

Krisenmanagement

für Kinder- und Jugendunterkünfte



2. Dezember 2021

Dipl.-Ing.(FH)
Jorge Klapproth



In der Krise ...

... ist alles anders!





Jorge Klapproth

Dipl.-Ing. (FH), Oberst d.R.

- ▶ Medientrainer
- ▶ Krisenmanagement-
und Kommunikationsberater
- ▶ Führungskräfte-Coach

Geschäftsführender Gesellschafter der CKK Consult OHG
Mitglied im Berufsverband für Training, Beratung u. Coaching e.V. (BDVT)



Krisenmanagement mit System

Leistungen

KRISEN
PRÄVENTION

KRISEN
INTERVENTION

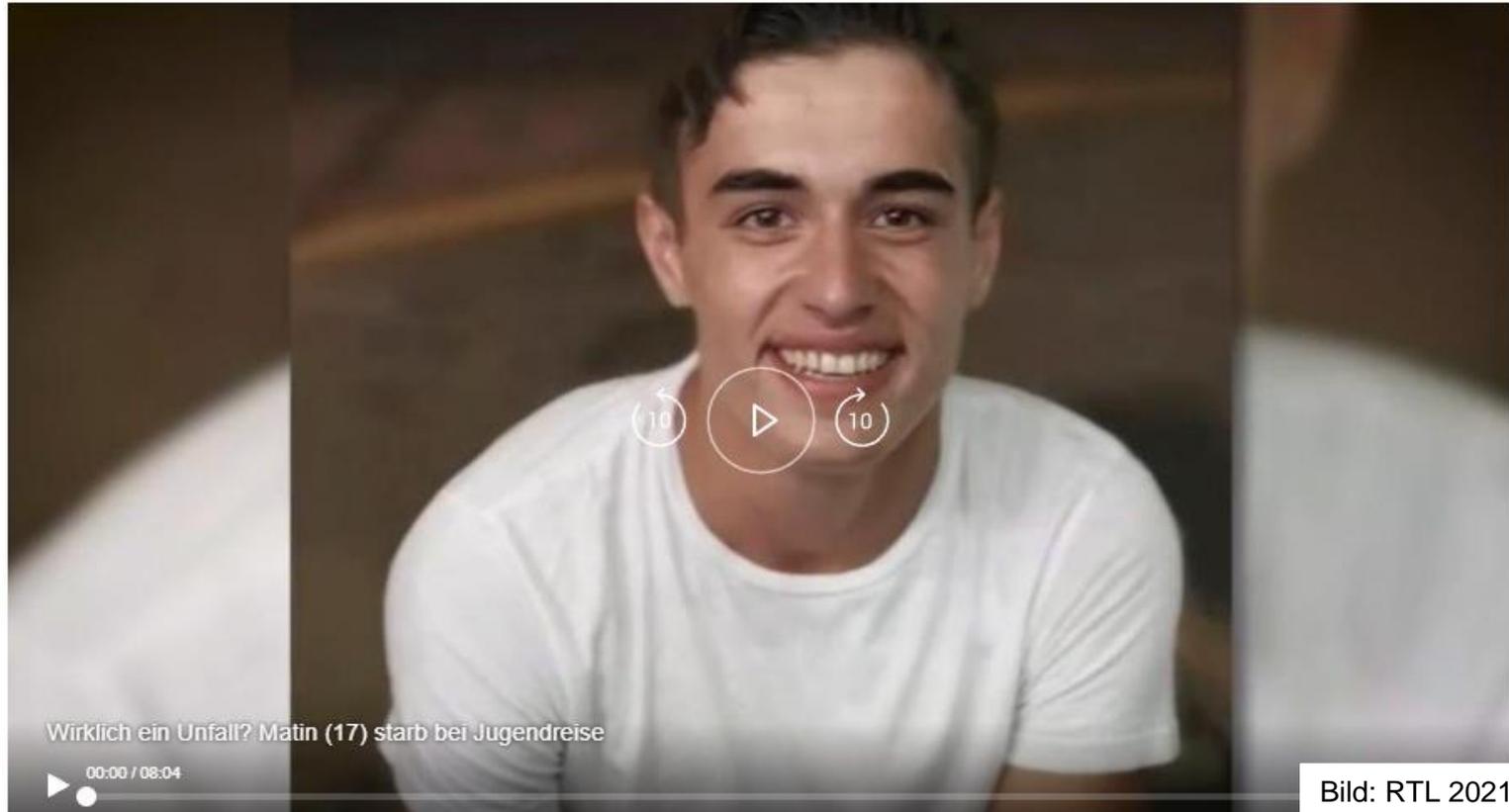
KRISEN
KOMMUNIKATION

TRAINING UND
SEMINARE

Krisenmanagement und Krisenkommunikation

- Notfall oder Krise?
- Was ist Krisenmanagement?
- Maßnahmen zur Krisenprävention
- Verhalten im Ereignisfall
- Krisenkommunikation

Matin (17) starb bei Jugendreise – war es wirklich ein Unfall?



Mutter macht dem Reiseveranstalter schwere Vorwürfe

DIE WELT

Die Kinder schliefen, der Bus fuhr in den Tod

Veröffentlicht am 22.08.2000 | Lesedauer: 9 Minuten

Von Norbert Rief, Michael Reichel

Acht Jugendliche starben beim Busunglück in Niederösterreich, 23 wurden zum Teil schwer verletzt. Es war nicht der erste tödliche Unfall auf dieser Strecke

RP ONLINE NRW POLITIK SPORT PANORAMA KULTUR WIRTSCHAFT LEBEN MEINUNG ≡ MENÜ

Panorama / Österreich: 27-Jähriger in psychiatrischer Klinik: Nach Busunfall: Lkw-Fahrer plante Selbstmordv

Österreich: 27-Jähriger in psychiatrischer Klinik

Keine Kommentare

Nach Busunfall: Lkw-Fahrer plante Selbstmordversuch

25. August 2000 um 14:17 Uhr | Lesedauer: 3 Minuten

