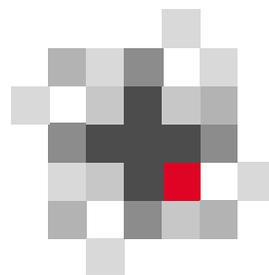


**Fachtagung Jugendpastoral
29. April 2014
(Jugendburg Gemen)**

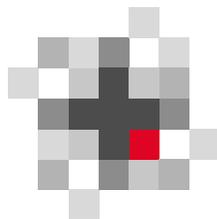
Kommunikation in der Krise



Bischöfliches
Generalvikariat Münster
Hauptabteilung Generalvikar

Die permanente Krise der katholischen Kirche in Deutschland

- Von einer Krise zur nächsten: Sexueller Missbrauch – Pfeiffer – Abtreibungspille Köln – Limburg und die Finanzierung der katholischen Kirche
- Extremer Glaubwürdigkeitsverlust
- Schlechtes Image



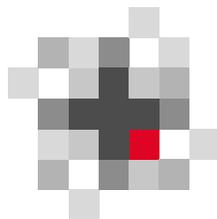
Bischöfliches
Generalvikariat Münster
Hauptabteilung Generalvikar

Warum gibt es so viele Krisen in der katholischen Kirche in Deutschland? 2

- „Krisen entstehen dort besonders gerne, wo Kommunikation eher angstgeleitet und weniger sachorientiert und offen betrieben wird.

In einer solchen Kultur besteht automatisch ein höheres Krisenrisiko als in einer kommunikativen Atmosphäre, in der nicht derjenige getadelt wird, der auf ein Problem hinweist, sondern derjenige, der es nicht tut.“

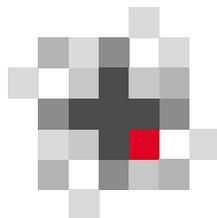
(Hartwin Möhrle, Kommunikationsberater)



Bischöfliches
Generalvikariat Münster
Hauptabteilung Generalvikar

Die zentrale Fehl-Annahme

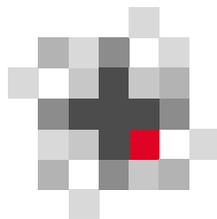
Wenn die Medien nicht gewesen wären, hätte das doch keiner gemerkt. Dann hätten wir auch keine Krise gehabt und den Schaden in Ruhe beheben können.



Bischöfliches
Generalvikariat Münster
Hauptabteilung Generalvikar

Was kann überhaupt eine Krise sein?

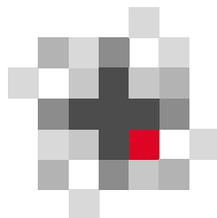
- Todesfälle, lebensbedrohliche Verletzungen, Erkrankungen mit Spätfolgen, Massen-Erkrankungen
- Schwere Gewaltverbrechen oder akute Fälle von sexualisierter Gewalt
- Unwetter, Naturkatastrophen, Massenpanik, Terroranschlag etc.



Bischöfliches
Generalvikariat Münster
Hauptabteilung Generalvikar

Die Krise ist noch nicht da – Was ist zu tun? 1

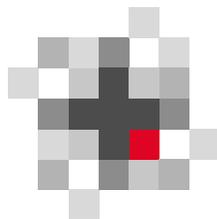
- Vertrauensbildung im Alltagsgeschäft:
durch seriöse, professionelle und konsistente Kommunikationsarbeit
- Vorfeld-Kommunikation mit Pressure-Groups
- Vorbereitung auf die Krise:
 - Checklisten/Ablaufpläne erstellen
 - Verantwortlichkeiten definieren
 - kritische Themen selbst aufspüren und durch eigene, aktive Medienarbeit beeinflussen



Bischöfliches
Generalvikariat Münster
Hauptabteilung Generalvikar

Die Krise ist noch nicht da – Was ist zu tun? 2

- o Technische Fragen klären
- o Adressverteiler erstellen (wen kann ich wann wie erreichen)
- o Allgemeine Informationen zum Ereignis zusammenstellen
- o Black Site im Internet vorbereiten



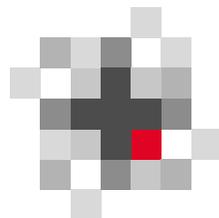
Bischöfliches
Generalvikariat Münster
Hauptabteilung Generalvikar

Das Ziel von Krisenkommunikation

„Ziel jeder Krisenkommunikation muss es sein, die Krise zu entdramatisieren, die akute Lähmung zu überwinden und die eigene Handlungsfähigkeit wieder herzustellen.“
(Thomas Strätling)

Ziel muss es zudem sein:

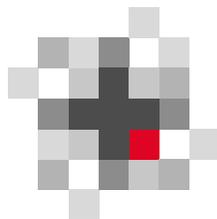
Möglichst schnell zur primären und originären „Source of Information“ werden (für Angehörige, Medien, Multiplikatoren, Mitarbeiter, die allgemeine Öffentlichkeit...):
Informationshoheit gewinnen



