



KRISENMANAGEMENT BEST PRACTICES

**Aufbau eines effektiven
Krisenmanagementprogramms**

13. Januar 2022

Gautier POROT

Security Director
International SOS



Michel KENEL

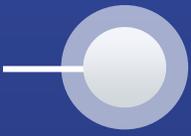
Owner & Instructor
KENEL Crisis Leadership training





KRISENMANAGEMENT WEB-MEETING-SERIE





CRISIS MANAGEMENT MASTERCLASS



International SOS
Foundation

VIRTUAL TRAINING*

**CRISIS MANAGEMENT
RESPONSE AND LEADERSHIP**

A course for individuals leading or part of their
organisation's crisis management team



Jan 24th – 28th live online

CPD
The CPD Certification Service

ZUSAMMENFASSUNG DER GRUNDLAGEN

RESILIENZSTRATEGIE

FLAMMEN → GLUT → HITZE → BÄUME → BRENNMATERIAL → STRUKTUREN

FEUER → BRENNSTOFF

© International SOS

AUS DER SICHT EINES BRANDBEKÄMPFERS

Zone Pro 3
Zone Pro 2
Zone Pro 1
Non-combustible Zone

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 Landwehr, in der Feuer nicht so leicht auf das Haus übergreifen kann, indem Sie neuereisende Pflanzen und Materialien pflanzen."

PRIO ZONE 2
"Reduzieren Sie die Gefahr in diesem Bereich, indem Sie brennbare Pflanzen bewegen, um polareisenden Oberflächenkontakt zu vermeiden."

PRIO ZONE 3
"Maßnahmen in der Zone Pro 3 haben Einfluss darauf, wie sich ein Waldbrand Ihrem Haus nähert. Schützen Sie Brandstrecken zwischen den Bäumen."

© International SOS

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		

© International SOS

WAS SIND DIE CHARAKTERISTIKA EINER KRISE?

Dynamizität
kollektiv-chaotisch & komplex
mehrfach-linear und -effektiv
kurz- und langweilig
unvorhersehbar und unklar
Logik und Logikentwicklung

© Michel Kenel

WAS SIND DIE CHARAKTERISTIKA EINER KRISE?

Betroffene Überlebensfähigkeit
Betroffene Reputation
Betroffene strategische Ziele
Extrema Exponiertheit
Tiefe Handlungsfreiheit
Kontrollverlust
Brennpunktsituation
Extremes Zeitdruck
Hohe Arbeitslast
Hoher Arbeitsrhythmus

Betroffene Werte
Übernehmen
Vervielfachte Akteure
Ungeklärte Zukunft
Inkonsistente Erwartungen
Emotionaler "Hijack"
Nicht-lineare Dynamik
Komplexität der Lage
Einsseitige Wahrnehmung
Neuartigkeit der Lage
Tunnelblick
Mehrfache Informationsflüsse
Hoher Arbeitsrhythmus

© Michel Kenel

WAS IST EINE KRISE, WAS NICHT?

Gefahren → Kette von Ereignissen und/oder Sachverhalten → Untergang

Unbehandelte Risiken und Verursachungsketten
Versägende Sicherheitsmaßnahmen
Gefährdete Geschäftswelterführung
Bedrohte Reputation
Bedrohtes finanzielles Wohlergehen
Bedrohte Kernaktivitäten
Bedrohte strategische Ziele
Bedrohtes Überleben

© Michel Kenel

STRUKTUR DES KRISENMANAGEMENTS

PHASEN DES KRISENMANAGEMENTS

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

© International SOS (Inspiriert von Smith 1990)

STRUKTUR DES KRISENMANAGEMENTS

KRISENMANAGEMENT-CLUSTER

PREVENTION | PREPAREDNESS | RESPONSE | RECOVERY | CONSOLIDATION

Vor der Krise | Reaktion | Nach der Krise

© International SOS

WIE KANN KRISENMANAGEMENT IHNEN HELFEN, IHRE MITARBEITER ZU SCHÜTZEN?

