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