

## Krisenmanagement – Umgang mit Medien

Krisen (größerer Unfall, Erkrankung mehrerer Personen, ...) sind Ereignisse im öffentlichen Interesse. Darüber werden Journalisten in unterschiedlicher Form und in unterschiedlichem Umfang berichten. Dies ist jeweils vom Inhalt, der Art und Weise, aber auch von dem Zeitpunkt abhängig und kann nicht gesteuert werden. Wichtig ist jedoch, schnell, kompetent und angemessen zu reagieren.

Journalistinnen und Journalisten können über unsere Veranstaltungen und Freizeiten vielleicht auch kritisch berichten, beispielsweise bei Unfällen oder in Krisensituationen. Selbst auf Freizeiten fern der Heimat kann es sein, dass ein Journalist oder ein Filmteam auftaucht und wissen will, was sich auf unserer Freizeit ereignet.

Um zu vermeiden, dass ein falsches Bild der Pfadfinder\*innenarbeit dargestellt wird, raten wir bei Besuchen von Pressevertretern in Krisensituationen dazu, folgende Grundsätze zu beherzigen:

### Vorbereitung:

- Festlegen, wer bei einer Krise im Bereich Öffentlichkeitsarbeit aktiv wird und Auskunft gibt
- Festlegen, über welchen Kanal kommuniziert wird
- Telefon-Nummern für Presse-Kontakte und Betroffene festlegen
- Adressen und Kontaktdaten vor allem der lokalen Zeitungen erfassen und allen Verantwortlichen zugänglich machen.
- Zugangsdaten für Online-Medien (Homepage, Facebook, Blog, Instagram, ...) allen Verantwortlichen zugänglich machen.
- Generell: DSGVO-EKD und KUG („Recht am eigenen Bild“) beachten.

### Im Krisenfall:

- Medien erhalten ihre Informationen über die Polizei, nicht über die Rettungsdienste (lt. Auskunft des DRK Bayern und DRK Baden-Württemberg). Polizei ist auskunftspflichtig.
- Bei einem Unfall oder einer Erkrankung möglichst zuerst die Betroffenen (bspw. die Eltern oder Sorgeberechtigten) informieren, bevor diese die Information aus den Medien erfahren.
- Für die Öffentlichkeit eine Information vorbereiten und diese immer wieder aktualisieren. Die Verbreitung ist von der Situation abhängig.
- Verbindliche Ansprechpartner für die Presse benennen (mit Kontaktdaten). Die Erreichbarkeit muss gewährleistet sein.
- Nicht überrumpeln lassen: Zeit gewinnen, herausfinden, wer wofür warum was wissen will. Keine Informationen preisgeben, bevor nicht klar ist, um was es geht.
- Parallele Überlegungen: Herausbekommen, was die Presse eigentlich schon weiß.
- „Richtig“ reagieren: Die erste Reaktion ist entscheidend. Bei der ersten Reaktion so umfassend wie möglich und notwendig informieren. Untersuchungsergebnisse abwarten, keine öffentlichen Spekulationen zu Ursachen. Keine Scheibchenweisen Informationen.
- Zeit nehmen, genau abwägen, was nützt und was schadet, vor allem den betroffenen Personen. Bewusst formulieren und beachten, dass Worte, einmal ausgesprochen oder schriftlich veröffentlicht, in der Welt sind und nicht zurückgenommen werden können.
- Bei einem Besuch von Pressevertretern: Gespräch auf das Notwendige beschränken, Absprachen und Zusagen einhalten, Verlässlichkeit zeigen
- Nicht mauern und abschotten, da dies Spekulationen nährt.

- Bei internen Besprechungen darf kein Pressevertreter dabei sein.
- Presseausweis der Pressevertreter ggf. zeigen lassen und Namen und Kontaktdaten notieren. Nachfragen, in welchem Auftrag die Medienvertreter arbeiten.
- Freundliches, kompetentes und selbstbewusstes Auftreten
- weder sofort alle Fragen beantworten noch sofort abblocken („kein Kommentar“). Es ist legitim, vorher intern nachzufragen. In diesem Fall anbieten, dass zurückgerufen wird.
- Nur in besonderen Ausnahmefällen das Areal schließen oder den Kontakt zu den Medien meiden (bspw. bei Boulevard-Medien).
- In nicht-öffentlichem Gelände ggf. das Hausrecht wahrnehmen
- In kritischen Situationen sollten sich einfache Mitarbeitende oder Teilnehmende nicht dazu hinreißen lassen, Stellungnahmen abzugeben, sondern für solche ausschließlich an die dafür vorgesehenen Personen (Veranstaltungsverantwortliche, Krisenteam usw.) verweisen.
- Offen und transparent informieren, aber nur das sagen, was gesichert ist und was in der breiten Öffentlichkeit gesagt werden kann.
- Interviews und das Fotografieren von Teilnehmer\*innen freundlich aber bestimmt unterbinden. Das Anfertigen z.B. von Filmaufnahmen des Lagers kann ggf. im Zeichen einer guten Kooperation erlaubt werden.

*Zur Info. Foto- und Filmaufnahmen des Kindes dürfen ohnehin nur mit Einwilligung der Sorgeberechtigten (ab 14 dazu noch mit Einwilligung des Jugendlichen) veröffentlicht werden.*

Quelle: EJW, Referat Öffentlichkeitsarbeit, Eberhard Fuhr 2019