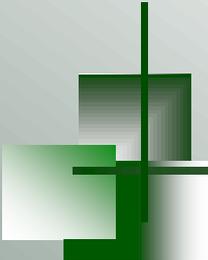


Das richtige Krisen-Management

Tag der Arbeitsbühnsicherheit

Krefeld

21. Mai 2019

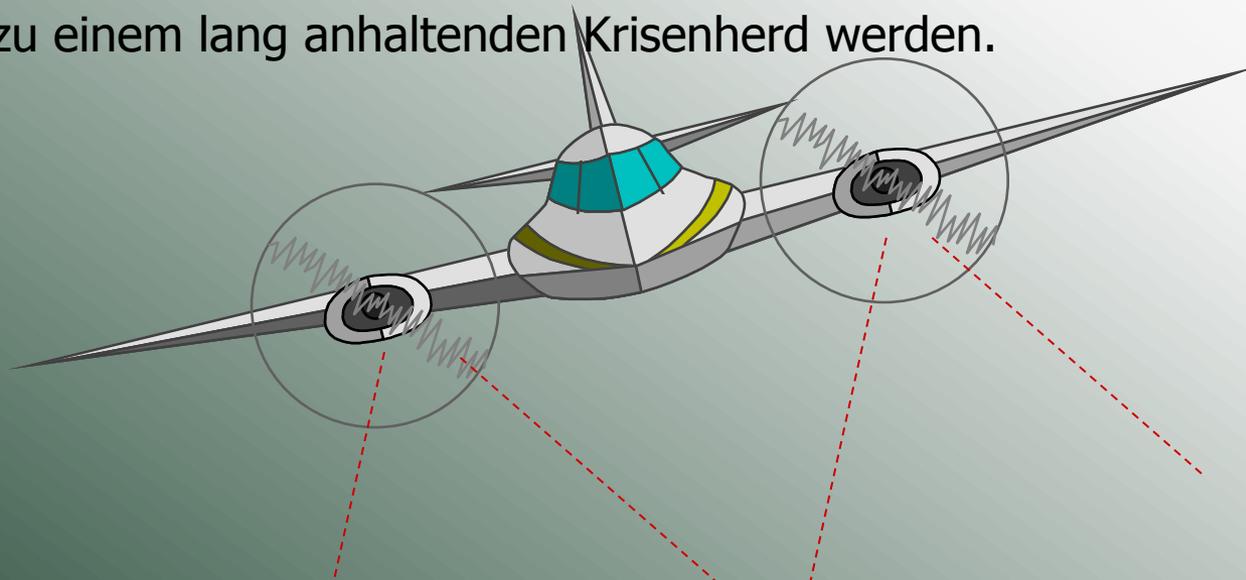


Bedeutung des Wortes „Krise“

- Das Wort „krisis“ kommt aus dem Griechischen
- (ist abgeleitet von „krinein = scheiden, trennen, auswählen, entscheiden, urteilen, verurteilen, anklagen)
- Hatte im antiken Griechenland zwei Bedeutungen:
 - Gerichtsurteil
 - Wendepunkt einer Krankheit, nachdem das Schlimmste überwunden ist

Was ist eine Krise?

- Eine Krise ist etwas anderes als ein Problem.
- Eine Krise **gefährdet die Existenz** Ihres Unternehmens oder Ihrer Person.
- Eine Krise kann sowohl kurzfristig wirken (spektakulär) und/oder zu einem lang anhaltenden Krisenherd werden.



Krisenbeispiele

- Arbeitsbühnen-Unfälle (insbesondere tödliche Unfälle)
- Probleme mit einer Maschine im Verleih (Produkt-Beobachtung)
- Produktproblem (Rückruf eines Herstellers)
- Probleme eines Herstellers mit Maschinen-Qualität
- Arbeitsüberlastung von Mitarbeitern (durch zu gute Auslastung)

Schwerer oder tödlicher Unfall

Was können Sie vorher tun? Wie können Sie sich vorbereiten?

