

intext

Krise? Kommunikation hilft!

Sonderabfalltag, 17. Juni 2025

int/ext Communications AG  
17. Juni 2025

1

15:15 Uhr: Ein ruhiger Tag verändert sich schlagartig



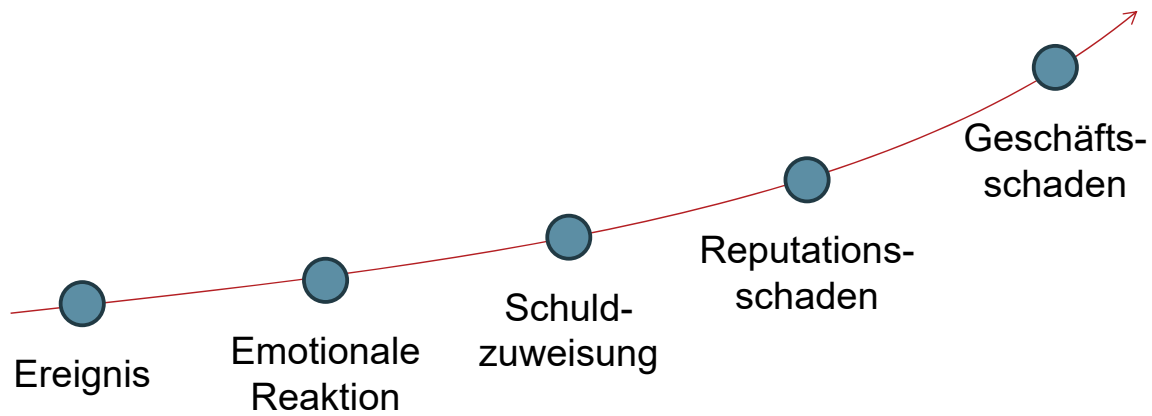
intext

17. Juni 2025 / 2

Bildquelle: KI-generiert

2

## Fehlende oder falsche Krisenkommunikation schadet



«Man kann nicht nicht kommunizieren.»

*Paul Watzlawick*

## Sofortmassnahmen

Krisenstab aktivieren,  
Kommunikation besetzen

Abstimmung mit Behörden,  
Monitoring



Erste Sprachregelung, Stakeholderanalyse,  
Strategie

### Vorbereitete Organisation

- Alarmierungskette
- Eingeladener Stab

### Klare Verantwortlichkeiten

- Verantwortliches
- Freigelegte Prozesse

### Bekannte Ansprechpartner

- Externe Abstimmung
- Zusätzliche Ressourcen

Erfolgsfaktoren in der Chaosphase

## Die Situation entwickelt sich rasch weiter

### **15:15 Uhr - Unfall auf der Sortierplattform.**

Verletzte. Austretende Chemikalien. Rötlich gefärbter Rauch.  
Starker Geruch in der Umgebung.

