

Kommunikation in der Krise



Kommunikation in der Krise

Im Regelfall löst das Ereignis selbst die Krise aus, aber auch die Art und Weise, wie ein Ereignis bewältigt wird, kann zu einer Eskalation führen und so eine Krise hervorrufen. Die Dynamik einer Situation kann die Ursachen einer Krise verbergen und den weiteren Ablauf der Krise prägen. Krisen weisen, abhängig auch von der Intensität der medialen Berichterstattung, unterschiedliche Verlaufsformen des öffentlichen Interesses auf.

(„Leitfaden Krisenkommunikation“ des Bundesinnenministeriums)



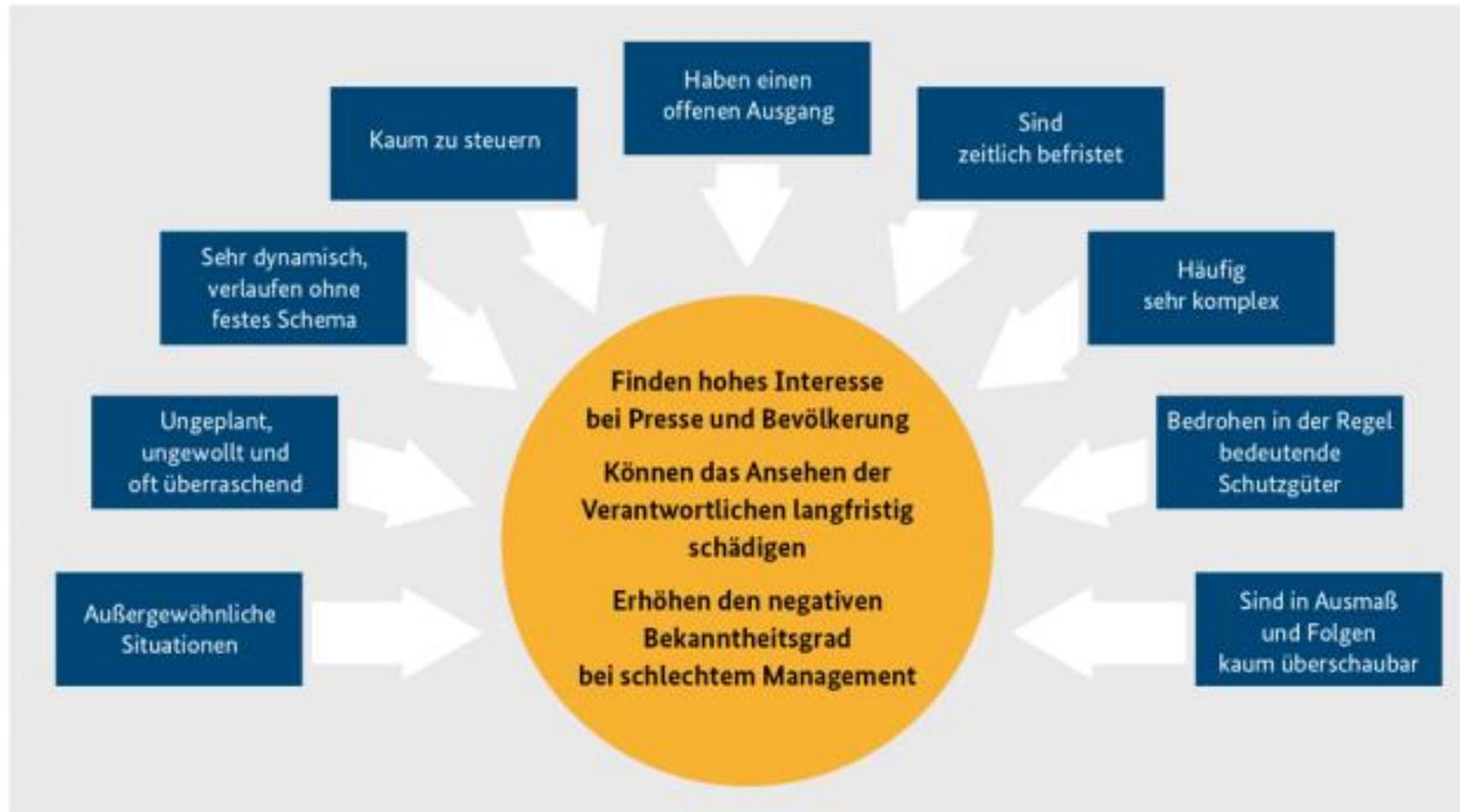
Krisenkommunikation beginnt vor der Krise

Eine relevante Reichweite in den sozialen Medien ist nötig, um im Krisenfall angemessen reagieren und sich Gehör verschaffen zu können.

