

1

Verständnis von  
Krise und  
strategisches  
Denken

2

Medien,  
Nachrichten,  
Fake News

3

Prävention  
und  
Bewältigung

Kommunikation  
während der  
Krise



1

Verständnis  
von Krise und  
strategisches  
Denken



**Merkmale:**

- *Krisen sind einzigartig, aber: Krisen lassen sich kategorisieren, was bei der Identifikation von Gegenmassnahmen hilft.*

**Ursachen:**

- *Krisen können interne sowie externe Ursachen haben und sind entweder materiell/technisch oder immateriell.*
- *Krise kann man in die Vierfeldmatrix (Krisenursachen) einordnen.*

**Instanzen und Rollen:**

- *Es gibt bei einer Krise Instanzen, die Rollen übernehmen können. Mitarbeiter sind eine Instanz und können verschiedene Rollen einnehmen (Bsp. Krisenverstärker, Krisenauslöser oder auch Experte).*

**Strategie:**

- *Lösungen und Lösungsvorschläge ausarbeiten, präsentieren und eine konkrete Strategie ausformulieren.*
- *Sich seiner Mitteilung bewusst sein über die Richtigkeit und die möglichen Konsequenzen.*

- *Krisen werden schnell vergessen.*

...?

- **Medienkontakte kontinuierlich pflegen.**
- **Um vertrauenswürdige Medien zu identifizieren, gibt es verschiedene Faktoren.**
- **Nachrichten können auf verschiedene Arten kommuniziert/geframed werden.**
- **Medienmitteilungen vorher bewusst abklären und absprechen.  
Kommunikation mit allen Kanälen aufrecht erhalten.**
- **Falschmeldungen sind tödlich.**
- **Nachrichtenfaktoren umfassen informative und emotive Faktoren.**
- **Medien können ein schneller Beschleuniger sein.**
- **2. Ebene der Medien (Krisenverlaufskarte)  
muss nicht unbedingt erreicht werden;  
Problem kann auch vorher intern geklärt werden.**

2

Medien,  
Nachrichten,  
Fake News



3

Prävention  
und  
Bewältigung



- ***Mit dem Krisenmanagement kann man dazu beitragen, dass nach Bewältigung oder Beendigung der Krise der Normalzustand wieder erreicht werden kann und die Krise nicht in einer Katastrophe endet.***
- ***Mit Krisen muss richtig/überlegt umgegangen werden, damit sie nicht in einer Katastrophe enden.***
- ***Alle ins gleiche Boot holen (Mitarbeiter, Führung, Aussenwelt).***
- ***Krisen “nüchtern” analysieren, Emotionen vermeiden.***
- ***Die Auseinandersetzung mit Krisenszenarien und die folgende Eventualplanung können den Krisenverlauf und die Auswirkungen entscheidend beeinflussen.***
- ***Früherkennungssystem von inneren und äusseren Problemen etablieren (z. B Meldestelle).***
- ***...***

3

Kommunikation  
während der  
Krise



- **Leitfaden erarbeiten für die Kommunikation bei Eintritt einer Krise.**
- **Krisenstab bilden/Mitglieder bestimmen.**
- **Templates für verschiedene Kommunikations-Dokumente (Emails, Nachrichten).**
- **Kommunikationen koordinieren: wer sagt was, wo und wann zu wem.**
- **Sich entschuldigen, wenn es einen Grund dafür gibt, Rückgrat beweisen und seinen Werten treu bleiben, wenn der Shitstorm durch eine ideologie-gesteuerte Gruppe ausgelöst worden ist.**
- **Zuständigkeiten vorab klären.**

...

## 3

Kommunikation  
während der  
Krise

### **Fragen und Aufgaben während der Krise:**

- *Wer ist der Entscheidungsträger in der Krise?*
- *Welches sind die Fachkreise/-Personen, die in der Krise Urteile sachlich fällen können?*
- *Legitimität der Krise? Bestätigung der Krise?*
- *Behandlung der Krise intern und/oder extern?*
- *Kann die Krise gedämpft werden?*
- *Wer muss informiert werden, und wer kann?*
- *Wer ist im Vorfeld für die Krise zuständig?*
- *Die vier Ebenen vor Augen halten und Sofortmassnahmen überlegen.*

- *Leitfaden erarbeiten für die Kommunikation bei Eintritt einer Krise.*
- *Krisenstab bilden/Mitglieder bestimmen.*
- *Templates für verschiedene Kommunikations-Dokumente (Emails, Nachrichten).*
- *Kommunikationen koordinieren: wer sagt was, wo und wann zu wem.*
- *tschuldigen, wenn es einen Grund dafür gibt, sen und seinen Werten treu bleiben, wenn der Shitstorm durch eine ideologie-gesteuerte Gruppe ausgelöst worden ist.*
- *Zuständigkeiten vorab klären.*