DIREKTE / INDIREKTE UNTERSTÜTZUNG

SITUATIONS-ÜBERWACHUNG	TEAMORGANISATION & KOMMUNIKATION	LÖSUNGANSÄTZE
HAUPTKOMPONENTEN Strategie Prozess Organisation	BEFÄHIGUNGSTECHNIK Kommunikationskanäle Koordinierungsstellen Einheitliche Entscheidungsfindung	ERFOLGSFAKTOREN Agnostisch Silos durchbrechen Innovativ

© International SOS



Wie kann man in Krisenzeiten zur Lösung und nicht zum Problem werden?





FRUCHTBARER BODEN FÜR DIE ENTWICKLUNG VON KRISEN





KRISENUMFELD



TOTER WINKEL



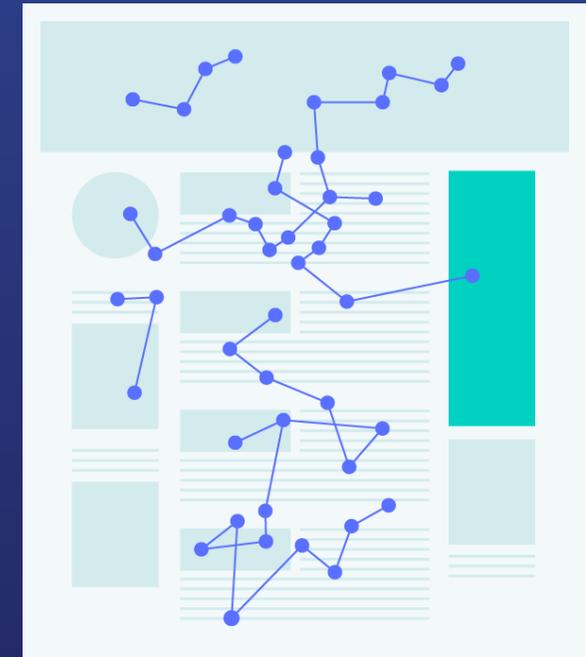
11 Millionen
Informationen/Sek.,
verarbeitet nur 40



«Tunnelblick»
Missverständnisse, vorschnelle Urteile
Führt zu sich wiederholenden
Entscheidungen mit identischen
Ergebnissen



"Das Gehirn schaltet auf Autopilot"
Es bestimmt, wen wir um Rat
fragen, wen wir wählen, ...



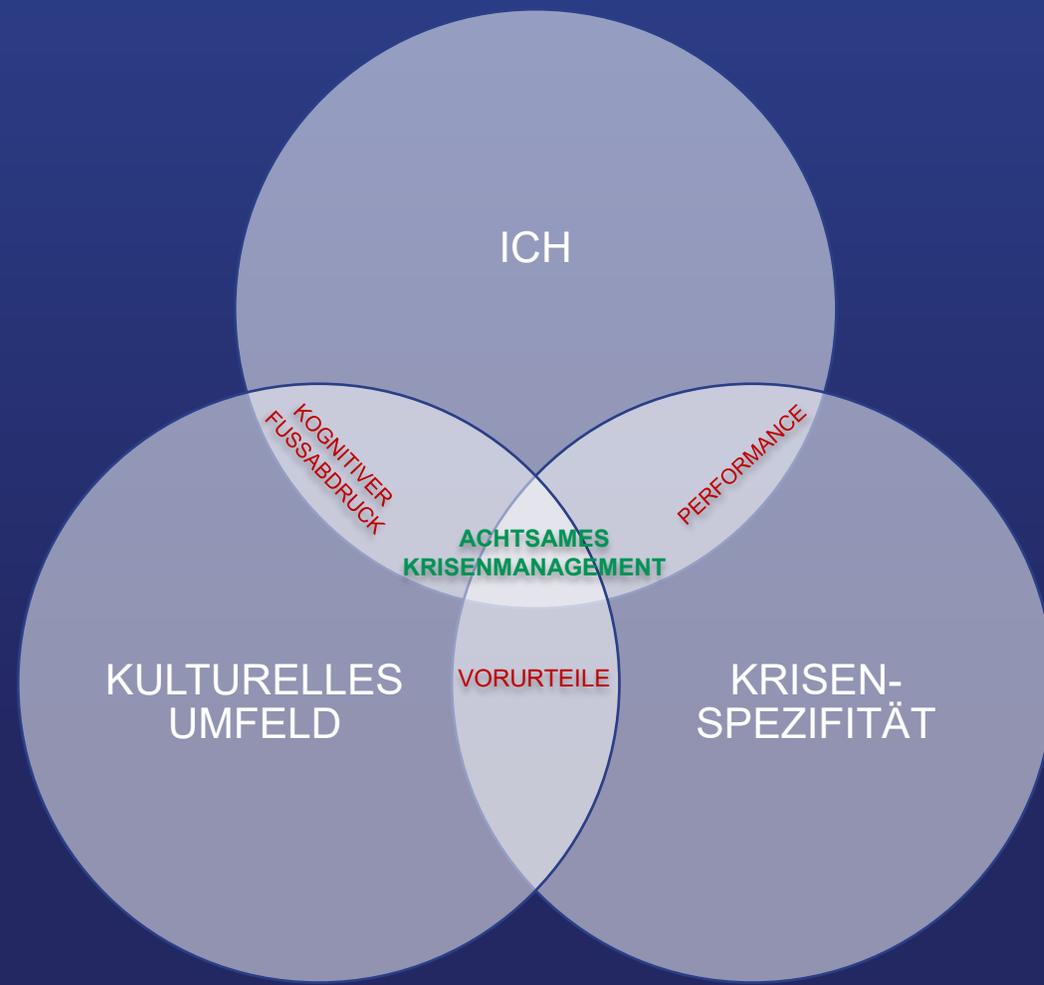
Frühere Erfahrungen als
Referenz zu verwenden und
Annahmen treffen...
Wenn alle Informationen geben
und empfangen, führt das zu
kognitiven Abkürzungen

