

Live Webinar ●

# Erfolgreiches Krisenmanagement – Die Vorbereitung auf das Unvorhersehbare!

 Dienstag, den 12. März 2024

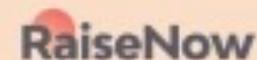
 11:00 - 12:00 Uhr



Nico Reis



Jörg Schuhmacher

 RaiseNow

Herzlich willkommen!

# JÖRG SCHUMACHER

- elf Jahre Axel Ltd. Redakteur  
Axel Springer Verlag
- fünf Jahre Chefredakteur  
Bauer Media
- zwei Jahre Chefredakteur  
Jahreszeiten-Verlag
- Direktor Institut für  
Verbraucherjournalismus
- Senior Expert Content  
Marketing testroom GmbH
- Chefredakteur Faktor 3
- Moderator Deutscher  
Stiftungstag
- Gründer

[www.neues-stiften.de](http://www.neues-stiften.de)



# Was ist eine Krise?

LEICHE IM KELLER

SKANDAL-AKTE VW

# Die ganze Wahrheit über den Abgas-Betrug

Interne Dokumente enthüllen, wie der VW-Abgasbetrug wirklich ablief



# LEICHE IM KELLER

München 22°

**Süddeutsche Zeitung**  
SZ.de Zeitung Magazin

Politik Wirtschaft Panorama Sport München Bayern Kultur Gesellschaft Wissen Digital

ANZEIGE

HomeAway



Ferienwohnung  
in Recoleta

Wohnung in  
einer anlage in  
Palermo

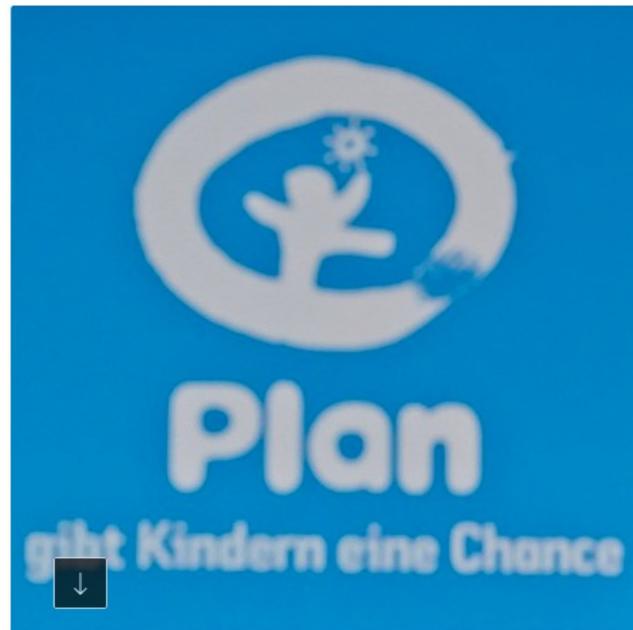
Wohnung in  
einer anlage in  
Palermo

Ferienha  
Rincón I  
Milberg

Home > Panorama > Plan International: Vorwurf sexueller I

22. Februar 2018, 11:41 Uhr Niederlan

## Fälle von Kindesmi International"



**SPIEGEL ONLINE** DER SPIEGEL SPIEGEL TV

Suche Anme

Menü | Politik Meinung Wirtschaft Panorama Sport Kultur Netzwerk Wissenschaft mehr ▼

**PANORAMA**

Schlagzellen | Wetter | DAX 12.282,77 | TV-Programm

Nachrichten > Panorama > Justiz > Oxfam > Oxfam: Mitarbeiter sollen Orgien auf Haiti veranstaltet haben

**Partys mit Prostituierten**

## Oxfam-Mitarbeiter sollen Orgien auf Haiti veranstaltet haben

Es ist von einer "Kultur der Straflosigkeit" die Rede: Oxfam-Mitarbeiter sollen laut "Times" während eines Haiti-Einsatzes Sexpartys mit Prostituierten gefeiert haben - in einer von der Hilfsorganisation angemieteten Villa.



