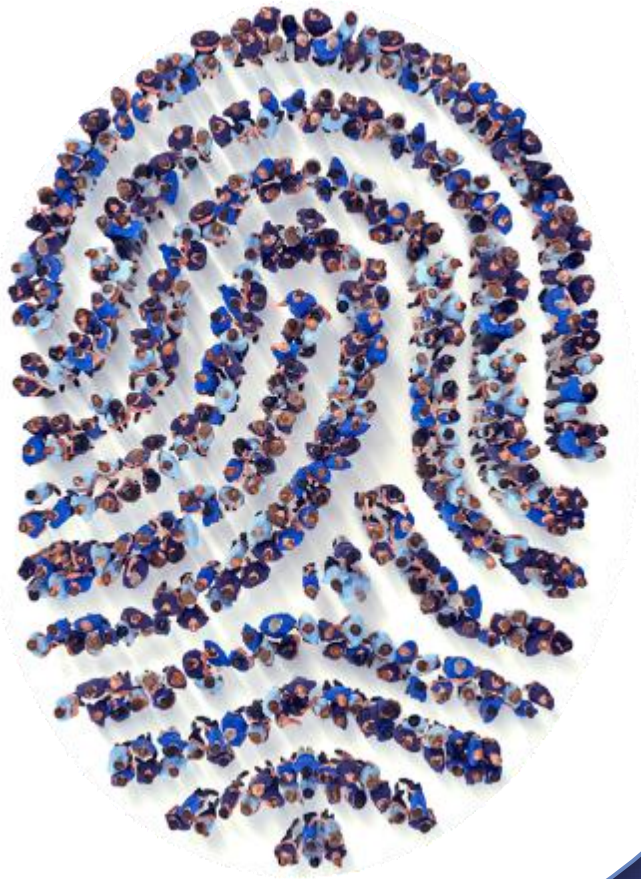


KRISENMANAGEMENT GRUNDLAGEN

Aufbau eines effektiven Krisenmanagementprogramms

03. November 2021

WORLDWIDE REACH. HUMAN TOUCH.

Gautier POROT

Security Director

International SOS

WORLDWIDE REACH. HUMAN TOUCH.

Michel KENEL

Owner & Instructor

KENEL Crisis Leadership training

WORLDWIDE REACH. HUMAN TOUCH.

KRISENMANAGEMENT WEB-MEETING-SERIE

Krisenmanagement Teil 1
03. November

Krisenmanagement Teil 2
02. Dezember

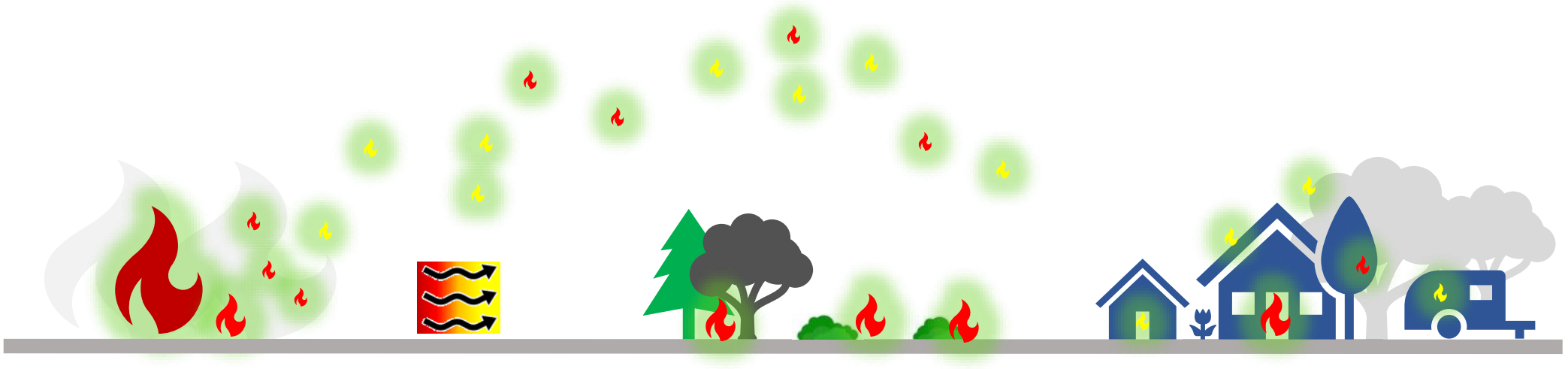
Krisenmanagement Teil 3
Jan 2022

Mit welcher Strategie kann ich das Krisenmanagement am besten organisieren?

INTERNATIONAL SOS

WORLDWIDE REACH. HUMAN TOUCH.

