

## Erik Fritzsches Checkliste

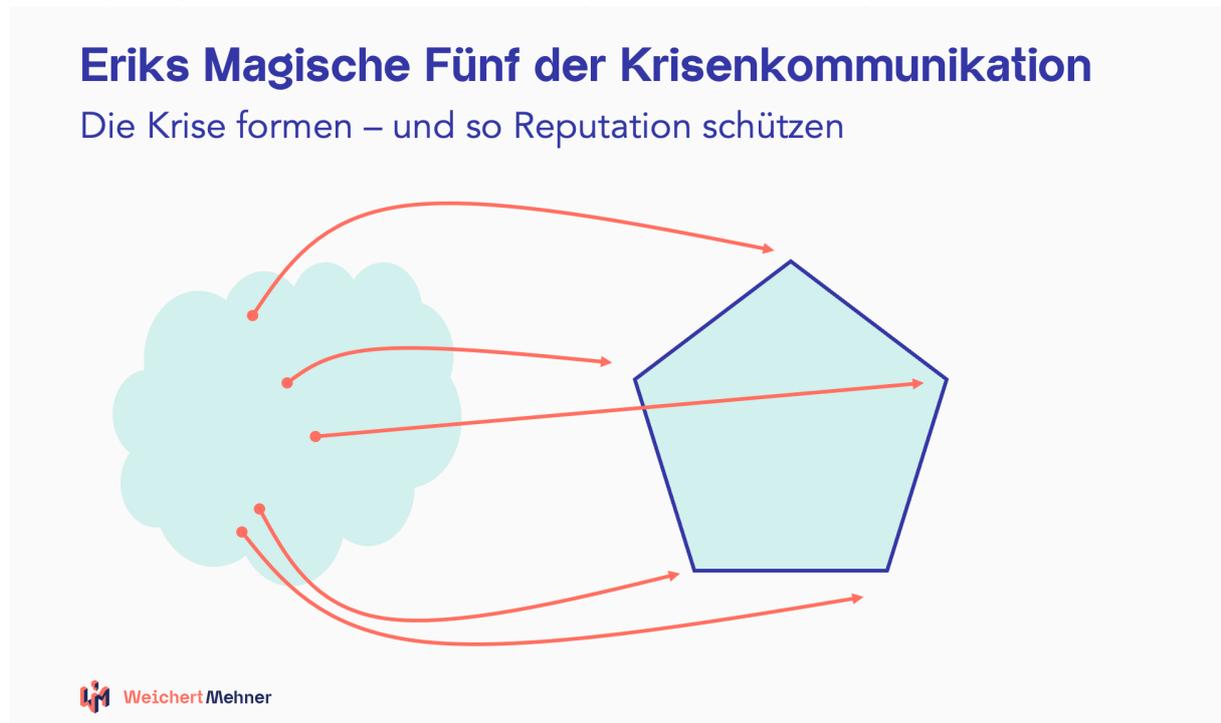
## Die Magischen Fünf der Krisenkommunikation

In einer Krise zählt jede Minute. Fehlende Vorbereitung, unüberlegte Entscheidungen und mangelnde Kommunikation können verheerende Folgen haben. Deshalb sind klare Leitlinien entscheidend. Meine Magischen Fünf der Krisenkommunikation helfen, eine Krise nicht nur zu bewältigen, sondern sie zu gestalten: von der schnellen Ursachenanalyse über nachhaltige Problemlösung bis hin zur transparenten Kommunikation. Wer diese Grundprinzipien beherrscht, schafft Vertrauen, sichert Reputation sowie Wert von Person und Unternehmen.

*Diese Prinzipien der Krisenkommunikation basieren auf praktischer Erfahrung und wissenschaftlicher Forschung, etwa durch Matthias Kepplinger und seine Werke zu den "Mechanismen der Skandalisierung". Sie zeigen, wie Krisen effektiv analysiert, bewältigt und kommuniziert werden können, um Vertrauen und Reputation zu schützen.*

***Krisen bewältigen bedeutet, Krisen gestalten!***

Abbildung 1: Magischen Fünf der Krisenkommunikation (inspiriert durch Alan Weiss)



