



Stille Post oder Klartext?

Kommunikation mit Mitarbeitern und Öffentlichkeit

VKD-Forum, Düsseldorf

13. November 2018

Kennen Sie die Abläufe?

Die Staatsanwaltschaft kommt.

Wer erfährt es als Erstes?

Der Empfang

Und dann?

Meldet er die Staatsanwälte bei der Geschäftsführung an.

Ab dann geht die Stille Post los. Denn der Empfangs-Mitarbeiter wird das weiter erzählen. Wem auch immer.



Schon erlebt?

Wer hat das schon einmal erlebt?

Wie lief das bei Ihnen ab?

Sind Sie darauf vorbereitet? Wie?

Haben Sie ein Krisen-Präventions-Konzept –
für Mitarbeiter und Öffentlichkeit?



Wie geht Stille Post?

Der Empfangs-Mitarbeiter erzählt es:

- Diverse Multiplikatoren
- Unkontrollierte Geschwindigkeit
- Kann das Haus verlassen
- Mit jeder Weitergabe verändert sich die „Geschichte“

Warum nicht Stille Post?

Immer wichtig: wenn Sie nichts sagen, sprechen andere.
Und finden oder erfinden Fakten und Vorgänge.
So spricht Ihr Empfangs-Mitarbeiter für Sie. Und anschließend unzählige andere...

Also: Aktive Kommunikation im Krisenfall bedeutet:
Sie haben das Heft des Handels in der Hand.

Mitarbeiter sind immer zuerst zu informieren – erst dann die Öffentlichkeit. Machen Sie Ihre Mitarbeiter zu einem Aktivposten und lassen Sie diese Ihre Botschaft kommunizieren.

Sprechen Sie Klartext – auch wenn Sie nicht immer alles sagen (müssen).

Was ist im Vorfeld zu tun?

Alle Mitarbeiter müssen wissen, dass sie solche Informationen nicht weitergeben dürfen und vertraulich behandeln müssen. (Insbesondere Empfang und Sekretariate).

Alle Mitarbeiter- und Redaktions-Mail-Adressen müssen im Haus auf einem separaten Laufwerk gesichert sein. Hierzu haben ausgewählte Personen Zugriff. Diese Daten müssen regelmäßig aktualisiert werden.

Ein Krisen-Präventions-Konzept (mit Alarmplan, Krisenstäbe und vorbereiteten Sprachregelungen) ist zu erstellen.

Was ist im Fall des Falles zu tun?

Um die Stille Post zu vermeiden, sind die Mitarbeiter schnell (max. 30 Minuten) und gleichzeitig zu informieren (Intranet / interner Mailverkehr).

Basis:

- Es ist etwas geschehen
- Wir haben die nötigen Schritte eingeleitet
- Wir wissen, was zu tun ist
- Mehr können wir derzeit nicht sagen
- Sobald wir Neuigkeiten haben, informieren wir aktiv (das darf kein leeres Versprechen sein)

Erreicht werden soll, dass Mitarbeiter die Fakten kennen, und kein Anlass zu Gerüchten und „Flurfunk“ besteht.

Was ist im Fall des Falles zu tun?

Im Anschluss sollte eine erste Stellungnahme für die Presse vorbereitet werden (max. weitere 30 Minuten)

Gleiche Fakten wie bei der Mitarbeiter-Information.

Erreicht werden soll, dass die Medien

- einerseits einen Ansprechpartner haben,
- andererseits unsere Fakten kennen,
- wissen, dass wir aktiv kommunizieren und
- sich gut informiert fühlen.

Das sollte im Krisen-Präventions- Konzept stehen

1. Festlegen, was Sie und jeder Ihrer Mitarbeiter zu tun haben
2. Alarmierung der Führungskräfte
3. Alarmierung des Krisenstabs
4. Intranet / interner E-Mail-Verteiler zur Information Ihrer Mitarbeiter
5. Vorbereitete Presstexte für Krisenfälle
6. Vorbereitete Darksites
7. Eigene Social Media Kanäle?

Warum scheitern Menschen in der Kommunikation?

- Sie haben ihr Handeln nicht (oder nicht ausreichend) erklärt
- Sie haben falsche Erklärungen abgegeben
- Sie haben nicht schnell und offensiv kommuniziert
- Sie haben versucht, die Situation auszusitzen
- Sie haben geglaubt, so erfolgreich zu sein, dass sie nicht angreifbar wären
- Sie haben das Recht der Mitarbeiter und der Öffentlichkeit ignoriert, umfassend informiert zu werden

Kernbotschaften

Diese positiven Kernbotschaften sind immer zu vermitteln – und zwar sowohl bei Mitarbeitern als auch in der Öffentlichkeit:

- Menschlichkeit
- Kompetenz
- Schnelligkeit
- Zuverlässigkeit / Lernfähigkeit
- Empathie und Sympathie



Vertrauen erhalten

- Krise bedeutet Vertrauensverlust
- Oberste Aufgabe der Krisen-Kommunikation:
 - Vertrauen schaffen, bewahren oder wiederherstellen
- Empathische, emotionalisierende Botschaften gegen diffuse Ängste entwickeln



Unser Fazit?

Ganz klar: Klartext!

Baum-Kommunikation

Agentur für Unternehmensberatung



Marita Bandilla

Sigrid Baum

Katja van Loon

Gelderner Straße 67 – 69, 47661 Issum
Tel.: 0 28 35 / 44 01 24 - Fax.: 0 28 35 / 42 15 - Mobil : 01 70 / 63 64 674
E-Mail: info@baum-kommunikation.de - www.baum-kommunikation.de