RESILIENZSTRATEGIE

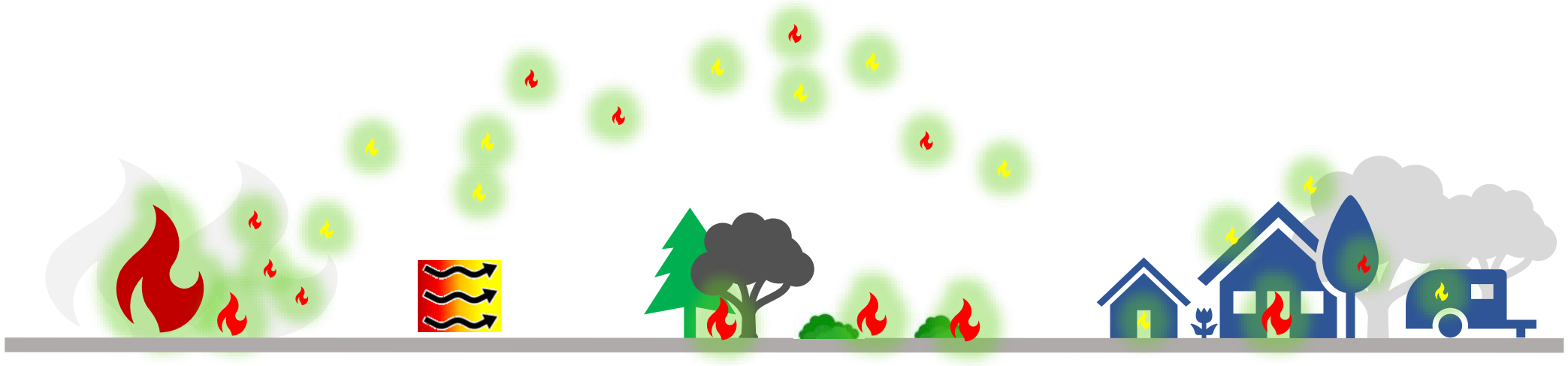


WORLDWIDE REACH. HUMAN TOUCH.

© International SOS

RESILIENZSTRATEGIE

INTELLIGENCE



GEFÄHRDUNGS-BEURTEILUNG | FRÜHWARNSYSTEM | GAP-ANALYSE | AUDIT VOR ORT | KRISEN-REAKTION | BUSINESS CONTINUITY

FLAMMEN GLUT HITZE

FEUER

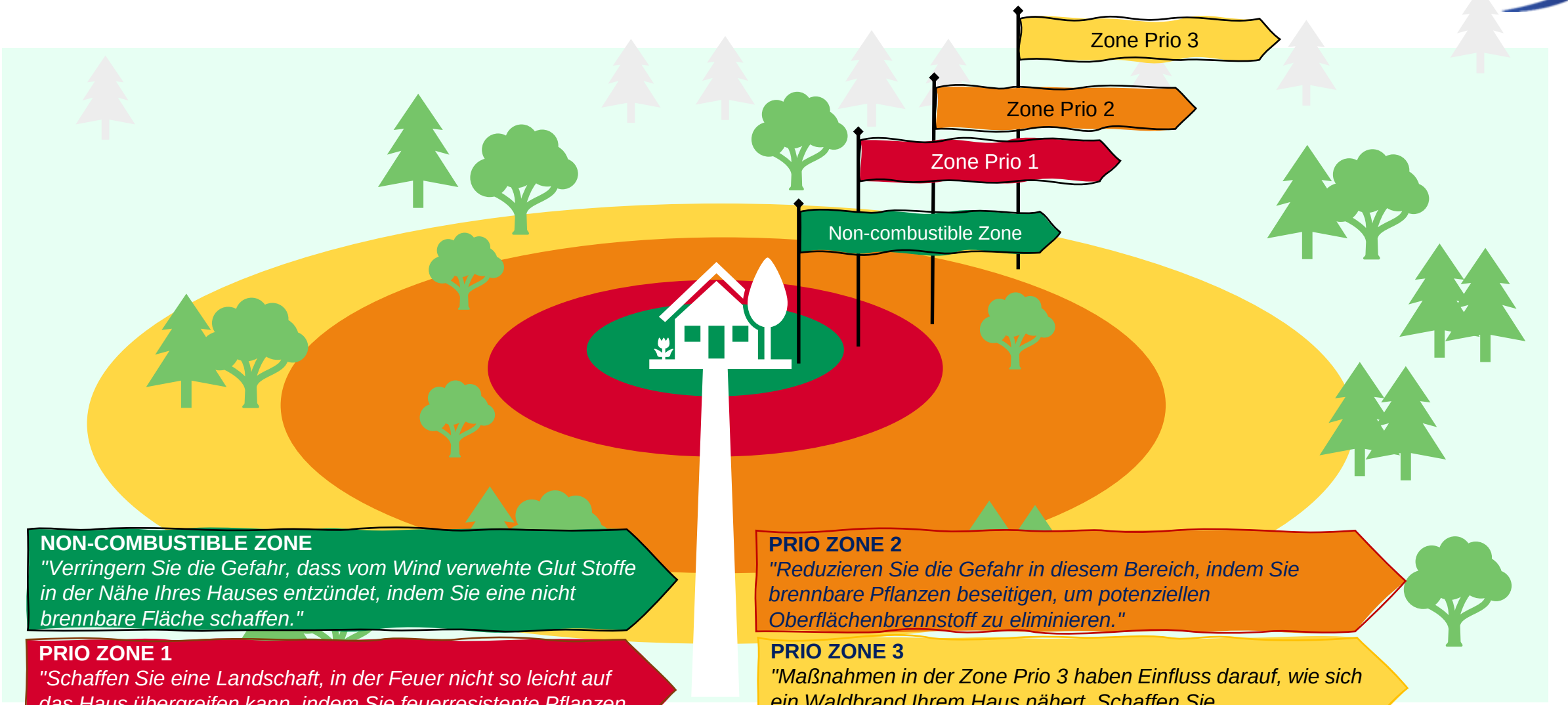
BÄUME BRENNMATERIAL STRUKTUREN

BRENNSTOFF

WORLDWIDE REACH. HUMAN TOUCH.

