

“Hose abe”: Rezept für Krisenkommunikation

Wie man erfolgreich scheitert

Léa Wertheimer, 23. Januar 2026



**Was ist eine Krise?
Ein Experiment...**



Die Krise passiert nicht einfach. Wir machen sie – oder wir managen sie.



Eine Krise ist ...

nicht nur ein Ereignis.
nicht nur ein Unfall.
nicht nur ein Skandal.

Eine Krise entsteht, wenn:

Sicherheit in Frage steht
Vertrauen erschüttert wird
die Existenz einer Person, einer Organisation bedroht scheint
und die Öffentlichkeit hinschaut

**Die Krise fängt nicht beim Unfall an.
Manchmal auch bei unserem ersten Fehler danach.**

Successful Failure

Crises can't be planned – Communication can



👉 Krise heisst nicht scheitern - aus Krisen kann man gestärkt hervorgehen.

Apollo 13: trotz Explosion sichere Rückkehr → grösster „Successful Failure“.

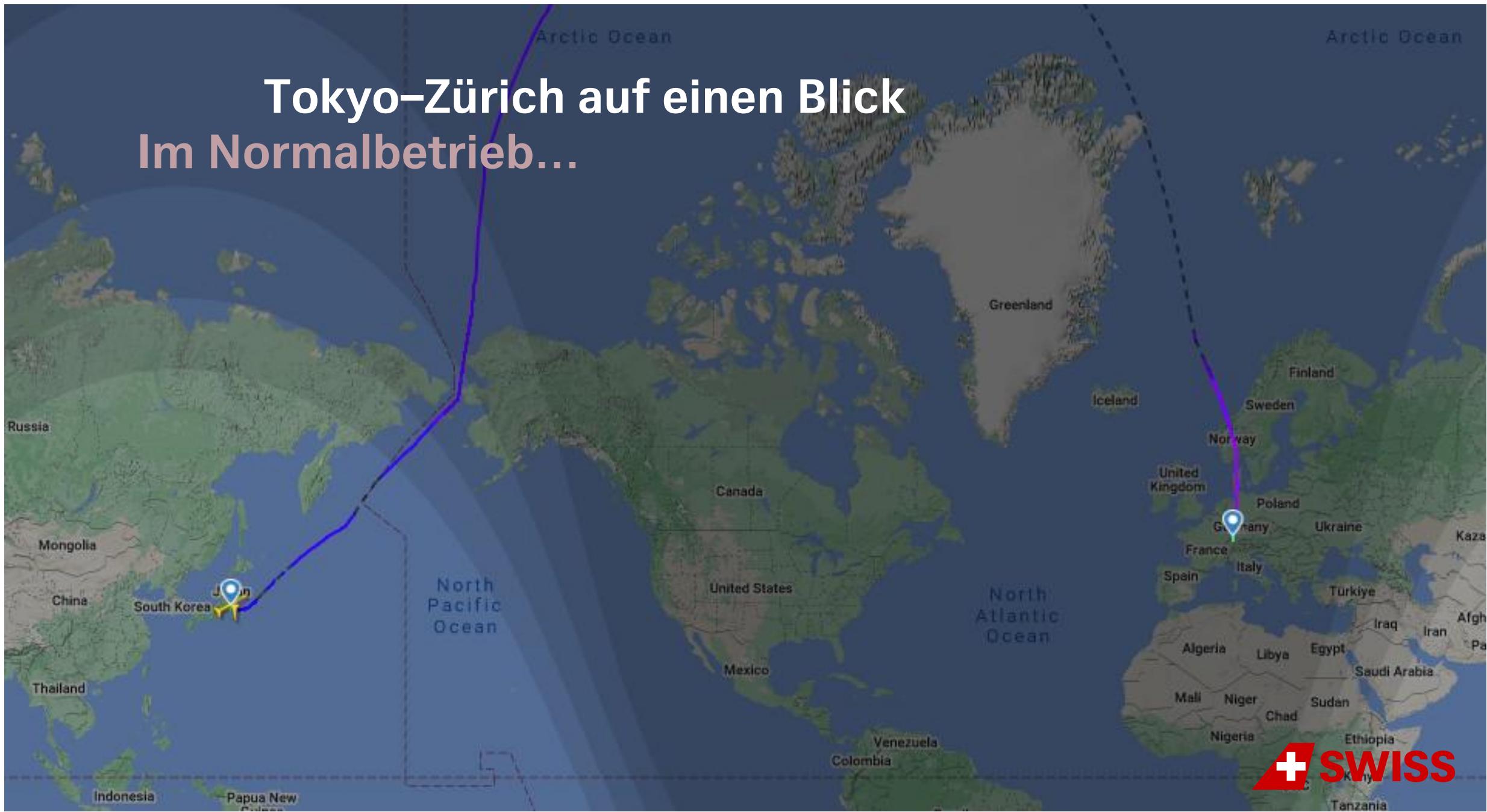


Entscheidungen unter Druck...
...und die Kraft der Kommunikation



Tokyo-Zürich auf einen Blick

Im Normalbetrieb...



Aussergewöhnliche Ereignisse Flug LX161 weicht vom Normalfall ab



 SWISS

Entscheidung mit vielen Unbekannten ... und erheblichem Zeitdruck



- Unklare medizinische Situation
- Unbekannter Flughafen
- Komplexe Situation für Einreise
- Auswirkungen auf über 300 Gäste
- Letzte Möglichkeit vor diversen Konfliktgebieten

