GWPR-KOLUMNE

Der blinde Fleck der KI

*In der **Krisenkommunikation** zählt Urteilsvermögen mehr als jedes Tool. Was **KI** dabei (nicht) leisten kann, erklärt **Monika Schaller** von **Global Women in PR Deutschland**.*

Ich liebe Krisenkommunikation. Wer mich kennt, hat mich das vermutlich schon mal sagen hören. Denn der Wert von Kommunikation zeigt sich nirgends so unmittelbar. In der Krise sind Erfahrung, Intuition, Taktik und konsequente Umsetzung der Krisenstrategie entscheidend.
Neben Krisenbewältigung gibt es eine zweite Kategorie – sie ist das eigentliche Ziel jedes Kommunikators: die Krise, die nie öffentlich wird. Die Schlagzeile, die nie erscheint, der Kommentar, der nie geschrieben wird. Dieser eigentliche Erfolg hängt fast immer von über Jahre gewachsenen Vertrauensbeziehungen ab.



Monika Schaller
Chief Communications Officer
SAP

Was hat das mit KI zu tun?
Erstens: In der Krise sind menschliche Beziehungen durch nichts zu ersetzen. Zweitens: Es lohnt sich zu beobachten, wie KI-Agenten selbst durch Krisen navigieren oder sie auslösen, wie der jüngste OpenAI-Vorfall zeigte. Forschende am Londoner King's College fanden heraus, dass KI-Modelle Konflikte tendenziell durch Eskalation lösen. Heißt das, KI kann mit Krisen nichts anfangen? Im Gegenteil: Sie führt Signale aus Systemen, Märkten und Medien in Echtzeit zusammen und erkennt Frühwarnzeichen, bevor sie öffentlich sichtbar werden. Sie erlaubt es, Szenarien in einer Tiefe durchzuspielen, die früher nicht möglich war. Sie schlägt zudem Handlungsoptionen vor und modelliert, wie Narrative auf Stakeholder wirken.

Und die leisen Krisen, die nie zur Schlagzeile werden – hilft Künstliche Intelligenz auch dort? Jein. Wo keine Daten sind, kann KI nichts lernen. Weil sie meist auf eskalationsgeprägte Daten angewiesen ist, überschätzt sie das Risiko tendenziell.
Hier zeigt sich der menschliche Vorteil: zu erkennen, wann ein Narrativ laufen sollte und wann Schweigen die klügere Strategie ist. Dieses Urteilsvermögen lässt sich nicht automatisieren.
KI versteht Deeskalation nicht – noch nicht. Denn dank kombinatorischer Kreativität beginnt sie, Muster aus scheinbar fremden Bereichen zu erkennen und auf neue Situationen zu übertragen. Ich bin gespannt, wohin dieser Ansatz führt.

https://globalwpr.de