Was sind Gegenmittel, um nicht zum Problem zu werden?

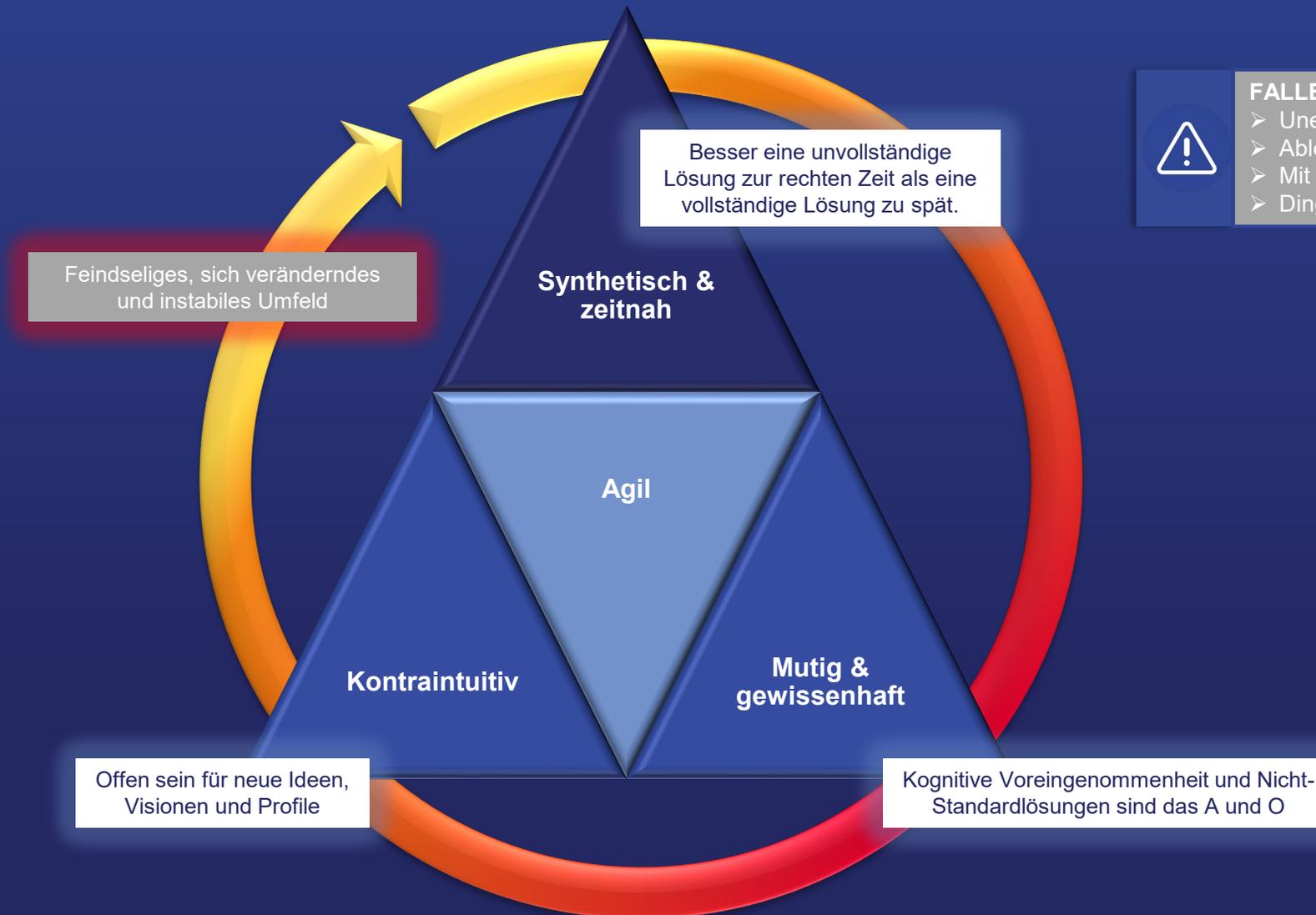
A white circle with a thin black outline, positioned to the right of the main text and above a horizontal line that extends from the text area.



