



Dos and Don'ts der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit im Krisenfall

Rechtsextremismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus sind in der Kommunikation stets sensibel zu behandelnde Themen, weil sie in der Öffentlichkeit immer emotional aufgeladen wahrgenommen und kontrovers diskutiert werden.

An Vorfällen mit fremdenfeindlichem Hintergrund wie im August 2007 im sächsischen Mügeln lässt sich festmachen, wie schnell ein Ort und eine ganze Region plötzlich im Mittelpunkt der bundesweiten Medienaufmerksamkeit stehen können.

Das Wissen um die Regeln der Krisenkommunikation sollte deshalb ein fester Bestandteil der Kommunikationsarbeit sein, damit eine Verbreitung von Fehlinformationen in den Medien mit möglicherweise schwerwiegenden Auswirkungen von vornherein vermieden werden kann.

Die folgenden „*Dos and Don'ts*“ sollten Sie im Krisenfall unterstützen, damit Sie angemessen reagieren können.

Dos

Jede Unstimmigkeit ernst nehmen

Grundsätzlich ist es wichtig, jede Unstimmigkeit ernst zu nehmen und auf ihren Problemgehalt zu prüfen. Mit dem ersten Anzeichen eines möglichen Krisenfalls gilt es, sich auf Fragen der Presse einzustellen und sich so intensiv wie möglich darauf vorzubereiten.

Sofort kommunizieren

Im Krisenfall gilt: Keine Zeit verlieren! Die Anfragen der Presse werden nicht lange auf sich warten lassen, sodass es wichtig ist, sich proaktiv der Öffentlichkeit zu stellen und sich zur Sachlage zu äußern. Diese Stellungnahme muss jedoch fundiert geplant und formuliert sein (siehe → „Ein Krisenteam einrichten“), um Missverständnissen und Fehlinformationen vorzubeugen.

Für die Presse von Anfang an verfügbar sein

Stehen Verantwortliche im Krisenfall der Presse nicht oder erst Stunden später Rede und Antwort, wird dies von der Presse als Schwäche oder gar Schuldeingeständnis interpretiert, was sich umgehend in der Berichterstattung niederschlägt. Ein solcher Eindruck kann mit einer späteren Richtigstellung in der öffentlichen Wahrnehmung nur noch schwer revidiert werden. Ein offener Umgang mit Anfragen der Medien oder von Bürgerinnen und Bürgern ist deshalb unerlässlich.

Haben Sie sich noch nicht ausreichend vorbereiten können, wenn die Presse bereits anruft, bitten Sie mit einem „Kann ich Sie dazu in 20 Minuten zurückrufen?“ lieber um einen kurzen Aufschub, als möglicherweise unbedacht Antworten zu geben, die missverstanden werden oder Raum für Fehlinterpretationen lassen. Auf diese Weise jedoch bleibt Ihnen Zeit, sich mit allen Verantwortlichen abzusprechen und eine einheitliche Meinung nach außen zu vertreten. Ganz wichtig hierbei ist es, dann aber den versprochenen Rückruf tatsächlich zu tätigen und das Vertrauen der Presse nicht zu enttäuschen.

Auch der **Versand einer vorformulierten Stellungnahme** kann hilfreich sein. Entweder kann dies schon vor dem ersten Eintreffen der Presseanfragen erfolgen, um dadurch einer Häufung von Anfragen entgegenzuwirken. Oder Sie weisen die anfragende Presse daraufhin, dass Sie ihnen keine Auskunft am Telefon geben möchten, aber Ihre Stellungnahme gern umgehend schriftlich zusenden. Somit wissen Sie, in welchem Wortlaut Sie sich der Presse gegenüber geäußert haben. Einer Interpretation der Presse wird auf diese Weise vorgebeugt.

Das Abhalten einer zeitnahen **Pressekonferenz** kann je nach Bedarf und Lage notwendig werden, um mit mehreren Beteiligten gemeinsam der Presse Rede und Antwort zu stehen. Hierfür gilt wieder: Bereiten Sie sich gemeinsam mit allen Verantwortlichen intensiv darauf vor. Durch die Festlegung von Zeit und Ort für die Pressekonferenz liegt es in Ihrem Ermessen, wie viel Zeit Sie für die Vorbereitungen benötigen. Zögern Sie jedoch die Pressekonferenz nicht unnötig hinaus. Fühlt sich die Presse nicht rechtzeitig und umfassend informiert, sucht sie sich andere und damit nicht mehr kalkulierbare Informationsquellen.

Eine Kontaktperson benennen

Grundsätzlich sollte die Person, die als Presseansprechpartner/-in generell den Kontakt zur Presse pflegt, auch im Krisenfall Hauptansprechpartner/-in für alle Presseanfragen bleiben. Denn hier bestehen aus der alltäglichen Pressearbeit bereits gute und persönliche Kontakte, die sich im Fall einer Krise bezahlt machen, indem sie Vertrauen schaffen.

Auch eine Person in leitender Funktion muss der Presse Rede und Antwort stehen können, um deutlich zu machen, dass die Angelegenheit sehr ernst genommen wird. Ein weiterer Personenkreis sollte sich nach Möglichkeit gegenüber der Presse nicht zur Sachlage äußern, um das Risiko von Fehlinformationen, Vermutungen oder Behauptungen von vornherein zu minimieren.

