

PHASE 2: DER KRISE BEGEGNEN (Interventionsphase)



In der akuten Phase einer Krise ist schnelles und effektives Handeln unerlässlich, um die Auswirkungen zu minimieren und die Stabilität der Organisation aufrechtzuerhalten. Krisenbewältigung erfordert eine klare Strategie, die sowohl proaktive Maßnahmen als auch eine transparente Kommunikation umfasst. Durch die enge Zusammenarbeit im Krisenteam und die gezielte Ansprache von Stakeholdern können Missverständnisse vermieden und Vertrauen erhalten werden. In dieser kritischen Phase liegt der Fokus darauf, die Situation zu analysieren, Ressourcen zu mobilisieren und geeignete Lösungen zu finden, um die Krise erfolgreich zu bewältigen.

STEP 1 : Schnelle REAKTION und klare KOMMUNIKATION

Auch bei externen Krisen wie beispielsweise Naturkatastrophen ist die zeitnahe Aktivierung des Krisenteams notwendig, um ggf. Hilfen und Unterstützung anzubieten (Versorgung von Hilfsorganisationen und Betroffenen, Aktivierung und Koordinierung ehrenamtliches Engagement, Aktivierung Hilfsstrukturen wie beispielsweise Auszahlung von Soforthilfen)

Erste Sitzung des Krisenteams: Bei einer akuten Krisensituation muss das Team innerhalb kürzester Zeit zusammenkommen (digital oder analog) und ggf. spezielle fachliche Kompetenz hinzugerufen werden.

Erstes Statement: Binnen einer Stunde eine kurze und sachliche Stellungnahme abgeben, die Ruhe vermittelt und weitere Informationen ankündigt.

Transparenz und Ehrlichkeit: Fehler zugeben, Verantwortung übernehmen und Lösungsvorschläge aufzeigen. Ein verständlicher und sachlicher Kommunikationsstil erhöht die Glaubwürdigkeit

Fokus auf Empathie: Die Betroffenen ernst nehmen und ihre Sorgen anerkennen. Zeigen Sie Gesicht. Nicht nur die Kommunikation verlangt nach Kontinuität, sondern auch der Kommunikator (z.B. Auftritt des Vorstands).

STEP 2: ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Soziale Medien managen: Shitstorms eindämmen: Schnell, professionell und unaufgeregt reagieren, dabei emotionale Diskussionen vermeiden.

Trolle ignorieren: Nicht auf Provokationen eingehen – „Don't feed the troll“. Verwenden Sie vorbereitete Textbausteine für typische Angriffe. Textbausteine nutzen: Geplante Antworten einsetzen, um konsistent zu kommunizieren.

Medienarbeit: Pressekonferenzen und Statements: Regelmäßige, kontrollierte Informationen bereitstellen.

STEP 3: KOORDINATION des Krisenteams

Regelmäßige Team-Updates: Interne Abstimmungen im Krisenteam über aktuelle Entwicklungen.

Schnittstellenmanagement: Enge Zusammenarbeit mit externen Partnern, Behörden und lokalen Akteuren, um eine koordinierte Antwort zu gewährleisten.



Checklisten, Best Practice-Beispiele, Muster und Textbausteine zu unterschiedlichen Krisenszenarien entnehmen Sie bitte dem Servicebereich.