

Zeitschrift: Curaviva : Fachzeitschrift
Herausgeber: Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz
Band: 75 (2004)
Heft: 11

Artikel: Fachtagung : Renée Hansen über die Krisenkommunikation nach aussen : "Für Medien sind Krisen der Normalfall"
Autor: Hansen, Renée
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-804504>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 17.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Fachtagung: Renée Hansen über die Krisenkommunikation nach aussen

«Für Medien sind Krisen der Normalfall»

Sexuelle Übergriffe im Heim. Veruntreuung von Geldern. Medikamentenmissbrauch. Totschlag. Und plötzlich rennen Journalisten die Türen ein, Verantwortliche sind überfordert, wollen oder können nicht informieren – und machen dabei alles noch schlimmer. «Krisen kann man nicht verhindern – aber managen», sagte Renée Hansen an der Fachtagung. Das bedingt jedoch das Verständnis, wie Medien funktionieren, und eine gute Vorbereitung.

Aber woran erkennt man eine Krise mit medialem Zündstoff? Einige Prüffragen können bei der ersten Einschätzung helfen:

- Hat das, was passiert ist, eine Wirkung über den lokalen Bereich hinaus?
- Gibt es eine Medienberichterstattung?
- Ist die Gesundheit von Menschen betroffen?
- Hat das Ereignis Auswirkungen auf die Umwelt?
- Sind Prominente involviert?
- Sind Behörden involviert?

«Wenn eine Frage mit Ja beantwortet wird, muss man damit rechnen, dass der Vorfall zur Krise werden kann», betonte Renée Hansen.

«Der grösste kommunikative Schaden einer Krise ist der Glaubwürdigkeitsverlust. Das setzt die Verantwortlichen enorm unter Druck. Plötzlich ist das Interesse aller geweckt, die mit der Institution zu tun haben, auch das der eigenen Mitarbeiter. Alle wollen Antworten haben. Stellen sich die Heimverantwortlichen den Fragenden, können

sie verhindern, zum Spielball der Medien zu werden.»

Schnelle Informationen und professioneller Umgang

«Wie funktionieren Medien? Mit Internet und globaler Vernetzung der Fernsehsender ist die Berichterstattung sehr schnell geworden. Medien produzieren Informationen, für Medien sind Krisen der Normalfall. Pressevertreter nur abzuwimmeln heisst, anderen Informanten das Feld zu überlassen. Medienleute arbeiten zudem unter einem hohen Zeitdruck. Erhalten Journalisten nicht schnell genug Informationen, recherchieren sie an anderer Stelle oder beginnen zu spekulieren. Medien berichten, ob sie eine Antwort vom Gefragten erhalten haben oder nicht. Die Regionalmedien spielen eine wichtige Rolle in der Krisenkommunikation. Wenn sie schnell und umfangreich über ein Ereignis berichten, ist dies für die überregionale Boulevardzeitung meist nicht mehr interessant. Boulevardzeitungen leben von der Sensation, die für alle Leser neu ist. Regionalmedien sind zudem auch nach der Krise noch vor Ort. Ein gutes und professionelles Verhältnis zu ihnen ist wichtig. Professioneller Umgang bedeutet, Journalisten ernst zu nehmen und ihnen weder böse Absichten noch schlechte Arbeit zu unterstellen. Auch wird es nicht funktionieren, einem Journalisten nahe zu legen, etwas Bestimmtes zu berichten. Journalisten sind ihren Lesern und nicht ihren Interviewpart-

nern verpflichtet. Ein professioneller Umgang mit den Medien entscheidet, ob die eigene Botschaft in den Medien gehört wird oder nicht.»

Vorbereitung hilft beim Bewältigen

«Was kann man tun, um sich auf eine potenzielle Krise vorzubereiten? Am wichtigsten ist die Zeit für eine Schwachstellenanalyse. Wer sich frühzeitig damit auseinandersetzt, hat schon den ersten wichtigen Schritt getan. Was kann passieren? Sind wir vorbereitet? Wissen wir, was wir dann tun müssen? Solche Fragen sollte man sich in krisenlosen Zeiten regelmässig stellen. Im Sinne der Prävention sollten Medienauftritte geübt werden. Mögliche Fragen eines Journalisten sollten beantwortet werden können. Zudem kann bestimmt werden, wer in welchen Situationen Auskünfte geben kann. In einem Krisenhandbuch muss festgehalten sein, wer wann wo Auskunft gibt. Und wenn schliesslich eine Krise eintreten sollte, muss ein Krisenstab gebildet werden. Krisen sind nichts für Einzelkämpfer.»

«Krisen sind Ausnahmesituationen. Man kann sie nicht vorwegnehmen. Aber Vorbereitung und Übung helfen, schneller wieder handlungsfähig zu werden», sagte Renée Hansen und gab nach all den Krisenszenarien noch aufmunternde Worte mit auf den Weg: «Die meisten Krisen haben zum Glück auch ein Ende.» ■