

## Szenario: Tödlicher Autounfall mit Kindern



### Musterlösung

*Disclaimer:*

*Musterlösungen zu unseren Szenarien sind immer als **eine Möglichkeit** zu sehen, wie die Krisenlage angegangen werden kann. Unsere Musterlösungen erheben nicht den Anspruch, den alleine glückselig machenden Weg zur einer raschen Bewältigung einer Krise darzustellen.*

### Aufgabe 1:

Schlagen Sie für die MUSTER AG ein Wording der ersten Stunde vor.

### Vorschlag

Unter dem Wording der ersten Stunde verstehen wir die Kernbotschaft, welche der Krisenstab im Sinne einer Sofortmassnahme als eine der ersten Entscheidungen trifft. Das Wording der ersten Stunde dient dazu, widersprüchliche Aussagen gleich zu Beginn einer Krise zu verhindern und alle Involvierten auf eine gemeinsame Sprachregelung «einzuschwören». Was für alle Sofortmassnahmen gilt, gilt auch für das Wording der ersten Stunde: Es darf keine späteren Entscheide des Krisenstabes oder der Krisenkommunikation präjudizieren. Entsprechend muss ein Wording der ersten Stunde meist noch relativ offen und unverbindlich bleiben.

Wichtig beim Wording der ersten Stunde ist, die vorhandenen Informationen gleichsam schon zu verifizieren, bevor sie verwendet werden. Es ist eine Konstante jeder Krisenlage, dass ganz zu Beginn widersprüchliche Informationen vorhanden sind und/oder Gerüchte und Spekulationen ins Kraut schiessen. Die Literatur hat für diese Phase den Begriff «Chaosphase» geprägt. Wenn sich die Krisenkommunikation in dieser Phase Fehler leistet (z.B. indem sie Falschinformationen verbreitet), kann das die spätere Krisenbewältigung wesentlich beeinträchtigen.

Im vorliegenden Szenario könnte ein Wording der ersten Stunde zum Beispiel lauten:

«Wir haben Kenntnis von einem Unfall, in den zwei unserer Mitarbeiter involviert waren und bei dem mehrere Menschen ums Leben gekommen sind. Wir sind schockiert über diese Nachricht und unsere Gedanken sind bei den betroffenen Familien. Wir haben sofort die ersten Schritte eingeleitet, um ihnen rasch beistehen zu können in dieser Tragödie.»

**Aufgabe 2:**

Führen Sie eine allgemeine Problemerkfassung durch.

**Vorschlag**

Wir verwenden für die Problemerkfassung das entsprechende Formular der Firma SPINNLER | MEIER | SENN (vgl. Beilage).

### **Aufgabe 3:**

Erstellen Sie eine Nasty Questions List mit kritischen Fragen & passenden Antworten

#### **Vorschlag**

*Was sagen Sie zu dem Unfall?*

Wir sind schockiert und betroffen. Erste Priorität ist es nun, uns um die Betroffenen zu kümmern: Die Familien in allererster Linie, aber auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche einen Kollegen verloren haben.

*Was weiss man über den Unfallhergang?*

Dazu können wir nichts sagen. Es ist die Aufgabe von Polizei und Untersuchungsbehörden, das zu klären. Für uns steht die Betreuung und Unterstützung der Betroffenen im Zentrum unserer Anstrengungen.

*Wussten Sie von dem Führerscheinentzug des einen involvierten Mitarbeiters?*

Ja, dieser Umstand war uns bekannt. Wir warnen aber davor, jetzt schon Schlussfolgerungen zu ziehen. Wir wissen noch nichts über die Umstände des Unfalls, das wird erst noch abgeklärt. Insbesondere wissen wir nicht, wer das Fahrzeug geführt hatte zum Zeitpunkt des Unfalls. Unser Fokus ist zurzeit vielmehr die Betreuung der betroffenen Familien.

*Kontrollieren Sie nicht, ob Ihre Mitarbeiter/innen, die Firmenfahrzeuge verwenden, auch tatsächlich die Berechtigung dazu haben?*

Natürlich erhält bei uns niemand einen Autoschlüssel, wenn wir nicht seinen oder ihren Führerschein gesehen haben. Wir wissen aber gegenwärtig nicht, wer das Auto wirklich gefahren ist und unter welchen Umständen. Das gilt es jetzt abzuklären, das sind wir auch den Betroffenen schuldig. Wir stehen aber erst am Anfang der Aufarbeitung. Wichtiger ist im Moment, dass wir uns um die Menschen kümmern, die von dieser Tragödie betroffen sind und sie nach Kräften unterstützen.

