

## Notfall- und Gefahrenabwehrmanagement im Betrieb

### – Warum benötigen wir einen Notfallplan?

Herbstseminar 2008  
der AGWF-BW e.V.

Albstadt-Ebingen, 07. November 2008

---

---

---

---

---

---

---

---

#### Andreas Queck

- Gesellschafter der katmakon KG

#### Langjährige Erfahrung im operativen Notfallmanagement:

- (Lehr-) Rettungsassistent / Einsatzleiter Rettungsdienst (ELRD)
- Psychosoziale Krisenintervention (KIT)
- Verbandsführer Feuerwehr
- Humanitärer Katastrophenhelfer

#### Akademische Qualifizierung:

- Krisen- und Katastrophenmanager (AKKM)
- MBA in General Management

---

---

---

---

---

---

---

---

#### katmakon KG

##### Unsere Leistungen auf einen Blick

Konzepte		Training	Simulation
Katastrophenschutzplanung für Gemeinden	Pandemieplanung	Krisenkommunikation	prüfen und verbessern
IT-Sicherheitsplanung	Notfall- und Krisenmanagement	Faktor Mensch	
Kommunikation im Not- und Krisenfall	organisierte Erste Hilfe	Krisenstabarbeit	
Anfälligkeitenanalysen und Risikobewertungen	Fehlermanagement	Notfallmanagement	
Business Continuity	Alarm- und Einsatzpläne		

---

---

---

---

---

---

---

---

## Warum benötigen Betriebe einen Notfallplan?

Unser Notfallplan sieht ungefähr so aus ...



„to fail to plan is a plan to fail“ !

katmakon  
www.katmakon.de

4

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Warum benötigen Betriebe einen Notfallplan?

Unser Notfallplan sieht ungefähr so aus ...



katmakon  
www.katmakon.de

5

---

---

---

---

---

---

---

---

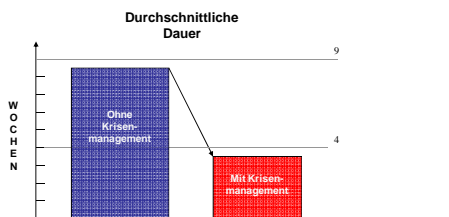
---

---

## Betriebliches Notfall- und Krisenmanagement: Lohnt sich der Aufwand?

Vorbereitete Unternehmen überwinden Krisen durchschnittlich 2,5 mal schneller als unvorbereitete Unternehmen.

(Quelle: Aigner & Mayer nach Fortune 500 Survey)



katmakon  
www.katmakon.de

6

---

---

---

---

---

---

---

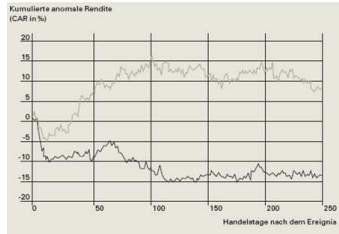
---

---

---

## Warum benötigen Betriebe einen Wiederanlaufplan / ein „Überlebens“handbuch?

RIMS Risk and Insurance Management Society/2002 (Marsh/Oxford Studie auf der Grundlage von 15 „Man Made Catastrophes“)  
 – Abbildung: ©MunichRe, 2008



Entwicklung des Shareholder-Values von Unternehmen mit Wiederanlaufkonzept

Entwicklung des Shareholder-Values von Unternehmen ohne Wiederanlaufkonzept

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Betriebliches Notfall- und Krisenmanagement: Rechtliche Vorgaben

### Schutz von Personen, Umwelt und Infrastruktur:

- EU-Richtlinie 96/82/EG (Seveso II Richtlinie) ⇒ Störfallverordnung (12. BImSchV) fordert internen und externem Notfallplan
- Zivilschutzgesetz (ZSG)
- DIN 14095 (Info der FW im Ereignisfall)
- DIN 14096 (innerbetriebliche Organisation des VB)
- Arbeitsstättenverordnung
- Landeskatastrophenschutzgesetzen (LKatSG)

### Wirtschaftliche Schutzziele:

- KontTraG
- Basel II
- Solvency II

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Was ist ein Notfallplan?

