

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Ursachen und Arten von Krisen</b> .....	<b>1</b>
1.1 Themenfelder, die Krisen auslösen können .....	2
1.2 Verschiedene Stufen auf der Eskalationsleiter .....	4
<b>2 Früherkennung und Prävention von Krisen</b> .....	<b>9</b>
2.1 Auch Themen machen Karriere .....	10
2.2 Management von Issues .....	11
<b>3 Implementierung der Krisenprozesse</b> .....	<b>17</b>
3.1 Das Krisenhandbuch .....	17
3.2 Der Krisenstab .....	21
<b>4 Krisenübungen mit Management und Mitarbeitern</b> .....	<b>27</b>
4.1 Training nach Drehbuch .....	27
4.2 Medientraining für die Kommunikatoren .....	28
<b>5 Die Psychologie akuter Krisen</b> .....	<b>31</b>
<b>6 Ziele und Dialoggruppen der Krisenkommunikation</b> .....	<b>35</b>
<b>7 Erfolgsfaktoren der Krisenkommunikation</b> .....	<b>39</b>
7.1 Kanäle für die Verbreitung der Informationen .....	41
7.2 Reaktive und proaktive Medienarbeit .....	42

<b>8 Die Lehren aus dem Geschehenen ziehen .....</b>	<b>47</b>
<b>Was Sie aus diesem Essential mitnehmen können: .....</b>	<b>49</b>
<b>Literatur .....</b>	<b>51</b>