*Warum fährt ein Mitarbeiter oder ein Mitarbeiter unter Medikamenten ein Firmenfahrzeug?*

Es ist wichtig, dass wir auch in einer solchen Situation fair bleiben. Zurzeit ist vieles noch nicht geklärt – etwa, wer das Auto gefahren ist und unter welchen Umständen. Selbstverständlich werden wir die Behörden bei ihrer Arbeit unterstützen. Das Wichtigste zum aktuellen Zeitpunkt ist aber, dass wir den betroffenen dieser Tragödie beistehen und sie unterstützen.

*Wie kann es sein, dass ein Fahrzeug Ihrer Firma bei diesen Wetterverhältnissen ohne Winterreifen unterwegs ist?*

Das ist ein Thema, das jetzt aufgearbeitet werden muss. Der ordentliche Prozess sieht vor, dass unsere Fahrzeuge immer zwischen anfangs und Mitte Oktober umgerüstet werden. Warum das bei diesem Fahrzeug nicht der Fall war, werden wir genau analysieren. – Bis wir diese Erkenntnisse haben, steht aber ein anderer Punkt im Vordergrund: Nämlich der, die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu unterstützen, die heute ein langjährigen Kollegen verloren haben. Und natürlich die Familien der Betroffenen, deren Leid gross ist und denen wir nach Kräften beistehen wollen.

*Wer ist am Ende verantwortlich dafür, dass ein Fahrzeug fahrtauglich ist? Der Fahrer oder die Firma?*

Ich bin kein Jurist und es ist auch nicht an mir, an dieser Stelle Verantwortlichkeiten zu benennen. Der Sachverhalt muss fair und seriös aufgearbeitet werden. Für uns steht im Moment im Zentrum, dass wir

uns um die Menschen kümmern, die durch diese Tragödie direkt betroffen werden. Das sind insbesondere die Familien der Betroffenen, die unsere Unterstützung verdienen, aber auch die Kolleginnen und Kollegen in unserer Firma, die von dem Vorfall genau so geschockt sind.

*Hat der Vorfall arbeitsrechtliche Konsequenzen für den verantwortlichen Mitarbeiter? Welche?*

Diese Frage stellt sich, falls sie sich dann stellt, am Ende der Untersuchungen, nicht am Anfang. Zum gegenwärtigen Zeitpunkt ist unsere erste Priorität, die Betroffenen zu unterstützen: Die Familien der Betroffenen, aber auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die schockiert sind ob des Vorgefallenen.

*Sind Sie in Kontakt mit den Familien des getöteten Mitarbeiters?*

Wir sind in Kontakt mit den Familien beider Mitarbeiter – bislang konnte ja noch nicht identifiziert werden, wer schwer verletzt ist und wer den Unfall nicht überlebt hat. Diese Situation ist sehr belastend für alle, und wir hoffen, dass wir bald Klarheit haben.

*Sind Sie in Kontakt mit den Familien der getöteten Kinder?*

Das sind wir bislang nicht, oder noch nicht. Falls wir diese Familien unterstützen können, sind wir selbstverständlich bereit, das zu tun.

*Werden Sie die betroffenen Familien entschädigen?*

Für solche Fragen ist es gegenwärtig zu früh. Wir haben mit den Familien unserer Mitarbeiter Kontakt und besprechen mit ihnen, wie wir sie gegenwärtig unterstützen können in dieser schwierigen Situation. Aber auch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tun sich natürlich schwer mit der Tragödie, für viele von ihnen das, was passiert ist, ein Schock. Uns um diese Menschen zu kümmern hat gegenwärtig Priorität für uns.

## Aufgabe 4

Bereiten Sie sich darauf vor, als Sprecherin oder Sprecher der MUSTER AG ein Interview zu dem Vorfall zu geben.

### Vorschlag

Der nachfolgende Vorschlag basiert auf dem 5-Punkte-Vorbereitungs-Programm, wie es im ersten der beiden Webinare beschrieben ist.

#### 1.) Lagebeurteilung / Situation

- a.) Bislang sind noch keine Medienanfragen eingegangen, es muss aber jederzeit damit gerechnet werden, dass solche eingehen. Solche sind insbesondere von den Lokalressorts von Zeitungen und von Lokalradios oder Lokal-TV-Stationen zu erwarten. Primäre Ansprechpartnerin für Medienschaffende dürfte die Kantonspolizei sein. Es ist aufgrund der Lage aber nicht zu erwarten, dass der Medien- druck so gross wird, dass eine Medienkonferenz nötig sein könnte. Medienanfragen können also in- dividuell abgearbeitet werden.
- b.) Problematisch könnte werden, wenn Medienschaffende versuchen, die Opferfamilien zu kontaktieren und zu Aussagen zu bewegen. Das ist indes höchstens von den lokalen TV-Stationen zu erwarten.

