

# Krisen-Kommunikation

1. In *jeder* Kommunikationssituation gilt das Grundgesetz der Kommunikation:  
*Man kann nicht nicht kommunizieren!*
2. Für die Kommunikation in Krisen gilt darüber hinaus:  
*Das Ausmaß einer Krise wird nicht durch das Ausmaß der realen Probleme definiert, sondern durch die Art und Weise ihrer öffentlichen Wahrnehmung.*
3. In Krisensituationen ist deshalb die Art und Weise der Kommunikation besonders wichtig. *Negativ-Faktoren* der Krisenkommunikation sind:
  - Sprachlosigkeit
  - Verspätete Reaktion
  - Unwahre Aussagen
  - Fehlendes Verständnis für Betroffene
  - Uneinheitliche Informationen an unterschiedlichen Stellen
  - Unsicherheit der öffentlich agierenden Personen
  - Unterschätzte Sensibilität der Öffentlichkeit für folgenschwere Ereignisse
  - Emotionalisierung der öffentlichen Kommunikation
4. Ziele einer *gelingenen Krisenkommunikation* sind:
  - Sachliche und zeitgerechte Information
  - Probleme benennen, Perspektiven aufzeigen
  - Um Verständnis werben, ermutigen
  - Aufzeigen, dass es keine akzeptable Alternative gibt
  - Mitgefühl für Betroffene zeigen
  - Sinn der notwendigen Maßnahmen immer wieder memorieren
  - Für Medienvertreter ansprechbar sein
  - Professionalität des Krisenmanagements aufzeigen

# **5 Todsünden der Krisen-Öffentlichkeitsarbeit**

## **1. Fehler: Information statt Kommunikation**

Gute Kommunikation beginnt mit dem Zuhören. Es gilt abzuklären, welche Fragen, Ängste und Missverständnisse vorhanden sind, bevor über Krisen gesprochen werden soll. Zuhören und fragen, ehe Informationen gegeben werden.

## **2. Fehler: Kosmetik statt Wahrheit**

Eine geschulte Person muss für die sprechen, die für das Entstehen oder Bewältigen von Krisen verantwortlich sind. An der Kommunikationsfront lebt man vom erarbeiteten Vertrauen, das auf einen Schlag verspielt werden kann. Aufwendige PR-Broschüren sind nutzlos, skrupulöse "Fachchinesen" meist verheerend.

## **3. Fehler: Fachchinesisch statt Klartext**

Für den Rezipienten wird angesichts fachchinesischer Einlassungen die Krise zur Wahrscheinlichkeit, zu einem kalten und fremden Sachverhalt. Fachinterne Darlegungen werden als Ausflüchte und Verschleierungstaktik abgelehnt, mit denen man ihm die wirkliche Problembenennung vorenthält.

## **4. Fehler: "Runterspielen" statt Ehrlichkeit**

Über Krisen zu sprechen ist meist unangenehm. Das Herunterspielen von Krisen und Risiken muss aber unterlassen werden, weil sonst der Eindruck vermittelt wird, weder die Krise noch die Öffentlichkeit wird ernst genommen.

## **5. Fehler: "Alles-im-Griff"-Mentalität statt Bescheidenheit**

Eine Kommunikation, die den Anschein erwecken will, sie habe alles im Griff, ist von vornherein auf verlorenem Posten. Es darf auch auf Nichtwissen und Grenzen von Möglichkeiten verwiesen werden. Glaubwürdigkeit wird durch natürliche Bescheidenheit auf das Menschenmögliche erhöht, der stets auch die Möglichkeit des Versagens anhaftet.