründung: „Alleine in europäischen und amerikanischen Zirkussen und Zoos kommt es jährlich zu drei bis vier tödlichen Unfällen

mit Elefantenpflegern. Meist ist das Kräftegefälle zwischen Tier und Mensch sowie die hierarchische Struktur in der Elefantengruppe, in der Pfleger laufend ihre Führungsstellung behaupten müssen, Ursache für Unfälle (Kurier, 22.02.2005: 9).

3.7.4. Lösungsvorschläge

Ein weiteres Qualitätsmerkmal für Kommunikation, speziell in der Krisensituation, ist das Hervorbringen von Lösungsvorschlägen. Eine vermittelnde, lösungsorientierte Einstellung ist von hoher Wichtigkeit für das Wiederherstellen von Konsens. Dabei ist nicht nur von Bedeutung, ob Lösungsvorschläge hervorgebracht werden, sondern auch wie konkret diese sind. Daher wird zwischen vagen und konkreten Lösungsvorschlägen unterschieden (vgl. Burkart / Rußmann / Grimm, 2010: 262 f):

Textbeispiel:

- Vager Lösungsvorschlag: „Wie man nach dem tödlichen Unfall in Schönbrunn die Arbeit der Tierpfleger, vor allem mit gefährlichen Raubkatzen sicherer machen kann, das weiß auch Tiergartendirektor Helmut Pechlaner noch nicht genau. Obwohl man „natürlich intensiv darüber nachdenkt“ (Kurier, 11.03.2002: 8).
- Konkreter Lösungsvorschlag: „Vielleicht sollten wir bei den Pflegern eine Art Rotation einführen – das heißt, dass sie immer wieder andere Tiere betreuen. Damit können wir vielleicht verhindern, dass die Routine dazu verleitet, manchmal nicht die nötige Vorsicht walten zu lassen“ (Kronen Zeitung, 09.03.2002: 11).

3.7.5. Berechnung des Verständigungsorientierungsindex

Um im Anschluss einen rechenbaren Wert für den VOI festlegen zu können, muss für diese Arbeit eine neue, adaptierte Methode entwickelt werden. Da in dieser Analyse nur drei der im VOI festgelegten Faktoren berücksichtigt werden, ist der hier berechnete Wert nicht direkt mit anderen VOI Werten vergleichbar. In Anlehnung an Burkart / Rußmann (2010) wird daher ein eigenes Instrumentarium zur Anwendung kommen. Dieses berechnet je einen eigenen Index für Zweifel, Begründungen und Lösungsvorschläge und daraus einen Gesamtindex über die Verständigungsorientierung anhand dieser drei Merkmale.

Zur Berechnung des Index für Zweifel wird die Summe aller Zweifel errechnet. Dabei ist die Ausprägung nach Geltungsansprüchen irrelevant. Diese Summe wird anschließend durch den Maximalwert, der pro Artikel erreicht werden kann, in diesem Fall 2, dividiert und anschließend mit 100 multipliziert. Daraus ergibt sich folgende Formel:

$$IND_z = (\sum Z.Wahrheit + Z.Wahrhaftigkeit + Z.Verständlichkeit + Z.Legitimität / 2) * 100$$

Um einen Index für die Begründungen zu berechnen, ist das Begründungsniveau zu beachten. Daher werden Begründungen anhand des Niveaus mit 00 (keine Begründung), 01 (pauschal) 02 (einfach) oder 03 (spezifisch) codiert. Der höchste pro Codiereinheit erreichbare Wert ist daher 6. Dies entspricht 2 spezifischen Begründungen in einem Artikel. Daher wird der Index mit folgender Formel berechnet:

$$IND_B = (\sum 2Begründungen Ausprägung / 6) * 100$$

Als dritter Faktor wird die Lösungsorientierung berechnet. Auch dabei ist die Ausprägung des Konkretisierungsgrades von hoher Wichtigkeit. Durch die Codierung mit 00 (kein Lösungsvorschlag), 01 (vage) und 02 (konkret) kommt es zu einem maximal erreichbaren Wert pro Artikel von 4. Daraus ergibt sich eine Berechnungsformel, die dem Beispiel des Index für Begründungen folgt.

$$IND_L = (\sum 2Lösungen Ausprägung / 4) * 100$$

Abschließend werden die einzelnen Indexwerte zu einem Gesamtindex verrechnet. Dieser ergibt sich aus der Summe der drei Einzelwerte, die zur Durchschnittsbildung durch 3 dividiert werden. Der so errechnete Wert gibt den Grad der Verständigungsorientierung an.

$$VOI=(IND_{z+} + IND_{B+} + IND_L)/3$$

3.7.6. Berechnung der Verantwortungsattribution

Um einen Zusammenhang zwischen dem so errechneten, adaptierten VOI und der Verantwortungsattribution untersuchen zu können, muss auch für letztere ein Rechenverfahren entwickelt werden. Die tatsächliche Verantwortungsattribution kann anhand der SCCT nicht gemessen werden. Die definierten Krisentypen und die dazu gehörenden Strategien sind jedoch mit einem gewissen Maß an Verantwortungsattribution verbunden. Angelehnt an die Vorgangsweise der VOI-Berechnung wird also auch ein Index berechnet, der auf eine Strategie mit niedriger Verantwortungsattribution hindeutet, oder auf eine höherwertige Strategie. Dieser wird im weiteren Verlauf mit dem Kürzel IND_{SCCT} bezeichnet.

Da die Strategien nach der SCCT im Zusammenhang mit niedriger oder hoher Verantwortungsattribution stehen, wird anhand der Ausprägung folgendermaßen codiert: 00 keine Strategie, 01 Leugnen, 02 Mildern, 03 Übereinkunft. Pro Artikel können maximal 2 Strategien auftreten, daraus ergibt sich ein maximaler Wert von 6. Die somit entstandene Formel ist die Summe aller Ausprägungen der Strategien, die durch den Maximalwert 6 dividiert und mit 100 multipliziert wird.

$$IND_{SCCT} = (\sum 2\text{Strategien Ausprägung} / 6) * 100$$

3.8. Codierung

3.8.1. Codebuch

1. Artikelnummer

Offene Kategorie

2. Medium

01 Kronen Zeitung

02 Kurier

03 Die Presse

04 Der Standard

3. Fall

01 Jaguar

02 Elefant

4. Strategien

00 Nein, es werden keine Strategien angewendet

01 Ja, es werden Strategien im Sinne der SCCT angewendet

5. Art der Strategie

00 keine Strategie

01 Leugnen

02 Mildern

03 Übereinkunft

6. Zweifel

00 Nein, es werden keine Zweifel geäußert

01 Ja, es werden Zweifel geäußert

7. Art der Zweifel

00 keine Zweifel

01 explizite Zweifel

02 implizite Zweifel

8. Zweifel an den Geltungsansprüchen

- 00 keine Zweifel / nicht zuzuordnen
- 01 Zweifel an der Wahrheit
- 02 Zweifel an der Wahrhaftigkeit
- 03 Zweifel an der Verständlichkeit
- 04 Zweifel an der Legitimität

9. Begründungen

- 00 Nein, Positionen werden nicht begründet
- 01 Ja, Positionen werden begründet

10. Begründungsniveau

- 00 keine Begründung
- 01 pauschal
- 02 einfach
- 03 spezifisch

11. Lösungsvorschläge

- 00 Nein, es werden keine Lösungsvorschläge hervorgebracht
- 01 Ja, es werden Lösungsvorschläge hervorgebracht

12. Art der Lösungsvorschläge

- 00 keine Lösungsvorschläge
- 01 vage
- 02 konkret

3.9. Pretest

Im Pretest der quantitativen Analyse zeigte sich, dass die definierten Kategorien sich gut am Untersuchungsmaterial anwenden lassen. Dennoch mussten im Codebuch kleine Verbesserungen durchgeführt werden. So wurde die anfangs nicht berücksichtigte Option der Nicht-Zuordenbarkeit eines Merkmals dem Nicht-Auftreten eines Merkmals hinzugefügt. Das bedeutet, in der Kategorie „8. Zweifel an den Geltungsansprüchen“ wurde die Codierungsoption „00 keine Zweifel“ um den Zusatz „nicht zuzuordnen“ ergänzt, da sich einige Zweifel nicht eindeutig an einen der Geltungsansprüche richten.

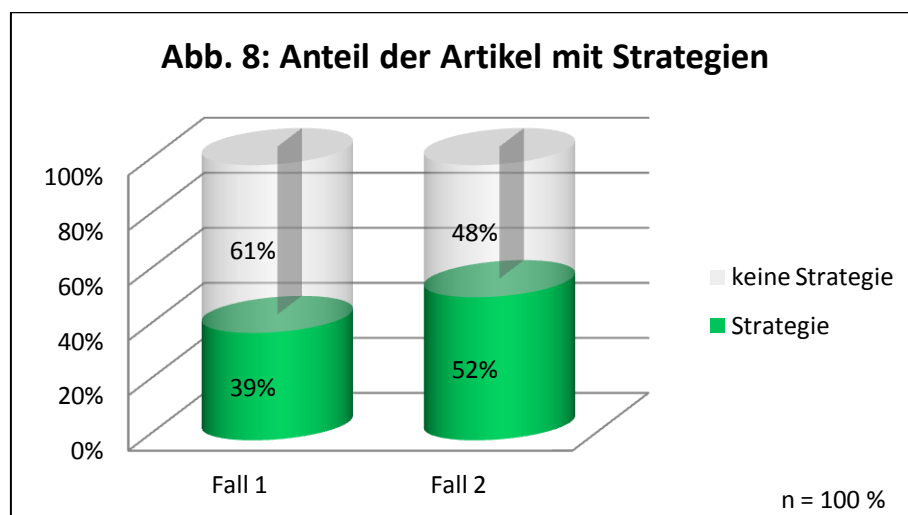
Außerdem zeigte der Pretest, dass manche Merkmale innerhalb eines Artikel mehrfach auftreten mit unterschiedlichen Ausprägungen. Daher wurden die Kategorien „Art der Strategie“, „Art der Zweifel“, „Zweifel an den Geltungsansprüchen“, „Begründungsniveau“ und „Art der Lösungsvorschläge“ im Codebogen doppelt angeführt, um alle Merkmale erfassen zu können. Diese doppelt auftretenden Codes zeigen sich auch in der Präsentation der Ergebnisse, da bei Fragen nach der Gesamtanzahl der Artikel, die ein gewisses Merkmal aufweisen, ein zweites Merkmal innerhalb eines Artikels nicht berücksichtigt wurde. Bei Fragen nach einer totalen Anzahl an Merkmalen, wurden diese Mehrfachnennungen sehr wohl in die Zahlen mit einbezogen.

In der nun folgenden Auswertung der Analyse werden zunächst die Ergebnisse graphisch dargestellt und deskriptiv beschrieben. Anschließend werden sie beziehungsweise auf die eingangs gestellten Forschungsfragen und Hypothesen näher erläutert.

3.10. Präsentation der Ergebnisse

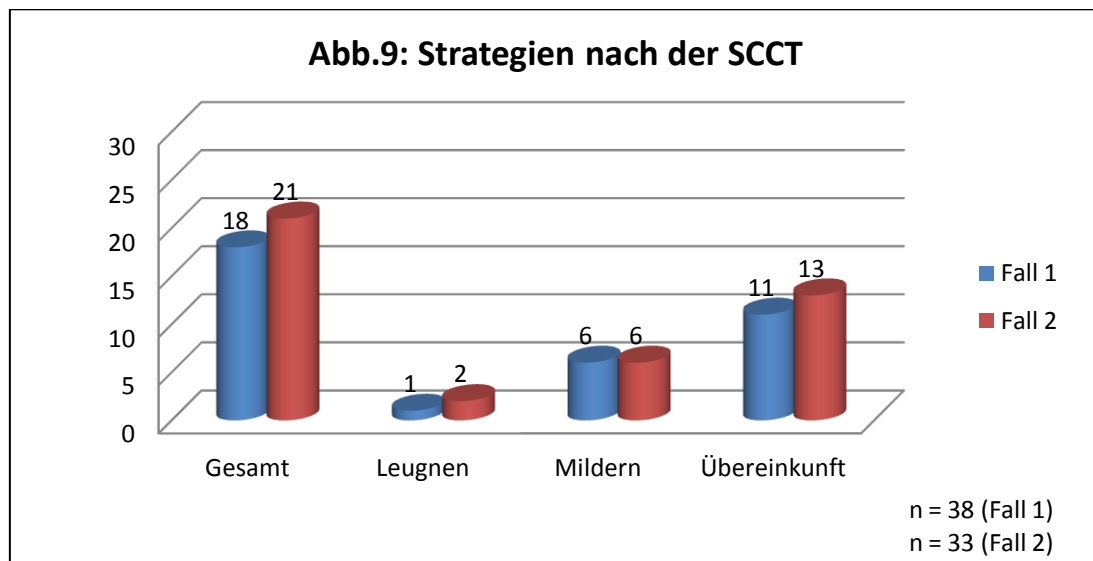
3.10.1. Strategien der SCCT

Die Auswertung des quantitativen, zweiten Teils der Inhaltsanalyse zeigt, dass die Artikel eindeutig Gebrauch von Kommunikationsstrategien im Sinne der SCCT machen. Die Abbildung 8 zeigt, dass im ersten Fall (der Tötung der jungen Pflegerin Sabine Janiba durch Jaguare) nur 39 % aller Artikel Strategien aufweisen, die auf ein entsprechendes Krisenmanagement hindeuten. Im zweiten Fall (dem Tod von Pfleger Gerd Kohl durch den Jungelefanten Abu) jedoch machen mehr als die Hälfte aller Artikel Gebrauch von Äußerungen, die den Botschaftsstrategien der SCCT entsprechen.



Betrachtet man den Einsatz der Strategien nun im Detail, lassen sich, wie aus der Abb. 9 ersichtlich wird, Tendenzen erkennen. Die Abbildung 9 zeigt die totalen Häufigkeiten verwendeter Strategien und bezieht auch das mehrfache Auftreten einer Strategie innerhalb eines Artikels mit ein. Es lässt sich deutlich erkennen, dass Strategien der Übereinkunft am Häufigsten vorkommen. An zweiter Stelle stehen Strategien des Milderns mit etwa halb so hoher Häufigkeit. Strategien des Leugnens treten hingegen sehr selten auf, im Fall 1 sogar nur ein einziges Mal. Zwischen den beiden Fällen lassen sich bezüglich der Strategien nach der SCCT keine großen Unterschiede erkennen. Bei beiden überwiegen deutlich die Strategien der Übereinkunft, die nach Timothy Coombs einer vermeidbaren Krise zuzuordnen sind. Ebenso gleich ist bei beiden Fällen

das Verhältnis der anderen beiden Strategien. Dem Mildern an zweiter Stelle folgt das Leugnen mit einer sehr geringen Häufigkeit.



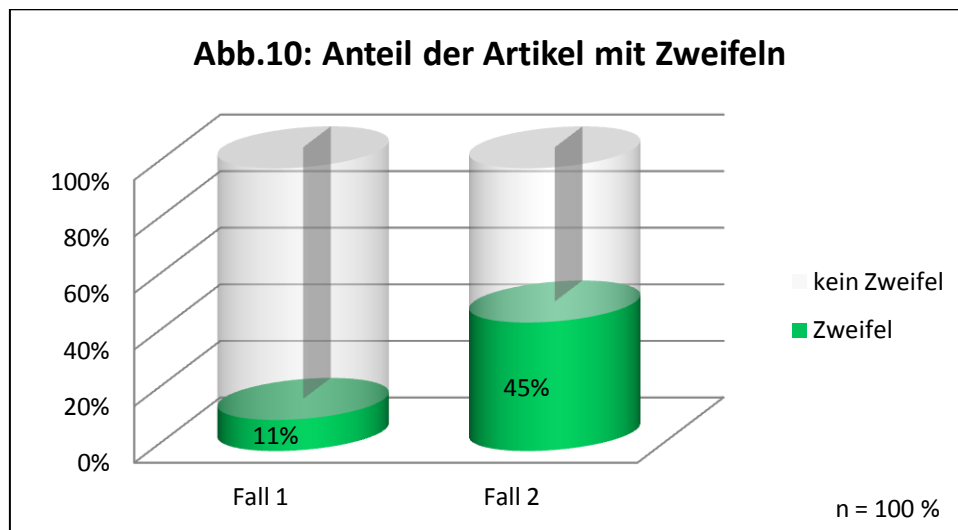
3.10.2. Verständigungsorientierung

Um einen Einblick zu bekommen, inwiefern in der Krisensituation verständigungsorientierte Kommunikation zum Einsatz gekommen ist bzw. ob die Akteure verständigungsorientiert dargestellt wurden, werden nun zunächst die Faktoren, die aus dem VOI abgeleitet wurden, einzeln betrachtet. Die Faktoren werden als Marker für Verständigungsorientierung angesehen und im Anschluss auch der Index für Verständigungsorientierung in abgeleiteter Version berechnet.

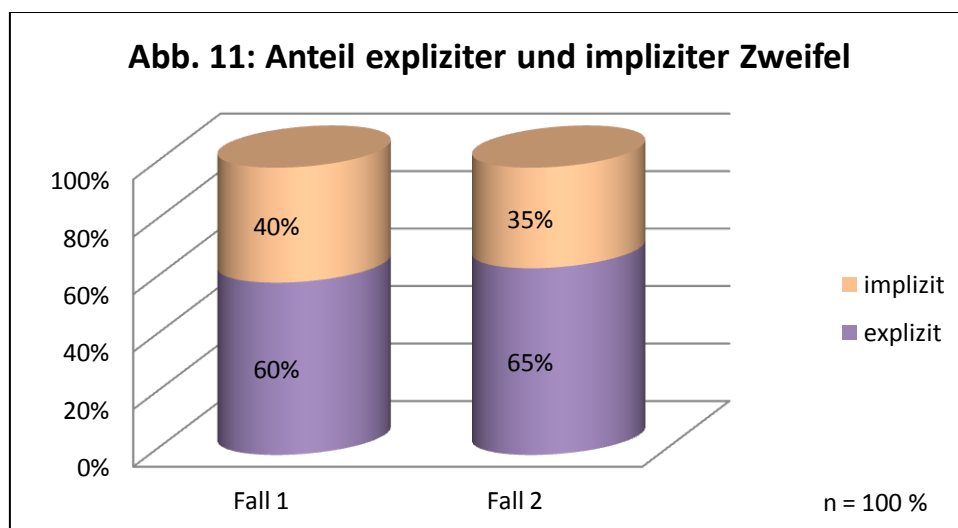
Zweifel

Als erster dieser Faktoren werden nun die Zweifel behandelt. Die Abbildung 10 zeigt, wie hoch der Anteil der Artikel ist, in denen Zweifel jeglicher Art geäußert wurden. Dabei wird deutlich, dass im Fall 1 nur in 11% aller Artikel gewisse Dinge in Frage gestellt wurden. Der Faktor weist im Fall 1 also nur eine sehr geringe Häufigkeit auf. Deutlich höher liegt die Häufigkeit der Zweifel jedoch im Fall 2. Mit 45% weisen fast die Hälfte aller Artikel zweifelnde Aussagen auf.

Dies könnte bereits als erster Hinweis auf eine höhere Verständigungsorientierung im zweiten Fall als im ersten gedeutet werden.

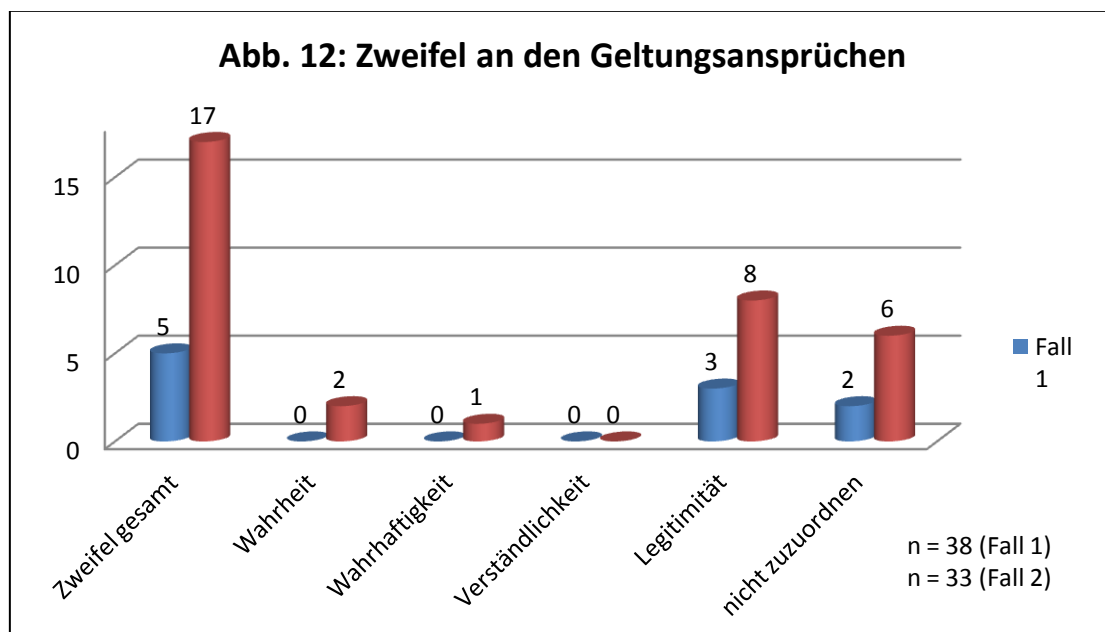


Betrachtet man die Art der Zweifel nun differenzierter, so rückt der Aspekt der expliziten und impliziten Zweifel in den Blick. Die Abbildung 11 zeigt, dass in beiden Fällen der Anteil expliziter Zweifel leicht überwiegt. In Fall 1 liegt der Anteil expliziter Zweifel mit 60% nur knapp über der Hälfte, in Fall 2 ist er 65% nur geringfügig höher.



Des Weiteren lassen sich die auftretenden Zweifel dahingehend differenzieren, welche Geltungsansprüche sie anzweifeln. Zunächst fällt deutlich auf, dass im zweiten Fall öfter Zweifel geäußert wurden als im ersten. Die Häufigkeit der Zweifel liegt bei Fall 2 in jeder Ausprägung zwei- bis dreimal höher als bei Fall 1, mit Ausnahme der Ausprägung Verständlichkeit. Diese wurden bei keinem

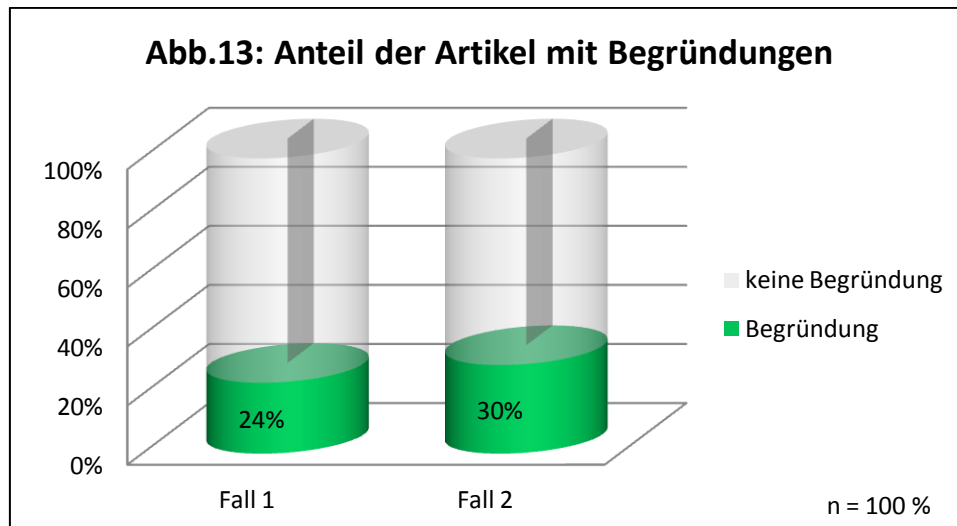
der Fälle auch nur ein einziges Mal in Frage gestellt. Die Graphik verdeutlicht, dass am Häufigsten die Legitimität angezweifelt wird. An zweiter Stelle steht die Wahrheit, gefolgt von Wahrhaftigkeit. Diese weisen jedoch zahlenmäßig nur sehr geringe Werte auf. Außerdem treten häufig Zweifel auf, die sich keinem der vier Geltungsansprüche deutlich zuordnen lassen und daher mit Null kodiert wurden. Obwohl diese Zweifel sich nicht eindeutig an einen der Geltungsansprüche richten, sind sie in der Analyse durchaus aussagekräftig. Ebenso wie zuordenbare Zweifel können sie in diesem Zusammenhang als Hinweise auf verständigungsorientierte Kommunikation gewertet werden.



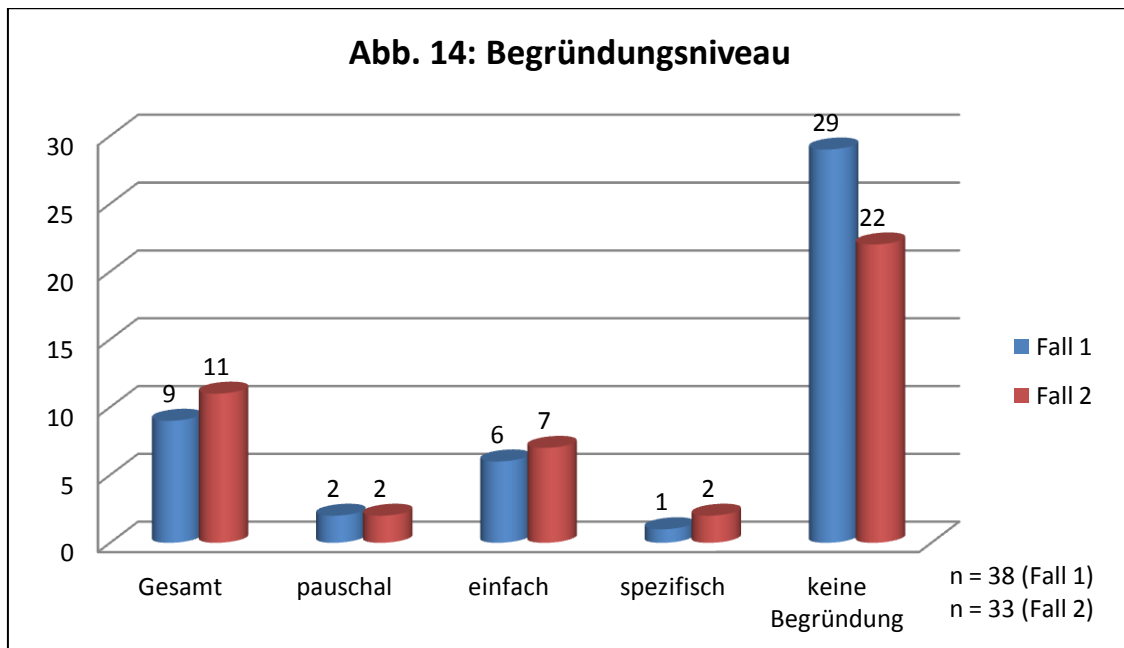
Begründung

Als weiterer Hinweis auf Verständigungsorientierung dient der Faktor Begründung, der aus dem VOI abgeleitet wurde.

Aus der Abbildung 13 wird ersichtlich, wie hoch der Anteil der Artikel am Untersuchungsmaterial ist, in denen Begründungen aufzufinden sind. Die Graphik zeigt, dass dieser Anteil im Fall 1 bei nur 24% liegt. Im Fall 2 ist er geringfügig höher bei 30%. Die deutliche Mehrheit der Artikel kommt gänzlich ohne die Äußerung von Begründungen aus. Diese Tatsache könnte man nun auf einen Hinweis geringer Verständigungsorientierung deuten.



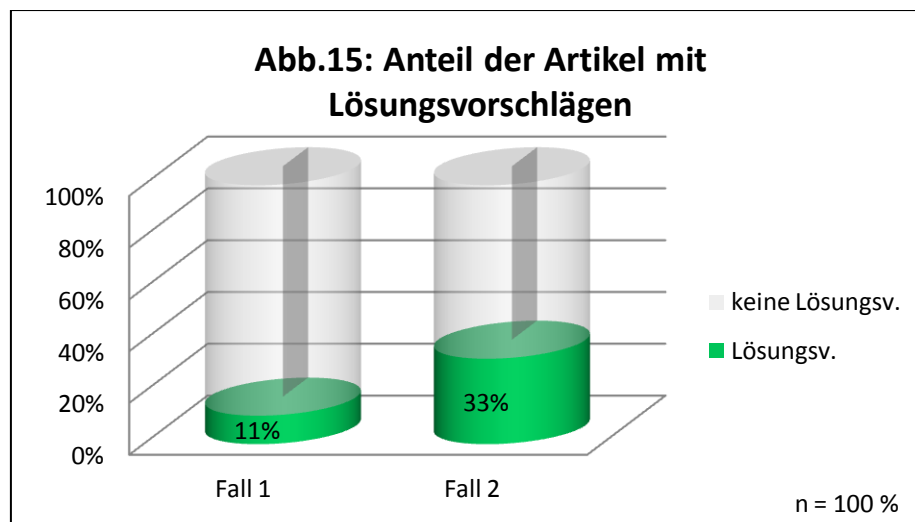
Die Abbildung 14 veranschaulicht das Begründungsniveau. Wie aus der Graphik ersichtlich wird, waren die meisten Begründungen, die genannt wurden auf einfachem Niveau, also durch einen Fakt gestützt. Pauschale und spezifische Begründungen wurden nicht häufig getätigt. Außerdem sind keine deutlichen Unterschiede zwischen den beiden Fällen ersichtlich. Im Fall 2 wurden geringfügig mehr Begründungen auf einfachem und spezifischem Niveau geliefert. Pauschale Begründungen treten in beiden Fällen in exakt der gleichen Häufigkeit auf.



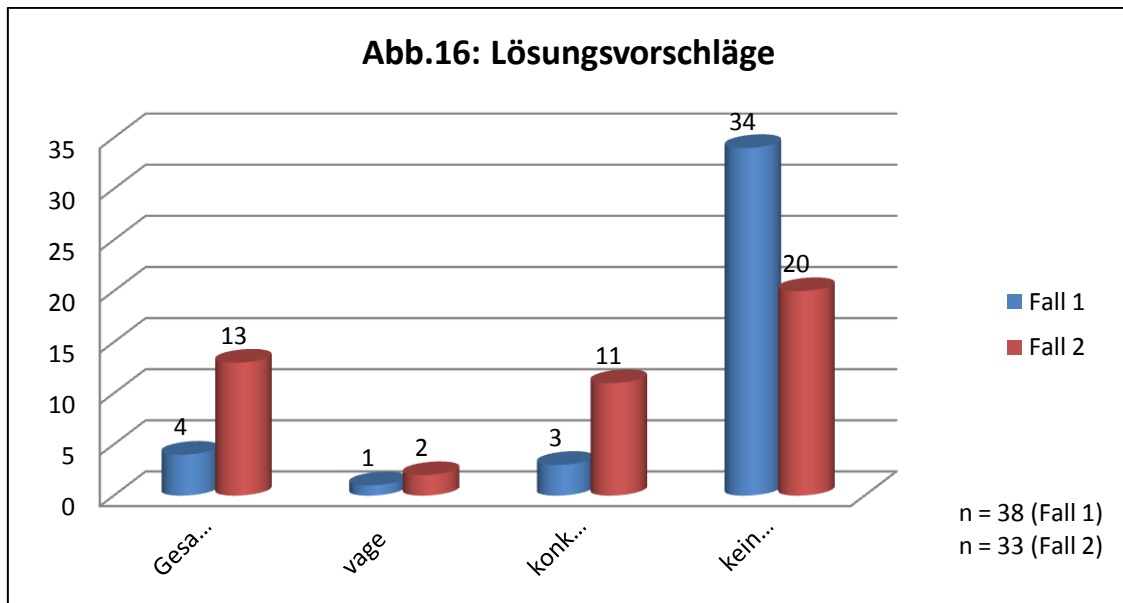
Lösungsvorschläge

Der dritte Faktor für Verständigungsorientierung, der in dieser Analyse berücksichtigt wurde, sind Lösungsvorschläge.