#### 2.) Entscheid Go / No Go

- a.) Die Todesfälle sprechen dafür, dass wir aus Gründen der Pietät auf hoher hierarchischer Ebene kommunizieren. Konkret: Geschäftsleiter.
- b.) Zum Unfallgeschehen machen wir keine Aussagen und verweisen auf die Polizei.
- c.) Bislang haben wir zu allen für uns heiklen Punkten keine gerichtsfesten Aussagen: Es ist nicht klar, wer gefahren ist, und es ist nicht klar, ob der Fahrer tatsächlich unter Medikamenteneinfluss stand. In Bezug auf die Sommerpneus haben wir erst die Aussagen des Mitarbeiters, der für die Flotte zu- ständig ist. Seine Aussagen sind nicht verifiziert. Mit anderen Worten: Wir verweisen bei all' diesen Fragen darauf, dass die Abklärungen erst noch vervollständigt werden müssen.
- d.) Darüber hinaus macht es aber mehr Sinn, dass wir uns Medienanfragen stellen und unsere Bot- schaft, dass wir betroffen sind und uns um die Betroffenen kümmern wollen, direkt transportieren. Ansonsten droht, dass es heissen würde, wir hätten eine Stellungnahme ausgeschlagen.

#### 3.) Kernbotschaft

Unsere Botschaft ist:

Wir sind betroffen und schockiert über die unglaubliche Tragödie, die geschehen ist. Unsere allererste Priorität ist es jetzt, den betroffenen Familien beizustehen und sie nach besten Kräften zu unterstützen. Aber auch für die Kolleginnen und Kollegen der Verunfallten ist die Situation eine schwierige, auch sie werden von uns allen nach Kräften unterstützt.

#### 4.) Dresscode / Setting

- a.) Dresscode: Klassisch und formell
- b.) Settings: Bei allfälligen Medienauftritten im TV soll die Marke der Muster AG (Logos, Firmenge- bäude, etc.) möglichst diskret oder gar nicht zu sehen sein.

#### 5.) Probe-Durchgang

## Aufgaben aus dem Update

### Aufgabe 1

Überlegen Sie, ob die Lageentwicklung Einfluss auf Ihre Problemerkfassung hat: Gibt es neue Problemfelder, die bearbeitet werden müssen?

#### Vorschlag

Die Tatsache, dass mutmasslich das Fahrzeug nicht wintertauglich ausgerüstet war, führt zu weiteren Problemstellungen in allen drei Problemfeldern:

Juristisch stellt sich die Frage, ob diese Tatsache straf- und/oder haftungsrechtliche Konsequenzen hat. Sei es für das Unternehmen oder auch den Mitarbeiter, der für die Fahrzeuge verantwortlich ist. Zu klären ist aber auch, welche Verantwortung einen Fahrer trifft, der nicht realisiert hat, dass sein Fahrzeug nicht wintertauglich und die falschen Pneus aufgezogen waren.

Bezüglich Care ist sicherzustellen, dass der Fahrzeugverantwortliche, der sich offenbar grosse Vorwürfe macht, psychologisch betreut und stabilisiert wird. Stichwort Suizid-Vorsorge.

Bezüglich Kommunikation ergeben sich schliesslich zusätzliche kritische Fragen, etwa nach der Verantwortung für ein Fahrzeug, das nicht wintertauglich ausgerüstet war.

### Aufgabe 2

Überlegen Sie, inwiefern die neue Entwicklung Einfluss auf Ihre Botschaft hat.

#### Vorschlag

Die Tatsache, dass mutmasslich das Fahrzeug nicht wintertauglich ausgerüstet war, führt zu weiteren Problemstellungen in allen drei Problemfeldern:

Juristisch stellt sich die Frage, ob diese Tatsache straf- und/oder haftungsrechtliche Konsequenzen hat. Sei es für das Unternehmen oder auch den Mitarbeiter, der für die Fahrzeuge verantwortlich ist. Zu klären ist aber auch, welche Verantwortung einen Fahrer trifft, der nicht realisiert hat, dass sein Fahrzeug nicht wintertauglich und die falschen Pneus aufgezogen waren.

Bezüglich Care ist sicherzustellen, dass der Fahrzeugverantwortliche, der sich offenbar grosse Vorwürfe macht, psychologisch betreut und stabilisiert wird. Stichwort Suizid-Vorsorge.

Bezüglich Kommunikation ergeben sich schliesslich zusätzliche kritische Fragen, etwa nach der Verantwortung für ein Fahrzeug, das nicht wintertauglich ausgerüstet war.