GEGENMITTEL NR. 1: SICH SELBST ERKENNEN

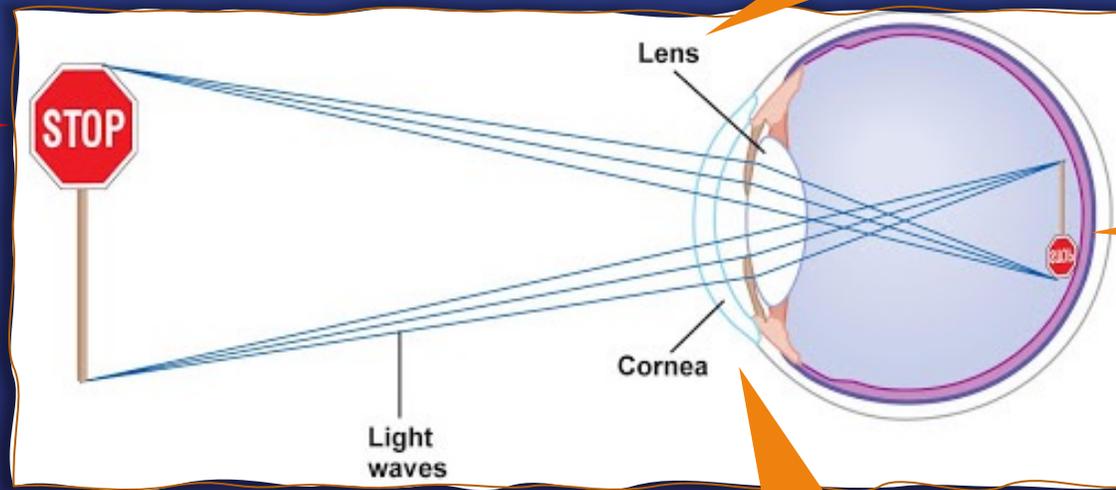


GEGENMITTEL NR. 2: DIE RICHTIGE EINSTELLUNG



GEGENMITTEL NR. 3: KONTRA-INTUITIV SEIN

STOPP-SCHILD
Krise, Reiseverbote,
Schutzmaßnahmen,
Lockdowns...



LINSE
Teamorganisation;
Problemerkennung;
Situationsanalyse

INVERTIERTES BILD
Kontraintuitiver Ansatz

LICHTWELLEN
Information,
Infodemie, Medien,
Richtlinien der
Regierung...

