



kom : pass : us

Konfliktlösung. Recht. Kommunikation.

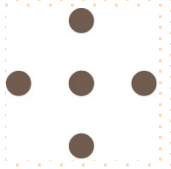
Kommunikation und Medienarbeit

Forum «Notfall- und
Krisenmanagement»

12. November 2019

• • • Wer bin ich?

- Corinna Hauri
- Juristin lic.iur.
- Nachdiplom in Journalismus, langjährige Journalistin (Tages-Anzeiger, Aargauer Zeitung, plädoyer)
- Nachdiplom Management NPO
- Heute Beraterin bei kompassus: Kommunikation und Krisenmanagement



Krisenkommunikation

• • • Ziel

- Informieren
 - Beruhigen, Verunsicherung vermeiden
 - Gerüchten zuvorkommen
 - Schaden begrenzen
 - Personen schützen
 - Vertrauen schaffen
-
- Krisenkommunikation ist nicht nur Medienarbeit!

• • • Professionell kommunizieren

- Botschaften und Sprachregelung definieren, Nasty Questions
- Intern vor extern
- Schnell, transparent, ehrlich, faktenbasiert
- Persönlichkeitsschutz beachten
- Chefsache
- Schriftlich immer medientauglich
- Empathie zeigen, Ernst nehmen
- Medienmonitoring

• • • Inhalt der Information

- Haltung: Das Interesse der übrigen Schule/Öffentlichkeit/Medien ist legitim und verständlich.
- Grundsatz: Man muss nie alles sagen, aber was gesagt wird, muss der Wahrheit entsprechen. Wenn eine Frage nicht beantwortet werden kann oder darf, ist das («mit Bedauern») offen zu deklarieren
- Nur über Fakten reden, nicht über Mutmassungen
- Über Menschen reden, nicht über «die Sache»
- «Hilfe anbieten», «für die Krisensituation entschuldigen» oder «Verantwortung übernehmen» bedeuten kein Schuldeingeständnis
- Konkrete Schritte, nicht nur Allgemeinplätze (Termine, Massnahmen)

• • • • • Versammlungen in der Krise

Chancen

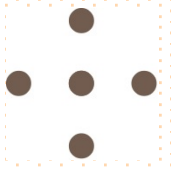
- Viele Personen mit wenig Aufwand erreichen
- Diskrete Information
- Ermöglicht gemeinsamen Gedanken-/Gefühlsweg, kollektives Abfangen

Risiken

- Begünstigt kollektive Empörung
- «Verbrannte Erde»
- Ermöglicht überrissene kollektive Forderungen
- Medieninteresse

• • • Vorbereitung Versammlung in Krise

- Moderation klären (ev. externe Moderation)
- Sich bewusst sein, «dass man nass werden kann»
- Kernbotschaften festlegen
- Zuweisung von Rollen und Kernbotschaften an Schulverantwortliche
- Protokollierung sicherstellen
- Umgang mit Medieninteresse klären



Medienarbeit

• • • Rolle der Medien

- Schlüsselrolle in Krisenkommunikation
- Können Krise beschleunigen, sind aber selten deren Ursache
- Sorgfältige Medienarbeit hilft zur Bewältigung einer Krise
- Stehen unter Druck und machen Druck
- Darauf achten, dass Medien nicht nur in negativen Situationen ins Spiel kommen

• • • Umgang mit Medienschaffenden

- Partner, nicht Feinde, aber auch nicht Freunde
- Grenzen setzen, Respekt verschaffen
- Bedenkzeit verlangen, Zeit gewinnen
- Recht auf Gegenlesen und das gesprochene Wort
- Gleichbehandlung der Medien
- kurze Sätze, keine Insiderbegriffe, Kernbotschaften platzieren
- Gleiche Begriffe verwenden
- Kritische Fragen oder Teile davon in der Antwort nie wiederholen
- Auf Erscheinungsbild und Setting achten

• • • Medienmitteilungen & Medienkonferenzen

• • • Medienkonferenz

- Drehbuch
- Kurze Aussagen
- Nasty Questions
- Einzelinterviews anschliessend

• • • Medienmitteilung

- Kurz halten
- Zusatzinfos als Beilage
- Kontaktmöglichkeit
- Im Mailtext (nicht nur Attachment)
- Aussagekräftiger Betreff

• • • Dauer von Krisen

- • • Die Berichterstattung in Krisen dauert ca. 3 Wochen
- • • Die ersten 3 Tage sind entscheidend für die Beurteilung der Gemeinde/Schule in der Öffentlichkeit
- • • Die ersten 3 Stunden entscheiden den ersten Auftritt der Gemeinde/Schule in der Öffentlichkeit



kom : pass : us

Konfliktlösung. Recht. Kommunikation.

kompassus ag Winterthurerstrasse 525 Postfach 154 8051 Zürich
043 499 20 90 www.kompassus.ch info@kompassus.ch