Bischöfliches
Generalvikariat Münster
Hauptabteilung Generalvikar

Die Krise ist da – Was ist kommunikativ zu tun? 1

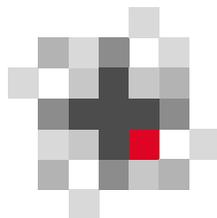
- Sich selbst Klarheit über den Sachverhalt verschaffen (was ist passiert, wer ist beteiligt, was sind die Folgen, was sind die Ursachen, was ist schon bekannt).
- Ehrlich und offen sein.
- Transparenz gegenüber der internen und externen Öffentlichkeit.
- So schnell wie möglich Information über den Sachverhalt weitergeben: schnelle, qualifizierte, umfassende, transparente und kontinuierliche Information und Kommunikation, „Wording“ und Schlüsselbotschaft festlegen; FAQ liefern.



Bischöfliches
Generalvikariat Münster
Hauptabteilung Generalvikar

Die Krise ist da – Was ist kommunikativ zu tun?

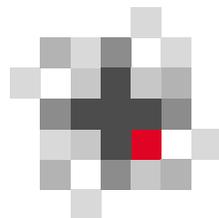
- Notwendig sind einfache und überzeugende Botschaften: Komplexität muss reduziert werden; Information muss verknapppt werden.
- Integrierte Kommunikation: über verschiedene Kanäle konsistent kommunizieren („One Voice“)
- Auch Krisen-PR begins at home: Argumentationsfähigkeit der Mitarbeiter herstellen.
- Permanente Beobachtung der Medienberichterstattung – insbesondere auch der Sozialen Netzwerke.



Bischöfliches
Generalvikariat Münster
Hauptabteilung Generalvikar

Die Krise ist da – Was ist kommunikativ zu tun? 3

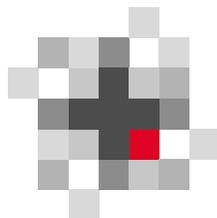
- Informieren Sie zunächst die unmittelbar Betroffenen, wenn möglich durch eine Face-to-Face-Kommunikation, dann die mittelbar Betroffenen (andere Teilnehmer), dann die Medien.
- Klären Sie die eigene kommunikative Rolle im Zusammenspiel mit Pressestellen von Polizei, Feuerwehr, Bistum, Ärzten etc.
- Seien Sie in Ihrer Kommunikation sachlich, aber zeigen Sie auch Emotionen.
- Nutzen Sie alle Ihnen zur Verfügung stehenden Ausspielungskanäle für Ihre Botschaft.



Bischöfliches
Generalvikariat Münster
Hauptabteilung Generalvikar

Die Krise ist da – Was ist kommunikativ zu tun? 4

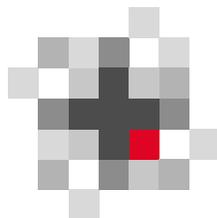
- Machen Sie keine Schuldzuweisungen und geben Sie keine Schuldbekennnisse ab!
- Wahren Sie die Privatsphäre von Betroffenen (Opfern, Tätern, etc.)!
- Schützen Sie Betroffene vor den Medien!



Bischöfliches
Generalvikariat Münster
Hauptabteilung Generalvikar

Die Krise ist da – Was muss man wissen

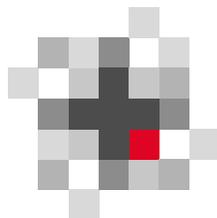
„Öffentliche Krisenverläufe entwickeln eine eigene Macht des Faktischen, gegen die Fakten mitunter machtlos sind.“
(Hartwin Möhrle, Kommunikationsberater)



Bischöfliches
Generalvikariat Münster
Hauptabteilung Generalvikar

Die Krise ist da – Wer kann Ihnen helfen?

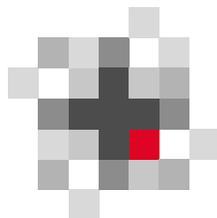
- Die Bischöfliche Pressestelle berät und unterstützt Sie in Ihrer Krisenkommunikation rund um die Uhr.
- Wenden Sie sich, wenn Sie unsicher sind, was in einer Krise wie und wann von wem zu kommunizieren ist, an die Bischöfliche Pressestelle.
- Informieren Sie die Leitung der Bischöflichen Pressestelle in jeder akuten Krise umgehend.
- Sie erreichen uns:
Stephan Kronenburg: 0179-5173442
Martin Wißmann: 0151-10817258



Bischöfliches
Generalvikariat Münster
Hauptabteilung Generalvikar

Nach der Krise – Was ist zu tun?

- Schonungsloser Blick zurück
- Aus Fehlern lernen
- Sich besser auf die nächste Krise vorbereiten
- „Krisenprävention braucht den mittel- und langfristigen Blick auf kritische oder potenziell kritische Issues.“
(Hartwin Möhrle, Kommunikationsberater)



Bischöfliches
Generalvikariat Münster
Hauptabteilung Generalvikar