

## Krisenbewältigung – Krisenkommunikation 10 Goldene Regeln

1. Nicht jede kritische Situation im Unternehmen ist eine Krise. Eine Krise sind ungeplante und ungewollte Prozesse von zeitlich begrenzter Dauer und Beeinflussbarkeit und mit ambivalentem Ausgang.
2. Kein Mensch und kein Unternehmen wünschen sich eine Krise. Sie gehört aber zum Leben eines Unternehmens dazu. Es fragt sich nur, wann sie entsteht, ob das Management darauf vorbereitet ist und es den Mut hat, sich schnell externe Expertenhilfe zu holen.
3. In jeder Krise entscheiden, Erfahrung, Strategie, Handwerkszeug und Mut, ob und wie schnell ein Unternehmen sie bewältigt.
4. Jede Krise ist anders, weil es tausende interne und externe Faktoren gibt, die ein Unternehmen in eine Krise bringen können. Und doch ist der Verlauf von Krisen für Experten kein Hexenwerk: Es gibt schleichende und eruptive Krisen. Entsprechend dem Charakter der Krise muss die Bewältigungsstrategie gewählt werden.
5. Jede Krisenbewältigung besteht aus 4 Phasen: Analyse, Planung, Umsetzung und Kontrolle. In jeder dieser Phasen muss das Unternehmen glaubwürdig und aktiv agieren. Krisenkommunikation ist Experten- und Chefsache.
6. Todsünden der Krisenkommunikation sind Verschweigen bekannter Tatsachen, Tabuisierung und Salomitaktik.
7. Die beste Krisenbewältigung ist Krisenvermeidung: Ein Unternehmen muss seine Schwachstellen kennen und sich - idealerweise - in ruhigen Zeiten strategisch auf den Krisenfall vorbereiten: Einen Krisenstab, Krisentraining und ein praktisches Krisenhandbuch braucht jedes Unternehmen.
8. Ziel und Anstrengung in jeder Krise müssen rückhaltlose Offenheit und Transparenz sein, um das zerstörte Vertrauen der Bezugsgruppen zurückzugewinnen.
9. Reputation ist die Goldwährung jedes Unternehmens. Es dauert lange, sie aufzubauen. In Zeiten des Internet kann sie in Minuten zerstört werden.
10. Strategisches und schnelles Handeln der Krisenexperten retten oder versenken ein Unternehmen.

---

DWB Kommunikation  
Dagmar Winklhofer-Bülow  
Krisenexpertin seit 1990

Referenzen: Sparkasse, Stadt Kaltenkirchen, u.w.