© International SOS

AUS DER SICHT EINES BRANDBEKÄMPFERS



NON-COMBUSTIBLE ZONE
"Verringern Sie die Gefahr, dass vom Wind verwehte Glut Stoffe in der Nähe Ihres Hauses entzündet, indem Sie eine nicht brennbare Fläche schaffen."

PRIO ZONE 1
"Schaffen Sie eine Landschaft, in der Feuer nicht so leicht auf das Haus übergreifen kann, indem Sie feuerresistente Pflanzen und Materialien verwenden.

PRIO ZONE 2
"Reduzieren Sie die Gefahr in diesem Bereich, indem Sie brennbare Pflanzen beseitigen, um potenziellen Oberflächenbrennstoff zu eliminieren."

PRIO ZONE 3
"Maßnahmen in der Zone Prio 3 haben Einfluss darauf, wie sich ein Waldbrand Ihrem Haus nähert. Schaffen Sie Brandschneisen zwischen den Räumen."

© International SOS

Was sind die Charakteristika einer Krise?

INTERNATIONAL SOS

WORLDWIDE REACH. HUMAN TOUCH.

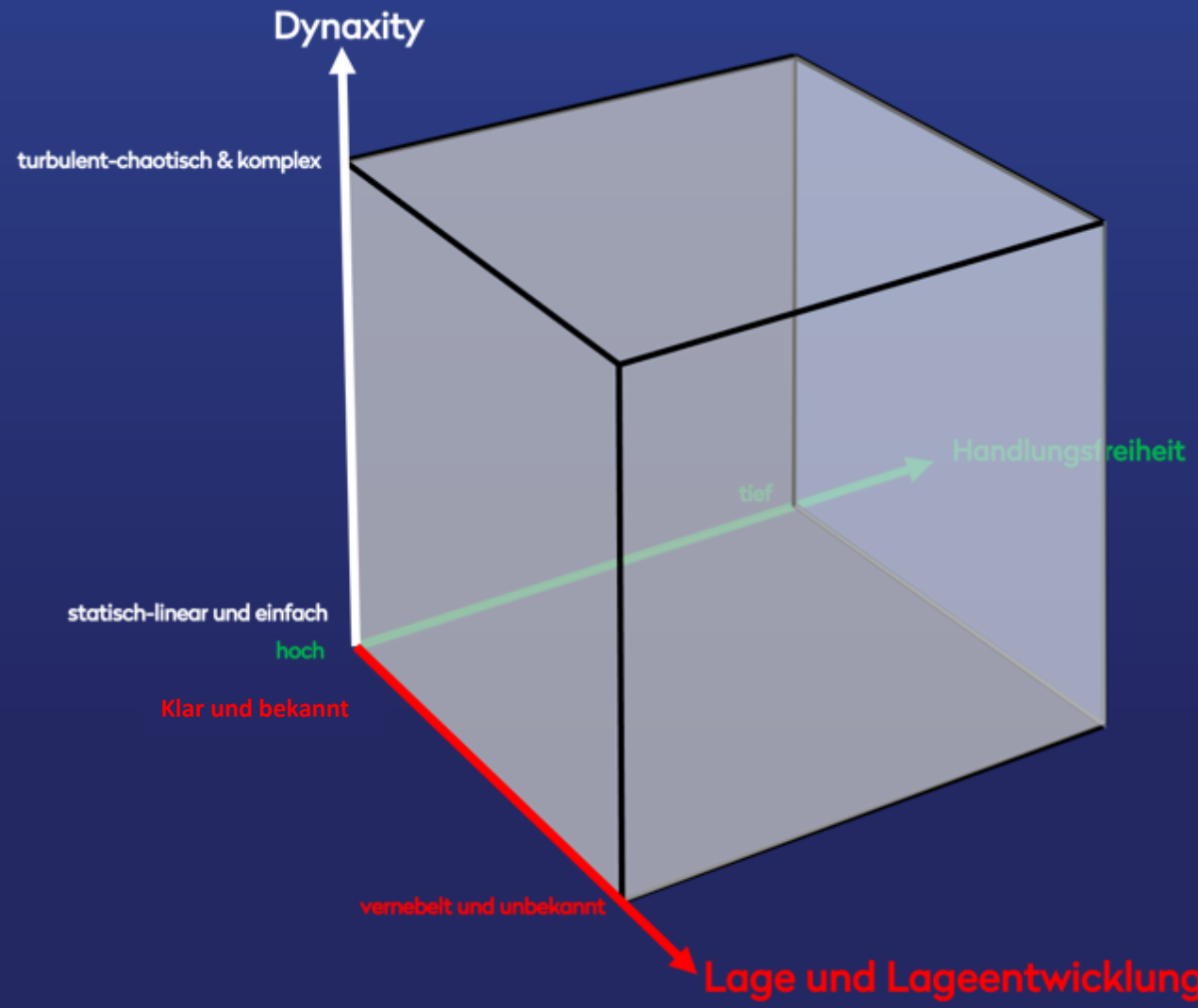
WAS IST EINE KRISE?