- Ständige Schulung der Mitarbeiter und Bediener
- Überprüfung der Geräte-Technik
- Sicherheit ist wichtigster Schulungspunkt
- Auch erfahrene Mitarbeiter können Bedienungsfehler machen (Selbstüberschätzung, Schulung lange her)
- Ungeschulte Bediener haben Angst
- Richtiges Krisen-Management und -Prävention aufbauen

Was passiert im Falle eines Bühnen-Unfalles?

Man fragt Sie zum Unfallhergang:

- Kriminalpolizei
- Staatsanwaltschaft
- Staatliches Amt für Arbeitsschutz
- Sachverständige des TÜVs (oder andere Prüforganisationen)
- Mitarbeiter der Berufsgenossenschaft

- Ermittelt wird: Haben Sie sich strafbar gemacht – im Sinne einer fahrlässigen Tötung, der fahrlässigen Körperverletzung oder der Beihilfe zu diesen Tatbeständen?

- Schuldig oder Unschuldig?

Welche Bereiche werden untersucht?

Vier Bereiche:

- Gerätetechnik und Zustand unmittelbar vor dem Unfall
- Dokumente am Gerät
- Befähigung des Bühnenbedieners
- Ablauf von Anfrage, Beratung, Geräteschulung und Ausführung

Wichtig: Auch wenn die rechtliche Situation anders ist,
Sie sind bei den Medien in der Verantwortung

Warum werden Unfälle totgeschwiegen?

Arbeitsbühnenbranche schweigt oft bei Unfällen:

- Keine genauen Erkenntnisse der Ermittlungsbehörden?
- Wettbewerber nutzen einen Unfall als Wettbewerbs-Instrument?
- Bei Kunden kein Interesse an Sicherheitsthemen?

- Kein Wissen über Kommunikation in Krisenfällen?
- Angst, etwas falsch zu machen?
- Lieber Kopf in den Sand stecken?

Rückruf des Herstellers

- Hersteller informiert Vermieter über Probleme
- Hersteller macht Vorschläge zur Lösung des Geräteproblems
 - Maschine wird durch Hersteller überarbeitet
 - Maschine wird durch Vermieter überarbeitet

Oder

- Hersteller ignoriert das Geräteproblem („Noch nie davon gehört, ist das erste Mal...“)

Sind Sie auf Krise vorbereitet?

1. Erkennen Sie rechtzeitig eine Krise?
2. Wissen Sie, was zu tun ist?
3. Erreichen Sie schnell Ihre Führungskräfte?
4. Haben Sie einen Krisenstab?
5. Weiß jeder im Krisenstab, was seine Aufgabe ist?
6. Haben Sie vorbereitete Presstexte für Krisenfälle?
7. Haben Sie einen vorbereiteten Internet-Auftritt?
8. Wissen Sie, wo Sie die Journalisten im Haus empfangen?
9. Können Sie unter Druck ruhig und überzeugend Statements abgeben? Auch vor laufenden Kameras?
10. Können Sie mit böartigen und kritischen Unterstellungen der Journalisten umgehen?
11. Sind Sie körperlich fit?

Ja?

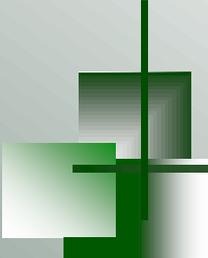
Herzlichen Glückwunsch –
dann können wir jetzt diese Präsentation beenden.

Nein?

Dann sollten Sie sich überlegen,
ob Sie diesen Zustand nicht

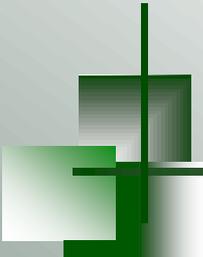
ändern

wollen. Und dazu sitzen wir hier.



Warum Krisen-Prävention?

