



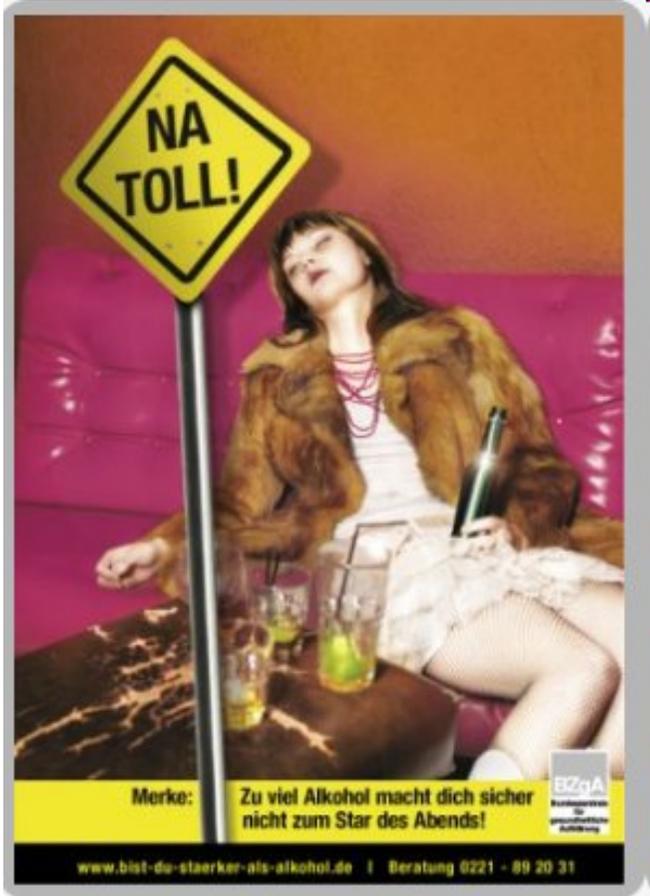
... und wenn es wirklich brennt?

Krisentreiber und der Umgang mit der Krise

Biersdorfer Krankenhausgespräche 2011

Dr. Udo Nimsdorf, Engel & Zimmermann AG

Die Zeiten haben sich geändert (I)



Die Zeiten haben sich geändert (II)





ZEIT 
Der Aufstand der Web-Patienten
Ergebenheit Ärzten oder Lehrern gegenüber war einmal. Heute verteilen Patienten und Schüler schlechte Noten öffentlich im Internet



Kliniken in der Kritik



Die Zeiten haben sich geändert (IV)