## 1. Herausfinden, was passiert ist!

- Welche **verlässlichen Quellen** können genutzt werden, um die Faktenlage umfassend zu erfassen?  
*Identifizieren Sie interne Dokumente, externe Berichte, Expertenmeinungen oder direkte Aussagen der beteiligten Personen.*
- Welche **internen und externen Faktoren** haben zur aktuellen Situation beigetragen?  
*Bewerten Sie organisatorische Prozesse, externe Einflüsse und aktuelle Ereignisse, die die Krise ausgelöst haben könnten.*
- Gibt es **historische Parallelen** oder ähnliche Krisenfälle, die zusätzliche Erkenntnisse liefern könnten?  
*Untersuchen Sie frühere Vorfälle innerhalb der Organisation oder in ähnlichen Branchen, um daraus Erkenntnisse zu gewinnen.*
- Wer innerhalb der Organisation trägt **Verantwortung** für die Ursachenanalyse, und wie wird diese Rolle koordiniert?  
*Definieren Sie Verantwortung klar, um Rechenschaftspflicht und nahtlose Zusammenarbeit während der Analyse sicherzustellen.*
- Welche potenziellen **blinden Flecken** könnten die Ursachenanalyse verfälschen?  
*Berücksichtigen Sie Vorurteile, übersehene Faktoren oder Informationslücken, die die Genauigkeit der Ergebnisse beeinträchtigen könnten.*

## 2. Missstand abstellen!

- Welche **Maßnahmen** garantieren eine nachhaltige Problemlösung und beseitigen die Ursache der Krise?  
*Identifizieren Sie sofortige und langfristige Maßnahmen, die das Problem umfassend angehen.*
- Gibt es **bestehende Prozesse oder Systeme**, die den Missstand begünstigt haben und überprüft werden müssen?  
*Analysieren Sie Arbeitsabläufe, Entscheidungsstrukturen und die Unternehmenskultur auf mögliche Schwachstellen.*
- Wie wird sichergestellt, dass die Maßnahmen von allen Betroffenen **akzeptiert** und umgesetzt werden?  
*Entwickeln Sie einen klaren Kommunikationsplan und binden Sie die Stakeholder in den Lösungsprozess ein, um Engagement zu fördern.*
- Welche **Indikatoren** zeigen, ob die Ursache des Missstands tatsächlich beseitigt wurde?  
*Definieren Sie messbare Ergebnisse wie Leistungskennzahlen, Einhaltungsniveaus oder Feedback von Stakeholdern.*
- Gibt es **präventive Strategien**, die ähnliche Missstände in Zukunft verhindern können?

*Implementieren Sie Richtlinien, Schulungsprogramme oder Systemverbesserungen, um Risiken zu minimieren und die Widerstandsfähigkeit zu stärken.*

### 3. Und zwar: Schnell!

- Wie wird die **Dringlichkeit innerhalb der Organisation kommuniziert** und priorisiert?  
*Etablieren Sie klare Kommunikationswege und Rahmen, um die kritische Bedeutung der Situation und ihre Priorität gegenüber Routineaufgaben zu betonen.*
- Welche **Entscheidungsprozesse** können **beschleunigt** werden, ohne die Qualität der Maßnahmen zu gefährden?  
*Identifizieren Sie Engpässe und implementieren Sie vereinfachte Genehmigungsverfahren, während die Rechenschaftspflicht gewahrt bleibt.*
- Welche **Schritte** müssen **sofort umgesetzt** werden, um akuten Schaden zu verhindern?  
*Konzentrieren Sie sich auf Eindämmungsmaßnahmen, Schadensbegrenzung und die Minderung unmittelbarer Risiken.*
- Gibt es ein **etabliertes Krisenteam**, das schnelle und koordinierte Reaktionen gewährleistet?  
*Stellen Sie sicher, dass das Team gut geschult, handlungsfähig und mit klaren Rollen sowie Entscheidungsbefugnissen ausgestattet ist.*
- **Welche Kommunikationswege sind erforderlich**, um alle Stakeholder in Echtzeit zu informieren?  
*Nutzen Sie multikanale Kommunikationswerkzeuge wie E-Mails, Sofortnachrichten und Notruf-Hotlines, um kontinuierliche Updates zu gewährleisten.*

