

Die zehn gefährlichsten Krisenauslöser

Hamburg (HH). Unternehmens-, Verbands- und Vereinskrisen entstehen am ehesten, wenn Fehler vertuscht werden. Häufig führt auch falsches Verhalten des Managements (Leiter) zu einer Krise. Zu diesem Ergebnis kommt der aktuelle PR-Trendmonitor, an dem 510 deutsche Fach- und Führungskräfte der PR teilgenommen haben. Die dpa-Tochter hat gemeinsam mit Faktenkontor gefragt, was die gefährlichsten Auslöser für Kommunikationskrisen sind.

Demnach glauben knapp zwei Drittel der PR-Profis, dass das Verheimlichen von Fehlern und halbherzige Informationen nach hinten los geht (63 Prozent). Jeder dritte Befragte führt wiederum Krisen auf das Versagen oder das persönliche Fehlverhalten der Chefs/Leiter zurück (30 bzw. 29 Prozent). Staatsanwaltschaftliche Ermittlungen und Social-Media-Shitstorms sind für jeden Vierten die gefährlichsten Auslöser einer Krise (26 bzw. 24 Prozent).

Vor negativen Auswirkungen durch fehlerhafte Produkte oder Falsch- bzw. unvollständigen Meldungen fürchtet sich hingegen jeder fünfte Kommunikationsprofi (jeweils 22 Prozent).

Auch schlechter Service und schlechte Arbeitsbedingungen bereiten den Befragten Sorge: Jeder Zehnte sieht darin gefährliche Auslöser für Kommunikationskrisen (12 bzw. 11 Prozent).

Die zehn gefährlichsten Krisenauslöser in der PR:

1. Vertuschen von Fehlern (63%)
2. Versagen der Leitung (30%)
3. Persönliches Fehlverhalten (29%)
4. Staatsanwaltschaftliche Ermittlungen (26%)
5. Social-Media-Shitstorm (24%)
6. Fehlerhafte Produkte, fehlerhaftes Verhalten (22%)
7. Falschmeldungen (22%)
8. Compliance-Probleme (19%)
9. Schlechter Service (12%)
10. Schlechte Arbeitsbedingungen (11%)

news aktuell GmbH



Ergänzung:

Aber auch unvollständige Informationen, fehlendes Begleitmaterial (Zeichnungen, Fotos) führen häufig dazu, dass Meldungen nicht beachtet oder gar negativ eingestuft werden. Dieses gilt besonders, wenn kein Begleitmaterial der Meldung beigelegt wird.

PR-Arbeit bedeutet sein Anliegen, aktuelle Geschehnisse zu kommunizieren und damit Imagearbeit. Für ehrenamtliche Organisationen kann dieses zu Mitgliederschwund, finanzielle Nachteile oder erschwerter Kommunikation bei der Vermittlung und Durchsetzung von notwendigen Anliegen gegenüber dem Träger bedeuten.

Pressemitteilungen sollten unbedingt mit allen beteiligten Pressesprechern abgestimmt werden. Immer daran denken, offiziell sprechen kann immer nur ein Pressesprecher.

Bei Pressekonferenzen leitet der Pressesprecher ein, leitet die Gesprächsrunde und lässt Führungskräfte und Fachleute zu Wort kommen.