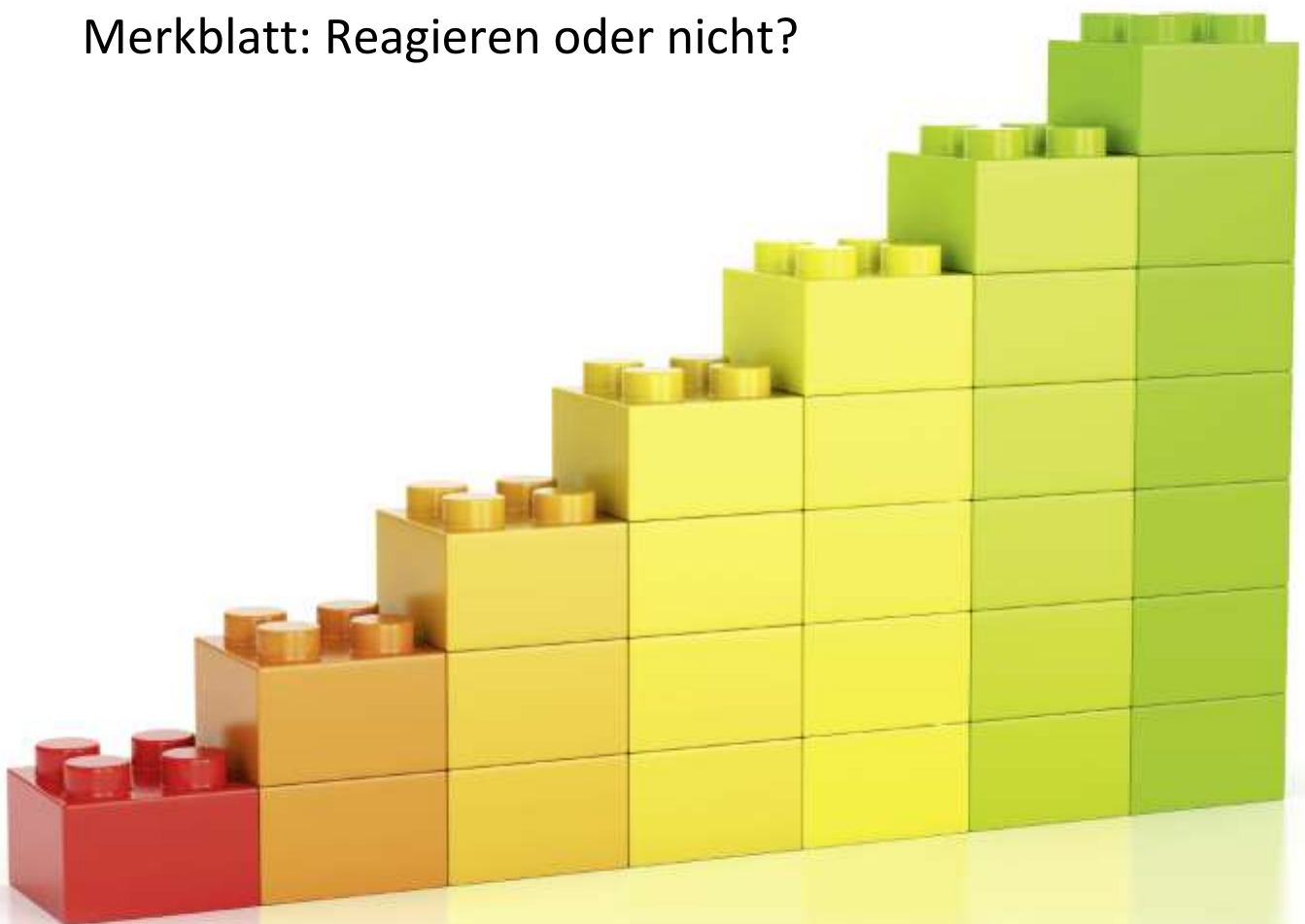


Der Weg der Besten

Aufstieg im Gemeinde-Ranking

Merkblatt: Reagieren oder nicht?



Von Bruno Hofer, Hofer Kommunalmanagement AG

Reagieren oder nicht?

Strategien nach negativer Berichterstattung in den Medien

Kommt Ihnen die folgende Situation bekannt vor? Der Zeitungsbericht über Ihre Gemeinde ist eine Katastrophe! Er enthält Unwahrheiten, Aussagen von Ihnen als Gemeinderätin oder Gemeinderat sind falsch wiedergegeben oder aus dem Zusammenhang gerissen. Im Begleitkommentar werden Sie kritisiert – zu Unrecht, wie Sie meinen. Sie sind empört und sicher: Der Journalist ist im Unrecht. Ein Griff zum Telefonhörer: „Dem sag ich’s jetzt!“. Doch langsam. Übereiltes Vorgehen kann alles nur noch schlimmer machen. Was also können Sie tun?

