

: Kommunikationsplan

Problem / Fragestellungen

- Wie bleiben wir im Krisenfall handlungsfähig?
- Wie können wir Beteiligte schützen?

Hintergrund

Wenn die Welle erst einmal losgeht, holt sie keiner mehr ein. Wir wollen nicht dramatisieren. Aber es gibt solche Beispiele. Der Stadtsportbund Osnabrück musste die Erfahrung machen, wie es Geschichten über sexualisierte Gewalt unter Teilnehmenden auf einer Freizeit von Erzählungen nach der Rückkehr zu Hause bis in die Bild-Zeitung und auf Spiegel Online „schafften“ (Link einbauen). Der Beginn dieser Krise lag zwar in pädagogischen Fehlentscheidungen. Offensichtlich hatte man auf der Freizeit auf entsprechende Hinweise zu wenig reagiert. Wieder zu Hause weitete sich das Ganze dann zu einer echten Kommunikationskrise aus.

Um nicht falsch verstanden zu werden. Die Ursachen liegen nicht in der mangelnden Kommunikation nach außen und was passiert ist schlimm genug. Es geht bei der Krisenkommunikation auch nicht darum, etwas zu vertuschen oder die Öffentlichkeit zu belügen. Aber es geht um Verantwortung den Betroffenen gegenüber, die in einer Extremsituation stecken und in der Regel keine Erfahrung mit Anrufen aus der Bildzeitungsredaktion und von Agenturen.

Damit es soweit gar nicht erst kommt, werden Krisenkommunikationspläne aufgestellt. Diese legen für den Krisenfall fest, wer mit wem, wann kommuniziert. Dazu gehören Fragen wie: Wer muss zu erst informiert werden? Wer spricht mit Pressevertreter/innen, die ein Recht auf Informationen haben? Wer bündelt alle Informationen? Wer übernimmt die „Geschäftsführung“ der Krise? Es geht also um eine strategische Ausrichtung von Kommunikation und darum, im eintretenden Fall nicht mehr lange nachdenken zu müssen, was zu tun ist.

Ziele

- Wir haben die oben stehenden Fragen für uns beantwortet und uns einen beispielhaften Krisenkommunikationsplan angeschaut.
- Wir haben für uns entschieden, in welcher Form wir einen für unsere Organisation benötigen.
- Das fertige Produkt ist in unser Schutzkonzept eingebunden.

Praxis und Methoden

Man kann sich diesen Plan auch als echten Plan vorstellen und erstellen. Er sollte dann zum Beispiel in Schulungen auch vorgestellt werden. Die Aufstellung eines kompletten Krisenkommunikationsplans ist eine sehr weit gehende Maßnahme. Von daher sollte man im Team sehr genau überlegen, ob man ihn entwickelt. Zumal er natürlich nur hilft, wenn auch mit ihm gearbeitet wird. Die oben genannten Fragen oder einen exemplarischen Plan einer Organisation

sollte man sich jedoch auf alle Fälle genau ansehen.

Der oben stehende Text ist ein Teil des Infoportals „Prävention & Kindeswohl“ des Hessischen Jugendrings, das unter www.hessischer-jugendring.de zu finden ist.

Hessischer Jugendring | Schiersteiner Str. 31-33 | 651987 Wiesbaden | info@hessischer-jugendring.de

