

# Kommunikation in kritischen Situationen – drei Erkenntnisse aus der Praxis

---

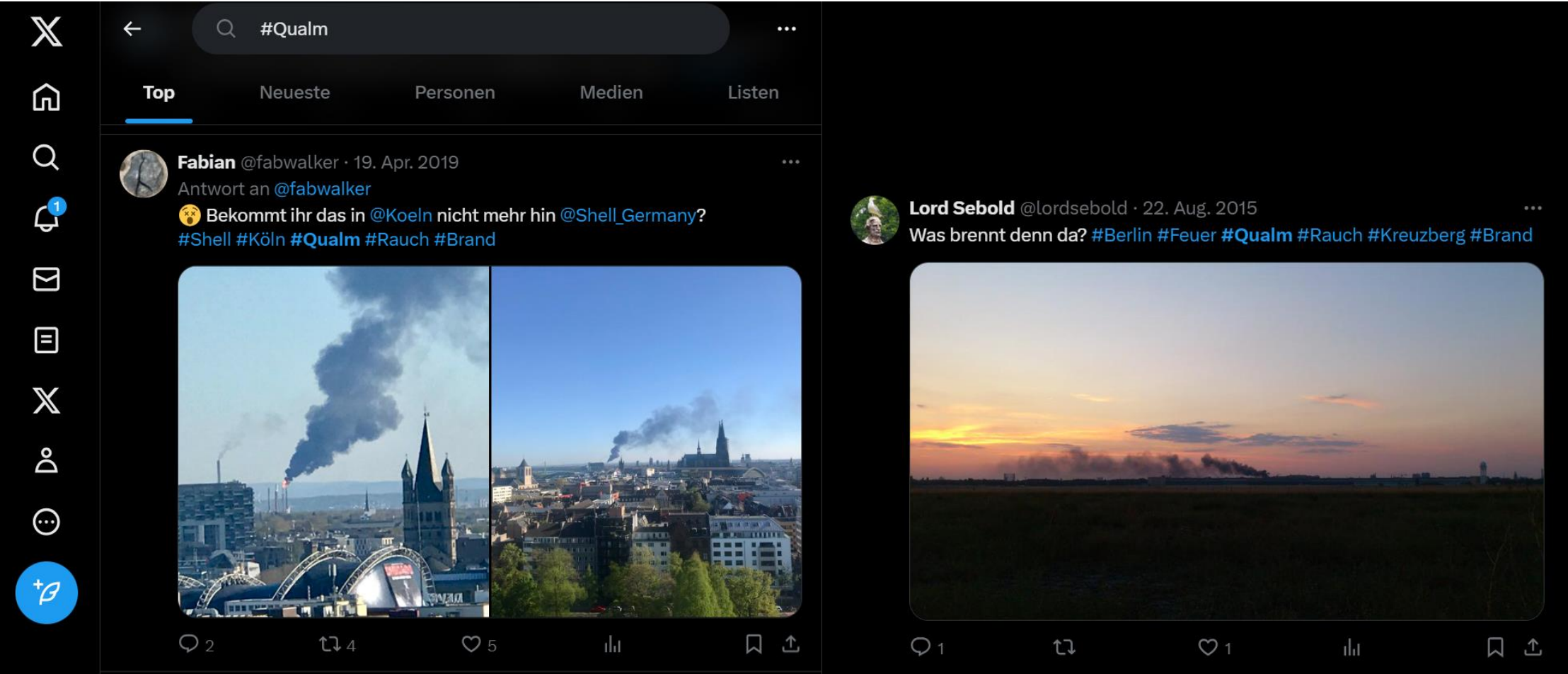
Holger Lappe  
**KETCHUM**