**15:40 - Erste Warnmeldung (AlertSwiss)**

**15:53 - Meldung auf Blaulichtnews.ch**

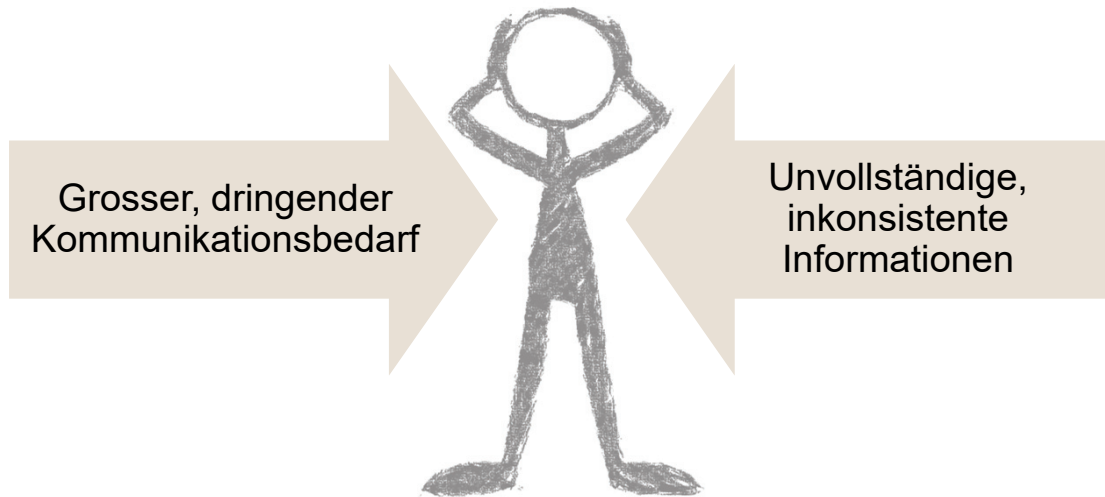
**16:03 - Erste Videos auf Social Media**

**16:18 - Erster Medienbericht online**

**16:30 - Zunehmendes Medieninteresse**



## Das Informationsparadox



7

## Krisenkommunikation ist mehr als Information



Emotionen und Anliegen validieren



Handlungen und Resultate vermitteln



Gemeinsame Ziele bestätigen

8

## Gute Krisenkommunikation wirkt auf zwei Ebenen

### ~~Ohne effektive Kommunikation~~

- Informationsvakuum
- Spekulation und Gerüchte
- Unkontrollierte Emotionen
- Vertrauensverlust

### Sachebene

- Transparente Information
- Klare Fakten
- Handlungen und Resultate

### Emotionale Ebene

- Betroffenheit zeigen
- Verständnis signalisieren
- Vertrauen aufbauen

## 15:55 Uhr: Der Kreis der Betroffenen wächst schlagartig



Kantonspolizei Untersee ✓  
@kapo\_untersee.ch

...

Brand in Vorderstetten: Fenster schliessen



## Eine enge Koordination mit den Einsatzkräften ist zentral – und im besten Fall bereits erprobt

Was sich bewährt hat ...

### Kontakt aktiv suchen

- Stetiger Austausch mit Einsatzleitung
- Abgleich Fakten und Zahlen

### Information aktiv teilen

- Feedback von Stakeholdern
- Monitoring-Erkenntnisse

### Kommunikation aktiv abstimmen

- Abstimmung Medienmitteilungen
- Vorbereitung Medienbriefings

Was es dazu braucht ...

### Etablierte Kontakte

- Behördenkontakte definiert
- Prozesse abgesprochen

### Arbeitsteilung geklärt

- Wer hat bei wem den Lead
- Wer kommuniziert was (nicht)

### Kommunikationskanäle

- Direkte Kontaktwege
- Technische Infrastruktur

intext

17. Juni 2025 / 11

11

## Der Unfall und seine Folgen erregen breites Interesse

### **15:15 Uhr - Unfall auf der Sortierplattform.**

Verletzte. Austretende Chemikalien. Rötlich gefärbter Rauch.  
Starker Geruch in der Umgebung.

