

Ein Ratgeber für Unternehmen

Von Ralf Dzioblowski



Ketchum Publico CEO Saskia Wallner hat eine klare Vorstellung dazu, wie Unternehmen vor dem Hintergrund des Coronavirus kommunizieren sollten.

Im Preußen des 19. Jahrhunderts war es ein geflügeltes Wort: „Ruhe ist die erste Bürgerpflicht!“ Vor wenigen Tagen sagte der Direktor der Weltgesundheitsorganisation (WHO), Tedros Adhanom Ghebreyesus: „Jetzt ist nicht die richtige Zeit für Panik.“ Panik ist – laut Duden – die „durch eine plötzliche Bedrohung, Gefahr hervorgerufene übermächtige Angst, die das Denken lähmt und zu kopflosen Reaktionen führt“.

HORIZONT wollte wissen, wie Menschen bei uns ruhig bleiben, nicht kopflos werden, welche Ratschläge man Unternehmen gibt, was sie tun und nicht tun sollen – und befragte dazu die Kommunikationsexpertin Saskia Wallner, CEO der Wiener Kommunikationsagentur Ketchum Publico.

RATSCHLÄGE

Was sollten Unternehmen tun?

1. sachlich informieren
2. Regeln für die Zusammenarbeit festlegen
3. Prozesse definieren und kommunizieren
4. sich als „Caring Employer“ verhalten, zum Beispiel Home Office ermöglichen,
wenn Mitarbeiter aufgrund aktueller Entwicklungen Bedenken haben, ins
Büro zu kommen

Was sollten Unternehmen nicht tun?

1. gar nicht kommunizieren
2. unklare Botschaften senden
3. die Nervosität erhöhen durch alarmierende Messages
4. Mitarbeiter zwingen, Veranstaltungen zu besuchen, wenn persönliche Bedenken bestehen

Grundsätzlich sind Arbeitgeber gut beraten, ihren Mitarbeitern so gut wie möglich ein Gefühl von Sicherheit zu geben – Sicherheit, dass die Situation ernst genommen und ständig beobachtet wird. Wichtig ist, dass die Mitarbeiter das Gefühl haben, dass sie rasch und richtig informiert werden, wenn Handlungsbedarf besteht.