

Kommunikation in der Krise

Wie Sie in schwierigen Zeiten richtig kommunizieren.

Was ist eine Krise?

Eine Krise zeichnet sich dadurch aus, dass sie unerwartet eintritt und eine gewisse Tragweite hat, die von öffentlichem Interesse ist und zu einem Reputationsverlust führen kann. Im Gegensatz zu Alltagssituationen sind Sie in der Krise gezwungen zu reagieren. Das heisst, Sie müssen reagieren, denn die Öffentlichkeit interessiert sich immer sehr für aussergewöhnliche Ereignisse und will wissen, in wie fern sie davon betroffen ist. Nicht Sie als Unternehmen, Verwaltung, Schule, etc. definieren, was eine Krise ist, sondern die Öffentlichkeit. Zu den Krisen zählen nicht nur Grosseignisse wie Terroranschläge, Chemieunfälle, Grossbrände, sondern auch lokale Ereignisse, wie ein Todesfall im Betrieb, sexuelle Übergriffe auf Kinder in Schulen oder Sportvereinen, Entlassung von Mitarbeitenden, Amokdrohungen und vieles mehr. Eines muss uns dabei ganz klar sein – die Medien sind bei Krisen sofort vor Ort und somit auch die Öffentlichkeit und sie machen sich ein Bild über die Situation, ob Sie nun informieren oder nicht! Medien lassen sich nicht manipulieren und wer schlecht kommuniziert oder lügt hat einen massiven Reputationsverlust zu befürchten.

Die Frage ist nicht ob eine nächste Krise kommt oder nicht, sondern wann und wo sie uns treffen wird.

Kann man sich auf eine Krise überhaupt vorbereiten?

Jede Krise verläuft anders und dennoch können Sie sich vorbereiten. Ideal ist, wenn Sie über ein Krisenhandbuch verfügen, welches 1–2 Mal jährlich auf seine Aktualität und Tauglichkeit hin überprüft wird. Spielen Sie den Ernstfall durch. Üben Sie

das Krisenmanagement (Bildung eines Krisenstabes, Organisation der Abläufe in der Krise, Medientraining, etc.). Setzen Sie sich mit Ihrem eigenen Verhalten in Stresssituationen auseinander. Seien Sie sich bewusst, dass die Anforderungen an Sie und Ihr Unternehmen weit über die Alltagsaufgaben hinaus gehen.

Wie kann man sich Ihr Seminar vorstellen?

Wir führen sehr praxisbezogene Seminare durch. Kurze Inputreferate werden durch Praxisbeispiele und Rollenspiele ergänzt. Den Umgang mit der Krise lernen Sie nicht aus der Theorie sondern indem Sie sich in eine Krisensituation hineindenken und diese so real wie möglich bewältigen. Wir haben «Krisensituationen» vorbereitet, die von den Teilnehmenden durchgespielt werden. Medienauftritte werden auf Video aufgezeichnet und analysiert. In diesen Übungsanlagen werden allfällige Defizite rasch erkannt. Mit unserer langjährigen Erfahrung stehen wir den Teilnehmenden zur Seite und zeigen, wo Handlungs- und Optimierungsbedarf besteht, getreu unserem Motto: «Aus der Praxis für die Praxis».

Seminar «In der Krise sicher kommunizieren»

mit Bettina Zimmermann
und Beda Sartory

Datum: 31. März oder 8. November
2011, 9–17 Uhr

Anmeldung: telefonisch 071 274 36 50,
per Mail seminare@kvost.ch oder über
www.kvost.ch

Ort: KV Ost, Kreuzbleichweg 4,
9000 St.Gallen



Bettina Zimmermann, Inhaberin Firma metamind (www.metamind.ch), Mitglied Geschäftsleitung GU Sicherheit AG. Sie ist cert. Coach und Trainerin IANLP und v.s. als Trainerin in den Bereichen Kommunikation, Krisenkommunikation, Konflikt- und Stressmanagement unterwegs. 6 Jahre Mitglied Care Team Kt. BE, ehem. Gemeinderätin. Sie ist u.a. Dozentin am Bildungszentrum für Wirtschaft in Bern, Coach/ Seminarleiterin BNF Uni Bern, Referentin ETH Alumni Zürich.



Beda Sartory ist CEO der GU Sicherheit AG (www.gu-sicherheit.ch). Krisenmanager mit 30 Jahren Einsatzenerfahrung in Bereichen der öffentlichen Sicherheit (Polizei, Feuerwehr, Sanität, Zivilschutz, Armee), Erfahrung als Einsatzleiter und Mitglied von Einsatzstäben bei Grosseignissen, Katastrophen, 5 Jahre Oberstleutnant und Gesamteinsatzleiter bei Schutz und Rettung ZH. Ehem. Chef Katastrophenhilfe in Armeekorps. Mehrjährige politische Erfahrung als Kantonsrat (SG), Stadtrat Wil.