**15:40** - Erste Warnmeldung (AlertSwiss)

**15:53** - Meldung auf Blaulichtnews.ch

**16:03** - Erste Videos auf Social Media

**16:18** - Erster Medienbericht online

**16:30** - Zunehmendes Medieninteresse

intext

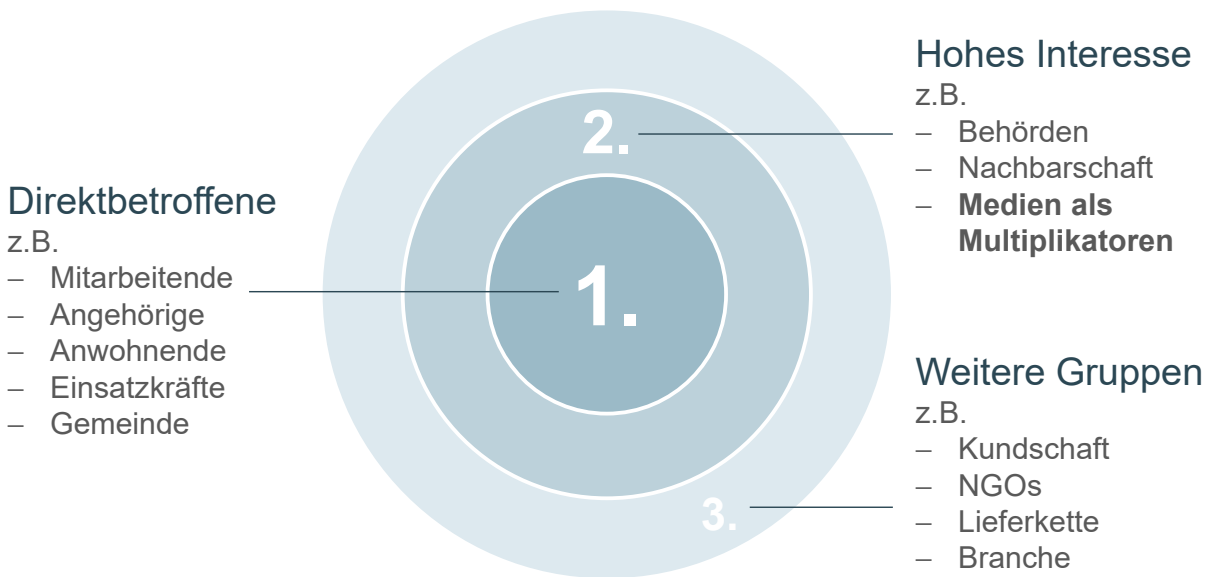
17. Juni 2025 / 12



Bildquelle: KL-generated

12

## Die wichtigen Stakeholder immer im Blick behalten



## 17:30 Uhr: Medienbriefing mit den Behörden



**16:30** - Zunehmendes Medieninteresse

**16:55** - Entwarnung durch Feuerwehr

**17:30** - Medienbriefing mit Behörden, kritische Fragen zu Sicherheitsstandards und Standort sind zu erwarten



## Medienarbeit trotz Zeitdruck unbedingt gut vorbereiten

- Rahmenbedingungen klären (Teilnehmende, Setting, Ablauf)
- Kernbotschaften und Antworten auf kritische Fragen vorbereiten
- Nach Bedarf Medienmitteilung oder Faktenblatt bereitstellen
- Sammelpunkt, Raum, Verpflegung organisieren
- Protokoll und Nachfassen delegieren
- Nie im Alleingang machen und internes Debriefing durchführen

## Das mediale Nachspiel



## Lessons Learned?

### Bewährte Faustregeln für die Krisenkommunikation

- Die menschliche Dimension hat immer Vorrang
- Krisenkommunikation ist Chefsache
- Geschwindigkeit vor Vollständigkeit
- Selbst kommunizieren, bevor es andere für einen tun
- Zuverlässigen Kommunikationsrhythmus etablieren
- Nicht beschönigen, nicht spekulieren
- Gut vorbereiten, nie improvisieren

## 5 Schritte zur Krisenbereitschaft

1. Auslegeordnung durchführen  
(z.B. Crisis ReadyScore <https://crisisreadyscore.scoreapp.com>)
2. (Kommunikations-)Risiken identifizieren
3. Personelle und andere Ressourcen sichern
4. Prinzipien der Krisenkommunikation festlegen
5. Trainings und Stress Tests durchführen

Herzlichen Dank für Ihr Interesse!



Michael Felber  
Inhaber und Partner, int/ext  
[michael.felber@int-ext.com](mailto:michael.felber@int-ext.com)  
+41 61 264 8807

intext

17. Juni 2025 / 19