Auch hier wird zunächst wieder graphisch dargestellt, wie hoch der Anteil der Artikel ist, in denen Lösungsvorschläge hervorgebracht werden. Die Abbildung 15 zeigt, dass im ersten Fall nur in 11% aller Artikel Lösungsvorschläge vorkommen. Im zweiten Fall sind es immerhin 33%. Trotz der deutlich höheren Häufigkeit in Fall 2 lässt sich feststellen, dass die große Mehrheit der Artikel keine Lösungsvorschläge aufweist. Dies könnte auf eine relativ geringe Verständigungsorientierung hinweisen.



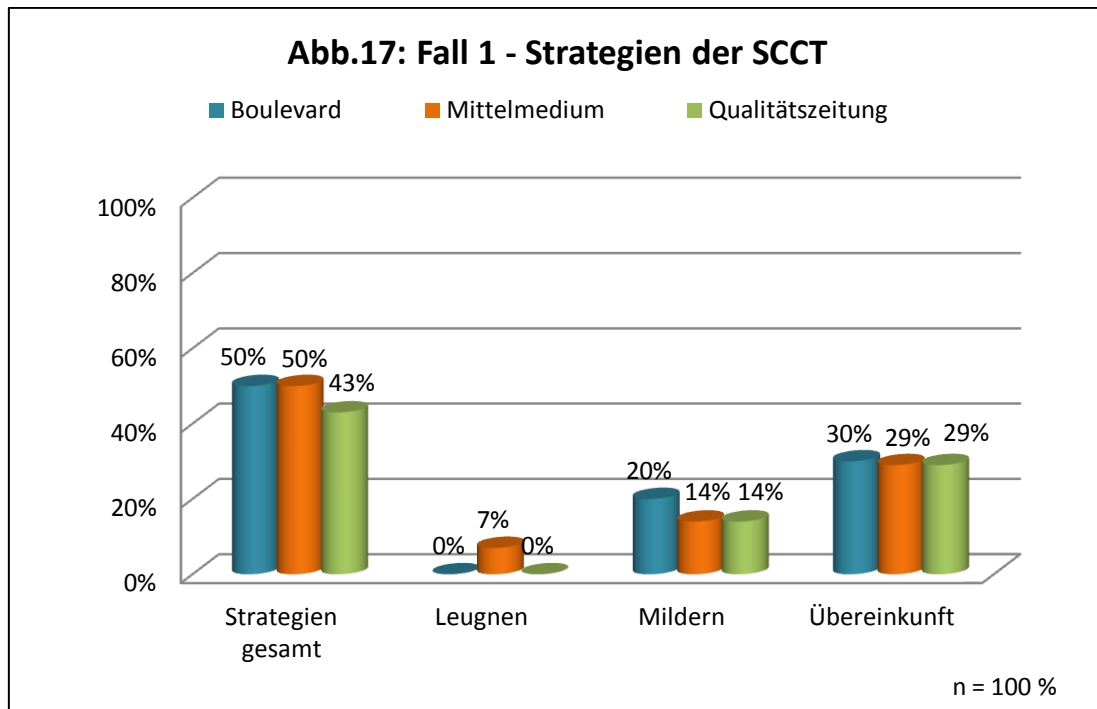
Bei der genaueren Betrachtung der Art der Lösungsvorschläge, wie in Abbildung 16 dargestellt, wird ein weiterer Unterschied zwischen den beiden untersuchten Fällen sichtbar. In beiden Fällen war die Mehrheit der geäußerten Lösungsvorschläge konkret. Beide weisen nur wenige vage Lösungsansätze auf. Ein Unterschied liegt aber bei der Verteilung dieser Mehrheit. In Fall 2 waren 85% aller geäußerten Lösungsvorschläge auf konkretem Niveau, während es im Fall 1 lediglich 75% waren.



3.10.3. Vergleiche zwischen Medien

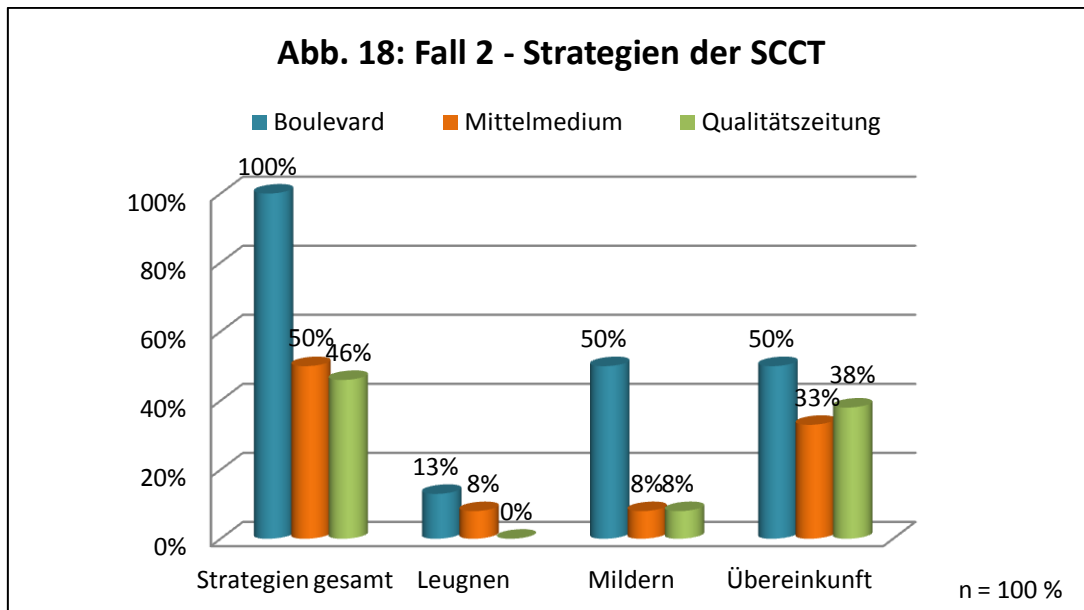
Nachdem die Strategien und Hinweise auf Verständigungsorientierung global betrachtet wurden, rückt an dieser Stelle der Vergleich zwischen den verschiedenen Medien ins Blickfeld. Dabei werden die Medien in die Rubriken Boulevard, Mittelmedium und Qualitätszeitung eingeordnet. Demnach zählen alle Artikel, die in der Kronenzeitung erschienen sind zur Kategorie Boulevard, im Kurier zum Mittelmedium und die Artikel aus Die Presse und Der Standard werden zur Kategorie Qualitätszeitung zusammengefasst.

Die Abbildungen 17 und 18 zeigen die Verteilung der angewendeten Strategien auf die verschiedenen Medien für die einzelnen Fallbeispiele. Wie aus der Graphik in Abb.17 deutlich wird, zeigen sich im ersten Fall nur geringe Unterschiede zwischen den drei Arten von Medien. In der Hälfte aller Artikel in Boulevard- und Mittelmedien wird von Strategien Gebrauch gemacht. Nur die Qualitätszeitungen weisen mit 43% geringfügig seltener Strategien im Sinne der SCCT auf. Bei allen Medien überwiegen deutlich die Strategien der Übereinkunft, die auf eine hohe Verantwortungsattribution hinweisen. Einen weiteren relativ hohen Wert erreichen die Strategien des Milderns. Den höchsten Wert weisen hier die Boulevardmedien mit 20% auf. Strategien des Leugnens konnten nur im Mittelmedium Kurier festgestellt werden.

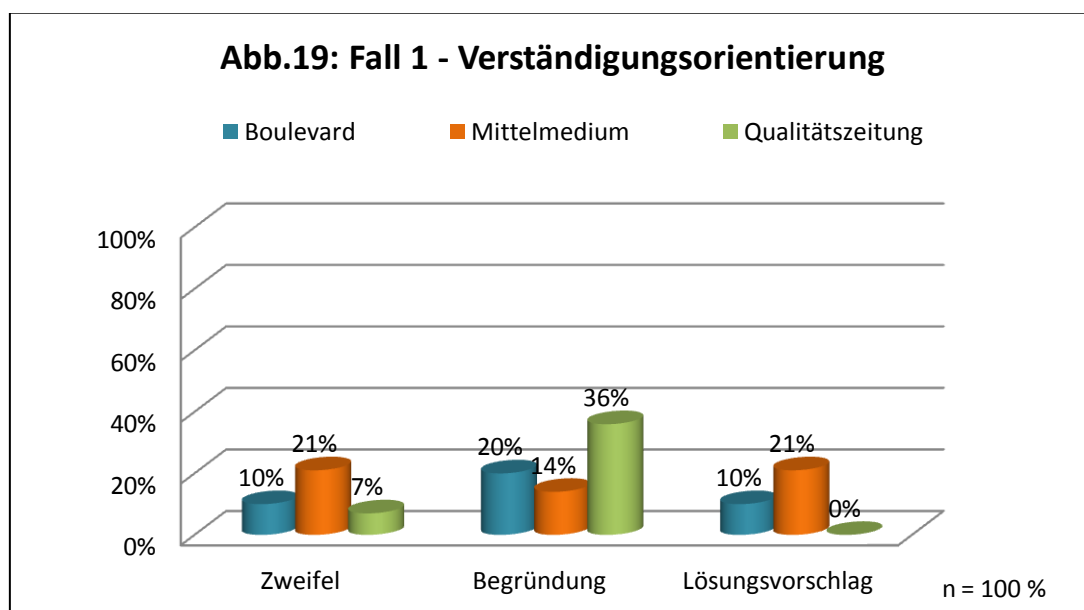


Die Abb.18 zeigt, dass sich im zweiten Fall die Boulevardmedien deutlich von Mittelmedien und Qualitätszeitungen abheben. In 100% der Artikel in der Kronen Zeitung wurden Strategien im Sinne der SCCT gefunden. Bei Kurier und Qualitätszeitungen konnten nur in etwa der Hälfte der Artikel Strategien codiert werden. Bei der Graphik ist zu beachten, dass mit der Gesamtzahl der codierten Strategien gerechnet wurde und somit ein mehrfaches Auftreten von Strategien innerhalb eines Artikels zu einem höheren Gesamtwert als 100% führen kann. Bei der Boulevardzeitung überwiegen deutlich die Strategien des Milderns und der Übereinkunft. Nur 13% der Boulevardartikel weisen Strategien des Leugnens auf. Zwischen Mittelmedium und Qualität sind nur geringe Unterschiede feststellbar. Bei beiden überwiegen die Strategien der Übereinkunft mit 33% und 38%. Während beim Kurier je 8% der Artikel Strategien des Leugnens und Milderns aufweisen, tritt bei Qualitätszeitungen kein Leugnen auf.

Betrachtet man nun die beiden untersuchten Fälle im Vergleich, so zeigt sich, dass im zweiten Fall ein deutlich höherer Wert an Strategien bei den Boulevardmedien gemessen werden konnte, als im ersten Fall.

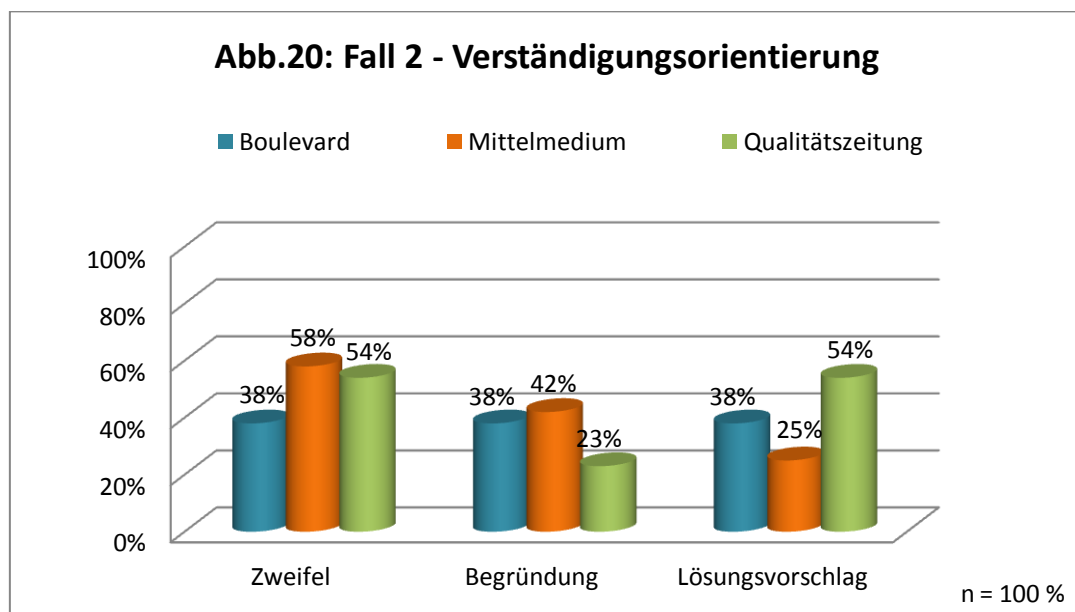


In den Abbildungen 19 und 20 werden nun mediale Unterschiede hinsichtlich der Indikatoren für Verständigungsorientierung graphisch dargestellt. Abb.19 zeigt, dass im ersten Fall die meisten Zweifel in Artikeln des Mittelmediums artikuliert wurden. Ebenso am stärksten vertreten ist das Mittelmedium bei der Artikulation von Lösungsvorschlägen. Bei den Qualitätszeitungen wurde kein einziger Lösungsvorschlag gefunden. Eine vollkommen unterschiedliche Verteilung als bei den beiden anderen Indikatoren liegt bei den Äußerungen von Begründungen vor. Die Qualitätsmedien weisen mit Abstand die höchste Anzahl an Begründungen auf, während bei Boulevard- und Mittelmedium nur eine vergleichsweise geringe Anzahl gefunden werden konnte.



Wie aus der Abb.20 deutlich wird, weisen alle Medien im zweiten Fall größere Häufigkeiten an Indikatoren für Verständigungsorientierung auf als im ersten Fall. Im zweiten Fall sind die Indikatoren bei den Boulevardmedien sehr ausgeglichen verteilt. Eine besonders hohe Anzahl an Zweifeln wurde in den Mittel- und Qualitätsmedien artikuliert. In den Qualitätszeitungen konnten relativ wenige Begründungen gefunden werden, ganz im Gegensatz zu den Ergebnissen von Fall 1. Bei den Lösungsvorschlägen weisen die Qualitätszeitungen jedoch die deutlich höchste Anzahl auf. Dies ist ein wesentlicher Unterschied zu Fall 1, in dem die Qualitätszeitungen keine Lösungsvorschläge hervorgebracht haben.

Zusammenfassend lassen sich keine generellen Unterschiede zwischen den verschiedenen Arten von Medien feststellen, die sich in beiden Fällen niederschlagen. Die größten Differenzen zwischen den Medien zeigen sich bei den Indikatoren für Verständigungsorientierung im Fall 2. Dabei weisen die Boulevardzeitungen in allen Bereichen mit Abstand die größten Häufigkeiten auf.



3.11. Beantwortung der Forschungsfragen

FF: Lassen sich die Krisentypen der SCCT und die danach angewandten Kommunikationsstrategien nach den Ausprägungen des Verständigungsorientierungsindex unterscheiden?

Da diese Forschungsfrage allen anderen Forschungsfragen übergeordnet ist und für ihre Beantwortung die Ausführungen zu den übrigen Fragen und Hypothesen von Bedeutung sind, wird diese erst am Ende des Kapitels beantwortet.

Die als Basis zur Beantwortung der Forschungsfragen dienende Darstellung der Ergebnisse der Einzelindexe, sowie des Gesamtindex VOI ist in der Tabelle 3 unten ersichtlich. Daraus zeigt sich bereits deutlich der Trend einer weit höheren Verständigungsorientierung im Fall 2, gegenüber Fall 1. Die einzelnen Werte der Indexe werden in der Beantwortung der übrigen Forschungsfragen detailliert behandelt.

Tabelle 3: VOI

VOI				
	IND _Z	IND _B	IND _L	VOI
Fall 1	6,58	7,46	4,61	6,22
Fall 2	25,76	9,6	18,18	18,69

F1: Inwiefern lassen sich die Todesfälle im Tiergarten Schönbrunn nach den Krisentypen im Sinne der SCCT klassifizieren?

Im Rahmen des ersten, qualitativen Teils der Analyse konnte aufgezeigt werden, dass eine eindeutige Zuordnung zu einem der drei Krisentypen nicht möglich ist. Beide Fälle weisen Merkmale mehrerer Typen auf. Bei strenger Beachtung der Merkmale ist die Zuordnung zur Opferkrise am Wahrscheinlichsten. In beiden Fällen wurden der Tiergarten und sein Direktor als Opfer der Krise dargestellt. Diese wurde durch eine natürliche Kraft, nämlich

das natürliche Verhalten eines Wildtieres verursacht. Ebenso deutlich ist das Merkmal eines nicht absichtsvollen Verschuldens durch das Unternehmen. Alle diese Merkmale deuten auf eine Zuordnung zur Opferkrise hin.

Eine Zuordnung zur Unfallkrise bedarf einer persönlichen Auslegung. Betrachtet man die Merkmale für diesen Typ der Krise streng, so entsprechen die beiden Fälle nicht einer Unfallkrise, da sie keine technischen Fehler als Ursache aufweisen. Möchte man aber das nicht steuerbare Verhalten eines Tieres wie einen technischen Fehler einstufen, so handelt es sich in beiden Fällen um eine Unfallkrise. In beiden untersuchten Beispielen konnte nicht deutlich festgestellt werden, ob die Krisen als vermeidbar dargestellt wurden. Auch ein menschlicher Fehler durch das Unternehmen konnte nicht eindeutig festgemacht werden. Daher ist eine Zuordnung zur vermeidbaren Krise sehr unwahrscheinlich. Hier liegt außerdem der einzige Unterschied zwischen den beiden Fällen, bezogen auf die Merkmale der Krisentypen. Im zweiten Fall könnte der menschliche Fehler, der passiert ist, sowohl dem Opfer selbst, als auch dem Unternehmen zugeschrieben werden. Im ersten Fall hingegen lag der Fehler eindeutig beim Opfer selbst.

Aufgrund dieser Analysen lässt sich die gestellte Forschungsfrage folgendermaßen beantworten. Eine eindeutige Zuordnung in einen Krisentyp kann in beiden Fällen nicht vorgenommen werden. Die wahrscheinlichste Zuordnung ist die Opfer- oder Unfallkrise. Eine vermeidbare Krise kann im Fall 1 ausgeschlossen werden. Im Fall 2 obliegt es der persönlichen Attribution wem der Fehler zugeschrieben wird, ob es sich möglicherweise um eine vermeidbare Krise handeln könnte.

F2: Werden die in der SCCT empfohlenen Strategien angewandt?

Die SCCT nach Coombs empfiehlt für Opferkrisen die Anwendung von Strategien des Leugnens, für Unfallkrisen die von Strategien des Milderns und im Fall von einer vermeidbaren Krise sollten Strategien der Übereinkunft angewendet werden. Die Analyse des Untersuchungsmaterials zeigte, dass im ersten Fall in 39% der Artikel, im zweiten Fall sogar in 52% der Artikel Strategien auffindbar waren. In beiden Fallbeispielen überwiegen die Strategien

der Übereinkunft. Auch Strategien des Milderns konnten in geringer Anzahl festgestellt werden. Mit sehr geringer Häufigkeit ließen sich auch Strategien des Leugnens auffinden. Die Tendenz Strategien der Übereinkunft anzuwenden spricht laut Coombs' SCCT für eine vermeidbare Krise. Diese Schlussfolgerung passt jedoch nicht zur Einschätzung der Krisentypen in den untersuchten Fällen. Diese zeigt sich widersprüchlich und weist eher auf eine Klassifizierung als Opfer- oder Unfallkrise hin. Der errechnete Index für die Strategien der SCCT, der auch das Niveau der Strategie berücksichtigt, zeigt dass der Wert im zweiten Fall mit 21,18 leicht über dem des ersten Falls liegt.

Tabelle 4: IND_{SCCT}

IND_{SCCT}	
Fall 1	18,82
Fall 2	21,18

Zusammenfassend lässt sich in Bezug auf die Fragestellung feststellen, dass alle drei Strategiecluster im Sinne der SCCT nach Coombs im Untersuchungsmaterial erkennbar sind. Dabei überwiegen Strategien der Übereinkunft, gefolgt von Strategien des Milderns und Strategien des Leugnens mit einer sehr geringen Anzahl an letzter Stelle. Zwischen den beiden Fällen lassen sich keine deutlichen Unterschiede erkennen.

F3: Werden Zweifel an der Glaubwürdigkeit und Vertrauenswürdigkeit des Tiergartens (oder seines Direktors), der Wahrheit der Informationen oder an der Legitimität des Vorgehens geäußert?

Die Ergebnisse der Inhaltsanalyse zeigen, dass in beiden Fällen des Untersuchungsmaterials Zweifel artikuliert werden. Im ersten Fall konnten in nur 11% aller Artikel Zweifelartikulationen festgestellt werden. Der zweite Fall erscheint in den Medien kontroverser. Es wurden in 45% aller Artikel Zweifel zum Ausdruck gebracht. Durch die Berechnung des Index für Zweifel nach dem Vorbild des VOI wird der Unterschied zwischen den beiden untersuchten Fällen noch deutlicher. Im ersten Fall lag der Wert nur bei 6,58. Das bedeutet es

wurde nur 6,58% des Zweifelpotenzials ausgeschöpft. In Fall 2 liegt der Wert bei vergleichsweise sehr hohen 25,76. Somit wurde etwa ein Viertel des Potenzials genutzt.

F3.1.: Welche Geltungsansprüche werden am Häufigsten angezweifelt?

Die Analyse brachte hervor, dass in beiden Fällen am Häufigsten an der Legitimität des Vorgehens des Tiergartens gezweifelt wurde. Im konkreten Fall bedeutet das Zweifel an der Tierhaltung, an Sicherheitsvorkehrungen, Arbeitsbedingungen, etc. Besonders auffällig ist auch ein hoher Anteil an Zweifeln, die keinem der vier Geltungsansprüche zugeordnet werden konnten. Diese nicht zuordenbaren Zweifel kommen häufiger vor als Zweifel an der Wahrheit und Wahrhaftigkeit. Diese konnten nur in Artikeln zu Fall 2 aufgefunden werden. Im Fall 1 wurde ausschließlich an der Legitimität gezweifelt, sowie nicht zuordenbare Zweifel geäußert.

F3.2.: Überwiegen explizite oder implizite Zweifel?

Aufgrund der Inhaltsanalyse konnte festgestellt werden, dass in beiden Fällen die Anzahl expliziter Zweifel überwiegt. Im ersten Fall liegt der Anteil expliziter Zweifel bei 60%, im zweiten Fall bei 65%.

F4: Werden Positionen und Unfallhergang begründet?

Anhand der Analyseergebnisse wird deutlich, dass nur eine geringe Anzahl der Artikel Begründungen aufweist. Im ersten Fall sind es 24%, im zweiten Fall 30%. Die Analyse des Begründungsniveaus zeigt außerdem, dass einfache Begründungen mit größerer Häufigkeit auftreten als pauschale und spezifische Begründungen. Die Berechnung des Index für Begründungen ergab, dass im ersten Fall 7,46% des Potenzials für Begründungen ausgeschöpft wurde. Im zweiten Fall waren es mit 9,6% geringfügig mehr.

F5: Werden Lösungsvorschläge (zur vorsorglichen Vermeidung derartiger Unfälle) geäußert?

Die Auswertung der Inhaltsanalyse zeigt, dass mit 11% nur in einem sehr geringen Prozentsatz der Artikel zu Fall 1 Lösungsvorschläge hervorgebracht werden. Im zweiten Fall beläuft sich der Wert auf immerhin 33%. Die genauere Betrachtung des Konkretisierungsgrades weist darauf hin, dass die große Mehrheit der Lösungsvorschläge von konkretem Niveau ist. Dies spiegelt sich auch in den Werten des Index wieder. Im Fall 1 wurde 4,61% des Lösungsorientierungspotenzials ausgeschöpft. Deutlicher wird das hohe Niveau der hervorgebrachten Lösungsansätze im Fall 2. Mit einem Indexwert von 18,18 wird ein vergleichsweise sehr hoher Lösungsorientierungsgrad erreicht. Dies wiederum deutet auf eine relativ hohe Verständigungsorientierung hin.

FF: Lassen sich die Krisentypen der SCCT und die danach angewandten Kommunikationsstrategien nach den Ausprägungen des Verständigungsorientierungsindex unterscheiden?

Im Anschluss an die Ausführungen zu den übrigen Forschungsfragen möchte ich nun die übergeordnete Forschungsfrage FF beantworten. Dazu muss zunächst noch einmal festgehalten werden, dass in den untersuchten Fällen kein eindeutiger Krisentyp identifiziert werden konnte. Bei den Strategien konnte eine starke Tendenz zu Strategien der Übereinkunft festgestellt werden. Im gewählten Fallbeispiel konnte also keine Übereinstimmung von Krisentyp und darauf abgestimmter Strategie im Sinne der SCCT nachgewiesen werden.

Um die Forschungsfrage FF nun beantworten zu können, wird der eigens berechnete IND_{SCCT} herangezogen, der durch die Ausprägung der angewandten Strategie bestimmt wird. Die Korrelationsberechnungen nach Pearson wurden für jeden Index des VOI einzeln durchgeführt, um auf etwaige Unterschiede eingehen zu können. Die Tabelle 4 zeigt, dass keine deutlichen Zusammenhänge zwischen den einzelnen Indikatoren des VOI und des IND_{SCCT} nachgewiesen werden kann.

Der Korrelationskoeffizient für die Beziehung zwischen Zweifeln und dem Index der Strategien sowie den Begründungen und diesem Index ist zu klein, um von einem Zusammenhang sprechen zu können. Eine sehr geringe Korrelation von 0,284 lässt sich zwischen dem Index der Lösungen und dem IND_{SCCT} erkennen. Diese bestätigt sich auch durch den Signifikanzwert. Daher kann angenommen werden, dass ein häufiges Artikulieren von hochwertigen Lösungsansätzen oft in Verbindung mit einer höherwertigen Strategie nach der SCCT vorkommt. Da es sich jedoch um nur eine sehr geringe Korrelation handelt, wird dieses Ergebnis nur als Tendenz behandelt.

Tabelle 5: Korrelationen IND_{SCCT} – IND_Z – IND_B – IND_L

Korrelationen IND_{SCCT} – IND_Z – IND_B – IND_L					
		IND_{SCCT}	IND_Z	IND_B	IND_L
IND_{SCCT}	Korrelation nach Pearson	1	0,09	0,03	0,284
	Signifikanz (2-seitig)		0,453	0,802	0,016
	N	71	71	70	71

Um der Forschungsfrage dennoch näher auf den Grund zu gehen, wurde zusätzlich eine Kreuztabelle angelegt, die im Anhang ersichtlich ist. Doch die Kreuztabelle wies keine Besonderheiten auf, die eine weitere Tendenz erkennen lassen könnte. Aufgrund der Analyseergebnisse zeigt sich also, dass sich in den untersuchten Fällen die Strategien der SCCT nicht nach den Ausprägungen des VOI unterscheiden lassen, da keine deutlichen Korrelationen vorliegen. Es ist einzig ein geringer, positiver Zusammenhang zwischen dem Einsatz von Strategien der SCCT und der Artikulation von Lösungen zu erkennen. Aussagen über Zusammenhänge zwischen den Krisentypen und den Ausprägungen des VOI können aufgrund der speziellen Fallbeispiele nicht getroffen werden, da wie bereits mehrfach erwähnt kein eindeutiger Krisentyp identifiziert werden konnte.

Im nächsten Kapitel, der Verifizierung / Falsifizierung der Hypothesen, wird nun noch einmal genauer auf die einzelnen Zusammenhänge zwischen der Verständigungsorientierung und der Verantwortungsattribution eingegangen.

3.12. Verifizierung / Falsifizierung der Hypothesen

H1: Die Krisenfälle im Tiergarten Schönbrunn lassen sich nicht in die durch Coombs' SCCT vorgesehenen Krisentypen klassifizieren und stellen eine neue Kategorie dar.

Wie bereits in der Beantwortung der Forschungsfrage F1 erläutert wurde, lassen sich die Krisenfälle im Tiergarten Schönbrunn nicht eindeutig durch die Krisentypen im Sinne der SCCT klassifizieren. Es handelt sich um eine besondere Art der Krisenursache, die in der Natur eines Tieres liegt und deren mangelnde Steuerbarkeit dem Mensch zum Verhängnis wurde. Da es sich um eine sehr spezielle Situation handelt, die sich auch kaum auf andere Krisen übertragen lässt, ist es wohl kaum sinnvoll eine eigene Kategorie dafür zu definieren. Aufgrund der Überlegungen zur interpretativen Auslegung des tierischen Verhaltens als „technischen Fehler“ erscheint es sinnvoller, die Krisen in diesem Sinne als Unfallkrisen mit besonderer Unfallursache anzunehmen. Demnach kann die Hypothese H1 als teilweise vorläufig bestätigt angesehen werden, im Bezug auf die nicht Zuordenbarkeit der Fälle in die Krisentypen. Ebenso wurde sie teilweise widerlegt, da die Krisen obwohl sie nicht eindeutig klassifizierbar sind, nicht gezwungenermaßen eine eigene, neue Kategorie darstellen.

H2: Je höher die Verantwortungsattribution in der Krise ist, desto verständigungsorientierter geht die Öffentlichkeitsarbeit vor.

Um diese Hypothese bestätigen oder widerlegen zu können, wurde ein statistisches Rechenverfahren angewandt. Als geeignetes Verfahren wurde die Korrelation nach Pearson gewählt, da es sich um einen Zusammenhang zwischen zwei metrisch skalierten Variablen handelt. Berechnet wurde der Zusammenhang zwischen dem VOI und dem IND_{SCCT} .

Die Tabelle 5 zeigt, dass die Berechnung einen sehr geringen Korrelationskoeffizienten von 0,205 aufweist. Die Signifikanz liegt bei 0,086, das bedeutet die Korrelation ist nicht bzw. nur sehr schwach signifikant. Da die

Signifikanz zu klein ist, kann die Hypothese als vorläufig widerlegt angesehen werden. Dennoch ist eine gewisse Tendenz zu erkennen, die darauf hinweist, dass möglicherweise ein Zusammenhang zwischen dem VOI und der Verantwortungsattribution bestehen könnte. In dem gewählten Fallbeispiel ist dieser Zusammenhang jedoch nicht ausreichend signifikant, um die Hypothese bestätigen zu können.

Tabelle 6: Korrelation VOI – IND_{SCCT}

Korrelation VOI – IND _{SCCT}			
		VOI	INDSCCT
VOI	Korrelation nach Pearson	1	0,205
	Signifikanz (2-seitig)		0,086
	N	71	71
IND _{SCCT}	Korrelation nach Pearson	0,205	1
	Signifikanz (2-seitig)	0,086	
	N	71	71

H2.1: Im Falle einer Opferkrise werden Strategien des Leugnens mit geringer Verständigungsorientierung angewandt.

Da die beiden Krisen im Tiergarten Schönbrunn nicht eindeutig einem der Krisentypen der SCCT nach Coombs zugeordnet werden konnten, gestaltet sich die Bestätigung dieser Hypothese, sowie der Hypothesen H2.2 und H2.3 schwierig. Dennoch wurde der statistische Zusammenhang zwischen der Art der Strategie und dem VOI berechnet. Das gewählte Rechnungsverfahren ist die Korrelation nach Spearman, mit der ein Zusammenhang zwischen einer metrischen und einer ordinal skalierten Variable gemessen werden kann. Die Tabelle 6 zeigt einen sehr geringen Korrelationskoeffizienten von 0,13. Eigentlich spricht man erst ab einem Wert von 0,2 von einem Zusammenhang mit sehr geringer Korrelation. Der Signifikanzwert 0,256 bestätigt, dass kein erkennbarer Zusammenhang besteht. Ab einem Wert von 0,05 spricht man von einer signifikanten Korrelation. Daher können die H2.1, H2.2 und H2.3 als vorläufig widerlegt betrachtet werden.

