

## Tipps #5 Krisenkommunikation

#wirschaffendas

### Vorbereitung

Eines gleich vorweg: Es gibt keinen Masterplan, der für alle Krisensituationen den passenden Umgang parat hält. Denn jede Krise ist anders und verlangt entsprechende Maßnahmen.

Für den Umgang mit Krisenfällen, gibt es aber ein paar Handlungsempfehlungen, die sich in jedem Fall umsetzen lassen.

Dies beginnt bereits im Vorfeld mit der Vorbereitung auf eventuell eintretende Krisenfälle. Am besten haben Sie dazu bereits einen Krisenplan inklusive einer Risiko-Analyse erstellt, den Sie aus der Schublade holen und abarbeiten können. Hilfreiche Fragen dafür können sein:

- » Welche Organisationsbereiche sind (wahrscheinlicher) von Krisen betroffen? Welche Auswirkungen auf andere Bereiche sind damit verbunden?
- » Welche „kritischen“ Organisationsbereiche gibt es und bedürfen besonderer Aufmerksamkeit?
- » Welche Personen(gruppen) gehören dem Krisenstab an, der im Ernstfall einberufen wird?
- » Wie laufen Kommunikationswege ab? Welche Kanäle werden genutzt?
- » Wer (intern/extern) wird wann, worüber und in welchem Ausmaß informiert?
- » Welche Maßnahmen müssen auf jeden Fall gesetzt werden?

### In der Ruhe liegt die Kraft

Die Chance, eine Krise gut meistern, steigt je ruhiger die Situation angegangen wird. In solchen Lagen sollten vor allem Führungskräfte Ruhe und Zuversicht ausstrahlen, um die Mitarbeiter\*innen zu beruhigen.



Wenn das Krisenteam die Nerven verliert, ist die Möglichkeit eines „geordneten“ Vorgehens verspielt. Auch deshalb sollte die Wahl der Mitwirkenden im Krisenstab gut getroffen werden.

Überzeugen Sie durch Zuversicht, Besonnenheit aber auch Entschlossenheit, dass Sie – soweit das durch den Krisenfall möglich ist – agieren und nicht nur auf Vorkommnisse reagieren.

### Rasch und einheitlich kommunizieren

Auch für den Krisenfall gilt: kommunizieren Sie rasch und einheitlich. Gleich wer vom Krisenstab Informationen weitergibt, dies sollte immer auf die gleiche Art und mit der gleichen Wortwahl bzw. dem gleichen Informationsgehalt erfolgen.

Zeigen Sie auch Verständnis, für die Versunsicherung, Sorgen und Ängste Ihrer Mitarbeiter\*innen. Gehen Sie auch darauf in der Kommunikation ein.

### Aktive interne Kommunikation

Auch im Krisenfall verdienen Mitarbeiter\*innen zeitnahe und ehrliche Kommunikation. Dabei müssen sie nicht über jedes Detail der Krisensituation bescheid wissen – außer es betrifft ihre persönliche Sicherheit.

Über einen schnellen internen Kommunikationskanal (bspw. Intranet, Messenger etc.) sollten Sie Ihre Mitarbeiter\*innen rasch über den Stand der Dinge informieren, auch um Gerüchten und Mutmaßungen vorzubeugen. Achten Sie dabei auf eine beruhigende, klärende sowie sachliche Information und dass die Organisationsleitung an einer Lösung arbeitet:

- » Was ist der Stand der Dinge?
- » Welche Auswirkungen hat das und auf wen?
- » Welche Maßnahmen werden ergriffen?

In der Krisenkommunikation ist es darüber hinaus wichtig die Mitarbeiter\*innen laufend zu informieren. Gewöhnen Sie sich eine gewisse Regelmäßigkeit an und gehen Sie auch auf Informationen von außen ein, die Ihr Unternehmen betreffen (bspw. auf Informationen von Behörden).