

VORWORT Hrsg.

Jörg H. Trauboth

KAPITEL 1: GRUNDLAGEN FÜR PROFESSIONELLES KRISENMANAGEMENT IN EINER SICH VERÄNDERNDEN WELT

Jörg H. Trauboth

1.1. Was ist Krise?

1.2. Der Mensch als größter Krisenverursacher

1.3. Die Krisenampel

1.4. Aus einem kleinen Ereignis wird eine Krise – und umgekehrt

1.5. Gesamtpolitische Rahmenbedingungen

1.5.1 Gefahren durch Globalisierung

1.5.2 Gefahren durch Migration als Folge von Kriegen, Hunger und Armut

1.5.3 Gefahren durch rechtsradikale Veränderungen in der Gesellschaft

1.5.4 Gefahren durch Terrorismus

1.5.5 Gefahren für „Kritische Infrastrukturen“

1.5.6 Gefahren durch mangelnde Zusammenarbeit in der EU

1.6. Typische sicherheitsrelevante Unternehmenskrisen

1.7. Die Herausforderungen an den Krisenmanager in der „Afterburnergesellschaft“

1.8. Sicherheitsrelevantes Risikomanagement für große und kleine Organisationen

1.8.1 Risiken und Risikmatrix

1.8.2 Systemischer Ansatz des Risikomanagements nach KontraG

KAPITEL 2: PSYCHOLOGISCHE EINFLUSSFAKTOREN UND KONSEQUENZEN FÜR DIE PERSONALAUSWAHL

Jörg H. Trauboth

2.1 Die Psychologie der Krise in Unternehmen und Organisationen

2.2 Voraussetzungen für die Krisenbewältigung

2.3 Die Rolle von Angst und Stress in der Krise

2.4 Die Rolle von Unternehmensgrundsätzen in der Krise

2.5 Die Rolle der unternehmerischen Eigenverantwortung in der Krise

2.6 Der „ideale“ Krisenmanager

KAPITEL 3: DIE KRISENPRÄVENTION

Jörg H. Trauboth

3.1 Das Instrumentarium

3.1.1 Die Unternehmensleitlinie in Krisen

3.1.2 Organisationsprinzipien in der Krise

3.1.3 Krisen-Organisationsstrukturen

3.1.4 Vertretungen

3.1.5 Die Krisenadministration

3.1.6 Der Krisenbesprechungsbereich

3.1.7 Der Krisenplan

3.1.8 Trainingsmaßnahmen

3.1.9 Die Vorbereitung auf Auslandsentsendung

3.1.10 Der Umgang mit der Krisenprävention im Unternehmen - schweigen oder darüber sprechen?

3.2. Die wichtigsten Managementregeln in der Krise

Jörg H. Trauboth

3.2.1 Es geht los! Krisenbewältigungsstrategien beim Start

3.2.2 Die Teambesprechung

3.2.3 Der Entscheidungsprozess in einer Lagebeurteilung

3.2.4 Führen in der Krise

3.2.5 Emotionalität versus Rationalität

3.3 Die Rolle Des Rechts Im Krisenmanagement

Dr. Arnd-Christian Kulow (Anmerkung: Numerierung nachbessern)

Das Verhältnis von Verantwortlichkeit im Krisenmanagement und Krisenrecht

Verantwortlichkeit für eigenes und fremdes Verhalten in Unternehmen und öffentlichen Einrichtungen (UöE)

Krise und Recht

Rechtspflichten aus Compliance, Risikomanagement und Krisen- bzw. Kontinuitätsmanagement

Compliance

Risikomanagement

Kontinuitätsmanagement

Gesetze, Verordnungen und Standards in der Krise und beim Krisenmanagement

Persönliche Haftung in UöE

Unternehmenshaftung

Staatshaftung bei öffentlichen Einrichtungen

Deutsche, europäische und internationale Standards

EXKURSION

EFFIZIENZ IN DER KRISE – EINE ÜBERTRAGUNG AUS DEM COCKPIT. WAS MANAGER VON KAMPFPILOTEN LERNEN KÖNNEN

Ralph Eckhardt

1. Garanten für Erfolg: Einstellung und Disziplin
2. Selbst- und Eigenorganisation
3. Information ist Macht
4. Verkaufen Sie den Plan!