Tabelle 7: Korrelation Art d. Strategie – VOI

Korrelation Art d. Strategie – VOI				
			Art d. Strategie	VOI
Spearman-Rho	Art d. Strategie	Korrelationskoeffizient	1	0,13
		Signifikanz (2-seitig)		0,256
		N	78	78
	VOI	Korrelationskoeffizient	0,13	1
		Signifikanz (2-seitig)	0,256	
		N	78	78

Eine Aufschlüsselung der Korrelationsberechnung nach einzelnen Strategien lässt das Statistikprogramm aufgrund des geringen Datensatzes pro Strategie nicht zu. Dennoch möchte ich dem Zusammenhang zwischen der Art der Strategie und dem VOI noch im Detail auf den Grund gehen. Daher wird die Verteilung des VOI auf die einzelnen Strategien in der Tabelle 7 als Kreuztabelle dargestellt. Diese zeigt, dass auffallend oft, wenn keine Strategie angewandt wurde, auch die Verständigungsorientierung bei einem Wert von Null liegt. Das könnte darauf hindeuten, dass die Anwendung von Strategien oft gemeinsam mit Indikatoren für Verständigungsorientierung auftritt.

Betrachtet man nun die Strategie Leugnen genauer, um noch einmal auf die H.2.1. einzugehen, so zeigt sich das die wenigen Fälle in denen geleugnet wurde, mit einem relativen hohen VOI zwischen 33 und 50 auftraten. Es lässt sich als eine Tendenz erkennen.

Tabelle 8: VOI * Art d. Strategie Kreuztabelle

Anzahl		Art d. Strategie				Gesamt
		keine Strategie	Leugnen	Mildern	Übereinkunft	
VOI	0	20	0	7	10	37
	6	1	0	0	0	1
	8	0	0	1	0	1
	11	4	0	3	2	9
	17	8	0	0	4	12
	19	1	0	0	0	1
	28	0	0	1	1	2
	33	4	1	0	3	8
	39	1	1	0	0	2
	50	0	1	0	2	3
	58	0	0	0	2	2
Gesamt		39	3	12	24	78

H2.2: Im Falle einer Unfallkrise werden Strategien der Milderung mit mittlerer Verständigungsorientierung angewandt.

Wie auch bei der H2.1. wird nun die Kreuztabelle, die die Verteilung des VOI in Bezug auf die einzelnen Strategien zeigt, herangezogen um trotz der bereits vorläufig widerlegten Hypothese eine mögliche Tendenz abzuschätzen. Die Kreuztabelle in Tabelle 6 zeigt, dass Strategien des Milderns am häufigsten angewandt werden, wenn der VOI bei null liegt oder einen geringen Wert aufweist. Dies zeigt eine gewisse Tendenz, dass Mildern oft mit einem sehr geringen oder geringen VOI auftritt.

H2.3: Im Falle einer vermeidbaren Krise werden Strategien der Übereinkunft mit hoher Verständigungsorientierung angewandt.

Die Strategie der Übereinkunft trifft am Häufigsten auf, wenn keine Verständigungsorientierung erkennbar ist. Es treten aber auch mittlere Häufigkeiten in Verbindung mit einem mittlerem bis relativ hohen VOI auf. Daher lässt sich bei der Strategie der Übereinkunft keine besondere Tendenz in Bezug auf den VOI feststellen.

Abschließend möchte ich festhalten, dass kein signifikanter, statistisch nachweisbarer Zusammenhang zwischen dem Grad der Verständigungsorientierung und der Verantwortungsattribution in den beiden untersuchten Fällen gefunden werden konnte. Dennoch zeigen die Korrelationsberechnungen sowie die Kreuztabellen, dass möglicherweise gewisse geringe Korrelationen bestehen könnten, die jedoch aufgrund der Daten nicht eindeutig wurden und somit höchstens als vage Tendenzen betrachtet werden können.

4. SCHLUSSTEIL

4.1. Interpretation der Ergebnisse

Als Basis für die vorliegende Untersuchung dienten die Ansätze der Situational Crisis Communication Theory nach Coombs und der Verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit und die Frage nach einem möglichen Zusammenhang zwischen diesen beiden theoretischen Konzepten.

Durch Coombs et al. konnte im Rahmen der empirischen Studien partiell bestätigt werden, dass sich die Deckung von Verantwortungsattribution und der angewandten Strategie positiv auf die Reputation eines Unternehmens auswirkt und den Schaden für die Reputation gering hält (vgl. Schwarz, 2010: 105). Durch die Analyse der beiden Fallbeispiele aus dem Tiergarten Schönbrunn konnte jedoch keine Deckung auf dieser Ebene nachgewiesen werden, da sich die Fälle nicht eindeutig einem der Krisentypen zuordnen lassen und auch mehrere Strategien aufgefunden wurden. Die Klassifizierung nach Krisentypen lässt eine Zuordnung zur Opfer- oder Unfallkrise, im zweiten Fall auch zur vermeidbaren Krise, zu. Aufgrund der interpretationsabhängigen Zuordnung konnte auch die Verantwortung, die dem Unternehmen von Seiten der Stakeholder zugeschrieben wird, nicht ausreichend eingeschätzt werden. Der einzig deutliche Hinweis auf eine stärkere Verantwortungsattribution im zweiten Fall als im ersten Fall ist das Auftreten des intensivierenden Faktors der Krisengeschichte. Im ersten Fall, dem Angriff von Jaguaren auf eine junge Pflegerin, war das Unternehmen in einer positiven Ausgangslage mit einer „weißen Weste“. Der tödliche Unfall beim Elefantentraining stand jedoch im Schatten des ersten tragischen Vorfalls und stellt somit eine schwierige, ereignisbelastete Grundlage für das Unternehmen dar. In den gewählten Fallbeispielen konnte wie bereits erwähnt keine Übereinstimmung zwischen dem Krisentyp und der dafür empfohlenen Strategie nachgewiesen werden. Dies darf aber keinesfalls als Widerlegung der These der SCCT angesehen werden, da es sich bei den gewählten Beispielen um sehr spezielle Fälle handelt. Coombs Theorie konnte bereits in Folgeuntersuchungen wie

beispielsweise durch Wolfgang Mayerhofer (2012) beispielhaft belegt werden. In der vorliegenden Untersuchung wurde aufgrund der problematischen Zuordenbarkeit auf Merkmale zurückgegriffen, die laut Coombs auf ein gewisses Maß an Verantwortungsattribution hinweisen. Anhand der aufgefundenen Kommunikationsstrategien konnte eine statistische Berechnungsgrundlage entwickelt werden, die dazu dient einen möglichen Zusammenhang zwischen der Verantwortungsattribution und der Verständigungsorientierung zu untersuchen. Die Ergebnisse zeigten, dass in beiden Fällen überwiegend die Strategien des Clusters Übereinkunft zum Einsatz kommen, was auf eine hohe Verantwortungsattribution hindeutet. Diese dürfte im zweiten Fall durch den negativen Einfluss der vorbelasteten Krisengeschichte des Unternehmens noch größer ausfallen. Hier wird wiederum die Widersprüchlichkeit der Ergebnisse deutlich. Während zunächst die Tendenz zu einem Krisentypen mit relativ geringer Verantwortungsattribution erkennbar ist, so deuten die angewandten Strategien eher auf eine Krise hin, die mit hoher Verantwortungsattribution behaftet ist. Das könnte an den speziellen Bedingungen der gewählten Fallbeispiele liegen. Der Tiergarten Schönbrunn erfreut sich generell einer positiven Reputation, worauf man durch Auszeichnungen und steigende Besucherzahlen schließen kann (vgl. kurier.at, 2013). Die untersuchten Krisen gefährdeten diesen guten Ruf und riefen auch negative Stimmungen wach. Dennoch scheint das Unternehmen die Krisen öffentlichkeitswirksam gut gemeistert zu haben und mit einer eher geringen Verantwortungszuschreibung davongekommen zu sein. Der Tiergarten begegnete den Krisen mit Strategien, die laut Coombs für eine sehr hohe Verantwortungsattribution zugeschnitten sind, obwohl diese vermutlich eher klein ausfiel. Möglicherweise zeigt dies, dass Strategien der Übereinkunft auch bei Krisen mit geringer Schuldzuweisung wirksam den Reputationsschaden des Unternehmens minimieren können. Dieser Schluss beruht jedoch rein auf der Interpretation der widersprüchlichen Ergebnisse aus der Analyse. Er könnte jedoch ein möglicher Denkanstoß für weitere Untersuchungen sein.

Die Auswertung der Ergebnisse hinsichtlich der Indikatoren für Verständigungsorientierung zeigte, dass der VOI in beiden Fällen relativ gering ausfällt, jedoch eine gewaltige Steigerung vom ersten zum zweiten Fall

erkennbar ist. Der VOI im zweiten Fall liegt mit 18,69 etwa dreimal so hoch wie im ersten Fall. Obwohl keine statistisch signifikante Korrelation zwischen dem VOI und dem errechneten Index für die SCCT in den Fallbeispielen nachgewiesen werden konnte, besteht dennoch die Möglichkeit, dass diese beiden theoretischen Ansätze in einem gewissen Zusammenhang stehen. Dies zeigt sich an der geringen Korrelation, die zwischen dem Einsatz von Strategien der SCCT und der Artikulation von Lösungsansätzen aufgefunden werden konnte. Die Hypothese, dass eine hohe Verantwortungsattribution auf eine hohe Verständigungsorientierung hinweist, musste aber aufgrund der statistischen Ergebnisse als vorläufig widerlegt angesehen werden. Ebenso nicht bestätigt werden konnten die Hypothesen, die postulieren, dass Krisentyp und dazu passende Strategie mit einem entsprechenden niedrigen oder hohen Maß an Verständigungsorientierung zusammenhängen. Dennoch könnte der deutlich höhere VOI im zweiten Fall mit der Art der Krise und den intensivierenden Faktoren zusammenhängen. Der zweite Fall kann, je nach Interpretation, auch als vermeidbare Krise eingestuft werden. Dieser Krisentyp verlangt nicht nur nach einer höher wertigen Strategie, sondern möglicherweise auch nach verstärkt verständigungsorientierter Kommunikation. Dies spiegelt sich in dem vermehrten Auftreten von Strategien der Übereinkunft wieder. Des Weiteren tritt im zweiten Fall der intensivierende Faktor der Krisengeschichte mit negativem Einfluss auf die Reputation auf. Auch dieser könnte ein höheres Maß an Verständigungsorientierung vertragen. Diese Annahmen zeigen sich im Untersuchungsmaterial jedoch lediglich als Tendenzen und konnten wie bereits erläutert, nicht statistisch nachgewiesen werden. Die mangelnde Nachweisbarkeit könnte vom spezifischen Material abhängig sein. Die untersuchten Fälle machten eine statistische Auswertung schwierig, da sich der Krisentyp nicht eindeutig festlegen lässt und bereits bei der Klassifizierung stark auf interpretative Ergebnisse zurückgegriffen werden musste. Daher konnte auch nicht final festgestellt werden, ob sich die Krisentypen und Strategien der SCCT hinsichtlich der Ausprägungen des VOI unterscheiden lassen. In den gewählten Fallbeispielen konnte ein derartiger Zusammenhang nicht belegt werden.

4.2. Zusammenfassung und Ausblick

Im Rahmen dieser Magisterarbeit wurde anhand ausgewählter Fallbeispiele mit Hilfe von Inhaltsanalysen untersucht, inwiefern die beiden theoretischen Ansätze der Situational Crisis Communication Theory nach Timothy Coombs und der Verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit nach Burkart et al. (2010) miteinander in Verbindung stehen. Als Fallbeispiele dienten zwei tödliche Unfälle, die sich in den Jahren 2002 und 2005 im Tiergarten Schönbrunn ereigneten. Diese wurden gewählt, da sie eine interessante Schuldfrage aufwerfen und somit eine Herausforderung für die Theorie der SCCT darstellen. Als Untersuchungsmaterial dient die Berichterstattung zu den Fällen in den Tageszeitungen Kronen Zeitung, Kurier, Der Standard und Die Presse.

Um auf die forschungsleitenden Fragestellungen und die spezifischen Rahmenbedingungen der Fallbeispiele eingehen zu können, wurde ein eigenes Instrumentarium entwickelt, das dem Vorbild des von Burkart, Rußmann und Grimm (2010) entwickelten Verständigungsorientierungsindex folgt. Die Krisensituationen im Tiergarten Schönbrunn stellen keine Konflikte dar, in denen sich zwei konkurrierende Parteien begegnen, weshalb nur drei der vier Indikatoren des VOI für die vorliegende Arbeit von Bedeutung sind. Aus diesem Grund wurde eine adaptierte Version des VOI angewendet, die ausschließlich Zweifelartikulation und das Hervorbringen von Begründungen und Lösungsvorschlägen berücksichtigt. Um diesen angepassten VOI mit der Theorie der SCCT in Verbindung bringen zu können, wurde das Untersuchungsmaterial zunächst mit Hilfe einer qualitativen Inhaltsanalyse untersucht. Das Ergebnis zeigte, dass sich die gewählten Fallbeispiele aufgrund ihrer spezifischen Besonderheiten nicht eindeutig in eine der von Coombs vorgeschlagenen Krisentypen einordnen lassen. In einem zweiten Schritt wurde eine quantitative Analyse vorgenommen, durch die der Wert des adaptierten VOI ermittelt werden konnte. Im ersten Fall beträgt der Gesamt-VOI 6,22, im zweiten Fall deutlich höhere 18,69. In Anlehnung an das Modell des VOI wurde ein Instrument entwickelt zur Berechnung eines Index für die SCCT. Dieser setzt sich aus der Kategorisierung der Strategien und ihrer Ausprägungen

zusammen. Der Wert ist also umso höher, je öfter Strategien angewendet werden und je höherwertig diese sind. Das bedeutet Strategien, die für Krisen mit hoher Verantwortungsattribution zugeschnitten sind, erhöhen den Wert. Die Korrelationsberechnungen zeigten, dass kein statistisch signifikanter Zusammenhang zwischen dem VOI und dem Index der SCCT im Untersuchungsmaterial nachgewiesen werden konnte. Es zeigt sich lediglich eine sehr geringe Korrelation zwischen der Anwendung von Strategien der SCCT und dem Hervorbringen von Lösungsvorschlägen, die jedoch aufgrund der fehlenden Korrelation zwischen dem Index der SCCT und dem Gesamt-VOI nur als Tendenz angesehen wird.

Aufgrund der Besonderheiten der Fallbeispiele konnte kein Zusammenhang zwischen den beiden grundlegenden theoretischen Konzepten bestätigt werden. Die Untersuchung bietet jedoch einen Denkanstoß für mögliche weitere Forschungen auf diesem Gebiet. Die Widersprüchlichkeit zwischen der Typisierung der Krisen und den angewandten Strategien lässt Zweifel an Coombs' Empfehlungen aufkommen und führt zu der Annahme, dass höherwertige Strategien auch bei Krisen mit geringer Verantwortungsattribution eine Minimierung des Reputationsschadens bewirken könnten. Außerdem lässt sich aus den Fallbeispielen erkennen, dass bei einer vorbelasteten Krisengeschichte verstärkt auf verständigungsorientierte Kommunikation gesetzt wurde. Diese Beobachtungen stellen nicht nur interessante Ausgangspunkte für etwaige weitere Forschungen dar, sondern könnten auch für die PR-Praxis von Bedeutung sein.

Abbildungsverzeichnis

Abb.1: Crisis Clusters	12
Abb.2: Crisis situation model of SCCT	13
Abb.3: Die Attributionstrias	17
Abb.4: PR-Kommunikation aus der VÖA-Perspektive	23
Abb.5: VOI-Qualitätsindikatoren	26
Abb.6: Jaguar im Tiergarten Schönbrunn	31
Abb.7: Gerd Kohl mit Abu im Babyalter	33
Abb.8: Anteil der Artikel mit Strategien der SCCT	69
Abb.9: Strategien der SCCT	70
Abb.10: Anteil der Artikel mit Zweifeln	71
Abb.11: Anteil expliziter und impliziter Zweifel	71
Abb.12: Zweifel an den Geltungsansprüchen	72
Abb.13: Anteil der Artikel mit Begründungen	73
Abb.14: Begründungsniveau	73
Abb.15: Anteil der Artikel mit Lösungsvorschlägen	74
Abb.16: Lösungsvorschläge	75
Abb.17: Fall 1 – Strategien der SCCT	76
Abb.18: Fall 2 – Strategien der SCCT	77
Abb.19: Fall 1 – Verständigungsorientierung	77
Abb.20: Fall 2 – Verständigungsorientierung	78

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Klassifizierung nach der SCCT	45
Tabelle 2: Intensivierende Faktoren	55
Tabelle 3: VOI	79
Tabelle 4: IND_{SCCT}	81
Tabelle 5: Korrelationen IND_{SCCT} - IND_Z - IND_B - IND_L	84
Tabelle 6: Korrelation VOI – IND_{SCCT}	86
Tabelle 7: Korrelation Art d. Strategie – VOI	87
Tabelle 8: Art d. Strategie * VOI Kreuztabelle	87

Literaturverzeichnis

- Apel, Karl-Otto (Hg.) (1976): Sprachpragmatik und Philosophie. Beiträge von K.-O. Apel, J. Habermas, S. Kangießer, H. Schnelle, D. Wunderlich. Suhrkamp Verlag, Frankfurt am Main
- Bentele, Günter / Liebert, Tobias (Hg.) (1995): Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit. Darstellung und Diskussion des Ansatzes von Roland Burkart. Leipziger Skripten für Public Relations und Kommunikationsmanagement. Universität Leipzig
- Burkart, Roland (1995): Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit – ein kommunikationstheoretisch fundiertes Konzept für die PR-Praxis. In: Bentele, Günter / Liebert, Tobias (Hg.) (1995): Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit. Darstellung und Diskussion des Ansatzes von Roland Burkart. Leipziger Skripten für Public Relations und Kommunikationsmanagement. Universität Leipzig. S.7-27
- Burkart, Roland (2002): Kommunikationswissenschaft. Grundlagen und Problemfelder. Umriss einer interdisziplinären Sozialwissenschaft. 4. überarbeitete und aktualisierte Auflage, Böhlau, Wien, Köln, Weimar
- Burkart, Roland (2010): Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit. In: Hömberg, Walter / Hahn, Daniela / Schaffer, Timon B. (Hrsg.) (2010): Kommunikation und Verständigung. Theorie – Empirie – Praxis. VS Verlag, Wiesbaden. S.17-37
- Burkart, Roland / Rußmann, Uta (2010): Qualität des öffentlichen politischen Diskurses in der österreichischen Wahlkampfkommunikation. Codebuch: Codieranweisungen und Codierschema (FWF-Projekt21147-G14). Wien: Universität Wien.

- Burkart, Roland / Rußmann, Uta / Grimm, Jürgen (2010): Wie verständigungsorientiert ist Journalismus? Ein empirischer Messversuch anhand der Berichterstattung über Europathemen im Rahmen des Nationalratswahlkampfes 2008 in Österreich. In: Pöttker, Horst / Schwarzenegger, Christian (Hg.): Europäische Öffentlichkeit und journalistische Verantwortung. Halem Verlag, Köln. S.256-281
- Coombs, Timothy W. (2006): The protective powers of crisis response strategies: Managing reputational assets during a crisis. In: Journal of Promotion Management, Vol.12, S.241-260
- Coombs, Timothy W. (2007a): Attribution theory as a guide for post-crisis communication research. In: Public Relations Review, Vol. 33, S.135-139
- Coombs, Timothy W. (2007b): Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. In: Corporate Reputation Review, Vol. 10, S.163-177
- Coombs, Timothy W. (2010): Parameters for Crisis Communication. In: Coombs, Timothy W. / Holladay, Sherry J. (2010): The Handbook of Crisis Communication. Wiley-Blackwell Verlag, Chichester, West Sussex. S.17-53
- Fearn-Banks, Kathleen (2011): Crisis Communications. A casebook Approach. 4. Auflage. Routledge, New York. Erstauflage 1996, Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Früh, Werner (2011): Inhaltsanalyse. Theorie und Praxis. 7., überarbeitete Auflage. UVK Verlagsgesellschaft mbH, Konstanz, München
- Gerhards, Jürgen / Offerhaus, Anke / Roose, Jochen (2007): Die öffentliche Zuschreibung von Verantwortung. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie. Jg. 59, Heft 1, S.105-124

- Grunig, James E. / Hunt, Todd (1984): Managing Public Relations. Holt, Rinehart and Winston Inc.
- Habermas, Jürgen (1976): Was heißt Universalpragmatik? In: Apel, Karl-Otto (Hg.) (1976): Sprachpragmatik und Philosophie. Beiträge von K.-O. Apel, J. Habermas, S. Kangießer, H. Schnelle, D. Wunderlich. Suhrkamp Verlag, Frankfurt am Main
- Habermas, Jürgen (1981): Theorie des kommunikativen Handelns. Band I. Handlungsrationalität und gesellschaftliche Rationalisierung. Suhrkamp, Frankfurt am Main
- Hömberg, Walter / Hahn, Daniela / Schaffer, Timon B. (Hrsg.) (2010): Kommunikation und Verständigung. Theorie – Empirie – Praxis. VS Verlag, Wiesbaden
- Hundhausen, Carl (1957): Industrielle Publizität als Public Relations. Girardet, Essen
- Kasbauer, Gerhard (2002): Der tödliche Unfall im Tiergarten Schönbrunn. http://www.oe-journal.at/index_up.htm?http://www.oe-journal.at/Artikel/zoo270302.htm (Abrufdatum: 20.09.2013)
- Kunczik, Michael (2010): Public Relations. Konzepte und Theorien. 5. Auflage, Böhlau Verlag, Köln, Weimar, Wien
- Kunze, Gerhard (2002): Tiergarten Schönbrunn. Von der Menagerie des Kaisers zu Helmut Pechlaners Zoo der glücklichen Tiere. LW Werbe- und Verlagsgesellschaft, St. Pölten, Wien
- Kurier.at (2013): Tiergarten Schönbrunn erneut „bester Zoo Europas“. 12.06.2013 <http://kurier.at/chronik/wien/tiergarten-schoenbrunn-erneut-bester-zoo-europas/15.577.995> (Abrufdatum: 14.02.2014)
- Krone.at (2005): Abu und sein Pfleger Gerd Kohl. 20.02.2005 In: http://www.krone.at/Oesterreich/Abu_und_sein_Pfleger-Diashow-7004/bild__0/ (Abrufdatum 16.09.2013)

- Mayerhofer, Wolfgang (2012): Der Einfluss rhetorischer Botschaftsstrategien auf die journalistische Verantwortungszuschreibung in der Krisenberichterstattung. Magisterarbeit, Universität Wien
- Merten, Klaus (2008): Krise und Krisenkommunikation: Von der Ausnahme zur Regel? In: Nolting, Tobias / Theißen, Ansgar (Hrsg.) (2008): Krisenmanagement in der Mediengesellschaft. Potentiale und Perspektiven der Krisenkommunikation. Wiesbaden: VS Verlag.
- Nolting, Tobias / Theißen, Ansgar (Hrsg.) (2008): Krisenmanagement in der Mediengesellschaft. Potentiale und Perspektiven der Krisenkommunikation. Wiesbaden: VS Verlag.
- Orf.at (2012): Nicht nur Raubkatzen gefährlich. 25.08.2012. <http://orf.at/stories/2137412/2137414/> (Abrufdatum 15.09.2013)
- Orf.at (2013): Elefant tötet Zoowärter in Missouri. 11.10.2013. <http://orf.at/stories/2202016/> (Abrufdatum: 11.10.2013)
- Pöttker, Horst / Schwarzenegger, Christian (Hg.) (2010): Europäische Öffentlichkeit und journalistische Verantwortung. Halem Verlag, Köln
- Schwarz, Andreas (2010): Krisen-PR aus Sicht der Stakeholder. Der Einfluss von Ursachen- und Verantwortungszuschreibung auf die Reputation von Organisationen. VS Verlag, Wiesbaden
- Spiegel Online (2013): Unglück im Allwetterzoo Münster: Tiger tötet einen 57-jährigen Tierpfleger. 19.09.2013. <http://www.spiegel.de/panorama/muenster-tiger-toetet-pfleger-im-zoo-a-923362.html> (Abrufdatum: 19.09.2013)
- Süddeutsche.de (2013): Zoo in Münster. Tiger tötet 57-jährigen Pfleger. 19.09.2013 <http://www.sueddeutsche.de/panorama/zoo-in-muenster-tiger-toetet-jaehrigen-pfleger-1.1775577> (Abrufdatum: 19.09.2013)

- Thießen, Ansgar (2011): Organisationskommunikation in Krisen. VS Verlag, Wiesbaden
- Tiergarten Schönbrunn (2013): www.zoovienna.at (Abrufdatum: 16.09.2013)
- Verein der Freunde des Tiergartens Schönbrunn (2002): Schönbrunner Tiergarten Journal, 11. Jahrgang, Heft 1 / 2002
- Verein der Freunde des Tiergartens Schönbrunn (2005): Schönbrunner Tiergarten Journal, 14. Jahrgang, Heft 1 / 2005
- Weiner, Bernard (1985): An attributional theory of achievement motivation and emotion. In: Psychological Review, Vol. 92 / 4, S. 548-573

ANHANG

A.1. Verzeichnis der untersuchten Artikel

Code-Nr.	Medium	Datum	Bezeichnung
1	Kronenzeitung	06.03.2002	„Jaguare töteten eine junge Pflegerin“
2	Kronenzeitung	06.03.2002	„Sabine hat die Zootiere über alles geliebt“
3	Kronenzeitung	07.03.2002	„Dankbar, dass ich noch hier sitze“
4	Kronenzeitung	07.03.2002	„Der Held von Schönbrunn“
5	Kronenzeitung	07.03.2002	„Die Tiere waren ihr Leben“
6	Kronenzeitung	07.03.2002	Trotz allem ein Held“ In: Tag für Tag, Marga Swoboda
7	Kronenzeitung	08.03.2002	„Jaguargehege zieht alle magisch an“
8	Kronenzeitung	08.03.2002	„Sind Tiere Täter“, Cato
9	Kronenzeitung	09.03.2002	„Trauersperre in Schönbrunner Zoo“
10	Kronenzeitung	12.03.2002	„Pechlaner aus Spital entlassen“
11	Kurier	06.03.2002	„Jaguare töten Pflegerin und verletzen Schönbrunn-Chef“
12	Kurier	06.03.2002	„Vater: „Der Tiergarten war für Sabine alles“ “
13	Kurier	06.03.2002	„Helmut Pechlaner fast vier Stunden operiert“
14	Kurier	07.03.2002	„Schönbrunn: Tödlicher Irrtum der Pflegerin“
15	Kurier	07.03.2002	„Pechlaner: „Ich fühle mich natürlich dafür verantwortlich“ “
16	Kurier	07.03.2002	„Sicherheits-Checks und Trauer in Österreichs Zoo“
17	Kurier	08.03.2002	„Rätsel um das Blackout der getöteten Pflegerin“
18	Kurier	08.03.2002	„Suche nach Verbesserung“
19	Kurier	09.03.2002	„Schönbrunn: Am Begräbnistag geschlossen“
20	Kurier	10.03.2002	„Tierpfleger: „Ein Restrisiko bleibt immer“ “
21	Kurier	10.03.2002	„Tragödie wirft Schatten auf 250-Jahr-Jubiläum des Zoos“
22	Kurier	11.03.2002	„Schönbrunn: Sicherheit erhöhen?“
23	Kurier	12.03.2002	„Pechlaner aus AKH entlassen“
24	Kurier	13.03.2002	„Begräbnis von Sabine nächste Woche“
25	Die Presse	06.03.2002	„Tiergarten Schönbrunn: Jaguare töten Pflegerin, verletzen Pechlaner“
26	Die Presse	07.03.2002	„Sabine, wache über uns, wenn wir arbeiten“

27	Die Presse	07.03.2002	„Jaguar gilt als gefährlichste aller Raubkatzen“
28	Die Presse	09.03.2002	„Sind Menschen Tiere?“
29	Die Presse	09.03.2002	„Fellmathematik“
30	Die Presse	09.03.2002	„Depressionen im Käfig“
31	Der Standard	06.03.2002	„Junge Tierpflegerin von Jaguaren getötet“
32	Der Standard	07.03.2002	„Auch Helfer waren in Lebensgefahr“
33	Der Standard	07.03.2002	„Jaguarpflege nach dem Prinzip Hände weg!“
34	Der Standard	07.03.2002	„Kein Beruf für Bürohengste“
35	Der Standard	07.03.2002	„Die Mystik des ältesten Zoos der Welt“
36	Der Standard	07.03.2002	„Hohes Tier mit zoologischer Besessenheit“
37	Der Standard	08.03.2002	„Pranke traf Pechlaner zweimal“
38	Der Standard	09./10.03.2002	„Der unbekannte Helfer im Jaguargehege“
39	Kronenzeitung	21.02.2005	„Der kleine Abu erdrückte Tierpfleger in Schönbrunn“
40	Kronenzeitung	21.02.2005	„Publikumsliebbling seit seiner Geburt“
41	Kronenzeitung	21.02.2005	„Ich lebe und sterbe für meine Elefanten im Zoo“
42	Kronenzeitung	21.02.2005	„Junge Tierpflegerin kam im Jaguar-Gehege ums Leben“
43	Kronenzeitung	21.02.2005	„Pfleger ist für Elefanten Herdenmitglied“, Interview mit Gerhard Kasbauer
44	Kronenzeitung	22.02.2005	„Nach Tragödie: Wie es jetzt mit Abu weitergeht“
45	Kronenzeitung	22.02.2005	„Dieses tragische Vertrauen“, In: Tag für Tag, Marga Swoboda
46	Kronenzeitung	23.02.2005	„Üble Gerüchte über Schönbrunn-Pfleger“
47	Kurier	21.02.2005	„Wieder Tragödie in Schönbrunn: Junger Elefant tötet Wärter“
48	Kurier	21.02.2005	„Abu im Porträt“
49	Kurier	22.02.2005	„Das gefährlichste Tier in Menschenhand“
50	Kurier	22.02.2005	„„Frühreifer Bub“ auf Distanz“
51	Kurier	22.02.2005	„Jaguare töteten Sabine: „Jetzt kommt das Ganze wieder hoch“ “
52	Kurier	22.02.2005	„Drei Wege führen zum Pfleger-Job“
53	Kurier	23.02.2005	„Elefanten-Wäsche nur auf Distanz“
54	Kurier	26.02.2005	„Alltag ohne Streicheln: Traumberuf Tierpfleger?“
55	Kurier	26.02.2005	„Kein direkter Kontakt mehr zu Abu“
56	Kurier	27.02.2005	„Freundschaft auf Leben und Tod“

57	Kurier	27.02.2005	„Von Beute, Boten, Bienen und Buschmännern“
58	Kurier	28.02.2005	„Pechlaner sieht Vorwürfe eines Ex-Pflegers als Revanchefoul“
59	Die Presse	21.02.2005	„Pubertierender Abu tötet Pfleger: Elefant zeigte „normales Verhalten“ “
60	Die Presse	21.02.2005	„Ältester Zoo der Welt“
61	Die Presse	21.02.2005	„Geburt war Sensation“
62	Die Presse	22.02.2005	„Pro Elefantenbulle ein toter Pfleger“
63	Die Presse	22.02.2005	„Abu ist böse“
64	Die Presse	22.02.2005	„Haarscharf vorbei am Super-Gau“
65	Die Presse	22.02.2005	„Elefanten greifen unvermutet an“
66	Die Presse	23.02.2005	„Abu kann ja nichts dafür“
67	Der Standard	21.02.2005	„Tragödie in Schönbrunn: Elefant spießte Pfleger auf“
68	Der Standard	22.02.2005	„Natur ist nicht herzig“
69	Der Standard	22.02.2005	„Pechlaner: „Ein schicksalhaftes Ereignis“ “
70	Der Standard	22.02.2005	„Elefantenhaltung hinterfragen“
71	Der Standard	23.02.2005	„Gefährlich wie ein großer Bulle“

