



Herzlich willkommen

Swiss Olympic Forum 2017

Kommunikation in Krisenfällen

Thomas von Grünigen,
Alexander Wäfler

Interlaken, 10. Mai 2017

National Supporter



Premium Partners



Krise



Krise



- <https://www.youtube.com/watch?v=VrDWY6C1178>

- Bruch einer bis anhin kontinuierlichen Entwicklung
- Störung eines Vorgangs, der normalerweise erwartet werden könnte

Eigenschaften einer Krise

- ungeplant
- ungewollt
- einzigartig
- zeitlich befristet
- schwer kontrollierbar
- offener Ausgang

Reputationsrisiko

Opferkrise

vermeidbare Krise

Unfallkrise

gering

moderat

gross

Opferkrise – geringes Reputationsrisiko

- Verkehrsunfall – unverschuldet
- Ausfall Transportmittel
- Verunreinigte Lebensmittel
- Kampfrichter, Schiedsrichter
- Kriminelles Handeln eines GL-Mitglieds

Vermeidbare Krise – moderates Reputationsrisiko

- Doping, Drogen
- Fehler, Mängel, Brand
- Unfälle von Athleten
- IT-Ausfall, Stromausfall, Beleuchtung
- Hooliganismus

Unfallkrise – grosses Reputationsrisiko

- Sabotage
- Pyro-Fackeln
- Schlägerei – Massenpanik
- Abstürze
- Naturereignisse – Sturm, Unwetter, Überschwemmungen

Bausteine Krisenkommunikation

Vorher:	Vorbeugung, Vorbereitung
Während:	Bewältigung
Danach:	Nachbereitung

Erste Massnahmen

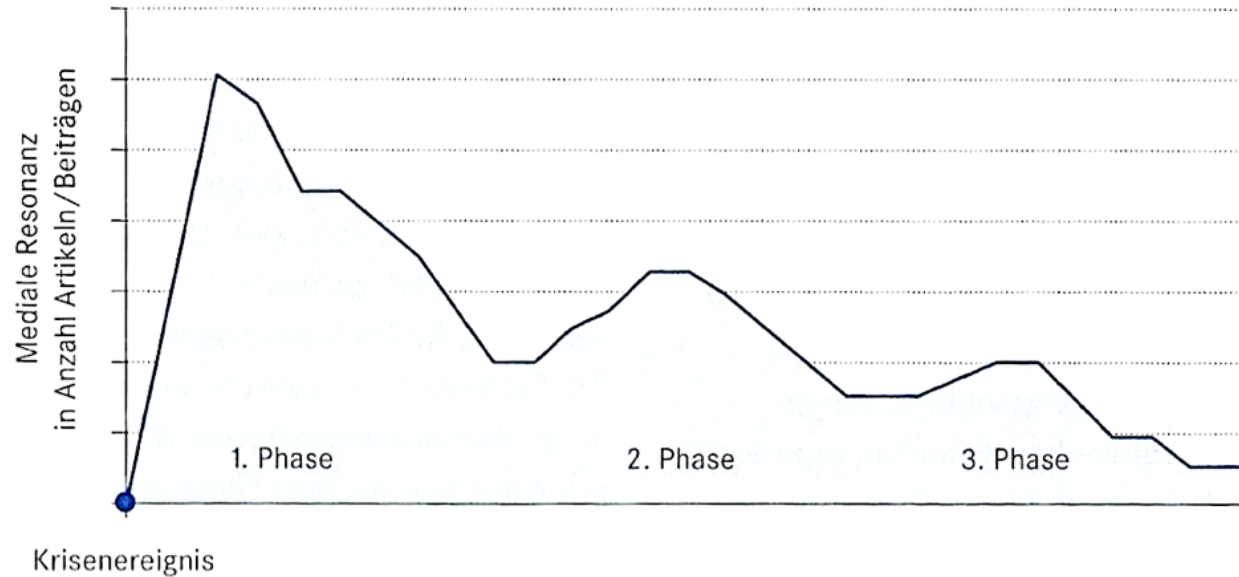
- Störung bewältigen
- Schaden begrenzen
- Problem lösen
- Vertrauensverlust verhindern
- Richtiges Kommunizieren

