

Kommunikationsfachmann Roland Binz zu professionellem Krisenmanagement : wer offen ist, behält Glaubwürdigkeit

Autor(en): **Binz, Roland**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Curaviva : Fachzeitschrift**

Band (Jahr): **82 (2011)**

Heft 3: **Das Schweigen brechen : mehr Schutz vor sexueller Gewalt in Heimen und Institutionen**

PDF erstellt am: **21.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-805328>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Kommunikationsfachmann Roland Binz zu professionellem Krisenmanagement

Wer offen ist, behält Glaubwürdigkeit

Institutionen für Menschen mit Behinderung sind durch den Fall H.S. unvermittelt in den Fokus der Öffentlichkeit geraten. Wie soll ein Heim in einer solchen Extremsituation reagieren?

Von Roland Binz

Während sich die Medien im Alltag kaum für die Arbeit der Institutionen zugunsten schwerstbehinderter Mitmenschen interessieren, standen Journalisten Anfang Februar plötzlich mit Kameras, Mikrofonen und Notizblöcken vor den Heimtüren. Auslöser für das Scheinwerferlicht auf die Institutionen waren die Missbrauchstaten eines Mannes gegenüber wehrlosen Opfern, die in ihrer Dimension einzigartig erschienen. Das Informations- und Aufklärungsbedürfnis war entsprechend riesig, der Druck enorm. Es drohte eine Skandalisierung zu Lasten aller Behinderteninstitutionen. Treiber war zudem eine quälende Frage, auf die niemand ausser dem mutmasslichen Täter eine Antwort wusste: Wie konnte so etwas bloss passieren? Es entstand eine Situation, die in jeder Hinsicht ausserordentlich war für die Heimleitungen – sowohl für die Betroffenen wie auch für viele andere, bei denen geständige Schandtäter gar nie tätig gewesen war.

Abwarten empfiehlt sich nicht

Was können die Verantwortlichen tun, wenn plötzlich unzählige Journalisten anrufen oder gar vor Ort auftauchen? Es gibt verschiedene mögliche Wege. Sie könnten zum Beispiel die Tür verschliessen, Augen und Ohren zuhalten, bis der mediale Sturm vorübergezogen ist. In Krisensituationen ist diese «Kein Kommentar»-Haltung jedoch alles andere als zu empfehlen. Sie würde nur noch mehr kritische Fragen hervorrufen. Vielmehr gilt es,

Jeder Versuch, etwas zu vertuschen, wird umso schlimmer beurteilt

sich durch den Stress und den öffentlichen Druck nicht zu Fehl- und Abwehrreaktionen hinreissen zu lassen. Wer ungewohnt in eine derartige Extremsituation gerät oder sich unsicher fühlt, sollte sich nicht scheuen, krisenerprobte externe Unterstützung beizuziehen. Grundsätzlich in der Praxis bewährt haben sich folgende Massnahmen:

- **Offenheit** zeigen und nicht abwehrend oder verschlossen auf Fragen reagieren. Dabei darf durchaus die persönliche, emotionale Betroffenheit zum Ausdruck kommen.
- **Rasch informieren** und nicht zu lange abwarten, selbst wenn noch nicht alle Fakten im Detail auf dem Tisch sind. Das darf man problemlos zugeben. Sonst besteht die Gefahr, dass sich Gerüchte und Spekulationen verbreiten. Mindestens eine Medienmitteilung veröffentlichen oder



«Es schafft zusätzliches Vertrauen, wenn sich die Betroffenen von der Institution gut betreut fühlen.»

Kommunikationsfachmann Roland Binz

Foto: zvg

notfalls eine Pressekonferenz abhalten. Und nicht vergessen: Die Stellungnahme gehört auch auf die Homepage.

- Inhaltlich nur **Fakten kommunizieren**, keine Vermutungen oder Schuldzuweisungen.
- Ehrlich währt am längsten. Das gilt besonders in der Krisenkommunikation. Deshalb ist **Wahrhaftigkeit** ein guter Begleiter. Jeder kleinste Versuch, etwas zu vertuschen, wird im Licht der Öffentlichkeit umso schlimmer beurteilt.
- Besonders wichtig ist es, nicht nur an die Medien zu denken. Wenn immer möglich sind **Mitarbeitende, Angehörige und Dritte wie Behörden und Spender** vorgängig oder mindestens gleichzeitig mit der Öffentlichkeit zu informieren. Es schafft zusätzliches Vertrauen, wenn sich die Betroffenen von der Institution gut betreut fühlen.
- **Kritik ernst nehmen**: Es lohnt sich aufzuzeigen, dass sich die Verantwortlichen mit den dringendsten Fragen – in diesem Fall dem sexuellen Missbrauch und den Übergriffen – kritisch und selbstkritisch auseinandersetzen.
- **Massnahmen aufzeigen**. Was tut Ihre Institution im Moment, und was gedenkt sie noch zu tun? Sie können jede Frage beantworten, indem Sie aufzeigen, wie Sie mit der Krise umgehen. Allerdings sind falsche oder unrealistische Versprechungen unbedingt zu vermeiden.
- Wenn nach einer ersten Kommunikation nach wie vor grosser Informationsbedarf besteht, sollte dieser durch einen **kontinuierlichen Dialog** mit den Betroffenen und den Medien gestillt werden.

Pauschale Verurteilung verhindern

Kann eine Institution diese Regeln erfolgreich umsetzen, steigert sie ihre Chancen, trotz der schwierigen Ausgangslage das Vertrauen zu bewahren und einen Imageschaden abzuwenden. Wenn sie sich in der Krise offen und professionell verhält, kann sie gegenüber Betroffenen, Angehörigen, Interessierten viel Glaubwürdigkeit erhalten – und somit einer pauschalen Verurteilung entgegenwirken. Dies ist mit Blick auf die aktuelle Missbrauchsdiskussion für die Institutionen von entscheidender Bedeutung. ●

Der Autor: Roland Binz ist Berater für Krisen- und Rechtskommunikation in Winterthur.