„UNGLAUBLICH GESCHOCKT“

## Missbrauchsfälle bei Kinderhilfswerk Plan International

AKTUALISIERT AM 22.02.2018 - 11:39

**Nach Missbrauchsfällen bei den Hilfsorganisationen Oxfam und Ärzte ohne Grenzen macht auch Plan International Fälle des sexuellen Missbrauchs durch Mitarbeiter öffentlich. Konsequenzen wurden bereits gezogen.**

## Fälle von Kindesmissbrauch bei "Plan International"

- Bei der Kinderhilfsorganisation Plan International hat es mindestens sechs Fälle von sexuellem Missbrauch von Kindern gegeben.
- Der niederländische Zweig des Hilfswerks ist selbst mit den Vorfällen an die Öffentlichkeit gegangen.
- Die betreffenden Mitarbeiter wurden fristlos entlassen, es wurde Strafanzeige erstattet.

Bei der Kinderhilfsorganisation Plan International soll es mindestens sechs Fälle von sexuellem Missbrauch von Kindern gegeben haben. Die betreffenden Mitarbeiter seien fristlos entlassen und es sei Strafanzeige erstattet worden, teilte der niederländische Zweig der Organisation mit. Alle Fälle seien vom Sommer 2016 bis Sommer 2017 registriert worden.

Erst in der vergangenen Woche waren Missbrauchsfälle bei den Hilfsorganisationen Oxfam und Ärzte ohne Grenzen bekannt geworden. **Daraufhin entschloss Plan International sich zur Veröffentlichung der eigenen Fälle.** Wo der Missbrauch stattgefunden hat, wurde nicht mitgeteilt. Der belgischen Zeitung *de Standaard* zufolge waren ein Mitarbeiter von Plan International und fünf Freiwillige sowie Mitarbeiter von Partnerorganisationen involviert.

"Wir sind unglaublich schockiert von diesen Vorfällen und finden es schrecklich für die Opfer", schrieb die Direktorin Monique van 't Hek von Plan Niederlande in einer E-Mail an die Spender des Hilfswerks.

# LEICHE IM KELLER

## Kosten der unabhängigen Untersuchung

Vorläufige Kostenaufstellung zum Stand 30. November 2021

	WSW- Gutachten	Gercke- Gutachten	Summe
Gutachtenerstellung Westphal-Spilker-Wastl	757.500 €		757.500 €
Gutachtenerstellung und -vorstellung Gercke/ Wollschläger		516.200 €	516.200 €
<b>Kosten Hauptgutachter</b>			<b>1.273.700 €</b>
Äußerungsrechtliche Prüfungen sowie weitere rechtliche Beratung und Begutachtung (kirchliches und weltliches Recht)	292.000 €	296.800 €	588.800 €
Krisen-Kommunikationsberatung	246.900 €	571.900 €	818.800 €
Pressekonferenz / Veröffentlichung	0 €	87.800 €	87.800 €
Sonstige Sachkosten	19.200 €	17.000 €	36.200 €
<b>Gesamtkosten 2019 bis 2021</b>	<b>1.315.600 €</b>	<b>1.489.700 €</b>	<b>2.805.300 €</b>
<i>Berichtete Wirtschaftsplanabweichung</i>			<i>2.897.000 €</i>

Die neue taz FUTURZWEI | Abo | Genossenschaft | taz zahl ich | Info | Veranstaltungen | Shop | weitere

**taz** 

THEMEN POLITIK ÖKO GESELLSCHAFT KULTUR SPORT BERLIN NORD W

Führung des Umweltverbands WWF

## Außen flauschig, innen Krise

Leitende Angestellte von WWF Deutschland kritisieren die Führung der Umwelto  
beklagen mangelhaften Umgang mit einem Compliance-Fall.



Hat es schwer: Der Pandabär

Foto: Stefan Boness/Ipon

18. November 2020, 11:23 Uhr Missbrauch bei den "Boy Scouts"

## "Wir werden diesen Schmerz nicht heilen können"



ANTIZIPIERT



TIMES INVESTIGATION

# Minister orders Oxfam to hand over files on Haiti prostitute scandal

Anmelden

TV-Programm | Abo

Nachrichten > Panorama > Justiz > Oxfam > Oxfam: Mitarbeiter sollen Orgien auf Haiti veranstaltet haben

Partys mit Prostituierten

## Oxfam-Mitarbeiter sollen Orgien auf Haiti veranstaltet haben

Es ist von einer "Kultur der Straflosigkeit" die Rede: Oxfam-Mitarbeiter sollen laut "Times" während eines Haiti-Einsatzes Sexpartys mit Prostituierten gefeiert haben - in einer von der Hilfsorganisation angemieteten Villa.

