

Schritt-für-Schritt-Anleitung

Um reaktive Kommunikation zu meistern

Reaktive Kommunikation soll Orientierung schaffen, Schaden begrenzen und Vertrauen schützen, indem sie schnell, empathisch und faktenbasiert auf Kritik, Konflikte oder akute Ereignisse reagiert.

Schritt	Was zu tun ist
1. Issue-Management vorbereiten (laufend) Mögliche Konfliktfelder früh erkennen und intern Orientierung schaffen	• Ein internes Issue-Management-Papier führen: relevante Risiken, erwartbare Konflikte, typische Kritikpunkte präventiv festhalten. • Kernbotschaften, Haltungen und Argumentationslinien pro Issue definieren. • Dient als Grundlage für schnelle, konsistente Reaktion im Ernstfall.
2. Frühwarnsignale erkennen Erste Hinweise ernst nehmen und Situation einschätzen	• Monitoring aktivieren (Medien wie z.B. Leserbriefe, Social Media wie z.B. kritische Kommentare auf Facebook oder Instagram, Hinweise aus Bevölkerung & Betrieben, kritische Anfragen von lokalen Medienschaffenden). • Erste interne Meldung an Kommunikationsleitung / Direktion.
3. Interne Aktivierung und Lageklärung (erste 60 Minuten) Informationssicherheit herstellen und Reaktionsfähigkeit aktivieren	• Ruhe bewahren – keine Einzelstatements. • Sofortmeldung an Kommunikationsleitung / Direktion. • Kommunikationsteam mobilisieren. • Fakten klären: Was ist passiert? Wann? Wo? Wer ist betroffen? • Keine externe Kommunikation ohne Freigabe • Szenario identifizieren und Eskalationsstufe prüfen. • Interne Info an involvierte Partner.
4. Erststatements vorbereiten (Stunde 1-6) Schnell Orientierung geben, ohne voreilige Inhalte	• Ein Kurzstatement erstellen: empathisch, faktenbasiert, ohne Schuldzuweisungen (z. B. «Wir nehmen die Sorgen ernst, stehen im Dialog mit...»). • Sprecher:in bestimmen. • Kanäle festlegen (Website, Social Media, Medienverteiler). • Medienanfragen zentralisieren (keine Einzelinterviews).
5. Koordinierte Kommunikation und Stabilisierung (Tag 1-2) Ruhe schaffen, Informationsstand klären und Kanäle synchronisieren	• Website/Newsroom als zentrale Quelle. • Medienmitteilung und Q&A erstellen. • Interviews/Pressebriefings/Medienkonferenz bei komplexen Themen. • Partner orientieren: Betriebe, Gemeinde, Leistungsträger:innen.

6. Vertiefung und Dialog (ab Tag 2)

Spannungen abbauen, Missverständnisse klären, Beziehung stärken

- Roundtables, Infoveranstaltungen, Sprechstunden.
- Interviews mit lokalen Medien für Hintergrund und Einordnung.
- Kontinuierliche Updates – klar, ruhig, nachvollziehbar.

7. Nachbearbeitung und Lernen

Organisation widerstandsfähiger machen und Vertrauen langfristig sichern

- Media Clipping und Debriefing.
 - Lessons Learned im Kommunikationsteam.
 - Anpassung von Abläufen, Checklisten, FAQs. Was hat funktioniert, was nicht?
-