

Steinbeis-Hochschule Berlin (Hrsg.) | Axel Bédé

# Notfall- und Krisenmanagement im Unternehmen

Transfer-Dokumentation-Report





## **Impressum**

© 2009 Steinbeis-Edition

Alle Rechte der Verbreitung, auch durch Film, Funk und Fernsehen, fotomechanische Wiedergabe, Tonträger jeder Art, auszugsweisen Nachdruck oder Einspeicherung und Rückgewinnung in Datenverarbeitungsanlagen aller Art, sind vorbehalten.

TDR Transfer-Dokumentation-Report  
Notfall- und Krisenmanagement im Unternehmen

Hrsg.: Steinbeis-Hochschule Berlin  
Autor: Axel Bédé

1. Auflage | Steinbeis-Edition, Stuttgart 2009  
ISBN 978-3-938062-86-9

Satz und Gestaltung: Steinbeis-Edition  
Druck: Printed in Germany, 2011

129795-2011-01 | [www.steinbeis-edition.de](http://www.steinbeis-edition.de)

Steinbeis-Hochschule Berlin (Hrsg.)

Axel Bédé

# Notfall- und Krisenmanagement im Unternehmen

**Transfer-Dokumentation-Report**

**Steinbeis Business Academy**  
**S B A** ■ ■ ■ □ □ □



**Axel Bédé** ist Kriminaloberrat im Landeskriminalamt Berlin. Wird in unterschiedlichen Bereichen der Berliner Kriminalpolizei in leitender Funktion verwendet u. a. als der Leiter des „Führungsstabs Schwerstkriminalität“ (Einsatz bei Entführungen, Geiselnahmen, herausragenden Erpressungslagen).

Er ist Dozent in den Bereichen Notfall- und Krisenmanagement, Unternehmenssicherheit und Social Engineeringsowie Autor von Veröffentlichungen in Fachzeitschriften / Fachbüchern.





## Inhaltsverzeichnis

<b>Wissen (vermitteln) alleine genügt nicht .....</b>	<b>IX</b>
<b>Aufbau TDR .....</b>	<b>XI</b>
<b>Transferreport I (unternehmensbezogen).....</b>	<b>XII</b>
<b>Transferreport II (projektbezogen) .....</b>	<b>XIII</b>
<b>Vorwort .....</b>	<b>XV</b>
<b>1. Ereignis, Notfall, Krise – Abgrenzung und Definitionen.....</b>	<b>1</b>
1.1 Ereignis .....	2
1.2 Störung – Störungsmanagement .....	3
1.3 Notfall – Notfallmanagement.....	3
1.4 Krise – Krisenmanagement.....	3
1.5 Abgrenzung von Notfall- und Krisenmanagement .....	4
1.5.1 Bezüge zum Risikomanagement .....	5
1.5.2 Bezüge zum Business Continuity Management (BCM) .....	9
1.5.3 Einbindung des Krisenmanagements in die Unternehmensorganisation ..	12
1.5.4 Umgang mit Behörden .....	14
1.5.5 Was muss das Notfallmanagement leisten – wann beginnt das eigentliche Krisenmanagement? .....	17
<b>2 Rechtliche Vorgaben und ihre Umsetzung .....</b>	<b>19</b>
2.1 KonTraG und Sarbanes-Oxley Act.....	19
2.2 Basel I und Basel II .....	20
2.3 Widerstände bei der Umsetzung.....	22
2.3.1 Umgang mit Widerständen.....	23
<b>3 Notfallmanagement .....</b>	<b>27</b>
3.1 Wie entstehen Notfälle – „Human factors“ .....	27
3.1.1 Eskalation und Deeskalationsstrategien .....	28
3.2 Notfallplanung .....	30
3.2.1 Notfallprävention .....	32
3.2.2 Erstellen des Notfallhandbuches .....	34
3.2.3 Planung der Infrastruktur im Notfallmanagement .....	35
3.3 Notfallorganisation .....	37
3.4 Notfallkommunikation.....	40
3.4.1 Interne Kommunikation .....	40
3.4.2 Externe Kommunikation .....	41

