

Ratgeber
und Checkliste
für KMU

Interne Kommunikation während der Krise

(März 2020)

Die Krise ist da – spürbar für jede und jeden einzelnen. Jetzt ist es besonders wichtig, schnell und zuverlässig zu kommunizieren. Dadurch können wir Ängsten entgegenwirken und die Situation bestmöglich bewältigen.

1. Informationsverantwortung von innen nach außen

- a. Mitarbeiter*innen
- b. Kund*innen, Partner*innen, Stakeholder*innen
- c. Öffentlichkeit

2. Kommunikationsverantwortung

Alle Mitarbeiter*innen tragen Verantwortung, die Botschaften der Geschäftsführung richtig und unverzüglich mit Kolleg*innen zu teilen. Zudem ist jede*r Mitarbeiter*in potenzielle*r Kommunikator*in. Umso entscheidender ist es, dass Interne zuallererst informiert werden und dieselben Informationen erhalten wie Externe. Alles andere führt zu Spekulationen oder Mutmaßungen, die auf eine Krise verstärkend wirken.

3. Botschaften nachvollziehbar machen

Bei jeder Maßnahme muss das „Warum?“ für alle Beteiligten nachvollziehbar sein. Erklären Sie Hintergründe und Ihre Überlegungen – Machen Sie klar, dass Sie achtsam und nicht willkürlich entschieden haben. Dadurch fällt es Mitarbeiter*innen leichter, Maßnahmen zu verstehen und Anweisungen richtig umzusetzen.

4. Erreichbar sein

Verstärken Sie jetzt das Sekretariat, die Telefonverbindungen und andere mögliche Kanäle. Nun gilt es Fragen zu beantworten, Sorgen zu nehmen und Gewissheiten zu schaffen. Führen Sie eine Telefonliste und melden Sie sich verlässlich zurück!

5. Vertrauen stärken durch ehrliche Aussagen

Alle Aussagen müssen zu 100 % der Wahrheit entsprechen. Was sie nicht wissen, kommentieren Sie nicht. Sie weisen aber darauf hin, diese Information – sobald gesichert – verlässlich nachzureichen. Wichtig ist auch, nichts zu verheimlichen. Der Flurfunk ist im Regelbetrieb schon stark – Halbwahrheiten, unkontrollierte Veröffentlichungen oder Spekulationen schüren die Sorgen der Belegschaft jetzt zusätzlich.

6. Strukturierte Kommunikationskette etablieren

Alles, was Sie zu Beginn einer Krise nicht sagen, können Sie nicht mehr aufholen. Die Folgen: Unsicherheiten, Ängste, Gerüchte, Imageverlust. Deshalb handeln Sie rasch! Ein kleiner Krisenstab beschließt Vorgehensweisen und kommuniziert als Einheit. Parallele Kommunikationsstränge mit abweichenden Informationen müssen verhindert werden (Klare Botschaften). Die Geschäftsführung führt durch die Krise und kommuniziert – neben sachlichen Informationen – auch Werte, Menschlichkeit und Sicherheit.

7. Nützliche Tools

- Nach Möglichkeit: etablierte Kanäle
- WhatsApp (eine gemeinsame Gruppe + Gruppen nach Themen)
- Microsoft Teams für Video-Calls und gemeinsame Termine
- Ausgewählte Soziale Medien
- Telefon- und Email-Listen

- Besprechungen, Kund*innen-Support und Kommunikation:
Zoom, Webex, Microsoft Teams, TeamViewer

- Dateien austauschen:
WeTransfer, Dropbox, TransferNow

Übersicht

- | | |
|--------|---|
| (Was?) | <ul style="list-style-type: none">- Stellung beziehen und frühzeitig proaktiv kommunizieren- Keine Spekulationen oder Mutmaßungen- Offene Fragen sammeln, prägnant beantworten und die Informationen für alle zugänglich machen |
| (Wie?) | <ul style="list-style-type: none">- Rasch, aber besonnen- Aufrichtig und empathisch- Klar und verständlich- Unbürokratisch, aber exakt |

Checkliste

schnell – wahr – strukturiert

- | | |
|------------------|--|
| (Das Wichtigste) | <ul style="list-style-type: none">- Ruhe bewahren: Krise einschätzen und klar Stellung beziehen- Erstinformation an Mitarbeiter*innen- Erstinformation an andere Zielgruppen- Interne Kanäle einrichten/koordinieren- Regelmäßige Updates an alle Zielgruppen- Reflexion: Weiß jede*r im Unternehmen, was zu tun ist und wie sie/er sich verhalten soll?- Kommunikation von Maßnahmen und Blick nach vorne |
|------------------|--|