

E DIN EN ISO 22361:2021-12 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2021-11-05

Sicherheit und Resilienz - Krisenmanagement - Leitlinien für die Entwicklung einer Strategie (ISO/DIS 22361:2021); Deutsche und Englische Fassung prEN ISO 22361:2021

Security and resilience - Crisis management - Guidelines for developing a strategic capability (ISO/DIS 22361:2021); German and English version prEN ISO 22361:2021

Inhalt	Seite
Europäisches Vorwort	4
Vorwort	5
Einleitung	6
1 Anwendungsbereich	8
2 Normative Verweisungen	8
3 Begriffe	8
4 Krisenmanagement: Kontext, Kernkonzeptionen 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 Bereitschaft zur Reaktion und Wiederherstellung	14
4.5 Grundsätze des Krisenmanagements	15
5 Aufbau einer Fähigkeit zum Krisenmanagement	16
5.1 Allgemeines	16
5.2 Krisenmanagementrahmen	17
5.2.1 Führung	17
5.2.2 Struktur	18
5.2.3 Kultur	19
5.2.4 Kompetenz	19
5.3 Krisenmanagementprozess	19
5.3.1 Vorhersage	19
5.3.2 Beurteilung	20
5.3.3 Verhinderung und Schadensminderung	20
5.3.4 Vorbereitung	21
5.3.5 Reaktion	25
5.3.6 Wiederherstellung	28
5.3.7 Ständige Verbesserung	29
6 Führung im Krisenfall	30
6.1 Grundlegende Führungsfertigkeiten und -eigenschaften	30
6.1.1 Rolle und Verantwortlichkeit der Führungskraft/-kräfte für Krisenfälle	31
6.2 Wohlbefinden und nachhaltige Krisenreaktion	32
6.2.1 Krisenmanager	32
6.2.2 Auswirkungen auf weitere interessierte Parteien	32
7 Strategische Entscheidungsfindung im Krisenfall	33
7.1 Allgemeines	33
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 im Krisenfall	35

8	Krisenkommunikation	36
8.1	Einleitung	36
8.2	Vorbereitung auf eine Krise.....	36
8.3	Management von Beziehungen und Reputation	37
8.4	Wesentliche Funktionen.....	38
8.4.1	Kommunikationsteam.....	38
8.4.2	Sprecher.....	38
8.4.3	Medienarbeit.....	38
8.5	Strategie für die Krisenkommunikation.....	39
8.6	Wesentliche Grundsätze und Tätigkeiten der Krisenkommunikation	39
8.7	Konsistenz der Botschaft.....	40
8.8	Hürden einer effektiven Kommunikation.....	41
8.9	Soziale Medien: die Möglichkeiten und Bedrohungen	42
9	Schulung, Validierung und Lernen aus Krisen.....	42
9.1	Allgemeines	42
9.2	Kompetenzentwicklung	43
9.3	Schulung.....	43
9.4	Übungen.....	45
9.5	Validierung	46
9.6	Beurteilung und Lernen.....	46
	Literaturhinweise.....	48