

## Kommunikation in der Krise

So beugen Sie Kommunikationskrisen vor:

- Sie kennen die (heiklen) Themen, die für Ihre Institution zum Problem/Risiko werden könnten.
- Sie überwachen diese Themen mittels Mediamonitoring.
- Sie haben Szenarien mit Handlungsstrategien zu diesen Themen entwickelt. Daran orientiert sich Ihre Institution in Krisensituationen. Ihre Kommunikation basiert auf Positionspapieren.
- Ihnen sind all Ihre internen und externen Anspruchsgruppen sowie deren Standpunkte/Haltungen bekannt.
- Ihre Institution verfügt über eine eingespielte Krisenorganisation, die sich mit realitätsnahen Übungen fit hält.
- Ein Krisenmanual liegt vor und definiert die Verantwortlichkeiten, die Rollen und die Prozesse in Krisensituationen. Das Manual enthält auch wichtige Hilfsmittel (Checklisten, Kontaktlisten, Textbausteine etc.), die Ihnen die Kommunikation in der Krise erleichtern.
- In einer Krise können Sie sich bei spezifischen Fragen oder bei fehlenden personellen Ressourcen auf externe Spezialisten verlassen (Care Team, Juristen, Kommunikationsspezialisten). Diese sind in die Krisenorganisation eingebunden.

Was in der Krisenkommunikation zählt:

- Geschwindigkeit vor Vollständigkeit  
kein Raum für Spekulationen
- Informationen aus erster Hand  
Krisenkommunikation ist an der Führungsspitze und bei Spezialisten angesiedelt
- Stetiger Informationsfluss  
*zeigt, dass Sie die Situation ernst nehmen und sich Ihrer Verantwortung bewusst sind;  
zeigt Ihre Handlungsbereitschaft (Sofortmassnahmen zur Ereignisbewältigung; Massnahmen zur Aufklärung der Ursachen)*
- Menschliche Dimension hat Vorrang  
angemessene emotionale Betroffenheit zeigen
- Ehrlichkeit  
nichts beschönigen