### Viele Begriffe...

- Notfallplan
- Katastrophenplan
- Alarmplan
- Einsatzplan
- Krisenplan
- Gefahrenabwehrplan
- Disaster Recovery Plan
- Business Continuity Management Plan
- Wiederanlaufplan
- Betrieblicher Alarm- und Gefahrenabwehrplan
- Notfallvorsorgekonzept
- Geschäftsfortführungsplan
- ...

... ein Ziel:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

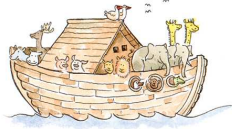
## Betriebliches Notfall- und Krisenmanagement Ziel: überleben!

### „Ausfallsicheres Unternehmen“ (Resilient Enterprise):

- resilient: belastbar, elastisch, federnd, nachgiebig, robust, spannkraftig, stabil, unverwundlich

### Business Continuity:

- Aufrechterhaltung der „vitalen Funktionen“ des Unternehmens
- Sicherung der gesamten Wertschöpfungskette



katmakon  
WIR. GIBEN. GUT!

10

---

---

---

---

---

---

---

---

## Riskmanagement heute

Zusätzlich zu den klassischen Aufgaben des Risk Managements  
Risiken zu

- **Erkennen** (Gefahrenidentifikation)
- **Analysieren** (Relevanzanalyse, Auswirkungen auf...)
- **Reduzieren** (Sprinkleranlagen,...)
- **Transferieren** (Versicherung)

Kommt neu hinzu:

- **Vorbereiten** (Systematische und standardisierte Vorbereitung auf die Bewältigung von Schadensereignissen „Kontinuitätsmanagement“)

katmakon  
WIR. GIBEN. GUT!

11

---

---

---

---

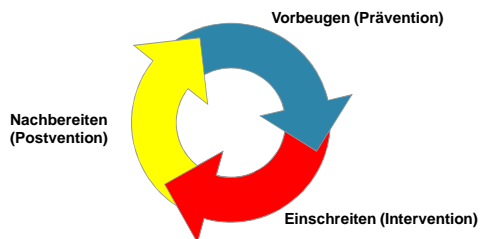
---

---

---

---

## Was ist wann zu tun?



katmakon  
WIR. GIBEN. GUT!

12

---

---

---

---

---

---

---

---

## Davor: Vorbeugen und Vorbereiten

### Gefahrenbewusstsein (awareness)

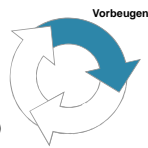
- Unternehmenskultur

### Vorbeugen (mitigate)

- Schutzmaßnahmen  
(Brandschutztüren, Sprinkleranlage, LowOx, etc.)

### Vorbereiten (prepare)

- Aufbau- und Ablauforganisation
- Risikoanalyse und Business Impact Analysis
- Notfallhandbuch
- Übungen
- Simulationen



---

---

---

---

---

---

---

---

## Während: Gefahrenabwehr

### Intervenieren:

- Gefahrenbekämpfung
- Arbeiten nach Standards (Maßnahmenkataloge und Checklisten)
- Notbetrieb anlaufen lassen
- Aktivieren der Wiederanlaufpläne

### Informieren:

- Kommunikation intern/extern



---

---

---

---

---

---

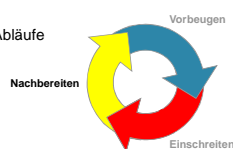
---

---

## Danach: back to business

### Rückkehr zum Normalzustand (recovery) „manage your damage“

- Umsetzen der Wiederanlaufpläne
  - > Reaktivieren der Geschäftsprozesse und Abläufe
  - > ggf. Leihgeräte / Ersatzbeschaffungen
  - > Schadenssanierung
- Kommunikation
- Schadensregulierung mit Versicherungen



### Nachbereitung / Analyse

- Analyse und Beurteilung des betrieblichen Notfall- und Krisenmanagements
- Treffen und Feedback-Runde mit allen Beteiligten
- Schriftliches Formulieren der „lessons learned“
- Was lässt sich verbessern?
- Verbesserungen umsetzen

