

Eine Checklist für Krisenmanagement

Spannend, dicht und gut nutzbar für die tägliche Praxis in der Öffentlichkeitsarbeit - das war der November Jour fixe mit Ferdinand Kaineder und Peter Wesely. Wir haben den Abend über die "Chancen, Grenzen und notwendigen Rahmenbedingungen für die professionelle Öffentlichkeitsarbeit" nur Verbandsmitgliedern zugänglich gemacht und gebeten, von einer Berichterstattung Abstand zu nehmen. Statt eines Berichts der Krisenplan der Öffentlichkeitsarbeit der Diözese Linz, für dessen Abdruck wir danken.

"Was eine Krise ist, bestimmen nicht wir, sondern die anderen!"

Als **kritische Kommunikationssituation** sehen wir, wenn

- ◆ außerordentliche Ereignisse bisherige Ziele, Positionen, Aussagen plötzlich in Frage stellen;
- ◆ wichtige Identifikationspersonen unerwartet und in erheblichem Maße in den Augen der Öffentlichkeit versagen;
- ◆ die Kommunikationsführung bei anderen, eher negativ eingestellten Institutionen und Personen liegt;

Nicht von einer Krisenlage in der Kommunikation reden wir, wenn

- ◆ ein Konflikt über längere Zeit zwar Kräfte bindet, aber in wesentlichen Aspekten voraussehbar ist;
- ◆ eine Kritik aufgrund des Tatbestandes berechtigt ist;

Als Grundsätze des Kommunikationsstils der Diözese im Krisenfall gegenüber den Medien sehen wir vor allem Ehrlichkeit, Offenheit und Verantwortlichkeit im Sinne des "Rechenschaft geben darüber, was uns bewegt". Dies erfordert Professionalität der verantwortlichen Personen im Umgang mit den Medien (Fernsehen, Radio, Zeitungen, Internet, ...).

Krisensituationen wollen wir vor allem dadurch bewältigen, dass wir **durch Sofortmaßnahmen jene Zeit gewinnen**, die es später braucht, um Schäden zu korrigieren, Vertrauen wieder herzustellen und Unsicherheiten abzubauen.

- ▶ Sofortige Beratung der Krise mit

kompetenten Personen und Einschätzung, worin die Krise besteht;

- ▶ Bestimmen einer Person (in der Regel der Generalvikar), die für die Information nach außen und innen zuständig ist;
- ▶ Sofortige Verfügbarkeit dieser Auskunftsperson bzw. einer Stellungnahme der Diözesanleitung im Originalton;
- ▶ Nach einer ersten Re-Aktion wird sehr bald aktiv und mit eigenem Zeitplan an der aktiven Aufarbeitung durch entsprechende Maßnahmen gearbeitet.

Da es in der Natur echter Krisen liegt, dass sie unerwartet auftreten oder eskalieren, ist die Vorbereitung darauf sehr beschränkt. Aus diesem Grunde fungiert das Kommunikationsbüro der Diözese Linz in solchen Fällen als KrisenLotse und koordiniert alle vorgesehenen Personen und Maßnahmen.

Mit folgenden **Voraussetzungen und Maßnahmen** wollen wir den Spielraum wesentlich vergrößern und den Umgang mit Krisen nicht dem Zufall überlassen:

1. Der Leiter / Die Leiterin des Kommunikationsbüros inklusive Infrastruktur tritt als KrisenLotse und Koordinator in Aktion. Er / Sie wird informiert und initiiert die nötigen Beratungen.
2. Das Kommunikationsbüro besitzt zu diesem Zweck die Handynummern (Anruf oder SMS) bzw. Privatnummern von: Bischof, Generalvikar, Amtsleiter, KA-Präsidentin, Direktorin Pastorale Berufe, Spre-

cher Priesterrat, Sprecher Dechantenkonferenz, Geschäftsführerin Pastoralrat, Kirchenrechtsexperte/in und FachexpertInnen.

3. Der Generalvikar bzw. der/die entsprechende AmtsleiterIn werden nach Beratung den Medien als SprecherIn zur Verfügung gestellt. Der Generalvikar bzw. das Kommunikationsbüro kann im Notfall auch sofort einen direkten Kontakt zum Bischof herstellen. Das Kommunikationsbüro kann auch als Ansprechstelle (Diözesansprecher) definiert werden.

4. Das Kommunikationsbüro versucht Kontakt herzustellen zum Krisen Anlass und den dort handelnden Personen.

5. Das Kommunikationsbüro besitzt eine vorbereitete Adressenliste für diese Situationen (interne Personen; externe Medienkontakte) und die Pressereferentin steht in der Abwicklung und Abarbeitung des Problems mit der Presse in engem Kontakt.

6. Das Kommunikationsbüro wird aus diesem Grunde kontinuierlich von Themen, Situationen und Personen mit hohem Konfliktpotential in Kenntnis gesetzt (ständiges Monitoring).

Diesen Krisenplan nimmt die Diözesanleitung als Grundlage für das Krisenmanagement. Den diözesanen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird das Kommunikationsbüro als KrisenLotse (zuständige Stelle) bekannt gemacht und für diese Fälle die Zusammenarbeit eingefordert.

Autoschild PRESSE

Verbandsmitglieder mit Presseausweis können ein Autoschild PRESSE zum Selbstkostenpreis von Euro 5 anfordern. Das Presse-Schild wird mit dem Jahresbeitrag 2010

verrechnet. Das 200 x 80 mm große Kunststoffschild (biegsam, handschuhfachfreundlich) trägt die Aufschrift PRESSE und ist nur in Verbindung mit dem Presseausweis gültig. Der Presseausweis des Verbandes katholischer Publizistinnen

und Publizisten Österreichs ist mit dem Presseausweis der österreichischen Journalistenvereinigungen vergleichbar. Infos und Datenblatt Presseausweis können angefordert werden: Tel: 01/51552-3884; E-Mail: publizistenverband@chello.at