

DIN CEN/TS 17091:2019-01 (D)

Krisenmanagement - Strategische Grundsätze; Deutsche Fassung CEN/TS 17091:2018

Inhalt	Seite
Europäisches Vorwort.....	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich.....	7
2 Normative Verweisungen	7
3 Begriffe	7
4 Krisenmanagement: Grundlagen und Grundsätze	10
4.1 Erkennen von Krisen und bestmögliche Bewältigung	10
4.2 Die möglichen Ursachen von Krisen	12
4.3 Konsequenzen nach Art der Krisen.....	13
4.4 Bereitschaft zu Reaktion und Regeneration.....	14
4.5 Grundsätze des Krisenmanagements	14
5 Aufbau einer Krisenmanagementfähigkeit.....	15
5.1 Einleitung.....	15
5.2 Rahmenbedingungen des Krisenmanagements.....	15
5.3 Allgemeiner Rahmen.....	16
5.4 Antizipieren und Bewerten.....	17
5.5 Vorbereiten	17
5.5.1 Allgemeines.....	17
5.5.2 Krisenmanagementplan.....	18
5.5.3 Informationsmanagement und Lagebewusstsein.....	19
5.6 Reaktion (der KS in Aktion).....	22
5.7 Regeneration	23
5.8 Überprüfen und Lernen.....	23
6 Führung in einer Krise.....	24
6.1 Kernfunktionen von Führung.....	24
6.2 Resiliente Krisenreaktion	26
7 Strategisches Entscheiden in Krisen	27
7.1 Entscheidungsfindung	27
7.2 Weshalb Entscheidungsfindung eine Herausforderung sein kann	28
7.3 Dilemmas, Verzögerung und Vermeidung von Entscheidungen.....	29
7.4 Probleme der Entscheidungsfindung	29
7.5 Wirksame Entscheidungsfindung in einer Krise	29
8 Kommunikation in einer Krise	30
8.1 Einleitung.....	30
8.2 Vorbereitung vor der Krise.....	30
8.3 Management der Reputation sowie von interessierten Kreisen	31
8.4 Schlüsselrollen	31
8.4.1 Allgemeines.....	31
8.4.2 Sprecher	31
8.4.3 Medienbeobachtung.....	31
8.5 Entwickeln einer Krisenkommunikationsstrategie.....	32
8.6 Grundprinzipien für die Krisenkommunikationsreaktion.....	32
8.7 Einheitlichkeit der Botschaft.....	33

8.8	Hindernisse für wirksame Kommunikation.....	33
8.9	Soziale Medien: Chancen und Risiken	34
9	Training, Validierung und Lernen aus Krisen.....	35
9.1	Allgemeines.....	35
9.2	Personalentwicklung und Sicherstellen von Vorkehrungen für das Krisenmanagement.....	35
9.3	Ausbildung.....	36
9.4	Üben.....	37
9.5	Validierung.....	38
9.6	Lernen.....	38
	Literaturhinweise.....	40