

## Krisenmanagement – Prävention, Intervention und Kommunikation

Professionalisierungseinheit des Professionalisierungsmoduls

<b>Lehrende*r</b>	Ingo Thiel Coach und Trainer, Projektpartner LETTINGGO
<b>Inhalte</b>	<p>Krisen sind vielfältig: Anschläge, Naturkatastrophen, Produktfehler, Gewinn- und Vertrauenseinbrüche, Shitstorms, IT-Ausfälle und Cyber-Kriminalität sind nur einige Beispiele. Den Krisen ist gemeinsam, dass Organisationen und ihr (Führungs-)Personal in besonderem Maße gefordert sind, auf sie angemessen zu reagieren, um handlungsfähig zu bleiben und langfristige Reputations-schäden abzuwenden. Und das unter aufmerksamer Beobachtung von Kunden, Medien, Öffentlichkeit und möglicherweise auch der Polizei. Traditionelle Managementmethoden, Führungsmodelle und Kommunikationsmaßnahmen helfen hier oft nicht weiter. Die gesamte Organisation steht unter Stress – für einen gewissen Zeitraum herrscht Chaos oder Ungewissheit. Führungskräfte sind häufig auf die mitunter psychisch herausfordernden Situationen nicht vorbereitet und agieren wie gelähmt. In ruhigen Zeiten etablierte Strukturen und Prozessen brechen mitunter weg. Häufig haben auch die Unternehmen und öffentlichen Organisationen keine professionellen Krisenstrukturen und -prozesse. Dadurch können Fehler entstehen.</p> <p>Jedoch ist in der Krise die Vermittlung von Verhaltens- und Verfahrenssicherheit ein hohes Gut. Daher gilt es, sich vorzubereiten. Ausgangspunkt ist die Risikoanalyse sowie die Szenarienentwicklung bezogen auf mögliche Krisen für die konkrete Organisation bzw. das Unternehmen. Präventionsmaßnahmen sollen schadhafte Ereignisse möglichst vermeiden helfen. Es gilt ein Frühwarnsystem zu installieren, um die Entstehung von Krisen und den Ernstfall richtig einschätzen zu können. Nicht wenige Krisen haben ihre spätere Dramatik erst dadurch entwickeln können, dass zu Beginn zu viel Zeit verloren wurde, weil die Krise nicht als solche anerkannt wurde.</p> <p>Zur angemessenen Reaktion auf Krisen dient der Aufbau von Krisenstrukturen und -prozessen in ruhigen Zeiten, sowie die Durchführung der Krisenintervention und -kommunikation in der Krise. Damit geht die Frage danach einher, wie man sich rechtskonform verhält und welche Gesetze und Verordnungen zu berücksichtigen sind. Das Krisenmanagement endet erst mit der Überführung der Organisation in den Regelbetrieb. Des Weiteren gilt es, aus Krisen zu lernen und die eigenen Präventions- und Krisenstrukturen sowie -prozesse zu hinterfragen.</p> <p>Die Teilnehmenden werden systematisch auf die spezifischen Anforderungen der Krisenprävention und -intervention vorbereitet. Sie bekommen die Möglichkeit, das eigene Verhalten zu reflektieren. Input des Lehrenden auf der Grundlage wissenschaftlicher Veröffentlichungen und Praxisbeispielen aus Schule, Wissenschaft und Unternehmen wechseln sich mit gemeinsamer Fallarbeit und Übungen ab. Es wird auf eine abschließende Krisensimulation hingearbeitet.</p>
<b>Lernergebnisse</b>	<p>Nach Abschluss der Professionalisierungseinheit können die Teilnehmenden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— unterschiedliche Krisenszenarien entwickeln und eine Risikoanalyse für eine spezifische Organisation durchführen.</li> <li>— Gestaltungsoptionen der Krisenprävention einordnen.</li> <li>— Krisenanzeichen wahrnehmen, bewerten und frühzeitig reagieren.</li> <li>— Kriseninterventionsstrukturen und -prozesse gestalten und sich angemessen auf Krisen ihrer Organisation bzw. ihres Unternehmens vorbereiten.</li> <li>— das Handwerkszeug von Führungskräften zum Umgang mit Krisen (Intervention) nutzen sowie schnell und sicher in der Krise agieren.</li> <li>— in Krisen sicher nach innen und außen kommunizieren.</li> </ul>
<b>Lehrformen</b>	Präsenzworkshop mit internetgestützter Vorbereitungs- und Nachbereitungsphase
<b>Teilnehmerzahl</b>	max. 17 Teilnehmende
<b>Voraussetzungen</b>	Keine
<b>Verwendbarkeit des Moduls</b>	Wahlpflichtmodul (Baustein des Professionalisierungsmoduls)
<b>Voraussetzung für Vergabe von Kreditpunkten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Aktive Teilnahme an der Online-Phase und der Präsenzphase</li> <li>— Erfolgreiche Bearbeitung von Transferaufgaben</li> </ul>
<b>Kreditpunkte und Noten</b>	Kreditpunkte: 2 KP Notenskala: unbenotet
<b>Häufigkeit des Angebots</b>	Die Professionalisierungseinheit wird je nach Bedarf in einem Turnus von zwei bis vier Semestern angeboten.
<b>Arbeitsaufwand</b>	Gesamt: ca. 60 Std. (Präsenzphase: ca. 15 Std., Online-Phase: ca. 45 Std.)
<b>Dauer</b>	ca. 6 Wochen
<b>Termine</b>	Zurzeit liegen keine Termine vor.
<b>Gebühr</b>	300,00 Euro