Ausschnitt: "Bild"-Werbung im "Kontakter"
Quelle des Schröder-Zitats:
Hörsagen

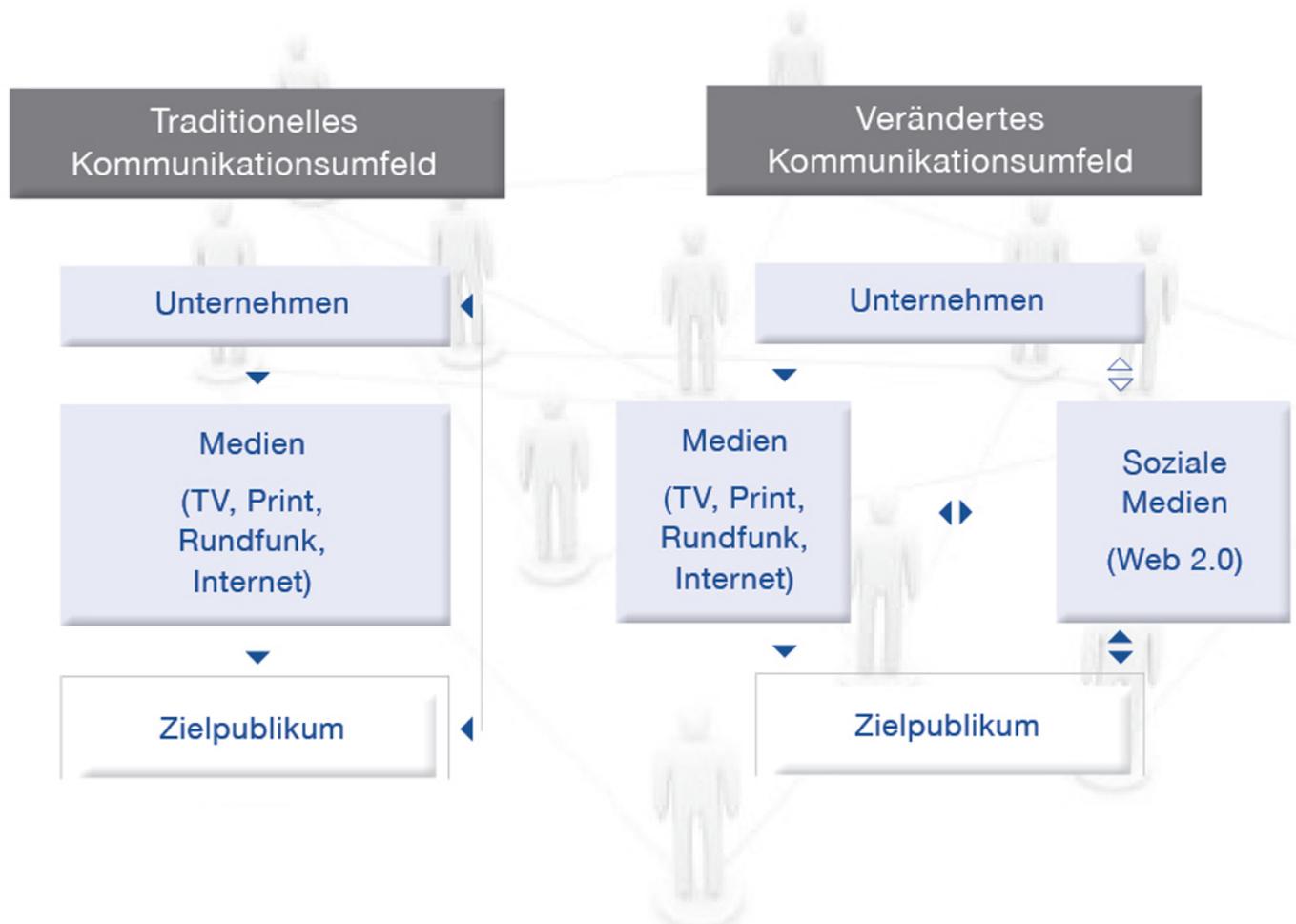


„ zu Guttenbergs Rücktritt war ein Sieg des Internets.
Nicht einmal die BILD Zeitung konnte seinen Job
retten.“

- Der Spiegel, 03/2011 -



Der Abschied vom klassischen Modell



- ✗ heute hat jeder einzelne ein Medienimperium in seiner Jackentasche
- ✗ der unprofessionelle „Bürgerjournalismus“ gewinnt die Oberhand
- ✗ Text, Ton und Bild weltweit in Echtzeit
- ✗ hohe Mobilität und Flexibilität statt starrer technischer Infrastruktur
- ✗ Gefahren: Gerüchte, Schneeballeffekte, Solidarisierung, Rufmord, Boykott, Anonymität, wenig Kontrolle und Korrekturmöglichkeiten



Home Public Timeline Upload Photo or Video Settings Logout



Posted on January 15, 2009
 by [jkrums](#)

WAHNSINN!
 MÜNCHEN SPART JETZT 3-FACH mehr Info >>

Oral-B
 Elektrische
 Zahnbürste

statt 44.99
27.-

KARSTADT.de Alle Angebote

More media by [jkrums](#)



- [Share this photo](#)
- [Put this photo on your website](#)

Views 658,633

Events [Miracle on the Hudson](#)

Tags

[plane](#) [flight](#) [miracle](#) [hudson](#) [us airways](#)
 1549 [jkrums](#)

**Design Your Own
 Chocolate Bar!** Only from Chocri

Pick your base and
 favorite toppings

Start Creating

There's a plane in the Hudson. I'm on the ferry going to pick up the people. Crazy.

