

Zusammenfassung Modul 3

Krisenkommunikation

- Für effiziente und effektive Krisenkommunikation ist es entscheidend, dass Unternehmen nicht nur während einer Krise, sondern auch vor und nach einem Zwischenfall aktive Kommunikationsarbeit leisten. Obwohl jede Krise einzigartig ist, ist es möglich, grundlegende Strukturen des Krisenmanagements zu etablieren und dann an die individuelle Situation anzupassen.
- Es gibt verschiedene Arten von Krisen, die auch gleichzeitig auftreten können. Dennoch gibt es Eigenschaften, die viele Krisen gemeinsam haben, wie beispielsweise ein Überraschungsmoment, unzureichende Informationen, eine schnelle Abfolge der Ereignisse und großen Medienrummel.
- Krisenmanagement erfolgt in drei Phasen: Vor, während und nach einer Krise. Vor einer Krise ist es entscheidend, das eigene Umfeld zu beachten und Signale zu erfassen, intern und extern Prävention zu betreiben und sich auf eventuelle Krisen aktiv vorzubereiten. Während einer Krise stehen die Erkennung und Eindämmung im Mittelpunkt. Nach Abschluss einer Krise liegt der Fokus auf Recovery, also dem erneuten Übergang zum Tagesgeschäft, und dem Learning aus der Krise.
- Heutzutage spielt der Einbezug der sozialen Medien eine wichtige Rolle in der Krisenkommunikation. Sowohl erfolgreiche als auch unzureichende Arbeit werden dadurch multipliziert. Schon bevor eine Krise auftritt, sollten Umgangsregeln mit den sozialen Medien definiert werden.