



Muster-Version

Kommunikations-Koffer[©]



AUERT, WILLIG & PARTNER
ORGANISATION UND KOMMUNIKATION

Ziel und Hintergrund des Kommunikations-Koffers®

Krisenkommunikation und Notfallmanagement sind nicht das Kerngeschäft eines Unternehmens. Dennoch müssen sich Unternehmen – und zwar nicht nur diejenigen, die der Störfallverordnung unterliegen – aktiv mit einer zielgruppen-gerechten Krisenkommunikation als Teil eines integrierten Notfallmanagements im Vorfeld einer möglichen Krise beschäftigen und Vorsorge schaffen.

Wer erst handelt, wenn die Krise an die Tür klopft, hat bereits verloren!

Schlagwörter wie: Integrierte Managementsysteme (Umwelt, Sicherheit und Qualität), rechtskonforme Notfallorganisation, Issues Management, Risk Management, Business Continuity Management, Krisenkommunikation usw. sind im Sinne eines strategischen Unternehmensansatzes effizient in die Praxis umzusetzen.

Seit knapp zwei Jahrzehnten beraten wir Firmen im Bereich des Notfallmanagements und trainieren Fach- und Führungskräfte vorab für eine anschlussfähige Kommunikation in einer möglichen Krise. Immer wieder haben wir in unseren Beratungen und Trainings festgestellt, dass im Bereich der Krisenkommunikation organisatorisches und handwerklich-kommunikatives Rüstzeug fehlt.

Notwendige Voraussetzung für eine aktive Krisenkommunikation ist die rechtskonforme und an die Gegebenheiten des Unternehmens optimal angepasste Notfallorganisation, die dann im Ereignisfall in Aktion tritt.

Hinreichende Voraussetzung für eine Kommunikation mit und zu den Medien, der Nachbarschaft, den Betroffenen, der Lokalpolitik und möglichen Anspruchsgruppen ist jedoch die Anschlussfähigkeit der Kommunikation. Akzeptanz und die Glaubwürdigkeit sind dabei nicht an Fakten sondern an Personen – an Wirkung – gekoppelt.

Mit dem Kommunikations-Koffer® erhalten Fach- und Führungskräfte, die im Rahmen der Krisen-Kommunikation gegenüber Medien, Nachbarschaft, Lokalpolitik und Anspruchsgruppen tätig werden, ein unterstützendes und praktisches Arbeitsmittel, das ihnen auch in kritischen Situationen hilft, Akzeptanz und Vertrauen für ihr Unternehmen zu gewinnen.

Der Kommunikations-Koffer® enthält Checklisten und Beispiele für die operative Krisenkommunikation, sowie knapp gefasste Hintergrundinformationen rund um die Krisenkommunikation.

Der Kommunikations-Koffer® eignet sich sowohl für die schnelle und effiziente operative Kommunikationsarbeit in einer Krise (Checklisten), als auch für das Selbststudium zur Vorbereitung für mögliche Bereitschaftsdienste und für Schulungen/Sensibilisierungen (Hintergrundmaterial).

Auf den folgenden Seiten wollen wir Ihnen den Kommunikations-Koffer® in Struktur und mit ausgewählten Beispielen vorstellen.

Wir würden uns freuen, den Kommunikations-Koffer® auch für Ihr Unternehmen zu erstellen, damit Sie in der potenziellen Krise gewappnet sind ...

Auert, Willig & Partner

Inhaltsübersicht

Der "Kommunikations-Koffer®" setzt sich aus vier Teilen zusammen.

Muster-Koffer

Teil A: Standortdaten Ihres Unternehmens

- ...
- ...
- ...

Teil B: Checklisten für die operative aktive Kommunikations-Arbeit

- ...
- ...
- ...

Teil C: Arbeitshilfen und Umsetzungsbeispiele für die Kommunikation

- ...
- ...
- ...

Teil D: Ablaufmatrix und Musterszenarien

- ...
- ...
- ...

