

*Prof. Dr. Claudia Mast*

Beschleunigte Skandale  
**Krisenmanagement**

Berlin, 28. September 2006  
© Prof. Dr. Claudia Mast, Universität Hohenheim, Stuttgart

Seite 1

**Eigentlich ...**

© Prof. Dr. Claudia Mast, Universität Hohenheim, Stuttgart

Seite 2

## Krisenkommunikation – aber wann?

### Präkommunikative Phase – Investitionen mit größter Rendite

- Die wichtigsten Stakeholder kennen lernen und Beziehungen überprüfen
- „Weak signals“ und Issues aufspüren
- Bewusstsein für Chancen, Risiken und Probleme schaffen

## Krisenkommunikation – aber wie?

### Kommunikative Phase – Qualität für Professionalität

- **Inhalte:**  
Themen, Aussagen und Botschaften festlegen
- **Akteure und Stakeholder:**  
Wer spricht mit wem?
- **Organisation und Abläufe:**  
Wer übernimmt welche Aufgaben?

## Krisenkommunikation – und danach?

Postkommunikative Phase - Zeit für Reparaturen,  
Verbesserungen und Positionsveränderungen

- **Image / Reputation:**  
Nachwirkungen der Krise beheben
- **Stakeholder und Kommunikatoren:**  
Evaluation der Beziehungen und Netzwerke
- **Lernen:**  
Nachdenken über eigene Position und Kompetenz

## Eskalationstreiber Medien

- **Wettbewerbsdruck:**  
Dramatisierung der Berichterstattung  
Emotionalisierung, Personalisierung, Skandalisierung
- **Neue Redaktionsstrukturen:**  
Größere Aufmerksamkeit für „kritische“ Themen  
Schnelligkeit und Kurzatmigkeit der Berichterstattung

## Eskalationstreiber Unternehmen

- Medien als Vergrößerungsgläser:  
Mangelnde Professionalität würzt die  
skandalisierende Berichterstattung.
- Mangelnde Vorbereitung oder nur falsche Gewichtung?
- Entscheidend ist die mentale Vorbereitung und Bereitschaft  
der Akteure im Unternehmen, Verantwortung für den  
jeweiligen Vorgang zu übernehmen.

## Kontakt

Prof. Dr. Claudia Mast  
Universität Hohenheim  
Fachgebiet Kommunikationswissenschaft und Journalistik  
Fruwirthstr. 49  
70599 Stuttgart

Neue Rufnummern ab 29.09.2006:  
Telefon: 0711 / 4592 - 26 36  
Telefax: 0711 / 4592 - 34 29

E-Mail: [sekrkowi@uni-hohenheim.de](mailto:sekrkowi@uni-hohenheim.de)  
Internet: <http://www.media.uni-hohenheim.de>