

Krisenmanagement / Teil 5: Machen Sie die Wurzeln stark!



Eine Unternehmenskrise stellt sich oft vermeintlich unangekündigt ein. Ängste, Klagen, Unwissenheit. Doch es gibt Möglichkeiten, unerwarteten Krisen vorzubeugen oder ihnen – wenn schon begonnen – bestmöglich und professionell zu begegnen. Ein gutes Krisenmanagement funktioniert nur mit einer klugen Einbeziehung der Mitarbeiter. Von David Rölleke

Krisensituationen sind Ausnahmesituationen – keine Frage! Und ja: sicherlich kann auch mal das eine oder andere schief laufen. Kein Problem, wenn es Kleinigkeiten sind. Anders sieht das hingegen bei der Mitarbeiterkommunikation aus. Bedenken Sie: nur zusammen sind Sie stark! Ihre Mitarbeiter haben genauso wie Sie mit Sorgen und Ängsten zu kämpfen, die sich nurmehr verstärken, wenn sie über Pläne und Strategien im Unklaren gelassen werden. Hier ist eines mehr denn je gefragt: Fingerspitzengefühl.

Ein schwerer aber lohnender Gang

Sobald Sie Ihre Krisenkommunikation geplant und gesicherte Informationen bereitgelegt haben, sollte der zweite Schritt nicht die Herausgabe an Medienvertreter sein, sondern der Gang zu Ihren Mitarbeitern. Übernehmen Sie Verantwortung, seien Sie ehrlich, sagen Sie Entschuldigung, sofern die Krise durch Fehler Ihrerseits entstanden ist. Und zwar aufrichtig und authentisch. Keine Frage: dieser Gang ist schwer, aber eben auch unumgänglich. Je nach Größe Ihres Unternehmens sollten Sie diesen Schritt nicht jemand anderem überlassen, sondern ihn machen.

Erst die Mitarbeiter, dann die Presse

Bedenken Sie: Ihre Mitarbeiter sind durch erste Gerüchte extrem verunsichert. Je mehr Gerüchte sich verbreiten, desto schneller kommt der Teufelskreis aus Angst und Unsicherheit in Gang. Die Sorge um den eigenen Arbeitsplatz nimmt zu, die Produktivität nimmt ab, Wut und Enttäuschung nehmen Überhand. Kurzum: etwas, das Sie grade überhaupt nicht gebrauchen können. Einer der wichtigsten Grundsätze in der Krisenkommunikation lautet deshalb „intern vor extern“. Informieren Sie Ihre Mitarbeiter ehrlich über die derzeitige Lage und seien Sie offen für Kritik. Keinesfalls sollte es passieren, dass Mitarbeiter erst aus der Presse erfahren, wie es um das eigene Unternehmen steht. Offen, ehrlich und transparent fahren Sie sicherlich am besten. Versprochen!

Compliance – jetzt besonders wichtig

Auch wenn Sie ein gesichertes und standfestes Krisenmanagement haben und wissen, was Sie wo und wie sagen: Ihre Mitarbeiter haben das in der Regel nicht. Geplagt von Unsicherheiten und Ängsten kann es im schlimmsten Falle passieren, dass Mitarbeiter sich gegenüber der Presse äußern, eigene Vermutungen preisgeben oder sogar negative Aussagen bezüglich des internen Krisenmanagements treffen. Autsch – das mag verständlich sein, darf aber keinesfalls passieren. Im Gegenteil: gerade in der Krise ist Compliance außerordentlich wichtig.

Konkrete Verhaltenstipps für den Ernstfall

Geben Sie Ihren Mitarbeitern konkrete Handlungsempfehlungen mit auf den Weg und stellen Sie jemanden bereit, der als Ansprechpartner in der Krise nur für die Mitarbeiter da ist. Welches Verhalten ist dem Krisenmanagement zuträglich, welches schadet dem Unternehmen und damit auch den Mitarbeitern selbst? Je ehrlicher, offener und verbindlicher Sie in den Dialog mit der Mitarbeiterschaft gehen, desto mehr Zusammenhalt bekommen Sie in der Regel zurück. Wichtig ist dabei auch, deutlich zu machen, sich gegenüber Pressevertretern nicht zu äußern, beziehungsweise auf die Stellungnahmen der Unternehmensspitze zu verweisen. Je enger Unternehmensspitze und Belegschaft zusammenhalten, desto schlechter lassen sie sich durch Presseartikel und Shitstorms auseinanderreißen.

Der Autor



David Rölleke

David Rölleke ist ein in ganz Deutschland aktiver PR-Manager. Er betreut Wirtschaftsunternehmen und Prominente sowohl in Kommunikations-fragen wie auch im Krisenmanagement. Seine Karriere begann er als PR-Spezialist für exklusive TV-, Print- und Onlinemedien.

Teil 1 der Krisenmanagement-Serie finden Sie im W+M Onlinemagazin [hier](#)

Teil 2 der Krisenmanagement-Serie finden Sie im W+M Onlinemagazin [hier](#)

Teil 3 der Krisenmanagement-Serie finden Sie im W+M Onlinemagazin [hier](#)

Teil 4 der Krisenmanagement-Serie finden Sie im W+M Onlinemagazin [hier](#)