Salzburg (dpa). Der 27-jährige österreichische Lastwagenfahrer, der den schweren Verkehrsunfall mit acht getöteten deutschen Jugendlichen auf der Westautobahn bei Melk (100 Kilometer westlich von Wien) verursacht hatte, ist wegen Selbstmordgefährdung in eine psychiatrische Anstalt gebracht worden. Das berichtete die Polizei am Freitag in Salzburg.



STARTSEITE NEWS POLITIK REGIO UNTERHALTUNG SPORT FUSSBALL LIFESTYLE RATGEBER AUTO DIGITAL SPIELE DEALS

Home > Regional > Ruhrgebiet > Vier Frauen zeigen Kollegen an: Sexuelle Übergriffe unter Zeltlager-Betreuern?

VIER FRAUEN ZEIGEN KOLLEGEN AN

Sexuelle Übergriffe unter Zeltlager-Betreuern?

Ferienfreizeit in NRW abgebrochen

Eltern nehmen den Reiseveranstalter auf Schadensersatz in Anspruch

NEUE GERICHTSURTEILE - AKTUELLE URTEILE

AKTUELLE GERICHTSURTEILE FÜR JEDEN VERSTÄNDLICH AUFBEREITET. INTERESSANTE URTEILSBESPRECHUNGEN ZU NEUEN GERICHTSENTS

STARTSEITE > REISERECHT URTEILE > UNFALL AUF JUGENDFREIZEIT - LG BIELEFELD VOM 16.10.2007 - AZ. 2 O 228/07

Unfall auf Jugendfreizeit - LG Bielefeld vom 16.10.2007 - Az. 2 O 228/07

📅 25. Juni 2008

Im Rahmen einer Jugendfreizeit in Finnland meldete sich ein 16-jähriger zum Holzhacken für die Sauna. Nach einer Einweisung über den Umgang mit der Axt machten sich mehrere Jugendliche ohne Beaufsichtigung an die Arbeit. Durch ein Versehen eines Teilnehmers wurde der Jugendliche mit der Axt verletzt, wodurch er zwei Finger verlor. Die Eltern nahmen den Veranstalter auf Schadensersatz in Anspruch.