- Sie sparen **Zeit** (die Sie in der Krise nicht haben)
- Sie sparen **Geld** (rund 60% möglicher Krisen-Kosten können eingespart werden)
- Sie schonen Ihre **Nerven** (die Sie in der Krise brauchen)
- Sie erhalten das **Image** Ihres Unternehmens und minimieren das Risiko eines **Reputations-Schadens**



Kernbotschaften der Krisen-Kommunikation

Diese positiven Kernbotschaften sind immer zu vermitteln:

- Menschlichkeit
- Kompetenz
- Schnelligkeit
- Zuverlässigkeit / Lernfähigkeit
- Empathie und Sympathie

Krisenbestimmende Faktoren

Sechs Faktoren bestimmen die Krisen-Kommunikation:

- Zeit
- Personen
- Vertrauen
- Komplexität
- Kosten
- Know How

Faktor: Zeit

- **Krisen-Kommunikation: sofortiges Handeln**
 - Schnelligkeit vor Vollständigkeit
 - 30 Minuten nach Eintritt erste Eigenmeldung

Basis:

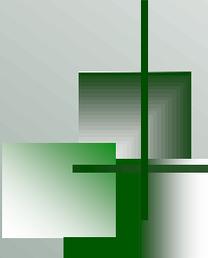
- Es ist etwas geschehen und wir wissen das
- Wir haben die nötigen Schritte eingeleitet
- Wir wissen genau, was zu tun ist
- Mehr können wir derzeit nicht sagen
- Sobald wir Neuigkeiten haben, informieren wir aktiv

Faktor: Personal

- **Krisenstab**
 - Vorab-Festlegung der Aufgaben und Kompetenzen pro Führungskraft
 - Alarmierung innerhalb kürzester Zeit (max. 10 Min.)
 - Integration eines strategischen Beraters
 - Zusammenführung der Information
 - Bewertung des Vorfalls
 - Festlegung der Kommunikation/Aussagen

Faktor: Vertrauen

- Krise bedeutet Vertrauensverlust
- Oberste Aufgabe der Krisen-Kommunikation:
 - Vertrauen schaffen, bewahren oder wiederherstellen
- Empathische, emotionalisierende Botschaften gegen diffuse Ängste entwickeln

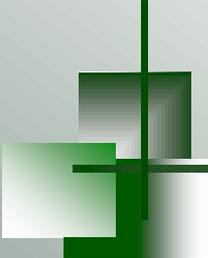
A decorative graphic on the left side of the slide, featuring a vertical green line and several overlapping squares in shades of green and white.

Faktor: Komplexität

- Jede Krise verläuft im Detail anders
- Grundmuster sind dennoch vorab zu erkennen
- Abstimmen der Vorgehensweise
- Integration aller internen und externen Teilbereiche in die Kommunikation

Faktor: Kosten

- Krisen-Kommunikation ist immer auf fiktive Annahmen angewiesen
- Investition in Krisen-Prävention ist wie eine Versicherung in Unternehmen und Marke
- Solide Alltags-PR mit intensiver Kontaktpflege zu Journalisten und vorausschauende Öffentlichkeitsarbeit bilden ein Vertrauenspolster

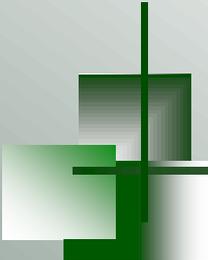
A decorative graphic on the left side of the slide, featuring a vertical green line and several overlapping squares in shades of green and white.

Faktor: Know How

- **Richtiges Krisen-Management bedeutet:**
 - Schnelle Entscheidungen mit
 - den richtigen Leuten
 - im einem komplexen Umfeld
 - sicher zu treffen.

In der Krise müssen Sie handeln, aber vorher können Sie sich vorbereiten

- In der Krise - hilft Abtauchen nicht.
- In der Krise - sind Absichtserklärungen nicht genug.
- In der Krise - ist Kommunikation in Echtzeit gefragt - also unmittelbar.
- In der Krise - gilt es, Verantwortung zu übernehmen und zu handeln.

A decorative graphic on the left side of the slide, featuring a vertical green line and several overlapping squares in shades of green and white.

