

Anhang 9: Leitfaden für Vorstand und Mitarbeitende zur PR und Krisenkommunikation

Ein professioneller Umgang mit der Öffentlichkeit sowie gegebenenfalls den Medien ist bei Verdachtsfällen von sexualisierter Gewalt von großer Bedeutung. Gerade im Krisenfall ist entscheidend, dass die Institution ihren Willen zu Transparenz und Aufklärung deutlich zeigt. Wer verantwortungsbewusst kommuniziert, trägt dazu bei, Vertrauen zu bewahren bzw. nicht unnötig Schaden nehmen zu lassen. Auch wenn sich Vorwürfe später als unberechtigt herausstellen, kann durch unprofessionelle Kommunikation viel öffentliches Vertrauen verloren gehen. Wer auch nur den Anschein von Vertuschung erweckt, höhlt das Vertrauen in die Institution aus.

Das bedeutet bei Vorfällen: **Nicht abwarten!** Sobald ein Verdachtsfall auftritt, empfiehlt es sich, einen für einen solchen Fall vorbereiteten Leitfaden hinzuzuziehen und eine interne Abstimmung über das Verfahren zu initiieren. Das hat nicht zur Folge, dass automatisch aktive Maßnahmen der Pressearbeit ergriffen werden. Entscheidend ist, dass so frühzeitig wie möglich alle relevanten Personen über ihre Rolle und das weitere Verfahren informiert werden.

Auf die Verantwortlichen eines Anstellungsträgers (i.d.R. Vorstand eines Vereins, Geschäftsführer einer Einrichtung o.Ä.) kommen im Krisenfall zahlreiche Aufgaben in kurzer Zeit zu. Ein vorbereiteter Plan „in der Schublage“ schärft den Fokus und wirkt entlastend in einer angespannten Situation.

Insbesondere gilt es **Informationswege zu klären**: Die internen Verantwortlichen benötigen alle Informationen, nach außen kommunizieren sollte aber nur eine dazu beauftragte Person mit einem zuvor abgestimmten Inhalt. Es ist frühzeitig zu vereinbaren, wer ggfs. Presseanfragen übernimmt. Medienvertreter*innen können eine Vielzahl von Personen um Auskunft anfragen. Unkoordinierte Antworten tragen nicht zu einer souveränen Außendarstellung bei. Alle Akteur*innen verweisen bei Presseanfragen an die beauftragte Person. Mit den Mitarbeitenden ist zu klären, dass ausschließlich dafür benannte Personen sich gegenüber Medien äußern. Für alle anderen Mitarbeitenden gilt gerade in einer sensiblen Situation die Schweigepflicht.

Bei einem Verdachtsfall ist **situativ zu entscheiden**, ob bzw. in welcher Form Pressearbeit geschieht. In die Entscheidung sind folgende Erwägungen einzubeziehen:

Wie sehr ist der Verdacht schon erhärtet, welche gesicherten Fakten gibt es?

Ist der Verdachtsfall schon einem größeren Kreis von Menschen bekannt?

Sind Konsequenzen (wie etwa die Beurlaubung eines Mitarbeitenden) öffentlich wahrnehmbar?

Bei einem konkreten Verdachtsfall wird die Presse nicht warten, ob sich der Anstellungsträger von selber äußert, sondern eigeninitiativ Anfragen an die Akteure richten.

Pauschal Antworten zu verweigern, ist keine geeignete Strategie. So wird die kommunikationsverweigernde Stelle den beruflichen Ehrgeiz der recherchierenden Journalisten wecken.

Persönlichkeitsrechte von Beschuldigten und möglichen Opfern sind jederzeit zu **wahren**. Die beteiligten Personen werden, soweit möglich, nicht identifizierbar dargestellt. Solange es sich um einen Verdachtsfall handelt, gilt immer die Unschuldsvermutung für den / die Beschuldigte/n. Fälschlich erhobene und veröffentlichte Vorwürfe sind für den / die Beschuldigte/n nachhaltig belastend.

Das bedeutet für die Außendarstellung: **Es werden gesicherte Tatsachen mitgeteilt, keine Interpretationen und Vermutungen geäußert.**

Bei Presseanfragen gilt: sich ausreichend Zeit nehmen, um die Faktenlage zu recherchieren.

Eigene Statements gegenüber der Presse sollten:

- transparent sein (d.h. Fakten, soweit bekannt, vollständig darstellen, Fehler einräumen, Salami-Taktik vergiftet jedes Vertrauen),
- empathisch gegenüber möglichen Opfern sein und die eigene Verantwortung anerkennen,

- eine Perspektive eröffnen. Wie ist das weitere Vorgehen? Wenn weitere Informationen (zu einem bestimmten Zeitpunkt) angekündigt werden, ist dieses Versprechen auch zu halten. Es kann sinnvoll sein, darzustellen, welche Präventionsmaßnahmen zuvor ergriffen wurden, und auf die bestehende Schutzkonzeption zu verweisen. Ggfs. kann der Anstellungsträger darstellen, welche Maßnahmen er kurz- oder langfristig zusätzlich ergreift.

Interne und externe Kommunikation müssen zusammen gedacht werden. „**Intern vor extern**“ ist die Maxime (wenn es auf schnelle Reaktionen ankommt, kann davon abgewichen werden). Zum Beispiel: Eltern sollten von der Beurlaubung eines Mitarbeiters / einer Mitarbeiterin möglichst nicht erst aus der Zeitung erfahren. Das Krisenteam des Anstellungsträgers sollte frühzeitig bestimmen, wer die Kommunikation mit den Mitarbeitenden übernimmt.

Mit externen Akteuren (Jugendamt, Staatsanwaltschaft, ...) ist das kommunikative Vorgehen abzustimmen.

Kommuniziert wird über den Vorfall auch nicht-öffentlich und informell. (WhatsApp Gruppen von Eltern können sehr schnell sein). Es ist sinnvoll, die Onlinekommunikation über das Thema im Blick zu halten (Social Media, Kommentarspalten der Lokalpresse, ...).

In Gänze wird das nicht gelingen. Dennoch kann es sinnvoll sein, konkrete falsche Tatsachenbehauptungen richtigzustellen, ehe sie weitere Verbreitung finden. Wichtig hier: maßvolle Dosierung und Konzentration auf Fakten.