Beispiel 1:

Checkliste:

Gesundheitseinschätzung nach Ereignissen mit Außenwirkung auf Nachbarschaft bzw. Umwelt

Belästigung – Beeinträchtigung – Gesundheitsgefährdung

	ü Notizen
<p>Aufgrund eines nicht-bestimmungsgemäßen Betriebsverlaufes kann es zu Ereignissen kommen, die Auswirkungen auf Nachbarschaft oder Umwelt haben können. Vom verursachenden Unternehmen erwartet die betroffene Bevölkerung eine Wirkungs-Einstufung sowie Verhaltenmaßnahmen zur Sicherung der Gesundheit.</p> <p>Das Bundes-Immissionsschutz-Gesetz (BImSchG) setzt als Ziel: „Menschen sowie Tiere, Pflanzen und andere Sachen vor schädlichen Umwelteinwirkungen und, soweit es sich um genehmigungsbedürftige Anlagen handelt, auch vor Gefahren, erheblichen Nachteilen und erheblichen Belästigungen, die auf andere Weise herbeigeführt werden, zu schützen und dem Entstehen schädlicher Umwelteinwirkungen vorzubeugen“.</p> <p>Wir differenzieren 3 Stufen der Wirkung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Belästigung 2. kurzfristige gesundheitliche Beeinträchtigung 3. Gefährdung der Gesundheit 	<p>Muster-Koffer</p>

1. Belästigung	
<p>Das Ereignis kann sein: übelriechender Stoffaustritt (z.B: riecht nach Fisch: Amino-Verbindungen, nach faulen Eiern: Schwefelverbindungen), Geräusentwicklung (Riß einer Druckleitung, Abblasen einer Dampfleitung, Öffnen eines Sicherheitsventils), Anschein-gefahr (Entspannen einer Gasleitung durch Fackeltätigkeit).</p>	
<p>Die Belästigung ist für den Betroffenen lästig, unangenehm, hat jedoch keine gesundheitlichen Folgen.</p>	

2. Kurzfristige gesundheitliche Beeinträchtigung	
<p>Das Ereignis kann aufgrund der Konzentration eines ausgetretenen Stoffes oder einer Brandwolke zu kurzfristigen gesundheitlichen Beeinträchtigungen führen.</p>	

<p>Beispiele: Freisetzung von ätzenden Dämpfen oder Brandwolken können z.B. Brennen der Schleimhäute (Augen, Hals), Atembeschwerden, Hautreizungen, Hautrötungen usw. verursachen. Bei Großbränden kann es zu Hitzestrahlung, bei Austritt von Flüssiggasen zu Erfrierungen in der unmittelbaren Nähe kommen. Brandwolken können darüber hinaus Rußablagerungen und Kontaminationen verursachen.</p>	
<p>Die kurzfristige gesundheitliche Beeinträchtigung führt nicht zu Dauerschäden sondern ist je nach Art in wenigen Minuten bis Stunden vorüber.</p>	

<p>3. Gefährdung der Gesundheit</p>	
<p>Eine Reihe von Substanzen verursachen bereits bei Aufnahme kleinster Mengen Veränderungen im Körper, die zu schweren Schäden der Gesundheit führen und auch tödliche Folgen haben können.</p>	
<p>Reiz- und Ätzgifte wie Nitrose-Gase (NOX), Chlorwasserstoffgas (HCl), Ammoniak (NH₃), Phosgen (COCl₂) oder Chlor (Cl₂) führen beim Einatmen kleinerer Mengen zu Reizung der Schleimhäute und der Atemwege. Bei größeren Mengen führt die Inhalation zu schwereren Verätzungen der Schleimhäute, der Speiseröhre, der Atemwege. Auch Stunden später können noch Symptome auftreten, z.B. Lungenödeme.</p>	
<p>Blut-, Nerven-, Zellen-, Leber- oder Nierengifte wie Kohlenmonoxid (CO), Blausäure (HCN) oder Benzol gelangen über Hautkontakt, Atemwege, Blut, Verdauungsorgane in den Körper und können bei entsprechenden Konzentrationen die Organe langfristig schädigen oder zum Tode führen.</p>	
<p>Maßnahmen: Das verursachende Unternehmen sollte deshalb unverzüglich eigene Konzentrationsmessungen durchführen oder durch Feuerwehr/Umweltschutz bzw. Behörde erhalten, um Verhaltensmassnahmen zu empfehlen. Feuerwehr und Polizei warnen bei entsprechenden Konzentrationen zudem über Lautsprecher- oder Radiodurchsagen. Dabei bitten sie, Fenster und Türen zu schließen, geschlossene Gebäude aufzusuchen, evtl. feuchte Tücher vor Nase und Mund zu halten.</p>	

und so weiter ...