A.2. Analysetabellen

A.2.1. Klassifizierung nach der SCCT

Fall 1: Kronenzeitung

Nr.	Opferrolle	Unfall- ursache	Darstellung des Unternehmens	Vermeidbarkeit	Zusammenfassung
1	Mitarbeiter, Zoodirektor und geschockte Besucher	Mensch- licher Fehler von Sabine J.	Aufopfernder Zoodirektor versucht Schlimmstes zu verhindern	Menschlicher Fehler, Vergesslichkeit, konkrete Lösungsvor- schläge nicht behandelt	Mitarbeiter, Besucher und Unternehmen (Direktor) als Opfer, menschlicher Fehler, aufopfernder Unternehmens- direktor
2	Mitarbeiter	Nicht behandelt	Gutes Betriebsklima	Sabine J. sehr korrekt	Mitarbeiter als Opfer, gutes Betriebsklima, korrektes Arbeiten
3	Zoodirektor Angehörige v. Sabine Mitarbeiter, Besucher	„Blackout“ von Sabine	Zoodirektor gibt sich selbst Schuld	Menschlicher Fehler, Vergesslichkeit, konkrete Lösungsvor- schläge nicht behandelt	Angehörige, Mitarbeiter, Besucher und Unternehmen (Direktor) als Opfer, menschlicher Fehler, Unternehmen nimmt Schuld auf sich
4	Zoodirektor Mitarbeiter	Nicht behandelt	Aufopfernder Zoodirektor als Held	Nicht behandelt	Unternehmen (Direktor) und Mitarbeiter als Opfer, Direktor als Held
5	Angehörige	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Sabine J. sehr korrekt	Angehörige als Opfer, korrektes Arbeiten
6	Angehörige	Natürliches Raubtier- verhalten	Aufopfernder Zoodirektor als Held	Nicht behandelt	Angehörige als Opfer, Direktor als Held, Natürliches Tierverhalten
7	Angehörige Mitarbeiter	Blackout, Arbeits- routine	Zoo unschuldig	Rotation bei den Pflegern als Lösungsvor- schlag	Angehörige u. Mitarbeiter als Opfer, menschlicher Fehler, Zoo unschuldig, möglicherweise vermeidbar
8	Jaguare	Käfig- haltung führt zu Aggression	Zoo schuldig aufgrund der Käfighaltung	Nicht explizit behandelt	Jaguare als Opfer der nicht artgerechten Haltung im Zoo, Zoo als Schuldiger
9	Nicht explizit genannt	Nicht behandelt	Respektsbe- kundung	Nicht behandelt	Zoo sehr respektvoll
10	Zoodirektor	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Zoodirektor als Opfer

Fall 1: Kurier

Nr.	Opferrolle	Unfall- ursache	Darstellung des Unternehmens	Vermeidbarkeit	Zusammenfassung
11	Zoodirektor Besucher	Ungeklärt, vermutlich mensch- licher Fehler	Aufopfernder Zoodirektor	Nicht behandelt	Besucher und Unternehmen (Zoodirektor) als Opfer, Unfallursache unklar, aufopfernder Direktor
12	Angehörige als Opfer	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Angehörige als Opfer
13	Direktor als Opfer	Nicht behandelt	Direktor als Held	Nicht behandelt	Direktor als Opfer und Held
14	Direktor, Mitarbeiter	Mensch- licher Fehler von Sabine J.	Aufopfernder Direktor als Held	Nicht explizit behandelt	Direktor und Mitarbeiter als Opfer, menschlicher Fehler, Direktor als Held
15	Nicht konkret genannt	Unerklär- licher menschlich er Fehler, natürliches Raubtier- verhalten	Direktor nimmt Schuld auf sich, Tiere schuldlos, Pfleger gut ausgebildet	Nicht explizit behandelt	Menschlicher Fehler, natürliches Tierverhalten, Unternehmen nimmt Schuld auf sich, Pfleger gut ausgebildet
16	Zoomit- arbeiter ver- schiedener Zoos	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Doppelte Sicherheitsvor- kehrungen	Zoomitarbeiter versch. Zoos betroffen, stärkere Sicherheitsvor- kehrungen als Lösungsvorschlag
17	Mitarbeiter	Mensch- licher Fehler, möglicher- weise Überlast- ung	Arbeitsablauf und Sicherheit ohne Mängel	Bisher keine Lösungsvor- schläge hervorgebracht	Mitarbeiter als Opfer der Überarbeitung, menschlicher Fehler und Überlastung, keine Mängel nachweisbar
18	Nicht behandelt	Möglicher- weise Routine, Blackout	Sicherheit verbessern, keiner Schuld bewusst	Lösungsvor- schlag: Rotationssystem zur Routinever- meidung	Routine als mögliche Ursache, Unternehmen liefert konkrete Vorschläge zur Verbesserung für die Zukunft
19	Mitarbeiter und Direktor	Natürliches Tierver- halten	Tiere schuldlos, Unternehmen respektvoll	Nicht behandelt	Mitarbeiter und Direktor als Opfer, Tiere schuldlos, Unternehmen respektvoll
20	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Besondere Sorgfalt im Umgang mit Wildtieren	Sehr allgemeiner Vermeidungshinweis
21	Tiergarten	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Tiergarten als Opfer
22	Nicht	Nicht	Sicherheit	Keine konkreten	Unternehmen

	behandelt	explizit behandelt	verbessern, Tierpfleger gut ausgebildet	Lösungsvorschläge aber Rechtfertigung der derzeitigen Zustände, Fehlende Kontrollen angeprangert	bemüht Sicherheit zu verbessern, bereits gute Sicherheits-situation, Fehlende Kontrollen „von oben“ angeprangert
23	Direktor	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Direktor als Opfer
24	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Zoo respektvoll	Nicht behandelt	Zoo respektvoll

Fall 1: Die Presse

Nr.	Opferrolle	Unfall-ursache	Darstellung des Unternehmens	Vermeidbarkeit	Zusammenfassung
25	Direktor, geschockte Besucher	Techn. Fehler ausgeschlossen, menschl. Fehler, natürliches Raubtierverhalten „Einer der mutmaßlichen Täter“	Einsatz des Direktors und Mitarbeiter	Expertenmeinung „Diese Vorfälle sind nicht zu verhindern“	Direktor und Besucher als Opfer, menschlicher Fehler, Tier als Täter titulierte, Einsatz für die Sicherheit durch den Tiergarten, Experten meinen Vorfall war nicht vermeidbar
26	Trauernde Mitarbeiter	Menschlicher Fehler, widersprüchliche Aussagen von Zoo und Polizei	Trauerarbeit und Respekt	nicht behandelt	Mitarbeiter als Opfer, menschlicher Fehler, Respektsbekundung durch Tiergarten
27	nicht behandelt	natürliches Raubtierverhalten	Strenge Sicherheitsvorkehrungen	Nicht direkt behandelt	natürliches Raubtierverhalten, Sicherheit als Anliegen des Zoos
28	nicht behandelt	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Diskussion: Tiere als Täter, Menschen als Tiere?
29	nicht behandelt	nicht behandelt	nicht behandelt	nicht behandelt	Sachlicher Artikel über die Farbgebung von Raubkatzen anlässlich des Unfalls
30	Tiere als Opfer der Gefangenschaft	Nicht behandelt	Nicht direkt behandelt, Artgerechtigkeit von Käfighaltung angezweifelt	Nicht behandelt	Tiere als Opfer, Artgerechtigkeit angezweifelt

Fall 1: Der Standard

Nr.	Opferrolle	Unfall-ursache	Darstellung des Unternehmens	Vermeidbarkeit	Zusammenfassung
31	Tiergarten-direktor, Besucher	Ungeklärt, Verdacht auf menschl. Fehler	Betonung des Sicherheits-aspektes	Nicht behandelt	Direktor und Besucher als Opfer, Sicherheitsbewusst sein des Tiergartens
32	Mitarbeiter, Direktor	Natürliches Raubtier-verhalten	Sicherheit von Menschenleben an erster Stelle	Nicht behandelt	Mitarbeiter und Direktor als Opfer, natürliches Raubtiervershalten, Sicherheitsaspekt
33	Nicht behandelt	Natürliches Raubtiervershalten	Schönbrunn als wissenschaftlich geführter Zoo	Nicht behandelt	Natürliches Raubtiervershalten, Wissenschaft als Anliegen des Zoos
34	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Nicht behandelt	
35	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Große Verbesserungen durch neuen Direktor Pechlaner	Nicht behandelt	Verbesserungen der Haltungsbedingungen als Anliegen des Zoos
36	Nicht direkt behandelt	Nicht behandelt	Pechlaner nimmt Verantwortung auf sich	Nicht behandelt	Tiergarten nimmt Verantwortung auf sich
37	Direktor	Kein technischer Fehler	Kein schuldhaftes Verhalten des Tiergartens	Ungeklärt	Direktor als Opfer, kein technischer Fehler und somit keine Schuld des Tiergartens
38	Nicht direkt behandelt	Menschl. Fehler, Unachtsamkeit	Einsatz des Direktors und Mitarbeiter	Nicht behandelt	Menschlicher Fehler, Einsatz des Direktors

Fall 2: Kronenzeitung

Nr.	Opferrolle	Unfall-ursache	Darstellung des Unternehmens	Vermeidbarkeit	Zusammenfassung
39	Geschockte Besucher	Unfall, Abu trifft keine Schuld	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Besucher als Opfer, Unfall, Schuld liegt nicht bei Tier
40	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Nicht behandelt	
41	Nicht behandelt	Entwicklungs-stadium von Abu	Sorge des Cheftierpflegers um Mitarbeiter	Nicht behandelt	Natürliche Entwicklung eines Tieres, Sorge um Mitarbeiter
42	Zoodirektor	Menschl.	Direktor als Held	Nicht behandelt	Direktor als Opfer

	Pechlaner	Fehler			und Held, menschlicher Fehler als Ursache (Fall1!)
43	Nicht behandelt	Natürliches Tierverhalten, Kräfte messen, nicht eindeutig geklärt	Gerd Kohl durfte nur durch Akzeptanz als „Herdenmitglied“ in direkten Kontakt zu Elefanten	Nicht behandelt	Natürliches Tierverhalten, Sicherheitsgrundsätze des Zoos
44	Direktor	Menschl. Versagen und Sicherheitsmängel ausgeschlossen	Bestürzung, Überlegungen zu „Strafversetzung“ von Abu in anderen Zoo, Rücktrittsangebot von Pechlaner	Direkten Kontakt unterlassen	Bestürzter Direktor als Opfer, kein menschlicher Fehler od. Sicherheitsmangel, Abu soll versetzt werden, Pechlaner bietet Rücktritt an, kein direkter Kontakt mehr
45	Mitarbeiter, Besucher, Direktor	Natürliches Tierverhalten, Abu nicht „schuldig“	Rücktrittsangebot	Abu anketten, trügerisches Vertrauen	Mitarbeiter, Besucher und Direktor als Opfer, natürliches Tierverhalten, Rücktrittsangebot, Vermeidbar durch Anketten
46	Mitarbeiter (Augenzeuge)	Werkzeug fallen gelassen	Anschuldigungen der Misshandlung abgewiesen	Direkten Kontakt unterlassen	Mitarbeiter als Opfer, möglicherweise Unachtsamkeit als Ursache, Gerüchte um Misshandlung von Zoo abgewiesen, kein direkter Kontakt mehr

Fall 2: Kurier

Nr.	Opferrolle	Unfallursache	Darstellung des Unternehmens	Vermeidbarkeit	Zusammenfassung
47	Mitarbeiter	Menschl. Fehler, Abu als „Täter“ bezeichnet	Nicht behandelt	Abu anketten	Mitarbeiter als Opfer, menschlicher Fehler, Abu als „Täter“, vermeidbar durch Anketten
48	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Nicht behandelt	
49	Direktor, Mitarbeiter	Unfall, natürliches pubertäres Verhalten des Tieres	Sicherheitsbestimmungen eingehalten, Schuldgefühle, Rücktrittsangebot	Anketten für Kripo belanglos	Direktor und Mitarbeiter als Opfer, natürliches Tierverhalten, Sicherheitsaspekt, Rücktrittsangebot, Anketten nicht als

					Vermeidbarkeit bewiesen
50	Angehörige	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Angehörige als Opfer (Fall1!)
51	Nicht behandelt	Natürliches Tierver- halten	Sicherheits- bestimmungen beachtet	Protected contact, aber Umstellung bereits begonnen	Natürliches Tierverhalten, Sicherheitsaspekt, protected contact zur Vermeidung
52	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Gute Ausbildung von Tierpflegern	Nicht behandelt	Gute Pflegerausbildung als Anliegen des Zoos
53	Mitarbeiter, Angehörige	Nicht behandelt	Mitarbeiter als „Familie“ bezeichnet	Kein direkter Kontakt mehr	Mitarbeiter und Angehörige als Opfer, Zoomitarbeiter als „Familie“, kein direkter Kontakt mehr
54	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Nicht behandelt	
55	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Sicherheitsvor- kehrungen verschärft	Nicht behandelt	Höhere Sicherheits- vorkehrungen
56	Nicht behandelt	Natürliches Tierver- halten	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Natürliches Tierverhalten
57	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Nicht behandelt	
58	Zoo mit Vorwürfen angegriffen	Nicht behandelt	Vorwürfe falscher Haltung und vertuschter Unfälle abgewiesen	Nicht behandelt	Zoo als Opfer von Gerüchten, Vorwürfe zurückgewiesen

Fall 2: Die Presse

Nr.	Opferrolle	Unfall- ursache	Darstellung des Unternehmens	Vermeidbarkeit	Zusammenfassung
59	Mitarbeiter	Natürliches Tierver- halten	Überlegungen zu höheren Sicherheits- maßnahmen	Nicht behandelt	Mitarbeiter als Opfer, Natürliches Tierverhalten, Sicherheitsaspekt
60	Nicht behandelt	Nicht behandelt	„Die Tiere sollen keine Gefangenen, sondern Grund- besitzer sein“	Nicht behandelt	Artgerechte Tierhaltung oberste Priorität
61	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Nicht behandelt	
62	Zoo als Opfer von Gerüchten	Arbeitsun- fall, keine Fahrlässig- keit	Keine Sicherheits- mängel, Sicherheit	Gefährlichkeit der Elefanten- haltung bekannt	Zoo als Opfer von Gerüchten, keine Sicherheitsmängel, Haltung überdenken,

			erhöhen, Elefanten- haltung überdenken, Rücktritts- angebot		Rücktrittsangebot, Gefahr bekannt
63	Nicht behandelt	„Abu ist böse“ (Ironie!), Natur	Heile Welt vorgaukeln	Nicht behandelt	Amoral der Natur als Ursache, Tiergarten gaukelt heile Welt vor, die nicht echter Natur entspricht
64	Tiergarten als Opfer der Krise	Nicht behandelt	Offensive PR- Strategie, offene Kommunikation, Rücktritts- angebot	Nicht behandelt	Tiergarten als Opfer, offene PR-Strategie explizit genannt, Rücktrittsangebot
65	Nicht behandelt	Natürliches Tierverhalte- n	Nicht behandelt	Verfrühtes Pubertätsver- halten nicht absehbar	Natürliches Tierverhalten, nicht vermeidbar
66	Nicht behandelt	Keine Schuld bei Tier	Nicht behandelt	Nicht behandelt	Natürliches Tierverhalten, keine Schuld bei Tier

Fall 2: Der Standard

Nr.	Opferrolle	Unfall- ursache	Darstellung des Unternehmens	Vermeidbarkeit	Zusammenfassung
67	Mitarbeiter	Noch ungeklärt	Fahrlässigkeit wird noch untersucht	Wird noch untersucht	Mitarbeiter als Opfer, Umstände noch ungeklärt
68	Nicht behandelt	Natur, natürliches Tierver- halten	Im Vergleich zu anderen Tiergärten niedrige Unfallrate	Nicht behandelt	Natürliches Tierverhalten, niedrige Unfallrate in Schönbrunn
69	Direktor, Mitarbeiter	Unglücks- fall	Keine Sicherheits- mängel, Rücktritts- angebot	protected contact	Direktor und Mitarbeiter als Opfer, Rücktrittsangebot, möglicherweise vermeidbar durch protected contact
70	Elefanten als Opfer der Zoohaltung	Nicht behandelt	Schönbrunn als wissenschaftlich gut geführter Zoo, Tierhaltung in Zoos generell kritisiert	Nicht behandelt	Tier als Opfer der Zoohaltung, Tierhaltung in Zoos kritisiert, Schönbrunn positiv gesehen
71	Mitarbeiter	Nicht behandelt	Sicherheit verschärft	Protected contact	Mitarbeiter als Opfer, Sicherheit verschärft, möglicherweise vermeidbar durch protected contact

A.2.2. Quantitative Auswertung

Strategien der SCCT

Anteil der Artikel mit Strategien		
<i>Total</i>	Strategie	keine Strategie
Fall 1	15	23
Fall 2	17	16
<i>in Prozent</i>	Strategie	keine Strategie
Fall 1	39%	61%
Fall 2	52%	48%

Strategien nach der SCCT				
<i>Total</i>	Gesamt	Leugnen	Mildern	Übereinkunft
Fall 1	18	1	6	11
Fall 2	21	2	6	13
<i>in Prozent</i>	Gesamt	Leugnen	Mildern	Übereinkunft
Fall 1	47%	3%	16%	29%
Fall 2	64%	6%	18%	39%

Verständigungsorientierung

Anteil der Artikel mit Zweifeln		
<i>Total</i>	Zweifel	kein Zweifel
Fall 1	4	34
Fall 2	15	18
<i>in Prozent</i>	Zweifel	kein Zweifel
Fall 1	11%	89%
Fall 2	45%	54%

Anteile expliziter und impliziter Zweifel		
<i>Total</i>	explizit	implizit
Fall 1	3	2
Fall 2	11	6
<i>in Prozent</i>	explizit	implizit
Fall 1	60%	40%
Fall 2	65%	35%

Zweifel an den Geltungsansprüchen						
<i>Total</i>	Zweifel gesamt	Wahrheit	Wahrhaftig- keit	Verständlich- keit	Legitimität	nicht zuzuordnen
Fall 1	5	0	0	0	3	2
Fall 2	17	2	1	0	8	6
<i>in Prozent</i>	Zweifel gesamt	Wahrheit	Wahrhaftig- keit	Verständlich- keit	Legitimität	nicht zuzuordnen
Fall 1	13%	0%	0%	0%	8%	5%
Fall 2	52%	6%	3%	0%	24%	18%

Anteil der Artikel mit Begründungen		
<i>Total</i>	Begründung	keine Begründung
Fall 1	9	29
Fall 2	10	23
<i>in Prozent</i>	Begründung	keine Begründung
Fall 1	24%	76%
Fall 2	30%	70%

Begründungen					
<i>Total</i>	Gesamt	pauschal	einfach	spezifisch	keine Begründung
Fall 1	9	2	6	1	29
Fall 2	11	2	7	2	22
<i>in Prozent</i>	Gesamt	pauschal	einfach	spezifisch	keine Begründung
Fall 1	24%	5%	16%	3%	76%
Fall 2	33%	6%	21%	6%	67%

Anteil der Artikel mit Lösungsvorschlägen		
<i>Total</i>	Lösungs- vorschläge	keine Lösungs- vorschläge
Fall 1	4	34
Fall 2	11	22
<i>in Prozent</i>	Lösungs- vorschläge	keine Lösungs- vorschläge
Fall 1	11%	89%
Fall 2	33%	67%

Lösungsvorschläge				
<i>Total</i>	Gesamt	vage	konkret	kein Lösungsvorschlag
Fall 1	4	1	3	34
Fall 2	13	2	11	20
<i>in Prozent</i>	Gesamt	vage	konkret	kein Lösungsvorschlag
Fall 1	11%	3%	8%	89%
Fall 2	39%	3%	33%	61%

Vergleiche zwischen Medien

Fall 1 - Strategien der SCCT				
<i>Total</i>	Strategien gesamt	Leugnen	Mildern	Übereinkunft
Boulevard	5	0	2	3
Mittelmedium	7	1	2	4
Qualitätszeitung	6	0	2	4
<i>in Prozent</i>	Strategien gesamt	Leugnen	Mildern	Übereinkunft
Boulevard	50%	0%	20%	30%
Mittelmedium	50%	7%	14%	29%
Qualitätszeitung	43%	0%	14%	29%

Fall 2 - Strategien der SCCT				
<i>Total</i>	Strategien gesamt	Leugnen	Mildern	Übereinkunft
Boulevard	9	1	4	4
Mittelmedium	6	1	1	4
Qualitätszeitung	6	0	1	5
<i>in Prozent</i>	Strategien gesamt	Leugnen	Mildern	Übereinkunft
Boulevard	100%	13%	50%	50%
Mittelmedium	50%	8%	8%	33%
Qualitätszeitung	46%	0%	8%	38%

Fall 1 - Verständigungsorientierung			
<i>Total</i>	Zweifel	Begründung	Lösungsvorschlag
Boulevard	1	2	1
Mittelmedium	3	2	3
Qualitätszeitung	1	5	0
<i>in Prozent</i>	Zweifel	Begründung	Lösungsvorschlag
Boulevard	10%	20%	10%
Mittelmedium	21%	14%	21%
Qualitätszeitung	7%	36%	0%

Fall 2 - Verständigungsorientierung			
<i>Total</i>	Zweifel	Begründung	Lösungsvorschlag
Boulevard	3	3	3
Mittelmedium	7	5	3
Qualitätszeitung	7	3	7
<i>in Prozent</i>	Zweifel	Begründung	Lösungsvorschlag
Boulevard	38%	38%	38%
Mittelmedium	58%	42%	25%
Qualitätszeitung	54%	23%	54%

VOI

VOI				
	IND _Z	IND _B	IND _L	VOI
Fall 1	6,58	7,46	4,61	6,22
Fall 2	25,76	9,6	18,18	18,69

SCCT

IND _{SCCT}	
Fall 1	18,82
Fall 2	21,18

Korrelationen

Korrelationen IND_{SCCT} – IND_Z – IND_B – IND_L					
		IND_{SCCT}	IND_Z	IND_B	IND_L
IND_{SCCT}	Korrelation nach Pearson	1	0,09	0,03	0,284
	Signifikanz (2-seitig)		0,453	0,802	0,016
	N	71	71	70	71

Korrelation VOI – IND_{SCCT}			
		VOI	IND_{SCCT}
VOI	Korrelation nach Pearson	1	0,205
	Signifikanz (2-seitig)		0,086
	N	71	71
IND_{SCCT}	Korrelation nach Pearson	0,205	1
	Signifikanz (2-seitig)	0,086	
	N	71	71

Korrelation Art d. Strategie – VOI				
			Art d. Strategie	VOI
Spearman-Rho	Art d. Strategie	Korrelationskoeffizient	1	0,13
		Signifikanz (2-seitig)		0,256
		N	78	78
	VOI	Korrelationskoeffizient	0,13	1
		Signifikanz (2-seitig)	0,256	
		N	78	78

Kreuztabellen

Verarbeitete Fälle

	Fälle					
	Gültig		Fehlend		Gesamt	
	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
IND SCCT * IND Zweifel	71	7,3%	908	92,7%	979	100,0%
IND SCCT * IND Begr.	70	7,2%	909	92,8%	979	100,0%
IND SCCT * IND Lös.	71	7,3%	908	92,7%	979	100,0%

IND SCCT * IND Zweifel Kreuztabelle

Anzahl

		IND Zweifel			Gesamt
		0	50	100	
IND	0	34	10	0	44
SCCT	17	1	0	0	1
	33	6	2	0	8
	50	6	3	3	12
	67	1	0	0	1
	83	2	0	0	2
	100	2	1	0	3
Gesamt		52	16	3	71

IND SCCT * IND Begr. Kreuztabelle

Anzahl

		IND Begr.				Gesamt
		0	17	33	50	
IND	0	32	1	8	2	43
SCCT	17	1	0	0	0	1
	33	7	0	1	0	8
	50	7	2	1	2	12
	67	1	0	0	0	1
	83	1	0	1	0	2
	100	3	0	0	0	3
Gesamt		52	3	11	4	70

IND SCCT * IND Lös. Kreuztabelle

Anzahl

		IND Lös.					Gesamt
		0	25	50	75	100	
IND	0	34	2	7	0	1	44
SCCT	17	1	0	0	0	0	1
	33	7	0	1	0	0	8
	50	9	0	2	1	0	12
	67	0	0	1	0	0	1
	83	2	0	0	0	0	2
	100	3	0	0	0	0	3
Gesamt		56	2	11	1	1	71

Verarbeitete Fälle

	Fälle					
	Gültig		Fehlend		Gesamt	
	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
VOI * Art d. Strategie	78	7,9%	908	92,1%	986	100,0%

VOI * Art d. Strategie Kreuztabelle

Anzahl

		Art d. Strategie				Gesamt
		keine Strategie	Leugnen	Mildern	Übereinkunft	
VOI	0	20	0	7	10	37
	6	1	0	0	0	1
	8	0	0	1	0	1
	11	4	0	3	2	9
	17	8	0	0	4	12
	19	1	0	0	0	1
	28	0	0	1	1	2
	33	4	1	0	3	8
	39	1	1	0	0	2
	50	0	1	0	2	3
	58	0	0	0	2	2
Gesamt		39	3	12	24	78

A.3. Auszug aus dem Untersuchungsmaterial

Kronenzeitung

Tragödie in Schönbrunn: Tierpflegerin von Jaguaren getötet!

Mittwoch, 6. März 2002 / Nr. 15.023, € 0,73 / S 10,-

BERICHT SEITEN 8 BIS 11

Wien Krone

**Kronen
Zeitung**

UNABHÄNGIG

www.krone.at

Wien 19, Muthgasse 2, ☎ 01/36 011-0
ABONNENTEN-SERVICE: ☎ 01/52130-2971

STUHFLECK **voll cool**
Neu!
FunPark, Kinderland
& Familienabfahrt!
Schneegarantie
Info: 03853/333
www.stuhleck.com
Nah genug für jeden freien Tag!

**Guten Morgen
Österreich**

mit Peter Polakowitsch
tägl. von 5-9 Uhr

**WIRTSCHAFTS
KRONE**
MIT RUND

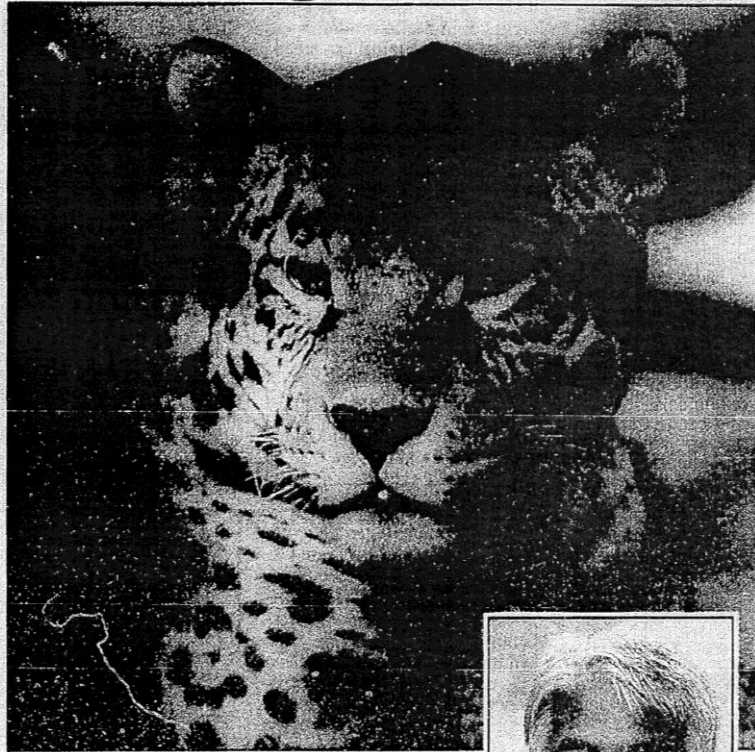


Foto: Kurne/Volava



TODESDRAMA IM ZOO: Tiergarten-Direktor Helmut Pechlaner (rechts) wurde von drei Jaguaren attackiert und schwer verletzt. Er wollte einer 21-jährigen Pflegerin helfen, die bei der Fütterung von den Raubkatzen angefallen worden war. Für die junge Frau kam jedoch jede Hilfe zu spät – sie war von den wilden Tieren im Gehege zu Tode gebissen worden.

Jaguare töteten eine

● Tragödie um 21-jährige Frau im Tiergarten Schönbrunn
● Zoo-Direktor Helmut Pechlaner ebenfalls schwer verletzt

Todesdrama im Schönbrunner Tiergarten in Wien! Bei der Publikumsfütterung im Jaguargehege unterlief einer Tierpflegerin – wie Zeugen berichteten – ein schrecklicher Fehler: Nachdem sie das Futter für die Raubkatzen ausgelegt hatte, ging die 21-Jährige noch einmal in den Käfig zurück. Die drei Jaguare fielen über die Frau her und töteten sie. Tiergartendirektor Helmut Pechlaner wollte ihr helfen, wurde ebenfalls attackiert und schwer verletzt.

Der Tiergarten in Schönbrunn am Dienstag – die milde Witterung hatte viele Besucher angelockt. Und einige von ihnen sollten Zeugen eines Dramas werden, das sie nicht mehr aus dem Sinn bekommen werden.

Um 14 Uhr stand im Jaguargehege die Publikumsfütterung auf dem Programm. Die 21-jährige Tierpflegerin Sabine Janiba aus Perchtoldsdorf sperrte die drei Tiere zuerst ins Freigehege, um ungefährdet mit einer Scheibtruhe voll Kaninchenfleisch in den Fütterungsbereich zu gelangen.

Wie immer legte sie die Fleischstücke an denselben Platz, um danach wieder aus dem Gehege zu gehen. Doch dann unterlief der Frau, wie Zeugen berichten, richtet, ein tödlicher Fehler: „Offenbar hatte sie drinnen

etwas vergessen, jedenfalls ging sie noch einmal zurück“, schilderten die Urlauber. Doch bereits zuvor hatte Sabine jenen Schubser einer Gittertüre geöffnet, die sie von den hungrigen Raubtieren trennte.

Ein mächtiger Hieb mit der Pranke...

Die Jaguare zwängten das Gitter auf – und fielen sofort über die Pflegerin her. „Sie dürften gedacht haben, Sabine will ihnen ihr Futter streiten

machen“, vermutet Dr. Harald Schwammer, tierärztlicher Leiter im Schönbrunner Zoo.

Durch einen seiner Mitarbeiter, den Pfleger Peter Lichart, wurde auch Tiergarten-Direktor Helmut Pechlaner auf den Totenkampf seiner Mitarbeiterin aufmerksam gemacht.

Er und Lichart stürmten in das Gehege und versuchten, aus dem Schutz einer Barriere heraus, die Raubtiere mit einem Wasserschlauch von der Frau wegzubekommen. Ein Jaguar fiel dann aber auch über Helmut Pechlaner her, versetzte ihm mit der Pranke einen mächtigen Hieb und verletzte ihn an der linken Hand schwer.

Ein Pfleger, der im selben Moment gelaufen kam, zückte seine Waffe und feuerte auf den Jaguar. Mit einem Durchschuss im Vorderlauf ließ das Tier ab und floh wie seine Geschwister auch ins Freigehege.