104 (twitter limit only) ?



SPIEGEL ONLINE NETZWELT

NACHRICHTEN VIDEO THEMEN FORUM ENGLISH DER SPIEGEL SPIEGEL TV ABO SHOP

Home Politik Wirtschaft Panorama Sport Kultur [NetzWelt](#) Wissenschaft einestages UNISPIEGEL SchulSPIEGEL Reise Auto

Nachrichten > NetzWelt > Web Login | Registrierung

16.01.2009 Drucken | Senden | Feedback | Marken

FOTOSTRECKE

Airbus-Unglück auf Twitter

"Da ist ein Flugzeug im Hudson River. Verrückt."

Von [Frank Patalong](#)

Es war eine Sternstunde für Twitter, den seltsamen Kurznachrichtendienst: Viel schneller als über die professionellen Medien verbreiten sich dort erste Informationen und Fotos über die Notlandung eines Airbus auf dem Hudson River. Schlägt nun die Stunde des Bürgerjournalismus?

- ✗ Verlust der Gatekeeperfunktion
- ✗ Verlust der Deutungshoheit („Netz schlägt Minister und ‚BILD‘“)
- ✗ Zurückgreifen auf Online-Quellen
- ✗ Zwang zur schnellen Schlagzeile
- ✗ schlechte Recherche
- ✗ Personalabbau
- ✗ Kampagnenjournalismus
- ✗ Hysterisierung der Gesellschaft
- ✗ Skandalisierung und Emotionalisierung

Skandalisierung und Hysterisierung



- ✗ über 200 Millionen Blogs weltweit (ca. 70.000 in Deutschland)
- ✗ über >700 Millionen Facebook-Mitglieder / >20 Millionen Deutsche
- ✗ mehr als 160 Millionen Twitter-Nutzer
- ✗ Täglich > 3 Mrd. Videoaufrufe bei YouTube
- ✗ Weltweit werden bereits 200 Mio. YouTube Clips pro Tag via YouTube Mobile gesehen
- ✗ Fast 75% der privaten Haushalte in Deutschland verfügen über einen Zugang zum Internet, 76 % der deutschen Onliner sind Mitglied in einem Sozialen Netzwerk
- ✗ über 2 Mrd. Menschen verfügen weltweit über einen Zugang zum Internet
- ✗ mehr als 5 Mrd. Handyverträge weltweit

Auf dieser Plattform kann jeder interessierte Bürger kurze dokumentarische Videos zu kritischen Themen publizieren, die gesellschaftlich und politisch relevant sind. Die Community „rankt“ die Beiträge.

<http://docyoument.org/>



The screenshot shows the main content area of the docyoument.org website. It features a grid of video thumbnails, each with a title, a brief description, and the user who uploaded it. The videos are ranked by a community voting system, indicated by plus and minus signs and numerical counts. The titles of the videos include:

- Nessi wird vegan -... (By PETA)
- Demo für Demokratie im... (By OutORStep)
- Education is essential (By said)
- Freedom of Speech - eure... (By PETA)
- ده خطای شاه و... (By said)
- False sign (By Mary)
- Berlin, Kreuzberg und die... (By Mary)
- Atomkraft, Nein Danke! (By diagonal)
- Protest in Alzentan, Libya (By Isa)
- Bahrain needs a revolution (By Aziza)
- Contestation en Tanger, Maroc (By Aziza)
- Freedom of Speech - eure... (By PETA)
- Pakistan: The flood aftermath (By UNO)
- Bill + Tom Kaulitz von... (By PETA)
- Undesired (By MEDIASTORM)

At the bottom of the page, there are navigation links for "About", "Categories", "Community links", and "Top videos".

facebook Suche Startseite Profil Konto

Deutsche Bahn Heute startet diese neue Facebook-Seite der Deutschen Bahn. Nur hier kann man zwischen dem 25. Oktober und dem 7. November das Chef-Ticket kaufen, mit dem es für nur 25 Euro quer durch Deutschland geht. vor 10 Stunden

