

Kerstin Thummes
Anna Dudenhausen
Ulrike Röttger *Hrsg.*

Wert- und Interessenkonflikte in der strategischen Kommunikation

Kommunikationswissenschaftliche
Analysen zu Organisationen im
Spannungsfeld zwischen Gemeinwohl
und Partikularinteressen



Springer VS

Wert- und Interessenkonflikte in der strategischen Kommunikation

Kerstin Thummes · Anna Dudenhausen ·
Ulrike Röttger
(Hrsg.)

Wert- und Interessenkonflikte in der strategischen Kommunikation

Kommunikationswissenschaftliche
Analysen zu Organisationen im
Spannungsfeld zwischen
Gemeinwohl und
Partikularinteressen

 Springer VS

Hrsg.

Kerstin Thummes
Universität Greifswald
Greifswald, Deutschland

Anna Dudenhausen
Universität Münster
Münster, Deutschland

Ulrike Röttger
Universität Münster
Münster, Deutschland

ISBN 978-3-658-35694-1 ISBN 978-3-658-35695-8 (eBook)
<https://doi.org/10.1007/978-3-658-35695-8>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© Der/die Herausgeber bzw. der/die Autor(en), exklusiv lizenziert durch Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2022

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jedermann benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des jeweiligen Zeicheninhabers sind zu beachten.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Planung/Lektorat: Barbara Emig-Roller

Springer VS ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature.

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

Inhaltsverzeichnis

Strategische Kommunikation im Spannungsfeld von Gemeinwohl und Partikularinteressen: Eine Einleitung	1
Kerstin Thummes, Anna Dudenhausen und Ulrike Röttger	
Perspektiven und Kritik gemeinwohlorientierter Ansätze der strategischen Kommunikation	
Gemeinwohlorientierung und Public Relations: Mär oder mehr?: Grundlagen, fachhistorische Rekonstruktion und Bewertung	19
Peter Szyszka	
Verwirklichungschancen als zentrale Referenz der Verwaltungs-PR: Impulse des Capability-Ansatzes für eine Neuausrichtung der strategischen Kommunikation öffentlicher Verwaltungen	41
Ulrike Röttger	
Gemeinwohl kraft Vielstimmigkeit: Zur differenzorientierten Revision des Polyphonieansatzes	63
Oliver Raaz	
Meinwohl = Deinwohl = Gemeinwohl?: Potenziale und Grenzen von Public-Value-Ansätzen für die Konzeption und Untersuchung strategischer Kommunikation	81
Nadja Enke und Cornelia Wolf	

Gemeinwohlorientierte strategische Kommunikation: Dekonstruktion eines Oxymorons in drei Thesen	103
Nadja Enke, Melanie Malczok, Lisa Dühning und Nils S. Borchers	
Partikularinteresse gegen Gemeinwohl: Identifikation und Wahrnehmung von Interessen- und Wertkonflikten	
Public Relations zwischen partikularen Interessen und Gemeinwohl: Was uns PR-Fehler verraten	125
Anke Oßwald	
Wertkonflikte bei der Anwendung von Big Data in der PR: Ethische Entscheidungsfindung von Kommunikator*innen am Beispiel von NGOs	145
Anna Dudenhausen und Christian Wiencierz	
Content Marketing - Kommunikationspraxis mit inhärentem Rollen- und Interessenkonflikt?	165
Jens Seiffert-Brockmann, Sabine Einwiller, Neda Ninova-Solovykh und Wolfgang Weitzl	
Moralische Perspektiven von Rezipient:innen auf Wert- und Interessenkonflikte beim Einsatz künstlicher Intelligenz in der strategischen Kommunikation	185
Timo Lenk und Kerstin Thummes	
Werthaltungen und Verantwortungsübernahme: Umgangsformen mit Interessen- und Wertkonflikten	
Der Wertekompass von PR-Berater*innen in ethischen Konflikten: Eine explorative Q-Studie	207
Swaran Sandhu und Anna-Lena Hildebrand	
Die unsichtbaren Geldverteiler*innen: Zur Verantwortung[slosigkeit] von Mediaplaner*innen	229
Klaus-Dieter Altmeppen und Corinna Lauerer	
Gemeinwohl verkaufen? Zur strategischen Verbindung von Weltverbessertum und Unternehmertum durch globale Digitalunternehmen: Ein Vergleich zwischen Selbst- und Fremdbeschreibung	247
Mark Eisenegger, Lisa Schwaiger, Daniel Vogler und Linards Udris	