Ein Krisenteam einrichten

Sobald eine Krise offenkundig geworden ist, sollte nach Möglichkeit auch ein Team zusammengestellt werden, das die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit übernimmt. Eine zentrale Ansprechperson (siehe → „Eine Kontaktperson benennen“) koordiniert dieses Team. Für das Team sollte ein genaues gemeinsames „Wording“ festgelegt werden. Das bedeutet, dass bestimmte Antworten, Aussagen und Begrifflichkeiten festgelegt werden, um alle Aussagen nach außen hin übereinstimmend zu halten.

Ausschließlich Fakten kommunizieren

Grundsätzlich sollten nur Aussagen getroffen werden, die faktisch feststehen und belegbar sind. Neue Fakten, die sich ergeben, müssen ebenfalls sofort kommuniziert werden. Vermutungen hingegen sollten auf keinen Fall kommuniziert werden, denn diese lassen der Presse Raum für Spekulationen.

Bei einem Vorfall mit rechtsextremistischem Hintergrund ist immer davon auszugehen, dass die Öffentlichkeit emotional reagiert und die Presse dies in ihrer Berichterstattung befördert. Für Ihre Kommunikation ist es deshalb wichtig, dass Sie sich ausschließlich an die Fakten halten und sich nicht von den Stimmungen anderer irreführen lassen.

Glaubwürdig sein und bleiben

Wenn Sie sich an die Fakten halten, bleiben Sie für die Presse eine glaubwürdige Quelle und können sich auch selbst später weder in Ihren eigenen Aussagen, noch in den der anderen Beteiligten widersprechen. Hier gilt: Auch unangenehme Wahrheiten müssen kommuniziert werden. Ein proaktives, bedachtes Vorgehen zahlt sich auch hier mehr als aus. Denn dadurch erhalten Sie das Vertrauen der Presse als zuverlässige Informationsquelle. Ebenso sollten alle neuen Entwicklungen sofort kommuniziert werden, bevor andere Quellen Ihnen vorgreifen.

Grundsätzlich regelmäßig kommunizieren

Der Öffentlichkeit soll das Gefühl vermittelt werden, dass etwas getan wird, um die Lage zu verbessern. Die Kommunikation darf deshalb zu keinem Zeitpunkt abreißen, sondern muss stets aufrechterhalten bleiben. Ist dies der Fall, werden Presse und Öffentlichkeit Sie als vertrauenswürdigen Ansprechpartner/vertrauenswürdige Ansprechpartnerin auch während eines Krisenfalls zu schätzen wissen.

Das Redaktionsbüro umgehend informieren

Informieren Sie bitte immer sofort das Redaktionsbüro und/oder die Regiestelle Vielfalt über Ihren Krisenfall vor Ort. Das Redaktionsbüro und die Regiestelle Vielfalt geben Ihnen bei Bedarf gerne entsprechende Hilfestellung.

Don'ts

Keine Reaktion zeigen und erst auf Nachfrage reagieren

Grundsätzlich sollten Sie es nie den Medien überlassen, sich des betreffenden Themas anzunehmen, bevor Sie selbst reagieren. Es entsteht immer ein negativer Eindruck, wenn Medien etwas berichten und dadurch bekannt wird, dass Verantwortliche vor Ort bereits von dem Vorfall Kenntnis hatten, aber nicht an die Öffentlichkeit gegangen sind.

Zu viele Personen zum Thema sprechen lassen

Wenn zu viele Personen sich zu einem sensiblen Thema äußern und diese Aussagen vorher nicht miteinander abgestimmt sind, kann schnell der Eindruck entstehen, dass die Verantwortlichen mit der Situation überfordert sind.

Widersprüchliche Aussagen treffen

Sämtliche Aussagen der Kontaktpersonen müssen aufeinander abgestimmt sein und zum Umgang mit der Situation passen. Widersprüchliche Aussagen führen dazu, dass Sie als unglaubwürdig wahrgenommen werden und anstatt die Situation durch Ihre Kommunikation zu entschärfen, selbst in die Kritik geraten.

Voreilig „Schuld“ zuweisen

Schulduweisungen sollten in jedem Fall unterlassen werden. Es ist unerlässlich, sich abwartend zu äußern und keinerlei Vermutungen anzustellen (siehe → „Ausschließlich Fakten kommunizieren“), um keine Falschmeldungen zu provozieren.

Persönliche Meinungen äußern

Selbst wenn Sie sich durch bestimmte Anfragen oder Meinungen in Ihren persönlichen Ansichten bestätigt fühlen, sollten Sie Ihre persönliche Meinung immer zurückhalten: Es gilt, sich an die Fakten und die abgestimmten Absprachen zu halten, um die Lage weiterhin beherrschen zu können.

Kontakt zum Redaktionsbüro:

Das Redaktionsbüro erreichen Sie unter der

Hotline **030/65000 556**

oder per E-Mail unter redaktionsbuero@vielfalt-tut-gut.de

Das Redaktionsbüro wird das BMFSFJ und die Regiestelle immer umgehend informieren, um ein einheitliches Vorgehen abzustimmen und Ihnen entsprechende Hilfestellung zu geben.