

# Kommunikation in kritischen Situationen – drei Erkenntnisse aus der Praxis

---

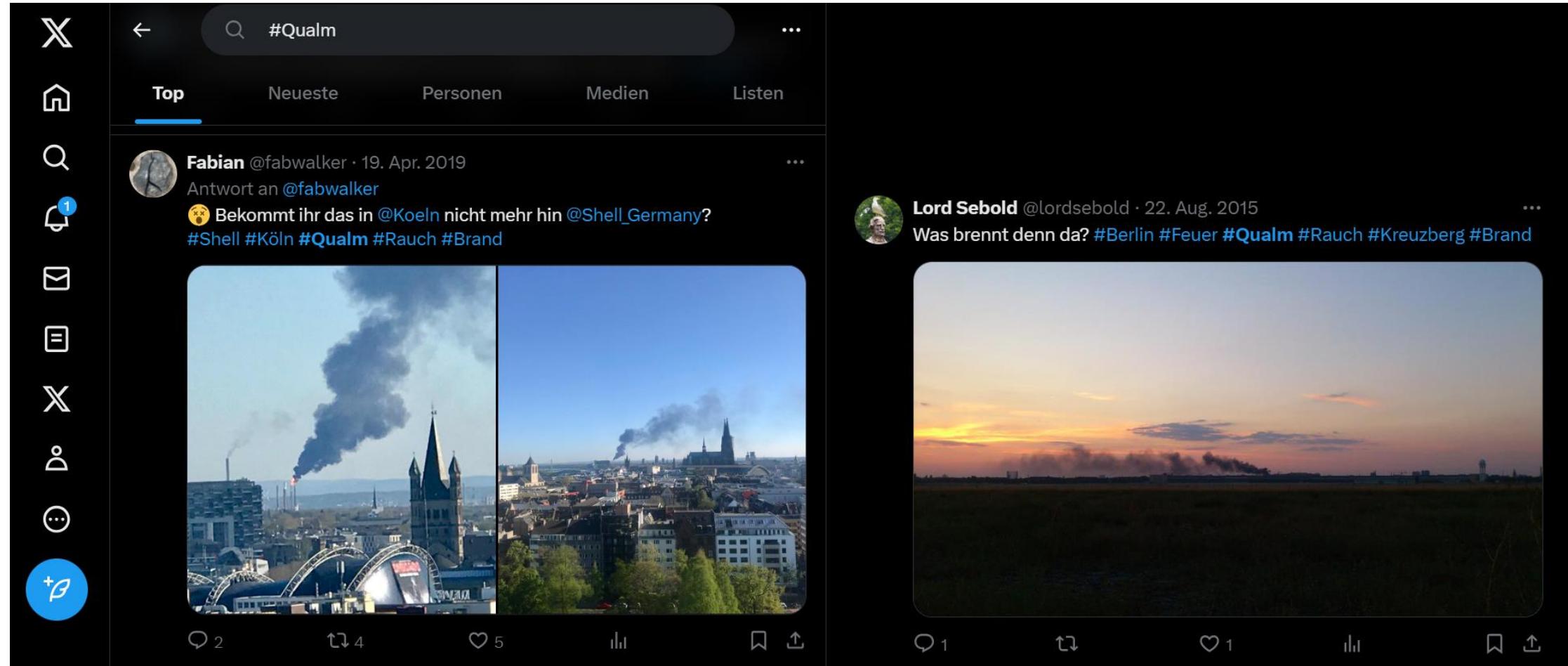
Holger Lappe  
**KETCHUM**



Quelle: eluxirphoto auf Pixabay



Quelle: Tagesspiegel



The image shows a screenshot of the Twitter/X mobile application interface. The search bar at the top contains the hashtag #Qualm. Below the search bar, there are five navigation buttons: Home, Search, Notifications (with 1 notification), Direct Messages, and Lists. The 'Top' button is highlighted with a blue underline. The main content area displays two tweets:

**Fabian @fabwalker · 19. Apr. 2019**  
Antwort an @fabwalker  
震惊 Bekommt ihr das in @Koeln nicht mehr hin @Shell\_Germany?  
#Shell #Köln #Qualm #Rauch #Brand



