

Inhaltsverzeichnis

Einleitung13

C1 Command – Krisenmanagement

1 Szenen aus der Praxis20

1.1 Warmes Erwachen..... 21

1.2 Gestörter Energiefluss 21

1.3 Eine CD kann Ärger bereiten..... 22

1.4 Ein Amoklauf – bei uns?..... 23

1.5 Reputation ade – Vertrauen tschüss! 23

2 Krisenmanagement – Mythen und Hypes.....25

**3 Krisenprävention aus der Sicht
des Krisenmanagements28**

3.1 Krise - Management - Krisenmanagement 28

3.2 Ereignisfall, Notfall oder Krise..... 31

3.3 Krisenstab..... 34

3.4 Häufigste Probleme im Krisenmanagement..... 38

3.5 Kompetenzregelung 39

4 Drei Hauptkomponenten42

4.1 Organisation 43

4.1.1 Aufgaben und Erwartungen..... 43

4.1.2 Aufbau Organigramm Krisenstab..... 44

4.1.3 Organisation Führungsunterstützung..... 48

4.2 Infrastruktur..... 49

4.2.1 Ausstattung von Führungs-/ Stabsarbeitsräumen..... 50

4.2.2 Führungshilfsmittel..... 51

4.2.3 Visualisierung 56

4.3 Prozesse 61

4.3.1 Führungsrhythmus im Überblick..... 64

4.3.2 Arbeitsmethodik im Führungsstab 74

4.3.3 Arbeit der Führungsunterstützung 79

4.3.4 Zusammenspiel Rapporte und Prozesse 83

5 Praxisbeispiel85

C2 Communication – Krisenkommunikation

1	Szenen aus der Praxis	94
1.1	Vom Fleck weg verhaftet	94
1.2	Belastende Ungewissheit	95
1.3	Gewerkschaft instrumentalisiert TV	96
1.4	Druck auf Gummiboot-Veranstalter	97
2	Krisenkommunikation – Mythen und Hypes	98
3	Krisenprävention aus der Sicht der Krisenkommunikation	108
3.1	Issues Management	108
3.2	Issues Monitoring	108
3.3	Krisenbereitschaft (Crisis preparedness)	109
3.3.1	Personal	109
3.3.2	Kontakt-Netzwerk	110
3.3.3	Infrastruktur	111
3.3.4	Konkrete Fragen zur Kommunikations-Infrastruktur	111
3.3.5	Prozesse dokumentieren und pflegen	112
3.3.6	Krisen-Handbuch	113
3.3.7	Ausbildungsstand	113
3.4	Häufigste Probleme in der Krisenkommunikation	115
4	Drei Hauptkomponenten erfolgreicher Krisenkommunikation	116
4.1	Inhalte	116
4.1.1	Botschaften als Währungseinheit der Kommunikation	118
4.1.2	Beispiele für gute Botschaften	120
4.1.3	Gefährliche Botschaften	120
4.1.4	Paraverbale und nonverbale Botschaften	122
4.2	Adressaten	125
4.2.1	Behörden und Politik	125
4.2.2	Investoren & Analysten	126
4.2.3	Kundinnen und Kunden	127
4.2.4	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	128
4.2.5	Medien	128

4.3	Kanäle	129
4.3.1	Medien-Mitteilung	130
4.3.2	Medien-Konferenz	131
4.3.3	Webpage	133
4.3.4	Einzel-Interviews	135
4.3.5	Hintergrund-Gespräch	137
4.3.6	Mitarbeiter-Versammlung	138
4.4	Arbeitsmethodik in der Krisenkommunikation	138
4.4.1	Social Media	144
5	Praxisbeispiel.....	145

C3 Care – Umfassendes Care

1	Szenen aus der Praxis.....	152
1.1	Plötzlich und unvorstellbar	152
1.2	Bei uns? Unmöglich!	153
1.3	Er war freundlich und die Schüler haben ihn geliebt	154
1.4	Weihnachtsverkauf mit Folgen.....	154
1.5	Das passiert bei uns nicht!	155
2	Umfassendes Care – Mythen und Hypes	157
2.1	Betreuung.....	157
2.2	Interne Kommunikation und Hotline	158
2.3	Schutz- und Abschirmmassnahmen.....	159
2.4	Stressmanagement.....	159
3	Krisenprävention	160
3.1	Vorbereitung.....	160
3.2	Häufigste Probleme im Umfassenden Care.....	161
4	Fünf Hauptkomponenten Umfassendes Care	162
4.1	Betreuung.....	163
4.1.1	Beispiel: Todesfall im Betrieb	164
4.1.2	Überbringen der Todesnachricht	166

4.1.3	Kondolenzbesuch	166
4.1.4	Besondere Unterstützung	167
4.1.5	Mitgestalten der Trauerfeierlichkeiten.....	170
4.1.6	Auch Mitarbeitende brauchen Betreuung.....	170
4.1.7	Trauerbewältigung innerhalb der Firma	172
4.1.8	Behinderte Menschen in Unternehmen	173
4.2	Interne Kommunikation	173
4.2.1	Ziele der internen Kommunikation	174
4.2.2	Wer informiert? Wie und wann?	175
4.2.3	Sprachregelungen	177
4.3	Schutz und Abschirmmassnahmen	178
4.4	Hotline.....	180
4.4.1	Vorbereitung	182
4.4.2	Sprach- und Verhaltensregelung	182
4.4.3	Kompetenzen	182
4.4.4	Telefonformulare/Journal/Auswertung.....	183
4.4.5	Meldefluss im Stab	184
4.4.6	Fallbearbeitung	184
4.5	Stressmanagement	184
4.5.1	Der Führungsrhythmus des Gehirns	188
4.5.2	Stressoren	191
4.5.3	Umgang mit Stress kann geübt werden	193
4.5.4	Reaktion im Stress – Kampf oder Flucht.....	194
4.5.5	Warum löst eine Krise Stress aus?.....	194
4.5.6	Stressmanagement in der Krise.....	196
5	Praxisbeispiel.....	198

C4 Compliance – Regelkonformität

1	Szenen aus der Praxis	206
1.1	Klare Regeln. Klar?	206
1.2	Der Mann hat schliesslich eine Familie	206
1.3	Kickbacks.....	207
2	Compliance – Mythen und Hypes	209
3	Krisenprävention aus der Sicht der Compliance	211
3.1	Rechtliche Einbettung.....	211
3.2	Wirtschaftliche Einbettung.....	212
3.2.1	Corporate Governance.....	212
3.2.2	Risikomanagement.....	212
3.2.3	Compliance.....	213
3.2.4	Exkurs: Risikowahrnehmung	213
3.2.5	Die häufigsten Schwachpunkte	214
4	Grundelemente der Compliance.....	215
4.1	Compliance-Kultur	216
4.2	Compliance-Ziele und Scope.....	216
4.3	Compliance-Kommunikation.....	217
4.4	Compliance-Organisation	218
4.5	Compliance-Risiken	219
4.6	Compliance-Programm	219
4.7	Compliance-Überwachung und Verbesserung.....	220
5	Compliance in der Praxis	221

A	Know-How einkaufen?.....	224
B	Checklisten, Formulare und Raster.....	235
C	Glossar.....	250
D	Quellenverzeichnis	264