CORNEA
Situationsanalyse;
Kontinuitätspläne;
Eskalationsmatrix;
Dienstleister

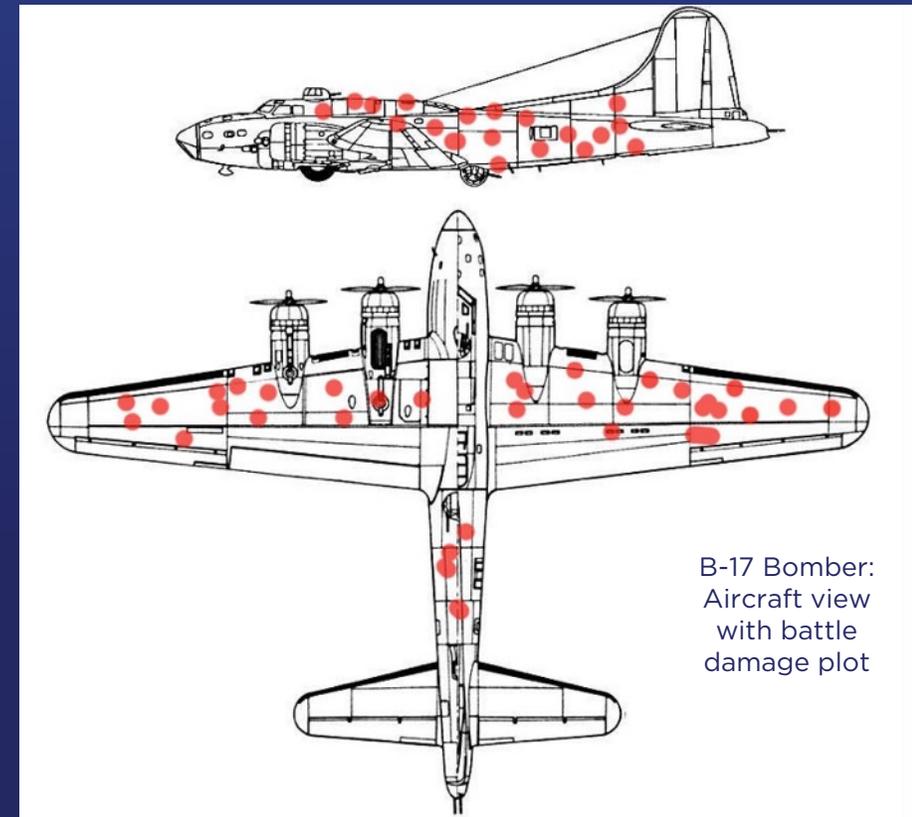
KONTRAI NTUITIV SEIN: B17 FALLSTUDIE

- Im Zweiten Weltkrieg, als der Ausgang des Krieges über Europa noch in der Schwebe war.
- Die B-17-Bomber der US Army Air Forces hatten eine erschütternde Verlustrate von 41 %.
- Die Idee war, die Daten zu nutzen, um Entscheidungen über Flugzeugmodifikationen, wie z. B. Panzerung, zu treffen.



Abraham WALD
1902-1950

AUFTRAG FÜR A. WALD:
In Anbetracht der Tatsache, dass die meisten Flugzeuge an diesen Stellen getroffen werden, wo würden Sie die Schutzschilde verstärken wollen?