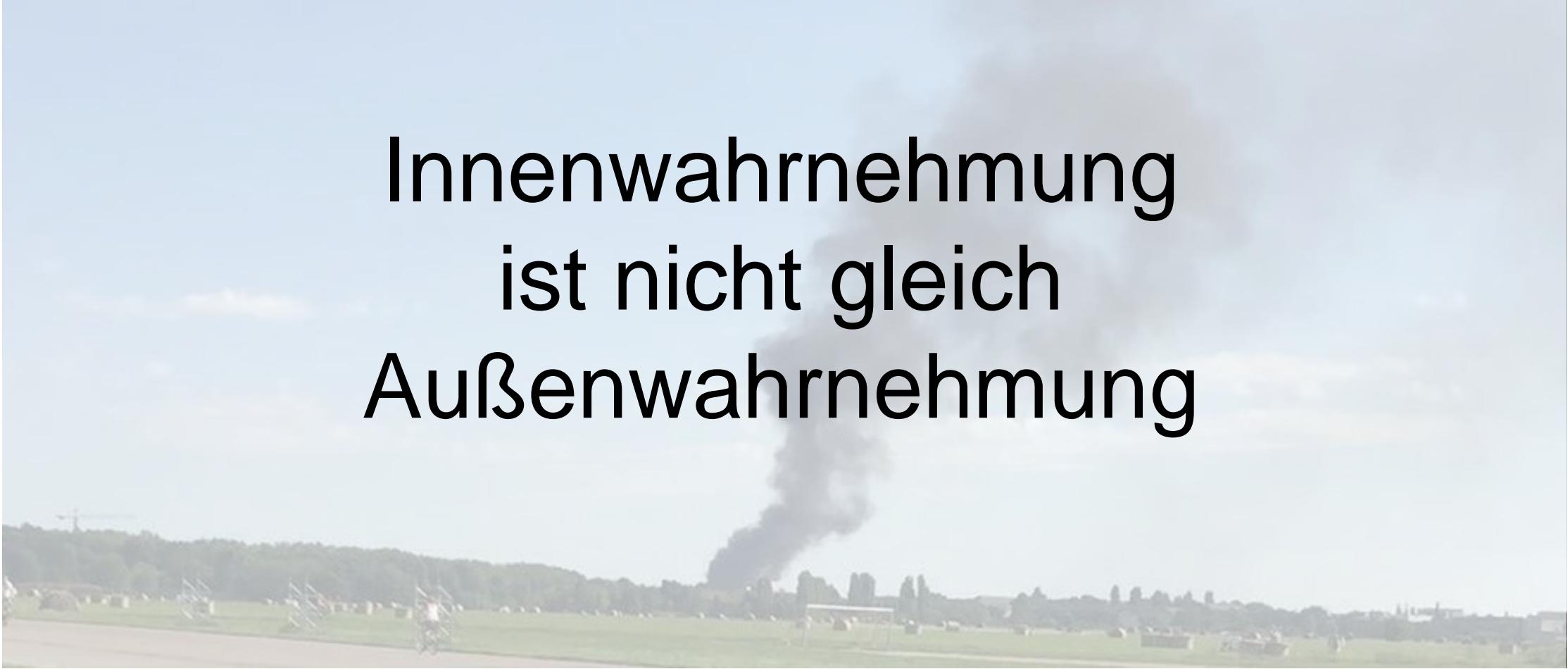
2 4 5

**Lord Sebold @lordsebold · 22. Aug. 2015**  
Was brennt denn da? #Berlin #Feuer #Qualm #Rauch #Kreuzberg #Brand



1 1

Quelle: Twitter/X: @fabwalker, @lordsebold



