Die wichtigsten Regeln der Krisenkommunikation

In einer dynamischen Krisensituation gilt es ressourcen- und lösungsorientiert zu agieren und im Fall einer direkten Konfrontation souverän zu kommunizieren.

Die erste Phase ist entscheidend

Sobald sich eine „Welle aufbaut", einflussreiche Medien oder Influencer einschalten, mit maximalem Aufwand einsteigen. Den weiteren Verlauf mit Fingerspitzengefühl begleiten und eigene Reaktion abwägen, evtl. sogar „Welle auslaufen" lassen.

Nach extern schnellstmöglich signalisieren: Wir kümmern uns

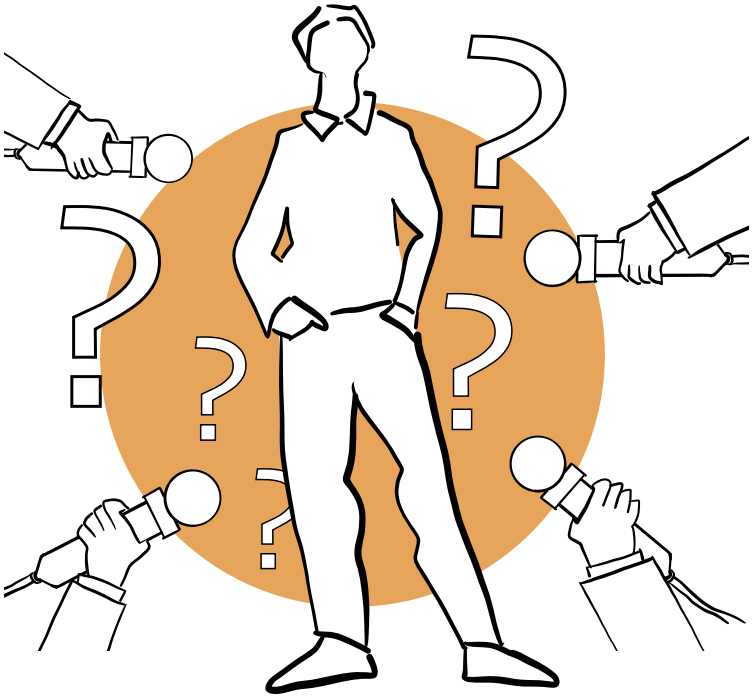
Wenn das Problem klar geworden ist, dieses anerkennen, nicht lügen!

„PR is not what you say but what you do"

Sichtbar und transparent aktiv werden.

Einen Krisenstab mit mind. 3 Kompetenzen bilden

Leitungsebene / Fachabteilung / Kommunikation: Informationen sammeln, schnellstmöglich Überblick verschaffen.



Informationen an EINEM Ort bündeln

NUR an diesem Ort im Krisenstab laufen die Anfragen / Informationen / Fäden zusammen und werden Ergebnisse / Entscheidungen nach innen und außen kommuniziert.

Stakeholder informieren

z.B. Politik / Verwaltung / Kommune / Bürger:innen: im Dialog bleiben, auch wenn noch keine Ergebnisse vorliegen.

Erstreaktion: Anteilnahme / Sorge / Mitgefühl gegenüber Betroffenen

Aufklärungsbereitschaft signalisieren und glaubwürdig und schnell an Aufklärung arbeiten.

Mit Struktur und Plan vorgehen

Wer macht was bis wann? Realistisch einschätzen, wie lange zur Aufklärung erforderliche Prozesse / Maßnahmen benötigen – solche Prozesse und Zeithorizonte extern transparent kommunizieren.

Aus Erfahrungen lernen!

Wenn die heiße Phase einer Krise überstanden ist, unbedingt auswerten: Was ist wichtig für die Zukunft? Wo muss etwas verändert werden? Was ist gut gelaufen und hat sich bewährt?

Paralleles Monitoring von Social Media und Presse

Was passiert wo? Reputation Management: Früh und schnell reagieren mit Kommentaren und lösungsorientierten Posts

Wahrheit braucht Zeit – Qualität vor Schnelligkeit

Nur gesicherte Informationen herausgeben, keine Vermutungen, keine voreiligen Schlüsse! Faustregel „Nicht viel. Aber wasserdicht." (M. da Gloria Martins)

Schnelligkeit vor Vollständigkeit

Zentrale gesicherte Erkenntnisse / Ergebnisse schnellstmöglich veröffentlichen (auf allen Kanälen), weniger wichtige Informationen / Ergänzungen später nachliefern.

© 2024 | berliner kompaktkurse

Dieses und weitere Merkblätter finden Sie zum Download unter **www.berliner-kompaktkurse.de/merkblätter.html**