

Krisenmanagement zum Anfassen

12 Tipps zur Optimierung Ihres Krisenmanagements im Jahresverlauf

August 2019

Nach dem Vorbild der hier abgebildeten Jahresplanung möchten wir Sie anhand von kostenlosen monatlichen Tipps bei der Weiterentwicklung Ihres Krisenmanagements unterstützen.



Jan 2019 – Roadmap

Starten Sie das Jahr mit der Planung und Priorisierung Ihrer Aufgaben im Krisenmanagement.



Jul 2019 – Alarmierungstest

Testen Sie die Erreichbarkeiten der Krisenorganisation und die Funktionalität Ihrer Alarmierungswerkzeuge.



Feb 2019 – Strategie

Setzen Sie sich mit der Geschäftsführung zusammen, legen Sie Ihre Strategie fest und besprechen Sie neue Themen.



Aug 2019 –

Krisenkommunikation

Führen Sie gezielte Schulungen und Trainings zur Krisenkommunikation durch.



März 2019 – Stakeholder

Beziehen Sie die zahlreichen internen und externen Stakeholder ein und lernen Sie einander kennen.



Sep 2019 –

Kompetenzentwicklung

Schulen und trainieren Sie die Rollen und Funktionen Ihres Krisenstabs.



Apr 2019 – Eskalationsmatrix

Prüfen Sie Ihre Schwellenwerte zur Bewertung von Ereignissen mit Krisenpotenzial.



Okt 2019 – Krisenstabsübung

Üben Sie die Stabsarbeit anhand eines praxisnahen Krisenszenarios.



Mai 2019 – Dokumentation

Überprüfen Sie, ob Ihre Krisenmanagement-Dokumentation aktuell, vollständig und modular aufgebaut ist.



Nov 2019 – Evaluation

Überprüfen Sie Ihre Krisenmanagementpläne anhand der Erkenntnisse der Übungen und Tests sowie auf Basis von klar definierten Zielen.



Jun 2019 – Awareness

Erstellen und verteilen Sie geeignete Materialien zur Sensibilisierung der Mitarbeiter für das Thema Krisenmanagement.



Dez 2019 – Retrospektive

Nutzen Sie etablierte Methoden aus dem agilen Projektmanagement, um Verbesserungspotenziale zu identifizieren.



HiSolutions AG
Bouchéstraße 12
12435 Berlin

Kommunikation

info@hisolutions.com
www.hisolutions.com
+49 30 533 289 0
+49 30 533 289 900

Vorstand

Dipl.-Inf. Torsten Heinrich
Prof. Timo Kob
Dipl.-Inf. Michael Langhoff

Vorsitzender des
Aufsichtsrates:
Dr. Andreas Resch

Sitz der Gesellschaft

Amtsgericht
Charlottenburg
HRB80155
USt-Id.Nr. DE812374071

Erfahren Sie mehr auf der Rückseite ...



Aug 2019 – Krisenkommunikation

Krisenmanagement und Krisenkommunikation sind untrennbar miteinander verbunden! Gutes Krisenmanagement ohne professionelle Krisenkommunikation wird leider nie das Licht der Öffentlichkeit erblicken. Gute Krisenkommunikation ohne professionelles Krisenmanagement bleibt leider nur belangloses Geplauder.

Wie Ihre Organisation in einer Krise wahrgenommen wird, hängt hauptsächlich von der Art und Weise ab, wie und durch wen Sie kommunizieren. Es gilt das Axiom des Kommunikationswissenschaftlers Paul Watzlawick: „Man kann nicht nicht kommunizieren“. Vor allem im Krisenfall gilt: Wer nicht kommuniziert, verschärft die Krise. Die Praxistipps in diesem Monat sollen Ihnen helfen, sich darauf vorzubereiten, Ihr Krisenmanagement in der Krise nach außen und vor allem nach innen zu vertreten. Ein weithin bekannter Erfolgsfaktor ist die „One Voice Policy“: Wenn kommuniziert wird, sollte beständig der gleiche Inhalt vermittelt werden. Dazu gehört, dass Sie z. B. entsprechende Sprachregelungen für oder im Krisenfall erstellen. Es empfiehlt sich, noch einen Schritt weiterzugehen: Bereiten Sie sich auch auf eine „One Face Policy“ vor, d. h. wenn Sie kommunizieren, sollte dies immer durch die gleiche Person erfolgen. Dies kann z. B. Ihr Geschäftsführer, Ihr Pressesprecher oder jemand mit der Funktion „Pressesprecher Krise“ sein. Dies gewährleistet ein glaubwürdiges Auftreten Ihrer Organisation verbunden mit einem Gesicht. Um diese „Gesichter“ für diese Aufgabe zu befähigen, sollten diese gesondert dafür trainiert und geschult werden. Viele Organisationen lassen sich hierfür von erfahrenen Experten, z. B. aus Kommunikationsagenturen, unterstützen und führen u. a. gezielte Kamera- und Medientrainings durch. So schaffen Sie durch das Sammeln praktischer Erfahrungen Handlungssicherheit.

Ein weiterer wichtiger Punkt sind die Schnittstellen zwischen Ihrem Krisenstab, Ihrem „Gesicht“ und der Unternehmenskommunikation. Dies ist im Idealfall ein Krisenkommunikationsmanager. Dieser sitzt im Krisenstab, verfügt dadurch über ein ganzheitliches Lagebild und kann darauf aufbauend Maßnahmen für die Kommunikation planen und steuern. Unterstützt werden sollte der Krisenkommunikationsmanager durch ein Krisenkommunikationsteam, welches die Kommunikation mit den Stakeholdern – Mitarbeiter, Kunden, Behörden, Medien etc. – operativ umsetzt.

Abschließend will ich Ihnen eine einfache Drei-Stufen-Regel an die Hand geben, mit der Sie im Krisenfall häufige Kommunikationsfehler vermeiden können.

Regret (bedauern)

Es macht uns sehr betroffen, dass dies passiert ist.

React (reagieren)

Wir werden sofort alles uns Mögliche tun, um den Schaden zu beheben und zu verhindern, dass so etwas noch einmal passiert.

Reinform (informieren)

Sobald wir mehr Informationen haben, werden wir Sie umgehend informieren.

Bei der „3R-Regel“ geht es darum, zuerst sein Bedauern zu äußern und Mitgefühl zu zeigen. Anschließend sollte über das weitere Vorgehen aufgeklärt und damit gezeigt werden, dass an einer Lösung gearbeitet und Ähnliches in Zukunft verhindert wird. Zu guter Letzt sollte zugesichert werden, im weiteren Verlauf regelmäßig über den Status Quo zu informieren.

Diese Vorgehensweise stellt eine einfache Methode für die Verhinderung negativer Presse dar, welche aufgrund mangelnder Kommunikation provoziert werden könnte. Denn denken Sie daran, „Man kann nicht nicht kommunizieren“.

Weitere Informationen finden Sie auf: www.hisolutions.com/krisenmanagement/.

Wenn Sie Fragen oder Wünsche haben, rufen Sie uns einfach an oder schreiben Sie uns eine E-Mail. Bis dahin mit den besten Grüßen

Stefan Nees



Stefan Nees

Director Security Consulting

Fon +49 30 533 289 0

info@hisolutions.com

HiSolutions AG

Bouchéstraße 12 | 12435 Berlin

www.hisolutions.com