

Notfall ≠ Krise

Nicht jeder Notfall ist eine Krise, aber ein Notfall kann sich zur Krise entwickeln. Es ist deshalb wichtig, dass die Informationskette gemäss Notfallszenarien eingehalten wird: Person mit Verantwortung vor Ort informiert Zentrale, Zentrale informiert GL(-Pikett), GL informiert Kommunikation. Ob in den Krisenkommunikationsmodus geschaltet werden muss, entscheidet das federführende GL-Mitglied.

Grundsätze

0. **Keine Auskunft:** Medienanfragen – auch vor Ort – konsequent, aber höflich an die Kommunikationsstelle verweisen.
1. **Verantwortung übernehmen:** Bei einer Krise übernimmt die Geschäftsführerin oder ein Mitglied der GL die Verantwortung über die Kommunikation gegen innen und aussen.
2. **Einheitlich kommunizieren:** Der Krisenstab¹ legt Botschaften und Haltung des WPZ einheitlich fest. Die Kommunikation erfolgt «aus einem Munde».
3. **Agieren statt reagieren:** Ist die Krise bereits öffentlich? Falls Ja, Anfragen sammeln. Antwort erfolgt gebündelt durch die bezeichnete Person und/oder mittels Medienmitteilung.

schnell – so frühzeitig wie es die Faktenkenntnis zulässt

wahr – nur Fakten, keine Spekulationen, keine Namen (Persönlichkeitsschutz)

empathisch – Betroffenheit zeigen, Emotionen (Wut, Trauer, Angst) ernst nehmen

verständlich – kurz und einfach: Was Wer Wann Wo. Beim Vorfall bleiben.

konsistent – klare, einheitliche Botschaft, one voice

lösungsorientiert – was tun wir, um das Problem zu lösen, was sind die nächsten Schritte

Vorgehen - Checkliste

Informationskette

- ☐ Fakten zum Ereignis zusammenfassen
- ☐ Festlegen, wer unmittelbar informiert werden muss (intern vor extern)
- ☐ Entscheiden, ob der Krisenstab zusammentritt

Krisenstab

- ☐ Erreichbarkeit sicherstellen
- ☐ Umfassende Analyse der Situation durch den Krisenstab
- ☐ Entscheiden, ob weitere Akteure hinzugezogen werden müssen
- ☐ Festlegen des Ziels der Kommunikation und des Wordings
- ☐ Festlegen des Sprechers (Geschäftsführerin oder Mitglied der Geschäftsleitung)
- ☐ Entscheiden, ob Medienkonferenz nötig
- ☐ Kontakt und Zusammenarbeit mit Behörden und Betroffenen sicherstellen

¹ Je nach Ausmass der Krise SR/GF/GL/Komm oder GF/GL/Komm

Kommunikation

- ☐ (Medien)Anfragen bündeln
- ☐ Sprachregelung (nach innen) vorgeben
- ☐ Medienmitteilung verfassen + versenden (alle relevanten Medien)
- ☐ Q&A erstellen
- ☐ Webseite und Social Media betreuen
- ☐ Ggf. Netzwerk/Partner informieren
- ☐ Themenführung behalten: Proaktives Verbreiten von neuen Fakten
- ☐ Relevante Medien beobachten
- ☐ Krise nicht mit zu vielen Informationen selbst am Leben halten
- ☐ Auswerten

Barbara Felix, 18.01.2023