Beispiel 2:

Checkliste: Schriftliche Pressemitteilung

	ü Check / Notizen
Prüfung: Je nach Schwere des Ereignis ist zu prüfen, ob die Pressemitteilung stand-by gehalten wird oder aktiv versendet wird: a) Stand-by: Außenwirkung ist nicht eingetreten, Pressemitteilung wird nur bei externen Anfragen versandt. b) Aktiv versenden: Ereignisse, die als D2 bis D4 eingestuft werden.	
	Stand-by:
	Aktiv versenden:

Struktur der Pressemitteilung	
Vollständiger Absenderkopf mit Ansprechpartner, Telefon, Fax, Email	
Datum (mit Tagesangabe), Uhrzeit und Nummer der Meldung	
Jeder Gedankenpunkt als eigener Absatz (Journalisten schreiben mit der „Schere“)	

Textkörper	
Überschrift - zweite Überschrift Auf aktive Formulierung achten!	Muster-Koffer
Was, Wann, Wo: Was ist geschehen? Wann hat das Ereignis genau stattgefunden? Wo hat sich der Vorfall ereignet? Angaben zum „Wie“ und „Warum“ nur, wenn absolute gesicherte Erkenntnisse vorliegen! (Liegen in der Regel auch Stunden nach einem Vorfall nicht vor! Sind deshalb meist Spekulationen!)	
Reihenfolge: Personen vor Sach-, externe vor internen Schäden Die wichtigsten Informationen nach oben, die ergänzenden Ausführungen danach. Reihenfolge: - Personenschäden außerhalb des Werkes gehen vor - (erhebliche) Schäden in Nachbarschaft und Umwelt außerhalb des Werkes	

und so weiter ...

Beispiel 3:

Hintergrund Reizworte/Unworte und Alternativen

Hintergrund:	ü Check / Notizen
<p>ü Worte sind Bilder!</p> <p>ü Welche Bilder wollen Sie beim Hörer und/oder Leser hervorrufen?</p> <p>ü Nicht der Sender einer Information entscheidet über die Interpretation des Gesagten, sondern der Empfänger der Information!</p> <p>ü Die Zielgruppe der (externen) Krisenkommunikation hat andere Interpretationsmuster als „interne Fachleute“!</p> <p><u>Beispiel: Störfall</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bei Fachleuten: Technischer Begriff der Störfallverordnung - Bei betroffenen Nachbarn: „Ist da Tschernobyl? Haben die jetzt ein atomares Strahlungsleck?!“ 	<p>Muster-Koffer</p>

Liste mit Reizworten und Alternativen	
Reizwort / Unwort	Alternative
Störfall	Betriebsstörung, Stoffaustritt
Restrisiko	kalkulierbares (denkbares) Risiko
Rollende Bombe	Gefahrguttransporter
Gasmesstrupp	Luftmessgruppe
Kalamitätenbecken	Auffangbecken
Laborbombe	Prüfgasflasche
Inert-Gas	Sauerstoff verdrängende Schutzatmosphäre
Chemikalie	Stoffname, Produkt
Pharmazeutika	Arzneimittel
Reaktor	Reaktionsgefäß, Rührbehälter

und so weiter ...



Für die Umsetzung des
Kommunikations-Koffers®
in Ihrem Unternehmen stehen wir Ihnen
gerne zur Verfügung:

Matthias Willig
Dipl.-Ing. & Umweltgutachter
Turnplatz 31
D-42799 Leichlingen
Tel.: 02175/890750
Mob: 0177/8907501
E-Mail: m.willig@krikom.de
<http://www.umweltgutachten.de>

Andreas Auert
Dipl.-Päd. univ.
Supervisor SG, Systemische Gesellschaft
Nordendstr. 3
D-85665 Moosach
Tel.: 08091/539336
Mob: 0171/6072201
E-Mail: a.auert@krikom.de

www.krisen-kommunikation.de



AUERT, WILLIG & PARTNER
ORGANISATION UND KOMMUNIKATION