

Wenn nichts mehr so ist, wie es war.

Ruhe bewahren und klar sein: Krisenkommunikation und interne Führung

Eine Krise wie die aktuelle hat niemand erwartet und kaum jemand hätte sich die aktuellen Szenarien auch nur ausmalen können. Unternehmer sind im Moment stark gefordert und hauptsächlich mit sich selber und dem Unternehmen beschäftigt. Das unternehmerische Leben muss aber (irgendwie) weitergehen. Wir stehen vor immensen wirtschaftlichen Problemen – und damit kommt die (interne und externe) Kommunikation ins Spiel. Denn das Ziel muss es sein, nach der Krise wieder «bereit» zu sein und das Wohlwollen der Mitarbeiter und Kunden zu besitzen. Die richtige Kommunikation macht hier den entscheidenden Unterschied. Der wichtigste Teil hier ist die interne Kommunikation. Denn wenn Sie die eigenen Mitarbeiter nicht mehr auf Ihrer Seite haben, haben Sie verloren.

Warum ist interne Kommunikation in einer Krise so wichtig? Die Basis dazu liefern uns die Merkmale einer Krise (egal ob Corona-Krise oder eine andere Krise).

Eine Krise ist:

- (Meistens) überraschend (es gibt Krisen, welche im Vorfeld ersichtlich sind)
- Unvergleichbar (man hat kein Vergleich zu Vorhergehendem)
- Man ist unmittelbar betroffen
- Die Situation erscheint komplex
- Der Handlungsspielraum ist stark eingeschränkt
- Sie kann sich eigendynamisch entwickeln
- Das Tagesgeschäft wird stark beeinträchtigt
- Die Situation wirkt absorbierend (braucht unseren vollen Einsatz)
- Das Interesse nach umfassender Information wächst enorm
- Hohe Medienaufmerksamkeit
- Ausserordentlicher Zeitdruck
- Das Ereignis löst schwerwiegende kurz- oder langfristige Folgen aus
- Durch alle diese Merkmale sind wir stark verunsichert. Wir suchen nach etwas, was uns Halt gibt. Und das sind in diesem Fall «Informationen» und «Führung».

Führung und Information:

Was können Sie als Unternehmerin, als Unternehmer, als Führungspersönlichkeit konkret tun?

1. Verdreifachen Sie Ihre Kommunikationskadenz. Haben Sie bisher einmal pro Woche informiert, tun Sie es nun alle zwei Tage (und dies auch, wenn nichts Neues dazu gekommen ist)
2. Kommunizieren Sie klar, bringen Sie alle Fakten auf den Tisch (Informationen zurückhalten sorgt nur für Unsicherheit)
3. Beziehen Sie Mitarbeiter mit ein und motivieren Sie sie.
4. Machen Sie die Dringlichkeit klar (z. B. was die wirtschaftlichen oder gesundheitlichen Folgen anbelangt)
5. Lassen Sie jedoch alle Ihre Mitarbeiter zu Wort kommen. Vielleicht erhalten Sie so tolle kreative Ideen, aber vor allem nehmen Sie so Ihre Mitarbeiter ernst.
6. Treffen Sie keine Entscheidungen auf der Grundlage von Spekulationen! Auch wenn momentan Entscheidungen von Tag zu Tag wechseln können, halten Sie sich an die Fakten.
7. Delegieren Sie Aufgaben ganz klar. (Denn Sie müssen den Kopf frei behalten und weiterhin führen können. Zudem ist jeder Mitarbeitende momentan froh um Aufgaben und Beschäftigung.)

Es gibt keinen anderen Weg. Krisen verlangen nach Transparenz und Führung.
Alles andere destabilisiert noch mehr.