In der Krise
ist alles anders!

WANN IST KRISE?

➤ Was unterscheidet die **Krise** von einem **Notfall**?



- Nicht jedes **Unglück**, jeder **Skandal** oder **besondere Ereignis** entwickelt sich zur Krise!





Krisen werden vor allem
subjektiv wahrgenommen!



Mit Krise wird eine **Situation** bezeichnet, deren Wirkung oder Medienberichterstattung das **Image** oder den **Bestand** eines Unternehmens, einer Behörde oder einer Organisation und seiner strategischen Interessen gegenüber den Aktionären, Mitarbeitern, Kunden und der Öffentlichkeit **akut und nachhaltig gefährdet**.

Merkmale einer Krise

- Sie **zwingt zur Handlung**.
- Sie erfordert **besondere Maßnahmen**.
- Der **Ausgang ist ungewiss**.
- Hohe **Aufmerksamkeit**.
- Es entsteht **hoher Zeitdruck**.
- Sie **muss als Krise akzeptiert werden**.



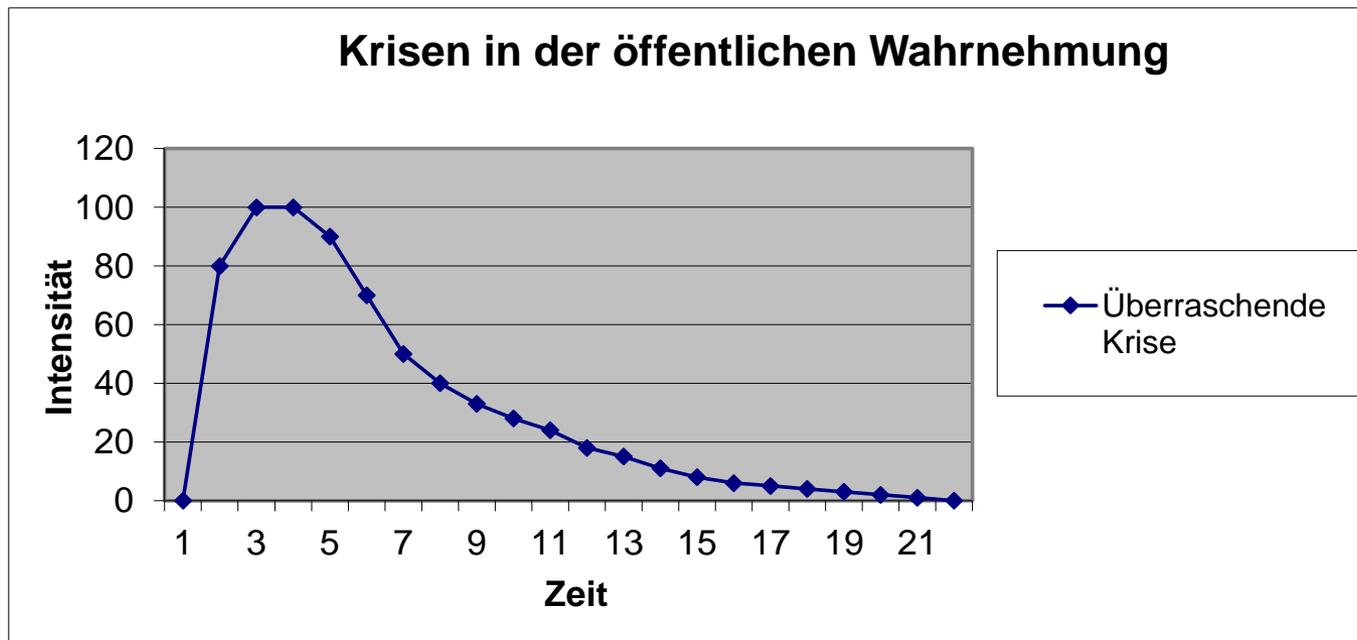
Die Frage ist häufig nicht „ob“ eine Krise kommt, sondern „wann“!