Harmonie bewahren oder Konflikte austragen?: Zur öffentlichen Wahrnehmung dialogischer PR zwischen Win-Win-Logik und Agonismus	265
Kerstin Thummes und Peter Winkler	
Verzeichnis der Autorinnen und Autoren	283



Strategische Kommunikation im Spannungsfeld von Gemeinwohl und Partikularinteressen

Eine Einleitung

Kerstin Thummes, Anna Dudenhausen und Ulrike Röttger

Zusammenfassung

Der Einleitungsbeitrag zum Sammelband „Wert- und Interessenkonflikte in der strategischen Kommunikation. Kommunikationswissenschaftliche Analysen zu Organisationen im Spannungsfeld zwischen Gemeinwohl und Partikularinteressen“ diskutiert das Verhältnis von Organisationsinteresse und Gemeinwohl, seine Ausprägung in der gegenwärtigen Gesellschaft und seinen Niederschlag in der Forschung zur strategischen Kommunikation.

Schlüsselwörter

Gemeinwohl • Corporate Social Responsibility • PR-Ethik • Verantwortung • Strategische Kommunikation

K. Thummes (✉)
Universität Greifswald, Greifswald, Deutschland
E-Mail: kerstin.thummes@uni-greifswald.de

A. Dudenhausen · U. Röttger
Westfälische Wilhelms-Universität Münster, Münster, Deutschland
E-Mail: anna.dudenhausen@uni-muenster.de

U. Röttger
E-Mail: ulrike.roettger@uni-muenster.de

1 **Zum Verhältnis von Organisationsinteresse und Gemeinwohl: Ausgangspunkte des Bandes**

Wie weit dürfen Organisationen sich in ihrer Kommunikation über gesellschaftliche Erwartungen oder Interessen anderer hinwegsetzen, um ihre Ziele zu erreichen? Haben beispielsweise Kommunikationsverantwortliche eine Verpflichtung, Mitarbeitende und externe Öffentlichkeiten zu informieren und in organisationale Entscheidungsprozesse einzubeziehen, auch wenn damit Risiken für die Organisation einhergehen? Sollen Kommunikationsabteilungen primär Sprachrohr für die Organisation sein oder vor allem deren Anspruchsgruppen eine Stimme geben? Und wenn Anspruchsgruppen unterschiedliche Erwartungen stellen, ist es dann Aufgabe der PR zu vermitteln oder darf sie beispielsweise besonders kritische Gruppen ignorieren? Diese Fragen verdeutlichen, dass in vielen Wert- und Interessenkonflikten der strategischen Kommunikation Kommunikationsziele und gesellschaftliche Interessen einander entgegenstehen oder zumindest nicht ohne Weiteres vereinbar sind. Wenn man einem Verständnis von strategischer Kommunikation als Organisationsfunktion folgt, führen solche Konflikte auf die grundlegende Problemstellung des Verhältnisses von Organisationsinteresse und Gemeinwohl zurück. Zur Einordnung der Ziele und Beiträge dieses Bandes ist es daher zunächst von Interesse, dieses Verhältnis, seine Ausprägung in der gegenwärtigen Gesellschaft und seinen Niederschlag in der Forschung zur strategischen Kommunikation näher zu betrachten.