*"A **low-probability**, **high-impact** event that threatens the viability of the organization and is characterized by **ambiguity of cause**, **effect**, and **means of resolution**, as well as by a belief that **decisions** must be made **swiftly**."*

Pearson and Clair (1998)

Kontext	**Geringe Wahrscheinlichkeit**	**Hohe Auswirkung**	**Ambiguität**
Maßnahmen	**Auswirkung**	**Mittel zur Lösung**	**Entscheidungen**
Dynamik		**Schnell**	

WAS SIND DIE CHARAKTERISTIKA EINER KRISE?

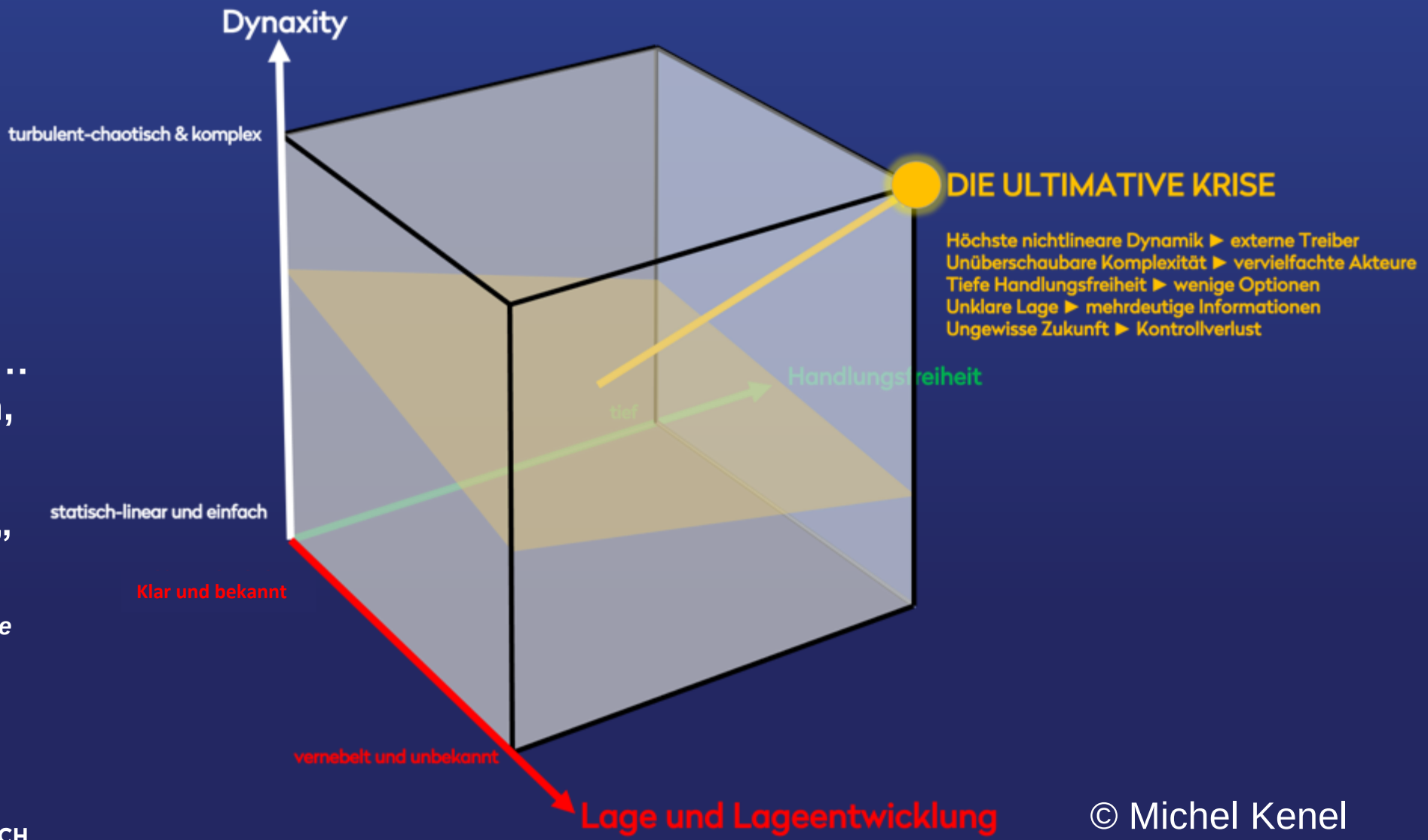


© Michel Kenel

WAS SIND DIE CHARAKTERISTIKA EINER KRISE?

“Krieg [Krise] ist also … ein wahres Chamäleon, weil er in jedem konkreten Fall seine Natur etwas ändert, …”

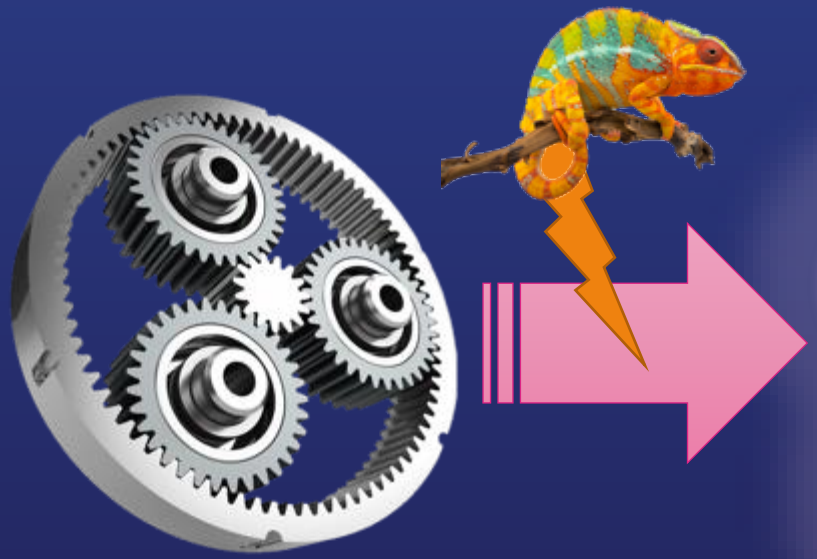
Von Clausewitz C. (1832) *Vom Kriege*



WORLDWIDE REACH. HUMAN TOUCH.