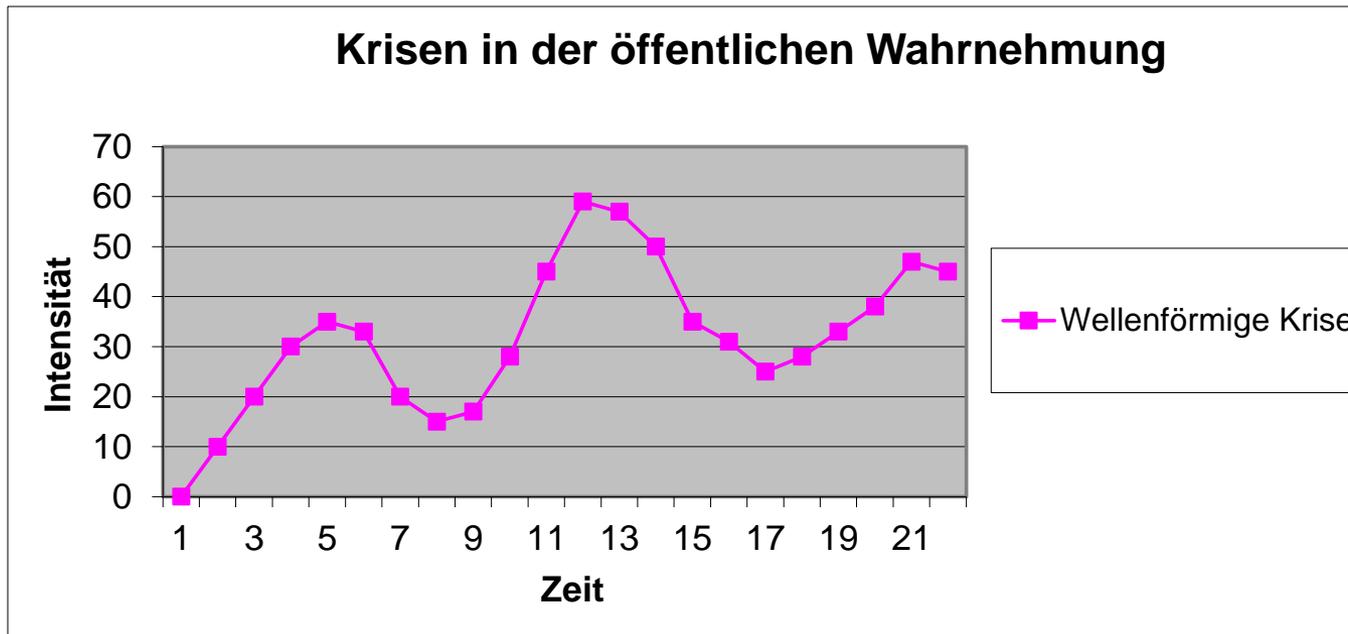


Welche Erscheinungsformen haben Krisen?