---

---

---

---

---

---

---

---

## Notfall- und Business Continuity Normen:

- HB 221:2003 Business Continuity Management von Standards Australia; [www.standards.org.au](http://www.standards.org.au)
- NFPA 1600 (National Fire Protection Association); [www.nfpa.org](http://www.nfpa.org)
- CSA Z1600 (Canadian Standards Association); [www.csa.ca](http://www.csa.ca)
- ISO/TS 16949 Qualitätsmanagementsysteme in der Automobilindustrie, Punkt 6.3.2. Notfallpläne; The ISO Survey of Certifications 2005; [www.iso.org](http://www.iso.org)
- DRI (disaster Recovery Institute); [www.drii.org](http://www.drii.org)
- BS25999, BSI (British Standard Institute); [www.bsigroup.com](http://www.bsigroup.com)
- FFIEC (Federal Financial Institutions Examination Councils); [www.ffiec.gov](http://www.ffiec.gov)
- NIST (National Institute of Standards and Technology); [www.nist.gov](http://www.nist.gov)
- Good Practice Guidelines (GPG) 2008 des Business Continuity Institute (BCI); [www.thebci.org](http://www.thebci.org); [www.bciforum.org](http://www.bciforum.org)
- ENTWURF (08/2008): BSI-Standard 100-4 Notfallmanagement (Bundesamt für Sicherheit und Informationstechnik); [http://www.bsi.bund.de/literat/bsi\\_standard/bsi\\_standard\\_100-4\\_v090.pdf](http://www.bsi.bund.de/literat/bsi_standard/bsi_standard_100-4_v090.pdf)

katmakon  
www.katmakon.de

16

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Beispiel: Der australische Standard

HB 221: 2003 Business Continuity Management von Standards Australia



katmakon  
www.katmakon.de

17

---

---

---

---

---

---

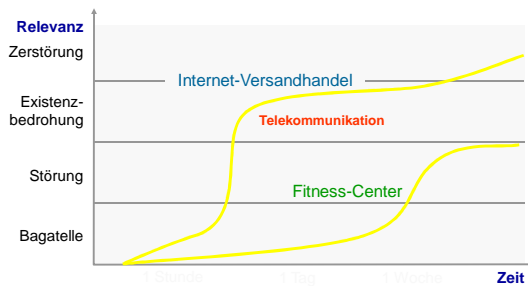
---

---

---

---

## Business Impact Analysis: Zeitbasierte Relevanzanalyse (Beispiel)



Nach Brauner, 2001

katmakon  
www.katmakon.de

18

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Vorgaben durch die Unternehmensleitung: Leitlinien / Policy

- Die Unternehmensleitung muss Grundsätze (Leitlinien) formulieren, diese vorleben und an alle Ebenen im Unternehmen weitergeben.
- Erstellen einer Notfall- und Krisenmanagementpolicy: ➔ dies stellt das Grundsatzdokument für alle nachfolgenden Notfall- und Krisenpläne, der Handbücher und Prozessbeschreibungen dar.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Inhalte einer Notfall- und Krisenmanagement- policy durch die Unternehmensleitung

1. Ziel der Notfall- und Krisenmanagementpolicy
2. Geltungsbereich
3. Existenzgefährdende Risiken für das Unternehmen
4. Schutzzielhierarchie für das Handeln in der Krise
5. Aufbau- und Ablauforganisation im Krisenfall
6. Alarmierungsplan
7. Krisenkommunikation (intern/Extern)
8. Geschäftsanweisung für die Krisenarbeit
9. Verfahrensanweisungen
10. Inkrafttreten der Notfall- und Krisenmanagementpolicy

Nach Pachurka, 2008

---

---

---

---

---

---

---

---

## Schutzziele definieren (Bsp. 1)

### Ziele

1. Leib und Leben
2. Reputation / Image
3. Marktanteil
4. Zufriedenheit der Mitarbeiter
5. Umwelt
6. Anlagen
7. Gebäude
8. Betriebsvermögen
- 9.
10. ...



**Wichtig ist, dass etwas das Wichtigste ist!**

---

---

---

---

---

---

---

---



## Schutzziele definieren (Bsp. 2)

- Schutz von Leib und Leben**  
Unsere Mitarbeiter müssen (über die öffentliche Information hinausgehend) informiert werden, wie sie sich im speziellen Fall einer Katastrophe zu verhalten haben, um sich und andere zu schützen. Dem Schutz von Leib und Leben ist jedenfalls Vorrang zu geben.
- Schutz der Werte**  
Drohender Schaden an Anlagen und Vermögenswerten sowie am Image von *Musterfirma* ist abzuwenden (z.B.: Brand löschen, Prävention, Krisenmanagement zeigen, Öffentlichkeit informieren, Vermeidung von Single Point of Disaster, etc.).
- Kundenbedürfnisse erfüllen**  
Der störungsfreie Betrieb der Dienste ist so rasch wie möglich wieder aufzunehmen. Den Kundenwünschen (öffentlich wie privat) ist auch in diesen Situationen größtmöglich zu entsprechen. Zusätzliche Kommunikationsbedürfnisse sind abzuklären und wenn möglich zu befriedigen.