Mit dem Hubschrauber in das Krankenhaus

Erst dann konnten Rettungskräfte zu Sabine – aber zu spät. Die Raubkatzen hatten sich in ihr Opfer verbißen. „Getötet wurde die Frau durch einen Genickbiss“, so ein Notarzt. Tiergarten-Chef Pechlaner wurde ins AKH geflogen, dort begann in den Abendstunden die Operation.

BITTE BLÄTERN SIE UM

Das tägliche „Krone“-Quiz

„Wie hieß das mittelalterliche Ketzengericht?“

- a) Immatrifikation
- b) Inquisition
- c) Intifada
- d) Inspiration

Auflösung im Anzeigenteil
Mehr Fragen: www.krone.at/ltest



Diese beiden Jaguare fielen gemeinsam mit einer gefleckten Raubkatze über die junge Tierpflegerin her

Fotos: Gerhard Kuntz

junge Pflegerin

Sabine Janiba liebte Tiere über alles. Nie hätte jemand gedacht, dass ihr genau diese Eigenschaft einmal zum tödlichen Verhängnis werden könnte. Wie viele junge Menschen träumte auch die Perchtoldsdorferin davon, einen Beruf auszuüben, bei dem diese Zuneigung eingesetzt werden kann – am besten in einem Zoo.

So war sie überglücklich, als sie erfuhr, dass sie in Schönbrunn eine Ausbildung als Tierpflegerin machen durfte. „Sie war nicht nur gut, sie war die Beste“, erzählt ein Mitarbeiter unter Tränen. Vor zwei Jahren hat sie ihre Lehre abgeschlossen, mit lauter Einser.

„Sabine hat die Zootiere über alles geliebt“

„Die Sabine war äußerst korrekt, immer freundlich und sehr beliebt. Man musste sie einfach gern haben“, so der geschöckte Arbeitskollege weiter. Seit zweieinhalb Jahren betreute sie die Großkatzen. Ihr Job begann zeitig in der Früh, bevor die Besucher kommen. Zuerst wurden die Gehege gereinigt. Dann begannen Vorbereitungen fürs Füttern.

Zu ihren verantwortungsvollsten Aufgaben gehörte das genaue Beobachten der Zoobewohner. Jede kleine Auffälligkeit muss sofort gemeldet werden. „Sabine hatte ein besonderes Gspür für die majestätischen Raubkatzen“, erzählt eine Tierpflegerin.

Der Schock sitzt bei den Mitarbeitern tief. Denn hier im Tiergarten Schönbrunn herrscht ein hervorragendes und besonders kameradschaftliches Betriebsklima. „Bei uns versteht sich jeder mit jedem“, sind sich die Trauernden Freunde einig. Niemand kann sich vorstellen, dass ihr fröhliches Lachen nie mehr wieder zu hören sein wird. Eine Tragödie dieses Ausmaßes hat sich in der 250-jährigen Geschichte des Zoos noch nie ereignet. Martina Münzer



Sabine hatte lauter Einser in ihrem Abschlusszeugnis

Frage an das Dialogforum Chemie:

Monika P. Hausfrau

Ist eine zerkratzte Teflonpfanne giftig?

Teflon ist ein Hochleistungskunststoff und bis zu einer Temperatur von 260°C beständig. Bei ca. 340°C beginnt Teflon zu schmelzen, und ab 360°C entstehen gasförmige Spaltprodukte. Diese Temperaturen werden beim normalen Gebrauch einer Pfanne nicht erreicht. Herkömmliche Speiseöle beginnen je nach Type schon bei 160-200°C zu rauchen. Selbst für Speisen, die bei sehr hohen Temperaturen zubereitet werden, wie z. B. Steaks, beträgt die Pfannentemperatur maximal 200°C. Eine Gesundheitsgefahr durch Zersetzungsprodukte, die beim Erhitzen von Teflon entstehen, geht bei normaler Verwendung also weder von zerkratzten noch von intakten Pfannen aus.

Vergisst man allerdings eine beschichtete Pfanne einmal auf der Herdplatte oder auf dem Kochfeld, so ist eine Überhitzung möglich, und dann können auch schädliche Zersetzungsprodukte von der Teflonbeschichtung abgegeben werden. Eine akute Gesundheitsgefahr für Menschen ist aber auch in diesem Fall nicht gegeben, es sollte aber gründlich gelüftet werden.

Durch falsche Behandlung wie durch Scheuern oder Schaben kann es passieren, dass die Beschichtung zerkratzt wird. An den beschädigten Stellen ist dann die Antihafte Wirkung nicht mehr gegeben, und stark zerkratzte Pfannen zeigen irgendwann keine Antihafte Wirkung mehr.

Dialogforum Chemie
WIRTSCHAFTSKAMMER
ÖSTERREICH
Die Experten der chemischen Industrie beantworten Ihre Fragen:
0800 700 760, www.fcio.at

Anzeige

Bestürzung und Trauer nach Todesdrama

Nach Tragödie:



Direktor Helmut Pechlaner: fassungslos, geschockt, voller Trauer

23.500 „Krone“-Leser stimmten für oder

SMS-Wahl: Ergebnis

Tempo 160 auf den Autobahnen? Eine Frage, die derzeit ganz Österreich bewegt. 23.549 „Krone“-Leser haben bei der großen SMS-Wahl per Handy-Kurznachricht mitgemacht und abgestimmt. Das Ergebnis: 72,4 Prozent stimmten mit „Ja“, 27,6 Prozent mit „Nein“.

Vor allem jüngere Leser gaben bei der großen SMS-Wahl ihre Stimme ab. Wie die Zahlen zeigen, meist während des Frühstückens

VON MICHAEL POMMER

zwischen sieben und zehn Uhr vormittags. Doch mit Montag, Punkt 14 Uhr hatte die Abstimmung ein Ende. Die Zahlen wurden ausgewertet und stehen nun fest: Ein Großteil ist für das

legale Rasen auf den Autobahnen. Genau 72,4 Prozent wollen – wie von Verkehrsminister Hubert Gorbach vorgesehen – schon nächstes Jahr auf einer extra ausgewählten Route Tempo 160 fahren. Mehrere Autobahnen könnten bald hinzukommen.

27,6 Prozent der Teilnehmer sind da schon zurückhaltender. Vor allem Autofahrer mit mehr Erfahrung stimmen gegen Gorbachs

im Elefantenhaus • Kommt das beliebte Schönbrunn-Maskottchen in anderen Zoo?

Wie es jetzt mit Abu weitergeht

„Wir haben nicht nur einen Mitarbeiter verloren, sondern einen sehr guten Freund“ – nach dem Todesdrama in seinem Zoo ist Schönbrunn-Direktor Helmut Pechlaner bestürzt und geschockt. Alle fragen sich nun: Wie geht es mit dem Elefanten Abu jetzt weiter?

„Abu ist wie ein Kind für mich“, hat Pfleger Gerd Kohl oft gesagt. „Ich lebe für meine Elefanten.“ Und er starb für sie. Wie berichtet, hat Zoo-Liebling Abu (1600 Kilo Lebendgewicht)

VON MICHAEL POMMER

den Wärter attackiert und mit seinem mächtigen Körper im Bullenhaus gegen die Wand gedrückt, bis der 39-jährige tot war. „Eine Tragödie, eine Katastrophe“, sagt Direktor Helmut Pechlaner am Tag danach. Gerd Kohl war ein Spezialist und ein Experte. Das



„Abu ist wie ein Kind für mich“, hat Pfleger Gerd Kohl vor der Tragödie im Elefantenhaus oft gesagt

gegen Tempo 160

steht fest

Vision. Sie geben der Befürchtung der Verkehrsminister Hubert Gorbach, dass es mit dieser Geschwindigkeits-Anhebung zu mehr Unfällen mit Verletzten oder gar Todesopfern kommen könnte. Mehr Infos: www.krone.at

Teilnehmer: 23.549

JA 72,4%

NEIN 27,6%

war ein furchterlicher Unfall. Anders ist das nicht erklärbar. Menschliches Versagen ist genauso auszuschließen, wie Mängel bei der Sicherheit.“ Viele Zoo-Besucher riefen Montag im Büro des Direktors an, drückten ihr Beileid aus und stellten die Frage: Was passiert jetzt mit dem kleinen Abu?

Eingeschlafert wird der Nachwuchs-Dickhäuter sicher nicht, vielleicht aber „strafversetzt“ in einen anderen Zoo. „Das liegt daran,

dass in Schönbrunn sowieso nicht zwei Bullen gleichzeitig leben können“, erklärt Zoologe Harald Schwammer. „Es gibt ja auch noch Elefant Pambo, der bereits 13 Jahre alt ist.“ Vorstellbar also, dass Abu an einen ausländischen Tiergarten verkauft wird. „Im Gespräch ist ein Zoo in Spanien“, erklärt Schönbrunn-Sprecherin Barbara Sommersacher. „Wenn das passiert, dann erst in ein paar Jahren.“ Bis dahin bleibt Abu bei seiner Familie. Nur direkten Kontakt mit Pflegern wird er nie wieder haben. „Untersuchungen finden in geschlossenen Bereichen statt, kein Wärter wird mehr in sein Gehege gehen“, so Schwammer weiter. Pechlaner hat nach der Tragödie seinen Rücktritt angeboten. Der Wirtschaftsminister dazu: „Ein Rücktritt steht nicht zur Diskussion.“

lokales@kronenzeitung.at

ToiToiToi
GLAUB ANS GLÜCK.

 Ziehung vom 21.2.
54863
 Glückssymbol „Goldack“
 Ohne Gewähr

Das tägliche „Krone“-Quiz

„Wie heißt das Eiweiß des Bindegewebes?“

- a) Kollagen
- b) Kollar
- c) Kolitis
- d) Kollation

 Auflösung im Anzeigenblatt
 Mehr Fragen: www.krone.at/test


Direktor Pechlaner mit Abu: „Vielleicht Werkzeug heruntergefallen“

Nach Todes-Attacke im Elefantenhaus:

Üble Gerüchte über Schönbrunn-Pfleger

Schwer geschockt und so gut wie unansprechbar – selbst drei Tage nach dem Todesdrama im Tiergarten Schönbrunn ist Augenzeuge Simon S. in psychologischer Betreuung. Vor seinen Augen wurde Kollege Gerd Kohl von Elefant Abu beim Training getötet. Gegen den toten Wärter tauchen plötzlich üble Gerüchte auf.

Von Misshandlungen ist plötzlich die Rede und Schlägen, mit denen Abu sogar vor den Augen einer

VON MICHAEL POMMER

Schulklasse geächtigt worden sein soll. „Alles Unsinn“, sagt eine Sprecherin des Tiergartens. Auch Zoologe Harald Schwammer versicherte nach dem Todesdrama im Elefantenhaus: „Abu und Gerd Kohl waren ein Herz und eine

Seele. Gerd war perfekt ausgebildet und hat von der Lehre an mit Elefanten gearbeitet.“ Die einzige Erklärung, die sich Zoo-Direktor Helmut Pechlaner für das Ausrasten Abus vorstellen kann: „Vielleicht ist Gerd ein Werkzeug runtergefallen und Abu hat sich erschreckt.“ Das Elefantenhaus jedenfalls bleibt vermutlich noch bis nächste Woche geschlossen.

Die einzige Konsequenz für den kleinen Abu: Kein Pfleger des Tiergartens wird mehr – wie berichtet – direkten Kontakt zu dem heranwachsenden Dickhäuter haben. Verletzt sich Abu oder muss er zu einer medizinischen Kontrolle, wird er, ähnlich wie der Rest der Herde, in spezielle Untersuchungs-Boxen gebracht.

lokales@kronenzeitung.at

70 Gasthaus-Einbrüche

Mit einem gestohlenen Schlüssel ist ein 17-jähriger Jugendlicher in Mörbisch (Burgenland) in ein Gasthaus eingedrungen. Bei der Einvernahme durch Beamte der Kriminalabteilung Burgenland gestand der Verdächtige 70 Gasthaus-Einbrüche. Er erbeutete Geld, Spirituosen und Zigaretten. Schaden: 6000 Euro.

Auf Raubopfer gefeuert

Überfall auf ein Schnitzlokal in Wien-Fünfhäus: Mit einem Gasrevolver forderte ein Räuber den Angestellten (51) zur Herausgabe von Geld auf. „Dann stürmte er hinter die Budel, feuerte zweimal auf sein Opfer und schlug es nieder“, so ein Fahnder der Kripo West (Gruppe Schöner). Hinweise: ☎ 01/313 10/258 00.

Antalya
Ab Wien, Graz, Linz, Innsbruck,
Salzburg S. 4. - 21. 4.
3* im Doppelzimmer
1 Wo DZ/Abes
inkl. P.P.,
Kondensmilch
2 - 6 J. € 287,-
ATIS 2049 21
inkl. Flugzuschlag
www.gulet.at

€ 399,-
Zum Glück gibt's
GULET
TOURISM

KURIER

UNABHÄNGIGE TAGESZEITUNG FÜR ÖSTERREICH



Wien
Mittwoch, 6. März 2002
Nr. 65 / € 7,30 (S 10,-)
www.kurier.at

BEGEHRTE PILLEN

An jeden Österreicher werden pro Jahr mehr als
20 Arznei-Packungen verkauft. **SEITE 35**

VIER VON FÜNF STUDENTEN ARBEITEN

Immer mehr müssen neben dem Studium arbeiten,
nur 17 % sind Vollzeitstudenten. **SEITE 3**

Arbeitslosigkeit in Österreich

jeweils Februar	
1999	207.549
2000	265.381
2001	248.342
2002	287.049

Arbeitslose: Trendwende steht noch aus

287.049 Österreicher im Februar auf Jobsuche

Die Zahl der Arbeitslosen ist im Februar im Jahresvergleich wieder um 15,6 Prozent auf 287.049 Betroffene gestiegen. Die nationale Arbeitslosenquote kletterte von 7,5 auf 8,5 Prozent. Mit einer Entspannung am Arbeitsmarkt ist erst ab Mitte dieses Jahres zu rechnen.

SEITE 17

Rekordmengen an Kokain und Heroin

So viel Heroin, Kokain und Ecstasy wie im vergangenen Jahr wurde noch nie in Österreich sichergestellt. Insgesamt haben die Drogen einen Schwarzmarktwert von rund 15 Millionen Euro. Auch die Zahl der Anzeigen wegen Suchtgift-Handels stieg im Vorjahr dramatisch an.

SEITE 12

Chronisch kranke Krankenkassen

Die neue Führung der Sozialversicherung muss sich nach jüngsten Prognosen auf anhaltende hohe Defizite einstellen. 2004 könnte das Minus laut Voranschlag auf rund 483 Millionen Euro steigen. Die FPÖ spricht von falschen Zahlen, die Opposition von verfehlter Politik.

SEITE 2

Jaguare töten Pflegerin und verletzen Schönbrunn-Chef

Junge Frau im Gehege angegriffen / Pechlaner wollte ihr helfen



Vor den Augen mehrerer Tiergarten-Besucher wurde am Dienstag eine Tierpflegerin in Schönbrunn von einem Jaguar getötet. Zoo-Chef Helmut Pechlaner wollte der 21-jährigen zu Hilfe kommen und wurde ebenfalls angegriffen. Er erlitt eine Verletzung an der Hand.

Der Zwischenfall passierte bei der Fütterung. Warum die Tür, durch die die Jaguare zu der Pflegerin gelangten, offen war, ist noch nicht geklärt.

SEITEN 9, 10



Schönbrunn-Chef Helmut Pechlaner wollte der Frau zu Hilfe kommen und wurde von den Jaguaren verletzt



IRIS BERBEN WILL AUFRÜTTELN SEITE 16

KURIER

MITTWOCH, 6. MÄRZ 2002 - SEITE 9

CHRONIK

Besucher sahen das Todesdrama im Zoo

Junge Pflegerin in Schönbrunn von Jaguaren getötet / Direktor Pechlaner stürmte Gehege: Verletzt



Eine Tragödie hat sich Dienstag im Zoo Schönbrunn ereignet: Wenige Tage nach ihrem 21. Geburtstag ist eine aus Perchtoldsdorf, NÖ, stammende Pflegerin von einer oder mehreren Großkatzen angefallen und getötet worden. Zoodirektor Helmut Pechlaner wurde beim Versuch zu helfen von einem Jaguar an der Hand verletzt, ins AKH geflogen und operiert.

TOR OFFEN Der Vorfall geschah gegen 14 Uhr bei der Jaguarfütterung. Zeugen berichteten, dass ein im Fachjargon „Schuber“ genanntes Tor, das den Außen- vom Innenbereich des Raubtiergeheges trennt, offen stand. Offenbar hat Sabine J., die mit toten Hasen in einer Scheitruhe unterwegs war, zu spät bemerkt, dass der Schuber nicht zu war. Sie wäre für das Schließen (und somit für ihre Sicherheit) zuständig gewesen, so die Zoo-Verwaltung.

P. GROLIG, O. JAINDL, M. KERN, D. SCHREIBER, J. WOLF (TIC) UND P. SCHAFER (BILD)

Die seit fünf Jahren in Schönbrunn beschäftigte Frau dürfte noch einmal aus der Scheue im Vorraum in den Fütterungsbereich zurückgegangen sein. Dabei ist sie zumindest von einem der Jaguare, zwei schwarze Männchen, ein geflecktes Weibchen, angefallen worden. Die Katze(n) verbiss(en) sich in Kopf und Hals. „Wahrscheinlich war sie sofort tot“, so Bernhard Segall, Vizechefarzt der Wiener Rettung.

Mehrere Zoo-Besucher liefen in Panik davon, eine Frau traf dabei auf Direktor Pechlaner und Informierte ihn. Er eilte zum Gehege, auch Pfleger und der Veterinär waren in der Zwischenzeit alarmiert worden. Während der Tier-

Jaguar-Gehege

Aus der Vogelperspektive



Quelle: Schöpfer

arzt sein Narkosegewehr hergerichtet und mit drei Pfeilen lud, rannnte ein Pfleger mit gezückter Pistole los.

Pechlaner sei in das Gehege gestürzt und habe versucht, Sabine J. durch eine zweite Tür zu Hilfe zu eilen. Wie es später bei der Polizei hieß, habe Pechlaner gerade noch eine Tür zuhalten können, „sonst wären die Katzen in den Zuschauerbereich gelaufen“. Er erlitt einen Prankenhieb und wurde verletzt ins AKH geflogen (siehe Bericht unten). Zuvor hat er mit seiner

Frau telefoniert und den Tod der Kollegin bedauert. Neben Pechlaner sind, wie erwähnt, auch andere Zoonitarbeiter in das Großkatzenhaus gelaufen. Der Pfleger mit der Pistole schoss auf das offenbar aggressivste der Tiere, traf es und verletzte es. Wahr-

scheinlich durch den Knall irritiert, liefen die Jaguare ins Außengehege.

„Sie war eine unserer Besten“, sagte Pechlaner vor seiner Operation.

Sein Stellvertreter, Gerhard Kasbauer, sagte Dienstagabend, dass ein technisches Gebrechen am Schließmechanismus der „Schuber“ eher auszuschließen sei – eine der Türen sei während der Fütterung nicht geschlossen worden.

Fortsetzung auf Seite 10



Zoodirektor Pechlaner wurde verletzt ins AKH geflogen

Die liebevolle Betreuung der Raubtiere hatte es Sabine besonders angetan

TEAUER

Vater: „Der Tiergarten war für Sabine alles“

In der Familie von Sabine J. herrschen Schock und Verzweiflung. Ihr Vater erinnert sich unter Tränen immer wieder an seine Tochter und deren Liebe zu Tieren: „Schon damals, als sie noch in die Hauptschule ging, hat sie davon gesprochen, dass sie einmal Tierpflegerin werden will“, erzählt der Vater der 21-jährigen, während Sabines Bruder schweigend daneben sitzt – ihm fehlen die Worte.

Vor etwa fünf Jahren hat Sabine im Tiergarten zu arbeiten begonnen – sie hatte ihr seit langen Jahren gehegtes Ziel erreicht und ihren Traumberuf ausgeübt. „Sie hat für den Tiergarten gelebt. Er war für sie alles“, berichtet ihr schwer geschockter Vater weiter. Die Bemühungen der Einsatzkräfte nimmt der Perchtoldsdorfer emotionslos zur Kenntnis: „Das bringt sie mir auch nicht mehr zurück“. Seit etwa zweieinhalb Jahren hat Sabine bei den Raubkatzen gearbeitet – sie hat sich für die Tiere sehr interessiert und von ihnen oft zuhause erzählt. „Da haben sie einmal kleine Tigerbabys aufgezogen“, erzählt ihr Vater dem KURIER weiter. „Oder mit der Orang-Utan-Dame Nonja...“ Danach bricht seine Stimme ab.

TIERKUNDE

Einzelgänger mit äußerst kräftigem Gebiss

„Die Tiere trifft keine Schuld“, sagte der stellvertretende Tiergärtendirektor Gerhard Kasbauer unmittelbar nach dem tragischen Unfall.

„Zwischenfälle in Tierparks gibt es normalerweise vor allem mit Elefantenbullen“, erklärte Professor Horbert Hofer vom Institut für Zoo- und Wildtierforschung in Berlin. In freier Wildbahn, so der Experte, seien Jaguare und andere Großkatzen aber „auf jeden Fall“ eine große Gefahr für den Menschen.

Jaguare – im Fachjargon „Panthera onca“ genannt – leben vorwiegend im tropischen Regenwald in Mittel- und Südamerika sowie im Süden der USA. Sie sind hervorragende Schwimmer und halten sich daher auch bevorzugt in der Nähe

von Gewässern auf. Diese Raubkatzen erreichen eine Kopf-Rumpf-Länge von bis zu 170 Zentimetern und ein Gewicht von bis zu 140 Kilogramm. Neben den Jaguaren mit dem goldgelben bis -braunen Fell mit



Gefürchteter Jäger: Jaguar

schwarzen Flecken gibt es auch die schwarzen Jaguare, die allerdings seltener sind. Die Population ist insgesamt rückläufig.

Jaguare sind Einzelgänger und haben ein ausgeprägtes Revierverhalten. Typisch für diese Raubkatzen ist, dass sich Männchen und Weibchen nur in der Paarungszeit dulden.

Zur Hauptnahrung zählen Fische, Frösche, Schildkröten, Kaimane sowie Rehe, Tapire oder Wildschweine. Jaguare haben ein ausgesprochen starkes Gebiss und töten ihre Beute häufig, indem sie mit den Zähnen den Schädelknochen aufbrechen.

Der Name leitet sich von „jaguar“ (frei: Der im Fliegen jagt) ab, so wurde das Tier von Eingeborenen Südamerikas bezeichnet.

AKH

Helmut Pechlaner fast vier Stunden operiert

„Es werden sicher noch Folgeeingriffe nötig sein“, berichtete Vilmos Vecsei, Vorstand der Unfallchirurgie am Wiener AKH, Dienstagabend nach fast vierstündiger Operation über den Zustand seines prominenten Patienten Helmut Pechlaner. Nach der Erstversorgung im Schockraum operierte Vecsei gemeinsam mit Oberarzt Manfred Strickner und dem Vorstand der Anästhesie Michael Zimpfer.

Nach Angaben der Ärzte hat Pechlaner durch einen einzigen Prankenhieb des Jaguars an seinem linken Handrücken Schnittverletzungen bis auf den Knochen erlitten. Vecsei: „Hautteile, Nerven, Blutgefäße und Weichteile wurden dadurch verletzt.“ Größtes Problem derzeit sei, eine Infektion der Wunde zu verhindern – über die Krallen des Tieres könnten eine Reihe von Erregern übertragen worden sein. Ansonsten sind die Ärzte zuversichtlich, dass Pechlaner keine bleibenden Schäden, die die Funktion seiner Hand beeinträchtigen, zurückbleiben. „Pechlaner war zutiefst betroffen über den Tod der Pflegerin. Er schilderte uns noch kurz vor Beginn der Operation, wie er mit einem Gartenschlauch versucht hatte, die Tiere zu vertreiben und dann in Deckung ging“, erzählten die Ärzte.

Rätsel um das Blackout der getöteten Pflegerin

Direktor Helmut Pechlaner darf Spital bald verlassen

VON JOHANNES WÜLF
UND ILSA SCHMID

Auch zwei Tage nach dem schrecklichen Tod der 21-jährigen Flaubtierpflegerin Sabine J. gab es Donnerstag noch keine Erklärung für ihre plötzliche Nachlassigkeit beim Betreten des Innengeheges der Jaguar.

Tiergarten-Vize-Direktor Gerhard Kasbauer schloss aus, dass die junge Frau unter Zeitdruck gestanden sei. Im Schutz der Anonymität sprachen einzelne Kollegen der Getöteten allerdings von Arbeitsüberlastung als Ursache des schrecklichen Unglücks.

Laut Direktor ist mit der Erweiterung des Tierbestandes in den vergangenen Jahren auch die Zahl der Betreuer aufgestockt worden. Rund 3000 Tiere werden von 60 bis 65 Betreuer versorgt. Praktisch ist das gesamte Team am Tag im Einsatz.

Auch die Ermittler des Arbeitsinspektors fanden keinen Mangel am Arbeitsablauf und den technischen Einrichtungen. Zudem hatte das Personal erst im Februar an einer Sicherheitsschulung teilgenommen. Diskussionen über mögliche zusätzliche Verbesserungen brachten bisher keine Lösungen.

Familienmitglied Sabine J. (rechts) untersucht in Wien die verletzte Hand seines Bruders



Familienmitglied Sabine J.



Chirurg Sigurd Pechlaner (r.) untersucht in Wien die verletzte Hand seines Bruders

Stadt Wien

Kundmachung durch Edikt

Die Wiener Linien GmbH & Co KG, Erdbergstraße 202, 1031 Wien, vertreten durch FA Mag. Henning Kraemer, hat am 30.11.2001 bei der Wiener Landesregierung einen Antrag gemäß den §§ 3, 5, 17 und 18 Abs. 1 i.V.m. Anhang 1 Z 10 lt. b Umweltverträglichkeitsprüfungsgezet 2000 - UVP-G 2000 auf Erteilung einer Grundsatzzulassung für das Vorhaben „Linie U2 Schottenring-Aspernstraße“ gestellt.

In diesem Genehmigungsverfahren wird über die grundsätzliche Zulässigkeit des Vorhabens abgeprochen werden, während Details nachfolgenden Genehmigungsverfahren vorbehalten bleiben.

Das Vorhaben besteht aus einer Haupttrasse von ca. 10,3 km und zwei Betriebsgleisverbindungen von insgesamt 3,1 km (Streckenlänge insgesamt 13,4 km).

Die Haupttrasse beginnt nach der Station Schottenring und führt entlang der Maria Theresien-Straße mit nachfolgender Unterquerung des Schottenrings zur neuen Station Scheffeling unter dem Donaukanal. Danach verläuft die Trasse zur Station Taborstraße, die schräg zwischen der Kreuzung Taborstraße/Oberer Augartenstraße und der Novaragasse liegt. Die weitere Trasse führt zur Station Praterstern und in weiterer Folge im wesentlichen entlang der Ausstellungsstraße bis zur Station Messe. Die Trasse verläuft dann zunächst durch das Messegelände und daran anschließend parallel zur Vorganerstraße über die Stationen Trabrennbahn und Stadion (im Bereich der Quering der Mesenstraße). Danach anschließend führt die Trasse am Ernst-Happel Stadion vorbei, um in weiterer Folge in einem Linksbogen in die Station Donaustadion bis zum Handelsplatz zu münden. Danach erfolgt die Überquerung der Donau auf der bestehenden Donaustraßenbrücke bis zur Station Seestern oberhalb der A27 bzw. deren Zufahrtsrampe vom Knoten Kalkmühl. In weiterer Folge verläuft die Trasse zur Station Stadlau im Bereich der dort bestehenden ÖBB Station. Der weitere Trassenverlauf führt in einem Rechtsbogen zur Station Herdeggasse und danach zur Station Donaueisenbahn auf der Langobardenstraße vor dem Sozialmedizinischen Zentrum Wien-Cel. Der letzte Streckenabschnitt verläuft in einem Linksbogen bis zur Station Aspernstraße, die zwischen der Erzherzog Karl-Straße und der Aspernstraße situiert ist. Daran schließt noch eine Wende- und Abstellanlage an.

Das Vorhaben wird bis nach der Station Messe in Tieflage und daran anschließend in Hochlage geführt. Die Herstellung soll in der Maria Theresien-Straße und der Ausstellungsstraße in offener und im übrigen in geschlossener Bauweise erfolgen. Bei der Herstellung sollen Baumaßnahmen wie z.B. eine großflächige Grundwasserabsenkung im Bereich der geschlossenen Bauweise der Haupttrasse, eine Dichtwand im Bereich der Station Donaueisenbahn, Grundwasserenthebungen im Bereich der offenen Bauweise oder die Verweisung der Quering der Donaustraße beim Schöpfwerk zum Einsatz gelangen.

Im Bereich der Maria Theresien-Straße ist eine Betriebsgleisverbindung zwischen der U2 und dem Betriebsgleis U1A14 vorgesehen. Die zweite Betriebsgleisverbindung führt vom Bahnhof Erdberg zur Station Stadion und verläuft im wesentlichen entlang der A23 Südost-Tangente bzw. durch den Prater. Beide Betriebsgleisverbindungen werden im wesentlichen in Tieflage geführt.

Schließlich ist als Ausgleich für in Anspruch genommene Sportstätten eine Umverlegung der Trainingsplätze im Prater sowie die Errichtung einer Ersatzsportstätte im Bereich des „Jägermeislers“ (Grünfläche bei der Pöglstraße) vorgesehen.

Die Verlängerung der U-Bahn-Linie U2 dient folgenden Zwecken:

1. Erweiterung des öffentlichen Verkehrsangebots durch eine verkehrswirksame öffentliche Anbindung der östlichen Donaustadt mit ihren großen, dynamisch wachsenden Stadtentwicklungsgebieten an den Stadtkern von Wien sowie durch eine stadtstrukturelle

„Die Handverletzung bei Herrn Pechlaner zeigt einen idealen Heilungsverlauf“, freut sich unterdessen Vilmos Vecsei, Vorstand der Unfallchirurgie im Wiener AKH. Zoo-Chef Helmut Pechlaner hatte am Donnerstag auch eine besondere Wundkontrolle: Auf Einladung des AKH war dafür extra sein Bruder Sigurd angereist. Sigurd Pechlaner ist selbst Unfallchirurg an der Uniklinik in Innsbruck und gilt als Experte bei Handverletzungen. Unter anderem war er an der Operation des Briefbombenopfers Theo Kitz beteiligt – diesem wurden bekanntlich fremde Hände angenäht. „Weitere Eingriffe sind wahrscheinlich nicht nötig“, urteilt Vecsei und Sigurd Pechlaner nach der Untersuchung. Die Befürchtung, dass Hautteile absterben könnten, ist nicht eingetreten. Pechlaner wird voraussichtlich am Montag entlassen. Körperliche Gehege ihm gut, so der Patient selbst. „Mein dringlichster Wunsch ist es aber, bald mit den Eltern von Sabine zu sprechen“, sagt Helmut Pechlaner. Auch für den Zoo gelte: „Wir haben die Familienmitglieder verloren“. Das tragische Geschehen vom Dienstag hat er noch immer in allen Einzelheiten vor Augen: Dank sagte Pechlaner auch einem unbekannten „Jahlopfen“ Zeebster, der ihm half, die Tür zum Gehege zu schließen.

ZUKUNFT

Suche nach Verbesserung

„Mir fällt nichts ein, das wir bei der Sicherheit besser machen könnten“, sagt ein nachdenklicher Helmut Pechlaner auf die Frage nach Konsequenzen aus dem Unglück. Er sei natürlich verantwortlich, sei sich aber noch keiner Schuld bewusst. Gerade Sabine als einer der besten und gewissenhaftesten Tierpflegerinnen hätte solch ein Fehler nicht passieren dürfen. Die Gründe für das Blackout werde man wohl nie erfahren. Von einem Routinefehler könne man angesichts des Alters der Pflegerin aber eher nicht ausgehen.