Pinnwand Info Der Film Chef-Ticket Chef-Spiel Vergleich B... >>

Schreib etwas ... Teilen

Filter

Dennis Stachel Ich habe hier eigentlich nur den Like-Button geklickt, um mal ein großes Dislike loszuwerden. Ist paradox, entspricht aber der Realität. Es wäre schön, wenn man endlich auch mal die Leistungen erhielte, für die man die Bahn bezahlt. Dazu zählt auch Pünktlichkeit. vor 14 Minuten · Kommentieren · Gefällt mir · Melden

Julian Ohnacker gefällt das.

Schreibe einen Kommentar ...

Ingo Karkhof Die Deutsche Bahn lässt auch im Social Web auf sich warten ... :-)) vor 15 Minuten · Beitrag anzeigen

Lorenz Rings Ich muss sagen dieses Bahn-Tool "Vergleich Bahn-Flug-PKW" ist echt gut gemacht. Gefällt mir. Auch wenn der direkte nutzen sehr gering ist. vor 16 Minuten · Kommentieren · Gefällt mir · Melden

Martin Feldkircher gefällt das.

Schreibe einen Kommentar ...

Enno Lenze http://www.youtube.com/watch?v=v_WnV9HCwIl So Wasserwerfer braucht die Deutsche Bahn bald auf ihrer FB Seite ;) Das Passiert, wenn man in einem Dialogorientierten Medium keine Dialoge führt.

Zu den Favoriten meiner Seite hinzufügen
Freunden vorschlagen

2.447 Personen gefällt das

Steffi Brandau Stefan Klenk Pedro Del Gardo

Werbeanzeige erstellen

Tritt mit weiteren Freunden in Verbindung

Teile deine Facebook-Erfahrungen mit weiteren Freunden. Verwende unsere einfachen Einladungswerkzeuge, um mit diesen in Verbindung zu treten.

Weitere Werbeanzeigen

Chat (58)

Die neue Öffentlichkeit



<http://www.marketing-mit-facebook.at/blog/122-facebook/social-media-kampagne-der-marke-pril-vor-die-wand-gefahren/>



Die neue Öffentlichkeit



Dieser Dialog war über unser Monitoring nach dem Unternehmensnamen beim sozialen Netzwerk Facebook (mehr als 15 Mio. deutsche Nutzer) findbar.

Name des Unternehmens wurde explizit genannt

„Wir stehen am Anfang einer Entwicklung, die wir mit unseren bisherigen Kategorien in ihrer Zukunftsdynamik und Bedeutung noch nicht einschätzen können“.

- ✗ Guerilla-Journalismus
- ✗ Meinungsbildung im Internet als neuer Standard
- ✗ „Die geistige Elite lebt im Netz“
- ✗ Blitzschnelle und hocheffiziente Vernetzung und Bereitstellung von Informationen
- ✗ zunehmender gesellschaftlicher Einfluss sozialer Bewegungen
- ✗ Das 1000 Augen-Prinzip
- ✗ zunehmendes Bürger- und Demokratiebewusstsein (Stuttgart 21)
- ✗ Social Media als Leitmedium der jungen Generation
- ✗ Quelle, Plattform und außerparlamentarische Opposition

- ✗ Gesellschaftliche Anspruchsgruppen und NGOs gewinnen zunehmend an öffentlicher Aufmerksamkeit und Macht
- ✗ David-gegen-Goliath-Prinzip
- ✗ Ansprechpartner und Informationsquelle für Medien
- ✗ hohe Kampagnenfähigkeit
- ✗ hohe Glaubhaftigkeit in der Bevölkerung
- ✗ Beispiele: Greenpeace, foodwatch, Peta