Krisenherde müssen in einem Echtzeit-Monitoring wahrgenommen und frühzeitig erkannt werden.

Die Relevanz muss kompetent eingeschätzt werden: Troll oder reale Gefahr?

Merkmale und Folgen von Krisen:



Merkmale und Folgen von Krisen:

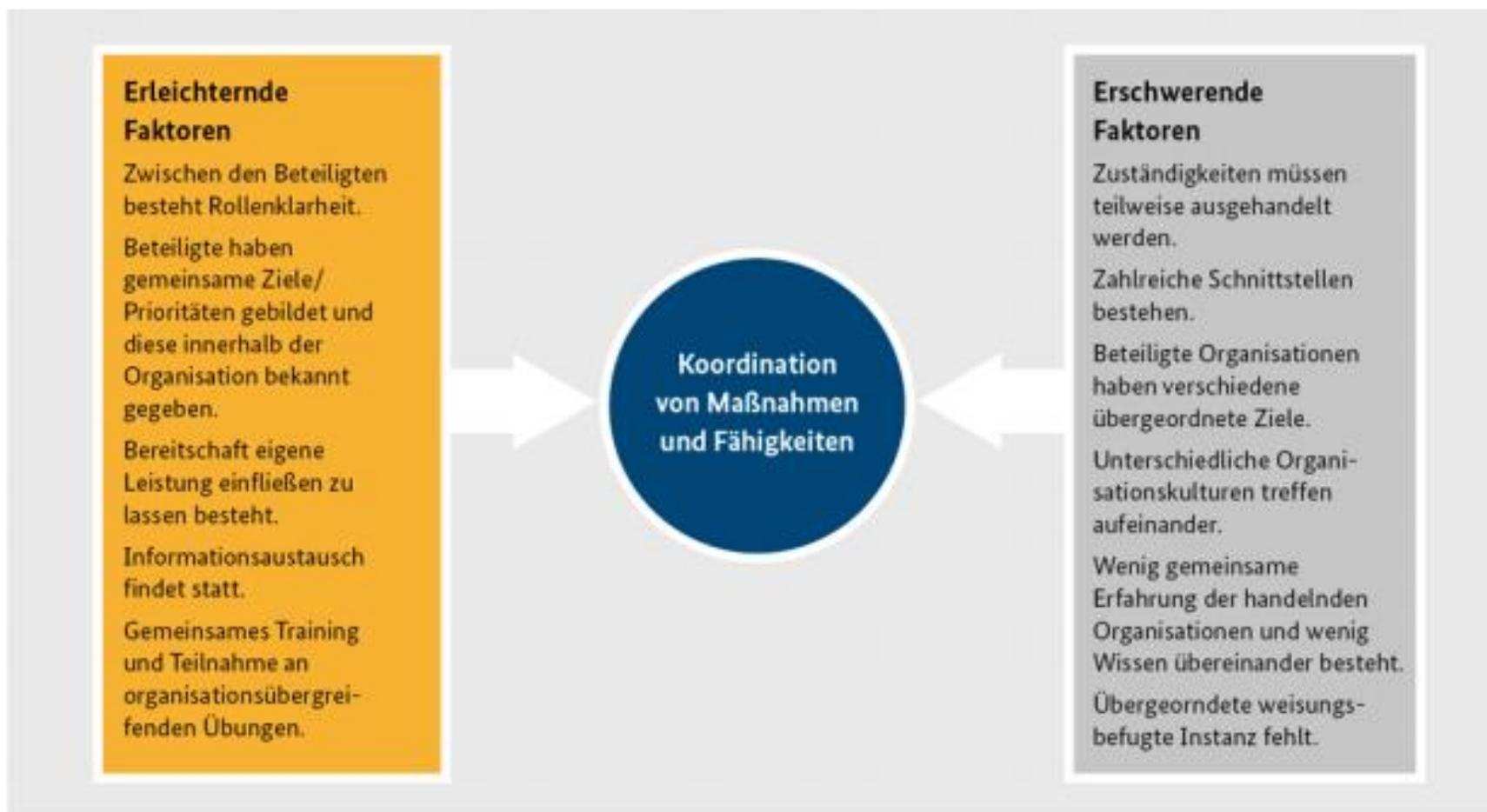


Abb. 3: Einflussfaktoren hinsichtlich der Koordination von Maßnahmen und Fähigkeiten im Krisenmanagement (Quelle: Hofinger et al., 2013, S. 216 – 220).

Wenn es mal nicht so rund läuft:

Aus dem Ruder geratene Baukosten

Geplante Schließung einer Schule

Pfarrer bekennt sich zu erwachsener Tochter und will heiraten

Rechtsradikale Äußerungen in Priesterseminar

Sexuelle Übergriffe durch Geistliche

Millionenunterschlagung durch Kirchenpfleger

„Shitstorm“ nach Äußerung über muslimischen Bundespräsidenten



Die Krise: Eskalationsfaktoren

- Besondere moralische Fallhöhe (Geistliche als Täter)
- Spannung: Arme Kirche – Weltlicher Reichtum
- Intransparenz in kirchlicher Verwaltung
- Als undemokratisch wahrgenommene Entscheidungsprozesse
- Relevanz, hohes Finanzvolumen
- (Versuch der) Vertuschung
- Unwahrheit (Bischof Tebartz van Elst)
- Prominenz der Handelnden
- Scoop, Exklusivität, Überraschung

- **Ziel der Krisenkommunikation ist die Verhinderung einer Eskalation
Nicht das Fehlverhalten verursacht die Krise, sondern der Versuch der Vertuschung!**
- „Gezielte Sprengung“, Entleerung des „Giftschrankes“ statt defensivem Abwarten und Vorbereiten auf mögliche Enthüllungen.



Krisenkommunikation

- Kirche kann als Institution ihre Aufgaben nur dann wahrnehmen, wenn sie grundsätzlich das Vertrauen der Menschen genießt. Daher muss bei jedem kirchlichen Handeln auch die Reputation, das Vertrauen der Menschen, in den Blick genommen werden.
