

EMERISIS PRESSEINFORMATION

Kampf der Krise

- Beratungsunternehmen Emerisis hilft bei der Vorbereitung auf den Notfall
- Jedes Unternehmen benötigt Krisenprävention und Krisenreaktion
- Kommunikation im Krisenfall zeigt die Unternehmenskompetenz

Viele Unternehmen werden in Sachen Krisenvorbereitung oft erst wach, wenn es einen Mitbewerber erwischt hat oder man selbst an einer ernsten Krise knapp vorbeigeschrammt ist. „Treffen kann es jedes Unternehmen in jeder Branche, und existenzbedrohende Krisen richten sich nicht unbedingt nach der Größe einer Firma“, betont Wolfgang Lehner, Geschäftsführer des österreichischen Krisen-Consulters Emerisis. Dementsprechend alarmierend ist, dass rund die Hälfte aller österreichischen Klein- und Mittelbetriebe kein geeignetes Risikomanagement installiert und zum Teil nicht einmal echte Risikoanalysen durchgeführt haben.

Worst Case im Fokus

„Krisen entstehen oft ohne Vorwarnung, in der Nacht, am Wochenende“, so Lehner. In der Krisenprävention müsse daher stets der Worst Case im Fokus sein, eine „Wird schon gut gehen-Mentalität“ dürfe es nicht geben. Um eine nachhaltige Image- und Vertrauenskrise abzuwenden, gilt zudem die „Golden Hour“-Regel: Innerhalb der ersten Stunde muss die aktive Kommunikation angelaufen, eine erste Botschaft platziert sein. Gelingt das nicht, ist „der Tisch voll“, andere haben ihre Inhalte kommuniziert, der Rückstand ist kaum mehr aufzuholen.

Mentale Hürde überwinden

Funktionieren wird das nur, wenn man entsprechende Vorbereitungen getroffen hat, ist man bei Emerisis überzeugt. Der erste Schritt ist freilich der schwerste, es gilt eine mentale Hürde zu überwinden und sich in guten Zeiten mit problematischen Themen zu beschäftigen. Wolfgang Lehner zitiert Laotse mit einem Spruch, den Emerisis zum Firmenmotto erhoben hat: „Plane das Schwierige da, wo es noch leicht ist“.

Dann läuft es meistens wie im Sport: Das erste Training zeigt die Probleme, die ersten Übungen verlaufen zaghaft, oft wächst das Team nur langsam zusammen. Umso mehr legt Emerisis Wert darauf, dass Unternehmen ihre Krisenübungen laufend wiederholen und perfektionieren. „Einerseits gerät vieles im Alltag in Vergessenheit, wenn man es nicht ständig braucht, andererseits verändern sich auch die Teams, kommen immer wieder neue Menschen hinzu“, warnt Lehner.

Keinen Handlungsspielraum zulassen

Wichtig ist dabei auch der „Werkzeugkasten“, den Emerisis jedem Unternehmen zur Verfügung stellt. Notfall-Handbücher – zielgruppenspezifisch aufbereitet mit farbigen Flowcharts – müssen so gestaltet sein, dass das richtige Verhalten für jeden Einzelnen rasch und einfach umsetzbar wird, vom Portier bis zum Geschäftsführer. Weniger ist dabei meistens mehr. „Für den Einzelnen muss der Handlungsspielraum möglichst schmal sein. Entscheidungsmöglichkeiten schaffen lediglich Unsicherheit und verzögern oder gefährden die Abläufe im Krisenfall“, ist Lehner überzeugt. Wie die Erfahrung in der Praxis zeigt, geht es oftmals auch um „Basics“: Sammelplätze sind nicht bekannt, die Verwendung der Feuerlöscher wurde nicht geübt, oder es hängen gar falsche Notrufnummern aus.

Geschwindigkeit entscheidet

Wodurch die Krise ausgelöst wird, ist letzten Endes egal, die Struktur hinter den Abläufen des Krisenmanagements wird meist sehr ähnlich sein. Der Vorteil: Man kann Notfälle gut über vorbereitete Checklisten bewältigen, mit dem Ziel, dass aus einem Notfall gar keine echte Krise wird, die das Unternehmen nachhaltig schädigt. Entscheidend ist oft die Reaktionsgeschwindigkeit. „Unternehmen sollten mit unserer Unterstützung ein System finden, das ausschließt, dass Entscheidungsträger erreichbar sind, und zwar 24/7“, betont Krisenexperte Lehner. Und natürlich reicht es nicht, lediglich die Unternehmenszentrale auf eine Krise vorzubereiten. „Alle Standorte müssen geschult werden, in den Prozess eingebunden sein und ihre Krisenübungen machen“, so Lehner.

Kommunikation spiegelt Kompetenz wider

Die existentiellen Gefahren für ein Unternehmen in der Krise haben in Zeiten wachsender Bedeutung von Social Media noch erheblich zugenommen. Eine Vertrauenskrise verbreitet sich heute in dramatischer Geschwindigkeit, die Reputation ist blitzartig zerstört, nicht nur im lokalen Bereich, sondern auf der ganzen Welt.

„Die Kommunikation im Krisenfall spiegelt die Gesamtkompetenz des Unternehmens wider, mit der Situation umzugehen“, betont der Emerisis-Geschäftsführer. Um dies richtig zu machen, müsse man auch auf Kleinigkeiten achten und sich in den Empfänger der Botschaft hineinversetzen. „Im feinen Anzug gut geschminkt vor der brennenden Industrieanlage zu stehen“, wird nicht unbedingt die beste Lösung sein, so Lehner.

Lösungen aus der Praxis

Emerisis bietet Unternehmen - aber auch Gemeinden, Schulen, Kindergärten und vielen weiteren Institutionen - umfassende Unterstützung, ein integriertes Krisen- und Sicherheitsmanagement einzurichten und zu optimieren. Anders als bei Versicherungsberatungen geht Emerisis direkt in alle Bereiche des Unternehmens und arbeitet nicht vom Schreibtisch aus. Von der Analyse der Infrastruktur über das Führungsverhalten bis zum Mediatraining wird dabei alles berücksichtigt, was im Fall des Falles von entscheidender Bedeutung sein kann. Damit die Krise letztlich nicht das Ende des Unternehmens besiegelt, sondern im besten Fall sogar als Chance für einen Neustart genutzt werden kann.

Steinabrunn, Jänner 2020

*Presseanfragen bitte an:
Tatjana Eder, +43 676 5313051, office@emerisis.com*