**«Die schlimmste Entscheidung ist die,
keine zu treffen.»**

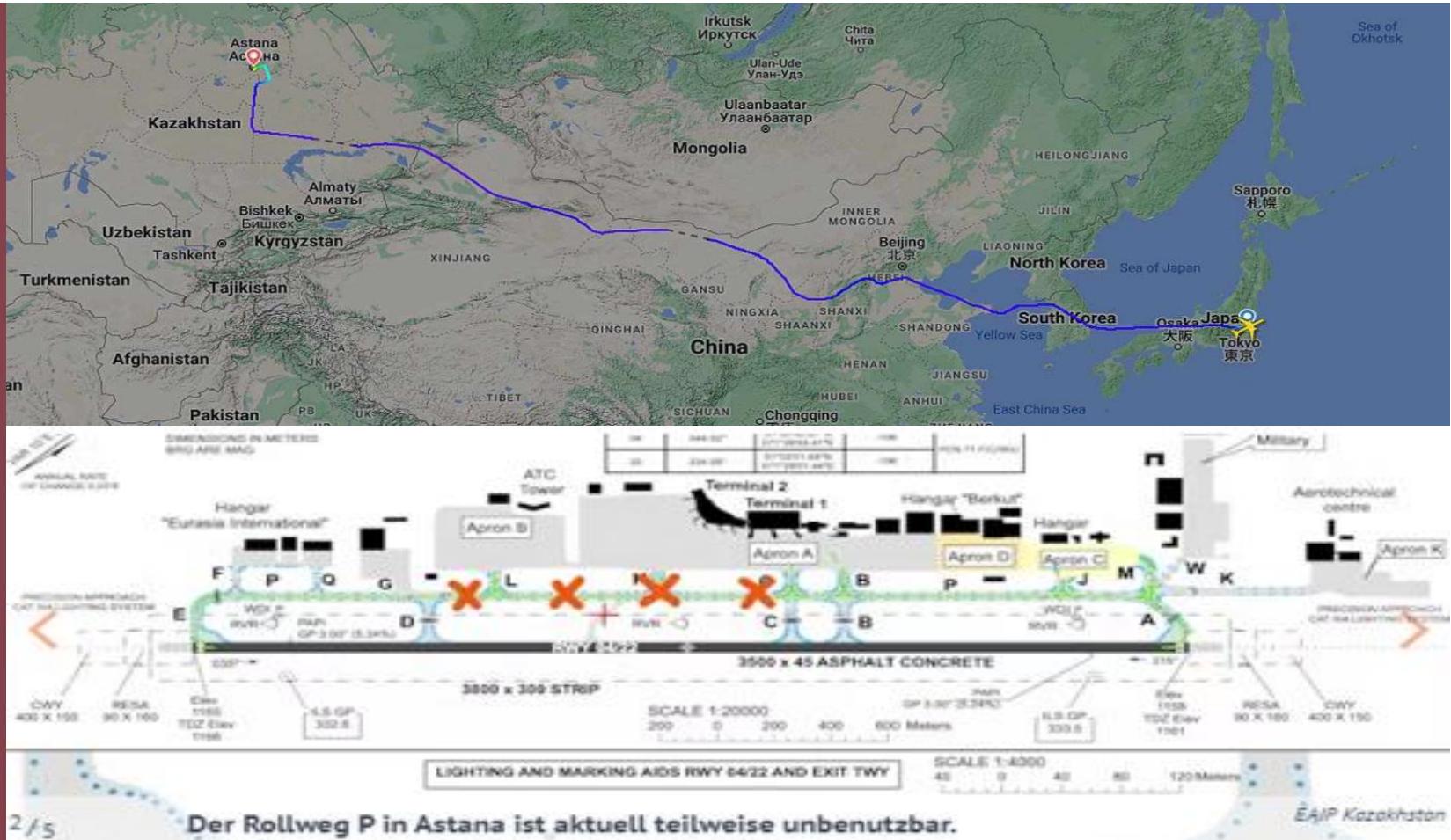
Theodore Roosevelt



Es warten noch mehr Unbekannte Zeitdruck nimmt zu

12.30 Uhr
LX161 meldet
PAN PAN PAN

13.00 Uhr
LX161 landet in Astana



Ein Entscheid mit schwerwiegenden Folgen Für die Passagiere, die Airline und den Flughafen



Krisenorganisation fährt hoch Teamwork mit über 35 Beteiligten

12.30 Uhr
LX161 meldet PAN PAN

13.00 Uhr
LX161 landet in Astana

14.35 Uhr
Alarmierung Irregularity
Taskforce



SWISS im Krisenmodus

- Alarmiert die Taskforce
- 35 Personen aus verschiedenen Disziplinen
- Treffen sich in den nächsten 2 Tagen immer wieder – auch in der Nacht.
- Niemand fragt nach dem Schuldigen