„Trotzdem überlege ich, ob wir doch das System der Jobrotation einführen, damit die Pfleger nicht permanent dieselben Tiere betreuen“, so Pechlaner. Bei vielen früheren Unfällen im Zoo seien Pfleger betroffen gewesen, die seit vielen Jahren mit denselben Tieren zu tun haben. Sonst werde man in Schönbrunn so weiterarbeiten wie bisher.

ÜBERBLICK

Pechlaner sieht Vorwürfe eines Ex-Pflegers als Revanchefoul

Dieser wurde entlassen, weil Arbeit nicht passte

Erneut hat Schönbrunn Zoo-Direktor Helmut Pechlaner zu den nach dem tödlichen Unfall erhobenen Vorwürfen Stellung genommen. Im Interview in Radio Wien sprach Pechlaner von einem „Revanchefoul“, das von einem ehemaligen Pfleger gesetzt worden sei.

Dieser hatte etwa kritisiert, dass Elefant Abu zu früh von der Herde getrennt worden sei. Und, dass es bereits früher zu Vorfällen mit Abu gekommen sei, ähnlich jenem, der nun für Pfleger Gerd Kohl tödlich geendet hat. Das habe man aber vertuscht.



Pechlaner wehrt sich: „Falsch“

Diese Kritik sei sachlich absolut falsch, man müsse sie menschlich sehen, so Pechlaner. Denn jener Pfleger gehöre zu dem Team, das man vor einigen Jahren austauschen musste, weil die Leistung und die Arbeit mit den Elefanten in keiner Weise mehr gepasst hat. „Dass die Vorwürfe nun aus dieser Ecke kommen, sei deshalb keine Überraschung.“

Dass Abu von seiner Herde getrennt lebe, sei ebenfalls falsch. Der fast vierjährige Bulle würde etwa nach wie vor gesäugt. Da der Kontakt zur Mutter wichtig sei, erwäge der Zoo auch nicht, den Jungelefanten abzugeben.

„Das gefährlichste Tier in Menschenhand“

Schönbrunner Elefant Abu gilt nicht als böseartig / Tod des Pflegers war laut Polizei „tragischer Unfall“

VON PETER GROLIK

Ein nicht nachvollziehbares, schicksalhafteres Ereignis. Wir haben einen Freund verloren, einen sehr guten Freund.“ Tiergarten-Schönbrunn-Direktor Helmut Pechlaner stand, 24 Stunden nachdem Elefanten-Chefpfleger Gerd Köhl, 39, von Abu getötet worden war, am Montag Dutzenden Journalisten Rede und Antwort. Nach dem zweiten Todesfall innerhalb von drei Jahren stehe er nicht an. Kon-

Gefahr: Kein Jahr ohne Todesfälle

Kräfte messen Alleine in europäischen und amerikanischen Zirkussen und Zoos kommt es jährlich zu drei bis vier tödlichen Unfällen mit Elefantenpflegern. Meist ist das Kräftegefälle zwischen Mensch und Tier sowie die hierarchische Struktur in der Elefantengruppe, in der Pfleger laufend ihre Führungsstellung behaupten müssen, Ursache für Unfälle.

Testosteron Zu bösartigen At-
tacken kann es kommen,
wenn bei Bullen Symptome
der „Musth“ auftreten – die
Bullen produzieren mehr
männliche Geschlechtshor-
mone und werden aggressiv.

sequenzen bis hin zum Rücktritt zu tragen, „so die Gesellschafter dies wollen“. Wirtschaftsminister Martin Bar-

tenstein lehnte den Rücktritt ab. Er will heute mit Pechlaner sprechen.

„Wenn Elefanten einen Artgenossen mit dem Kopf stoßen, dann geht der weiter. So ‚sprechen‘ sie täglich miteinander, das gehört dazu. Wenn so ein Stoß aber einen Menschen trifft, dann kann das fatal enden“, sagt Harald Schwarz, Tiertarzan-Vizedirektor. Er schränkt auch Fachmann ein: „Von der Tötlichkeit des Angriffs bin ich überzeugt. Das Gesicht des Alters vor dem Tod ist doch etwas überaus schrecklich.“ Umgekehrt war das festgestellte pubertäre Verhalten. „Die Gehabe der Grund, weil sie noch mit dem Training



Betroffen: Schramm und Pechlauer

„Der Elefant ist aufgrund seiner Größe, Kraft und seines Gewichts das gefährlichste Tier in Menschenhand“, so Schwammer, seit 1998 für die Elefanten in Schönbrunn und für die Zeugung von Abu als Projektleiter zuständig. „Ein Quäntchen Unsicher-

heit bleibt immer. Sonntag um 10.40 Uhr wollte Abu bei der Morgendusche "offenbar seine Ruhe haben", interpretiert Schwammer. "Er ist sich nicht bewusst, welche Folgen sein Angriff hatte", sagt Schwammer. "Bösartig ist er nicht." Abu hat sich als Halbstarker durchgesetzt – gegen seinen "Vater", Gerda und den seit Jänner von auf 1600 Kilo angewachsenen Bullen stets liebevoll "im Kind" genannt hat.

Konsequenzen wird der Unfall für Abu keine haben, versichern alle Schönbrunn-Verantwortlichen. Ein Pfleger aus Kohls Team soll an dessen Stelle treten. Der Plan,

Als Abu noch ein Baby war, hat ihn Pfleger Gerd Kohl angekettet. „Das hätte er nach der Trainingsumstellung tun können, aber nicht mehr müssen“, heißt es

dass ein Bulle aus der Schönbrunner Herde in einigen Jahren an einen ausländischen Zoo verkauft werden soll, ist keine Folge der tödlichen Attacke, sondern wird schon länger diskutiert.

Pfleger Simon Stöger, war am Sonntag Ohrenzeuge des Dramas, und wollte noch helfen. Er ging mit einer Heugabel dazwischen, während Abu mit dem Rüssel wild um sich schlug. Stöger wird weiter psychologisch betrou-

ter psychologisch betreut.

Der Polizei schilderte er kurz seine Eindrücke. Damit sind für Hofrat Max Edelbacher von der Kripo Süd „die Ermittlungen abgeschlossen. Es war ein tragischer Unfall.“ Ob das Anketten vorgeschrieben gewesen wäre, ist für die Kripo belanglos. Schwammer sagte am Montag, Kohl hätte Abu anketten können, aber nicht mehr müssen – eben wegen der Umstellung des Trainings. Und laut Pechlauer sind alle behördlichen Auflagen erfüllt worden: „Erst am 10. Februar hat das Arbeitsinspektorat das Elefantenhaus kontrolliert und für in Ordnung befunden.“

Tiergarten Schönbrunn – Elefant tötet Wärter



ANGEHÖRIGE

Jaguare töteten Sabine: „Jetzt kommt das Ganze wieder hoch“

Als Christine J. von dem grauenhaften Unfall im Tiergarten Schönbrunn hörte, bekam sie eine Gänsehaut. Jetzt kommt das Ganze wieder hoch", schauderte es die 48-jährige Frau aus Perchtoldsdorf. Kaum jemand kann besser nachvollziehen, was die Angehörigen von Gerd Kohl gerade durchmachen. Christine J. hat ihre Tochter Sabine vor drei Jahren verloren. Die damals 21-jährige Tierpflegerin war im Zoo von Jaguarern angefallen und getötet worden.

Als die Mutter am 5. März 2002 den Anruf mit der Hilfsbotschaft bekam, habe sie geschrien: „Das ist nicht unsere Sabine, das kann sie nicht sein.“ Die ersten zwei Wochen danach seien die Hölle gewesen. In der schlimmsten Zeit seien nicht

nur ihr Mann, ihr Sohn und Freunde, sondern auch Sabines Arbeitskollegen eine große Stütze gewesen. „Sie waren jeden Tag da. Wir haben zusammen gelacht und geweint.“ Auch Gerd Kohl war dabei. „Ich habe ihn zuletzt bei der Weihnachtsfeier in Schönbrunn gesehen. Er hat mich immer umarmt und gefragt, wie es mir geht“, schildert Christine J. Sie hat sich vorgenommen, mit seiner Lebensgefährtin Kontakt aufzunehmen: „Wenn sie es möchte. Denn mir haben die Gespräche mit Sabines Kollegen sehr geholfen.“

Zwei Jahre habe es gedauert, den Schmerz zu bewältigen. Auch Zorn und Wut seien hochgekommen: „Ich habe mich gefragt: 'Warum musste das passieren?'" Oft habe er nichts essen können.

Sabine J. wurde vor drei Jahren von Jaguaren getötet

sei auf 44 Kilo abgemagert. Irgendwann aber sagte sie zu sich selbst: „Sabine hätte nicht gewollt, dass ich mich zu Grunde richte.“
Am 5. März wird die Mutter

TRAINING

„Frühreifer Bub“ auf Distanz

Für Elefantenbullen und -kühe gelten in Schönbrunn – wie auch in anderen Zoos – unterschiedliche Sicherheitskriterien. Während Jungtieren und Kühen ein direkter Kontakt möglich ist, müssen Bullen ab spätestens sieben, acht Jahren auf *protected contact* trainiert werden. Der Pfleger bringt ihnen „schmerzfreie, nicht viel Belohnung durch Karotten“ (Schwammer) bei, auf Zuzul zu kommen, ein Bein (zwecks Reinigung) oder ein Ohr (für eine Blutabnahme) durch das Gitter zu strecken. Auch gewaschen werden die Dickhäuter nur noch auf Distanz, also durch das Gitter hindurch. Das Anbinden erbringt sich.

Der 1998 aus dem Erfur-

ter Zoo nach Wien geholt. Elefantenfachmann Gerd Kohl sei auch für dieses Training ein international anerkannter Experte gewesen, heißt es. Man hat ihm Weiterbildung in den USA ermöglicht, umgekehrt hat Kohl selbst etwa 500 Trainer – sogar in Asien – im Umgang mit Arbeitselefanten geschult.

Mit Abu hat das Training schon vor etwa sechs Monaten begonnen, weil er sich bereits „halbstark“ gezeigt hat. „Ein frühreifen Bub“, so Pechlaner. Kräftemessen in der Herde, aber auch mit den Pflegern, war praktisch an der Tagesordnung. „Wir standen in der Umstellungsphase des Trainings, das war offenbar das Problem“, meint Schwammer.

LÄNDER
Wiener Neustadt: Neuer
Bahnhof um 60 Millionen
 Seite 10

ÖSTERREICH-CHRONIK
Hilfe für Verbrechensoffer:
Böhmndorfers Reformpläne
 Seite 11

IMMOBILIEN
Wiens Donauey
wird neu geplant
 Seite 13



SPORT
Ex-Rapid-Kapitän Ratajczyk
robotet heute für Austria
 Seite 16

Gemeindebau: Wieder mehr Vormerkscheine

Bereits 14.000 auf der Warteliste

Wien – Für Wohnbaudirektor Werner Faymann (SP) ist es zunächst einmal eine Erfolgsbilanz: „Immer mehr junge Wienerinnen und Wiener wollen eine Gemeindeförderung“, die Kehrseite dieses Erfolgs: Die Warteliste ist wieder länger geworden. Hatten Anfang 2001 noch rund 12.000 Personen einen Vormerkschein, so sind es inzwischen bereits 14.000.

Die Ursache für diese Entwicklung sieht Faymann allerdings weniger bei den rund 1000 „Neofamilienwohnungen“, die seit dem Vorjahr auch an Ausländer vergeben werden – sondern vielmehr beim Erfolg der „Jugendwohnen-Aktion“, mit der jungen Menschen der Zugang zu Gemeindeförderung erleichtert wurde. Im Vorjahr bekamen wir 4125 Anmeldungen von Jungwohnern“, so der Wohnbaudirektor – eine Steigerung von fast 60 Prozent gegenüber dem Jahr davor.

Auch wenn die Vormerkungen sich wieder mehren – Faymann sieht vorerst noch keinen unmittelbaren Handlungsbedarf. Zwar sind die Wartelisten Ende 2001 auf 14.000 angestiegen, aber dafür wurden im Vorjahr auch insgesamt fast 14.000 Wohnungen vergeben“, erklärt der Wohnbaudirektor. „Das heißt, dass die Wartezeiten nicht länger geworden sind.“ (frei)

DER STANDARD Webtip:
 www.wienerwohnen.at

Pappeln saugen Schwermetalle auf

Revolutionäre Bodensanierung entwickelt

Wien – Das Problem Schwermetallbelastung wird an der Wurzel angepackt – und das nicht nur sprachlich. Die Wiener Umweltnachwacht und die Universität für Bodenkultur präsentieren am Dienstag ein revolutionäres Verfahren, das in Österreich und in den USA patentiert wurde. Weiden und Pappeln, die Schwermetalle aus dem Boden aufnehmen und über das Laub wieder abgeben.

„Das neue Verfahren wird sich zur Bodensanierung bei mäßigen, oberflächennahen Industrieverschmutzungen eignen“, erläutert Marion Janos von der Umweltnachwacht. „Aber auch zur Qualitätsverbesserung von Landwirtschaftsflächen oder zur Regeneration von Böden an stark befahrenen Straßen, wo das Regenwasser hohe Mengen der Metalle Zink und Cadmium enthält.“

Die Fähigkeiten von Pappeln und Weiden wurden vom Boku-Institut für Bodenforstung entdeckt: Bestimmte Sorten können bis zu 380 Milligramm Cadmium pro Kilo Laub aufnehmen; etwa die 700fache Menge gegenüber anderen Pflanzen. Auch andere Schwermetalle wie Blei oder Zink werden absorbiert.

„Das Entscheidende ist, dass diese Schadstoffe bevorzugt im Laub abgelagert werden“, erläutert Walter Wenzel von der Boku, der das Verfahren entwickelte. „Rund um die Bäume wird weiches reaktives Material auf dem Boden aufgebracht, das dann – wie auch das Laub – kostengünstig entsorgt werden kann.“ Und zwar weit billiger als mit herkömmlichen Methoden.

Das Projekt wurde vor drei Jahren von Karin Buchl-Kramersreiter, der damaligen Leiterin der Umweltnachwacht, initiiert. „Das Ergebnis ist vor allem für betriebliche Nachbarn interessant, wo es für andere Sanierungen kein Geld gibt“, hofft sie nun als Leiterin der MA 22 (Umweltschutz) auf Exportchancen.

Umweltdirektorin Isabella Kossin (SP) muss sich allerdings erst selbst überzeugen, ob das Versprechen, dass es keine Schäden durch Allergien entsteht. Das alles ist immer ein Miteinander: Weiden und Pappeln sind allergiegefährdend und in der Natur lebt auch der Mensch. „Andererseits weiß Kossin: „Auch die Erfindung der Glühbirne hat lange gebraucht, bis sie zum Durchbruch kam.“ (frei)



Tödlicher Biss ins Genick: Der Jaguar nach dem Angriff im Gehege, die 21-jährige Pflegerin des Tiergartens Schönbrunn hatte keine Überlebenschance.

Junge Tierpflegerin von Jaguaren getötet

Mit einem Biss ins Genick hat ein Jaguar eine Pflegerin des Tiergartens Schönbrunn getötet. Die junge Frau hatte die Fütterung vorbereitet, als die Raubkatzen sie anfielen. Zoodirektor Helmut Pechlaner wollte helfen. Er wurde durch einen Prankenhebel an der Hand verletzt.

Wien – Eine junge Tierpflegerin wurde im Tiergarten Schönbrunn von einem Jaguar getötet. Die 21-jährige Frau bereitete gestern, Dienstag, gegen 14 Uhr die Fütterung der drei Tiere vor, als diese auf sie losgingen. Bernd Segall, stellvertretender Chef der Wiener Rettung, konnte bei einer ersten Untersuchung an ihr schwere Blessuren am Hals und am Genick feststellen. „Das ist für Rudeltiere eine typische Art.“ Die Niedersterreicherin dürfte nach dem ersten gescheiterten Biss tot gewesen sein, vermutet Segall.

Augenzeuge Harald Filous sah Schreckliches: Als er ins Großkatzenhaus kam, lag die Pflegerin bereits regungslos am Boden. „Es sahen zwei Jaguare auf der Frau. Einer war im Hals verblissen, einer am Bein.“

Hilfe kam zu spät

Mitarbeiter hatten noch versucht, der Tierpflegerin zu Hilfe zu eilen. Sie wollten zuerst die Tiere mit Wasserstrahlen vertreiben. Dann schossen sie mehrmals in die Luft. Schließlich schoss Harald Schwammer, stellvertretender Tiergartendirektor, mit einer Pistole auf den angreifenden Jaguar. Das Tier wurde am Bein verletzt.

Verletzt wurde auch Tiergarten-Chef Helmut Pechlaner. Auch er wollte der Pflegerin zu Hilfe eilen, wurde aber selbst durch einen Prankenhebel vom dritten Jaguar, einem gefleckten weiblichen Tier, an der Hand verletzt. Er wurde mit dem Hubschrauber ins AKH gebracht und am linken Handrücken operiert.

Nach einer ersten Rekonstruktion dürfte sich der Verfall so zugetragen haben: Es gibt ein Innen- und ein Außengehege, dazwischen sind drei

Türen angebracht. Während das Futter innen vorbereitet wird, müssen sich die Tiere im Außengehege aufhalten. Aus bisher ungeklärter Ursache war bei einer der Türen der Sicherheitschubser offen. Eine Zauwin will gewesen haben, dass die Türen überhaupt geöffnet waren. So hätten die Jaguare zurück ins Innengehege gefunden und die Pflegerin angefallen. Die junge Pflegerin wehrte sich in einem aussichtslosen Kampf, die Besucher flüchteten schreiend.

Doppelte Sicherheit

Die Sicherheitsbestimmungen im Zoo sind streng, nur eine Person, die die Tierfütterung durchführt, darf auch die Türschubser betätigen, die Innen- und Außengehege voneinander trennen. So könne keine andere Person im Gehege übersehen werden. „Keiner geht zu den Tieren hinna, das sind schließlich Wildtiere“, stellt Verwaltungsleiter Gerhard Kasbauer klar. „Die letzte Entscheidung, welche Tür aufgemacht wird, bleibt immer beim Pfleger. Der Pfleger darf niemandem vertrauen.“

Das Tiere auf Menschen losgehen, ist mit ihrer Natur zu erklären: „Es gibt kein Nahverhältnis zwischen Tier und Pfleger“, erklärt Sprecherin Barbara Sommermaier. „Das ist ein Irrglaube, dass die Tiere zahm sind, sie leben ihre

WASSERSPORT TOTAL

BOOT * TULLN 2002

7.-10. MÄRZ
 TAGLICH 9-18 UHR



Schwer verletzt, als er helfen wollte: Tiergartendirektor Pechlaner. Foto: AP/Alteburg



Augenzeuge Harald Filous: „In den Hals und ins Bein verblissen.“ Foto: Röhrlberg

WISSEN

Jagdexperte

Er ist von Natur aus einzeigig und frisst überwiegend Fleisch: Der in freier Wildbahn in Südamerika lebende Jaguar (Panthera onca) schneidet sich erst an, dann laus er mit der Pranke auf seine Beute hin und beißt zu, oft ins Genick.“ So schildert Norbert Gerstl, Artenschutzexperte des World Wide Fund (WWF) Österreich, die Jagdmethode der von Kopf bis Schwanzspitze bis zu 230 Zentimeter langen Großkatze.

Das bis zu 140 Kilo schwere Raubtier, das an die 20 Jahre alt werden kann, ist an seinem gepunkteten Fell zu erkennen. Dieses variiert je nach Exemplar zwischen hellgelb, rötlich-braun und schwarz (im Volksmund: schwarzer Panther). In der Mitte eines jeden Fleckenkreises sind wiederum Flecken, das unterscheidet den Jaguar vom Leopard.

Gerstl betont, dass sich Tiere, die schon in Gefangenschaft geboren wurden, anders als freie verhalten.“ Die angreifenden Jaguare seien wohl „durch Einflüsse von außerhalb irritiert worden.“ (bri)

Die Quoten vom 3. 3. 2002

LOTTO 6 aus 45		TOTO	
kein Sechser	Jackpot	7 Zweifler zu je	67.233,10
2 Fünftler mit Zusatzzahl zu je	96.143,30	213 Fünftler zu je	326,-
155 Fünftler zu je	1.396,60	2.632 Zehnter zu je	26,30
8.949 Viertler zu je	42,90		
164.131 Dritter zu je	3,60		
JOKER		TORWETTE	
1 Joker zu 10mal	268.162,20	1. Rang 10mal	Jackpot
130mal	7.000,-	2. Rang 50mal	55,10
1.300mal	700,-		
13.000mal	70,-	kein Match	83.092,-

ALLE ANGABEN OHNE GEWÄHR

CITY FAX RETOUR

An den STANDARD
 z. Hd. Roman Freihs
 Betreff: Leute Musik schreit vor Strafe nicht

Das Radio beim Einparken abschalten ist zu radikal Autofahren ist ein Gesamtergebnis aus Mobilität und Sinneswahrnehmung. Zugegeben: nicht aller Sinne. Seitlich riecht man einen Parkschaden. Aber Sehen, Hören, Fühlen: Das ist schon was. Wenn Haydn Symphonie mit dem Paukenschlag beim Anstoß unterläuft – wie ein Event! Oder überm Touchieren eines Lkw: heavy metal. Aber überhören sollten Sie den Parkschaden nicht. Über eines rätseln aber unsere ÖAMTC-Juristen noch: Angenommen, im Radio wird gerade die Werbung einer Versicherung gespielt (die ist mit dem Abgasmaschinen) ... „Ihre Sorgen möchten wir haben!“

Eva Wurm, ÖAMTC-Verkehrspsychologin

WOCHEN-SZENARIO
Theaterspielfläche
und Galeriespiegel
Seiten 12 und 13



SPORT
Ein nimmersatter Sieger
Stephan Eberharder
Seite 18

SPORT
Sie hat die große Kugel
Michaela Dorfmeister
Seite 18

Auch Helfer waren in Lebensgefahr

Am Tag nach dem Jaguarunfall im Tiergarten Schönbrunn wird klar: Der Pflegerin unterlief ein tödlicher Fehler, Direktor Pechlaner und sein Assistent waren in akuter Lebensgefahr.

Andrea Walldorfer

Wien - Ein warmer Frühlingstag, „Häusel und Gestel“ verließ sich im Wald... Die kleine Spaziergängerin, die Mutter wenige Meter dahinter, träillert unbekümmert. Am Tag zuvor ist jener Unfall passiert, bei dem eine 21-jährige Tierpflegerin von drei Jaguaren während der Fütterung zu Tode gebissen wurde. Ein verpasster Sicherheitsschubser hatte den Wildkätzchen den Weg aus ihren Boxen frei gemacht.

Vor dem Eingang zum Großkätzchenhaus ein Schild an der Tür: „Wir trauern um unsere Freundin und Mitarbeiterin Sabine.“ Bitte Verständnis, heute kein Zutritt möglich. Im einschüßlichen Außengelände sitzt eine der drei Jaguare, die kleine Jakob fuchelt. Der Jaguar ist nicht anzusehen, wenn er durch sein Gehege schleicht. Eine Besucherin starrt ihn an, er reckt den Kopf über sein Maul, ich krieg gleich Gänsehaut.



Sie arbeitete drei Jahre mit den Großkätzchen: Pflegerin Sabine.

Kaum zu glauben, dass dieses schüchtern Tier so gefährlich ist. Unterdessen versuchen die Mitarbeiter im Zoo über Arbeit nachzugehen, der Tod von Sabine zu verkraften. Psychologen helfen jenen, die sich aussprechen wollen. Im Kaiserparkvillan stehen mehrere Zooverantwortliche für Informationen zur Verfügung. Journalisten wollen immer wieder hören, warum die Jaguare ungegriffen haben. Das ist absolut typisch für sie.

Höchste Gefahr

Bewusst wird im Nachhinein, wie sehr Direktor Helmut Pechlaner und Assistent Peter Linhart in Gefahr waren, als sie ins Jaguargehege wollten, um der Tierpflegerin zu helfen. Sie mussten erst einen Schlüssel holen - als sie ins Gehege kamen, war der tödliche Angriff bereits vorbei. Die Tür zum so genannten Pflegebereich war jedoch ebenso offen, wie der Schubser zu den Boxen der Raubkätzchen. Pechlaner versammelte die Helfer im Zuschauerbereich und öffnete dann vorsichtig die Tür in den Pflegebereich - dort hätte längst schon eine Raubkatze sein können. Der Raum war leer, Pechlaner und Linhart rannten zur nächsten Tür und zogen diese zu, dabei wurde Pechlaner verletzt. Mit einem Wasserschlauch versuchten sie den schwarzen Jaguar von der toten Pflegerin zu vertreiben, schließlich musste der Zoologe Harald Schwammer zur Waffe greifen und das Tier in die Photo schloßen. Die Tiere flüchteten, die Schubser wurden geschlossen, erst jetzt konnte man zum Opfer.

Pechlaner wurde im AKH operiert, „es geht ihm gut“, sagt Verwaltungssprecher Gerhard Kothauer, „aber er ist psychisch mitgenommen“.

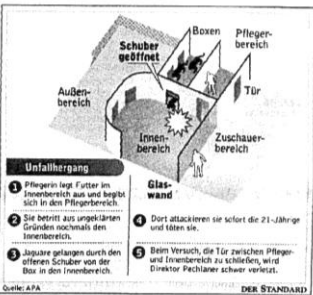
Gab es Gefahr für die Besucher? Das versichern die Tiergärtner, Schwammer verfügt über einen Waffenschein, im Zoo gebe es ein Waffenlager, sind Menschen gefährdet, müsse man schließen.

Kopf des Tages Seite 36

Schuss in die Fiste: Jaguar im Tiergarten Schönbrunn, schwebt ruhig am Tag danach. Foto: APA



Trauer um Sabine: Blumen und letzte Grüße für die Pflegerin am Eingang zum geschlossenen Raubtiergehege. Foto: Grauer



Quelle: APA

Kein Beruf für Bürohengste

In Österreich gibt es drei Ausbildungswege für Tierpfleger

Wien - Besucher im Zoo bekommen von der Arbeit der Tierpfleger lediglich einen kleinen Ausschnitt mit. Wer sich für diesen Beruf entscheidet, erhält eine Fachausbildung, die von Betreuung über Tierrecht bis hin zur Veterinärmedizin reicht. Pflegerinnen und Pfleger müssen kräftig zupacken können und dürfen weder Morgen- noch Abendmüde sein.

In Österreich gibt es zurzeit drei Ausbildungswege:

■ Als Lehrlern (ab 15 Jahre, neuntes Schuljahr abgeschlossen) dauert die Ausbildung drei Jahre.

■ Auch die private Tierpflegeschule an der Veterinärmedizinischen Universität in Wien-Floridsdorf dauert drei Jahre. Voraussetzung ist eine erfolgreiche Aufnahmeprüfung, die Altersobergrenze für

Anfänger liegt bei 20 Jahren. Schulgeld: 1455 Euro pro Jahr.

■ Die Ausbildung im zweiten Bildungsweg dauert zwei Jahre, das Mindestalter beträgt 21 Jahre. Voraussetzung: ein Praxisplatz in einem Betrieb.

Der Theoriekurs findet (denzeit nur) im WiFi Wien statt. Das Monatsgehalt nach Abschluss einer Tierpflegerausbildung liegt zwischen 1400 und 1600 Euro brutto. (simo)

Raubkätzchen in Österreich

Wien - Der Tiergarten Schönbrunn ist nicht der einzige Zoo in Österreich, in dem Raubkätzchen gehalten werden. Im Salzburger Tiergarten Hellbrunn sind etwa Gepard, Löwe, Jaguar, Puma, Leopard, Luchs und Tiger zu sehen. Im Natur- und Tierpark Herberstein werden Geparden, Pumas, Löwen und Luchse gehalten. Auch der Tierpark der Stadt Haag bietet seinen Besuchern Leopard, Löwe, Luchs, Puma und Tiger. Sogar der Tierpark Diana in Malta hat Löwen und Tiger im Gehege. Und im Safari Park Gamsdorf gibt es Tiger und Löwen. Im Alpenzoo Innsbruck ist hingegen lediglich der Luchs vertreten. (ed)

DER STANDARD Webtipps:
<http://www.eaza.net/index.html>

Die Mystik des ältesten Zoos der Welt

Kaiser Franz I. ließ die Menagerie vor 250 Jahren errichten - für Alchemie-Experimente

Roman Freiha

Wien - Im Grunde genommen war es nur Tarnung - die Menagerie, die Kaiser Franz I. Stephan von Lothringen im Schlosspark von Schönbrunn errichten ließ. Dieser älteste erhaltene Tiergarten der Welt, tagtäglich 250 Geburten feiern, war ursprünglich Theresias im Geheimen seltsamen alchemistischen Forstschonung nachgelagert. So ließ der Freihermann Franz Stephan nach den Plänen von Jean Nicolas Jadot die Tiere in zwei Pavillonen errichten, die um den Pavillon im Zentrum gruppiert wurden. Das dreizehnte „Lagegebäude“ war für den

Menschen bestimmt. Beim Bau kamen auch die kabbalistische Zahlenmystik und die chinesische Geomantie (Fengshui) zur Anwendung. Im Pavillon, der als magisches Kraftzentrum der Monarchie konzipiert war, findet sich nicht nur Ignaz Mollers Gemälde von Ovids Metamorphosen, sondern auch alchemisches Symbolik - im Untergeschloß ließ sich Franz Stephan ein Laboratorium einrichten, um dort nach dem Stein der Weisen zu suchen. Nach der ersten Besucherführung im Juni 1782 bildeten auch außen hin die dort präsentierten Tiere, die von verschiedenen Expeditionen mitgebracht wurden, den Mittelpunkt des Interesses. Im

Jahr 1779 wurde die Menagerie für die Bevölkerung geöffnet, 1828 wurde die erste Gittermauer nach Wien gebracht. 1889 ließ der damalige Menageriespektator Alois Kraus den magischen Ring um die Anlage durchbrechen, um diese zu erweitern - im selben Jahr, in dem Kronprinz Rudolf im Mayerling starb. 1906 wurde erstmals ein Elefant in einem Zoo geboren - in Schönbrunn. Nach dem Ersten Weltkrieg war der Tiergarten 1921 erstmals von der Schließung bedroht - eine Sammelaktion der Bürger brachte das nötige Geld für dessen Rettung. 1945 wurden fast alle Tierhäuser von Fliegerbomben zerstört, nur der Pavillon blieb unversehrt.

Ab 1982 wurde der Zoo vermehrt wegen seiner unzeitgemäßen Tierhaltung kritisiert. Neuerlich drohte die Sperrung der Anlage. Bis schließlich der Tiergarten 1991 vom Bund ausgelagert wurde und Helmut Pechlaner die Leitung übernahm. Seit 1994 wurde jährlich ein neues, modernes Gehege eröffnet - von der Großkätzchenanlage bis hin zum Aquarien- und Terrarienhaus (2000) und dem neuen Flusspferdhaus (2001). Heuer soll das neue Regenwaldhaus eröffnet werden. Gleichzeitig wurde vom Tiergarten Schönbrunn die Forschungsarbeit intensiviert, verstärkt mit Artenschutzprogrammen kooperiert und Naturschutzprojekte unterstützt.

morgen!

