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