

**Jede Form einer Krise an einer Schule stösst bei den Medien meist auf grosses Interesse. Bei unzureichender Informationsarbeit läuft eine Schule Gefahr, Unsicherheit und Verwirrung zu erzeugen und Gerüchten, Spekulationen Tür und Tor zu öffnen. In den letzten Jahren haben viele Schulen einen adäquaten Umgang mit den Medien gefunden. Wir haben die wichtigsten Punkte, die zu berücksichtigen sind, zusammengestellt.**

# Grundsätze zur Krisenkommunikation

Als Basis für eine gute Informationsarbeit bietet sich ein schulisches Informationskonzept an, das sowohl für den Unterrichtsallday als auch für den Krisenfall inhaltliche Grundsätze, geregelte Abläufe und Kompetenzen festlegt. Es regelt, wer wen, wann, wie, worüber informiert. Dazu gehören sowohl schulinterne Informationsregelungen als auch Regelungen in der Zusammenarbeit mit Eltern, Fachstellen, der Öffentlichkeit und dem BKS.

**Einen wichtigen Platz in einem schulischem Informationskonzept nehmen Abmachungen und Richtlinien zum Umgang mit Medien ein.**

## Zusammenarbeit mit Medien

Einen wichtigen Platz in einem schulischem Informationskonzept nehmen Abmachungen und Richtlinien zum Umgang mit Medien ein. Eine Schule soll in der Öffentlichkeit wahrgenommen werden. Medien sind ein möglicher Kanal, um diese Wahrnehmung herzustellen. Spezielle schulische Anlässe wie Projektwochen, Projektarbeiten, Klassenlager oder Schulfeiern sind gute Gelegenheiten, um eine kontinuierliche Zu-

sammenarbeit mit lokalen Medien zu pflegen.

Im Krisenfall ist es sehr wertvoll, wenn die Schule und lokale Medienschaffende sich bereits kennen und sich gegenseitig vertrauen können. Denn spätestens im Krisenfall ist es für eine Schule unerlässlich, mit den Medien aktiv zu kooperieren. Folgende Grundsätze sollten dabei beachtet werden:

**Offizielle Ansprechperson bestimmen:** Medienkontakte sind in Krisenfällen strikte einer einzigen Person zu übertragen, z. B. der Schulleitung oder einem bzw. einer von der Schulleitung bestimmten Medienverantwortlichen.

**Medienkontakte steuern:** Ein gravierender Vorfall an einer Schule findet mit grosser Wahrscheinlichkeit den Weg an die Öffentlichkeit. Es empfiehlt sich deshalb in den meisten Fällen, aktiv über die wichtigsten Vorkommnisse und Massnahmen sachlich und prägnant zu informieren. Damit ist die Chance grösser, den Informationsablauf selber steuern zu können.

**Information von innen nach aussen:** Bevor die Medien und damit eine breite Öffentlichkeit informiert werden können, muss sichergestellt sein, dass alle involvierten Personen über den gleichen Informationsstand verfügen. Schülerinnen und Schüler, Eltern, Lehrpersonen, Schul- und politische Behörden müssen unbedingt vor den Medien informiert werden. Hier gilt der Grundsatz, dass die verschiedenen Kreise in einem geplanten Ablauf von innen (= schulintern) nach aussen (= breite Öffentlichkeit) mit den Informationen bedient werden.



**Fokus aufs Wesentliche:** Medien sind neugierig, das ist Teil ihrer Professionalität. Umso mehr gilt: sich gut vorbereiten und nur sagen, was man später auch gedruckt sehen will. Bei offenen oder unerwarteten Fragen nicht ins Plaudern kommen, sondern sich Gesprächspausen zum Nachdenken erlauben und besonnen antworten. Auf Anfragen seitens der Medien sollte nie unvorbereitet oder unter Stress eingetreten werden, sondern es muss genügend Zeit gewonnen werden, um allfällige Rückfragen tätigen und Antworten mit Bedacht vorbereiten zu können. Genügend Vorbereitungszeit kann gewonnen werden, indem z.B. ein Rückruftermin vereinbart oder auf den nächsten verbindlichen Zeitpunkt für weitere Informationen verwiesen wird.