© Michel Kenel

WAS SIND DIE CHARAKTERISTIKA EINER KRISE?



Bedrohte Überlebensfähigkeit

Bedrohte Reputation

Bedrohte Werte

Überdrehen

Bedrohte strategische Ziele

Ungewisse Zukunft

Vervielfachte Akteure

Angst

Inkonsistente Erwartungen

Extreme Exponiertheit

Emotionaler “Hijack”

Tiefe Handlungsfreiheit

Nichtlineare Dynamik

Lähmung

Komplexität der Lage

Kontrollverlust

Einseitige Wahrnehmung

Teamkonflikte

Neuartigkeit der Lage

Extremer Zeitdruck

Tunnelblick

Mehrdeutige Informationen

Hohe Arbeitslast

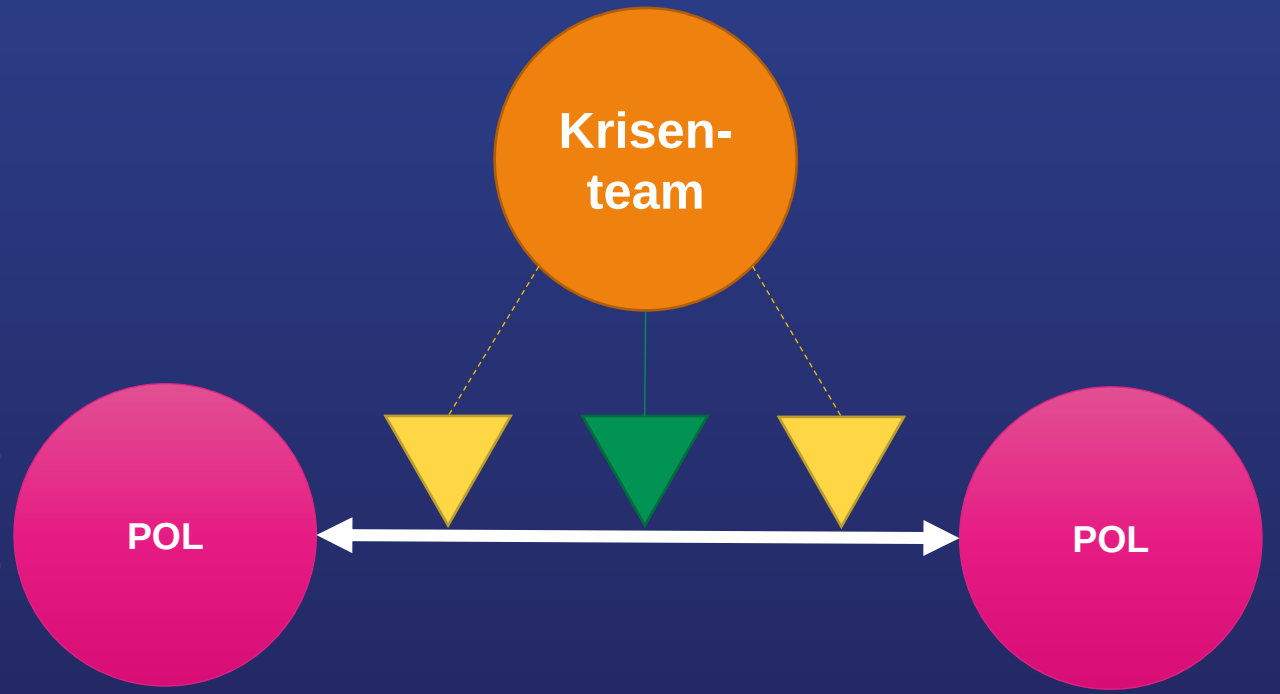
Hoher Arbeitsrhythmus

WORLDWIDE REACH. HUMAN TOUCH.

© Michel Kenel

WAS SIND DIE CHARAKTERISTIKA EINER KRISE?

Überstürztes, voreiliges und unüberlegtes Handeln ausserhalb jeder Gesamt-übersicht.



Gesamtübersicht, klarere Lage, aber verspätetes Handeln

WORLDWIDE REACH. HUMAN TOUCH.