- Kirchliche Öffentlichkeitsarbeit will kirchliche Themen, Ereignisse und Positionen in die Öffentlichkeit bringen. Sie will das Handeln der Kirche begleiten und kommunikative Aspekte einbringen, die dabei helfen, den Grundauftrag zu erfüllen.
- Ein Teil der Öffentlichkeitsarbeit stellt die Verteidigung der Kirche gegen negative Berichterstattung dar. Dabei handelt es sich um Krisenkommunikation. Sie schützt nicht nur die Kirche selbst, sondern soll auch Gläubige dazu befähigen, die Kirche zu verteidigen. Darüber hinaus ermöglicht gute Krisenkommunikation den Mitarbeitern, ihren Arbeitgeber und sich selbst in Schutz zu nehmen.
- Kritische Themen beginnen oft mit kleinen Anlässen. Krisenherde lauern immer dort, wo unterschiedliche Charakteristika der Kirche aufeinanderstoßen: Moralische Instanz vs. Wirtschaftsunternehmen/Arbeitgeber.
- Krisenkommunikation ist Schild und Schwert, um das Gute zu schützen.



Handlungsfähigkeit

- Kurze Entscheidungswege und klare Rollenverteilungen
- Geschwindigkeit beim Erkennen und Einschätzen
- Beobachten der Sozialen Netzwerke
- Einrichtung eines Alert-Teams und eines Krisenstabs
- Ständiger Informationsfluss in die Kommunikationsabteilung
- Das Rechnen mit dem „Schwarzen Schwan“



Es gibt schwarze Schwäne



Es gibt schwarze Schwäne

Ein „Schwarzer Schwan“ (Black-Swan-Theory) ist ein unvorhergesehenes (eigentlich für unmöglich erachtetes) Ereignis, das den Entwicklungen eine entscheidende Wendung gibt. Der Schwarze Schwan ist das „verkörperte Restrisiko“ und die „lebende Wahrscheinlichkeit, dass alles anders kommt, als wir es bisher angenommen haben.“ (G. Steingart)

Karl Popper führte den „Schwarzen Schwan“ als Symbol für den Widerspruch zur eben noch existierenden Wirklichkeit ein. Er symbolisiert das große Unheil, das die bisherige Normalität beendet.

