



Die Rolle des Expats beim lokalen Notfallmanagement

Für viele deutsche Firmen ist Mexiko ein wichtiger Standort – nicht nur in der Automobilindustrie, was zu vielen Entsendungen von Führungskräfte nach Mexiko führt. Auch andere Länder, wie Brasilien, Nigeria und Indien, sind wichtige Standorte für Expatriates. Gleichzeitig weisen diese Länder neben einer hohen Alltagskriminalität eine Häufung von Entführungen lokaler Mitarbeiter sowie von Firmenerpressungen auf.

Alleine in Mexiko gab es laut der offiziellen Polizeistatistik 2016 über 4.300 gemeldete Fälle von Erpressungen. Aus Angst vor Repressalien werden viele Erpressungen erst gar nicht gemeldet – wodurch die Dunkelziffer um ein Vielfaches darüber liegen dürfte. Bereits 2013 stellte eine Handelskammer in Mexiko fest, dass 36% der befragten ausländischen Firmen in der Vergangenheit Opfer von Erpressungsversuchen wurden – zwei Prozent haben wegen solcher Vorfälle ihre Geschäftsaktivitäten in ein anderes Land verlegt. Die Mehrzahl der Entführungen in Ländern wie Mexiko, Nigeria und Indien (Indien ist statistisch gesehen unter den Top-10 bei Entführungen) richten sich gegen lokale Mitarbeiter und deren Familienangehörigen.

Das lokale Notfallmanagement

Häufig steht der Expat in seiner Funktion als Geschäftsführer oder Abteilungsleiter vor Ort an der Spitze des Notfallmanagements auf Landes- oder Standortebene. Da sein Kerngeschäft die Businessentwicklung und Mitarbeiterführung ist, hat er verständlicherweise wenig Augenmerk auf Themen des Krisen- und Notfallmanagements. Andererseits zeigen die zuvor erwähnten Statistiken, dass das Risiko einer Firmenerpressung oder Entführung von Mitarbeitern real ist.

Für das Unternehmen und den Expatriate ist es hilfreich, wenn es nicht nur einen entsprechenden Notfallplan gibt, der solche Szenarien abdeckt. Im Idealfall ist der Expat auch durch ein vorheriges Training mit den ersten Maßnahmen, die es bei einem Kidnapping oder einer Erpressung einzuleiten gilt, vertraut. Besonders kritisch wird es, wenn es für solche Vorfälle nicht einmal einen Plan gibt.

Unsere Erfahrung bei der Krisenreaktion zeigt eines deutlich: Wenn das Notfallmanagement schon zu Anfang schlecht anläuft, wird sich dies bis zum Ende des Falles fortsetzen. Grund für einen schlechten Start ist oft die nachvollziehbare Überforderung der Mitarbeiter und Entscheider mit der Situation in den ersten Stunden. Die lokalen Mitarbeiter beobachten genau, wie der Expat in seiner Führungsfunktion handelt – und dies wird im Positiven wie im Negativen insgesamt eine Auswirkung auf seine Reputation und Führungsfähigkeit gegenüber der Belegschaft haben.

Sind die Meldewege für solche Ereignisse nicht klar festgelegt, erfährt die Firmenzentrale zu spät von einem Vorfall, was das Fallmanagement und die professionelle Unterstützung nicht vereinfacht.

Da es je nach Land und Flugverbindung 24-48 Stunden dauern kann, bis ein Krisenberater vor Ort unterstützt, müssen die Mitarbeiter wissen, welche Erstmaßnahmen einzuleiten sind. Die Realität zeigt aber, insbesondere in Afrika, dass das, was ein Krisenberater am Telefon und schriftlich empfiehlt, oft anders umgesetzt wird, als wenn dies vor Ort unter professioneller Anleitung erfolgt – teilweise mit dramatischen Folgen. Die Anwesenheit des Krisenberaters oder eines Mitarbeiters aus der Corporate Security Abteilung der Firmenzentrale am Ort des Geschehens, ist – neben einer guten Vorbereitung – entscheidend für den Erfolg.

Weiß die Niederlassung oder Landesgesellschaft vor Ort, wie man mit Entführungssituationen, Drohungen und Erpressungsversuchen gegen Firmen umzugehen hat, wird sich erfolgreich und mit der notwendigen, professionellen „Gelassenheit“ mit solchen Ereignissen umgehen lassen. Und ein gut vorbereitetes, lokales Notfallmanagement hilft auch bei anderen Notfällen, jenseits von Entführungen und Erpressungen.

Pascal Michel ist Geschäftsführer der auf Sicherheits- und Krisenmanagement spezialisierten SmartRiskSolutions GmbH. Ferner gehört er dem 22-köpfigen internationalen Crisis Response Team an (exclusively retained), welches für Kunden des Versicherers AIG weltweit bei Entführungen, Erpressungen, Bedrohungsfällen sowie Cyber-Erpressungen tätig ist. Kontakt zum Autor unter www.smartrisksolutions.de

Dieser Bericht erschien im Februar 2017 im ASW-Newsletter.