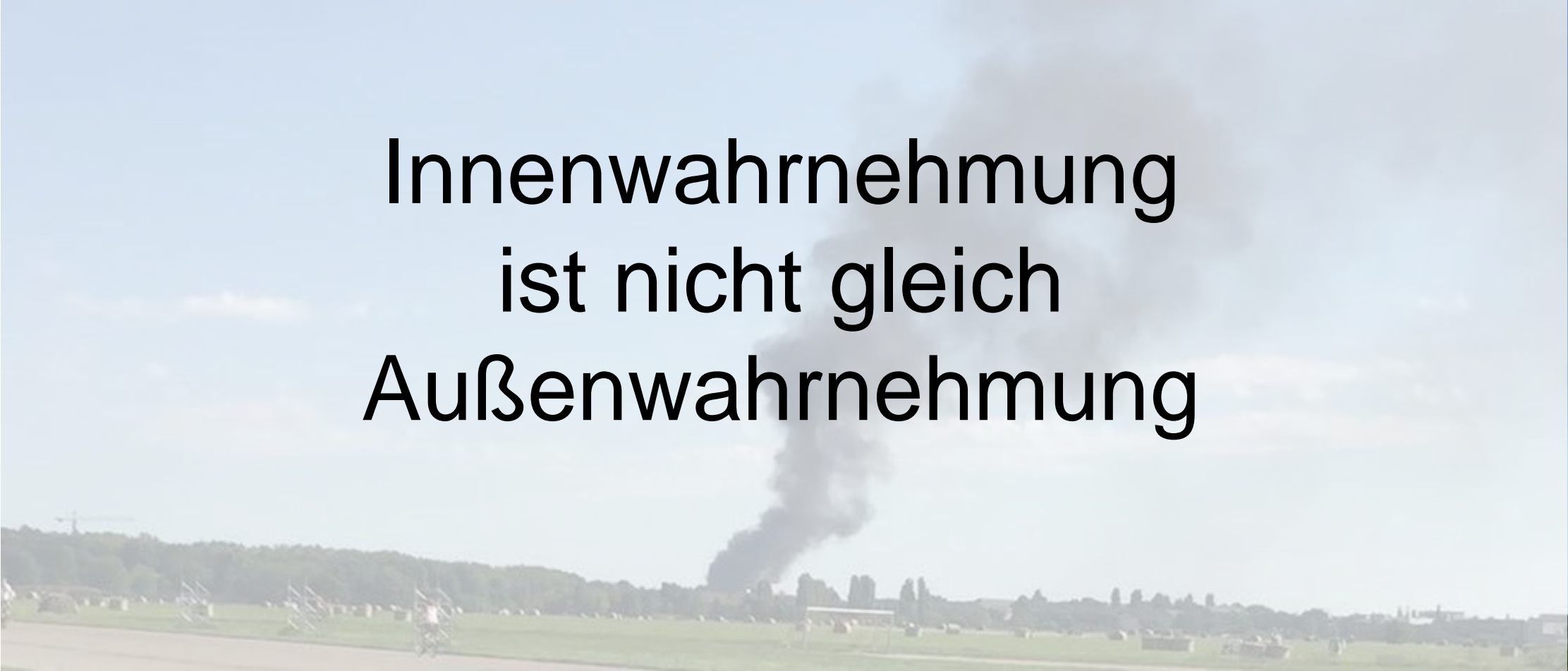
Quelle: eluxirphoto auf Pixabay



Quelle: Tagesspiegel



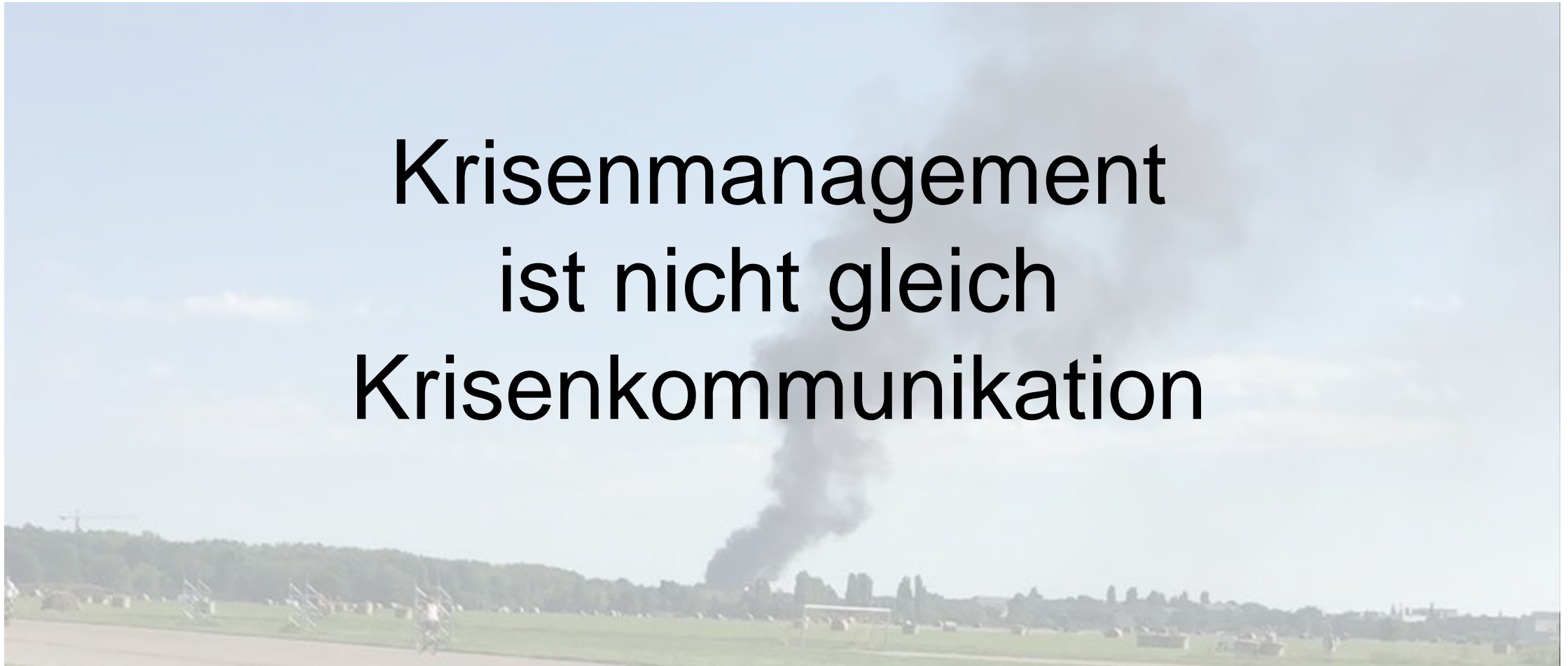
Quelle: Twitter/X: @fabwalker, @lordsebold