Beachten Sie zunächst einmal die folgenden Hinweise:

- Nicht unmittelbar, insbesondere nicht aus einem stark emotionalen Zustand heraus reagieren.
- Beurteilung anderer einholen: Wie nehmen diese den Artikel wahr? Ist es wirklich so schlimm?
- Genaue Analyse durchführen: Was steht wirklich drin? Welcher Schaden ist entstanden? Wie gross ist das mögliche weitere Schadensausmass?
- Können Sie das Dossier jemand anderem abgeben?
- Ziehen Sie juristische und kommunikative Beratung bei.

Welche Strategien im Umgang mit einer negativen Berichterstattung haben Sie?

Klären Sie zunächst einmal, ob Sie auf den Bericht reagieren wollen oder nicht. Wenn Sie nicht reagieren wollen oder können, beobachten Sie die weitere Berichterstattung in den Medien. Bereiten Sie sich auf jeden Fall auf weitere Anfragen (nicht nur von den Medien) vor. Legen Sie fest, wo Ihre Informationsgrenzen liegen (worüber geben Sie Auskunft? Worüber nicht?).

Wenn Sie reagieren wollen, nehmen Sie mit dem Journalisten persönlich Kontakt auf und weisen Sie ihn auf die Fehler in der Berichterstattung hin. Bitten Sie um ein klärendes Gespräch. Seien Sie sich aber im Klaren, dass Sie damit dem Journalisten helfen, seine „Story“ fortzusetzen. Eine andere Möglichkeit zu reagieren, besteht darin, eine Gegenöffentlichkeit herzustellen. D.h. Sie informieren über Ihre eigenen Informationskanäle, nehmen direkt mit wichtigen Stakeholdern Kontakt auf und stellen Ihre Sichtweise dar. Prüfen Sie, ob Sie Fürsprecher haben, die Ihre Sichtweise der Dinge bestätigen können.

Eine weitere, weniger geeignete Strategie: Sie haben grundsätzlich das Recht auf eine offizielle Gegen-
darstellung. Damit schreiben Sie die Geschichte aber weiter fort. Ausserdem verscherzen Sie sich da-
mit die Sympathien der Zeitung für die Zukunft.

Aus denselben Gründen raten wir davon ab, mit juristischen Schritten zu drohen. Natürlich gibt es Si-
tuationen, wo dies unumgänglich ist. Diese Strategie sollte aber erst dann in Betracht gezogen werden,
wenn andere Möglichkeiten bereits ausgeschöpft wurden.

So fällen Sie einen Entscheid zur Reaktion

- Was ist dran an der Story?
- Wie gross ist die Gefahr, dass im Laufe der weiteren Recherchen noch andere unangenehme Dinge ans Licht kommen?
- Wie gross ist der Schaden, der entstanden ist? Wer ist zusätzlich noch betroffen?
- Führt die Berichterstattung zu einem Reputationsschaden?
- Handelt es sich bei dem Fehler um Fahrlässigkeit? Oder werden falsche, persönlichkeitsverlet-
zende Aussagen gemacht?
- Können Sie die falschen Aussagen mit Fakten und Argumenten widerlegen?
- Welche Ziele verfolgen Sie mit einer Reaktion? Wollen Sie Ihre Reputation schützen? Oder
wollen Sie Schlimmeres verhindern?

Tipps für das Gespräch mit dem Journalisten

- Bleiben Sie sachlich, ehrlich, erklären und erläutern Sie Ihre Sichtweise der Dinge. Menschlich-
keit gewinnt.
- Ergründen Sie das Motiv des Journalisten für seine Story bzw. seine Sichtweise.
- Lassen Sie den Journalisten selber den Beschluss fassen, das Thema erneut und zwar besser
abzuhandeln.
- Signalisieren Sie Hilfsbereitschaft: Dokumentieren Sie den Journalisten mit Hintergrundinfor-
mationen.

Nach dem klärenden Gespräch

- Bedanken Sie sich für die Möglichkeit des Dialogs.
- Beobachten Sie die neue Berichterstattung.
- Geben Sie dem Journalisten ein Feedback zu dem, was er geschrieben hat.
- Pflegen Sie in den Schönwetterphasen gute Beziehungen zu den Journalisten.

- Führen Sie täglich Medienbeobachtungen durch.

Wenn Sie diese Tipps beherzigen, werden Sie zwar nicht verhindern, dass in Einzelfällen auch mal negativ berichtet wird, aber Sie werden besser damit umgehen können. Mit einem Frühwarnsystem, dem Issues Management, können Sie zudem dafür sorgen, dass Sie heikle Themen frühzeitig erkennen und darauf reagieren, bevor es zu einer Krise kommt.

Hofer Kommunalmanagement AG verhilft Ihnen zu einem Termin mit Spezialisten.