**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**

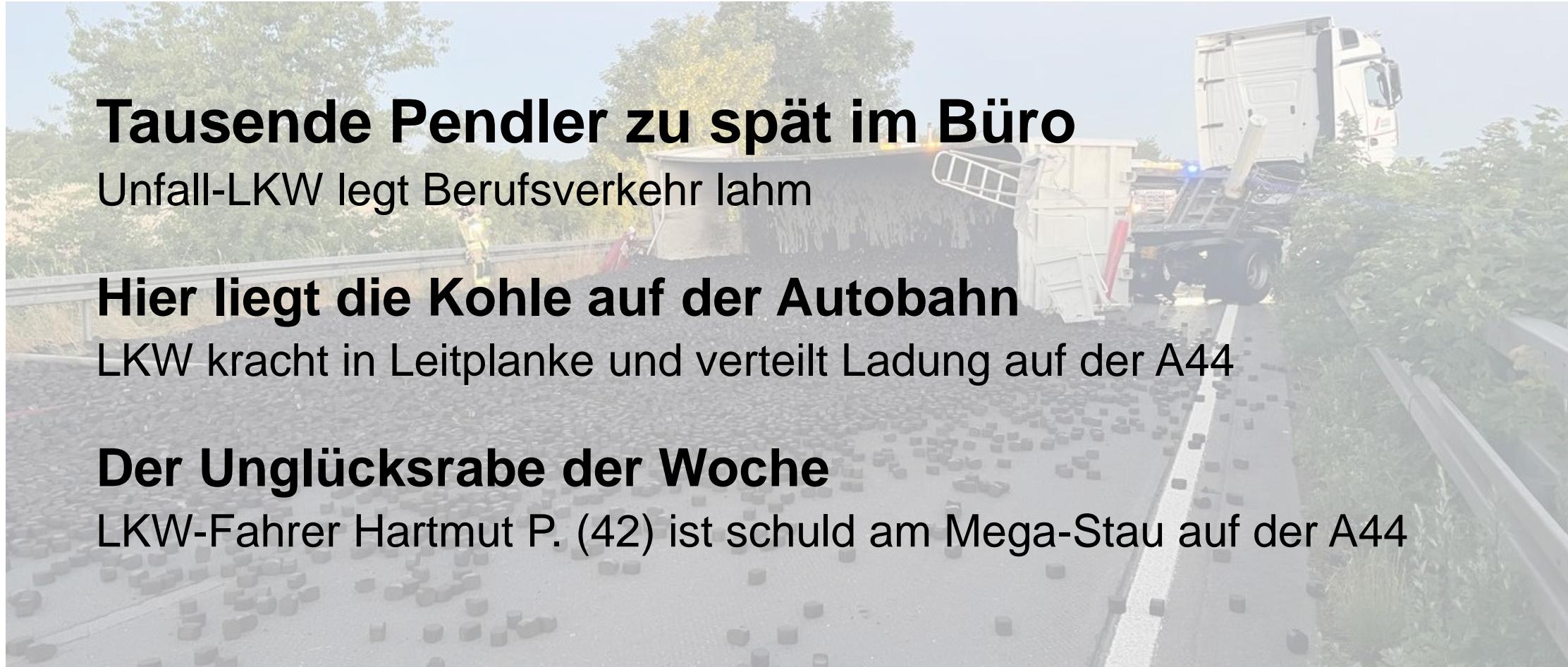
Unfall-LKW legt Berufsverkehr lahm

## **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

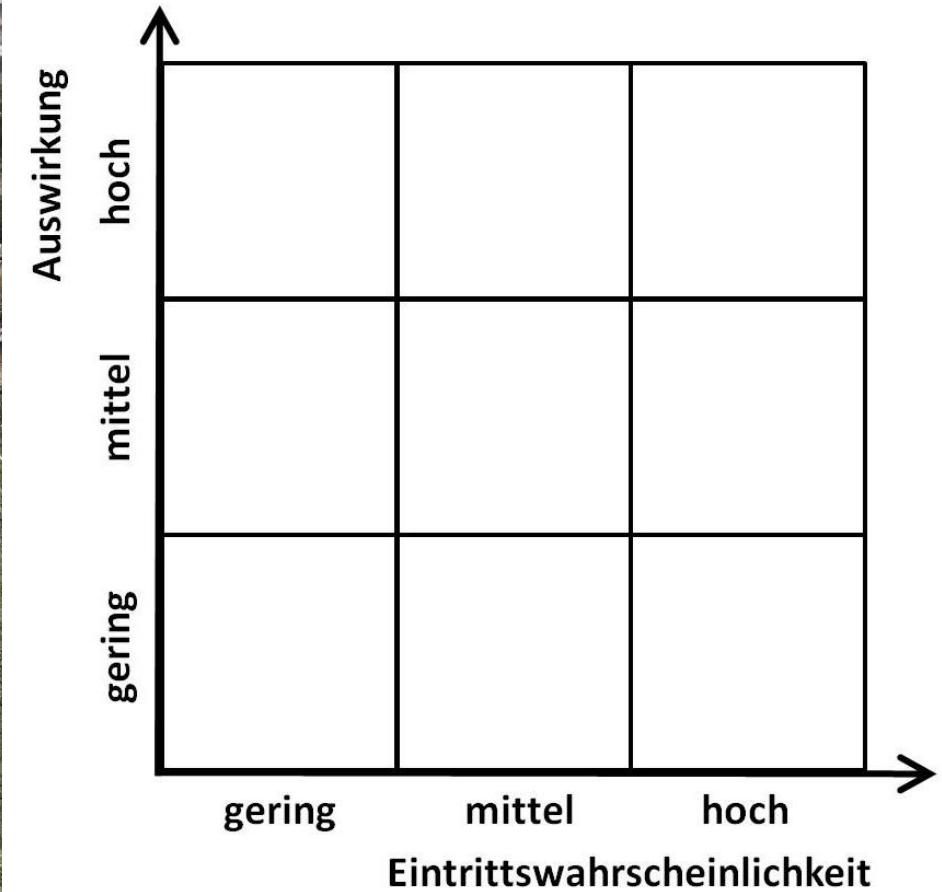


