

## Leitfaden für die Krisenkommunikation

### Für den internen Gebrauch

Ausgegangen wird von einem Krisenfall, der öffentliche Aufmerksamkeit erregt. Ein solcher erfordert neben der Bearbeitung eine angemessene Kommunikation des Ereignisses und der eingeleiteten Massnahmen nach innen und aussen. Dabei kann es sich um einen tragischen Unfall, einen Brand oder ein Vergehen handeln. Officialdelikte wie z.B. sexuelle Grenzverletzungen an betreuten Menschen müssen von Strafrechts wegen angezeigt werden (handelt es sich dabei um einen Mitarbeitenden, ist zu prüfen, ob er nicht freizustellen ist, solange das Verfahren andauert).

### Grundsätze

Wir sind Teil und Partner in einer pluralistischen Öffentlichkeit, in der wir adäquat wahrgenommen werden wollen. Ob das gelingt, hängt auch von unserer eigenen Selbstdarstellung und unseren «Botschaften» ab. Es ist, wie es ist – und wir stehen dazu. Wir sind ehrlich, offen und schnell – und zeigen auch Betroffenheit. Alles, was wir sagen, stimmt; aber wir sagen nicht alles, was stimmt (nur Fakten, keine Vermutungen. Keine Namen bei Anzeigen und gerichtlichen Verfahren). Wir sind achtsam, wachsam und vertreten unsere Interessen. Wir sind selbstbewusst und bescheiden. Wir sind nicht gut, weil wir keine Probleme haben; wir sind gut, weil wir gut an Problemlösungen arbeiten.

#### 1. Zusammenstellung eines Krisenstabs

Die Bearbeitung eines Krisenfalls ist Chefsache. Er/Sie stellt einen Krisenstab zusammen, zu dem auch ein/e Mediensprecher/in gehört. Dabei muss als Erstes geklärt werden, wer im Krisenfall entscheidet, interveniert und handelt und wer für den Medienkontakt zuständig ist. Diese verantwortlichen Personen bilden zusammen den Krisenstab. Der Krisenstab tritt so schnell wie möglich und so oft wie nötig zur Lagebesprechung und zum Planen und Durchführen von Massnahmen zusammen – notfalls auch mittels Telefonkonferenzen.

#### 2. Information

Frühzeitig zu beachten ist, wer alles informiert werden muss (Mitarbeitende, betreute Menschen, zuständige Behörden, Angehörige, Fachstelle Prävention des vahs, Institutionen, Öffentlichkeit, Verbände). Entscheidend ist, im Krisenfall die Erreichbarkeit der Institution zumindest während den Bürozeiten (9–17 Uhr) sicherzustellen. Der/die Mediensprecher/in ist zusätzlich über das Handy erreichbar.

Es ist sicherzustellen, dass dem Krisenstab alle nötigen Kontaktdaten zur Verfügung stehen (Adressen und Telefonnummer von Betroffenen, Polizei, Feuerwehr, Notfalldienste, Ärzte/Ärztinnen, SeelsorgerInnen, regionale Medien).

Der Krisenstab kann auf eine Dokumentation aller gültigen Unterlagen (Reglemente, Vereinbarungen, Formulare, Richtlinien, Dokumente) zurückgreifen.

Die Institution informiert intern wie extern schnell und aus eigener Initiative sachlich, offen und transparent. Empfehlenswert ist, dass der Krisenstab sofort (d.h. vor Nachfrage der Medien) eine verbindliche Sprachregelung für die Informationen festlegt. Die Medien erzeugen einen hohen Zeitdruck, deshalb empfiehlt sich, eine Pressemitteilung für ein oder zwei mögliche Ereignisse schon vorbereitet zu haben.

Betroffenheit ausdrücken (Beileid, Dank, Entschuldigung).

Der Krisenstab hält die Mitarbeitenden auf dem Laufenden, kommuniziert so rasch wie möglich, welche Fakten vorliegen und welche Massnahmen getroffen wurden.

### **3. Umgang mit Medien**

Weil Medienschaffende auch ohne Erlaubnis das Gelände der Institution betreten und Mitarbeitende befragen, empfiehlt es sich, allen die Regeln des Hausrechts bekannt zu machen (z.B. die Möglichkeit, Medien den Zutritt auf das Gelände der Institution zu verwehren).

Versuchen Medienschaffende an Informationen zu kommen, erteilt nur die dafür ernannte Person (MediensprecherIn) Auskunft. Alle wissen, wer als MediensprecherIn zuständig ist und verbinden die Fragenden mit dieser Person oder organisieren einen Rückruf.

Der/die Mediensprecher/in nennt bei Anfragen von Medienleuten keine Namen, bestätigt bei einem Offizialdelikt etwa, dass Anschuldigungen xyz vorliegen und ein Verfahren läuft, dass die Mitarbeitenden, Betroffenen und das Umfeld informiert sind. Ist die betreffende Person bis zum Abschluss des Verfahrens freigestellt, kann auch das mitgeteilt werden sowie welche weiteren Massnahmen getroffen worden sind, und dass über das laufende Verfahren keine weitere Auskunft erteilt werden könne; nach Abschluss des Verfahrens werde informiert.

Ist ein Krisenfall überwunden respektive ein Verfahren abgeschlossen, trifft der Krisenstab die geeigneten Massnahmen und informiert alle, die zuvor informiert wurden.

### **Weitere Hinweise im Umgang mit Medien**

- Distanz (weder Feindbild noch Anbiederung). Keine Loyalität erwarten
- Argumente und Thesen der Medien/Journalisten ernst nehmen
- Sich nie überraschen lassen
- Gesagt ist gesagt!
- Gleichbehandlung (kein Medium bevorzugen)
- Medien nicht öffentlich kritisieren, Beschwerde nur in Ausnahmefällen
- Nehmerqualitäten (anstelle von Verteidigungsreflex)
- Sich nie direkt auf ein Interview (bei telefonischer Anfrage) einlassen, immer zurückrufen, sich Zeit nehmen für die Vorbereitung.