

Stichwortverzeichnis

Symbole

- 5-Why-Methode 103
- A**
 - Agenda-Setting-Theorie 264
 - Ahrtal-Flutkatastrophe 5, 75
 - Aktionsplan 178
 - Akute Krise 37
 - Alarmierungsübung 188
 - Antifragilität 6, 186
 - Aufarbeitung 7, 267
- B**
 - Bestätigung 65
 - Betriebswirtschaftliche Aspekte 7, 258
 - Betroffenheit 65
 - Bewältigung 65
 - Bewältigungsstrategie 5, 65
 - Bildmaterial 6, 127
- C**
 - Care-Team 70
 - Checkliste 142, 149
 - Chefsache 7, 275
 - Content Manager 162
- D**
 - Datenanalyse 6, 212
 - Datensammlung 6, 212
 - Datensicherheit 166
 - Dauerkrise 30
 - Deeskalationsphase 38
 - Deutungshoheit 72
- E**
 - Ehrlichkeit 142
 - Emotion 128, 255
 - Empathie 63, 73, 85, 255
 - Entscheidungsvollmacht 71
 - Erfahrung 158
 - Eskalationsphase 37
 - Ethik 6, 134
 - Evaluation 6, 203, 205, 210
 - Evaluiierungsphase 38
- F**
 - Fachkompetenz 156
 - Fake News 12, 13
 - Fehler 62
 - Fehlerbaumanalyse (FTA) 103
 - Fehlinformation 26
 - Finanzkrise 2008 39
 - Fokussierung 72
 - Framing-Theorie 265
 - Früherkennung 173
 - Frühwarnphase 36, 66
 - Führungskommunikation 7, 219
- G**
 - Genauigkeit 6, 140
 - Genehmigungsprozess 146
 - Gerücht 26, 66
 - Glaubwürdigkeit 17, 69, 128, 255, 276
- H**
 - Holding Statement 6, 146, 176
 - Humor 120
- I**
 - Imagekrise 33
 - Image-Repair-Theorie 263
 - Immersive Simulation 188
 - Inject 193
 - Inoculation-Theorie 264
 - Interne Kommunikation 211, 220
 - IT- und Datensicherheitsspezialist 162
- K**
 - Katastrophe 30, 33
 - Kernbotschaft 149
 - Key Performance Indicators (KPIs) 210
 - KFC UK 119
 - Klartext 73
 - Kognitive Empathie 87
 - Kommunikation 5, 9
 - Kommunikationslead 70
 - Kommunikationsplan 75
 - Kommunikationsstrategie 5, 65, 107
 - Kommunikationswissenschaftliche Aspekte 7, 261
 - Kommunikator 89
 - Körpersprache 5, 93
 - Krise 5, 30, 32, 36
 - Krisenauslöser 33
 - Krisenführung 7, 222
 - Krisenkommunikationsleiter 161
 - Krisenkommunikationsstrategie 6, 172
 - Krisenkommunikationszentrum 163

- Krisenkomplexität 30
- Krisen-Logbuch 69
- Krisensimulation 187–188
- Krisenstab 70
- Krisen-Workshop 188
- Kritiker 63
- Kundenzufriedenheit 211
- Künstliche Intelligenz (KI) 8, 33, 285
- L** Lösungsstrategie 31
- M** Management 7, 219
- Markenimage 212
- Medien 66, 74
- Medienbeauftragte 161
- Medienbeobachtung 205, 208
- Medienpräsenz 211
- Medientraining 177
- Mikro-Simulation 188
- Mitarbeiter 27
- Mitgefühl 87
- Monitoring 6, 203
- Monitoring-Tools 165
- N** Nachbearbeitung 102, 267
- Nachbereitung 64
- Nachbesprechung 102
- Nachjustierung 104
- Netzwerksicherheit 167
- Notfall 5, 25, 29, 31
- O** Operatives Training 187
- Organisatorische Vorbereitung 7, 239
- P** Permanenz 68
- Personelle Anforderungen 6, 156
- Plan 62
- Planspiel 67
- Planung 45
- Prävention 5, 45
- Protokoll 69, 102, 105
- Prozess 269
- Prozessanalyse 104
- Psychologische Aspekte 254
- Q** Qualität 140
- R** Räumliche Anforderungen 6, 163
- Reaktionszeit 210
- Rechtliches Risiko 26
- Rechtsexperte 162
- Reflexion 101
- Regenerationsphase 38
- Reichweitenmessung 106, 211
- Reputation 258
- Resilienz 6, 186, 257
- Ressourcen 140
- Rollenverteilung 161
- Rückblick 268
- S** Schadensbegrenzung 38
- Schlüsselwörter 178
- Sechs-Augen-Prinzip 141
- Sentiment-Analyse 208, 210
- Shitstorm 68
- Sicherheitssoftware 167
- Single-Simulation 188
- Situativer Krisenkommunikationsansatz (SCCT) 262
- Social Media 6, 64, 68, 111
- Social Media Listening 209
- Social Media Manager 161
- Social Proof 257
- Somalia 133
- Sprache 63
- Stakeholder-Analyse 175
- Stakeholder-Management 259
- Stakeholder-Manager 162
- Störung 32
- Strategie 6, 171
- Strategieentwicklung 45
- Strategisches Training 188
- Stressresistenz 158
- Strukturlegung 7, 239
- Syrische Flüchtlinge 133
- T** Tabletop-Simulation 188
- Taktik 6, 171, 176
- Team 62
- Teamstruktur 161
- Team-Training 188
- Technische Anforderungen 6, 164
- Tempo 140
- Tool-Training 188
- Training 186
- Transparenz 142
- Tylenol 94
- U** Überreaktion 64
- Überstürzte Kommunikation 143

- United Airlines 121
Unwahrscheinlichkeit 67
Ursache 103
- V** Verantwortung 74, 275
Verantwortungsübernahme
177
Vertrauen 17, 26, 129, 255
Vertrauensverlust 143
Vietnamkrieg 132
- Visualisierung 128
Vorbereitung 45, 47
- W** Warnung 64
Web-Traffic 211
Wettbewerbsvorteil 26
Widerstandskraft 6, 186
- Z** Zeitdruck 68, 140
Zugriffsmanagement 167
Zwei-Stufen-Fluss 263