Richtiges Kommunizieren

- schnell
- transparent
- ehrlich

Mediale Aufmerksamkeit

MEDIALE AUFMERKSAMKEIT IN DEN DREI PHASEN



Kommunikation: Priorität

- Kommunikationsbereitschaft
- Mit einer Stimme sprechen
- Jederzeit erreichbar sein
- Fakten offenlegen
- Nicht spekulieren



Emotionale Tragweite

- Bedauern ausdrücken
- Verständnis zeigen
- Alle Fragen akzeptieren
- Informationsfluss sicherstellen



Verantwortung übernehmen

- Führungsbereitschaft
- Verantwortungsbereitschaft
- Entschuldigen, wenn ...



Anschlag BVB-Mannschaftsbus



Anschlag BVB-Mannschaftsbus



Polizei NRW DO 

@polizei_nrw_do

 Follow

Im Bereich [#Dortmund](#) [#Höchsten](#) hat es eine [#Explosion](#) gegeben. Wir sind mit starken Kräften vor Ort. Die Lage ist derzeit noch unklar.

7:36 PM - 11 Apr 2017

Anschlag BVB-Mannschaftsbus



Borussia Dortmund 
@BVB

 **Folgen**

Bei Abfahrt unseres Busses hat sich ein Vorfall ereignet. Eine Person wurde dabei verletzt. Weitere Infos folgen. [#bvbas](#)