Quelle: Samuel Goldwyn Films

# 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

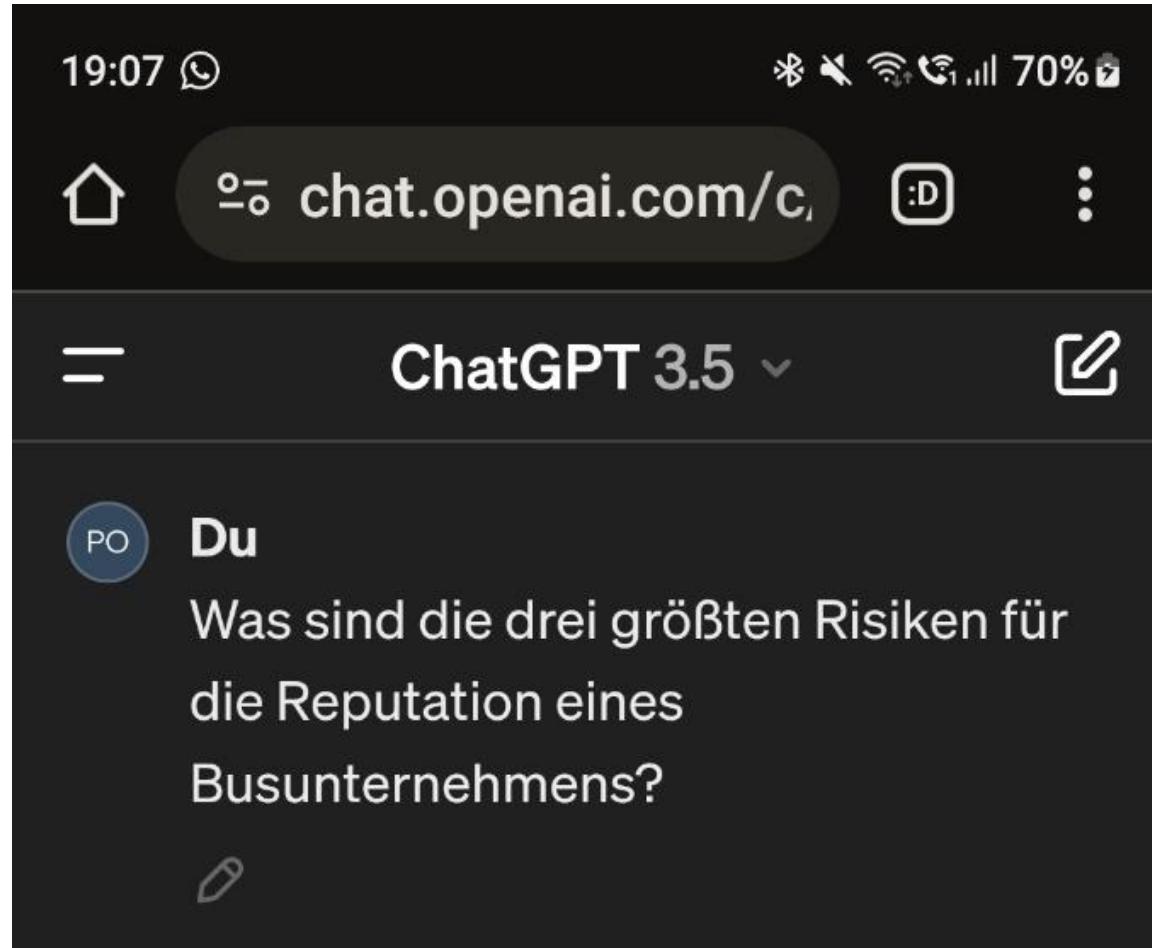
**Vorbereitung ist alles**

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

**KETCHUM**