

## MERKBLATT ZUR MEDIENARBEIT IN DER KRISENKOMMUNIKATION

Dieses Merkblatt soll dich dabei unterstützen, in Krisensituationen professionell und souverän mit den Medien umzugehen.

### Grundsätze:

- Ruhe und kühlen Kopf bewahren.
- Nur eine Person gibt Auskunft! (Absprechen, wer das ist. Alle anderen Personen entsprechend informieren.)
- Bevor Informationen an die Medien gegeben werden, Krisenstab informieren.
- Keine Informationen an die Medien, bevor die Angehörigen informiert sind.
- Nur Fakten, keine Vermutungen und Interpretationen. Fakten stichwortartig aufschreiben.
- Keine persönlichen Angaben zu den Betroffenen.

### Tipps:

- Alle Medienkontakte notieren: Name der Journalistin / des Journalisten, Name der Zeitung / des Radio- oder Fernsehsenders, Zeitpunkt der Publikation.
- Bei Interviews (insbesondere mit Printmedien) nachfragen, ob der Text gegengelesen werden kann.
- Je transparenter und sachdienlicher über ein Ereignis informiert wird, desto eher hat man die Information unter Kontrolle. Deshalb muss die Medienarbeit sehr gut vorbereitet und koordiniert werden. Die dafür zuständige Person hat keine weiteren Aufgaben bei der Ereignisbewältigung.
- Bei schwerwiegenden Ereignissen unterstützt die Polizei die Betroffenen bei der Information der Angehörigen und im Kontakt mit den Medien.
- Mitglieder, Teilnehmer/-innen, etc. von den Medien abschirmen und informieren, wer Auskunft geben darf.

### Nasty Questions:

- Wie ist es zu dem Vorfall gekommen?
- Wer wurde verletzt? Sind es lebensbedrohliche Umstände für die Beteiligten?
- Wie kann es sein, dass es trotzdem zu einem solchen Vorfall gekommen ist?
- Ich habe gehört, dass der Schaden extreme Auswirkungen haben wird. Sind Sie als Verein noch glaubwürdig?
- Wurden die vorgeschriebenen Regelungen eingehalten?
- Wurden Hinweise ignoriert?
- Wie wird der Fall untersucht?
- Wie wird der Schaden bezahlt?
- Wer ist schuld?

### Und wenn ich nichts sagen will / kann?

- Wenn keine Auskunft gegeben werden kann: Sagen, dass eine Information im Moment nicht möglich ist, die anfragende Person aber informiert wird, sobald die Sachlage geklärt ist (Telefonnummer notieren).
- Wenn eine andere Person besser Bescheid weiss: Entweder die Kontaktdaten dieser Person bekannt geben oder (manchmal sinnvoller) selber diese Person kontaktieren und ihr die Erreichbarkeit des Journalisten, der Journalistin mitteilen.
- Ein «kein Kommentar» ist in aller Regel kontraproduktiv: Die Medienschaffenden suchen sich ihre Informationsquellen anderswo. Da viele Personen, gerade auch unter den Emotionen eines Ereignisses, sehr auskunftsfreudig sind, werden sie schnell jemanden finden, der erzählt. Nur vielleicht nicht das, was dem Verein gefällt...