

WARUM BRAUCHEN WIR EINEN KRISENKOMMUNIKATIONSPLAN?

Allen, die eine Ferienfreizeit organisieren und verantworten, muss bewusst sein: Während der Freizeit kann immer die Gefahr bestehen, dass sich jemand verletzt, in anderer Weise zu Schaden kommt oder - in aktuellen Zeiten - dass sich Kinder, Jugendliche oder Leiter*innen mit dem Coronavirus infizieren.

Tritt ein Notfall ein, sind natürlich zu allererst Erste-Hilfe-Maßnahmen wichtig, um den Betroffenen zu helfen. Genauso wichtig ist aber auch eine abgestimmte Kommunikation (Krisen-PR). Denn sie stellt sicher, dass die Betroffenen und andere Akteur*innen geschützt werden, dass die Öffentlichkeit richtig informiert wird und keine falschen Aussagen entstehen. Dadurch bekommen wir die Situation auch kommunikativ frühzeitig in den Griff.

Im Falle eines Unglücks oder eines Corona-Ausbruchs wird das öffentliche Vertrauen erschüttert. Hier gilt es, besonnen und überlegt im Sinne der Jugendverbandsarbeit zu reagieren. Dazu müssen alle Akteur*innen - von den Verantwortlichen des betroffenen Ferienlagers über mögliche Kooperationspartner*innen wie Kirchengemeinden bis zu den Diözesanverbänden und den Bundesstellen der Jugendverbände und des BDKJ - die Kommunikationswege und die Kommunikationsschritte im Falle einer Krise kennen.

Da wir uns noch immer in der Situation einer weltweiten Pandemie befinden, haben wir einen Plan anhand eines Corona-Ausbruchs skizziert. Zugleich habt ihr die Möglichkeit, euch im Falle einer Krisensituation oder bei Beratungsbedarf an unsere Ansprechpartner*innen für Pressearbeit zu wenden.

DER KRISENSTAB

Grundsätzlich setzt sich ein Krisenstab zusammen aus:

- einem*einer Sprecher*in (Verantwortliche*r des Ferienlagers)
- ggf. einer Person für interne und externe Kommunikation (Pressesprecher*in)
- einer zentralen Ansprechperson außerhalb des Ferienlagers, der die Krise gemeldet wird (Vorstand im Jugendverband, der nicht mit dabei ist / Jugendreferent*in der Kirchengemeinde etc.)
- ggf. eine Person aus den Reihen der Kooperationspartner*innen
- ggf. eine Person aus der kirchenamtlichen Struktur

CORONA-KRISENFALL IN DER GRUPPE

Beispiel: Mehrere Kinder und Jugendliche infizieren sich mit dem Corona-Virus SARS CoV2. Das Ferienlager wird vom zuständigen Gesundheitsamt in Quarantäne gesetzt.

Ablauf:

1. Der Verantwortliche im Ferienlager informiert die zentrale Ansprechperson außerhalb des Ferienlagers, bestimmt eine*n Pressesprecher*in, tauscht sich im Falle einer Kooperation ggf. mit der Kirchengemeinde aus und veranlasst die Informationsweitergabe an die Eltern.
2. Eine zentrale Ansprechperson außerhalb des Ferienlagers informiert die diözesane Struktur des Jugendverbandes und des BDKJ, das jeweilige Bistum sowie die Bundesstellen des BDKJ und des Jugendverbandes.
3. Die zentrale Ansprechperson außerhalb des Ferienlagers beruft den Krisenstab ein.
4. Der*die Pressesprecher*in recherchiert die Adressen der örtlich ansässigen Medien und bereitet den Versand einer Pressemitteilung vor.
5. Der Krisenstab tagt digital, analysiert die Situation und trifft eine Sprachregelung.
6. Der Krisenstab entscheidet, wer als Ansprechperson für externe Anfragen zur Verfügung steht.
7. Die im Folgenden beschriebenen Aufgaben werden verteilt.
 - a. Eine erste Pressemitteilung wird herausgebracht, die das Bedauern der Verantwortlichen im Ferienlager ausspricht. Es wird ansonsten nur darüber informiert, dass die Maßnahmen mit dem zuständigen Gesundheitsamt besprochen werden und die Öffentlichkeit darüber so früh wie möglich informiert wird.
 - b. Der BDKJ-Jugend- und -Diözesanverband, dem die Gruppe angehört sowie die Landesstelle und der BDKJ Bundesvorstand werden per E-Mail informiert und auf die*den jeweilige*n Sprecher*in hingewiesen.
 - c. Der Krisenstab prüft den Sachverhalt erneut.
 - d. Die Eltern werden laufend über die Situation der Quarantäne, die Infektionszahlen und den Gesundheitszustand der Kinder und Jugendlichen informiert.
 - e. Im Falle von Fragen zum Hygienekonzept, werden Sprachregelungen vorbereitet.
8. In Absprache mit dem Gesundheitsamt wird eine Pressekonferenz durchgeführt. Hier spricht entsprechend der Vereinbarung nur der*die Sprecher*in und ggf. ein*e Expert*in bzw. Mitarbeiter*in des Gesundheitsamtes. Es wird von Schuldzuweisungen abgesehen und das Bedauern ausgedrückt. Es wird über die Quarantäne und den Gesundheitszustand der Infizierten (unter Beachtung der Persönlichkeitsrechte) informiert.
9. Der Krisenstab tritt erneut zusammen, um die derzeitige Situation in Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsamt zu analysieren, den weiteren Ablauf der Krisenbewältigung zu besprechen und ggf. eine neue Sprachregelung zu vereinbaren.

katholisch.

politisch.

aktiv.

10. Die Anfragen, Kommentare, Bilder und Videos auf den Social-Media-Präsenzen des BDKJ werden beobachtet und ggf. Kontakt mit den User*innen aufgenommen (je nach Brisanz öffentlich oder persönlich).
11. Eine zweite (informativere) Pressemitteilung wird versendet. Interviewpartner*innen werden vermittelt.
12. Die Webseiten und Social-Media-Kanäle des Jugendverbandes werden (mehrmals) täglich aktualisiert.
13. Mit einer Pressemitteilung wird über das Ende der Quarantäne informiert.

AUF EINEN BLICK

Die wichtigsten Aufgaben auf einen Blick

Die im Krisenkommunikationsplan ausgefertigten Ablaufpläne sind entsprechend der Fallbeispiele detaillierter und diesem Überblick vorzuziehen. Diese Liste hilft aber dabei, keinen der elementaren Schritte für die Kommunikation im Krisenfall zu vergessen.

DIE WICHTIGSTEN SCHRITTE SIND:

1. Ruhe bewahren
2. Situation erfassen und Fakten sammeln
3. Krisenstab einberufen
4. Sprecher*in bestimmen bzw. bestätigen
5. Sprachregelung treffen
6. Erste Pressemitteilung versenden (nur Vorfall benennen und Hinweis auf weitere Informationen, sobald diese vorliegen)
7. Webseite und Social-Media-Kanäle aktualisieren
8. BDKJ-Jugend- und -Diözesanverband sowie Landesstelle und BDKJ Bundesvorstand informieren
9. Pressekonferenz einberufen und durchführen; Gesundheitsamt einladen
10. Neue Fakten erfassen und analysieren
11. Expert*innen/Kooperationspartner*innen hinzuziehen
12. Je nach Sachlage: Pressemitteilungen versenden sowie Webseite und Social Media täglich aktualisieren

KONTAKTDATEN

Mareike Thieben

Referentin für Öffentlichkeitsarbeit und Pressesprecherin

BDKJ-Bundesstelle

presse@bdkj.de

0176 17 95 60 99

Lisi Maier

BDKJ-Bundesvorsitzende

maier@bdkj.de

0176 187 41 271

katholisch.

politisch.

aktiv.