

# KRISEN-KOMMUNIKATION

**STARKE BAUERN,  
STARKES IMAGE.**

**top  
agrار**



**DIE JÄGER**  
wissen, was verkauft.

Sie spüren, dass Sie andere Menschen verärgern und sich diese Ihnen gegenüber distanziert oder gar abweisend verhalten? Sie würden gerne wissen, was Ihrem Gegenüber konkret missfällt? Sie wissen aber nicht, wie sie das Thema anpacken sollen?

Wie Sie vorgehen, zeigt unsere Checkliste für die Krisen-Kommunikation:

## **WICHTIG: AN DIESEM PUNKT SOLLTEN SIE SCHON DIE EIGENEN STÄRKEN UND SCHWÄCHEN ANALYSIERT HABEN**

(falls nicht, können Sie sich hier informieren: top agrar 2/2017, [www.starke-bauern.de](http://www.starke-bauern.de))

## **JETZT FOLGT DER BLICK VON AUSSEN:**

- Dem Gegenüber zuhören und sich in seine Haut hineinversetzen.
- Wo könnte es Konflikt-Potenziale geben?

## **IM STREITFALL: NEUTRALEN VERMITTLER EINFORDERN**

- Beide Konflikt-Parteien sowie unbeteiligte Dritte befragen.
- Sammeln von positiven und kritischen Meinungen (Feedback erhalten).

## **SICH BEWUSST MACHEN, WELCHES BILD MAN MIT SEINEM BETRIEB VERMITTELT.**

Und vor allem: was kann ich verbessern? (hier unbedingt Kritik aber auch Lob annehmen).

## **KONKRETE MASSNAHMEN FORMULIEREN**

(Ausblick: Fortsetzung in der top agrar 4/2017)

---

## ERST DIE ERKENNTNIS, DANN DIE LÖSUNG.

---

Der Fall der Familie Grell zeigt eine Krisen-Situation exemplarisch: Hier empfahl Martin Dess, Kommunikations-Profi und Chef der Agentur „Die Jäger“, die Meinung von außen einzuholen, um in Erfahrung zu bringen, wo die eigentlichen Ursachen des Problems liegen; weshalb sich die Parteien aus dem Weg gehen und miteinander in Streit geraten sind. Sie können ähnlich vorgehen, wie die Profis im Fall der Familie Grell:

**Zuallererst** sollten Sie mehrere Außenstehende befragen und versuchen herauszufinden, wo diese bei Ihnen Konfliktpotenzial erkennen. Sprich, Sie nehmen die **Vogelperspektive** ein und bringen in Erfahrung, wo es Reibungspunkte gibt. Was verärgert, stört oder provoziert andere? **Wichtig ist:** dem gegenüber zuhören, sich in seine Haut hinein versetzen und seine Sorgen akzeptieren.

Zudem wenden Sie sich an eine neutrale, dritte Person, der Sie eine **Vermittlerfunktion** zutrauen. Das heißt jemand, der in der Lage ist, wertfrei zu urteilen, gut zuhören kann und zwischen verschiedenen Parteien als guter Kommunikator moderieren kann.

Diese neutrale Person sollte als Vermittler fungieren und von den unmittelbar Betroffenen in Erfahrung zu bringen, wo auf deren Seite der Schuh drückt.

Hat diese Person von den direkt Betroffenen Informationen und Meinungen erhalten, wendet sie sich anschließend auch an die nicht direkt Betroffenen. So zeigt sich, wo es auch Positives zu sagen gibt und wo diese Personen Dinge **hinterfragen bzw. kritisch** sehen.

Damit bekommt der Vermittler ein Gefühl dafür, was direkt und indirekt Betroffene bewegt. Und es zeigt, welche kommunikativen Schwächen es gibt und wo **Potenzial für Veränderung** vorhanden ist.

Nach den Gesprächen mit direkt und indirekt Betroffenen gibt der Vermittler Ihnen eine **Rückmeldung** über die neuen Erkenntnisse.

Jetzt sollte Ihnen verständlicher sein, wie Ihre Außenwelt Sie wahrnimmt. Nur dann lassen sich im **nächsten Schritt gezielt Lösungsvorschläge** entwickeln.

Dazu mehr in der top agrar-Ausgabe 04/2017 und online auf [www.starke-bauern.de](http://www.starke-bauern.de)