



Bundesverband

Krisenmanagement bei einem Terroranschlag oder Amoklauf

Der erste Reflex von Unternehmen bei diesem Thema ist häufig, gleich auf die Sicherheitsbehörden zu verweisen. Was kann man schon als Firma bei einem Terroranschlag unternehmen – dass muss doch Polizeiarbeit sein. Ja und nein. Sicherlich ist das taktische Vorgehen gegen die Terroristen und die Strafverfolgung Sache des Staates und seiner Institutionen. Sind aber Mitarbeiter und Kunden, die sich beispielsweise auf dem Firmengelände befinden, betroffen, wird von Unternehmen ein professionelles Vorgehen in drei Kernbereichen erwartet:

- Im Krisen- und Notfallmanagement, einschließlich Business Continuity
- In der Krisenkommunikation – intern und extern
- Bei der Betreuung von direkt betroffenen Mitarbeitern und Kunden, Familienangehörigen und der Belegschaft

Firmen können die Verantwortung für das eigene Handeln nicht an den Staat outsourcen.

Grundsätzlich ist es für das Krisenmanagement zunächst unerheblich, ob Menschen durch einen Terroristen oder den Amoklauf eines psychisch gestörten (nichtterroristischen) Täters zu Schaden kommen. Die Vorgehensweise und die Mechanismen sind weitestgehend die selben. Unterschiede mag es in der Krisenkommunikation geben, wenn es sich zum Beispiel bei dem Amoktäter um einen ehemaligen Mitarbeiter handelt.

Im Wesentlichen geht es bei der Krisenreaktion darum, den Vorfall einzugrenzen und damit eine Ausweitung des Schadens zu verhindern, insbesondere im Hinblick auf:

- Das Leben und die Gesundheit von Menschen
- Sachwerte und Finanzen
- Die betriebliche Kontinuität
- Rechtliche Haftungen
- Die eigene Reputation

Vieles, was für das Krisenmanagement und die Krisenkommunikation bei Amoklagen und Terroranschlägen gilt, ist auch bei anderen Krisenszenarien anwendbar. Denn ein organisationsweites Krisen- und Notfallmanagement sollte unabhängig von bestimmten Szenarien funktionieren.

Die potentiellen Anschlagziele und Angriffsformen sind vielfältig und nur schwer vorherzusehen. Firmen, die nicht nur ein Krisenmanagement etabliert haben, sondern den Krisenstab auch beüben, reagieren schneller und professioneller, auch wenn sie das konkrete Szenario in ihrer Planung nicht vorgesehen hatten.

Zwei Merkmale, die Krisen aller Art oft gemeinsam haben:

1. Niemand dachte, dass es einem selbst passieren wird
2. Die, die vorbereitet waren, retteten Menscheneben und Existenzen

Kein Unternehmen hat Einfluss auf das Vorhandensein einer Terrorismusgefahr in seiner Stadt, wohl aber auf seine eigene Verwundbarkeit. Bei entschlossenen Tätern kommen Schutzvorkehrungen an Ihre Grenzen, insbesondere in einer freien Gesellschaft. Daher müssen Unternehmen auch Ihr Augenmerk auf den Umgang mit einem solchen Ereignis legen. Am Ende werden Mitarbeiter, Kunden und die Öffentlichkeit nur eines in Erinnerung behalten – wie eine betroffene Firma in der Krise agiert hat und ob sie weiterhin ein vertrauenswürdiger Partner ist.

Um Unternehmen zu helfen, professionell bei einem Terroranschlag oder Amoklauf zu reagieren, haben wir einen Leitfaden verfasst. Klicken Sie [hier](#), um das Handbuch zu sehen.

Der Autor, Pascal Michel, ist Geschäftsführer der auf Sicherheits- und Krisenmanagement spezialisierten SmartRiskSolutions GmbH. Kontakt unter www.smartrisksolutions.de