

Kommunikation in der Krise gilt als Königsdisziplin

Die Krisenkommunikation wird als Königsdisziplin der Kommunikation bezeichnet und verläuft nach eigenen Gesetzmässigkeiten. Nur wer gut vorbereitet ist, kann professionell reagieren und informieren, ohne in Erklärungsnot zu kommen. Unsere Junior Consultant Isabelle Helbling stellt ihre Top 5 Learnings aus der Krisenkommunikation vor.



1. Zeitdruck

Während einer Krise ist vor allem die Zeit ein treibender Faktor. Die beste Kommunikation nützt nichts, wenn diese zu spät ist. Als Faustregel gilt, rund zwei Stunden nach einem grösseren Ereignis sollte ein Communiqué zur allfälligen Veröffentlichung bereit stehen.

Dabei ist wichtig, dass die Botschaft, welche definiert wurde und mit den Massnahmen des Krisenmanagements abgestimmt ist, unmissverständlich und empfängergerecht kommuniziert wird. Zudem gilt es jedes Wort auf die Goldwaage zu legen.

2. Intern vor extern

Das Interesse von Medienschaffenden bei einer Krise kann zuweilen gewaltig sein und da kann es passieren, dass die interne Kommunikation an Mitarbeitende zu spät oder vergessen geht. Doch es ist wichtig, dass die Mitarbeitenden von einem Ereignis nicht erst durch die Medien erfahren.

Zudem wird empfohlen, die Belegschaft möglichst persönlich (bei grossen Krisen oder Todesfällen zwingend) zu informieren. Falls nicht alle Personen bei einer Infoveranstaltung

anwesend sein können, werden diese später auf einem anderen Weg informiert. Dabei muss man sich bewusst sein, dass alles was schriftlich den Mitarbeitenden kommuniziert wird, mit einem Klick bei Medienschaffenden landen kann...

Die interne Kommunikation muss deshalb immer auch mit der Brille der externen Kommunikation gelesen werden.

3. One Voice

Zu Beginn einer Krise soll definiert werden, wer im Unternehmen die Ansprechperson für die Medien ist, denn es soll immer die gleiche sein. Diese Person sollte im Idealfall über Erfahrung vor der Kamera verfügen. Fremdwörter oder komplizierte Sachverhalte sind zu vermeiden.

Zudem gilt; alles, was kommuniziert wird, ist wahr, aber nicht alles, was wahr ist, muss kommuniziert werden.

4. Emotionen nicht vergessen!

Krisen stellen oft einen unerwarteten Wendepunkt dar und werden daher von grossen Emotionen begleitet. Das soll man sich bei jeder Kommunikation bewusst sein. Seien Sie also ehrlich, drücken Sie (wenn gerechtfertigt) Ihr Bedauern aus und bleiben Sie vor allem authentisch.

5. Gefährliche Botschaften

Zum Schluss noch ein paar Aussagen, die vermieden werden sollten:

«Wir haben alles unter Kontrolle»

Kann aktuell stimmen, aber vielleicht verändert sich die Situation.

«Das ist ein Einzelfall»

Sieht evt. nach jetzigem Wissensstand so aus, aber es könnte sein, dass noch weitere Fälle ans Licht kommen.

«Kein Kommentar» oder

«wir sagen nichts»

Diese Aussagen suggerieren, dass Sie etwas zu verbergen haben.

Über die Autorin



Isabelle Helbling
Junior Consultant

Isabelle Helbling ist seit Juni 2022 bei der GU Sicherheit & Partner AG (GUS). Sie hat einen Bachelor of Science in Media Engineering. Ausserdem hat sie Erfahrung in der Ereigniskommunikation von Feuerwehr und Zivilschutz. Sie unterstützt das Team 7/24 der GUS, welches rund um die Uhr für Unternehmen in der Krise parat steht.