---

---

---

---

---

---

---

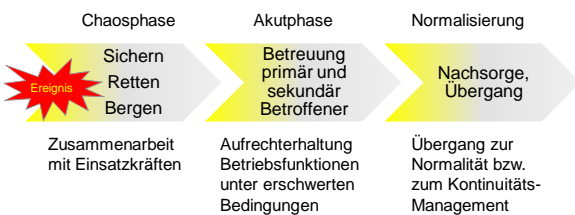
---

---

---

## Die 3 Phasen

### Ablauf von Notfällen und Krisen




---

---

---

---

---

---

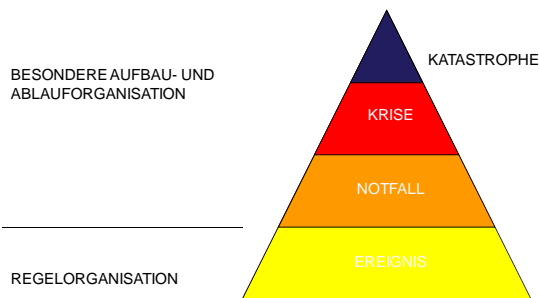
---

---

---

---

## Begriffsbestimmungen innerhalb des Unternehmens




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Notfallmanagement

- Mit dem Wort „Not“ wird ein „kritischer“, „gefährlicher“ oder „dramatischer“ Umstand oder eine solche Situation beschrieben.
- „plötzliches und für gewöhnlich unvorhergesehenes Ereignis, das unmittelbares Handeln (Managementmaßnahmen) zur Minimierung nachteiliger Auswirkungen notwendig macht“. (Österr. Normungsinstitut, 2005)

*Beispiel Verkehrsunfall (Zeitpunkt und Maßnahmen) : von der Behandlung am Unfallort bis zur chirurgischen Versorgung im Operationssaal – „Vitalfunktionsmechaniker“;*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Krisenmanagement

- Krise leitet sich vom griechischen „krinein“ für „schneiden“, „trennen“, „auswählen“, „entscheiden“ ab.
- Krisenmanagement bedeutet demnach, Menschen durch Entscheidungssituationen zu führen.

*Beispiel Verkehrsunfall: nach der chirurgischen Versorgung im OP - „hoffen / bangen“ auf der Intensivstation. Es wird der gesamte Organismus / das System analysiert und behandelt.*

---

---

---

---

---

---

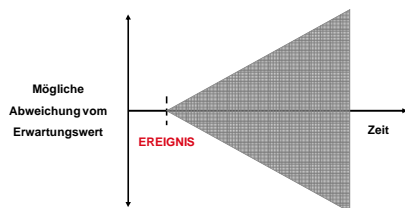
---

---

---

---

## vom Notfall zur Krise



Nach Brauner, 2001

---

---

---

---

---

---

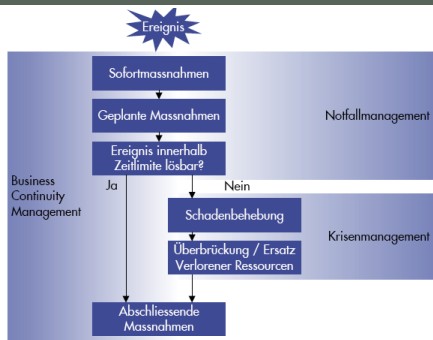
---

---

---

---

## Notfallmanagement / Krisenmanagement



katmakon  
www.katmakon.ch

31

---

---

---

---

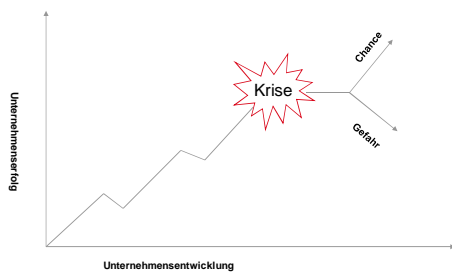
---

---

---

---

## Krise: Gefahr und Chance zugleich



katmakon  
www.katmakon.ch

32

---

---

---

---

---

---

---

---

## Chinesen benutzen den gleichen Wortteil für Gefahr und Chance: „Gefahrvolle Gelegenheit“

危機

Krise  
Risiko, Gefahr etc.

