

# 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