AUTOMOBIL
Genfer Automobilsalon 2002
• Zurück zur Normalität
• Luxus und neue Konzepte
im STANDARD

schwerer Verluste will Rot-Grün in Schleswig-Holstein mit der Dänegartei an der Macht bleiben. CDU und FDP fehlten 745 Stimmen zur Mehrheit.
Seite 5, Kommentar Seite 32

15 Jahre Haft Der Vater und die Stiefmutter des gealterten Mädchens Jacqueline wurden beide zur Höchststrafe verurteilt.
Seite 11

Generikariese Novartis Der Schweizer Pharmakonzern wird durch die Übernahme der deutschen Hexal Weltmarktführer.
Seite 18

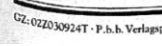
Ver „Casablanca“ Das Filmar- chiv Austria zeigt das kaum be- kannte Frühwerk der späteren Hollywood-Legende Michael Curtiz.
Seite 26

Sport 15, 16
Kommunikation 27
Günster Traxlers Blattsalat 27
TV- Switchlist 30

Szenario
Watchlist, Rätsel 28
Theater-, Kino-Programm 29

BÖRSE	
New York (D.J.)	geschlossen
Frankfurt (mit Schluss)	4353,34 -
Wien (mit Schluss)	2643,63 -
Fremdwährungen	
£-Anleiherendite:	3,103 +
Gold, London (in %)	427,10 +
Investment-Fonds S. 20, 22, 23	
Rennkurse auf S. 21 + 24	

WETTER
Weiterhin gibt es winterliches Wetter mit teils dichter Bewöl- kung und wiederholten Schneefällen. Die Höchstwer- te bewegen sich zwischen -2 und + 4 Grad.
Seite 11



FPÖ: Strafen für Flüchtlingshelfer

Härteres Asylgesetz auf „Sicherheitsgipfel“ - Fußfesseln für Häftlinge

Wien - Die „Verleitung zum missbräuchlichen Stellen von Asylantträgen“ soll unter Stra- fe gestellt werden. Diese For- derung will Justizministerin Karin Miklautsch, Chefver- handlerin der FPÖ für das

Asylgesetz, beim heutigen Si- cherheitsgipfel der Regierung stellen. Mit diesem neuen Strafbestand sollen Schlep- per getroffen werden, argu- mentiert die FPÖ, tatsächlich könnten auch Asyl-Anwälte und Menschenrechtsgruppen, die Flüchtlinge beraten, davon betroffen sein. Auch „Asyl- schleichung“ soll laut FPÖ strafbar werden.

Während die ÖVP das Ar- gument der Traumatisierung bei Flüchtlingen für das beru- fungsverfahren einschränken will, fordert die FPÖ, dass eine Traumatisierung künftig gar

keine Rolle mehr im Asylver- fahren spielen darf.
Mit elektronischen Fußfes- seln für Häftlinge will Mik- lautsch ab dem Frühsommer die Gefängnisse entlasten.
(red)

THEMA Seite 2

Bartenstein lehnt Rücktritt Pechlaners ab

Wien - Nach der tödlichen At- tacke des vierjährigen Elefan- ten Abu auf seinen Pfleger Gord Kohl im Tiergarten Schönbrunn sieht Wirt- schaftsmister Bartenstein keinen Grund für einen Rück- tritt von Zoodirektor Helmut Pechlaner. Letzterer hatte die- sen Schritt am Montag ange- boten. Unter Tränen erklärte Pechlaner, dass er mit Kohl ei- nen guten Freund verloren ha- be. Die Polizei bestätigte, dass es sich um einen „unvorher- sehbarer Unfall“ gehandelt habe. Abu soll in ein paar Jah- ren an einen anderen Zoo ab- gegeben werden. (red) Seite 9



Zoodirektor H. Pechlaner bot Rücktritt an.
Foto: APA

Neue Schulkommission

Gehrer sucht wieder Rat bei Experten

Wien - Bildungsministerin El- sabeth Gehrer (VP) will eine neue Kommission ins Leben rufen, die über langfristige Re- formvorschläge für das Schul- system nachdenken soll. Die Zukunft des Polytechnikums soll dabei genauso Thema sein wie eine mögliche Verlänge- rung der Volksschulzeit. Die Zusammensetzung der Kom- mission ist noch offen, ihr Pla- nungshorizont erstreckt sich auf zehn Jahre.

Eine Studie des Instituts für Familienforschung aus dem Jahr 2003 kommt zum Erge- bnis, dass Schule, wie sie der-

zeit organisiert ist, soziale Un- gleichheiten verstärkt. Zudem wurde das Bildungsniveau in Österreich künftig stagnieren, wenn sich nichts verändert.

Die ÖVP Wien regt einen Systemwechsel für die Kin- dergärten an: Sie will einheit- liche pädagogische Standards - wie vom Dachverband der Kindergartenpädagoginnen bereits seit Jahren gefordert und in einem Entwurf formu- liert. (red)

SCHULENSTAND Seite 14
Schulkommission Seite 31
Pro & Kontra: Gemeinsame Schule bis 14, Seite 32

Natur ist nicht herzig

Der herzige Abu hat sich als das herausgestellt, was er immer war: ein wildes Tier, das den betreuenden Men- schen zwar als Teil der so- zialen Einheit akzeptiert, aber dann so behandelt, wie es bei Behauptungsritualen in der sozialen Einheit von Ele- fanten üblich ist. Damit muss man rechnen, wenn man Menschen auf nahe Distanz mit wilden Tieren zusammenbringt und eine Aussage über etwaige Kunstfehler im Tiergarten Schönbrunn kann man nur treffen, wenn man die Un- fallrate mit anderen euro- päischen Zoo-Anlagen lang- fristig vergleicht.

Die größere Schwierigkeit wird vielleicht darin besto-

hen, etwas älteren Kindern, die Abu eben noch zugeju- belt haben, zu erklären, dass er einen Menschen getötet hat. Und vielleicht sollte man auch älteren Politikern, die sich gefährlich weit über eine niedrige Brüstung beu- gen, um ihr Paten- Nilpferd zu strei- cheln, erklären, dass es sich hier ebenfalls um grundsätzlich gefährliche, unvermutet aggressive Wildtiere handelt, die dann gar nicht so lustig sein kin- nen, wie sie ausschauen.

Ob es nun ein kleiner Ele- fantenbulle ist oder eine plötzliche Plutwelle an ei- nem paradiesischen Bade- strand oder der unschuldige weiße Schnee: Natur ist nicht herzig.

RAU

Mit einem Schnipp zum Wohnkredit: Jetzt Zinsschief nutzt!

3 1/8 %

- Für Sanierung, Renovierung
- Für Haus- oder Wohnungskauf

z.B. Hypothekensumme € 50.000 - bis auf 12 Jahre Bonitätsprüfung 2-4 UZ 25 J., Effektivzins 3,41%, Stand 1.2.2005, Änderungen vorbehalten

Wir beraten Sie gerne. In Ihrer BAWAG.

Durch die Bank besser. **BAWAG**

Nach tödlicher Elefantenattacke wird Kritik an Zuchtprogramm in den Tiergärten laut Pechlaner: „Ein schicksalhaftes Ereignis“

Nach dem tödlichen Unfall im Tiergarten Schönbrunn hat Direktor Helmut Pechlaner seinen Rücktritt an, doch Wirtschaftsminister Bartenstein lehnte ab. Elefant Abu, der seinen Pfleger tötete, soll in den kommenden Jahren an einen anderen Zoo abgegeben werden.

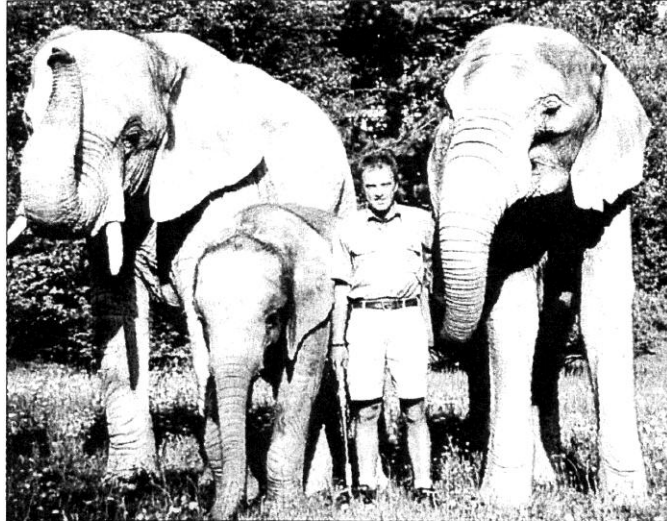
Michael Simoner

Wien - Abu frisst Schokolade, manchmal lässt er Wasser oder Kotbrocken fallen, die meiste Zeit steht er aber nur da. Abu macht, was Montag-morgen alle Elefanten in ihrem tief verschneiten Freigehege im Tiergarten Schönbrunn tun. Manchmal allerdings fällt zumindest den wenigen Zoobesuchern auf, mache der vierjährige Bulle den Eindruck, als wolle er sich schamhaft hinter sein Mutter verstücken. Als ob er ein schlechtes Gewissen hätte. Derartige Ausflüge in die Pashawelt müssen häufig herhalten, wenn tierisches Ver-

halten menschliche Erklärungskraft übersteigt. Warum Abu vergangenen Sonntag seinen Pfleger, den 39-jährigen Gerd Kohl, attackiert und tödlich verletzt hat, bleibt ungewiss. Für Tiergärtendirektor Helmut Pechlaner ist es „ein schicksalhaftes Ereignis“, wie er Montag mit Tränen in den Augen vor versammelter Presse sagte. Gerd Kohl aus Deutschland sei nicht nur einer der besten Elefantpfleger Europas gewesen, sondern auch ein guter Freund.

Nach dem zweiten tödlichen Zwischenfall im Tiergarten innerhalb von drei Jahren schloss Pechlaner persönliche Konsequenzen nicht aus. Wie berichtet, war 2002 eine junge Pflegerin von einem Jaguar getötet worden. Sie hatte bei der Futtergabe ihren Schlüsselbund im Innengehege vergessen und es verabsäumt, einen bereits geöffneten Schieber zum Außengehege wieder zu schließen, als sie die Schlüssel holen wollte. „Wenn die Gesellschaft der Zoos meinen Rücktritt wollen, werde ich danach handeln“, sagte Pechlaner. Der ressortzuständige Wirtschaftsminister Martin Bartenstein teilte wenig später mit, dass „dieser Schritt nicht zur Debatte steht“.

Die Polizei bestätigte am Montag, dass es sich um einen Unglücksfall handle. „Es gibt keine erkennbaren Verursacher bei den Sicherheitsmaßnahmen“, erklärte Max



„Mein Kind“, sagte Gerd Kohl gerne über den Jungfölefanten Abu. Der Tierpfleger genoss in den Tierparks Europas hohes Ansehen; immer wieder war er auch zu Schulungen von Elefantentrainern in Südostasien. Foto: Reuters

Edelbacher vom Kriminalkommissariat Süd. An Sicherheitsmaßnahmen sollte der mittlerweile 1,6 Tonnen schwere Abu gerade gewöhnt werden. Obwohl so jung, habe der Elefant bereits Anzeichen eines „pubertierenden“ Bullen gezeigt, sagte

Vize-Zooleiter und Elefantenfachmann Harald Schwammer. Hauptpfleger Gerd Kohl habe das Tier langsam von der Mutter entwöhnen wollen. Dazu gehöre, dass der Jungfölefant, wie auch der ältere Bulle, jeden Tag separat von der Herde in einer Box abgeduscht und trainiert werde, Füße und Ohren herzuzeigen. Letzteres sei aus hygienischen und medizinischen Gründen unerlässlich und müsse ohne direkten Kontakt auf Befehl funktionieren. Diese Methode wird auch „Protected Contact“ genannt.

Bei dem Prozedere in der Box kam es Sonntag zu dem Unglück. Gerd Kohl, der Abu stets als „mein Kind“ bezeichnete, wurde plötzlich von diesem attackiert und regelrecht aufgespießt. Ein Kollege

von Kohl stand nur wenige Meter entfernt, konnte aber nicht mehr rettend eingreifen. Der Augenzeuge stand auch Montag noch unter Schock. Laut Schwammer, der auch Präsident der „European Elephant Keeper and Manager Association“ ist, kam es im Vorjahr europaweit zu vier ähnlichen Todesfällen. Er kann nicht ausschließen, dass

sich Abu zum „Problemelefanten“ entwickeln könnte. „Das Tier hat jetzt die Erfahrung, dass es sich gegen Menschen durchsetzen kann.“ Dass Abu auch nach seiner Geschlechtsreife in einigen Jahren in Schönbrunn bleiben wird, ist unwahrscheinlich. Zwei erwachsene Bullen in der kleinen Herde mit derzeit vier Kühen sind ein Risiko.

Der Mensch hat kaum Chancen

Böse Erfahrungen auch in anderen Zoos

Köln/Basel/München - Elefanten werden in den meisten Zoos gehalten. Natürliche Fütterung durch ausreichende Bewegung ist aus Platzgründen nicht möglich. Direkter Kontakt zwischen Mensch und Tier - etwa zur Körperpflege - ist notwendig. Die Gefahr für Tierpfleger ist dabei groß. „Kommt es zu Angriffen, gehen die sehr, sehr schnell“, weiß Henning Wiesner, Tierarzt und Leiter des Münchner Tierparks Hellabrunn.

Die Münchner waren in den 1950er-Jahren mit einem tödlichen Unglücksfall konfrontiert. Dort attackierte ein junger, aber bereits geschlechtsreifer Bulle einen Wärter, der ihn seit Geburt betreute. Heute werden in München Bullen zwar in direktem Kontakt gehalten („hands on“), „aber mit Vorichtsaufnahmen und immer zu zweit“ trainiert.

Auch in Basel, wo die Zoogeschichte zwei tödliche Unfälle durch die Elefantenkühe Miss Jenny verzeichnet, werden Elefanten traditionell „hands-on“ gehalten. Wesentlich am direkten Kontakt der Elefantengruppe und muss sich ein „unmut eines Tieres“ nicht geduldet“, sagt Zoosprecherin Tanja Dietrich. Mucki ein junger Rebell auf, gilt „Null Toleranz“.

Im Kölner Zoo verfügt man seit September des Vorjahres über einen Elefantentempel. Der Prozent der Zoofläche aus. Die Elefanten werden - ähnlich der freien Wildbahn - in sozialen Gruppen gehalten. Zwischen Mensch und Tier gibt es den „protected-contact“. Die in den USA entwickelte Methode steht Barrieren zwischen Menschen und Tieren vor. Werner Nasz, Chefpfleger im Elefantentempel: „Zwischen Tier und Pfleger ist immer ein Gitter.“ Für ihn „die einzige Methode, um die Sicherheit für Menschen bei dieser Haltung zu gewährleisten.“ (jub)



Unter Tränen den Rücktritt angeboten: Pechlaner mit dem Schönbrunner Elefantenspezialisten Schwammer (re.). F. AP

„Elefantenhaltung hinterfragen“

Vier Pfoten: Keine gefährdete Art - Zucht nur für Gefangenschaft

Roman David-Freihl

Wien - „Harald Schwammer ist international einer der besten Kenner für die Haltung von Elefanten in Tiergärten“, aber, dass es trotzdem zu solch einem Unfall kommen konnte“, erklärt Andreas Sax, Kampagnenleiter der Tierschutzorganisation Vier Pfoten im STANDARD-Gespräch.

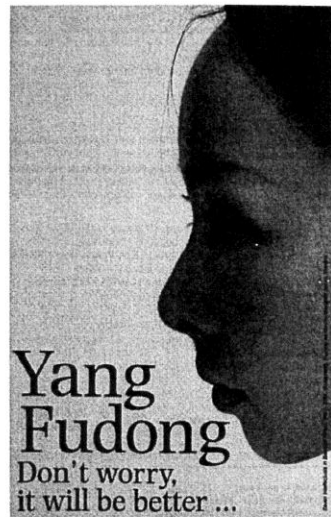
Vier Pfoten stehe Tiergärten grundsätzlich „sehr kritisch“ gegenüber. „Wir akzeptieren aber wissenschaftlich gut geführte Einrichtungen - und das gilt für Schönbrunn sicher ohne Einschränkung. Da ist dieses Haus sicher auf dem neuesten Stand - und es ist sicher ein Zoo, der aus unserer Sicht vergleichsweise gut geführt ist.“

Die Haltung von Elefanten in Tiergärten müsse aus Sicht des Tierschutzes allerdings schon grundsätzlich hinter-

fragt werden. Es handle sich bei der Schönbrunner Elefantengruppe zwar um ein Zuchtprogramm, aber nur für Tiere in Gefangenschaft. Und ob man ein eigenes Zuchtprogramm für eine sich selbst erhaltende Population in Zoos braucht, ist schon fraglich, so Sax. „Schließlich handelt es sich bei Elefanten um keine aussterbende Tierart, die man mit einem solchen Programm versucht zu retten.“



Andreas Sax sieht Tiergärten kritisch. F. Vier Pfoten



Yang Fudong
Don't worry,
it will be better ...

Eröffnung: Di., 22. Februar 05
KUNSTHALLE wien
Museumsplatz 1, 1070 Wien, Telefon +43-1-521 80-33
www.KUNSTHALLE.wien.at | Tag 10-19, Di 10-22 Uhr, Mi geschlossen

MITTWOCH, 6. MÄRZ 2002

Tragischer Vorfall im Tiergarten Schönbrunn: Raubkatzen töteten eine 21-jährige – Experten: Diese Vorfälle sind nicht zu verhindern

Tiergarten Schönbrunn: Jaguare töten Pflegerin, verletzen Pechlaner

Eine 21-jährige Tierpflegerin wollte am Dienstag nachmittag drei Jaguare füttern. Vor den Augen der entsetzten Besucher greifen die Raubtiere die junge Frau an und töten sie.

VON MARTIN STUHLPFARRER UND CHRISTIAN MAYR

WIEN. Es ist Routine für die 21-jährige Niederösterreicherin. Seit rund zehn Jahren arbeitet sie im Tiergarten Schönbrunn, seit drei Jahren bei den Großkatzen – Jaguare, Tiger, Geparden, Löwen. Was genau geschehen ist, gegen 14 Uhr bei der Fütterung, passierte, konnte bis in die Abendstunden nur ansatzweise geklärt werden. Jedenfalls fallen die Tiere vor den Augen vieler Besucher über Sabine J. her und töten sie.

„Es war bei der Vorbereitung der Fütterung“, berichtet Barbara Sommersacher, Sprecherin des Zoos. „Es ist dabei üblich, daß die Tiere weggesperrt werden.“ Eine Prozedur, die täglich gemacht wird. Die drei Jaguare werden vor der Fütterung in einen Nebenkäfig getrieben, der Verbindungsgang wird mit dem sogenannten

Schuber verriegelt. Dann geht die Tierpflegerin in den Käfig, legt das Futter aus und öffnet anschließend den Schuber wieder. Routine.

Sabine J. hatte den Käfig bereits verlassen. Trotzdem kehrte sie ein zweites Mal zurück. Der Grund dafür war am Dienstagabend noch völlig unklar. Augenzeugen berichten: Ein Schuber war währenddessen offen geblieben, ein technischer Defekt scheidet damit vorerst aus.

Die Folgen waren katastrophal. Die Jaguare – zwei schwarz-weiße, ein heller – drängen durch die offene Luke. Jaguar – ein indianisches Wort für „der im Sprung tötet“. Die junge Frau ist gegen die drei Raubkatzen chancenlos. „Ein schwarzer Jaguar fiel sie gleich an und tötete sie mit einem Hals-Genick-Biß“, berichtet Bernhard Segall von der Wiener Rettung.

Besucher erleben die Tragödie mit. Gerhard Kasbauer, stellvertretender Direktor des Tiergartens: „Für die Besucher hat aber nie eine Gefahr bestanden, weil es eine doppelte Absicherung gibt.“ Einer der Besucher sucht Hilfe und trifft auf Tiergarten-Direktor Helmut Pechlaner, der in einem Restaurant in der Nähe des Gehe-



Einer der mutmaßlichen Täter am Dienstag nach dem Unglück.

Photo: Michaela Seifert

ges sitzt. Pechlaner bemerkt den Schuber, will ihn schließen. Plötzlich greift ein Jaguar mit seinen mächtigen Krallen durch das Gitter, erwischt Pechlaner. Der Tiergarten-Direktor wird an der linken Hand verletzt. Ein Rettungshubschrauber fliegt ihn ins AKH. Am Nachmittag wird Pechlaner operiert, die Verletzungen seien „nicht bedrohlich“.

Tierpfleger versuchen nach der Tragödie, die Jaguare von dem leblosen Körper der Niederösterreicherin wegzutreiben. „Das Patentrezept lautet Wasser“, erklärt Harald Schwammer, zoologischer Kurator des Tiergartens, der „Presse“. Die Pfleger rücken mit Wasserschläuchen an. Die Raubkatzen wehren sich. Erst Schüsse in die Luft verschre-

cken die Tiere und treiben sie in den Nebenkäfig zurück. Ein Jaguar wird durch einen Schuß verletzt. Endlich können Notärzte zur Tierpflegerin vordringen, die Hilfe kommt zu spät.

„Die Tiere trifft keine Schuld“, erklärt Kasbauer. Jeder Angestellte des Zoos sei sich der Gefahr bewußt. „Sie sind wilde Tiere.“ Getötet sollen die Jaguare nicht werden.

„Kuscheltiere werden Jaguare auch im Zoo nie“

Ein solches Verhalten sei nicht abnormal, meinen Tierexperten zum Angriff der Wildkatzen in Schönbrunn.

WIEN (milo/apa). „Es sind wilde Tiere“, sagt Gerhard Kasbauer, stellvertretender Direktor in Schönbrunn und Experte für Wildkatzen. „Aber niemals gibt es einen direkten Kontakt von Angestellten zum Jaguar.“

Die vom Aussterben bedrohte Raubkatze ist eine Einzelgängerin. Die Tiere sind doppelt bedroht: Einerseits wird ihr Lebensraum immer mehr eingeschränkt, andererseits werden die Tiere selbst von Wilderern gejagt. Die Raubkatze beansprucht im mittel- und südamerikanischen Regenwald ein Revier von etwa 50 Kilometern im Umkreis. Ein Jaguar vertreibt auch Argentinern aus seinem Revier. Die Spezies ernährt sich auch von größeren Säugetieren.

Insgesamt kommen 85 verschiedene Tierarten in Frage. Das Tier wiegt zwischen 70 und 140 Kilogramm, wird bis zu 1,8 Meter lang und im Normalfall zwißlt bis 16 Jahre alt.

Gerald Dick, Artenschutz-Experte des World Wide Fund for Nature (WWF) in Wien: „Tragisch und schlimm, was da passiert ist. Aber Raubkatzen sind Wildtiere. Ein solches Verhalten ist nicht abnormal. Das kann bei Wildtieren herauskommen. So ein Unfall läßt sich nicht vorhersagen.“

Und der Berliner Wildtierexperte Herbert Hofer, Professor am Institut für Zoo- und Wildtierforschung, meint: „Ich glaube nicht, daß dieses furchterliche Unglück mit mangelhaften Sicherheitsbedingungen begründet werden darf.“ Außerdem: „Kuscheltiere zum Anfassen werden Jaguare nie werden. Auch nicht, wenn die Tiere alt sind oder ihr ganzes Leben in Gefangenschaft verbringen.“

ZOO-UNFÄLLE: EINE CHRONOLOGIE

▷ Juni 1999: In Kaliningrad (Rußland) töten vier Bären einen norwegischen Seemann. Der Mann war nach durchrechter Nacht versichtlich ins Bärengehege gestiegen.

▷ November 1999: In Pessac bei Bordeaux (Frankreich) bringt ein Nilpferd um. Plakate hatten ihn mit dem Kopf im Maul des Tieres gezeigt.

▷ November 1999: In Shanghai (China) fallen drei Tiger in einem Tierpark Gänserndorf (NÖ) überstellt worden.

▷ Dezember 2000: In Kalkutta (Indien) steigt ein Betrunkenen ins Tigergehege und wird getötet. Motiv: Selbstmord.

▷ Dezember 2000: Tiger fressen einen Wärter in Shanghai, als er im Gehege sein „Geschäft“ verrichtet.

▷ März 2001: In Singapur speißt ein Elefantenbulle einen Wärter auf. Er wird schwer verletzt, die beiden kannten sich bereits seit 18 Jahren.

▷ Juli 2001: In Charkow (Ukraine) wird eine junge Frau von einem Nilpferd verletzt. Sie hatte bei glühender Hitze im Nilpferdbecken gebadet.

▷ Jänner 2002: Im Tiergarten Schönbrunn wird eine Italienerin von einem Wolf gebissen. Sie hatte versucht, das Tier zu streicheln. Im August 1997 biß ein Affe einen Pfleger.

▷ Zuletzt kam es im Juni 1991 in Österreich zu einem tödlichen Unfall: Im Safaripark Gänserndorf starb ein Pfleger bei einer Attacke eines Tigers. Der Mann war im Gehege unerlaubt aus seinem Fahrzeug gestiegen.

Und der Berliner Wildtierexperte Herbert Hofer, Professor am Institut für Zoo- und Wildtierforschung, meint: „Ich glaube nicht, daß dieses furchterliche Unglück mit mangelhaften Sicherheitsbedingungen begründet werden darf.“ Außerdem: „Kuscheltiere zum Anfassen werden Jaguare nie werden. Auch nicht, wenn die Tiere alt sind oder ihr ganzes Leben in Gefangenschaft verbringen.“

Tod im Tiergarten: Die Tragödie des Gerd Kohl beschäftigt Zoologen, Polizisten, Werber

HOCHRISIKO-BERUF ELEFANTENPFLEGER

Pro Elefantenbulle ein toter Pfleger

Schönbunn-Direktor
Pechlaner bot seinen
Rücktritt an, obwohl die
Polizei keine
Fahrlässigkeit erkennt.

VON ANDREAS WETZ

WIEN. „Wir haben mit Elefanten-Chefpfleger Gerd Kohl einen guten Freund verloren“, sagte der Schönbunn-Zoodirektor Helmut Pechlaner am Montag. Weiters übernahm er die alleinige Verantwortung für den Zwischenfall vom Sonntag. Der vierjährige Elefantenbulle Abu hatte beim Morgentraining seinen Pfleger getötet.

Konkret bot der 58-jährige Pechlaner wegen des zweiten Todesfalles während seiner Amtszeit seinen Rücktritt an. „Wenn der Gesellschafter dieses Betriebes auch dieser Meinung ist“, vor drei Jahren war eine Pflegerin von Jaguaren getötet worden.

Die Tiergarten Ges.m.b.H. wird von Pechlaner als Geschäftsführer geleitet. Alleingentümer ist die Republik Österreich, wobei der Zoo in die Zuständigkeit des Wirtschaftsministeriums fällt. Für Wirtschaftsminister Martin Bartenstein, der momentan auf Staatsbesuch in Indien weilte, steht ein Rücktritt von Direktor Pechlaner nicht zur Diskussion, so der Ressortchef. Dieser habe sich keine Versäumnisse in Sachen Sicherheit vorzuwerfen.

Tödliche Formel

Pechlaner musste auf Anfrage der „Presse“ eingestehen, dass man sich des Risikos der Elefantenhaltung schon immer bewusst gewesen war. In der Branche gebe es eine traurige Formel, die dem Rechnung trage: „Ein Elefantenbulle bedeutet einen toten Pfleger.“ Das heißt: Speziell männliche Tiere sind für das Personal ein Hochrisikofaktor. Elefantenkühe seien da – so Pechlaner – weitaus unproblematischer. Dass er und der Zoo die Elefantenhaltung in Schönbunn grundlegend überdenken werden, schloss er nicht



Gefährliches Spiel: Abu (l.) mit dem kleineren Mongu (r.). Was für Elefanten normal ist, endet für Menschen oft tödlich. (Foto: apf)

PORTRÄT

Der joviale Direktor

Helmut Pechlaner (58) übernahm am 1. Jänner 1992 den neu aus dem Bund ausgegliederten Tiergarten Schönbunn. In kurzer Zeit verwandelte der gebürtige Tiroler den Zoo in einen Publikumsmagneten. Neben dem Tiergarten inszenierte er vor allem auch seine eigene Person. In zahlreichen Medienauftritten präsentierte er sich als jovialer Zoodirektor. Seinen bisher schwersten Tiefschlag erlitt er 2002, als ein Jaguar eine Pflegerin im Raubtiergehege tötete. Dabei wurde Pechlaner auch selbst verletzt.



Erschüttert: Medien-Profi Helmut Pechlaner (Foto: apf/Puls)

kategorisch aus. „Unmöglich ist nichts.“ Detail am Rande: 2001 hatte der Londoner Zoo vom Elefantengehege nach einem tödlichen Unfall aufgelassen, die Tiere an einen Safaripark abgegeben. Laut damaligen Angaben bestand zwischen dem Tod eines Wärters und der Auflösung der Herde kein direkter Zusammenhang. Vielmehr sei die ohnehin geplante Schließung des desolaten Geheges nur vorzeitig worden.

Jungbulle Abu, der Kohl tötete, soll nur noch in geschütztem Kontakt mit dem Personal stehen. Das bedeutet, dass bei der Arbeit eine Barriere zwischen Tieren und Pflegern sein wird. Sogar an eine Abgabe des Tiers wird inzwischen gedacht.

Vorwürfe von Tierschützern, Abu sei zuvor von den Wärtern geschlagen und das Tier deshalb ausgerastet, will Harald Schwammer, zoologischer Abteilungsleiter in Schönbunn, nicht gelten lassen. „Prügel ist bei uns verboten.“ Schwammer räumte aber ein: „Ein so großes Tier braucht eine strenge Erziehung.“

Keine Fahrlässigkeit

Bei der baulichen Sicherheit habe sich der Zoo nichts vorzuwerfen, meinte der dafür zuständige Ingenieur Hermann Fast. Erich Pavlicek, zuständig für die Arbeitssicherheit, legte nach. „Erst vor zwei Wochen war das Arbeitsinspektorat bei uns. Damals wurden die Bullenboxen (Anm.: der Unfallort) besonders unter die Lupe genommen. Ergebnis: Alles bestens.“

Peter Petzenka vom Arbeitsinspektorat verwies auf seine Verweigerungspflicht, deutete aber an, „dass die Leute vom Tiergarten sicher nicht die Unwahrheit sagen.“ Die neuerliche Untersuchung des Unfalls durch seine Behörde sei ein „reiner Routinecheck“. Für die Polizei sind die Ermittlungen abgeschlossen. Maximilian Edelbacher, Leiter des Kriminalkommissariats Süd: „Aus unserer Sicht war es ein Arbeitsunfall. Wir glauben nicht, dass es sich um ein Fahrlässigkeitsdelikt handelt.“

MEINUNG

VON THOMAS KRAMAR

Abu ist böse

Wer hätte ihm diese Blatzt zugestanden dem bösen Abu, dem Kinderschreck? Helden, dem Lächeln von Schönbunn? Niemand. Aber darf man überhaupt so fragen, darf man an die Natur menschenähnliche Maßstäbe anlegen?

Die Frage ist müßig, wir tun es sowieso. Sogar wenn es nicht um Menschenleben geht. Wir tragen unsere Mitleid mit den Schwachen, unsere Achtung der Rücksichtlosen ethisch-moralisch auch in die Natur. Und wir müssen damit leben, dass uns das in Widerspruch stürzt. Wer könnte sich gegen Lebensentscheidungen, ob er dem vorübergehenden schwachen Löwen helfen soll oder ob um ihr Leben tötenden Gasse?

Das Wesen eines Zoologischen Gartens ist, dass er uns Natur vorgaukelt, aber deren Gräulichkeiten, die blauen Klauen und Zähne erspart. Auch den Tieren. Wer ihr tristes Leben im Zoo beklagt, sollte bedenken, wie viel Entbehrung, Angst und Schmerz ihnen dort erspart bleibt. Tierschützer gibt es keine in freier Wildbahn, nicht einmal der Antareschnecke als ein Anliegen der Evolution, und auch das viel gepriesene „ökologische Gleichgewicht“ ist kein „Love & Peace“-Begriff.

Nebeneffekt der „scheinbaren“ Endnaturalisierung im Zoo: Wir Schönbunn-Besucher können hemmungslos unsere Sehnsucht nach heiler Welt in die Gehege projizieren. Aus dieser resultiert der schreckliche Zwischenfall von Schönbunn. Wir sehen erstens, dass die Natur unmoralisch ist (von uns daher als unmoralisch empfunden wird), zweitens, dass wir uns vor ihr schützen, abgrenzen müssen. Sogar in Hietzing.

thomas.kramar@diepresse.com

EXPERTE

Elefanten greifen unvermutet an

Für den Münchner Zoo-Direktor ist der Vorfall unbegreiflich.

