

# Zirkulär, agil und reflektiv

## Krisenprävention mit der VKK Crisis Map

**Bettina Freihofer**, mitplan GmbH  
bettina.freihofer@mitplan.ch

**Bernhard Schneider**, Schneider  
Communications AG, Vorstands-  
mitglied VKK  
bernhard.schneider@schneidercom.ch

Gehackte Kundendaten, ein tödlicher Unfall, ein Suizid oder Missbrauchsvorwürfe unter Mitarbeitenden: Krisen sind jederzeit und überall möglich. Erstaunlicherweise findet jedoch in den wenigsten Organisationen eine konsequente und systematische Krisenvorbereitung statt. Diese Ausgangslage nahm der Verband für Krisenkommunikation VKK zum Anlass, die «VKK Crisis Map» zu entwickeln: Sie zeigt ein klares, methodisches Vorgehen, wie sich Organisationen unabhängig von ihrer Art, Größe und Zielsetzungen fit für Krisenprävention und -bewältigung machen können.

Nicht der Wortlaut des Krisenkommunikationskonzepts ist der Schlüssel zum Erfolg. Dieses verstaubt oft in der Schublade, wenn es nicht einen integralen Teil des Krisenmanagements darstellt. Krisenkommunikation beginnt mit der Offizialisierung durch die Führung einer Organisation mit Zuständigkeiten und einem Budget. Sie erfordert die Sensibilisierung aller Mitarbeitenden, die krisenrelevant sein können. Dies sind nicht nur Führungskräfte, sondern auch Mitarbeitende in unterschiedlichen Funktionen, insbesondere auch alle mit Stakeholder-Kontakten.

### Prävention Schritt für Schritt

Die 6 Phasen der Crisis Map führen in ein zirkuläres Vorgehen ein, denn ohne Bewusstsein, dass eine Krise möglich ist, findet keine ernstzunehmende Vorbereitung statt. Ohne konsequenten Lernprozess wird keine agile Handlungsfähigkeit aufgebaut.

Die Initiierung der 1. Phase ist entscheidend: *Wahrnehmen und Bewusstsein*. Die zentrale Frage lautet: Ist eine Krise bei uns denkbar? Durch das Bewusstsein, dass in der eigenen Organisation existenzbedrohende Ereignisse geschehen können, werden Ressourcen mobilisiert, die in den folgenden Phasen notwendig sind. Die 2. Phase: *Identifizieren und Priorisieren*. Hier gilt es

herzuleiten, welche Arten von Krise sich entwickeln und welcher Schaden dabei entstehen kann. Anschließend, in der 3. Phase, heißt es: *Beschreiben und Vorbereiten*. Durch die Beschreibung, wie solche Ereignisse aussehen und wie sie gehandhabt werden, können die relevanten Szenarien aufbereitet, vertieft und verinnerlicht werden.

Die 4. Phase verfolgt das Ziel, dass Krisen nicht unkontrollierbar werden: *Erkennen und Einordnen*. Dabei sind folgende Fragen zentral: Wie kann festgestellt werden, dass eine Krise droht? Wie kann einer potenziellen Krise vorgebeugt werden? Wann wird wer auf welche Weise alarmiert? Kommt es zu einer Krise, gilt die 5. Phase: *Führen und Abstimmen*. Die konsequente Führung nach einfachen Prinzipien ist hier matchentscheidend: Was wissen wir? Welche Ursachen haben die Krise verursacht und diese ausgelöst? Wie führen wir durch die Krise? Wie richten wir den Fokus aus? Wer hat im Krisenmodus welche abschließende Entscheidungsbefugnis? Im Sinne des zirkulären Vorgehens und eines kontinuierlichen Lernprozesses folgt die 6. Phase: *Evaluieren und Lernen*. Dabei gilt es zu analysieren, was auf welcher Grundlage wie gemacht wurde und ob Folgemaßnahmen erforderlich sind.

### Reale und mediale Krisen

Das Vorgehen der VKK Crisis Map gilt gleichermaßen für reale und rein mediale Krisen. Ein tragischer Einzelfall, etwa ein Suizidversuch, stellt für alle direkt und indirekt Beteiligten eine schwere Krise dar.

**Sie wollen den Artikel gerne weiterlesen?**

[Hier](#) können Sie die komplette Ausgabe als ePaper lesen.