KAPITEL 4: OHNE KRISEKOMMUNIKATION GEHT ES SCHIEF

Peter Höbel

4.1 Kommunikative Risiken und Szenarien antizipieren

4.2 Ziel erfassen - Stakeholder Analyse mit dem Freund-Feind-Radar

4.3 Funktionen, Rollen und Ausrüstung – Organisation planen

4.4 Instrumente und Kanäle – Verbreitung organisieren

4.4.1 Pressemitteilung

4.4.2 Pressemappen

4.4.3 Pressebriefing

4.4.4 Pressekonferenz

4.4.5 Footage

4.4.6 Anzeigen und Werbespot

4.4.7 Telefonauskunft, Callcenter und Toll-Free Nummer

4.4.8 Newsletter, Direct-Mailings und der Außendienst

4.4.9 Online – Auftritt und Social Media

4.4.9.1 Eigene Website

4.4.9.2 Vorbereiteter Internetauftritt für Krisen („Darksite“)

4.4.9.3 Suchmaschinen-Optimierung (SEO)

4.4.9.4 Twitter Meldungen („Tweets“)

4.4.9.5 Facebook, Instagram

4.4.9.6 You Tube Filme

4.4.9.7 Business- und Spezial-Bewertungsplattformen

4.4.9.8 Foren, Blogs und Wikis

4.5 Wissen ist Macht – Monitoring vor, während und nach Krisen

4.5.1 Auswertung der konventionellen Medien

4.5.2 Auswertung sozialer Medien

4.5.3 Echtzeitbeobachtung während der Krise

4.6 Übung macht den Meister – Kommunikation in Trainings

4.6.1 Kommunikations-Übungen und Simulationen für und in der Gruppe

4.6.2 TV- und Medientraining

4.7 Alles ist Kommunikation – Zielkonflikte vermeiden oder lösen

4.7.1 Zielkonflikte ausmachen und ausräumen

4.7.2 Umgang mit Versicherungen aus Sicht der Krisenkommunikation

4.7.3 Umgang mit Opferanwälten als kommunikative Herausforderung

4.7.4 Psychologische Betreuung unterstützt kommunikative De-Eskalation

4.8 Die mediale Folterkammer - Dirty Tricks erkennen und abwehren

4.8.1 Schwarmverhalten der Journalisten und die Sucht nach Exklusivität

4.8.2 Fragenkataloge, Zeitdruck, Nebelkerzen - Journalisten-Tricks erzeugen Druck

4.8.3 Thesenjournalismus ist konstruierte Wirklichkeit

4.8.4 Experteritis Experteritis, die Krankheit der investigativen Formate

4.8.5 Undercover-Reporter als Unternehmens-Bedrohung

4.8.6 Rechercheverbände, Investigativ-Teams und Whistleblower

4.9 Die Online-Krise – Reputationsrettung gegen soziale Medien

4.9.1 Internet-Kommentare

4.9.2 Social-Media-Policy im Unternehmen

4.9.3 Hoax

4.9.4 Live-Streaming Apps

4.9.5 You Tube in der Online-Krise

4.9.6 Croud-Sourcing-Plattformen

4.9.7 Werkzeuge zur Reputationsrettung

4.10 Was dürfen Reporter - alltägliche Rechtsfragen der Krisenkommunikation

4.10.1 Dürfen Reporter auf Grundstücke und in Gebäude eindringen?

4.10.2 Was ist, wenn die Reporter im Windschatten von Feuerwehr und Polizei reinkommen?

4.10.3 Dürfen Rettungskräfte, Feuerwehrleute oder Behördenvertreter selbst filmen und fotografieren?

4.10.4 Ist Einschleichen in das Unternehmen strafbar?

4.10.5 Dürfen Reporter heimlich Fotografieren und Filmen?

4.10.6 Was ist mit Lauschen, Belauschen und Abhören?

4.10.7 Ein TV-Team lauert auf dem Parkplatz oder bei einem Kongress auf uns. Was tun?

4.10.8 Dürfen illegal erhaltener Unterlagen in Medien verwendet werden?

4.10.9 Ist Namensnennung in der Wirtschaftsberichterstattung zulässig?

4.10.10 Ist Namensnennung bei Verdachts- und Gerichtsberichterstattung erlaubt?