B-17 Bomber:
Aircraft view
with battle
damage plot

KONTRAINUITIV SEIN: B17 FALLSTUDIE

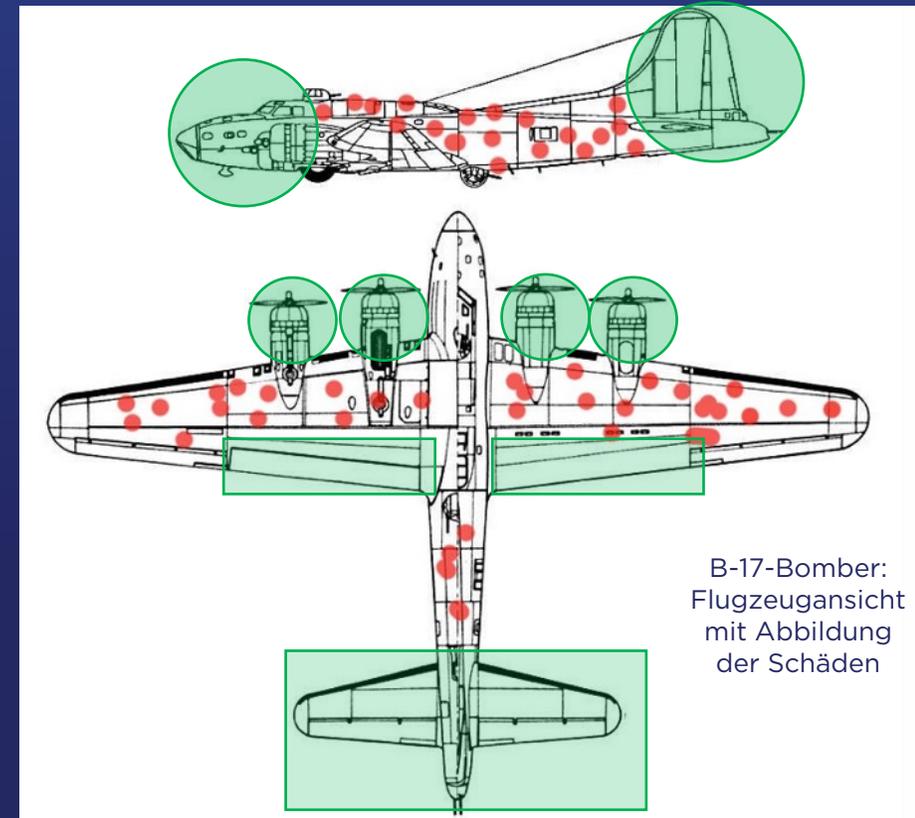
- Im Zweiten Weltkrieg, als der Ausgang des Krieges über Europa noch in der Schwebe war.
- Die B-17-Bomber der US Army Air Forces hatten eine erschütternde Verlustrate von 41 %.
- Die Idee war, die Daten zu nutzen, um Entscheidungen über Flugzeugmodifikationen, wie z. B. Panzerung, zu treffen.



Abraham WALD
1902-1950

"...wenn ein Flugzeug es sicher zurückschafft, obwohl es, sagen wir, eine Reihe von Einschusslöchern in den Flügeln hat (...), sollte man die Bereiche, die im Durchschnitt keine Einschusslöcher haben, panzern. Denn Flugzeuge mit Einschusslöchern an diesen Stellen haben es nie zurückgeschafft. "

Abraham Wald



B-17-Bomber:
Flugzeugansicht
mit Abbildung
der Schäden

KONTRAINUITIV SEIN: B17 FALLSTUDIE

- Im Zweiten Weltkrieg, als der Ausgang des Krieges über Europa noch in der Schwebe war.
- Die B-17-Bomber der US Army Air Forces hatten eine erschütternde Verlustrate von 41 %.
- Die Idee war, die Daten zu nutzen, um Entscheidungen über Flugzeugmodifikationen, wie z. B. Panzerung, zu treffen.

