

Zimpel PR-Know How

Handlungsphasen im Krisenverlauf



Weitere Angebote und Informationen zu unseren Produkten finden Sie auf:

www.zimpel.de

Zimpel Media-Daten GmbH | Abraham-Lincoln-Straße 46 | 65189 Wiesbaden
Kundenservice: **+49 (0)611 7878-184** | **kundenservice@zimpel.de**



Handlungsphasen im Krisenverlauf

Eine Situation, die auf irgendeine Art schädigend auf ein Unternehmen wirkt, kann in vier verschiedene Phasen eingeteilt werden. So kann aus (1) einer **potenziellen Krisenphase** (2) eine **latente Krise** wachsen, die zu (3) einer **akuten Krise** führt. Letztlich bezeichnet man die abklingende Krisenphase nach einer akuten Krise als (4) **Nachkrisenphase**.

In der **potenziellen Krisenphase**, die als Normalzustand eines Unternehmens verstanden werden kann, dient das Krisenmanagement der Krisenvermeidung. Potenzielle Krisen, die sich negativ auf das Unternehmen und seine Unternehmensziele auswirken können, werden ermittelt. Maßnahmen zur Absicherung gegen potenzielle Krisen werden abgeleitet und schriftlich fixiert. Checklisten, vorgefertigte Pressemitteilungen und Kommunikationsleitfäden sind vorbeugende Instrumente.

Während der **latenten Krisenphase** sollen die installierten Frühwarnsysteme Abweichungen vom Normalzustand melden. Eine Ausgestaltung und Überarbeitung bestehender Krisenkonzepte muss an das jeweilige Krisenszenario angepasst werden. Da dieser latente Moment je nach Art der Krise eine sehr kurze Phase sein kann, ist der Handlungsdruck hoch.

In der **akuten Krisenphase** ist die Krise bereits ausgebrochen, was ein unverzügliches Handeln erfordert. Das Versagen eines Frühwarnsystems kann ein Grund für ein plötzliches Eintreten einer Krisensituation sein. In diesem Moment ist der Informationsaustausch mit Medien von zentraler Bedeutung und für den Verlauf der Krise entscheidend bzw. wegweisend. Widersprüchliche Kommunikation gilt es insbesondere in dieser Phase zu vermeiden.

In der **Nachkrisenphase**, in der die akute Krise überwunden ist, steht neben der externen Kommunikation die interne Kommunikation mit den Mitarbeitern im Fokus, um das Unternehmen wieder auf die eigentlichen Aufgaben zu konzentrieren. Es gilt, Frühwarnsysteme zu optimieren und eine Folgekrise zu vermeiden.