Professionalisierung des Protests – mindbombs



Professionalisierung des Protests



12,5 11,6 10,6 16,6 10,6 5,6

Das Erste Top 10 | Mittwoch, 11. Mai 2011

Platz	Titel	Beginn	Dauer	Mio	MA in %
1	Die Mutprobe	20:15	1:27	5,26	17,8
2	Tagesschau	20:00	0:15	4,25	16,5
3	Hart aber fair	21:44	1:17	3,28	13,2
4	Sturm der Liebe Folge 1298	15:09	0:48	2,34	23,2
5	Tagesthemen	23:02	0:31	2,00	12,9
6	Tagesschau	15:00	0:08	1,74	17,9
7	Das Wetter im Ersten	23:34	0:02	1,58	12,4
8	Brisant	17:15	0:36	1,56	13,7
9	Rote Rosen Folge 1030	14:10	0:49	1,51	15,7
10	Börse im Ersten	19:56	0:02	1,39	5,8

► **Alle Sendungen vom 11. Mai 2011**

- ✗ „Eine Revolution der Netzbürger“
- ✗ digitale Transparenz
- ✗ globale Informationsverteilungs-Infrastruktur
- ✗ neue Leak-Plattformen entstehen
- ✗ das Ende der Geheimnisse
- ✗ informationelle Anarchie
- ✗ Heroisierung von Informanten / Denunzianten
- ✗ Androhung, große Wirtschaftsunternehmen bloßzustellen



- × Leicht verfügbare Störwerkzeuge (software) zur Lahmlegung von Webseiten
- × „Distributed denial of service“-Angriffe
- × globaler Druck auf Institutionen, Staaten, Regierungen, Unternehmen wächst
- × Boykott- und Sabotage-Aktionen nehmen zu

- ✗ Wissen ist nicht mehr Domäne von Experten
- ✗ der informierte und selbstbewusste Verbraucher
- ✗ Kaufentscheidung oder Boykott mittels Internet Community
- ✗ zunehmende Zahl von Online-Portalen zu Bewertungen und Checks
- ✗ wachsender Verbraucheranspruch nach umfassender, transparenter Information (Spiegel-Titel 7/2011: „Viele Ärzte versagen in der Kunst des Heilens – sie hören den Kranken nicht zu“)
- ✗ wachsende Skepsis gegenüber „Offiziellen“
- ✗ größere Sensibilität und höhere Kritikbereitschaft
- ✗ Vertrauensverlust in traditionelle Institutionen (u.a. Staat, Politik, Wirtschaft); „Vergiftetes Vertrauen: Dioxinskandal lässt Lebensmittelbranche abstürzen“

✕ klinikbewertungen.de



- ca. 2.000 Bewertungen pro Monat
- 1,5 Mio Besuchen pro Monat
- Kostenlos
- Erstes Bewertungsportal mit Beurteilung aus Patienten-Sicht
- Kein Einfluss auf die Beurteilung durch das Krankenhaus

⊗ medmonitor.de



- Ca 85.000 Besucher pro Monat
- Kostenlos
- Besonderheit:
 - Anzahl von Behandlungen/ Operationen werden angezeigt

⊗ weisse-liste.de



- 90.000 Besucher pro Monat
- Kostenlos
- Bewertung durch
 - Qualitätsberichte der Kliniken
 - Bewertung von Patienten

⌘ krankenhaus.de



⌘ [Qualitätskliniken.de](http://qualitaetskliniken.de)



⌘ [medführer.de](http://medfuehrer.de)



⌘ gesundheitsberater-berlin.de



• [jameda.de](https://www.jameda.de)



- Über 1,5 Mio. Besucher pro Monat
- Mehr als 1 Mio. Patientenfeedbacks
- Kostenlos

• [topmedic.de](https://www.topmedic.de)



- 850.000 Besucher pro Monat
- Kostenlos

Besonderheit:

- Alle Bewertungen werden von redaktionellen Mitarbeitern überprüft

• [weisse-liste.de](https://www.weisse-liste.de)



- 90.000 Besucher pro Monat
- Kostenlos

Bewertung durch

- Qualitätsberichte der Kliniken
- Bewertung von Patienten

 [docinsider.de](https://www.docinsider.de)



 [aok-arztnavi.de](https://www.aok-arztnavi.de)



 [barmer-gek.de](https://www.barmer-gek.de)



 [vdek-arztlotse.de](https://www.vdek-arztlotse.de)



kununu Über uns Presse Verzeichnis

Arbeitnehmer bewerten Arbeitgeber
Erfahre hier, wie andere ihren Job bewerten und bewerte selbst - natürlich anonym.