„Wenn der Schwarze Schwan landet, unterbricht er unsere Gewissheiten nicht nur. Er zerstört sie.“ (G. Steingart)

„Die Wirklichkeit hat die Ängste überholt.“

(Nassim Nicholas Taleb: „The Black Swan“)



Alert-Team

Ein Mitglied des Alert-Teams sammelt Informationen über Medien, interne Kanäle, Kontakte mit Journalisten und Akteuren etc. Das Alert-Team bewertet Themen nach ihrer Krisenrelevanz und setzt sich wöchentlich zusammen. (Das Alert-Team im Erzbistum Bamberg ist der wöchentlich tagende Bischofsrat aus Erzbischof, Weihbischof, Generalvikar und Personalchef.)

Stufe 1: Latentes Problem mit Potenzial zur Krise

Stufe 2: Achtung, erhöhte Explosionsgefahr!

Stufe 3: Akuter Krisenfall. Sofortige Einberufung eines Krisenstabs!



Krisenstab

Der Krisenstab übernimmt im Krisenfall die Verantwortung für die Kommunikation und wird vom Krisenmanager geleitet. Er sammelt Informationen über die Lage, bezieht Informationen von internen und externen Experten, bespielt die medialen Kanäle und protokolliert seine Arbeit.

Drei Positionen sind im Krisenstab zu besetzen:

1. Leiter (Krisenmanager)
2. Sprecher (Kommunikation nach außen)
3. Informationskoordinator (für Recherche und Lageberichte)



Kontakt im Krisenfall

Im Zweifel informieren Sie in Krisensituationen die zuständigen Stellen im Ordinariat (Generalvikariat, Ordinariatsdirektion, Personalabteilung) und nehmen Sie mit der Pressestelle Kontakt auf:

Pressesprecher:

Harry Luck

Tel. 0951/502-1530

Mobil 0170/9138242

harry.luck@erzbistum-bamberg.de

Stellvertretende Pressesprecherin:

Maike Wirth

Tel. 0951/502-1537

maike.wirth@erzbistum-bamberg.de

ERZBISTUM
BAMBERG



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Übung Krisenkommunikation



Flüchtlinge in Regensburg drohen mit Hungerstreik

Veröffentlicht am 20.07.2016 | Lesedauer: 2 Minuten



Flüchtlinge im Regensburger Dom: Seit Anfang des Monats harren sie im Schoß der Kirche aus

Quelle: dpa

Die Polizei hat das Regensburger Pfarrheim abgeriegelt, in dem seit zwei Wochen Flüchtlinge Unterschlupf suchen. Die wollen das Haus nicht verlassen. Eine Räumung stehe nicht bevor, betont das Bistum.

Kirche will Flüchtlinge nicht mehr mit Nahrung versorgen



Seit Anfang Juli lebt die Gruppe in dem Pfarrheim.

FOTO: dpa, awe vfd sja



Teilen



Twittern



Regensburg. Es ist ein regelrechter Krimi, der sich gerade in Regensburg abspielt: Seit Anfang Juli lebt dort im Pfarrheim des Regensburger Doms eine Gruppe Asylsuchende. Das Bistum will sie jedoch loswerden – und hat nun die Versorgung mit Nahrungsmitteln eingestellt.

ERZBISTUM
BAMBERG



Dom in Regensburg

Polizei beendet Pfarrheim-Besetzung durch Flüchtlinge

Fünf Wochen lang demonstrierten Flüchtlinge vom Balkan im Pfarrheim des Regensburger Doms. Zunächst versorgte das Bistum die Menschen, dann wurde es der Kirche zu bunt - sie rief die Polizei.