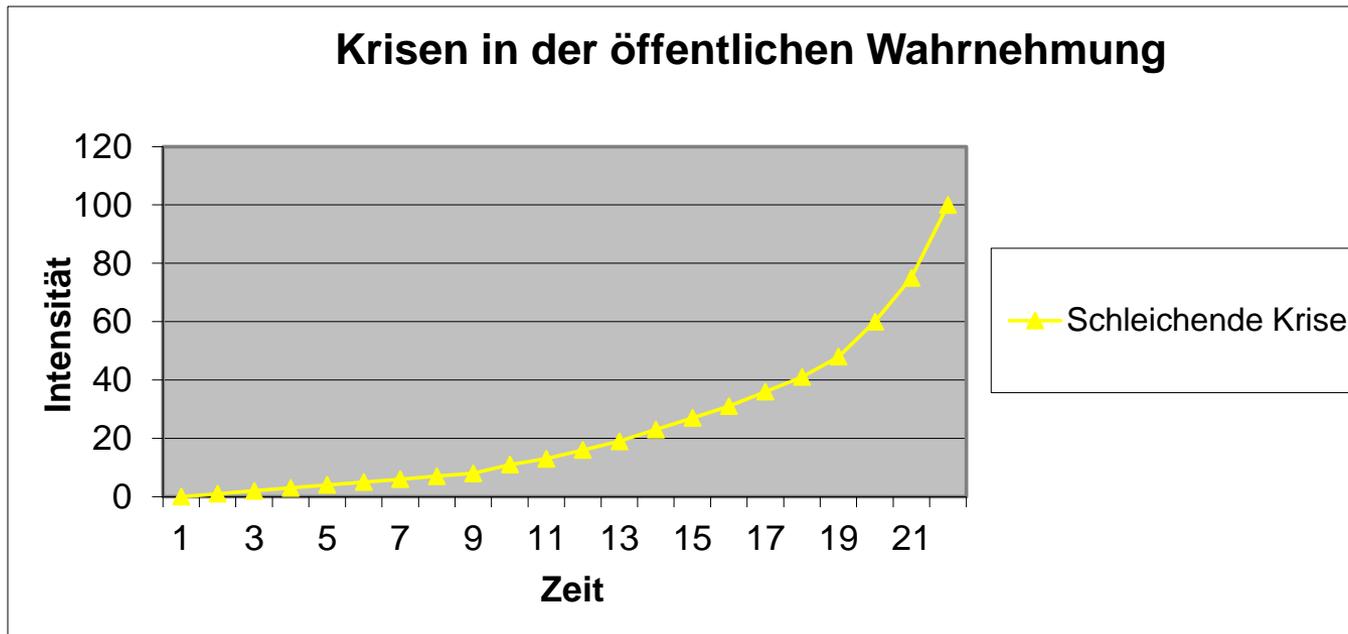
- ▶ plötzliches und **überraschendes Auftreten** von Problemen (Unglücke, Störfälle, Aufdecken eines Skandals)



- ▶ periodisches, „wellenförmiges“ Auftreten von Problemen (juristische oder politische Auseinandersetzungen über langen Zeitraum)



- ▶ Kontinuierlicher, „**schleichender**“ Aufbau des Krisenpotentials bis zum Überschreiten des Schwellenwerts zur Nachricht





Wie entstehen Krisen?

Organisatorische/persönliche Komponenten

- ▶ Sprachlosigkeit (die wollen etwas verheimlichen)
- ▶ Verspätete Reaktion
- ▶ Unwahre Aussagen
- ▶ Uneinheitliche Information an unterschiedliche Stellen
- ▶ Unsicherheit der öffentlich agierenden Personen
- ▶ Unterschätzte Sensibilität der Öffentlichkeit
- ▶ Durch falsche Reaktion oder Maßnahmen auf ein Ereignis

Dimensionen einer Krise:

1. Das eigentliche Ereignis (Primärerereignis)
2. Das Handeln der Verantwortlichen
3. Die Wahrnehmung in der Öffentlichkeit



Was ist Krisenmanagement?

Krisenmanagement

ist der **systematische Umgang** mit Krisensituationen.

- Krisenvorsorge (Prävention)
- Identifikation und Analyse von Krisensituationen
- Strategien zur Bewältigung von Krisen
- Einleitung und Verfolgung von Gegenmaßnahmen

Zwei Säulen des Krisenmanagements

Eine schnelle, strategisch geplante Kommunikation ist ein wichtiges Instrument des Krisenmanagements.

Hier besteht hoher Handlungsbedarf gerade zu Beginn eines Ereignisses mit Krisenpotenzial.



