

# 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

<b>7</b>	<b>Strategische Entscheidungsfindung in der Krise .....</b>	<b>32</b>
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
<b>8</b>	<b>Krisenkommunikation .....</b>	<b>36</b>
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
<b>9</b>	<b>Ausbildung, Validierung und Lernen aus Krisen .....</b>	<b>41</b>
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