機會

Chance  
= Gelegenheit

katmakon  
www.katmakon.ch

33

---

---

---

---

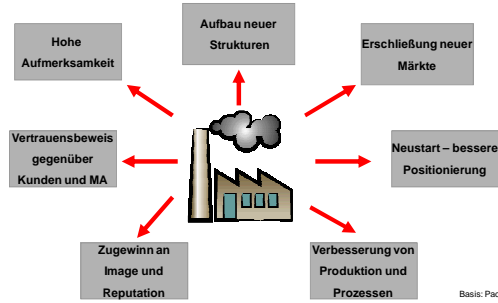
---

---

---

---

## Krise: Chancen für das Unternehmen




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Beispiel für eine genutzte Chance

„The worst high-rise building fire in the history of the City of Chicago occurred on 6th December, 2004 at 6.30pm at the LaSalle Bank headquarters which houses 3,000 employees. Due to the efforts of the bank's Business Continuity Team and the Business Continuity Coordinators within the building, critical operations were recovered by the morning of the next business day. Clients were not impacted... The fire, caused by faulty electrical ballast in the ceiling of the 29th floor of the building, spread to the 30th floor. The Chicago fire and police departments were on site within minutes. They spent the next five hours fighting the largest skyscraper fire in the history of the city, using over one million gallons of water to extinguish the blaze... By 7:30am the next morning, all critical bank functions were up and running at alternative sites. Seven hundred and fifty employees reported to alternative work sites throughout the city, while 400 more worked from home. Despite the magnitude of the event, LaSalle Bank clients experienced no disruptions in service. This improbable nightmare one of the greatest business continuity successes ever.

**LaSalle Bank actually signed several major commercial customers after the fire. What better marketing tool could you hope to have than proof that your customers' assets are safe with your institution by being able to show them articles from multiple trade magazines and local papers praising the resiliency of your organisation?**

(Quelle: Journal of Business Continuity & Emergency Planning, Volume 1, Number 1)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Krise Unternehmenswerte sind in Gefahr

- Menschen
- Sachwerte
- Image
- Reputation
- Produkte
- Marktanteile
- Kundenbindungen
- Vertrauensbeziehungen
- Glaubwürdigkeit
- Know How

---

---

---

---

---

---

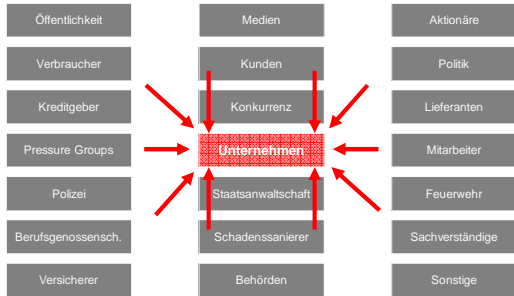
---

---

---

---

### Ein Unternehmen im Spannungsfeld einer Krise:



katmakon  
www.katmakon.de

37

---

---

---

---

---

---

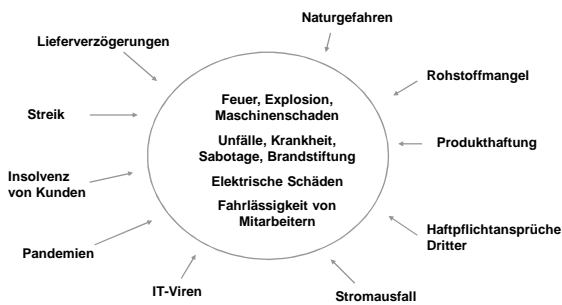
---

---

---

---

### Innere und äußere Auslöser für Unternehmenskrisen (Beispiele)



katmakon  
www.katmakon.de

38

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### „Verletzlichkeiten“ in einem Unternehmen (Beispiele)



katmakon  
www.katmakon.de

39

---

---

---

---

---

---

---

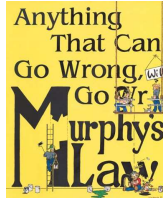
---

---

---

## Murphy's Gesetze

1. In jedem Bereich menschlicher Tätigkeit geht alles schief, was schief gehen kann.
2. Bleiben Dinge sich selbst überlassen, entwickeln sie sich immer zum Schlimmsten.
3. Besteht die Möglichkeit, dass verschiedene Dinge schief laufen können, dann läuft genau das schief, was den meisten Schaden anrichten wird.
4. Sieht es danach aus, als lief alles gut, dann ist offensichtlich etwas übersehen worden.
5. Die Natur steht immer auf der Seite des verborgenen Fehlers und damit gegen den agierenden Menschen.