Besondere Herausforderungen einer Krise

Das Management muss

- die Krise frühzeitig erkennen,
- sie eingestehen,
- mit dem Mangel an Informationen umgehen,
- schnell und unter starkem Zeitdruck handeln,
- weitreichende Entscheidungen treffen,
- Schadensbegrenzung durchführen.

Die geringste Ressource im Krisenfall

... ist Zeit!



Vorsorge durch Krisenprävention

Durch **Krisenprävention** versucht man eine **Krisensituation zu verhindern** und trifft für den Fall des Eintretens einer Krise **vorbereitende Maßnahmen**.



Was gehört zur Krisenprävention?

Mögliche Maßnahmen zur Krisenprävention für Unterkünfte

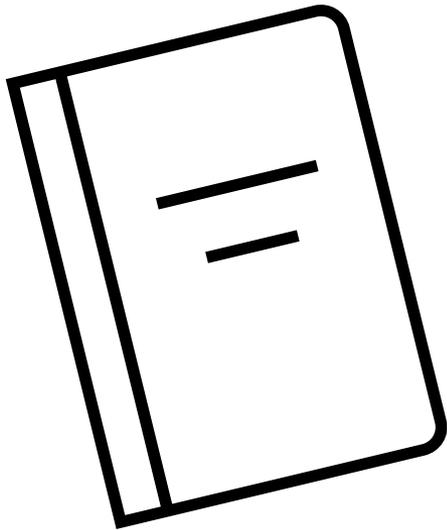
- Auflistung möglicher oder naheliegender Risiken (Risikoanalyse)
- Risikokommunikation als Teil der Krisenkommunikation (wie z.B. über vorbeugende Schutzmaßnahmen)
- Frühzeitige Wahrnehmung von möglichen zukünftigen kritischen Situationen („Issue-Management“)
- Die Erstellung eines Notfall- und Krisenplans
- Benennung und Organisation eines Krisenteams
- Verantwortlichkeiten für interne und externe Kommunikation
- Festlegen eines Sprechers zu den Medien (nur eine Person spricht)
- Vorbereitung von anlassbezogenen Unternehmensbotschaften (Was ist unsere Haltung, wie gehen wir weiter vor - je nach Ereignis)

...

Maßnahmen zur Krisenprävention (2)

- Durchführung von Notfall- und Krisenübungen
- Medientraining für den Sprecher/die Sprecherin
- Vorbereiten von geeigneter Infrastruktur für das Krisenteam
- Notwendige Technik für den Krisenraum (z.B. Telefon, Computer)
- Gegebenenfalls Vorbereitung einer Internet-Darksite
- Gegebenenfalls Hinzuziehen eines externen Beraters (Kommunikation)

Das Krisenhandbuch oder der Notfall- und Krisenplan



Notfall- und Krisenplan

Die **geordnete Bewältigung** einer Notfall- und Krisenlage erfordert die **verbindliche Festlegung** der notwendigen **Strukturen**, der **Organisation**, der **Verfahren und Abläufe** sowie der **Kommunikation** in einem Notfall- und Krisenplan.

Beispielhafter Aufbau eines Notfall- und Krisenplans

- Teil I Allgemeines, Organisatorisches und Grundsätzliches**
- Teil II Verfahren, Zuständigkeiten und Abläufe**
- Teil III Krisenkommunikationsplan**
- Teil IV Verhalten in bestimmten Krisenfällen**
- Teil V Checklisten und Dokumente**

Das Krisenteam

Das Krisenteam ist Dreh- und Angelpunkt bei der Bewältigung von Krisensituationen.



Krisenteam

Beispielhafte Funktion und Verbindungen eines Krisenteams



Kommunikation in der Krise

Die **Hauptaufgabe von Krisenkommunikation** ist es **verlorenges Vertrauen in eine Institution wiederherzustellen** oder zu verhindern, dass Vertrauen in kritischen Situationen oder Krisenfällen verloren geht.