Ist Deine Firma schon bewertet?

Home Suche Job bewerten Bewertung bewerten Stellenmarkt Job-Forum Mein kununu

Aktuelle Job Bewertungen

"Sicherer Arbeitsplatz - vielfältige Aufgaben - eigene Gestaltungsmöglichkeiten"
Job bei [Micros-Fidelio GmbH](#)
Das Betriebsklima ist einzigartig. Jeder ist für den anderen da. Lean-Management. Umfangreiche Lösungen die den Arbeitsplatz sichern. Standort Neuss.
13 Bewertungen | 2 Kommentare | 17 Verbesserungsvorschläge

"Viel Aufwand und Einsatz für wenig Anerkennung und Einschüchterung"
Job bei [ROY ROBSON FASHION GmbH & Co. KG](#)
- Die Rabatte sind sehr gut, wenn man ein Mann ist.
- Das Arbeitsklima mit den Kollegen der gleichen Hierarchieebene
- Kaum Aufstiegschancen
- Sehr schlechte interne Kommunikation

JOBVOTE Arbeitgeber bewerten.

Home Arbeitgeber bewerten Arbeitgeber suchen Arbeitgeber A-Z Häufige Fragen (FAQ)

JOBVOTE - Hier bewerten Arbeitnehmer ihre Arbeitgeber.
Lesen Sie, wie andere Ihren Arbeitgeber bewerten!
Schreiben Sie Ihre eigene Bewertung! Einfach, anonym und kostenlos!

Aktuelle Arbeitgeberbewertungen

- Arbeitgeber-Bewertung zu Besser Betreut GmbH
4.3 von 5.0
>>nice people, good atmosphere, decent facilities<<
0 Kommentare | 0 Personen fanden diese Bewertung hilfreich
- Arbeitgeber-Bewertung zu Besser Betreut GmbH
4.2 von 5.0
>>Komme morgens gern zur Arbeit<<
0 Kommentare | 0 Personen fanden diese Bewertung hilfreich
- Arbeitgeber-Bewertung zu Besser Betreut GmbH
4.2 von 5.0
>>Spannende Aufgaben, gutes Betriebsklima<<
0 Kommentare | 0 Personen fanden diese Bewertung hilfreich
- Arbeitgeber-Bewertung zu Besser Betreut GmbH
4.3 von 5.0
Ich fühle mich...

meinChef.de
die besten Jobs und Arbeitgeber

Startseite Arbeitgeber bewerten Bewertungen ansehen Gehaltsvergleich Jobs Login

IST IHR AR...
BEWERTETE
JOBVOTE ST...
FAZIT ZUM A...
Deutsche B...
Ich fühle mich...

Machen Sie einen Gehaltsvergleich und finden Sie heraus was Sie wert sind!

zum Gehaltsvergleich

Unternehmen finden Suchen 1 2 3 4 5

Top-Chefs	Top-Unternehmen
<p>Direkte-Suche.de Friedrich-Ebert-Straße 30a 69502 Hemsbach (Bergstraße)</p> <p>4.78 Punkte LM IT Servie...</p>	<p>Direkte-Suche.de Friedrich-Ebert-Straße 30a 69502 Hemsbach (Bergstraße)</p> <p>4.70 Punkte LM IT Services AG</p>
<p>4.67 Punkte Heißkamp & H...</p>	<p>4.65 Punkte Finanzkontor Paulini</p>
<p>4.61 Punkte Praxismanage...</p>	<p>4.58 Punkte Praxismanagement Bu...</p>
<p>4.61 Punkte Lantiq Deuts...</p>	

Interaktiver Gutenberg Report

Eine graphische Aufbereitung der im GutenPlag Wiki gesammelten Daten zu Karl-Theodor Freiherr zu Guttenbergs Dissertation „Verfassung und Verfassungsvertrag“

vielen Dank an f1esh, vis4net, pettar, monopteros, Adalbert, Egon, kahl und viele andere Wikianier!