**Selektive Authentizität:** Nur gesicherte Informationen als Tatsachen vermitteln. Weder auf Spekulationen eingehen noch selber solche ins Gespräch bringen. Dabei gilt: Nicht alles, was wahr ist, muss gesagt werden, aber alles, was gesagt wird, muss wahr sein. Wo Zweifel und Unsicherheiten bestehen, entweder keine Informationen geben oder bestehende Zweifel explizit erwähnen.

**Kongruenz:** Alle Medien werden mit Vorteil gleich behandelt und mit gleichen Informationen bedient. Widersprüchliche Informationen sind zu vermeiden. Hilfreich sind von der Schulleitung oder dem

Medienverantwortlichen abgefasste schriftliche Medienmitteilungen (Wortregelungen), die an interessierte Medien versandt werden. Eine Medienmitteilung sollte eine kurze Beschreibung des Ereignisses sowie der durchgeführten und geplanten Massnahmen beinhalten. Wichtig: Im Krisenfall müssen sämtliche Informationskanäle kongruent bedient werden, das heisst, die Wortregelungen müssen für Medien und andere zu informierende Kreise möglichst identisch sein.

**Loyal und fair bleiben:** Schuldzuweisungen und vorschnelle Erklärungen sind kontraproduktiv. Andere Personen und Institutionen sollen weder angeschuldigt noch angegriffen werden.

**Mitgefühl zeigen:** Wo menschliches Leid zu beklagen ist (z.B. Verletzte), zeugt es von sozialer Kompetenz, Betroffenheit und das eigene Bedauern auszudrücken.

**Aufklärung unterstützen:** Informationen, auch gesicherte Fakten, sind zurückzuhalten, wenn andernfalls die Aufklärung eines Vorfalls gefährdet wäre. Deswegen sollte die Informationstätigkeit im Krisenfall inhaltlich und zeitlich mit involvierten Behörden (z.B. Polizei oder Untersuchungsbehörden) abgesprochen sein.

**Personenschutz wahren:** Prinzipien der Schweigepflicht sind einzuhalten. Name, Adresse und Fotos von Betroffenen (Opfer, Täterinnen und Täter) dürfen nicht weitergegeben werden. Häufig ist es sinnvoll,

Ausmass und Details des Personenschutzes mit den Angehörigen direkt abzusprechen und zu organisieren.

**Ort des Geschehens abschirmen:** Wenn irgend möglich, sollen Medienschaffende oder andere neugierige Personen so lange wie erforderlich vom Ort des Geschehens ferngehalten werden.

**Medien als Sprachrohr nutzen:** Medien können die Anliegen einer Schule positiv unterstützen, z.B. wenn man sie dazu anregt, hilfreiche Telefonnummern, Kontaktstellen und Hintergrundinformationen bekannt zu geben. Im Falle eines publik gewordenen Suizids beispielsweise ist es sinnvoll, wenn Medien über generelle Ursachen von suizidalen Krisen und über entsprechende Hilfsangebote und Bewältigungsmöglichkeiten berichten.

**Positive Medienarbeit verstärken:** Die Zusammenarbeit mit Medien sollte systematisch und mit Umsicht gestaltet werden. Grundsätzliches Misstrauen gegenüber Medienschaffenden ist jedoch fehl am Platz. Die meisten Medienschaffenden sind an einer konstruktiven und wahrheitsgetreuen Informationsarbeit interessiert. Umso mehr lohnt es sich, aktiv zu einer positiven Zusammenarbeit mit den Medien beizutragen, z.B. indem man sich für eine gute Berichterstattung bei den Verantwortlichen persönlich bedankt.

Nic Kaufmann, Leiter Kommunikation BKS