© Michel Kenel

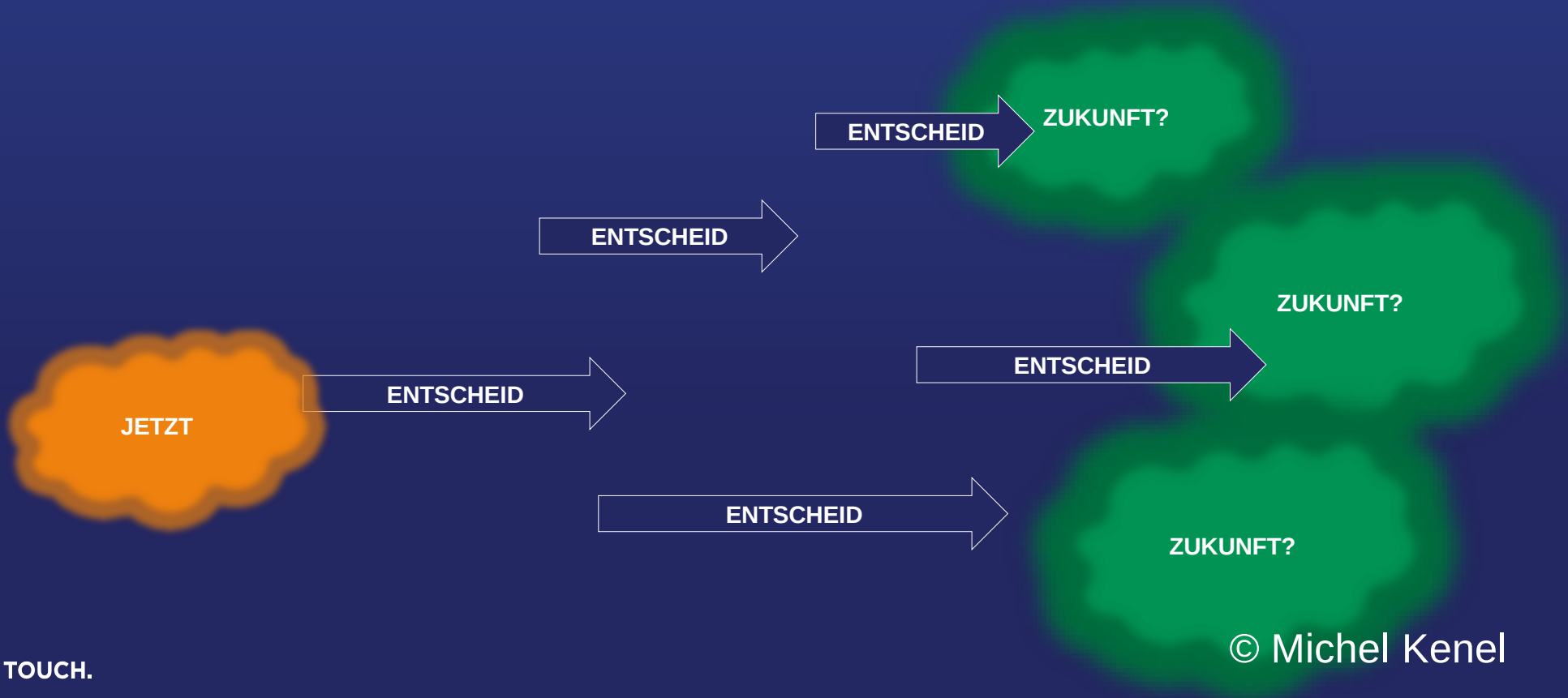
ERSTE ERKENNTNIS

RERUP

Rasches Einleiten rationaler, unaufgeregter Problemlösung

© Michel Kenel

ZWEITE ERKENNTNIS



© Michel Kenel

Was ist eine Krise, und was nicht?

INTERNATIONAL SOS

WORLDWIDE REACH. HUMAN TOUCH.

WAS IST EINE KRISE, WAS NICHT?

INTERNATIONAL SOS

Gefahren

Kette von Ereignissen und/oder Sachverhalten

Untergang

Unbehandelte Risiken und Verwundbarkeiten

Versagende Sicherheits-massnahmen

Gefährdete Geschäfts-weiterführung

Bedrohte Reputation
Bedrohtes finanzielles Wohlergehen
Bedrohte Kernaktivitäten
Bedrohte strategisches Ziele
Bedrohtes Überleben

© Michel Kenel

WAS IST EINE KRISE, WAS NICHT?

Wie kann Krisenmanagement Ihnen helfen, Ihre Mitarbeiter zu schützen?

INTERNATIONAL SOS

WORLDWIDE REACH. HUMAN TOUCH.