DAILY NEWSPAPER OF THE YEAR

# THE TIMES

FRIDAY FEBRUARY 7, 2014 100p

## Top Oxfam staff paid Haiti survivors for sex

Charity covered up scandal in earthquake zone • Girls at 'Cultural orgy' may have been under-age



## Human eggs grown in lab offer hope to infertile

Human eggs, long seen as a mystery, have been grown in a laboratory for the first time, a breakthrough for infertile women.

Scientists at the University of Edinburgh announced that they had grown eggs in the lab from stem cells and developed them in a laboratory to the point where they were ready to be fertilised. The advance may help the millions of women who are unable to get pregnant.

Dr Peter Heisterkamp, who led the team, said: "This is a major step forward in the treatment of infertility. It could help many women who have been unable to get pregnant for years."

The eggs were grown in a laboratory and were ready to be fertilised by a sperm cell. The 200 eggs were ready to be used to create embryos.



ANTIZPIERT

 Sonderseite: Coronavirus

**Frankfurter Allgemeine**  
ZEITUNG ● FAZ.NET

🏠 Politik Wirtschaft Finanzen Feuilleton Karriere Sport Gesellschaft Stil **Rhein-Main** Technik Wissen Reise **Abo**

**DEBATTE ÜBER MISSBRAUCH**  
**„Ich schäme mich für diese Kirche“**  
VON MARTIN BENNINGHOFF - AKTUALISIERT AM 23.01.2022 - 14:43



MAIN  POST

Startseite > Regional > Würzburg

WÜRZBURG

## **MP+** Missbrauchsskandal: Vertrauen Katholiken in Würzburg noch ihrer Kirche?

Ein neues Gutachten zu sexuellen Missbrauch legt das Ausmaß der Vertuschung offen und belastet auch Papst Benedikt XVI. Wie Katholiken in Würzburg damit umgehen.



# SELBST VERURSACHT



**Justine Sacco**

@JustineSacco



Going to Africa. Hope I don't get AIDS. Just kidding. I'm white!

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#) [⋮ More](#)

**1,635**

RETWEETS

**681**

FAVORITES



## Baerbock entschuldigt sich für „N-Wort“ in Interview

In einem Gespräch bei „Tachles Arena“ spricht Grünen-Kanzlerkandidatin Annalena Baerbock über Antisemitismus und Rassismus. Dabei unterläuft ihr ein Fehler. VON THOMAS SABIN



Annalena Baerbock, Kanzlerkandidatin und Direktkandidatin von Bündnis 90/Die Grünen FOTO: DPA/SOEREN STACHE

# SELBST VERURSACHT



**Thomas Gottschalk**  @herbstblond · 9. Feb. 2018



Ich habe lautstark angekündigt, in der Fastenzeit keinen Alkohol zu trinken. Jetzt steh ich da mit meinen Versprechungen und fange an Martin Schulz zu verstehen!

 122

 395

 4.216



# SELBST VERURSACHT



Schwein gehabt! - Und die Bullerei hat auch immer noch welches. Küchenchef Michi hat selbst Hand angelegt und das feine Allgäuer Schwein von Markus Ziegler portioniert und wie ihr seht: auch in Szene gesetzt.

Posted by [Tim Mälzer](#) on [Monday, January 18, 2016](#)

# WIE FUNKTIONIERT DIE KRISE?

Das häufigste Reaktionsmuster in einer Krisen-Situation sind in vielen Organisationen nach wie vor:

- duck and cover
- Wir sagen nix!
- Das geht schon vorbei!
- Häppchentaktik

# WIE FUNKTIONIERT DIE KRISE?

Die Erfahrung zeigt, die Folgen sind verheerend:

- Die Medien werden ungehalten
- Die Berichte werden kritischer!
- Der Ruf in der Öffentlichkeit wird beschädigt
- Das Vertrauen der Spender schwindet
- Sie kontrollieren nicht mehr den Zeitpunkt der Veröffentlichungen
- Sie kontrollieren nicht mehr die Krise...

...sondern die Krise kontrolliert Sie!