Jede Organisation verfolgt spezifische Ziele und dient damit einem spezifischen organisationseigenen Interesse, durch das sie sich aus der Vielzahl bestehender Interessen in ihrem Umfeld abhebt (Kieser und Walgenbach 2010, S. 6). Dieses Einzelinteresse der Organisation repräsentiert entweder ein gemeinsames Interesse der Mitglieder der Organisation, wie im Fall basisdemokratischer Parteien, Vereine, Genossenschaften oder Interessenverbände, oder primär das Interesse des Trägers bzw. der Leitung der Organisation, wie zumeist bei öffentlichen, religiösen oder privatwirtschaftlichen Organisationen (Kieser und Walgenbach 2010, S. 8). Inwiefern in solchen Organisationen Träger- und Mitgliederinteressen zur Deckung gebracht werden, hängt von organisationsinternen Partizipations- und Entscheidungsstrukturen ab (Hatch 2018, S. 110), aber auch von weniger formalen Aspekten wie Organisationskultur und Führungsstil. Zugleich ist jede Organisation in komplexe Umweltbeziehungen eingebunden, sodass die Verfolgung ihrer eignen Interessen stets von verschiedensten Einzelinteressen anderer Akteure flankiert wird, die sich in Erwartungen etwa zur Erfüllung bestimmter Leistungen oder politischer sowie zivilgesellschaftlicher Forderungen artikulieren (Hatch 2018, S. 67 ff.; Röttger et al. 2018, S. 97 ff.).

Das gemeinschaftliche Interesse aller Akteure innerhalb des gesellschaftlichen Umfelds, in dem eine Organisation agiert, kann als Gemeinwohl verstanden werden (hierzu auch: Szyszka 2022). Einzelinteressen werden in der Regel erst dann als Partikularinteresse bezeichnet, wenn sie dem eigenen Interesse Vorrang vor dem gemeinsamen Interesse innerhalb einer Gruppe oder dem Gemeinwohl auf gesellschaftlicher Ebene geben (Becker et al. 2021, S. 278). Im Fall von Organisationen ist dies in dreifacher Hinsicht relevant: 1) Das Organisationsinteresse kann dem Gemeinwohl übergeordnet werden, 2) das Trägerinteresse kann dem Interesse der Mitglieder übergeordnet werden und 3) aus der Umwelt können Forderungen an die Organisation gerichtet werden, die dem organisationseigenen Interesse Vorrang vor dem Gemeinwohl geben.

Wann aufseiten einer Organisation ein Partikularinteresse besteht oder inwiefern eine Organisation Partikularinteressen in ihrem Umfeld bedient, ist Gegenstand kommunikativer Zuschreibungsprozesse, d. h. es handelt sich um beobachterabhängige Wertungen, die beispielsweise in öffentlichen Debatten von Journalist*innen, Politiker*innen oder anderen Akteuren artikuliert werden. Die Bestimmung wird dadurch erschwert, dass sowohl umstritten ist, wie das Gemeinwohl ermittelt werden kann, als auch, was darunter im konkreten Fall zu verstehen ist. Zudem kann das jeweilige Organisationsinteresse als subjektives bzw. internes Konstrukt von außen nicht zweifelsfrei erfasst werden. Der Umstand, dass Organisationen per Definition ein Einzelinteresse verfolgen, stellt an sich noch keine hinreichende Begründung für dessen Einstufung als partikular dar. Zum einen kann eine Organisation für die eigenen Interessen eintreten, ohne dabei notwendigerweise andere Interessen als nachrangig zu behandeln. Zum anderen ist das Einzelinteresse einer Organisation oft eng mit gemeinschaftlichen Interessen verbunden, weil Organisationen nicht nur auf die Unterstützung externer Akteure und der eigenen Mitglieder angewiesen sind, sondern zudem als Teil der Gesellschaft auch ein Teilinteresse innerhalb des Gemeinwohls repräsentieren. Einzelinteressen und gemeinsame Interessen sind somit derart miteinander verschränkt, dass sie sich keineswegs per se entgegenstehen.

Eine pauschale Zuweisung von Gemeinwohlorientierung oder Partikularinteresse nach Organisationstyp ist nicht möglich. Eine besonders enge Verbindung zwischen Organisationsinteresse und Gemeinwohl zeigt sich jedoch bei gemeinnützigen und öffentlichen Organisationen, die unmittelbar auf die Umsetzung spezifischer gesellschaftlicher Ziele ausgerichtet sind, etwa Bildung, Kulturförderung oder Umweltschutz (Frantz und Martens 2006, S. 24; siehe auch: Röttger 2022). Dabei gehen das Einzelinteresse der Organisation und das gemeinsame Interesse der Gesellschaft weitgehend einher. Parteien und Interessenverbände