STRUKTUR DES KRISENMANAGEMENTS

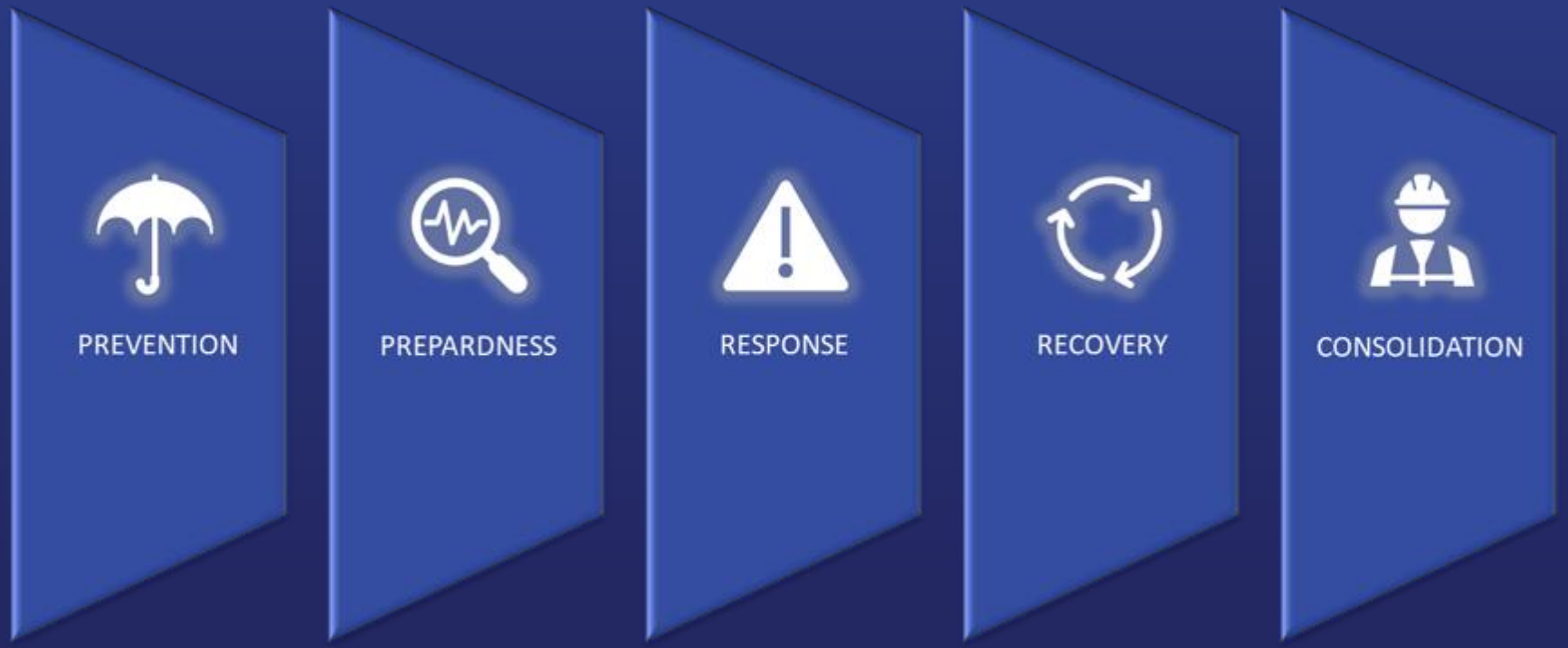
PHASEN DES KRISENMANAGEMENTS

VOR DER KRISE	KRISENREAKTION	NACH DER KRISE
Entwicklung und Einübung von Maßnahmen zur Bewältigung verschiedener Krisenszenarien.	Umsetzung des Krisenreaktionsplans der Organisation.	Überprüfung, Anpassung und Aktualisierung des Reaktionsplans für die Zukunft.
Identifizierung von Risiken und Umsetzung eines Plans zur Risikominderung Einrichtung eines Lokalisierungs- oder Frühwarnsystem Entwicklung eines Krisenreaktionsplans Teambuilding Trainings/Schulungen	Situation beurteilen Unterstützung aktivieren Handeln, wo möglich Das Problem verstehen Gewünschten Endzustand erreichen	BCP aktivieren Beobachten Sie das Wiederaufflammen der Krise Nachbesprechung Überarbeiten Sie Ihre Pläne Neubewertung der Risikoexposition Weiterbildung

(Smith 1990)

