

Technisches Krisenmanagement im Rahmen des Betriebssicherheitsmanagements

Claus Pachurka, Silvester Siegmann und Volker Hageböling

Ein Thema für alle

In Zeiten der Globalisierung ist „Technisches Krisenmanagement“ vor dem Hintergrund immer komplexer werdender Risiken und Krisenpotenziale nahezu unverzichtbar. Krisenereignisse haben viele Ursachen und Gesichter: IT-Netzausfälle, Störungen bei „Bottle-neck“-Anlagen, Großschäden, Störfälle, Unglücke oder unzureichende Krisenkommunikation. Davon sind nicht nur Großunternehmen aus den klassischen Risikobranchen betroffen, sondern auch Institutionen, Organisationen sowie kleine und mittlere Unternehmen (KMU) aller Branchen.

Jahr für Jahr entstehen durch Krisenereignisse beträchtliche Primär- und Sekundärschäden, die sich im Ernstfall für manchen Betroffenen sogar existenzbedrohend auswirken können (siehe Grafik).

Murphy's Law

Ein Unternehmen kann über einen längeren Zeitraum erfolgreich operieren und gute Ergebnisse erzielen. Trotzdem kann es innerhalb eines Tages durch ein scheinbar harmloses Ereignis in eine Krisensituation geraten. Es besteht die Gefahr, dass das Ereignis au-

ßer Kontrolle gerät und der vitale Nerv des Unternehmens kritisch getroffen wird. Schon Murphy's Law besagt: Das Ereignis kommt bestimmt – irgendwann, irgendwie, irgendwo. Daher sollte sich jedes Unternehmen hinreichend auf den Ernstfall vorbereiten.

Was ist zu tun?

Weitsichtige Unternehmen entwickeln rechtzeitig ein umfassendes Bewusstsein im Umgang mit Risiken. Ferner wird jedem Unternehmen empfohlen, zuverlässige Konzepte und Maßnahmen (Team, Plan, Übungen u. a.) zur Krisenprävention bzw. Krisenbewältigung zu implementieren. Leider sind noch zu viele Unternehmen von diesem Ideal weit entfernt.

Krisenkommunikation

Die Wahrnehmung eines krisenbetroffenen Unternehmens stimmt selten mit der Wahrnehmung der hochsensiblen Öffentlichkeit überein. Häufig trifft Rationalität auf Emotionalität. Bei der Krisenkommunikation kommt es darauf an, bei allen Verantwortlichen den gleichen Informations- und Wissensstand sicherzustellen sowie die eigenen Mitarbeiter, die Medien und die Öffentlichkeit möglichst unverzüglich, sachgerecht, widerspruchsfrei und wahrheits-

gemäß zu informieren. Kommunikationsexperten sind sich darüber einig, dass bereits in den ersten Stunden einer Krisenreaktion alle Weichen für den weiteren Verlauf gestellt werden. Fazit: Gute Krisenkommunikation will ebenfalls vorbereitet sein.

Literatur:

Bundesministerium des Innern:
„Krisenkommunikation“

1. Auflage 2008, Artikelnummer: BMI 08313

Hageböling, V.:

„Technisches Risikomanagement“

TÜV Media GmbH, Köln, 2009, ISBN: 978-3-8249-1101-1

Pachurka, C.:

„Technische Krisenprävention - Personen und Sachwerte proaktiv schützen“

Verlag Technik & Information, Bochum, 2008, ISBN: 978-3-934966-76-5

Tenckhoff, B., Siegmann, S.:

„Vernetztes Betriebssicherheitsmanagement“
Dr. Curt Haefner-Verlag GmbH, Heidelberg, 2009,

ISBN: 978-3-87284-061-5