Nutzen Sie die Krise als Chance

- Wie stark oder wie schwach die Folgen einer Krise für Ihr Unternehmen ist, hängt von **Ihnen** ab. Und zwar von Ihren ersten Reaktionen.
- Ihre **ersten Reaktionen** hängen davon ab, wie gut (oder wie schlecht) **Sie** auf die Situation vorbereitet sind.

Also...

- Krisen können **Reputationen** in kürzester Zeit zunichte machen, wenn Sie
 - zu spät,
 - falsch oder
 - gar nicht kommunizieren.
- **Niemand** kann aus dem Stand heraus Krisen erfolgreich meistern.
- Wirksame Schadensbegrenzung erfordert **umfassende** mentale, organisatorische, personelle, technische, strategische und inhaltlich-taktische Vorbereitung.

Krisen-Prävention durch uns

So können wir Ihnen bei der Vorbereitung helfen:

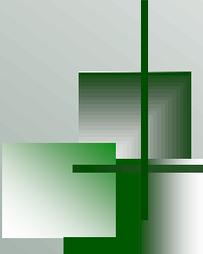
1. Schritt:

- Workshops zur Definition möglicher Krisen
 - Erfassung der vorhandenen Organisationsabläufe zur Krisenvermeidung und Krisenbewältigung
 - Ermittlung der Krisenpotenziale
- Erarbeitung von Krisenszenarien

Krisen-Prävention durch uns

2. Schritt:

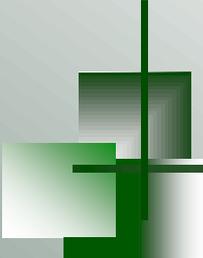
- Aufbau des Krisen-Kommunikations-Managements
 - Vorbereitung auf Krisenbewältigung (durch Verfahren, Anweisungen und Ablaufpläne im Krisen-Handbuch)
 - Aufbau bzw. Überprüfung des Krisenstabes, ggf. Empfehlung für Neu-Zusammensetzung
 - Festlegung der Kompetenzen während des Krisenfalls
 - Aufbau des Alarm- und Notfall-Plans
 - Überprüfung der Erreichbarkeit der Krisenstab-Mitglieder
- Aufbau von Adress-Dateien und Informations-Systemen
 - Überprüfung des vorhandenen Presseverteilers auf Aktualität und Vollständigkeit
- Aufbau Krisen-Tagebuch



Krisen-Prävention durch uns:

3. Schritt:

- Definition für Hinweise auf Früherkennung von Krisenpotenzialen
- Vorbereitung von Darksites (Internet)
- Vorbereitung von mediengerechter Aufarbeitung schwieriger Themen
- Vorbereitung von Pressemitteilungen
- Vorbereitung von Reden (vor Journalisten)
- Briefing für zu erstellendes Foto-Material (Unternehmen, Geräte, Geschäftsführer, Einsatz-Situationen)



Krisen-Prävention durch uns:

4. Schritt

- Vorbereitung von Mitarbeiter- und Kunden-Informationen
- Vorbereitung von Behörden-Informationen
- Vorbereitung der Medien-Beobachtung
- Empfehlung für Schulung der handelnden Personen

Wenn Krise kommt: Sie sind vorbereitet

- Prüfen, ist wirklich Krise?
- Krisenstab einberufen
- Externen Krisenprofi dazu holen
- Nach Handbuch agieren
- Abends Aktionen zusammenführen
- Resultate der Kommunikation überprüfen
- Pläne und Inhalte für den nächsten Tag vorbereiten
- Kommunikation und Handlungen anpassen
- Unternehmen aus der Beobachtung der Öffentlichkeit heraus führen

Baum-Kommunikation

Agentur für Unternehmensberatung



Marita Bandilla

Sigrid Baum

Katja van Loon

Gelderner Straße 67 – 69, 47661 Issum
Tel.: 0 28 35 / 44 01 24 - Fax.: 0 28 35 / 42 15 - Mobil : 01 70 / 63 64 674
E-Mail: info@baum-kommunikation.de - www.baum-kommunikation.de