

# Krisenkommunikation als Chance!

Schon viele haben die Chance verpasst, in der Krisensituation professionell zu kommunizieren. Krisen sind auch Chancen. Aber nur wenn sie als solche genutzt werden. Dabei kommt der Kommunikation eine wichtige – immer wieder unterschätzte – Rolle zu. Oft wurde oder wird die Medienarbeit noch vernachlässigt. Wenn kommuniziert wird, dann reaktiv und mit Scheuklappen.

## Was ist eine Krise?

Krisen sind Situationen, welche u.a.:

1. oft unerwartet auftreten,
2. in der Anfangsphase geprägt sind von Unsicherheiten, Panik, Lähmung und Ratlosigkeit,
3. die Führungskräfte extrem fordern,
4. das Interesse der Massenmedien, Bevölkerung oder der Behörden auf sich ziehen.

Entscheidend für die Krisenkommunikation ist insbesondere das gesteigerte Medieninteresse. Nicht Sie entscheiden, ob Sie in einer betrieblichen Krisensituation stecken, auch die Medien und die Öffentlichkeit entscheiden darüber. Entsprechend stehen Sie also unter dem Druck, kommunizieren zu müssen.

## Wie kommuniziere ich in der Krise?

Die Krisensituation bedingt ein differenziertes Vorgehen in der Kommunikation. Fragen, welche in der Krisensituation innert kürzester Zeit geklärt werden müssen:



Simon Kopp war als Journalist und Moderator diverser Radio- und TV-Stationen tätig. Heute arbeitet er als Kommunikationsverantwortlicher der Luzerner Strafuntersuchungsbehörden und als Medientrainer und Studienleiter am MAZ – der Schweizer Journalistenschule in Luzern. Sein Spezialgebiet ist die Krisenkommunikation.

- Wer gibt Auskunft?
- Wann geben wir Auskunft?
- Wem geben wir Auskunft?
- Wie informieren wir die Medien (Medienmitteilung/-konferenz)?

## Welche Inhalte kommunizieren wir?

Eine kompetente und unmittelbare Beantwortung von Medienanfragen wird von Ihnen gefordert und scheint für diese Situation selbstverständlich. An der Geschwindigkeit Ihrer aktiven Kommunikation wird die Professionalität in der Öffentlichkeit gemessen. Mit einer aktiven Kommunikation nehmen Sie die Verantwortung für die eigene Unternehmung wahr. Mangelhafte oder schlechte Kommunikation kann zu nachhaltigen Reputationsschäden führen.

## Dabei gilt es, folgende Grundregeln zu berücksichtigen:

### Intern vor extern!

Trotz Druck der Medien gilt die goldene Regel: «intern vor extern».

### Geschwindigkeit vor Vollständigkeit!

Mit einer schnellen, unmittelbaren und aktiven Kommunikation verhindern Sie Gerüchte und Spekulationen.

### Fakteninformation – keine Spekulationen!

Geben Sie Auskunft – auch wenn Sie noch nicht über das gesamte Ausmass Kenntnis haben –, aber bleiben Sie bei den Fakten und verhindern Sie Spekulationen oder Vermutungen.

### «No comment!» gibt es nicht!

«Dazu sage ich nichts!» – das ist eine oft gehörte Reaktion der Betroffenen auf Medienanfragen in der Krisenkommunikation.

### Auswahl der Auskunftsperson

Die Auswahl der Auskunftspersonen kann kaskadenartig ablaufen. Je wichtiger das Ereignis – je höher die Auskunftsperson.

## Wie kann ich mich auf die Krise vorbereiten?

Entwickeln Sie ein Frühwarnsystem, welches auf mögliche Krisensituationen Ihrer Unternehmung hinweist. Definieren Sie die betrieblichen Abläufe für den Fall, dass sich erste Anzeichen einer Krisensituation zeigen.

- Planung Worst-Case-Szenario
- Erarbeitung Krisen-Kommunikationskonzept
- Erarbeitung Checklisten für Krisenfall
- Aus- und Weiterbildung der Ansprechpartner
- Training und Übung Krisenfall

Trainieren Sie den Krisenfall. Krisenkommunikation muss immer wieder geübt werden. Evaluieren Sie das Training, optimieren Sie die Abläufe und aktualisieren Sie Ihre Checklisten.

## MAZ-Trainings

Medienarbeit, Multimedia, Kriseninformation, Rhetorik- und Texttraining gehören zu den Kernkompetenzen des MAZ. Zu diesen Themen finden Sie im MAZ-Programm über 30 verschiedene Seminare und Workshops sowie zwei CAS-Studiengänge.

Das MAZ ist die führende Journalismus-Schule der Schweiz. Sie bietet Aus- und Weiterbildungen an für Medienschaffende und trainiert Führungskräfte in Wirtschaft, Politik, Wissenschaft und Verwaltung sowie Kommunikationsverantwortliche in professioneller Medienarbeit.

# maz

Murbacherstrasse 3  
6003 Luzern  
Tel.: +41 41 226 33 33  
office@maz.ch  
www.maz.ch