



„Schmerz jetzt!“ im Ernstfall

Warum „Schmerz jetzt“ einer der wichtigsten Sätze der Krisenkommunikation ist, lernten Mitarbeitende von Mitgliedsunternehmen der Lack- und Druckfarbenindustrie im zweitägigen Praxisseminar „Krisenmanagement“.

Von Alexander Schneider



Gute Laune ist auch im Krisenstab möglich:
Die Teilnehmenden des Seminars Krisenmanagement am 23./24. Mai in Frankfurt.



Im Krisenstab herrscht Hochbetrieb: Informationen fliegen über die Tische. ESHA berichtet über ausgetretene Stoffe. Zwei Mitarbeiter halten Zwischenstände und Infos schriftlich an großen Übersichten fest. Die Kommunikation verbreitet Kernbotschaften und fängt Journalisten ab.

Dauernd klingelt das Telefon. „Ruhe jetzt mal bitte!“, versucht der Stabsleiter Ordnung ins vermeintliche Chaos zu bringen. Denn die Lage ist ernst: Ein Lkw liegt umgekippt im Autobahngraben, das Firmenlogo weithin sichtbar. Die chemischen Stoffe sind bereits ausgetreten.

Jetzt melden sich die Stakeholder: Der Bürgermeister will sofort Informationen, die Feuerwehr braucht Sicherheitsdaten, Zeitungen und Onlinemedien twittern, mailen und berichten Halbwahrheiten. Und jetzt tobt auch noch der Firmenchef auf Geschäftsreise am Telefon. „Das ist schon stressig, aber wohl realistisch“, sagt ein Teilnehmer, der gerade versucht, als Pressesprecher verlässliche Inhalte aus dem Krisenstab zu geben.

Die große Krisenstabsübung ist Abschluss des zweitägigen Seminars „Krisenmanagement“ beim VdL in Frankfurt. Kommunikator Hans-Georg Klose hat als Experte den VdL-Workshop organisiert. Seit 2018 stehen diese Übungen einmal im Jahr auf dem Programm, für Verbandsmitglieder sind sie kostenlos.

18 Teilnehmer haben das zweitägige Seminar in diesem Jahr gebucht, einige kommen alleine, andere Firmen haben gleich eine Gruppe geschickt, um das eigene Unternehmen gezielt beim Thema Sicherheit kommunikativ zu stärken oder aufgestellte Strukturen zu überprüfen. Die beruflichen Hintergründe sind ganz unterschiedlich: Ingenieure, Chemiker und Personalverantwortliche sind genauso vertreten wie Mitarbeitende aus der Kommunikation oder der Produktion.

In dem zweitägigen Seminar standen neben dem Erarbeiten von Strukturen und Aufgaben einer erfolgreichen Kommunikation im Ernstfall auch praktische Tipps im Umgang mit der Presse auf dem Programm.

„Schmerz jetzt!, lautet meine Empfehlung, wenn es um authentische vertrauensvolle Kommunikation in einer Krise geht. „Auch Fehler müssen eingestanden und bearbeitet werden“, erläutert Klose. Das gelte umso mehr in diesen schnellen digitalen Zeiten, in denen ohnehin nur wenig unberichtet bleibt und jeder Mitarbeitende mit dem Mobiltelefon Informationen weitergeben kann.

Kommunikation ist entscheidend

Fühlten sich die Teilnehmer am ersten Workshop-Tag während der Krisenstabsübung noch zeitweise ratlos, lief es am zweiten Tag deutlich strukturierter. Trotzdem passieren noch Fehler: „Ein zweites Tschernobyl wird's schon nicht werden“, beschied eben der Sprecher

ironisch-hilflos einem Radiojournalisten. „Oh nein! Das geht gar nicht“, kommentiert die Gruppe lautstark den Fauxpas. „Es ist aber auch wirklich schwierig, gleichzeitig Kernbotschaften zu entwickeln, Aufgaben zu visualisieren und Tipps anzuwenden“, stellte eine Teilnehmerin fest. Nach dem abschließenden Pressetraining waren sich aber alle einig: Krisenmanagement ist lernbar!

Neben den Übungen zeigten auch vielen Praxisbeispiele und Erfahrungsberichte, dass gerade in Krisensituationen eine professionelle Kommunikation wichtig ist und erhebliche Auswirkungen auf die zukünftige Wahrnehmung eines Unternehmens haben kann. „Im Ernstfall ist es zu spät, auf die Krise muss man sich professionell vorbereiten“, gibt Klose den Teilnehmenden mit auf den Weg.

Der VdL veranstaltet einmal im Jahr ein Krisentraining. Ziel des Seminars ist es, den Mitgliedsunternehmen die Möglichkeit zu geben, gut vorbereitet auf denkbare Krisen und Zwischenfälle reagieren und den Schaden für das Unternehmen minimieren zu können. In dem für Mitglieder kostenlosen Programm ist auch das VdL-Krisenhandbuch für die Lackindustrie enthalten. Checklisten, Übersichten und branchentypische Übungsfälle sollen im Ernstfall helfen.
Bei Interesse am Krisenhandbuch wenden Sie sich gerne an die VdL-Geschäftsstelle.