3.5	Schulungs- und Trainingsmöglichkeiten im Notfallmanagement .....	42
3.5.1	Grundlagenschulung .....	42
3.5.2	Betriebliche Schulungen und Übungen.....	43
<b>4</b>	<b>Krisenmanagement.....</b>	<b>45</b>
4.1	Merkmale von Krisensituationen .....	45
4.2	Grundsätze des Krisenmanagements .....	47
4.3	Krisenprävention .....	49
4.3.1	Frühwarnsysteme .....	49
4.3.2	Erstellen des Krisenmanagementplanes .....	51
4.3.3	Versicherungsschutz - Spezialfall „K & R“-Versicherungen .....	54
4.4	Stabsarbeit als Kernstück des effektiven Krisenmanagements .....	54
4.4.1	Personelle Zusammensetzung .....	56
4.4.2	Stabsarbeit als Sonderfall der Teamarbeit .....	61
4.4.3	Informationsverarbeitung im Krisenstab .....	63
4.5	Planung der Infrastruktur im Krisenmanagement .....	64
4.5.1	Ausstattung des Krisenstabsraumes.....	65
4.5.2	IT-Unterstützung in der Krise – Möglichkeiten und Grenzen .....	68
4.6	Krisenkommunikation.....	71
4.6.1	Externe und interne Krisenkommunikation .....	73
4.6.2	Entwicklung einer Krise über die Medien .....	73
4.6.3	Umgang mit Medienvertretern.....	76
4.6.4	Das Internet als Medium der Krisenkommunikation .....	77
4.6.5	Medienresonanzanalysen .....	79
4.6.6	Die Pressekonferenz – Vorbereitung und Durchführung .....	79
4.6.7	Bürgertelefone, Hotlines, Call-Center – Anforderungen, Möglichkeiten und Grenzen .....	81
4.7	Nachbereitung von Notfall- und Krisenlagen .....	82
4.7.1	Debriefings als integraler Bestandteil des Krisenmanagements .....	83
4.7.2	Betreuung nach belastenden Einsätzen .....	84
4.8	Training und Schulung für die Krise .....	86
4.8.1	Übungen .....	86
4.8.2	Trainings für Krisenstäbe – Vorbereitung auf „das Ungewisse“ .....	90
<b>5</b>	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>93</b>
<b>6</b>	<b>Anhang.....</b>	<b>99</b>
6.1	Selbstkontrollaufgaben .....	99
6.2	Lösungen der Selbstkontrollaufgaben .....	101

## **Wissen (vermitteln) alleine genügt nicht**

Steinbeis ist und war von je her dem konkreten Transfer von Technologien und Wissen verpflichtet. Konkret bedeutet das v. a. auch die nutzenorientierte Anwendung von geschaffenenem Wissen. Die Wissensvermittlung und das Wissen selbst sind notwendige, lange aber noch nicht hinreichende Bedingung für einen erfolgreichen Transfer.

Bei der Entwicklung des Konzepts des PKS (Projekt-Kompetenz-Studium) haben wir darauf geachtet, dass nicht nur die Aneignung, sondern insbesondere auch die Anwendung von vermitteltem Wissen systembedingt gegeben ist. Daher steht das von uns transferorientiert betreute und in einem Unternehmen (bzw. einer Organisation) durchgeführte Projekt im Mittelpunkt jedes SHB-Studiums.

Erste Erfahrungen im Bachelor-Studiengang haben gezeigt, dass reine stoffanbietende Lehrbriefe im PKS weniger geeignet sind. Wir entwickelten daher das Konzept der TDR (Transfer-Dokumentation-Report). Im Mittelpunkt der TDR steht konsequenterweise der praktische Transfer von bereits dokumentiertem (theoretischem) Wissen in die Praxis, d. h. in das Projekt und somit das Unternehmen. Die eigene Reflexion über sowie die Relevanz theoretischer Fundierung für das Projekt bzw. das Unternehmen wird im Report dokumentiert. Wird die gesamte Theorie notwendigerweise und klassisch in den Prüfungen abgefragt, stellt der Report für den Studenten und dessen Betreuer eine praxisorientierte Prüfung des Transfers dar.

Ich wünsche Ihnen (und auch uns), dass Sie durch die TDR relevantes Wissen für Ihren persönlichen Erfolg und den Ihres Unternehmens, noch besser, nutzenorientiert anwenden können.

**Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Johann Löhn**

Präsident Steinbeis-Hochschule Berlin

Ehrenkurator der Steinbeis-Stiftung