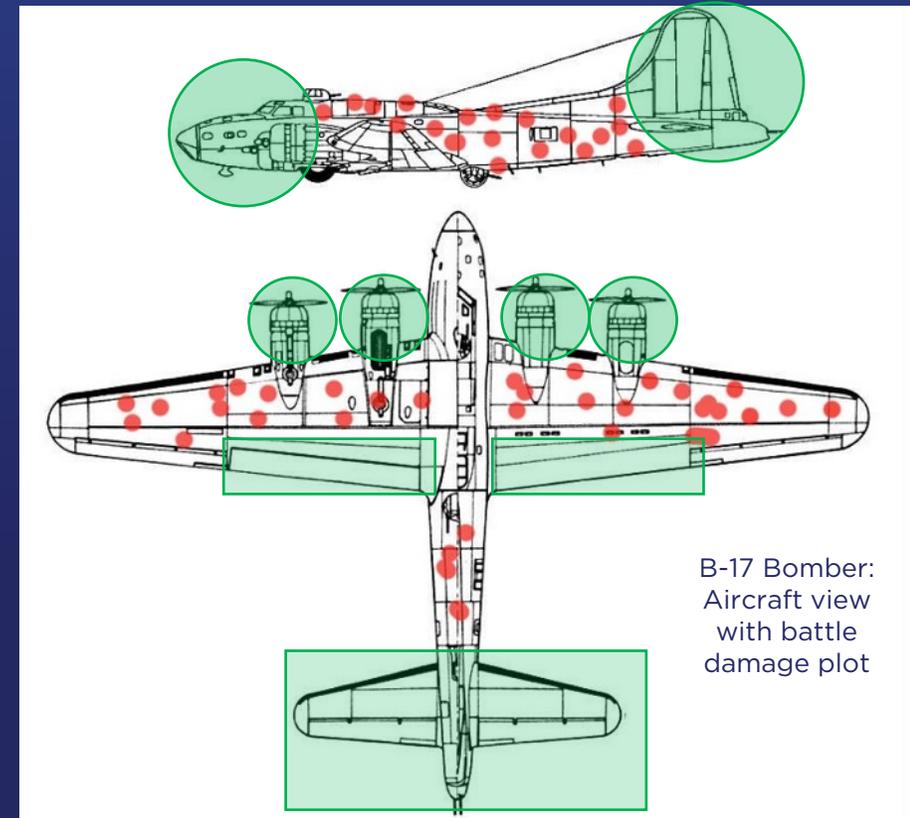


Abraham WALD
1902-1950



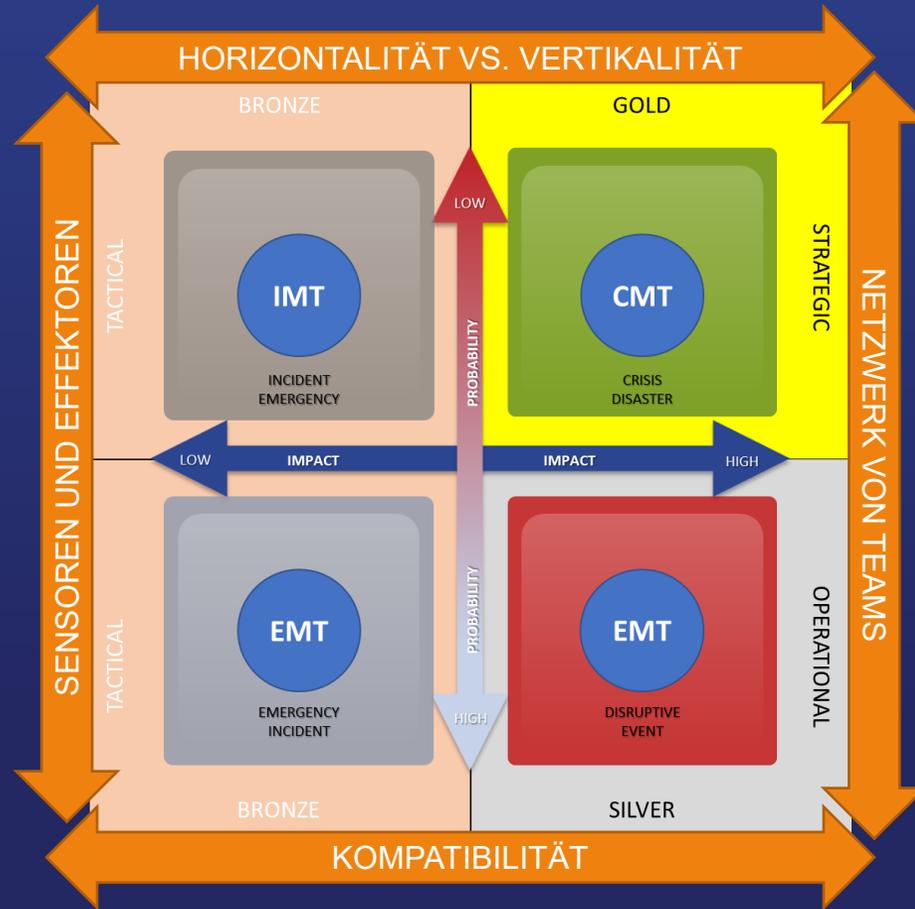
KEY TAKEAWAY

Wenn Sie Entscheidungen aufgrund von Beobachtungen treffen, **achten Sie auf Genauigkeit**; nicht nur in Bezug auf die **Daten**, sondern auch in Bezug auf das Thema.

