

---

# TIPPS ZUR UNTERNEHMENS- KOMMUNIKATION IN KRISENZEITEN

## WIE SIE IHRE MITARBEITER IN KRISENZEITEN UNTERSTÜTZEN KÖNNEN.

---

**MITTLERWEILE HAT DAS CORONAVIRUS DIE GANZE WELT GETROFFEN. TÄGLICH SIND DIE MEDIEN VOLL VON BERICHTEN ÜBER DIE SICH RASANT VERBREITENDE INFEKTION.**

Während Spezialisten fieberhaft an einer Eindämmung arbeiten, sehen sich Unternehmen vor ungeahnte Herausforderungen gestellt. Im zentralen Fokus stehen hier die Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeiter und der erfolgreiche Fortbestand des Unternehmens. Da die Lage aktuell unsicher ist, verbreiten sich allerdings schnell Informationen, die nicht jede Person im Unternehmen betreffen oder die für zusätzliche (oft vermeidbare) Diskussionen und Arbeitszeitverlust führen.

**SO GERÄT DIE HARMONIE IM UNTERNEHMEN SCHNELL INS UNGLEICHGEWICHT UND DIE UNTERNEHMENSZIELE IN DEN HINTERGRUND.**

---

### DIFFERENZIEREN SIE: WELCHE E-MAIL BRAUCHT WELCHER INTERNE EMPFÄNGER WIRKLICH?

Vermutlich haben Sie in den vergangenen Wochen E-Mails von Kunden oder Lieferanten erreicht, die ihre Türen für die kommenden Wochen schließen müssen.

Fernab davon, dass dies sicher bedauerlich ist und vielleicht auch persönliche Ereignisse dahinterstehen:

In Ihrem Unternehmen gilt es jetzt, den Betrieb am Laufen zu halten, so gut es geht. Daher ist zu überlegen, wer braucht welche Information tatsächlich, um seine Aufgabe im Sinne des Unternehmens fort zu führen.

Im Beispiel „Lieferant hat zwei Wochen geschlossen“ ist dies sicher eine relevante Information für den Vertrieb. Jedoch vermutlich nicht für alle anderen im Unternehmen. Machen Sie Ihrem Team klar: Es geht um den erfolgreichen Fortbestand Ihres Unternehmens und dazu muss alles bewusst auf das Wesentliche gelenkt sein.

#### ALSO:

- Fragen Sie sich: Wie relevant ist die Nachricht?
- Selektieren Sie bewusst, an wen Sie welche Informationen weiterleiten und Sie werden wertvolle Ressourcen /und Nerven) sparen.

- Bauen Sie sich eine Kommunikationsstruktur auf:
  - Wer ist Empfänger von Nachrichten wie Schließungen, Erkrankungsfällen etc.?
  - Welcher Personenkreis wird darüber informiert und weshalb?
  - Reagieren wir als Unternehmen auf Nachrichten von außen und falls ja, wie?

---

## **EIN MITARBEITER ERSCHEINT NICHT ZUR ARBEIT – HAT ER DIE KRANKHEIT? WANN KOMMUNIZIEREN SIE WELCHE INFORMATION?**

Stellen Sie sich vor: Ein Mitarbeiter erscheint nicht zur Arbeit, weil er indirekt Kontakt mit einer infizierten Person hatte. Nächste Schritte sind in Klärung.  
Überlegen Sie sich: Wie gehen Sie in solchen Situationen vor?

### **HIER 8 TIPPS:**

1. Alle Meldungen laufen bei einer Person zusammen. Im kleineren Mittelstand ist hier meist direkt der Geschäftsführer zu empfehlen. Im größeren Mittelstand die HR-Abteilung.
2. Differenzieren Sie auch hier: Welche Information braucht welcher Mitarbeiter wann und auf welche Art und Weise ist sie zu formulieren?
3. Zu einer bestimmten Zeit am Tag gibt es ein gesammeltes Update an alle Führungskräfte. Dort wird auch die weitere Kommunikation an die relevanten Mitarbeiter festgelegt.
4. Wichtig: bleiben Sie immer ehrlich. Nicht jeder Mitarbeiter muss alles erfahren, dennoch sollte die Information, die im Unternehmen weitergegeben wird, immer der Wahrheit entsprechen.
5. Kommunizieren Sie vollständig und vermeiden Sie schwammige Formulierungen wie „Wir glauben, dass...“.
6. Geben Sie Ihren Mitarbeitern ein sicheres Gefühl, indem Sie zum Beispiel zusagen, immer neueste Informationen preis zu geben, sobald sie vorliegen.
7. Spekulieren Sie nicht über bisher unbekannte Zusammenhänge
8. Wiederholen Sie Ihre inhaltlichen Kernbotschaften zum Beispiel: „Gesundheit ist wichtig; Fortbestand des Unternehmens ist wichtig; wir tun alles, um...“

**SO KÖNNEN SIE ERREICHEN, DASS MITARBEITER SICH AUCH WEITERHIN GUT  
AUFGEHOBEN FÜHLEN UND SIE MIT IHNEN GEMEINSAM HANDLUNGSFÄHIG  
BLEIBEN. RÄUMEN SIE MISSVERSTÄNDNISSE UND UNKLARHEITEN GLEICH AUS  
DEM WEG UND NUTZEN SIE SO DIE MÖGLICHKEIT, SICH AUF DIE WESENTLICHEN  
THEMEN ZU FOKUSSIEREN.**

**WICHTIG: KRISEN SIND STETS AUCH EINE GUTE MÖGLICHKEIT, NOCH BESSER  
ZUSAMMEN ZU WACHSEN. NUTZEN SIE DIESE CHANCE.**

*Bleiben Sie gesund - es grüßt Sie herzlich  
Ihre Marion Borgs*