# VOLKSWAGEN

WIRTSCHAFT GEHEIME AFFENTESTS

## Ex-Chef des Lobbyvereins belastet Auto-Vorstände

Von Philipp Vetter, Nikolaus Doll | Stand: 03.02.2018 | Lesedauer: 2 Minuten



# FEEDBACK MITARBEITER

Zwei Drittel der VW-Mitarbeiter sind unzufrieden mit dem Vorstand



Zwei Mitarbeiter gehen

## Interne Umfrage: Schlechte Stimmung bei VW-Mitarbeitern

Unzufriedenheit mit dem Management und eine unsichere Zukunft: Eine interne Umfrage unter VW-Mitarbeitern führt ans Licht, wie schlecht die Stimmung in der Belegschaft ist. Noch ist die Befragung aber nicht vollständig ausgewertet.

Von Henning Krogh

Von Mirabell Schmidt-Lackner

Die Stimmung unter VW-Mitarbeitern ist offenbar extrem schlecht. Laut den Ergebnissen einer internen Umfrage unter den Beschäftigten, aus der die "Bild"-Zeitung zitiert, halten zwei Drittel der Befragten die Arbeit des Vorstands für "nicht überzeugend".



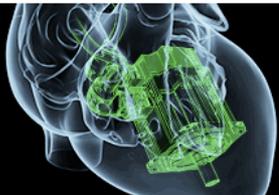
A screenshot of a news article from the German newspaper 'Bild'. The headline reads '51000 MITARBEITER ZUM BETRIEBSKLIMA BEFRAGT' and 'So stinkig ist die Stimmung bei VW'. Below the headline is a photograph of three men in suits at a press conference, with the Volkswagen logo and name visible in the background. The article is displayed on a mobile device interface with a 'Bild' logo, a 'MENÜ' button, and a search icon at the top.

## Automobilwoche

DIE BRANCHEN- UND WIRTSCHAFTSZEITUNG

Benutzername (eMail)

Business Class Nachrichten Hersteller Handel Zulieferer Showroom



Mit uns ist E-Mobilität entscheidenden Herzsch

Unser umfassendes Portfolio und Kr ist die Ladesäule für nachhaltige Ide

Donnerstag, 15. Februar 2018, 11.09 Uhr

## Interne Umfrage: Schlechte Stimmung bei VW-Mitarbeitern

[Home](#) > [Politik](#) > [Glaube und Religion](#) > [Katholische Kirche: 2021 so viele Kirchenaustritte wie noch nie](#)