**«Führung heisst nicht,
der Beste im Raum zu sein,
sondern andere dazu zu bringen,
ihr Bestes zu geben.»**

Simon Sinek



Kommunikation – ein Wettlauf gegen die Zeit

Newsscout sind immer schneller



Grundsatz: The first report is always wrong

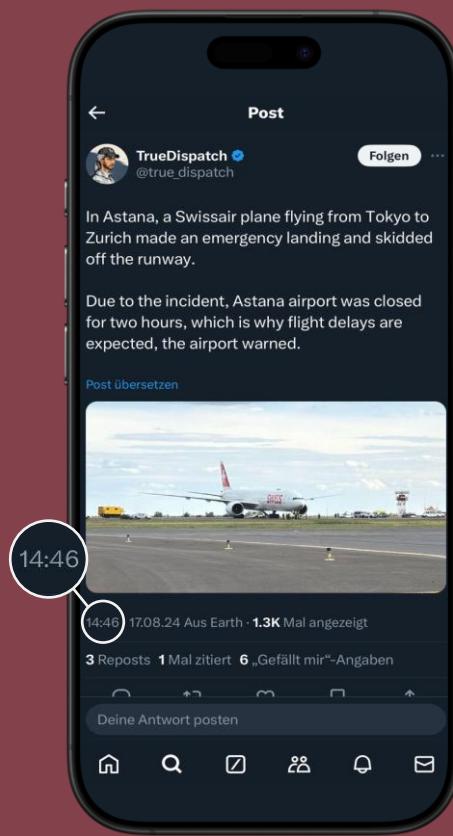
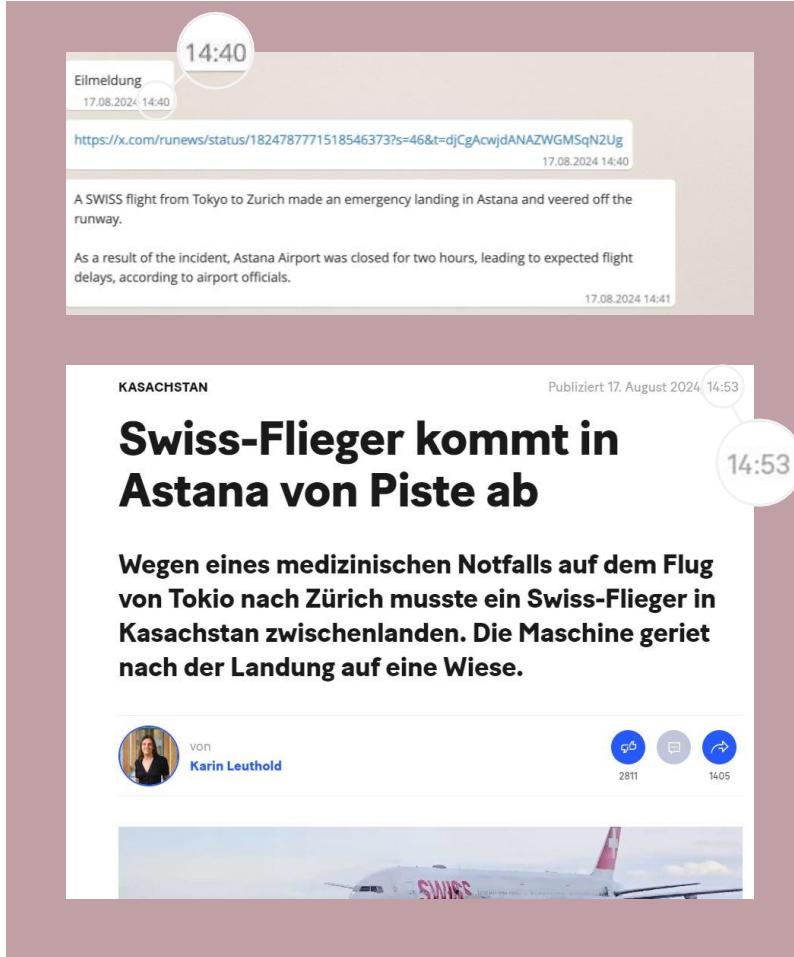
Derweil in Zürich: Die Medien übernehmen die Infohoheit

14.40 Uhr
«20 Minuten» erhält die Information über den Vorfall

14.46 Uhr
Post von User TrueDispatch auf «X» mit Bild und einer Reihe Falschinformationen

14.53 Uhr
Breaking News «20 Minuten»

15.00 Uhr
Erste Taskforce



**In der Krise wird
Kommunikation zur Brücke
zwischen Chaos und Vertrauen.**



So sprechen wir – wenn's zählt Klar. Koordiniert. Vertrauensbildend.



Proaktiv

Wichtige Informationen teilen wir aktiv und frühzeitig sowohl intern als auch extern, bevor Fragen oder Gerüchte entstehen können.

Nahbar

Wir setzen auf echten Austausch auf Augenhöhe mit Mitarbeitenden, Kund:innen, Medien und der Öffentlichkeit.

Transparent

Wir kommunizieren Erfolge ebenso wie Herausforderungen offen und ehrlich mit allen Stakeholdern.