The background of the slide is a photograph of a large fire burning in a rural area. A thick, dark plume of smoke rises from the fire, filling a significant portion of the sky. In the foreground, there is a green field with some trees and a road. The overall scene is hazy due to the smoke.

Innenwahrnehmung  
ist nicht gleich  
Außenwahrnehmung

Quelle: Tagesspiegel

# Krisenmanagement ist nicht gleich Krisenkommunikation



Quelle: Tagesspiegel



Quelle: [www.new-facts.eu](http://www.new-facts.eu) / Pöppel



Quelle: blaulicht-magazin.net



Quelle: blaulicht-magazin.net



Quelle: Freiwillige Feuerwehr Anröchte

## **Tausende Pendler zu spät im Büro**

Unfall-LKW legt Berufsverkehr lahm

## **Hier liegt die Kohle auf der Autobahn**

LKW kracht in Leitplanke und verteilt Ladung auf der A44

## **Der Unglücksrabe der Woche**

LKW-Fahrer Hartmut P. (42) ist schuld am Mega-Stau auf der A44

Quelle: Freiwillige Feuerwehr Anröchte

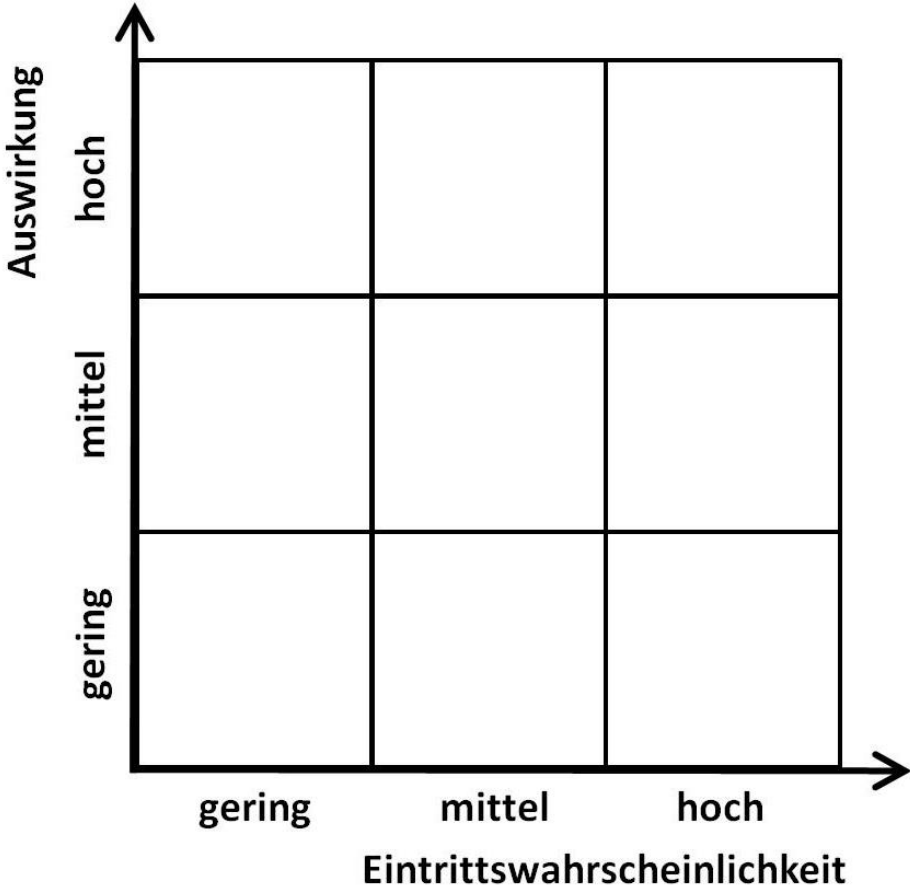


Quelle: Samuel Goldwyn Films

# Vorbereitung ist alles



Quellen: picture-alliance/AP, Twitter/X



Quellen: picture-alliance/AP, projektmagazin.de

# Kernbotschaften im Krisenfall



Quelle: picture alliance / Bernd von Jutrczenka/dpa

Empathie  
Sicherheit  
Schnelligkeit  
Kooperation  
Aufklärung  
Transparenz



Quelle: picture alliance / Bernd von Jutrczenka/dpa

Empathie  
Sicherheit  
Schnelligkeit  
Kooperation  
Aufklärung  
Transparenz

Perspektivenwechsel

# **Krisenmanagement ist nicht gleich Krisenkommunikation**

Reputationsschutz

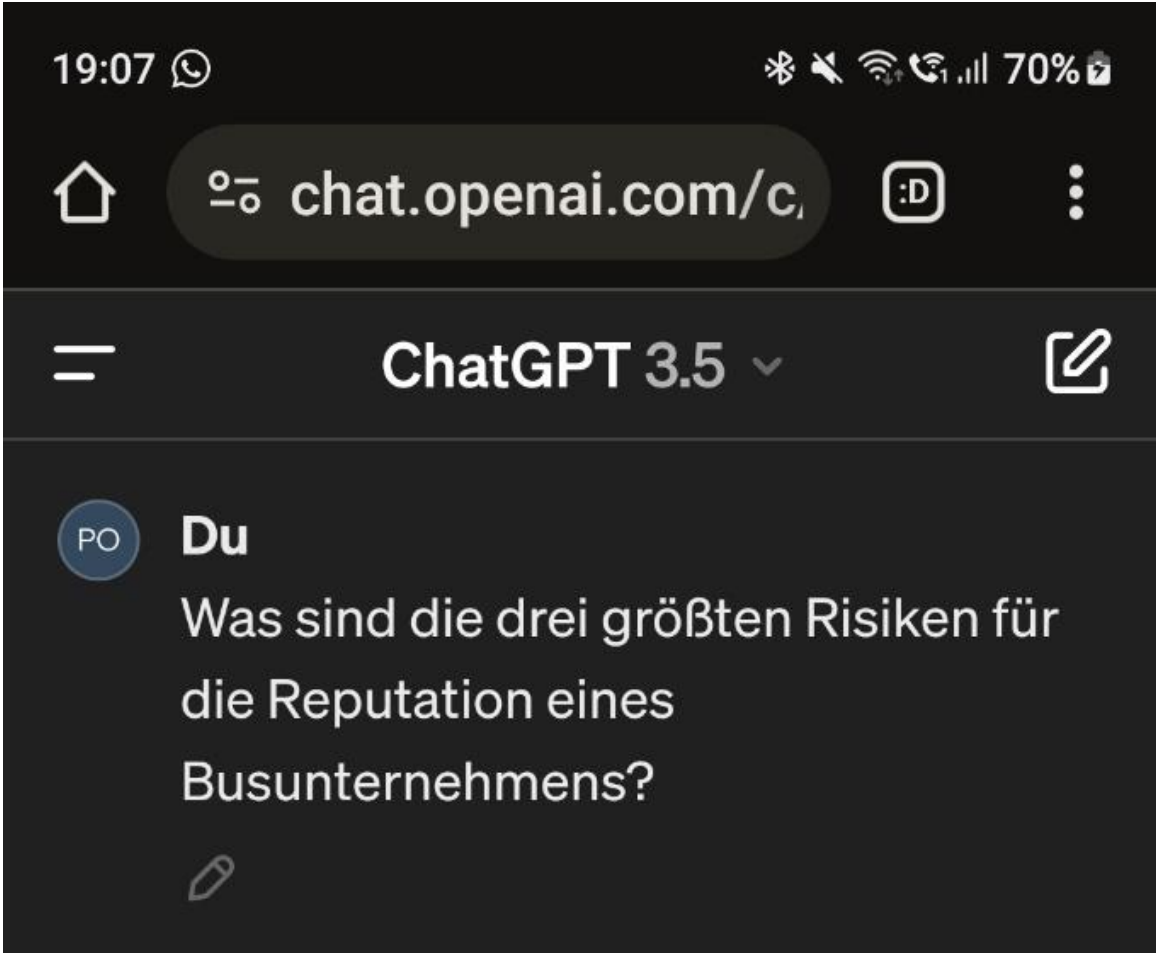
## **Vorbereitung ist alles**

Kommunikationsleitplanken

## **Kernbotschaften im Krisenfall**



Quelle: Ruhr Nachrichten



Quelle: chat.openai.com, Ruhr Nachrichten

# Kommunikation in kritischen Situationen – drei Erkenntnisse aus der Praxis

---

[holger.lappe@ketchum.de](mailto:holger.lappe@ketchum.de)

**KETCHUM**