DPA

Pfarrheim St. Emmeram in Regensburg

ERZBISTUM
BAMBERG



Übung Krisenkommunikation

Ausgangslage: In Regensburg haben Balkan-Flüchtlinge den Dom besetzt und drohen mit Hungerstreik, um ihre Abschiebung zu verhindern. Zudem wollen sie auf angeblich menschenunwürdige Umstände in den Aufnahmeeinrichtungen hinweisen. Ein Organisator der Aktivisten wird auch in Bamberg gesehen, wie er den Dom und die Umgebung auskundschaftet. Von der Polizei kommt die Information, dass eine ähnliche Situation wie in Regensburg auch in Bamberg drohen könnte. Die Polizei empfiehlt, den Dom mit Sicherheitskräften für eine mögliche Besetzung zu schützen. Im Dom bestehen keine sanitären Anlagen, eine Übernachtung von Flüchtlingen kann daher nicht zugelassen werden.

Hintergrund: Zuvor hat bereits der Erzbischof in Interviews eine menschenwürdige Behandlung der Flüchtlinge in den Einrichtungen angemahnt. Durch eine Dom-Besetzung soll der Kirche Bigotterie unterstellt werden.



Gruppenarbeit: Aufgabenstellung

Bilden Sie zwei Krisenstäbe und erstellen Sie eine kurze Gefährdungsanalyse und einen Reaktionsplan mit konkreten Handlungsempfehlungen an die Bistumsleitung!

1. Analysieren Sie die drohende Gefahr.
2. Welche öffentliche Wirkung kann im schlimmsten Fall drohen?
3. Wie kann diese Wirkung verhindert werden?



Lösung

- Analyse: Das Ziel der Aktivisten ist es nicht, Flüchtlinge in der Kirche unterzubringen, sondern der Kirche Bigotterie vorzuwerfen, etwa durch Bilder von verschlossenen Türen oder einem Polizeieinsatz.
- Dem „Angriff“ muss auf mehreren Ebenen angemessen begegnet werden:
- Die **Versorgung der Flüchtlinge** muss in Zusammenarbeit mit einem kirchlichen Hilfsdienst (z.B. Maltesern) innerhalb kürzester Zeit auf die Beine gestellt werden können. Diese Versorgung findet nicht *in* der Kirche statt, sondern in der Nähe. Hierbei sollte es eine Küche geben, sanitäre Anlagen, medizinische Versorgung, Kinderbetreuung, etc. Die Kirche kommt damit ihren karitativen Aufgaben nach.
- Die Kirche darf sich **nicht für politische Fragen instrumentalisieren lassen**. Die Einstufung der Herkunftsländer von Migranten obliegt nicht der Kirche, sondern der Politik. Die Kirche hat dazu eine klare Position: Die Kirche ist ein Ort der Barmherzigkeit und des Gebets, kein Forum für Demonstrationen. In politische Entscheidungen mischt sich die Kirche nicht ein.
- Es muss verhindert werden, dass Bilder oder Geschichten darüber entstehen, wie Flüchtlinge vor der Kirche von Sicherheitspersonal abgewiesen werden. Gleichzeitig möchte das Erzbistum den Vorschlägen der Polizei zur **erhöhten Sicherheit** entsprechen.
- Handlungsempfehlung: Es wird *unauffälliges Sicherheitspersonal* geben, das aber selbst nicht eingreift, solange es zu keiner Gefährdung von Mitarbeitern oder Bürgern kommt. Stattdessen lässt das Sicherheitspersonal bewusst Einzelpersonen und auch Gruppen unabhängig von deren Erscheinung passieren. **Es wird niemand abgewiesen** und es werden auch keine Tore verschlossen.
- a) Kommt es zu einer Versammlung *innerhalb* der Kirche, werden die Flüchtlinge in einen sicheren Nebenraum wie etwa die Kapelle geführt, wo man ihnen die Versorgung durch die Malteser anbietet.
- b) Kommt es zu einer Versammlung *vor* der Kirche befinden sich die Flüchtlinge im öffentlichen Raum. Dann ist es die Aufgabe der Polizei, sich mit diese Situation auseinanderzusetzen.