Deutsche Bischofskonferenz

## Katholische Kirche meldet so viele Austritte wie nie

27. Juni 2022, 12:43 Uhr | Lesezeit: 2 min



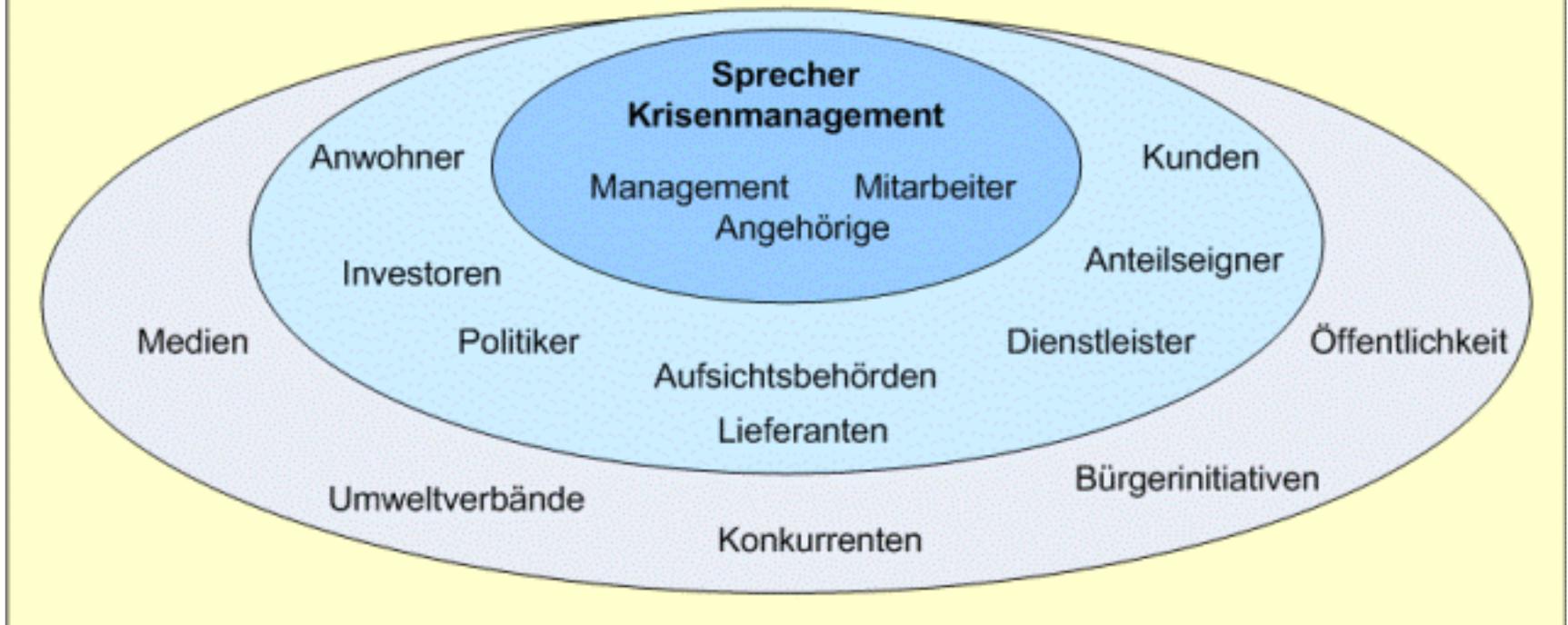
# DIE WICHTIGSTEN REGELN IN DER KRISE

1. **Alles muss auf den Tisch!**
2. **Kommunikation koordinieren**
3. **Transparenz**
4. **Zielgruppen erreichen**
5. **Selber handeln und schnell reagieren!**

## WAS BEDEUTET DAS KONKRET?

- ▶ Wer ist sprachberechtigt?
- ▶ Krisenstab
- ▶ Stakeholder identifizieren
- ▶ Presse-und Kommunikationsstrategie
- ▶ Vorgehen der Medien einschätzen
- ▶ Professioneller Partner sein
- ▶ Roter Faden
- ▶ Glaubwürdigkeit nicht verlieren!

## Zielgruppen der Krisenkommunikation



# SOCIAL MEDIA, ABER BITTE RICHTIG!



## SOCIAL MEDIA

- ▶ Was ist ein Shitstorm?
- ▶ Was ist eine Kritikwelle?
  
- ▶ Unter 100 Kommentare, keine Presse = Kritikwelle
  
- ▶ Ziel im Shitstorm: Befrieden!
  
- ▶ Geht eine Redaktion transparent, sachlich und freundlich mit Kritik um, verlaufen Debatten erfahrungsgemäß zivilisierter und ebben schneller ab. Offensichtliche Kampagnen für Themen, die nichts mit der Redaktion zu tun haben, insbesondere Verschwörungstheorien und Hassrede, können ggf. gelöscht werden. So wird gewährleistet, dass die Mehrheit der Follower, die nicht an Verschwörungstheorien und verbalen Ausfällen interessiert ist, weiter an Diskussionen teilnehmen kann.

## **No-Gos: Kommunikationsstrategien, die Kritikwellen nur unnötig anheizen**

- ▶ **Niemals kommentarlos Postings löschen:** Es hat ohnehin jemand einen Screenshot gemacht.
- ▶ **Nicht sofort auf Abwehr und Rechtfertigung schalten:** Wer sich als Nutzer\*in angegriffen fühlt, möchte nicht auch noch lesen, dass man wohl keinen Spaß verstehe oder den Sinn nicht kapiert habe.
- ▶ **Keine Fake-Entschuldigung posten:** Also nicht *"Tut uns leid, falls sich jemand dadurch beleidigt fühlt"*. Wenn es eine Entschuldigung gibt, dann muss klar sein, dass ein Fehler eingeräumt wird.

# WIE GEHT'S JETZT RICHTIG?



**Thomas Gottschalk**  @herbstblond · 9. Feb. 2018



Ich habe lautstark angekündigt, in der Fastenzeit keinen Alkohol zu trinken. Jetzt steh ich da mit meinen Versprechungen und fange an Martin Schulz zu verstehen!