4.10.11 Kinder und Jugendliche - im Kontext von Entführung, Geiselnahme, Amoklauf

4.10.12 Dürfen Opferfotos aus Facebook einfach in anderen Medien verwendet werden?

4.10.13 Autorisieren von Texten

Exkursion: Von Journalisten und Terroristen und der Schweigewaffe

KAPITEL 5: FALLMANAGEMENT

5.1 Angriff aus dem Internet

Dr. Arnd-Christian Kulow

Technische Vorbemerkungen

5.1.2.1 Trennung zwischen Daten und Informationen

5.1.2.2 Trennung zwischen den verschiedenen Schichten

5.1.2.2 Die Angriffsziele

5.1.2.3.1 Schadsoftware

5.1.2.3.2 Social Engineering/Phishing

5.1.2.3.3 Gezielte Angriffe - Advanced Persistence Threat (APT)

5.1.2.3.4 Botnetze

5.1.2.3.5 Distributed Denial of DDoS

5.1.2.3.6 Drive-by-Exploits und Exploit-Kits

5.1.2.3.7 Identitätsdiebstahl

5.1.2.4 Die Tätertypen

5.1.2.4.1 Innen- oder Außentäter

5.1.2.4.2 High-Focus/Low-Focus Täter

5.1.2.4.3 Vorgehensweise der Täter

5.1.2.6 Die Reaktion auf einen Angriff (Incident Response)

5.1.2.6.1 Das Computer Emergency Response Team (CERT)

- 5.1.2.6.2 Vom Vorfall zur Krise (Incident Detection)
 - 5.1.2.6.2.2 In der Krise
- 5.1.2.6.3 Die Computerforensik (Spurensicherung und Rechts- und Strafverfolgung)
- 5.1.2.7 Die allgemeinen (strategischen) Vorsorgemaßnahmen
 - 5.1.2.7.1 DIN ISO/IEC 27001:2015
 - 5.1.2.7.3 BSI IT-Grundschutz
 - 5.1.2.7.4 Konkrete Vorgehensweise
 - 5.1.2.7.4.1 ISMS nach ISO 27001 bzw. nach IT-Grundschutz
 - 5.1.2.7.4.2 Business Continuity Management nach DIN ISO/IEC 22301 bzw. BSI Grundschutz 100-4
 - 5.1.2.7.5 Exkurs: Verschlüsselung
 - 5.1.2.7.4.1 Herkömmliche Verschlüsselung (symmetrisch, asymmetrisch, hybrid)
 - 5.1.2.7.4.2 Ausblick "Quantensichere" Verschlüsselung (Überblick)

5.2 Krisenmanagement bei Geiselnahme und Entführung

Jörg H. Trauboth

5.2.1 Die Gefährdungslage

5.2.2. Historie

- 5.2.2.2 Typische Arten von Entführungen

5.2.3 Länder mit hohem Entführungsrisiko

5.2.4 Entführungen in Deutschland

5.2.5 Fragen und Antworten zu Entführungen in Deutschland

5.2.6 Das System einer klassisch angelegten Entführung (8 Phasen)

- 5.2.6.1 Phase 1: Die Zielauswahl
- 5.2.6.2 Phase 2: Die Observierung
- 5.2.6.3 Phase 3: Der Überfall
- 5.2.6.4 Phase 4: Der Transport in ein Versteck
- 5.2.6.5 Phase 5: Das Verwahren in einem oder mehreren Verstecken
- 5.2.6.6 Phase 6: Die Verhandlungen
- 5.2.6.7 Phase 7: Die Lösegeldübergabe
- 5.2.6.8 Phase 8: Die Freilassung

5.2.7 Die Rolle der Akteure in einer Entführung oder Geisellage

- 5.2.7.1 Die Rolle der Familie
- 5.2.7.2 Die Rolle von Bekannten und Freunden
- 5.2.7.3 Die Rolle des Unternehmens
- 5.2.7.4 Die Rolle der Polizei
- 5.2.7.5 Die Rolle eines Krisenmanagementberaters (Entführung)
- 5.2.7.6 Die Rolle der Medien
- 5.2.7.7 Die Verhandlungen - Besonderheiten im Ausland

5.2.8 Besonderheiten bei Geiselnahmen in Geldinstituten

5.2.9 Prävention Geiselnahme und Entführung

5.2.10 Verhalten bei Flugzeugentführungen (Hijacking)

- 5.2.10.1 Das Risiko
 - 5.2.10.1.1 Risikominimierung vor dem Flug
 - 5.2.10.1.2 Risikominimierung während des Fluges in einer Hijacking Situation
- 5.2.10.2 Befreiung durch Spezialkräfte