Vertrauensbildende Faktoren

- **Glaubwürdigkeit** und Kompetenz der Person oder der Organisation.
- **Konsistenz** zwischen Aussagen und Handlung.
- **Offenheit und Transparenz**, vor allem im Umgang mit Krisen.
- **Persönliche Kommunikation**, damit das Vertrauen wachsen kann.
- **Verständlichkeit und klare Sprache** in der Kommunikation.
- **Wahrhaftigkeit** in den Aussagen.
- **Sensibler Umgang** mit Anspruchsgruppen, um deren Bedürfnisse zu erkennen und zu respektieren.

Externe Kommunikation

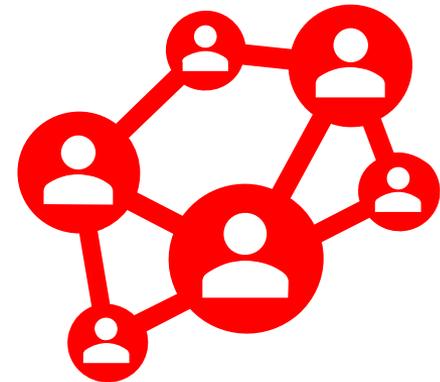
Externe Zielgruppen

1. Die allgemeine breite **Öffentlichkeit**.
2. Besondere **Interessengruppen** im wirtschaftlichen, gesellschaftlichen oder politischen Bereich z.B. mittelbar und unmittelbar Betroffene eines Ereignisses
3. Externe Stakeholder des **eigenen Organisationsumfeldes**, z.B. Aufsichtsbehörden, Geschäftspartner, Lieferanten, Banken usw.

Interne Kommunikation

Interne Krisenkommunikation

Die Interne
Krisenkommunikation
richtet sich nach innen –
an die eigenen Mitarbeiter
und deren Angehörige.



Interne Kommunikation

Häufig wird in Krisenzeiten **die eigene Klientel übersehen oder vernachlässigt**: die Mitarbeiter und deren Angehörige, der Betriebsrat oder Gesellschafter des Unternehmens oder der Organisation.



Interne Kommunikation

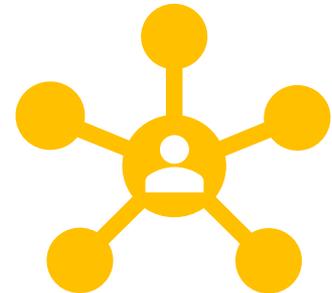
Es kommt einer Katastrophe gleich, wenn die Mitarbeiter eines schlingernden Unternehmens aus den Medien erfahren, wie es um das eigene Haus bestellt ist.



Kommunikation in der Krise

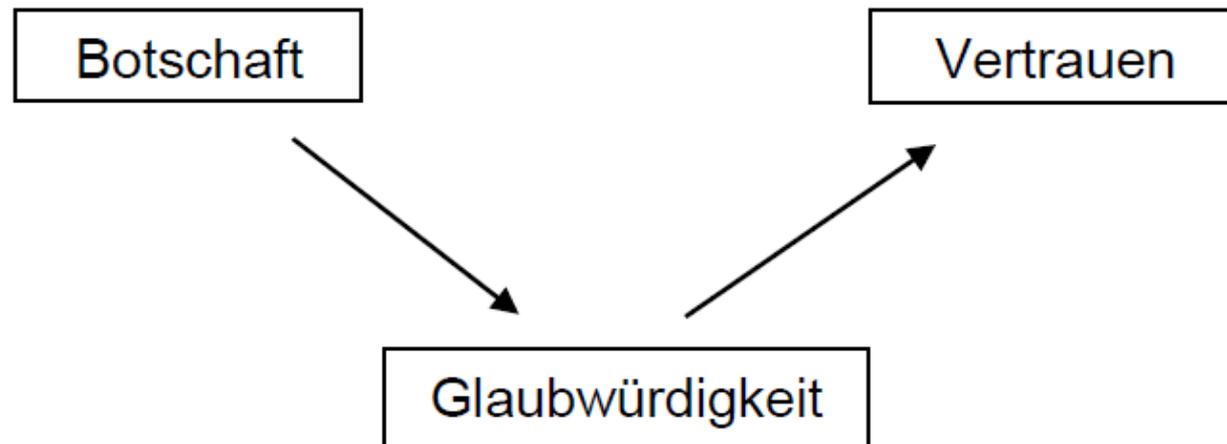
Kommunikation dient als
Steuerungsinstrument
um auf die Meinungsbildung bei
Zielgruppen einzuwirken.