 122

 395

 4.216



# WIE GEHT'S JETZT RICHTIG?



**Thomas Gottschalk** ✓  
@herbstblond

Folgen

Glaubt ihr wirklich, ich bin so krank mich über Alkoholiker lustig zu machen? Es ging darum, wie leicht man sich mit einem Versprechen verheben kann. Ich halte meins und mache bis Ostern Alkoholfasten und Twitterfasten gleich dazu!

13:09 - 9. Feb. 2018

69 Retweets 2.653 „Gefällt mir“-Angaben



251 69 2,7 Tsd. ✉



Twitter deine Antwort



**Leon Sense Autor** @LeonSenseAutor · 24. Feb.

Antwort an @herbstblond

Mir ist das Phäomen nur zu gut bekannt. Wer jedoch in der Öffentlichkeit steht,

# WIE GEHT'S JETZT RICHTIG?



Schwein gehabt! - Und die Bullerei hat auch immer noch welches. Küchenchef Michi hat selbst Hand angelegt und das feine Allgäuer Schwein von Markus Ziegler portioniert und wie ihr seht: auch in Szene gesetzt.

Posted by [Tim Mälzer](#) on [Monday, January 18, 2016](#)

WIE GEHT'S JETZT RICHTIG?



# WIE GEHT'S JETZT RICHTIG?



**Paula Himmelfarb**

Liebe Leute, wir ziehen uns für heute aus der facebook Diskussion zurück und sind morgen wieder für Euch da. Wir hoffen, wir konnten die stark tendenziösen und falsch recherchierten Aussagen mit unserer Seite <http://www.wwf.de/faktencheck> anfangen zu widerlegen. Bitte habt Verständnis, das wir nicht sofort auf alle Anfragen antworten, leider ist das personell nicht machbar. Viele Grüße an Euch, Paula vom WWF

## **WWF-Deutschland: Huismann Kritik - Pakt mit dem Panda - Faktencheck**

[www.wwf.de](http://www.wwf.de)

Faktencheck des WWF zu Vorwürfen und Kritik der WDR - Dokumentation von W. Huismann „Der Pakt mit dem Panda, was der WWF uns verschweigt“

 vor 5 Stunden · Teilen

 8 Personen gefällt das.

 Alle 9 Kommentare anzeigen

## Zur aktuellen Diskussion

Frankfurt, 5. Januar 2012

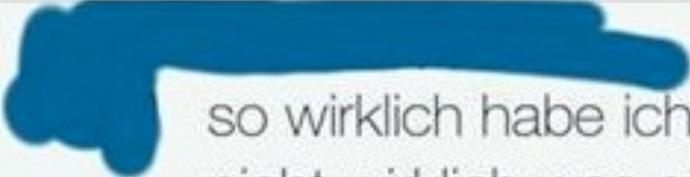
Sehr geehrte Diskussionsteilnehmer,

gespannt verfolgen wir die aktuelle Diskussion auf unserer Facebook Seite. Leider kommt es auf beiden Seiten immer wieder zu beleidigenden Äußerungen.

Für uns als ING-DiBa sind Fairness und Transparenz wichtige Unternehmenswerte. Wir appellieren deshalb an Sie, unterschiedliche Meinungen und Einstellungen gegenseitig mit größtmöglichem Respekt zu behandeln und von Beleidigungen und Vorwürfen gegen anders Denkende abzusehen. Selbstverständlich laden wir Sie herzlich dazu ein, weiterhin Ihre Meinungen frei zu äußern und Ihren Standpunkt zu vertreten.

Viele Grüße  
Ihre ING-DiBa

## WIE GEHT'S JETZT RICHTIG?

 so wirklich habe ich in den medien noch nicht wirklich was gesehen, was die da eigentlich fordern. und ich glaube die leute von **DIE WELT** weiß es auch nicht, bzw darf es nicht schreiben

6 minutes ago • Like



**DIE WELT** 

Doch, wir darf es schreiben. Wir will es aber nicht.

3 minutes ago • Unlike •  19

## VORBEUGENDE SCHRITTE

- ▶ Botschaften entwickeln
- ▶ Zielgruppen/Stakeholder clustern und Ranking
- ▶ Szenarien durchspielen
- ▶ Kontakte aktivieren
- ▶ Medien(-training) nutzen
- ▶ Checkliste ausfüllen

# Bis zum nächsten Mal!

Jörg Schumacher  
Gertigstraße 20  
01724528790  
[js@js-medienberatung.de](mailto:js@js-medienberatung.de)