

DIN EN ISO 22361:2023-02 (D)

Sicherheit und Resilienz - Krisenmanagement - Leitlinien (ISO 22361:2022); Deutsche Fassung EN ISO 22361:2022

Inhalt	Seite
Europäisches Vorwort.....	4
Vorwort.....	5
Einleitung.....	6
1 Anwendungsbereich.....	8
2 Normative Verweisungen.....	8
3 Begriffe.....	8
4 Krisenmanagement — Kontext, Grundgedanken und Grundsätze.....	10
4.1 Das Wesen von Krisen.....	10
4.2 Merkmale einer Krise.....	11
4.3 Mögliche Ursachen von Krisen.....	13
4.4 Vorbereitet sein auf die Reaktion und Wiederherstellung.....	14
4.5 Grundsätze des Krisenmanagements.....	15
4.5.1 Allgemeines.....	15
4.5.2 Grundsatz A: Leitung.....	15
4.5.3 Grundsatz B: Strategie.....	15
4.5.4 Grundsatz C: Risikomanagement.....	15
4.5.5 Grundsatz D: Entscheidungsfindung.....	16
4.5.6 Grundsatz E: Kommunikation.....	16
4.5.7 Grundsatz F: Ethik.....	16
4.5.8 Grundsatz G: Lernen.....	16
5 Aufbau einer Fähigkeit zum Krisenmanagement.....	16
5.1 Allgemeines.....	16
5.2 Elemente des Krisenmanagements.....	17
5.2.1 Allgemeines.....	17
5.2.2 Führung.....	17
5.2.3 Struktur.....	18
5.2.4 Kultur.....	19
5.2.5 Kompetenz.....	19
5.3 Krisenmanagement-Prozess.....	19
5.3.1 Antizipation.....	19
5.3.2 Beurteilung.....	20
5.3.3 Prävention und Schadensminderung.....	20
5.3.4 Bereitschaft.....	21
5.3.5 Reaktion.....	25
5.3.6 Wiederherstellung.....	28
5.3.7 Ständige Verbesserung.....	29
6 Führung in der Krise.....	29
6.1 Zentrale Führungsfertigkeiten und -eigenschaften.....	29
6.1.1 Allgemeines.....	29
6.1.2 Funktion und Verantwortlichkeit der Leiter des Krisenstabes.....	30
6.2 Wohlbefinden und nachhaltige Krisenreaktion.....	31
6.2.1 Krisenmanagementkräfte.....	31
6.2.2 Auswirkungen auf weitere interessierte Parteien.....	32

7	Strategische Entscheidungsfindung in der Krise	32
7.1	Allgemeines.....	32
7.2	Warum Entscheidungsfindung herausfordernd sein kann	34
7.3	Dilemmata, Verzögerung und Vermeidung von Entscheidungen.....	34
7.4	Probleme bei der Entscheidungsfindung	35
7.5	Effektive Entscheidungsfindung in der Krise.....	35
8	Krisenkommunikation	36
8.1	Allgemeines.....	36
8.2	Vorbereitung auf eine Krise.....	36
8.3	Management von Beziehungen und Reputation	37
8.4	Wesentliche Funktionen	37
8.4.1	Kommunikationsteam	37
8.4.2	Sprecher	38
8.4.3	Medienarbeit	38
8.5	Strategie für die Krisenkommunikation.....	38
8.6	Wesentliche Grundsätze und Maßnahmen der Krisenkommunikation	39
8.7	Konsistenz der Botschaft	40
8.8	Hürden einer effektiven Kommunikation.....	40
8.9	Soziale Medien — Möglichkeiten und Gefahren.....	41
9	Ausbildung, Validierung und Lernen aus Krisen	41
9.1	Allgemeines.....	41
9.2	Kompetenzentwicklung	42
9.3	Ausbildung.....	42
9.4	Übungen	44
9.5	Validierung.....	44
9.6	Beurteilung und Lernen	45
	Literaturhinweise	46