



# KRISENKOMMUNIKATION

Planspiel für Verwaltungen und Betriebe

## WURUM ES GEHT

Krisen treffen die Verwaltungen, Betriebe oder andere Institutionen zumeist unerwartet und plötzlich. Aber gerade Krisen brauchen wegen der spezifischen Reaktionen in Medien und Öffentlichkeit eine schnelle und abgestimmte Reaktion. Dies erscheint angesichts des unerwarteten Charakters von Krisen als sehr schwierig. Dennoch ist es nicht unmöglich. Verwaltungen können sich in den Grundprinzipien auf Krisen einstellen und entsprechend den Grundsätzen für erfolgreiche Krisenkommunikation ihr Krisenmanagement organisieren. Die wesentlichen Elemente für die typische Krisendynamik und Krisenkommunikation werden vorgestellt und gemeinsam reflektiert. Mit diesem Material wird in einem kurzen Planspiel bearbeitet, wie die Krisenkommunikation in praktischen Situationen erfolgreich gestaltet werden kann.

## ZIEL DES SEMINARS

Die wesentlichen Elemente für erfolgreiche Krisenkommunikation vorstellen und auf der Basis der bisherigen Erfahrungen im Teilnehmerkreis reflektieren. Darauf aufbauend wird ein kurzes Planspiel durchgeführt, um die vorgestellten Elemente der Krisenkommunikation bezogen auf eine Praxissituation in wichtigen Teilaspekten durchzuspielen.

## INHALTSÜBERSICHT

- Merkmale einer Krise – typische Krisenverläufe
- Psychologie der Krise – Emotionen
- Psychologie der Krise – Phasen
- Psychologie der Krise – Öffentlichkeit/Medien
- Psychologie der Krise – Adressatenperspektive
- Typische Krisenreaktionen
- Krise braucht Struktur und Führung
- Krisenmanagement – Organisation in der Krise
- Anforderung an die Krisenkommunikation
- Typische „Fehler“ in der Krisenkommunikation
- Krisen-Monitoring – Krisen-Prävention