Wenn Emotionen die Fakten überlagern Menschlichkeit, Offenheit, Transparenz



Gute Führung heisst nicht,
fehlerfrei zu sein,
**sondern souverän damit
umzugehen.**



Die mediale Karriere eines Themas

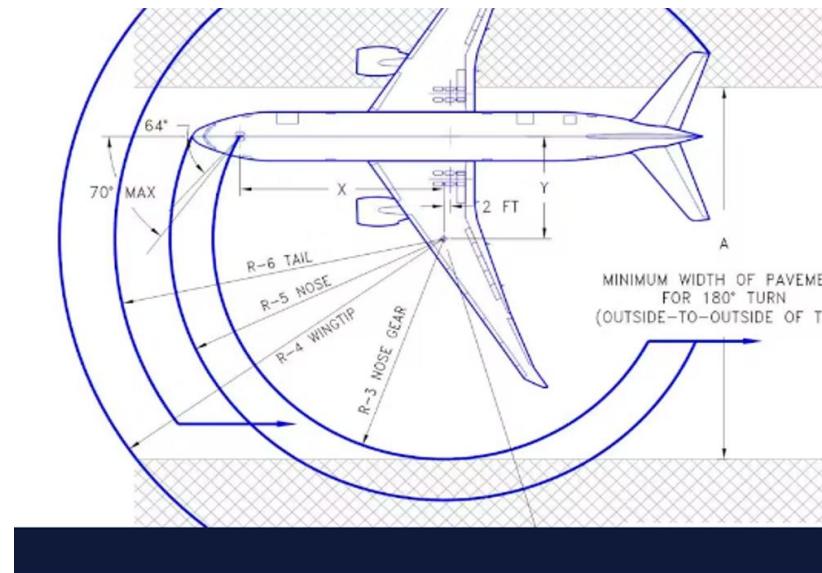
Von B-Promis und der Frage nach dem Warum

20.40 Uhr
Lösung gefunden –
2 Statement von SWISS

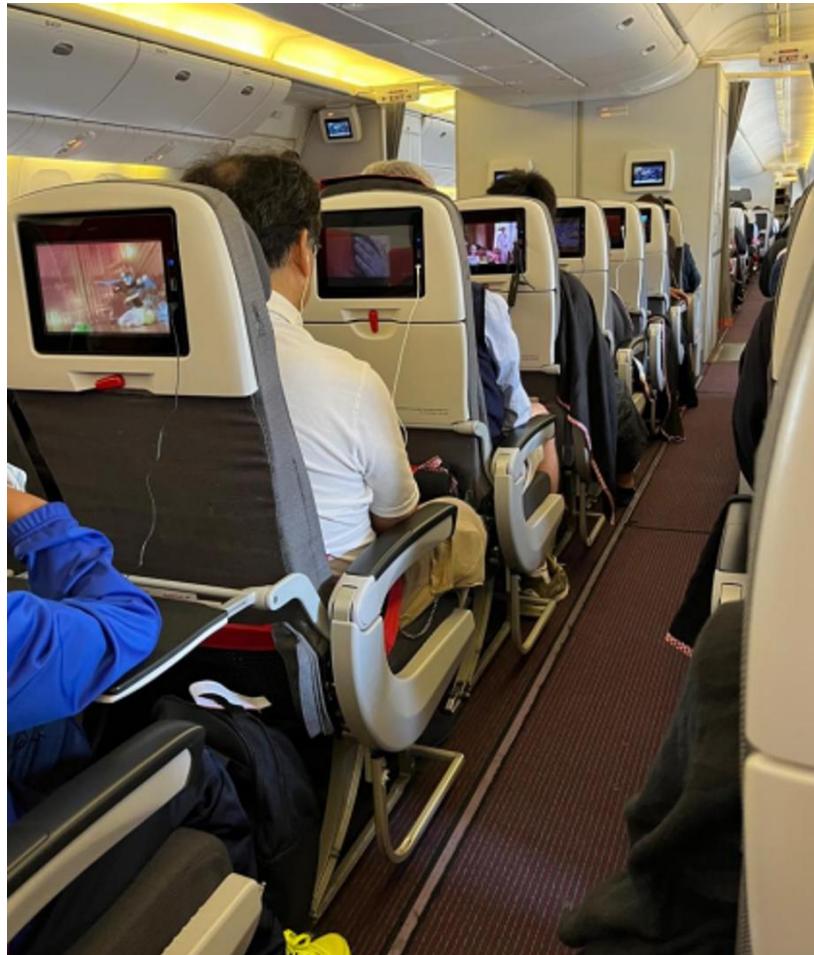
18. August
Entrüsteter Post von Irina Beller

