

Inhaltsverzeichnis

I. Vorwort	7
II. Einleitung	9
III. Autorenverzeichnis	10
IV. Glossar	14
V. Gebrauchsanweisung	20
VI. Praxisleitfaden	22
1. Anwendungsbereich	22
2. Normative Verweisungen	22
3. Begriffe	22
4. Krisenmanagement – Kontext, Grundgedanken und Grundsätze	22
4.1 Das Wesen von Krisen	22
4.2 Merkmale einer Krise	23
4.3 Mögliche Ursachen von Krisen	24
4.4 Vorbereitet sein auf die Reaktion und Wiederherstellung	26
4.5 Grundsätze des Krisenmanagements	27
5. Aufbau einer Fähigkeit zum Krisenmanagement	28
5.1 Allgemeines	28
5.2 Elemente des Krisenmanagements	28
5.2.1 Allgemeines	28
5.2.2 Führung	28
5.2.3 Struktur	29
5.2.4 Kultur	30
5.2.5 Kompetenz	31
5.3 Krisenmanagement-Prozess	32
5.3.1 Antizipation	32
5.3.2 Beurteilung	33
5.3.3 Prävention und Schadensminderung	35
5.3.4 Bereitschaft	36
5.3.5 Reaktion	44
5.3.6 Wiederherstellung	47
5.3.7 Ständige Verbesserung	48
6. Führung in der Krise	50
6.1 Zentrale Führungsfertigkeiten und -eigenschaften	50
6.1.1 Allgemeines	50
6.1.2 Funktion und Verantwortlichkeit der Leiter des Krisenstabs	52
6.2 Wohlbefinden und nachhaltige Krisenreaktion	53
6.2.1 Krisenmanagementkräfte	53
6.2.2 Auswirkungen auf weitere interessierte Parteien	54

7.	Strategische Entscheidungsfindung im Krisenfall	56
7.1	Allgemeines	56
7.2	Warum Entscheidungsfindung herausfordernd sein kann	57
7.3	Dilemmata, Verzögerung und Vermeidung von Entscheidungen	58
7.4	Probleme bei der Entscheidungsfindung	59
7.5	Effektive Entscheidungsfindung in der Krise	60
8.	Krisenkommunikation	62
8.1	Allgemeines	62
8.2	Vorbereitung auf eine Krise	67
8.3	Management von Beziehungen und Reputation	69
8.4	Wesentliche Funktionen	71
8.4.1	Kommunikationsteam	71
8.4.2	Sprecher	74
8.4.3	Medienarbeit	75
8.5	Strategie für die Krisenkommunikation	77
8.6	Wesentliche Grundsätze und Maßnahmen der Krisenkommunikation	79
8.7	Konsistenz der Botschaft	82
8.8	Hürden einer effektiven Kommunikation	82
8.9	Social Media: Möglichkeiten und Bedrohungen	84
9.	Ausbildung, Validierung und Lernen aus Krisen	88
9.1	Allgemeines	88
9.2	Kompetenzentwicklung	88
9.3	Ausbildung	88
9.4	Übungen	91
9.5	Validierung	93
9.6	Beurteilung und Lernen	94
10.	Vorschläge zur Ergänzung und Bewertung der ISO 22361	96
10.1.	Digitalisierung im Krisenmanagement	96
10.2	Interaktion zwischen mehreren Krisenstäben	98
10.3	Prüfung des Krisenmanagements	98
10.4	Abschließende Bewertung der ISO 22361 in einer SWOT-Analyse	100