Sie bedient vor allem die weichen
Faktoren: Ängste abbauen,
Verständnis wecken, Akzeptanzen
fördern, Vertrauen aufbauen.



Kernbotschaften in der Krise

Botschaften sind die Elementarteilchen der zielgerichteten und **wirkungsvollen Kommunikation**.





Inhalte, Themen
Daten, Fakten

Sachebene

Beziehungsebene

Ängste
Erwartungen
Vorbehalte
Vertrauen
Wertschätzung

Struktur eines Krisenstatements:

1. Betroffenheit und Mitgefühl zeigen, Beistand formulieren
2. Kurzer Sachstand soweit bekannt
3. Dank an die Rettungskräfte
4. Zusammenarbeit mit Behörden
5. Aufklärung der Ursache und Konsequenzen

Grundsätze der (Krisen-) Kommunikation:

- Niemals lügen
- Keine Übertreibungen
- Keine Schönfärberei
- Keine Spekulationen
- Keine Schuldzuweisungen
- Kein Schuldeingeständnis
- Nur über den eigenen Bereich sprechen
- Kein Kleinreden der Situation
- Betroffenheit und Mitgefühl
- Zusammenarbeit mit den Behörden
- Aufklärungswille
- Bereitschaft zur Veränderung

Grundsätze der Krisenkommunikation

- ▶ Es kommt nicht darauf an was passiert ...
... sondern wie man damit umgeht!

- ▶ ...und...

Grundsätze der Krisenkommunikation

- 
- A green patina statue of Lady Justice, blindfolded and holding scales of justice, symbolizing impartiality and the rule of law.
- ▶ **Es kommt nicht auf die Tatsachen an ...**
... sondern auf die Meinung darüber!



Jorge Klapproth

Der Tag X
Vorbereitung auf den Ernstfall

Handbuch
für Krisenmanagement
und Krisenkommunikation

Mit vielen Checklisten
und Vorlagen

Hardcover, 502 S.
BoD-Verlag 2. Auflage 2018

Sprache: Deutsch
ISBN-10: 3842332351
ISBN-13: 978-3842332355

Auch als eBook erhältlich
ISBN 978-3741236068

CKK Consult OHG

Dipl.-Ing. (FH) Jorge Klapproth
Geschäftsführender Gesellschafter
Mülheimer Str. 51
D-51375 Leverkusen

Tel.: +49(0)214-89 29 2000 -20
Fax: +49(0)214-89 29 2000 -30
Mob.: +49(0)163-5940 656

klapproth@ckk-consult.de

Mitglied im Berufsverband für Training,
Beratung, Coaching BDVT e.V.

Netz:

www.ckk-consult.de
www.jorge-klapproth.de

Blog:

wp.conmediacom.de



- **Medientraining**
- **Krisenmanagement und Krisenkommunikation**
- **Strategische Kommunikation**

Diese Präsentationsunterlagen sind urheberrechtlich geschützt und nur für den internen und persönlichen Gebrauch der Seminarteilnehmer bestimmt.

Die Unterlagen dürfen nicht in elektronischer, gedruckter oder anderer Form vervielfältigt, weitergegeben oder veröffentlicht werden.

Die Rechte an den Grafiken, Texten und Fotografien liegen bei den Verfassern, Illustratoren und Fotografen.

Die vorliegende Präsentation stellt keine Rechtsberatung dar und leitet keinen Anspruch auf Vollständigkeit und Rechtssicherheit her. Der Inhalt gibt lediglich Erfahrungen und Kenntnisstand des Verfassers wieder.