

Checklisten Medien

Checkliste Krisenfall

Wie?

- Agieren statt reagieren: «Geschwindigkeit kommt vor Vollständigkeit».
- Botschaft Null: Verschaffen Sie sich Zeit, indem Sie über die Kenntnisnahme eines Ereignisses informieren. Stellen Sie weitere Informationen in Aussicht. Teilen Sie den Zeitpunkt für die nächste Kommunikation mit.
- Geben sie zu, falls etwas noch nicht bekannt ist. Versprechen sie zu informieren, sobald sie mehr wissen. Machen Sie verbindliche zeitliche Angaben, wann weiter informiert wird.
- Versuchen Sie nicht zu beschönigen oder zu vertuschen. Geben Sie alle Fakten bekannt. Stellen Sie keine Vermutungen oder Vorverurteilungen an.
- Untertauchen, Informationssperren und Verbote sind Todsünden. Wer nicht erreichbar ist, gibt die Kommunikation aus der Hand. Wer schweigt, hat verloren.
- Personen haben Vorrang vor Sachen. Materielle Schäden sind zweitrangig.
- Bereiten sie sich auf den Krisenfall vor. Ohne klare Strukturen und Abläufe kommen sie schnell ins Rudern.

Wann?

- Medienanfragen kommen oft, bevor sie überhaupt über das Ereignis informiert sind.
- Geschwindigkeit ist gefragt. Vollständigkeit wird zweitrangig. Wer zu langsam ist, dem diktieren die Medien mit eigenen Recherchen und Spekulationen das Tempo.
- Füttern sie die Medien (und die Öffentlichkeit) laufend mit Informationen. In der Regel erfolgt eine erste Medienorientierung spätestens eine Stunde nach Eintritt eines Ereignisses. Danach soll regelmässig informiert werden.

Wer?

- Kommunikation ist Chefsache! Führungsspitze und Fachleute informieren.

Die grössten Fehler:

- Zu langsam
- Auskunft verweigert
- Vertuscht
- Unvorbereitet
- Spekulativ – vorverurteilend

Checkliste Interview / Medienanfrage

Inhalt

- Überlegen Sie sich vorgängig Antworten auf kritische Fragen.
- Überlegen Sie die Hauptaussage, die Sie platzieren wollen.
- Haben Sie Mut zur Lücke. Packen Sie nicht möglichst viel in eine Antwort, konzentrieren Sie sich auf max. drei Kernbotschaften.
- Reagieren Sie auf provokative / polemische Fragen ruhig und sachlich. Nehmen Sie Fragen nicht persönlich (der Journalist macht nur seinen Job).
- Bleiben Sie bei der Wahrheit erkennen in der Regel falsche Aussagen.
- Falls Sie eine Frage nicht beantworten können / dürfen / wollen, legen Sie dies mit einer kurzen Begründung dar (z.B. Fakten noch nicht klar, Rücksicht auf Angehörige, usw.).

- Bei juristisch oder politisch heiklen Themen lohnt es sich, ein Statement vorzubereiten.
- Fragen Sie, ob man ihnen die Fragen vorgängig zustellt.

Sprache

- Sprechen Sie sich einfach (ohne Fremdwörter und Fachausdrücke).
- Sprechen Sie nicht zu schnell.
- Verwenden Sie eine bildhafte Sprache mit konkreten Beispielen.
- Packen Sie die wesentlichen Aussagen in kurze (10 – 15 Sekunden) Statements.
- Zeigen Sie ruhig auch Emotionen. Das macht sie sympathisch.

Vorbereitung

- Auch wenn es drängt, haben Sie das Recht, sich kurz vorbereiten zu dürfen.
- Erkundigen Sie sich nach Namen und Organisationszugehörigkeit der Person (Radio, TV, Zeitung).
- Was will der Journalist / die Journalistin?
- Wer wird sonst noch interviewt? In welchem Zusammenhang erscheint der Bericht?
- Wird das Gespräch aufgenommen oder «live» gesendet?
- Erkundigen Sie sich nach den konkreten Fragen und notieren Sie sich diese.
- Verlangen Sie allenfalls eine kurze Bedenkzeit oder vereinbaren Sie einen Rückruf.

- Prüfen sie:
 - Bin ich der richtige Ansprechpartner?
 - Kann / Darf ich Auskunft geben?
 - Welches sind die heiklen Bereiche?

- Bereiten sie sich vor:
 - Welches sind meine Kernbotschaften?
 - Welches sind mögliche kritische Fragen und wie antworte ich darauf?
 - Worauf will / kann / darf ich nicht antworten?

Rechte

- Gegenlesen von Zeitungsberichten (stellen Sie die Fakten richtig, aber verkomplizieren Sie nachträglich die Antworten nicht: Gesagt ist gesagt. Stehen Sie dazu).
- Zurückziehen einer Aussage (nur im absoluten Ausnahmefall und mit Begründung).

Die grössten Fehler:

- Falscher Ansprechpartner zum Thema
- Auf kritische Fragen nicht vorbereitet
- Die Kernbotschaft nicht platziert
- Lange und ausufernde Antworten
- Kompliziert und unverständlich
- In kritischen Fällen kein Gegenlesen verlangt

Checkliste Medienkonferenz

Thema

- Organisieren Sie nur dann eine Medienkonferenz, wenn sie wirklich etwas zu berichten haben.
- Wer nicht bereit ist, auf kritische Fragen zu antworten, darf keine Medienkonferenz einberufen.

Termin

- Die Einladung wird den Redaktionen schriftlich zugestellt (E-Mail). Bedienen Sie alle Redaktionen im Einzugsgebiet zeitgleich, begünstigen Sie kein bestimmtes Medium.
- Berücksichtigen sie den Redaktionsschluss von Zeitungen und Fernsehen bei der Festlegung des Zeitpunktes der Medienkonferenz (wenn möglich vormittags).

Ablauf

- Eine Medienkonferenz sollte nicht länger als eine Stunde dauern.
- Sie besteht aus folgenden Teilen:
 1. Begrüssung und Vorstellung der Referenten
 2. Informationen zu den wichtigsten Bereichen
 3. Fragerunde im Plenum
 4. Informeller Teil mit Gelegenheit für Einzelfragen und Interviews
- Denken sie bei der Vorbereitung an:
 - Medienmappe (Mitteilung, Liste Ansprechpersonen, Fotos, weitere Infos)
 - Ablaufplanung
 - zitierbare Statements
 - Sitzordnung
 - Namensschilder
 - Moderation der Medienkonferenz
 - Wer gibt Auskunft (planen sie nicht zu viele Auskunftspersonen ein)?
 - frei verfügbare personelle Ressourcen im Umfeld
 - eigene zeitliche Ressource nach Medienkonferenz (allenfalls fürs Gegenlesen von Zitaten, die Sie im Anschluss an die Medienkonferenz gegeben haben)
- Stellen sie den abwesenden Medienleuten die Unterlagen zu.

Infrastruktur

- Technische Hilfsmittel sind vorgängig zu kontrollieren.
- Organisieren sie genügend Sitzgelegenheiten und Arbeitsflächen.
- Wählen Sie den Ort der Medienkonferenz bewusst aus; wenn möglich ein neutraler Ort; nicht am Schadensplatz; Orte / Kulissen haben immer Symbolkraft (Finanzdebakel sollte nicht vor einem Bild mit einer Ruine kommuniziert werden).

Die grössten Fehler:

- Belangloses Thema
- Ungeeigneter Termin
- Schlechte Vorbereitung
- Zu lange Konferenz
- Keine klare Botschaft
- Verweigerung von Fragen