5.3 Krisenmanagement im Produktschutz

Jörg H. Trauboth

5.3.1. Der Produktrückruf als Imageproblem

5.3.2. Gesetzliche Rahmenbedingungen

5.3.3 Prävention Produktrückruf

5.3.4 Krisenmanagement am Beispiel eines Produktrückrufes

5.3.5 Krisenmanagement bei Produktrückruf im Pharma-Bereich

5.3.6 Krisenmanagement bei Produkterpressung

5.4 Krisenmanagement bei schulischen Ausnahmesituationen

Frank C. Waldschmidt

5.4.1 Die Charakteristika und Auswirkungen „höchst unwahrscheinlicher Ereignisse“ auf das System Schule

5.4.1.1 Bedrohung durch Verlustkrisen - Plötzlicher Tod und Suizid von Schülern, Lehrern und Eltern

5.4.1.2 Interpersonale Bedrohungen und Gewalt (schweres Mobbing, Stalking)

5.4.1.3 Bedrohungssituationen, einschließlich nicht substantieller Bedrohungen durch Schüler, Eltern und Lehrer

5.4.1.4 Schwere zielgerichtete Gewalt an Schulen („Amok“)

5.4.2 Struktur eines schulischen Krisen- und Bedrohungsmanagement

5.4.3 Der Krisen- und Notfallplan

5.4.4 Der schulische Krisenstab

5.4.5 Krisenprävention- Individuelle und systemische Resilienz¹ und technische Prävention

5.4.6 Psychologische und Analyse-Instrumente

5.4.7 Psychosoziale Interventionen nach Gewalttaten und anderen kritischen Ereignissen

5.4.8 Die Rolle sozialer Netzwerke

5.5 Krisenmanagement bei Angriffen gegen Arztpraxen, Notfallzentren und Krankenhäuser

Frank C. Waldschmidt

5.5.1 Die Bedrohung von Leib und Leben als existentieller Kontrollverlust

5.5.2 Routine und Algorithmen – das Credo des medizinischen Fachpersonals

5.5.3 Die Charakteristika und Auswirkungen „höchst unwahrscheinlicher Ereignisse“ im Bereich der Notfallaufnahme

5.5.4 Eben noch auf der Straße Verlagerung von Bedrohungssituationen in die Notfallaufnahme

5.5.5 Notfallzentrum/Notfallaufnahme und Einrichtung der Intensivversorgung

5.5.6 Allgemeine klinische Pflegebereiche

5.5.7 Kulturelle Krisenreaktion als Herausforderung

5.5.8 Kulturelle Krisenreaktion als Herausforderung

5.5.9 Beispiel eines Qualifizierungskonzeptes von Mitarbeitern zum Umgang 6.11 Struktur eines klinischen

5.5.10 Krisen- und Bedrohungsmanagement am Beispiel eines Notfallzentrums einer Einrichtung der Maximalversorgung (Modell)

5.6 Krisenmanagement bei Terrorlagen

Frank Meurer

5.6.1 System des staatlichen Krisenmanagements in der Bundesrepublik Deutschland

5.6.1.1 Ausgangslage

5.6.1.2 Krisenmanagement auf Bundesebene

5.6.1.3 Krisenmanagement auf Länderebene

5.6.2 Die föderale Sicherheitsarchitektur der Bundesrepublik Deutschland

5.6.3 Krisenplanung und organisatorische Maßnahmen

5.6.3.1 Geschichtliche Entwicklung der Stabsarbeit

5.6.3.2 Stabsarbeit bei Großschadensereignissen und im Katastrophenfall

5.6.3.3 Gliederung und Umfang der operativ-taktischen Komponente

5.6.3.4 Gliederung und Umfang der administrativ-organisatorischen Komponente

5.6.4 Grundlagen des Krisenmanagements bei Terrorlagen

5.6.4.1 Führungssystem

5.6.4.2 Allgemeines zur Führungsorganisation

5.6.4.3 Der Führungsvorgang als Prozess der Entscheidungsfindung

5.6.5 Entwicklung eines Krisenmanagementhandbuchs als erster Schritt der Vorbereitung

5.6.6 Ausbildung und Training als kritischer Erfolgsfaktor des Krisenmanagements

5.6.7 Unterstützung für betroffene Unternehmen und Organisationen bei Terroranschlägen im Ausland

5.6.8 Psychosoziale Betreuung für Betroffene von Terroranschlägen

5.7 Krisenmanagement im Tourismus vor, bei und nach Gefährdungslagen

Jörg H. Trauboth

5.7.1 Die Bedrohungslage für den Tourismus

5.7.2 Weitermachen oder Paradigmenwechsel

5.7.3 Reiseveranstalter versus Sicherheit für den Urlauber

5.7.4 Ein neuer Ansatz

KAPITEL 6: MÖGLICHKEITEN UND GRENZEN EXTERNER UNTERSTÜTZUNG

Jörg H. Trauboth

6.1 Aufgaben des externen Krisenberaters / externen Fachberaters

6.2 Kompetenzen und Auswahl

6.3 Lösegeldversicherungen

6.3.1 Die Rechtslage

6.3.2 Kidnap & Ransom / Entführungsversicherungen

6.3.3 Produktschutzversicherungen

6.4 Fachberatung durch Psychosoziale Krisenintervention und andere Dienste

6.4.1 Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV)

6.4.1.1 Das System PSNV

6.4.1.2 PSNV in Kliniken

6.4.1.3 Externe Fachberatung in Schulen und Schulsystemen

6.4.1.4 Notfallseelsorge/Krisenintervention

6.4.1.5 Fachberater für schulisches Krisen- und Bedrohungsmanagement

6.4.1.6 Erziehungsberatungsstellen

6.4.1.7 Ambulante Hospizdienste und andere

Anstelle eines Nachwortes

ANLAGEN

STICHWORTVERZEICHNIS

GLOSSAR

LITERATURVERZEICHNIS (Autoren bezogen)

VITA DER AUTOREN