Bei den folgenden Seiten handelt es sich um vollständig automatisch generierte Darstellungen der im GutenPlag Wiki gefundenen Textstellen. Die farblich gekennzeichneten Seiten enthalten nicht ausgewiesene Zitate oder Plagiate aus anderen Veröffentlichungen. Die dunkelroten Symbole kennzeichnen Seiten, auf denen Plagiate unterschiedlicher Quellen gefunden wurden.

(Die farbliche Hervorhebung unten basiert auf den Daten der im Wiki gesammelten Seiten. Diese sind noch nicht vollständig in das neue „Fragmente“-Format übertragen, so dass auf manchen rot hinterlegten Seiten die graphische Darstellung von Plagiaten fehlen kann.)

Der interaktive Gutenberg Report darf als ausgelagerter Teil des Wikis verstanden werden. Sämtliche Inhalte dürfen daher unter Quellenangabe zu Presse Zwecken verwendet werden.

Nicht alle Seiten werden korrekt dargestellt. Falls ihr mithelfen wollt, dies zu korrigieren, so findet ihr [hier](#) weitere Informationen.

Titel, Vorwort, Inhaltsverzeichnis	3
A. Einleitung	3
B. Verfassungserweckung und Verfassungsbestätigung	3
I. Eckpunkte der US-amerikanischen Verfassungsentwicklung	3
II. Eckpunkte und Grundlagen der europäischen Verfassungsentwicklung sowie des Verfassungsverständnisses	3
III. Der Einfluss der amerikanischen Verfassung und des Verfassungsverständnisses auf europäische Rechtskultur(en), Rechtskulturzusammenhänge	3

verbraucherzentrale

Impressum | Kontakt | Datenschutz | Schriftgröße A A A

Start
Produkte ▾
Informationen ▾
Forum + Chats ▾



Start Lebensmittelklarheit

Drucken | Senden | Merken

Produkte
Informationen
Forum + Chats

Mit Hefeextrakt – aber ohne "Zusatzstoff Geschmacksverstärker"



Unbeliebte Zusatzstoffe werden gerne durch deklarationsfreundliche Alternativen ersetzt. So kann zum Beispiel mit der Aussage „Ohne Zusatzstoff Geschmacksverstärker“ geworben werden, obwohl das zugesetzte Hefeextrakt Glutamat enthält. Viele Hersteller tun dies auch – und viele Verbraucher ärgern sich darüber. Dies belegen zahlreiche Produktmeldungen.

Auf www.lebensmittelklarheit.de können Sie Produkte melden, bei denen Sie sich durch Aufmachung oder Kennzeichnung getäuscht fühlen.

Melden Sie unzureichende Lebensmittelkennzeichnungen

- Sie fühlen sich durch Aufmachung oder Kennzeichnung eines Lebensmittels getäuscht?
- Wir prüfen Ihre Meldung und bitten anschließend den Hersteller um eine Stellungnahme. Dazu hat der Anbieter sieben Tage Zeit.
- Wir veröffentlichen Ihre Meldung, unsere Einschätzung, die Stellungnahme des Anbieters und aktualisieren den Status.

[→ Produkt melden](#)

- × Ernährung, Massentierhaltung
- × Ökologie und Nachhaltigkeit
- × Gesundheit und Kosten
- × Zeit-Leiharbeit, Mindestlohn
- × Arbeitsbedingungen
- × Fair Trade
- × Outsourcing
- × soziale Gerechtigkeit
- × Migrationsprobleme
- × Privatisierung
- × Compliance-Regeln für Manager und Unternehmen