19:40 - 11 Apr 2017

Anschlag BVB-Mannschaftsbus



Anschlag BVB-Mannschaftsbus



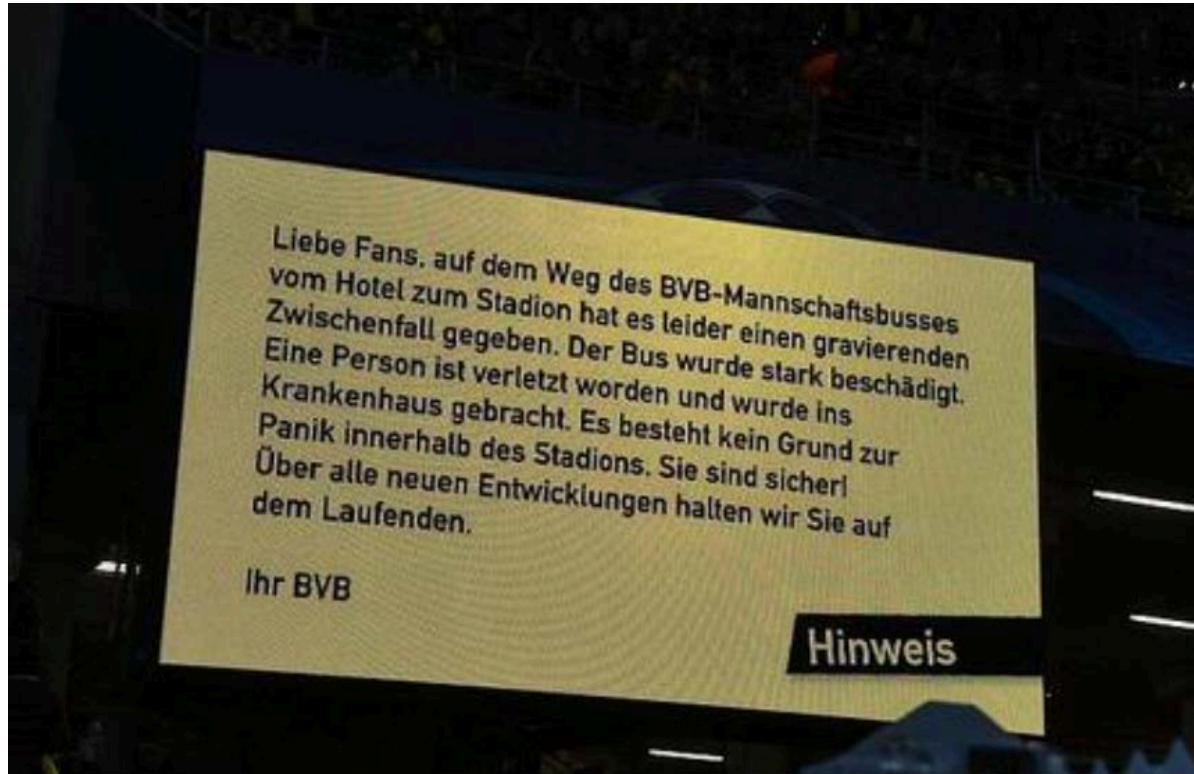
Borussia Dortmund 
@BVB

 **Folgen**

Bombenexplosion am Mannschaftsbus am Mannschaftshotel.
Spieler in Sicherheit. Keine Gefahr im und am Stadion. Weitere
Infos folgen. [#bvbas](#)

20:01 - 11 Apr 2017

Anschlag BVB-Mannschaftsbus



Anschlag BVB-Mannschaftsbus



Borussia Dortmund 

@BVB



Folgen

Entscheidung über mögliche Spielabsage/-neuansetzung fällt
um 20.30 Uhr. [#bvbas](#)

20:13 - 11 Apr 2017

Anschlag BVB-Mannschaftsbus



Borussia Dortmund 

@BVB

 Folgen 

Das Spiel #bvbasm wurde soeben abgesagt.
Neuansetzung: Mittwoch, 12.04. 18.45 Uhr.
Tickets behalten Gültigkeit. #bvbasm

Anschlag BVB-Mannschaftsbus



UEFAChampionsLeague @LigaChampionsID · Apr 11

Borussia Dortmund vs Monaco has been postponed—it will be played tomorrow at 18.45 CET (17.45 UK time) [#UCL](#)

Anschlag BVB-Mannschaftsbus



Borussia Dortmund 
@BVB

 **Folgen**

Bei der Explosion wurde [@MarcBartra](#) verletzt und befindet sich derzeit im Krankenhaus. Gute und schnelle Genesung, Marc!

[#bvbasn](#)

20:43 - 11 Apr 2017

Anschlag BVB-Mannschaftsbus



Borussia Dortmund 

@BVB

 Folgen

Dear supporters of [@AS_Monaco_EN](#)! If you need accommodation in Dortmund, please check [#bedforawayfans](#).
[#bvbas](#)

21:10 - 11 Apr 2017

Anschlag BVB-Mannschaftsbus



Polizei NRW DO 

@polizei_nrw_do

 **Follow**

Großes Lob an alle Stadionbesucher! Ohne Probleme haben fast alle das Stadion verlassen und sind auf dem Heimweg!

[#dankanalle](#) [#bvbasbm](#)

9:40 PM - 11 Apr 2017

Anschlag BVB-Mannschaftsbus

- <https://www.youtube.com/watch?v=aDqXozcy5OM>

Anschlag BVB-Mannschaftsbus



Our appreciation and gratitude to all followers!

In times of fake news, hate tweets and horror messages we appreciate your human and sympathetic behaviour towards each other and to us.

Thank you for all the get well wishes. We were impressed by your considerate contact with the social media. This was an impressive experience for us.

You were exemplary!

The social media team of the Dortmund police department



- Aktive Mithilfe bei Klärung von Ursache, Schuld usw.
- Mit Untersuchungsbehörden kooperieren
- Fehler zugeben



2

Schuld ablehnen, wenn ...

- ... tatsächlich unschuldig
- Aufzeigen, weshalb unschuldig
- Transparenz ist sehr wichtig

2

Lehren und Konsequenzen

- Informationsbereitschaft signalisieren
- Fehler eingestehen
- Sich entschuldigen
- Lehren ziehen

3

«Wenn du nicht schnell bist, wirst du geschlagen»

Beatrice Tschanz

Fragen?
Vielen Dank!



Kommunikation in Krisenfällen

- Was ist passiert?
- Wie wurde kommuniziert?
- Was funktionierte, was weniger?
- Lehren