STRUKTUR DES KRISENMANAGEMENTS

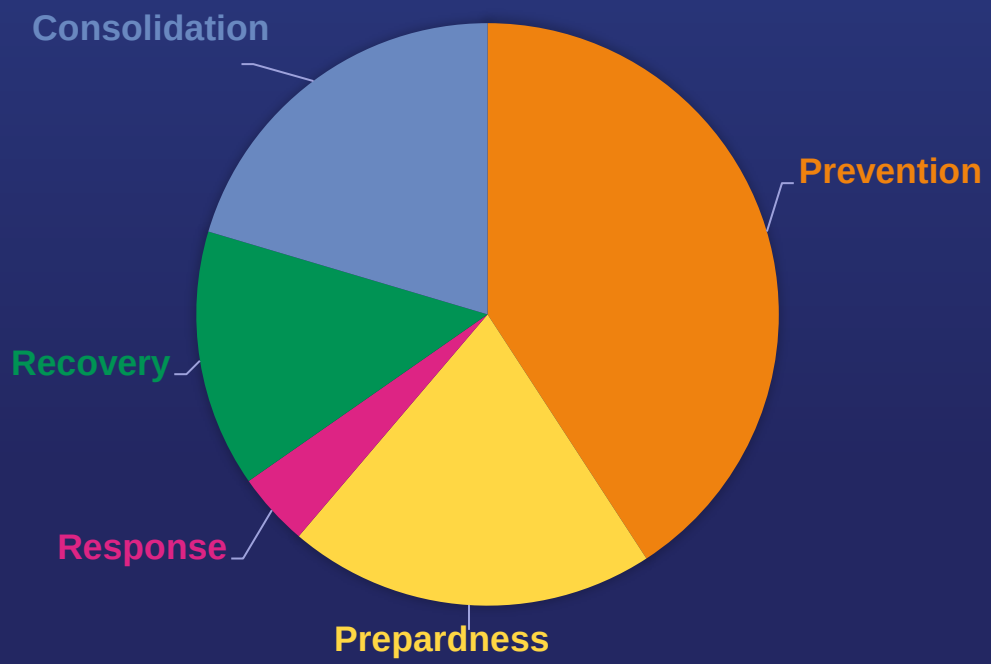
KRISENMANAGEMENT-CLUSTER



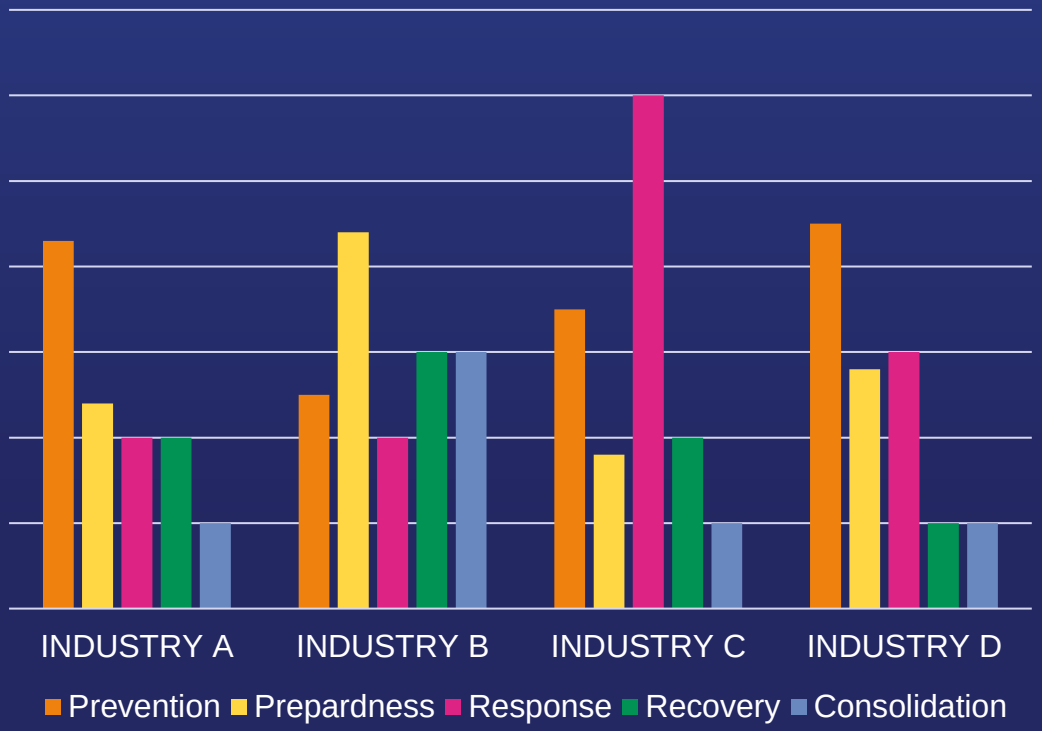
© International SOS

REALITÄTSCHECK

DIE AKADEMISCHE SICHTWEISE



DIE REALITÄT



WIE KANN KRISENMANAGEMENT IHNEN HELFEN, IHRE MITARBEITER ZU SCHÜTZEN?

INTERNATIONAL SOS

DIREKTE / INDIREKTE UNTERSTÜTZUNG

SITUATIONS-ÜBERWACHUNG

TEAMORGANISATION & KOMMUNIKATION

LÖSUNGANSÄTZE

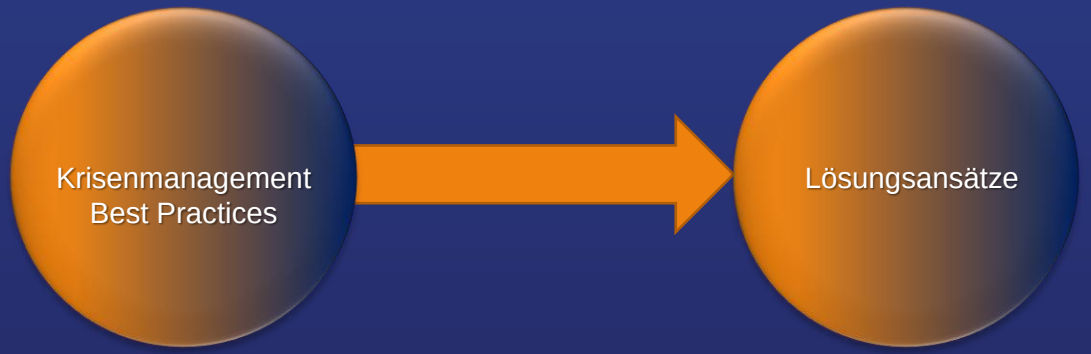
HAUPTKOMPONENTEN
- ➢ Strategie
- ➢ Prozess
- ➢ Organisation

BEFÄHIGUNGSTECHNIK
- ✓ Kommunikationskanäle
- ✓ Koordinierungsstellen
- ✓ Einheitliche Entscheidungsfindung

ERFOLGSFAKTOREN
- ✓ Agnostisch
- ✓ Silos durchbrechen
- ✓ Innovativ

WORLDWIDE REACH. HUMAN TOUCH.

KRISENMANAGEMENT WEB-MEETING-SERIE



Krisenmanagement Teil 2
02. Dezember

Krisenmanagement Teil 3
Jan 2022

CRISIS MANAGEMENT MASTERCLASS

INTERNATIONAL SOS

WORLDWIDE REACH. HUMAN TOUCH.

Vielen Dank

Bitte senden Sie Ihre Fragen, Anmerkungen und Ihr Feedback an:

germany@internationalsos.com

Weitere Informationen zu International SOS finden Sie unter www.internationalsos.de

WORLDWIDE REACH. HUMAN TOUCH.