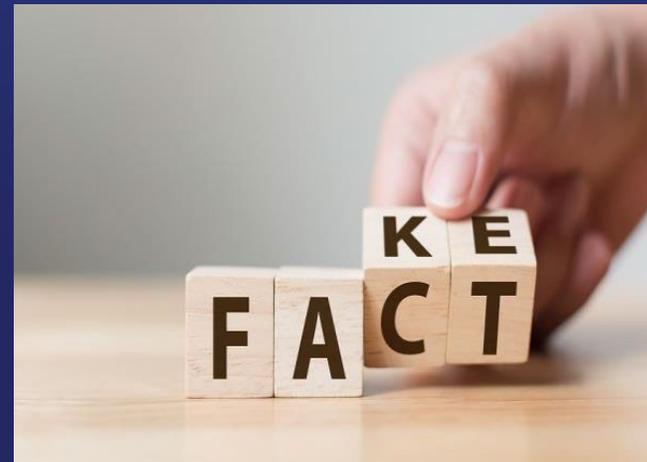
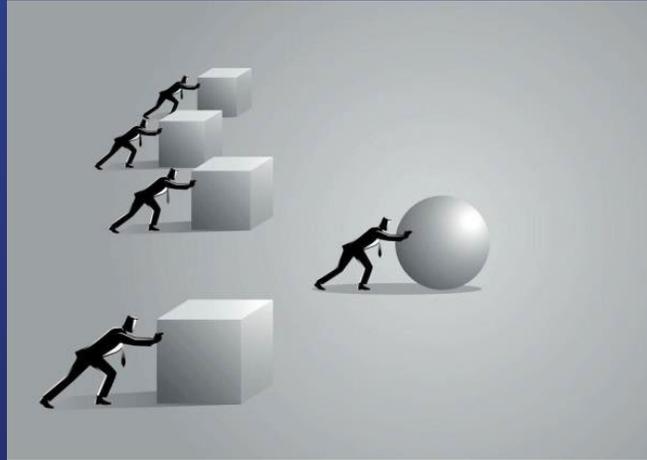


B-17 Bomber:
Aircraft view
with battle
damage plot

GEGENMITTEL NR. 4: IHR TEAMS STÄRKEN



GEGENMITTEL NR. 5: METHODISCH SEIN



GEGENMITTEL NR. 6: MUT UND GEWISSENHEIT





6 GEGENMITTEL

SICH SELBST ERKENNEN

RICHTIGES MINDSET HABEN

KONTRAIINTUITIV SEIN

TEAMS BEFÄHIGEN

METHODISCH SEIN

MUTIG & GEWISSENHAFT SEIN





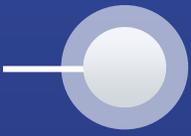
Q&A





KRISENMANAGEMENT WEB-MEETING-SERIE





CRISIS MANAGEMENT MASTERCLASS



International SOS
Foundation

VIRTUAL TRAINING*

**CRISIS MANAGEMENT
RESPONSE AND LEADERSHIP**

A course for individuals leading or part of their
organisation's crisis management team



Jan 24th – 28th live online

CPD
The CPD Certification Service



RISK OUTLOOK



RISK OUTLOOK 2022

RÜCKBLICK - ÜBERBLICK - EINBLICK
Donnerstag, 10.02.2022 | 13:00-17:00 Uhr

In diesem Jahr mit Referenten von:
**ASW West e.V., Bundesverband der Personalmanager e.V.,
Axel Springer SE, hhu Düsseldorf, KPMG Law, SMS Group &
United Nations University**

JETZT ANMELDEN

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