

Krisenmanagement – Prävention, Intervention und Kommunikation

Lehrende	Dr. Dirk Günnewig Landesrechnungshof Nordrhein-Westfalen
Inhalte	<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 Reputationsschäden abzuwenden. Und das unter aufmerksamer Beobachtung von Kunden, Medien, Öffentlichkeit und möglicherweise auch der Polizei.</p> <p>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 Szenarientwicklung 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.</p> <p>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 Professionalisierungseinheit ist als Workshop angelegt. 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> <p>Hinweis: Die Professionalisierungseinheit wird studiengangübergreifend in den berufsbegleitenden Bachelor- und Masterstudiengängen des Center für lebenslanges Lernen (C3L) angeboten.</p>
Lernergebnisse	<ul style="list-style-type: none"> • Sie können unterschiedliche Krisenszenarien entwickeln und eine Risikoanalyse für eine spezifische Organisation durchführen. • Sie kennen Gestaltungsoptionen der Krisenprävention. • Sie sind aufmerksam für Krisenanzeichen, können sie bewerten und frühzeitig reagieren. • Sie erwerben die Fähigkeit, Kriseninterventionsstrukturen und -prozesse zu gestalten sowie sich angemessen auf Krisen Ihrer Organisation bzw. ihres Unternehmens vorzubereiten. • Sie sind in der Lage, das Handwerkszeug von Führungskräften zum Umgang mit Krisen (Intervention) zu nutzen sowie schnell und sicher in der Krise zu agieren. • Sie kommunizieren in Krisen sicher nach innen und außen.
Lehrformen	Präsenzphase mit internetgestützter Vorbereitungsphase.
Teilnehmerzahl	max. 15 Teilnehmende.
Voraussetzungen	Keine
Verwendbarkeit des Moduls	Weiterentwicklung der für Fach- und Führungskräfte in mittelständischen Unternehmen notwendigen Schlüsselkompetenzen.
Voraussetzung für Vergabe von Kreditpunkten	<ul style="list-style-type: none"> • aktive Teilnahme an der Online-Phase und der Präsenzphase • erfolgreiche Bearbeitung von Transferaufgaben
Kreditpunkte und Noten	Kreditpunkte: 2 KP Notenskala: unbenotet
Häufigkeit des Angebots	Das Modul wird je nach Bedarf in einem Turnus von zwei bis vier Semestern angeboten.

Arbeitsaufwand	Gesamt: ca. 60 Std. (Präsenzphase: ca. 13 Std., Online-Phase ca. 47 Std.)
Dauer	ca. 5 Wochen
Termine	Modulbeginn (online): 17.01.2018 Präsenzphase: 21./2.02.2018 (Mi. 12.00-20.00h, Do. 9.00-17.00h) Nachbereitungsphase und Modulabschluss bis: 08.03.2018
Gebühren	300,00 Euro