MÜNCHEN. „Ich bin seit 1972 in Schönbunn und habe auch in Afrika und in Indien viele Elefanten in der freien Natur erlebt“, berichtet Henning Wiesner, Elefanten-Experte und Direktor des Zoos in München. „Aber was da in Wien geschehen ist, ist etwas, was ganz unbegreiflich ist.“ Für ihn ist aber klar, dass Elefanten gefährliche Tiere sind, die völlig unvermutet angreifen. „Es gibt keine Vorwarnung, es ist nicht so, dass der Pfleger in Wien nicht aufgepasst hätte.“

Wiesner kann sich nur an einen ähnlichen Fall in den 1970er Jahren in Marokko erinnern. Damals tötete ein achtjähriger Elefant einen Pfleger. „Aber das ist auch das gefährliche Alter mit acht werden sie gefährlich“, dann machen sie sich stark, auch gegenüber den Menschen, dann werden sie gefährlich. Aber Abu in Schönbunn ist keine vier Jahre alt. „Er ist noch ein Kind“, und er steht noch unter dem Schutz des Kindertierschemas, das macht es dann so unglaublich, dass man allerdings nicht machen kann“, so Wiesner.

ELEFANTEN ALS WERBETRÄGER

Haarscharf vorbei am Super-Gau

Die Causa Abu ist für die Eigenwerbung des Tiergartens extrem ungünstig.

BERNHARD BAUMGARTNER

WIEN. „Klein-Abu entdeckt die Welt“ steht in Schönbunn. „Keine vier Jahre ist es her, dass die Plakate mit dem süßen Elefantensbaby österreichweit Stimmung für den Tiergarten Schönbunn machten. Das Medieninteresse um den Retorten-Bullen war enorm, der Zuchterfolg wurde weltweit gefeiert.“

Dass gerade dieser Elefant nun den tragischen Todesfall herbeiführte, ist für den Tiergarten besonders ungünstig. Der

viel beworbene Sympathieträger steht plötzlich als Monster da – ein klassischer Fall einer Krise, die sich bei schlechter Bewältigung zum Super-Gau auszuweiten kann.

Das weiß man auch bei der Werbeagentur Headquarter, die die Plakate für den Tiergarten gestaltet – auch jenes mit Abu.

Gegen Mauern

Geschäftsführer Jost Strnat empfiehlt seinen Kunden in so einem Fall eine (auch gegen das eigene Unternehmen) schonungslos offene Kommunikation. „Mauern und Aussitzen ist immer die schlechteste Lösung vor allem, wenn man nichts zu verbergen hat.“ Der Tiergarten

müsste in diesem Fall das Thema mit Pöbel und Mitgefühl offensiv ansprechen. Immerhin gebe es ja nichts, wofür man sich entschuldigen müsste. Plakate mit Elefanten (und schon gar nicht mit Abu) werde es in nächster Zeit wohl nicht geben, meint Strnat. Mittelfristig werde man aber sicher wieder zu Elefanten als Zugpferd greifen, weil sie eine „ungeheure Beliebtheit bei den Besuchern haben“.

Das Rücktrittsangebot von Zoodirektor Pechlaner (siehe oben) ist so ein offensiver Schritt nach vorne. Es erinnert Brancheninsider an das Krisenmanagement von Niki Lauda im Zuge des Absturzes einer seiner Maschinen 1991. Auch er hatte sichlich

erschütterte Konsequenzen für den Fall angekündigt, dass sein Unternehmen Schuld trüge. Dieser Fall gilt als Musterbeispiel erfolgreich bewältigter PR-Krise.

Erläiche Unternehmen haben sorgfältige Pläne für den Krisenfall. Fluglinien haben Bücher mit Anweisungen im Falle eines Absturzes – sogar fertige Websites existieren, in die man nur Daten und Flugnummer einsetzen muss. Auch Schönbunn hat solche Pläne vom Tier-Ausbruch über Feuer bis zum Tod eines Pflegers existierende Vorgaben auf allen Ebenen. Wer verständigt was nach außen? Die Pläne sind im aktuellen Fall eingehalten worden, heißt es im Tiergarten.

Chronik

Montag, 21. Februar 2005

Die Presse vom 7

TRAGÖDIE IM TIERGARTEN SCHÖNBRUNN

Pubertierender Abu tötet Pfleger: Elefant zeigte „normales Verhalten“

Der Elefantenbulle Abu tötete Sonntag Mittag seinen Pfleger. Die Zooleitung überlegt nun, die Arbeit mit den Tieren zu entschärfen.

VON ANDREAS WETZ
UND KLAUS STÖGER

WIEN. „Das Elefantenhaus ist wegen eines Unfalls bis auf weiteres geschlossen.“ Mit diesem nüchternen Text auf einem weißen Blatt Papier, das an die Tür des Elefantenhauses geheftet war, informierte am Sonntag der Tiergarten Schönbrunn seine Besucher über ein tragisches Ereignis, das das Leben eines Mitarbeiters gekostet hat.

Um 10.40 Uhr war Elefanten-Chefpfleger Gerd Kohl vom fast vier Jahre alten und 1600 Kilogramm schweren Jungbullen Abu attackiert worden. Das Unglück geschah während des täglichen Routinetrainings. Der 39-Jährige hatte keine Chance. Der wenige Minuten später eingetroffene Rettungsarzt konnte nur noch den Tod feststellen.

Abu nicht angekettet

Grau wie der Himmel über der Stadt war die Stimmung des Tiergartenpersonals. Weil Zoo-Direktor Helmut Pechlauer auf einer Tagung in der Schweiz weilte, stand Vize-Direktor Harald Schwammer Rede und Antwort. „Abu befindet sich in der Trennungsphase von seiner Mutter Sabi.“ Deshalb wurde das Jungtier auch getrennt von den übrigen Tieren gehalten.

Für Thomas Voracek, Chef-Tierarzt des Zoos, hat Abu – so ungewöhnlich das klingt – ganz „normales Verhalten“ gezeigt. „Er befindet sich derzeit in der Elefantenpubertät.“ Rangkämpfe mit anderen Tieren und auch Pflegern wären da nichts Ungewöhnliches. Deshalb hat Abu auch keine Konsequenzen zu



Abu tötete seinen Pfleger: „Er gebärdet sich derzeit wie ein Halbstarke.“ (Foto: ap/Hans Punt)

fürchten. Zuletzt hieß es aus der Zooleitung, dass das Tier nicht eingeschläfert wird. Abu soll dem Opfer während des Duschnens mit einer schnellen Bewegung die Stoßzähne in den Leib gerammt haben.

Laut Barbara Sommersacher, der Sprecherin des Tiergartens, gibt es nur einen Ohrenzeugen.

Es handelt sich dabei um einen Kollegen des Opfers. Dieser stand zunächst unter Schock. Sommersacher: „Als das Opfer die Box betrat, war Abu wahrscheinlich noch nicht angekettet.“ Als Konsequenz auf den Vorfall werde man sich daher in den nächsten Tagen darüber Gedanken machen, ob man die

gefährliche Arbeit mit den großen Tieren sicherer machen könne. Die Kriminalpolizei ermittelt, das Elefantenhaus wurde nach dem Vorfall von der Spurensicherung untersucht und bleibt für die gesamte nächste Woche geschlossen. Die Zooleitung will zudem die verbliebenen fünf Elefantenhaus-Mitarbeiter psychisch und physisch entlasten.

Den Tiergarten-Besuchern blieb der grauenhafte Vorfall erspart, dieser ereignete sich nämlich im Bullenbereich des Elefantenhauses. Dieser Teil ist von der Besucherzone getrennt und befindet sich im hinteren Trakt des Gebäudes.

Sehr erfahrener Pfleger

Besonders tragisch ist das Unglück auch deshalb, weil es sich bei dem Opfer um einen der erfahrensten Elefantenpfleger in Europa handelt. Kohl war seit 1998 in Schönbrunn tätig, hatte schon vorher in Erfurt mit Dickschultern zu tun gehabt. Er war der einzige, der zuletzt direkten Umgang mit Abu hatte. Er hinterlässt eine Lebensgefährtin und zwei Kinder.

Wie es in den nächsten Tagen im Zoo weitergeht, ist noch nicht klar. Ob der Zoo für einen unbestimmten Zeitraum seine Pforten schließt, wird intern geklärt.

Der Angriff von Abu auf den Pfleger weckt Erinnerungen an einen anderen tragischen Vorfall: Am 5. März 2002 attackierten vor den Augen von Besuchern mehrere Jaguare während der Vorbereitung zur Fütterung eine 21-jährige Tierpflegerin. Die Frau hatte keine Chance, sie wurde durch einen Hals-Gewick-Biss getötet. Direktor Helmut Pechlauer, der zur Hilfe kam, wurde dabei ebenfalls von einer Raubkatze verletzt. Sein Stellvertreter Harald Schwammer konnte die Jaguare schließlich mit einem Schuss verschrecken.

GESCHICHTE

Ältester Zoo der Welt

Der Tiergarten Schönbrunn wurde am 31. Juli 1752 von Kaiser Franz Stephan gegründet.

WIEN (apa). Der Tiergarten Schönbrunn in Wien, in dem sich am Sonntag im Elefantenhaus die Tragödie abspielte, hat eine wechselvolle Geschichte. Es handelt sich dabei um den ältesten Zoo der Welt. Gegründet wurde er am 31. Juli 1752 von Kaiser Franz Stephan, dem Chiemann von Maria Theresia. Er war damals jedoch nur für Privatspiele geeignet.

Der Tiergarten war immer eine der Attraktionen Wiens. Nach dem Zweiten Weltkrieg erlebte er aber schwindende Besucherzahlen. 1992 wurde der Tiergarten privatisiert. Er hat seitdem unter dem damaligen Besitzer Direktor Helmut Pech-

lauer einen großen Aufschwung genommen. Waren 1991 nur rund 700.000 Besucher gekommen, um die Tiere zu bewundern, waren es im Jahr 2003 erstmals etwas mehr als zwei Millionen Gäste.

Wesentlich dazu beigetragen haben neue Attraktionen und Gehege für eine artgerechtere Haltung der Tiere. Die Tiere sollen keine Gefangenen, sondern Grundbesitzer sein, hatte Pechlauer bei seiner Installation erklärt. Zu den Neuerungen seiner Ära gehören das Regenwald-Haus, das neue Gehege für die Elefanten sowie die Großkatzenanlage, die Neugestaltung des Flusspferdhauses und das Polarium.

Im Jahr 1992 war mit dem Aufbau der neuen Elefanten-Gehege begonnen worden. Sie umfasst derzeit vier Weibchen und zwei Männchen.

ELEFANTENBULLE ABU

Geburt war Sensation

Abu war der erste künstlich gezeugte Elefantenbulle eines europäischen Zoos.

WIEN (stg.). Jener Elefant, der gestern, Sonntag, in Schönbrunn einen Tierpfleger getötet hat, heißt Abu – der Name bedeutet Vater. Er kam am 25. April 2001 im Tiergarten Schönbrunn zur Welt. Bei seiner Geburt wog er 80 Kilogramm, seine Mutter ist die afrikanische Elefantenkuh Sabi.

Die Geburt von Abu galt als Sensation: Sabi wurde nach einer künstlichen Besamung – der ersten in Europa – trächtig. Sponder war der damals 16-jährige alte Elefantenbulle Tembo aus einem britischen Zoo. Die Mutter von Abu war zur Zeit seiner Geburt 16 Jahre alt. Die Geburt von Abu – bei der nur ein

Tierpfleger anwesend war – verlief problemlos, obwohl er zwei Wochen vor dem errechneten Termin zur Welt kam. Der Geburtsvorgang dauerte rund 15 Minuten. Nach drei Stunden konnte Abu bereits hinter seiner Mutter hervortreten.

Im Tiergarten Schönbrunn hatte aber bereits 1906 eine Elefantengeburt für eine weltweite Sensation gesorgt: Erstmals war in einem Zoo ein Elefant geboren worden. Die Elefantenkuh hieß Aha und wurde bald darauf von den Wienern nur noch „Mädi“ genannt. Sie starb 1944.

Die Seniorin der Wiener Elefantenherde war die erst kürzlich verstorbene Elefantenkuh Jumbo. Sie wurde 46 Jahre alt und starb in der Nacht auf den 13. Februar 2005. Untersuchungen ergaben, dass Jumbo einem Herz-Kreislaufversagen erlegen sein dürfte.

MERK'S WIEN

VON THOMAS HUBER

Was im Jubeljahr gerne vergessen wird

Die Ideen waren (und) skurril. Eine Kuhherde auf dem Heldenplatz? Ein Erdäpfelacker mitten in der Stadt? Eine Nachbildung des historischen Belvedere-Balkons, von dem aus Leopold Figl der jubelnden Menge den Neuanfang zeigte, auf Tour durch Österreich? Das Land, der Staat firmen sich. Loh es doch in Erinnerung zu rufen, was statt 2005 alles zu feiern ist – von der Gründung des Zweiten Republik bis zum Eintritt in die Europäische Union.

Ein zusätzliches Gedanken wird sich furcht, im Jubel der Glückseligkeit in den Hintergrund gedrückt zu sein, haupt vergessen. Im Februar 1945 erreichten die amerikanischen Bombenangriffe auf Wien ihren Höhepunkt. Am dann am 12. März zum Inferno zu werden – wenn dies auch mit der Zerstörung deutscher Städte, Beispiel Dresden, in keiner Weise zu vergleichen war.

Dass sich vorher und nachher Legenden bildeten, entsprach dem Bewusstsein der Bürger dieser Stadt. Als die Mäus vom „Luftschuttkeller des Reichs“ endgültig ad acta gelegt werden musste, kam beispielsweise das Gerücht auf, die Staatsoper sei nur deswegen zerstört worden, weil der Bombenschütze einer der „fliegenden Festungen“ sie mit einem Bahnhof verwechselt habe. Und gleichsam befriedigt nahmen wir nach Kriegsende zur Kenntnis, dass sich dieser Mann ereignet habe, als er erfuhr, welches Kulturgut durch seine Schuld in Brand geraten war. Wir glaubten auch, dass der so schwere Angriff am 12. März eine Strafe gewesen sei für das, was am 13. März geschehen war: der „Anschluss“.

Sollte man nicht 2005 auch der vielen Wiener Bombenopfer des Februar und März 1945 gedenken?

Kein Wort wahr. Langst hat man in den USA zugegeben, dass nicht nur die deutsche Kriegsmaschinerie (oder was davon übrig geblieben war) zerstört werden sollte, sondern die Moral der Zivilbevölkerung, ohne Rücksicht auf das Datum. Und dies galt auch für die Wiener. Das war vor 60 Jahren. Vergessenes Gedenken? Wir wissen heute alle (auch jene, die damals, wie ich, Kinder waren, im Keller saßen und das Rauschen des Todes, sprich der Bomben hörten, die über das Haus floßen), wir wissen also heute längst, dass Hitler den Krieg vom Zaun brach. Gering die Schuld der ersten schweren Bombardements auf sich geladen hat. Damals freilich haben wir uns nur gefürchtet.

Es sind Tausende von Allen und Kindern ums Leben gekommen. Gewiss hat ein Bruchteil jener ungeheuren Zahl die Breschen gesehen wurde. Aber allein beim Albertplatz, wo sich von dem Bombardement der Philharmonie befand, liegen noch mehrere hundert Tote unter der Erde. Als die „Presse“ seinerzeit daran erinnerte, wurde eine persönliche Gedenktafel aufgestellt. Heute stehen dort die Hiddica-Tierkrieger.

Könnte man sollte man nicht dort, seit dem 12. März Kranz niederlegen? Könnte/sollte es nicht, etwa in der nahen Augustiner-Kirche, ein Requiem geben für alle in diesen Wochen verstorbenen? Ich will die Jubiläumsmark nicht stören. Aber es wurde nicht schaden, dabei wenig darüber nachzudenken, was da man in Wien geschah.



thorherr@diepresse.com

Der Autor war langjähriger Kulturkritiker und Herausgeber der „Presse“.

Lebenslauf

Jasmin Obrecht, Bakk.phil.

Zur Person:

Geburtsdaten: 22.10.1990 in Wien
Staatsbürgerschaft Österreich
Kontakt: jasmin.obrecht@gmail.com

Ausbildung:

seit 10/2011: Universität Wien
Magisterstudium Publizistik- und Kommunikationswissenschaft
07/2012-11/2012: University of Sydney, Australien
Auslandssemester
10/2008-07/2011: Universität Wien
Bakkalaureatsstudium Publizistik- und Kommunikationswissenschaft
2000-2008: Don Bosco Gymnasium Unterwaltersdorf
Unterstufe als Realgymnasium, Oberstufe als Aufbaugymnasium
05/2008: Abschluss der Reifeprüfung mit ausgezeichnetem Erfolg, Fachbereichsarbeit aus Latein

Berufserfahrung:

seit 09/2013: M2 communication + consulting GmbH, Wien
PR-Assistenz
04/2013-09/2013: BLOB Event & Sales GmbH, Krems
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
07/2012-11/2012: In House Group 3, Sydney
Praktikum im Bereich PR, Marketing und Events
07/2008-06/2012 und 01/2013-09/2013: Spanische Hofreitschule Wien, Gesellschaft öffentlichen Rechts
Fremdenführerin für die Sprachen Deutsch und Englisch

Sprachkenntnisse:

Muttersprache: Deutsch
Lebende Fremdsprachen: Englisch: fließend in Wort und Schrift
Französisch: Grundkenntnisse

Abstract – Deutsch

Verfasserin	Jasmin Obrecht
Titel	Verantwortungsattribution und Verständigungsorientierung – Eine inhaltsanalytische Untersuchung der Krisenberichterstattung am Beispiel des Tiergarten Schönbrunn
Umfang	99 Seiten
Typ	Magisterarbeit am Institut für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft an der Universität Wien
Ort, Jahr	Wien, 2014
Begutachter	Roland Burkart
Schlagwörter	Verständigungsorientierung, VOI, Situational Crisis Communication Theory, Krisenkommunikation, Tiergarten Schönbrunn
Untersuchungsgegenstand	Im Fokus steht der Tiergarten Schönbrunn. Im Jahr 2002 ereignete sich dort ein tragischer Unfall, bei dem eine junge Tierpflegerin von Jaguaren getötet wurde, nachdem sie irrtümlich eine Zwischentür offen gelassen hatte. Nur 3 Jahre später geriet der Tiergarten erneut in den Blick der Öffentlichkeit durch einen Unfall mit dem beliebten Jungelefanten Abu, der für seinen langjährigen Pfleger tödlich endete. Beide Fälle sorgten für eine intensive Medienberichterstattung, die den Unfallhergang, die Schuldfrage und mögliche Konsequenzen diskutierte.
Theorie	Zur näheren Beleuchtung der Krisenkommunikation in den gewählten Fallbeispielen wurden zwei theoretische Konzepte herangezogen. Die Situational Crisis Communication Theory (SCCT) nach Timothy W. Coombs (2006, 2007a/b, 2010) definiert drei verschiedene Gruppen von Krisentypen, nach denen Krisen klassifiziert werden. Die verschiedenen Krisentypen weisen verschieden hohe Verantwortungsattributionen auf. Die SCCT gibt für jeden Krisentyp strategische Empfehlungen ab, die den Reputationsschaden für das Unternehmen mindern sollen. Der zweite theoretische Ansatz ist die Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit nach Burkart (2010) und der daraus entwickelte Verständigungsorientierungsindex VOI (Burkart / Rußmann, 2010), anhand dessen der Grad der

Verständigungsorientierung gemessen wird. Maßgebend sind die Qualitätsindikatoren Zweifel, Respekt, Begründungen, Lösungsvorschläge (ebd.).

**Ziel,
Fragestellung,
Hypothesen**

Ziel der Arbeit ist es, Zusammenhänge zwischen den zentralen Größen der beiden genannten theoretischen Konzepte, Verantwortungsattribution und Verständigungsorientierung, anhand des Fallbeispiels aufzuzeigen, um mögliche Schlüsse für die PR-Praxis zu ziehen.

Daraus ergeben sich folgende forschungsleitende Fragestellungen: Lassen sich die Krisentypen der SCCT und die danach angewandten Kommunikationsstrategien nach den Ausprägungen des Verständigungsorientierungsindex unterscheiden? Inwiefern lassen sich die Todesfälle im Tiergarten Schönbrunn nach den Krisentypen im Sinne der SCCT klassifizieren? Werden die in der SCCT empfohlenen Strategien angewandt? Werden Zweifel an der Glaubwürdigkeit und Vertrauenswürdigkeit des Tiergartens (oder seines Direktors), der Wahrheit der Informationen oder an der Legitimität des Vorgehens geäußert? Welche Geltungsansprüche werden am Häufigsten angezweifelt? Überwiegen explizite oder implizite Zweifel? Werden Positionen und Unfallhergang begründet? Werden Lösungsvorschläge zur vorsorglichen Vermeidung derartiger Unfälle geäußert?

Folgende Hypothesen gilt es zu verifizieren oder gegebenenfalls zu falsifizieren: Die Krisenfälle im Tiergarten Schönbrunn lassen sich nicht in die durch Coombs' SCCT vorgesehenen Krisentypen klassifizieren und stellen eine neue Kategorie dar. Je höher die Verantwortungsattribution in der Krise ist, desto verständigungsorientierter geht die Öffentlichkeitsarbeit vor. Im Falle einer Opferkrise werden Strategien des Leugnens mit geringer Verständigungsorientierung angewandt. Im Falle einer Unfallkrise werden Strategien der Milderung mit mittlerer Verständigungsorientierung angewandt. Im Falle einer vermeidbaren Krise werden Strategien der Übereinkunft mit hoher Verständigungsorientierung angewandt.

**Forschungs-
design**

Zur Beantwortung der Forschungsfragen wurde eine Inhaltsanalyse in zwei Schritten, nach dem Vorbild von Werner Früh (2011) durchgeführt. Als Untersuchungsmaterial diente die Medienberichterstattung vier Österreichischer Tageszeitungen über die genannten Fallbeispiele. Diese wurden zunächst mit Hilfe einer qualitativen Inhaltsanalyse gemäß der Krisentypen der

SCCT klassifiziert. Darauf folgend wurde eine quantitative Inhaltsanalyse durchgeführt, die zum einen nach den Strategien der SCCT fragt, um einen Marker für Verantwortungsattribution zu messen, und zum anderen nach den Indikatoren des VOI. Dabei wurde jedoch ein eigenes Instrument entwickelt, adaptiert nach dem Muster des Codebuches von Burkart und Rußmann (2010). Aufgrund der Spezifika der Fälle wurden nur drei der Indikatoren betrachtet: Zweifel, Begründungen und Lösungsvorschläge. Um die Ergebnisse hinsichtlich des VOI mit der Verantwortungsattribution in Verbindung setzen zu können, wurde auch für diese eine statistische Berechnung entwickelt.

Ergebnisse

Die Untersuchung zeigte, dass im gewählten Fallbeispiel kein statistischer Zusammenhang zwischen der Verantwortungsattribution und der Verständigungsorientierung nachgewiesen werden konnte. Einzig vage Tendenzen zwischen speziellen Einzelzusammenhängen ließen sich feststellen. Dies hängt möglicherweise mit den speziellen Krisenfällen zusammen, die sich nicht eindeutig in einen der Krisentypen der SCCT einordnen lassen und zu widersprüchlichen Ergebnissen von Krisentyp und Strategie führten. Deutlich wurde jedoch, dass im zweiten Fall, der durch die Vorgeschichte des ersten Falls vorbelastet war, eine höhere Verständigungsorientierung aufgefunden werden konnte. Am häufigsten angezweifelt wurde die Legitimität. Der Tiergarten, der sich einer generell positiven Reputation erfreut, reagierte auf Fälle mit relativ geringer Verantwortungsattribution mit Strategien, die für eine hohe Attribution empfohlen werden. Dies könnte auf eine wirksame Minderung des Reputationsschadens derartiger Strategien auch bei weniger riskanten Krisentypen hindeuten. Dass Krisentypen mit hoher Verantwortungsattribution in Verbindung mit hoher Verständigungsorientierung auftreten, konnte jedoch nicht bestätigt werden.

Literatur

Burkart, Roland (2010): Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit. In: Hömberg, Walter / Hahn, Daniela / Schaffer, Timon B. (Hrsg.) (2010): Kommunikation und Verständigung. Theorie – Empirie – Praxis. VS Verlag, Wiesbaden. S.17-37

Burkart, Roland / Rußmann, Uta (2010): Qualität des öffentlichen politischen Diskurses in der österreichischen Wahlkampfkommunikation. Codebuch: Codieranweisungen und Codierschema (FWF-Projekt21147-G14). Wien: Universität Wien.

Burkart, Roland / Rußmann, Uta / Grimm, Jürgen (2010): Wie verständigungsorientiert ist Journalismus? Ein empirischer Messversuch anhand der Berichterstattung über Europathemen im Rahmen des Nationalratswahlkampfes 2008 in Österreich. In: Pöttker, Horst / Schwarzenegger, Christian (Hg.): Europäische Öffentlichkeit und journalistische Verantwortung. Halem Verlag, Köln. S.256-281

Coombs, Timothy W. (2006): The protective powers of crisis response strategies: Managing reputational assets during a crisis. In: Journal of Promotion Management, Vol.12, S.241-260

Coombs, Timothy W. (2007a): Attribution theory as a guide for post-crisis communication research. In: Public Relations Review, Vol. 33, S.135-139

Coombs, Timothy W. (2007b): Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. In: Corporate Reputation Review, Vol. 10, S.163-177

Coombs, Timothy W. (2010): Parameters for Crisis Communication. In: Coombs, Timothy W. / Holladay, Sherry J. (2010): The Handbook of Crisis Communication. Wiley-Blackwell Verlag, Chichester, West Sussex. S.17-53

Früh, Werner (2011): Inhaltsanalyse. Theorie und Praxis. 7., überarbeitete Auflage. UVK Verlagsgesellschaft mbH, Konstanz, München

Thießen, Ansgar (2011): Organisationskommunikation in Krisen. VS Verlag, Wiesbaden

Abstract – English

Author	Jasmin Obrecht
Title	Attribution of responsibility and communication orientation – A content analysis of the media reporting in case of a crisis by taking the example of the Zoo Vienna
Extent	99 pages
Type	Master thesis at the institute for communication at the University of Vienna
Location, Year	Vienna, 2014
Supervisor	Roland Burkart
Key words	Communication orientation, index of communication orientation, Situational Crisis Communication Theory, crisis communication, Zoo Vienna
Subject of research	The focus is on the Zoo Vienna. In 2002 there happened a tragic accident, when a young zookeeper was killed by jaguars, after she unintentionally left a door open. Three years later the Zoo had to handle another accident with the popular young elephant Abu, who killed his keeper. Both cases led to intensive media reporting, that discussed the circumstances of the accidents, the question of guilt and possible consequences.
Theory	To examine the crisis communication in the chosen case studies two theoretical concepts were consulted. The Situational Crisis Communication Theory (SCCT) by Timothy W. Coombs (2006, 2007a/b, 2010) defines three clusters of crisis types. The different types are characterised by different levels of attribution of responsibility. The SCCT has got strategic recommendations for every crisis type which should help minimizing the reputational threat to the organisation. The second theory ist he communication orientation by Burkart (2010) and the index of communication orientation that was developed from it by Burkart and Rußmann (2010). With the help of this index the level of communication orientation can be measured by the indicators doubts, respect, explanations and proposed solutions.

**Purpose,
research
questions,
hypothesis**

The purpose of this master thesis is to examine possible relations between the two theoretical concepts of attribution of responsibility and communication orientation with the aim to find insights for practical PR work.

The research is led by the following questions: Can the crisis types of SCCT and their strategic recommendations be differentiated by the indicators of communication orientation? Is it possible to classify the lethal accidents in the Zoo Vienna by the crisis types of SCCT? Do they follow the strategic recommendations? Are there doubts expressed regarding the credibility and trustworthiness of Zoo Vienna or the truth of information or the legitimacy of actions? Which validity claims are doubted the most? Are there more explicit or implicit doubts? Are there explanations of position or circumstances of the accident? Are there any solutions proposed how to avoid such accidents in future?

The following hypothesis are to be verified or falsified: The cases in Zoo Vienna cannot be classified by the crisis types of SCCT and might be a new category. The higher the attribution of responsibility, the more PR is working with communication orientation. In case of victim crisis strategies of denying with low communication orientation are used. In case of accident crisis strategies of diminishing with medium communication orientation are used. In case of preventable crisis strategies of rebuilding with strong communication orientation are used.

**Research
design**

To answer the research questions a content analysis in two steps was undertaken, following the idea of Werner Früh (2011). The chosen research material is media reports from Austrian daily newspapers about the cases. In the first step these reports were analysed qualitative to classify the cases as crisis types of SCCT. The second step is a quantitative content analysis which asks for strategies of SCCT as markers for attribution of responsibility and for indicators of communication orientation. For this analysis a new instrument was developed following the example of Burkart and Rußmann's code book (2010). According to the specific case studies only three of four indicators for communication orientation were considered: doubts, explanations and proposed solutions. Additionally a new way to get a statistic value for attribution of responsibility was developed.

Results

The analysis showed that there is no statistical proofed context between attribution of responsibility and communication orientation in the chosen case studies. This

might refer to the specific cases that could not be classified clearly according to the crisis types of SCCT. It is obvious that there was much higher communication orientation in the second case than in the first case. The second case has got a bad crisis history because of the occurring of the first case. The most often doubted validity claim is legitimacy. Zoo Vienna, which has a quite good reputation, used strategies recommended for a crisis with high attribution of responsibility even if the occurred accident seems to have a low attribution. This shows that the use of these strategies might be helpful to reduce reputational threat also in less risky situations. The research finally could not proof if crisis types with high attribution of responsibility occur combined with high communication reputation.

Literature

Burkart, Roland (2010): Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit. In: Hömberg, Walter / Hahn, Daniela / Schaffer, Timon B. (Hrsg.) (2010): Kommunikation und Verständigung. Theorie – Empirie – Praxis. VS Verlag, Wiesbaden. S.17-37

Burkart, Roland / Rußmann, Uta (2010): Qualität des öffentlichen politischen Diskurses in der österreichischen Wahlkampfkommunikation. Codebuch: Codieranweisungen und Codierschema (FWF-Projekt21147-G14). Wien: Universität Wien.

Burkart, Roland / Rußmann, Uta / Grimm, Jürgen (2010): Wie verständigungsorientiert ist Journalismus? Ein empirischer Messversuch anhand der Berichterstattung über Europathemen im Rahmen des Nationalratswahlkampfes 2008 in Österreich. In: Pöttker, Horst / Schwarzenegger, Christian (Hg.): Europäische Öffentlichkeit und journalistische Verantwortung. Halem Verlag, Köln. S.256-281

Coombs, Timothy W. (2006): The protective powers of crisis response strategies: Managing reputational assets during a crisis. In: Journal of Promotion Management, Vol.12, S.241-260

Coombs, Timothy W. (2007a): Attribution theory as a guide for post-crisis communication research. In: Public Relations Review, Vol. 33, S.135-139

Coombs, Timothy W. (2007b): Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. In: Corporate Reputation Review, Vol. 10, S.163-177

Coombs, Timothy W. (2010): Parameters for Crisis Communication. In: Coombs, Timothy W. / Holladay, Sherry

J. (2010): The Handbook of Crisis Communication. Wiley-Blackwell Verlag, Chichester, West Sussex. S.17-53

Früh, Werner (2011): Inhaltsanalyse. Theorie und Praxis. 7., überarbeitete Auflage. UVK Verlagsgesellschaft mbH, Konstanz, München

Thießen, Ansgar (2011): Organisationskommunikation in Krisen. VS Verlag, Wiesbaden