Konsequenzen für die Unternehmenskommunikation - Risiken

- ✗ Starke Zunahme von Krisensituationen (Krise als Normalfall)
- ✗ enormer Beschleunigungsdruck und Eigendynamik
- ✗ schneller Verlust der Kontrolle über die Botschaft
- ✗ hohe Risiken bei (nicht strategischen) Aktionen im Netz (Abmahnungen, virtuelles Marketing, „falsche“ Blogs etc.)
- ✗ hohe Risiken von Datenlecks (unzufriedene oder unachtsame Mitarbeiter tragen interne Informationen nach außen)

„Herr, gib mir die Kraft, die Dinge zu ändern, die ich ändern kann,
die Gelassenheit, das Unabänderliche zu ertragen und
die Weisheit, zwischen diesen beiden Dingen die rechte
Unterscheidung zu treffen.“

Franz von Assisi

Konsequenzen für die Unternehmenskommunikation - Maßnahmen

- ✗ Etablierung von Frühwarnsystemen (Monitoring des Web2.0, Nutzung des Beschwerdemanagements)
- ✗ Überprüfung und ggf. Optimierung der IT-Infrastruktur und des Datenschutzes
- ✗ schnellstmögliche Abstimmungsprozesse und Informationsverbreitung (intern und extern)
- ✗ Entwicklung einer strategischen Online-Policy
- ✗ Professionalisierung des Kommunikationsverantwortlichen
- ✗ Sensibilisierung der Beteiligten
- ✗ Krisenkommunikation wird zur zentralen Managementaufgabe

Warum ist Kommunikation in der Krise so wichtig?

- ⌘ Ein Gerücht kann reichen, um die Öffentlichkeit aufmerksam zu machen. In Krisenzeiten vervielfachen sich Gerüchte und werden zu einem weiteren Risiko
- ⌘ Gerüchte erhöhen den Druck auf die handelnden Akteure und erhöhen das Risiko, endgültig die Kontrolle über die Kommunikationsprozess zu verlieren
- ⌘ Hat sich die öffentliche Meinung erst einmal verfestigt, wird es immer schwerer, diese Ansichten zu ändern
- ⌘ Fakten alleine reichen nicht, um im Krisenfall die öffentliche Meinung zu beeinflussen, ebenso wichtig sind Emotionen, die glaubhaft vermittelt werden müssen

Das sind die absoluten Don'ts:

- Salami-Taktik: Scheibchenweise mit der Wahrheit an die Öffentlichkeit.
- Allgemeinplätze, Ausflüchte, Binsenweisheiten.
- Abtauchen, Einstellen der Kommunikation, „Boykott“ von unliebsamen Medien.
- Arroganz und Distanz.
- Lügen, Halbwahrheiten und reine Vermutungen.
- Nicht-Erreichbarkeit (unter anderem Urlaub).
- Falsche Gesten (z.B. Victory-Zeichen)
- Unbekümmertheit („Wird schon gut gehen“).

Verantwortung übernehmen

Situationsintelligenz ist entscheidend

- Informationen beschaffen
- bewerten
- entscheiden
- kommunizieren
- Krisenstab

Unterschiedliche Denkwelten



Verantwortung übernehmen

Sensibilität und „Betroffenheit“

- Emotionen gehören zur Kommunikation
- „Denkwelten“ annähern
= Rationalität und Emotionalität zusammenführen

Denkwelten:

Fachleute

fachlich korrekt

sachlich abstrakt

fundiert

allgemein

Medien / Öffentlichkeit

plausibel

emotional

oberflächlich

konkret

Verantwortung übernehmen

Klare Antworten oder klare Fragen

- kein „Ausweichen“
- keine „Halbwahrheiten“
- authentisch bleiben
- „Glaubwürdigkeit ist einmalig“

Verantwortung übernehmen

Lösungen kommunizieren – nicht Probleme erklären

- Analyse, Gutachten, Experten(gremium)
- Produktwarnung / -rückruf
- Problembewältigung / „Schadensausgleich“

Verantwortung übernehmen

Mut und Konfliktfähigkeit

- Gegenthesen
- Gegenstrategien
- juristische Mittel

Zu guter Letzt: Ärzte im Netz