#### 4. Rechtskonforme Bearbeitung des Missstandes!

- Welche **rechtlichen und regulatorischen Vorgaben** gelten für die Bearbeitung dieser spezifischen Krise?  
*Identifizieren Sie relevante Gesetze, Branchenvorschriften und organisatorische Richtlinien, die eingehalten werden müssen.*
- Wie wird **sichergestellt, dass ethische Standards** bei der Problemlösung **eingehalten werden**?  
*Entwickeln Sie einen Verhaltenskodex für das Krisenmanagement und richten Sie die Maßnahmen an Unternehmenswerten und gesellschaftlichen Erwartungen aus.*
- Welche **externen Experten oder Berater** sollten hinzugezogen werden, um rechtliche Risiken zu minimieren?  
*Konsultieren Sie juristische Berater, Compliance-Beauftragte oder Branchenexperten, um komplexe rechtliche Fragestellungen zu bewältigen.*
- Wie wird **dokumentiert**, dass alle Maßnahmen rechts- und wertekonform durchgeführt wurden?  
*Führen Sie detaillierte Aufzeichnungen, einschließlich Protokollen, Entscheidungsdokumentationen und Compliance-Checklisten.*
- Gibt es **Kontrollmechanismen**, die gewährleisten, dass auch langfristig keine Rechtsverstöße auftreten?  
*Implementieren Sie Audits, Überwachungssysteme und regelmäßige Überprüfungen, um zukünftige Verstöße zu verhindern und die Einhaltung sicherzustellen.*

#### 5. Reputationskommunikation in alle Richtungen!

- Welche **Zielgruppen** müssen wie priorisiert informiert werden?  
*Identifizieren Sie wichtige Zielgruppen wie Mitarbeiter, Kunden, Partner und die Öffentlichkeit, und bestimmen Sie Dringlichkeit sowie Häufigkeit der Kommunikation für jede Gruppe.*
- Welche **Formate und Kanäle** sind am besten geeignet, um Transparenz und Vertrauen zu fördern?  
*Nutzen Sie eine Mischung aus Pressemitteilungen, Social-Media-Updates, internen Newslettern, Videobotschaften oder direkten Meetings, abgestimmt auf die jeweilige Zielgruppe.*
- Wie werden **Botschaften** formuliert, die Offenheit und Unsicherheiten angemessen kommunizieren?  
*Sorgen Sie für Klarheit, Empathie und Ehrlichkeit, indem Sie Herausforderungen anerkennen und die ergriffenen Maßnahmen erläutern.*
- Wie wird die Kommunikation regelmäßig **überprüft** und an neue Entwicklungen angepasst?

*Etablieren Sie einen Feedback-Mechanismus mit einem Krisenteam, um die Effektivität der Kommunikation zu überwachen und an die sich wandelnde Situation anzupassen.*

- Gibt es Mechanismen, um **Feedback** von Stakeholdern einzuholen und darauf flexibel zu reagieren?

*Nutzen Sie Umfragen, Kommentarbereiche, direkte Anfragen oder Stakeholder-Meetings, um Rückmeldungen zu sammeln und Reaktionsfähigkeit zu demonstrieren.*

### **Vermeide!**

- **Aufgeben**

*In der Krise ist nicht entscheidend, dass Sie gewinnen, sondern dass sich nicht eine einzige Deutung durchsetzt, in der Sie schlecht dastehen!*

- **Lügen**

*Der schlimmste Fall ist, der Lüge überführt zu werden – niemand wird Mitleid mit Ihnen haben! Sagen Sie, was Sie wissen, was Sie nicht wissen, und wann Sie es (vielleicht) wissen werden.*

- **Glauben, man könne sich Zeit kaufen**

*Der Verweis auf „lückenlose Aufklärung“, die „ihre Zeit brauche“, oder Hinweise auf „Komitees, die prüfen müssen“, sowie „umfassende Untersuchungen“ sind nutzlos – das macht Krisen nur schwieriger!*

- **Sich nicht nur auf wenige Journalisten verlassen**

*Je mehr Journalisten und Kanäle Sie bedienen, desto wahrscheinlicher ist es, dass sich nicht allein ein negatives Deutungsmuster durchsetzt!*

- **Komfortzone**

*In der Krise leiden Freunde und Familie – das ist unvermeidlich!*

**Und letztlich: Vorbereitung ist alles! Wer kalt erwischt wird, macht es selten gut.**

### **Kontakt:**



Website: [www.erikfritzsche.com](http://www.erikfritzsche.com)

Mail: [erik.fritzsche@weichertmehner.com](mailto:erik.fritzsche@weichertmehner.com)

Telefon: +49 351 50 14 02 065

Mobil: +49 172 36 16 085