



Leitfaden für die Kommunikation in Krisensituationen¹

Die nachhaltige Kommunikation mit professionellen Mitteln versucht, Krisensituationen nach Möglichkeit zu verhindern. Voraussetzung dazu ist die frühzeitige Wahrnehmung von Konflikten und Gefahrenfeldern innerhalb von Kirchgemeinde/Pfarrei sowie die Erkennung von Veränderungen, Trends und Entwicklungen im Umfeld der Kirche.

Krisen stellen für die Kirchgemeinden/Pfarreien eine enorme Herausforderung dar und bedrohen sie in ihrer Glaubwürdigkeit. Ist eine kritische Situation eingetreten, beschränkt sich das Krisenmanagement auf eine effiziente Schadensbegrenzung. Kritischen Kommunikationssituationen gemeinsam ist ihre Unvorhersehbarkeit, der hohe Grad an Aufmerksamkeit eines grossen Teils der Öffentlichkeit und die knappe Zeit zur Bewältigung der Krise.² Beispiele von Krisensituationen sind Kirchenbesetzungen, eine Katastrophe auf dem Gemeindegebiet oder sexuelle Übergriffe durch kirchliche Mitarbeitende usw.

Beim Ausbruch einer Krise geht es zuerst darum, durch Sofortmassnahmen Zeit zu gewinnen. Jene Zeit, die es braucht, um sich zu informieren und die rasche und offene Kommunikation nach innen und aussen zu organisieren. Eine solche Kommunikation schafft wieder Vertrauen, wirkt glaubwürdig und kompetent.

Empfohlenes Vorgehen

- 1.)** Bestimmen Sie für Krisensituationen im Voraus ein Krisenteam: Kommunikationsverantwortliche(r), Präsidium Kirchenrat, Pfarrer oder Gemeindeleitung, evtl. Präsidium Pfarreirat. Je nach Ausnahmesituation werden entsprechende Verantwortliche in Kirchgemeinde und Pfarrei miteinbezogen.
- 2.)** Sorgen Sie dafür, dass von den Verantwortlichen eine aktuelle Liste mit den Adressen und Telefonnummern (Festnetz und Mobil) vorliegt.
- 3.)** Holen Sie Unterstützung bei der Kommunikationsstelle der römisch-katholischen Landeskirche des Kantons Luzern oder im Bistum Basel (je nach Thema / Situation).

Tipps zur Krisenkommunikation

- Kommunizieren Sie wenn immer möglich zuerst intern und darauffolgend extern.
- Lassen Sie sich nicht von Medienschaffenden unter Druck setzen, antworten Sie nie sofort, vereinbaren Sie ein Zeitfenster für den Rückruf.
- Klären Sie zuerst intern die Fakten und Vorwürfe ab, legen Sie eine Strategie/Botschaft fest und rufen Sie erst dann zurück.
- Keine Spekulationen und Schuldzuschiebungen, sondern Fakten! Achten Sie auf das Amts- und Berufsgeheimnis und den Schutz der Persönlichkeitsrechte von Betroffenen.
- Nur kommunizieren, was bekannt ist. Nächste geplante Schritte, Massnahmen, Orientierungen ankündigen, evtl. Hotline einrichten.
- Zusätzliches Informationsmaterial bereit halten wie Gemeindeporträt, Kennzahlen, Bilder usw.

¹ Dieser Leitfaden basiert auf dem «Leitfaden Kommunikation für Kirchgemeinden und Pfarreien» der Katholischen Kirche Zürich und dem Handbuch zur kirchlichen Informations- und Öffentlichkeitsarbeit: <http://www.zh.kath.ch/publikationen/handbuecher/>

² Nicht von einer kommunikativen Krisenlage sollte gesprochen werden, wenn ein Konflikt über längere Zeit schwelt oder eine harte Kritik schmerzt, die aber in ihren wesentlichen Aspekten voraussehbar sind. Eine solche Situation kann sich jedoch – wenn man ihr nicht frühzeitig entgegenet – unvermittelt zu einer Krise entwickeln.

Check- und Kontaktliste Kommunikation in Krisensituationen

a) Bildung eines Krisenstabes

Der Krisenstab bildet das federführende Gremium zur Bewältigung der Krisensituation. Erste Anlaufstelle ist die Kommunikationsverantwortliche der Kirchgemeinde/Pfarrei. Diese beruft das Krisenteam/den Krisenstab ein. Der Krisenstab tritt beim Auftreten einer Krisensituation unverzüglich zusammen zwecks Planung des weiteren Vorgehens. Keine Informationen fliessen nach aussen, bevor sich der Krisenstab nicht abgesprochen hat.

Zusammensetzung Krisenstab/Krisenteam (Vorschlag)

1. Präsidium Kirchenrat
2. Gemeindeleitung oder Pfarrer; Ressortverantwortliche Öffentlichkeitsarbeit
3. Präsidium Pfarreirat
4. Ressortverantwortliche/r im Kirchenrat

Je nach Ausnahmesituation Fachpersonen oder externe Sachverständige beiziehen.

b) Aufgaben des Krisenstabes

1. Situation beurteilen (Worin besteht die Krise?)
2. Massnahmen definieren
3. Aufgaben verteilen (erste Sofortmassnahmen, zuständige Person für Information nach innen und aussen bestimmen, unterstützender Stab der Auskunftsperson)
4. Schutz und Unterstützung von Betroffenen und Beteiligten
5. Information der Öffentlichkeit
6. Koordination der Massnahmen mit anderen Stellen
7. Wahrung von Glaubwürdigkeit und Ansehen der Kirchen
8. Kommunikative Bewältigung von Krisensituationen

Kontaktliste

Funktion	Person	Natel/Telefon
Präsidium Kirchenrat		
Gemeindeleiter/in / Pfarrer		
Ressortverantwortliche(r) Öffentlichkeitsarbeit		
Präsidium Pfarreirat		
Ressortverantwortliche(r) im Kirchenrat		
Ressort...		
Ressort...		
Weitere wichtige Kontakte		
Siegrist		
Notfalldienste		

Voneinander profitieren / zusammen arbeiten

Die Kommunikationsstelle hat für die römisch-katholische Landeskirche des Kantons Luzern und das Bistumsvikariat St. Viktor ein ausführliches Konzept für die Kommunikation in Krisensituationen erstellt. Dieses kann als Vorlage genutzt werden. Sie erhalten es bei:

Dominik Thali (041 419 48 24, dominik.thali@lukath.ch) und **Matthias Bättig** (041 419 48 25, matthias.baettig@lukath.ch), Römisch-katholische Landeskirche des Kantons Luzern, Abendweg 1, Postfach, 6000 Luzern 6, Tel. 041 419 48 25, Fax 041 419 48 49, kommunikation@lukath.ch, www.lukath.ch