22. August
«Aerotelegraph»: Wie konnte
das passieren?

22. August
«20 Minuten»: Versuchte die
Swiss-Crew das Unmögliche?



Paradox: Eine erfolgreiche Mission Teamwork, eingeschliffene Prozesse



Am 18. August um 10.30 Uhr landet die Austrian Maschine in Wien

Am 19. August ist unsere B777 zurück in Zürich und wieder im Flugbetrieb

Passagier hat überlebt!



Konklusion ;-)



**Was ist eine Krise in einem
Reitverein?**

Wer würde sprechen?



Was ist im Reitverein eine Krise?

Brainstorming...

Unfall von Mensch
oder Pferd

Tod

Vorwurf der
Tierquälerei

Gewalt / Missbrauch

Chaos am Turnier ->
Shitstorm auf Social
Media

Interner Konflikt
wird öffentlich

Schwere Unfall am Turnier

Mögliches erstes Statement des OK-Präsidenten

Zuerst möchte ich im Namen des Vereins allen Betroffenen unsere **tiefe Anteilnahme** und unsere besten Wünsche für eine schnelle Genesung aussprechen. Unsere Gedanken sind bei der verletzten Person, ihren Angehörigen und allen, die das Geschehen miterlebt haben.

Was wir im Moment sagen können: Heute Vormittag kam es im Rahmen des Turniers zu einem Unfall, bei dem eine Person oder ein Pferd schwer verletzt wurde. Die Rettungskräfte waren schnell vor Ort, die verletzte Person wurde medizinisch versorgt. **Genauere Informationen zum Hergang oder zum Gesundheitszustand liegen uns derzeit noch nicht vor.**

Wir stehen in engem Austausch mit **den ermittelnden Behörden** und werden alles daran setzen, den Vorfall aufzuarbeiten. Sobald gesicherte Informationen vorliegen, werden wir die Öffentlichkeit informieren.

Der Vorstand hat entschieden, vorerst alle weiteren Programmpunkte des Turniers zu pausieren. Unsere oberste Priorität liegt nun bei der Unterstützung der Betroffenen.

Ihr seid dran! Brainstorming...

Unfall von Mensch
oder Pferd

Tod

Vorwurf der
Tierquälerei

Gewalt / Missbrauch

Chaos am Turnier ->
Shitstorm auf Social
Media

Interner Konflikt
wird öffentlich

**Wählt einen Fall und formuliert ein
erstes kurzes Statement**



Die ersten Stunden sind entscheidend

- **Informationschaos**
- **Emotionaler Druck**
- **Externe Anfragen**
- **Interne Unsicherheit**



Typische und fatale Fehler

No Comment ist dumm

jeder redet

zu früh spekulieren

Verteidigung statt Mitgefühl

Funkstille

interne Chats werden Screenshots



Was hilft...

Vorbereitung und sich damit auseinander setzen

Mut zu: „wir wissen es noch nicht“

klare Rollen

vorbereitende Gedanken

→ Handout



Take aways...



Keine Kommunikation ist auch Kommunikation.

Empathie ist keine Schuld.

Eine klare Stimme schützt den ganzen Verein.

Nicht perfekt sein. Glaubwürdig sein.

Vorbereitung kostet wenig – Improvisation kostet Reputation.