---

---

---

---

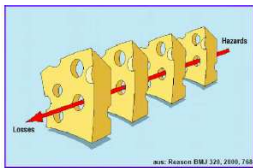
---

---

---

---

## Es passiert eben doch...



---

---

---

---

---

---

---

---

## Auslöser für Unternehmenskrisen (Beispiele!):

- Großschadensereignisse (Personen- und Sachschäden)
- Zerstörung unverzichtbarer Sonderanlagen, -maschinen; Vernichtung des betrieblichen „Herzstücks“
- Produktionsausfälle infolge extremer Naturereignisse
- Hohe Mitarbeiterausfälle infolge einer Pandemie
- Mehrtägiger Stromausfall, IT-Ausfall
- Umweltschadensereignis mit Öffentlichkeitswirkung
- Sabotage durch Mitarbeiter bzw. Betriebsfremde
- Entführung von Schlüsselmitarbeitern im Ausland

---

---

---

---

---

---

---

---

## Krisen - Erscheinungsformen

- jede Krise hat ihren individuellen dynamischen Verlauf  
es gibt keine absoluten Checklisten  
  
**es gibt Erfahrungen, Regeln und Verhaltensweisen,  
die man beachten soll** → Schaffen von Archetypen
- Krisen betreffen das gesamte Unternehmen  
intern: Menschen, Maschinen, Organisation, Prozesse  
extern: Kunden, Öffentlichkeit

---

---

---

---

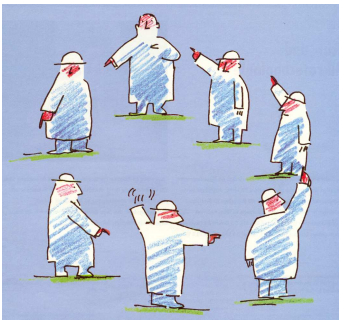
---

---

---

---

## Aufbauorganisation im Notfall



---

---

---

---

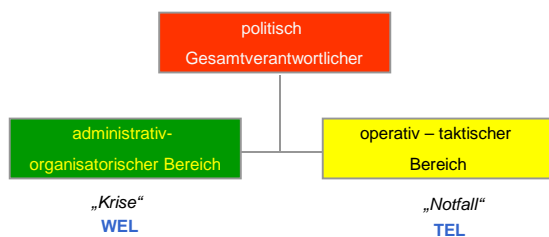
---

---

---

---

## Aufbauorganisation im Notfall: bekannte Grundstruktur



---

---

---

---

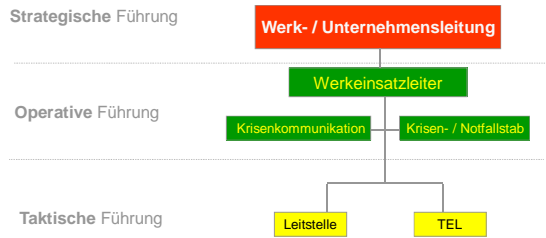
---

---

---

---

### Aufbauorganisation im Notfall: Beispiel 1 (Führungsebenen)




---

---

---

---

---

---

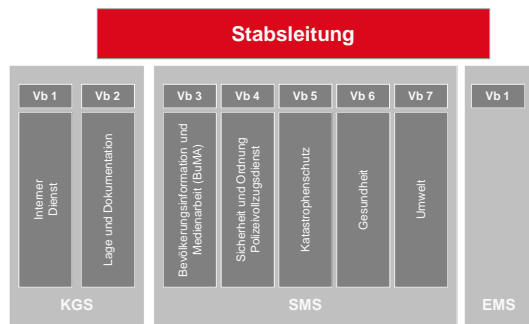
---

---

---

---

### Aufbauorganisation im Notfall: Bsp.2: behördliches Krisenmanagement BaWü




---

---

---

---

---

---

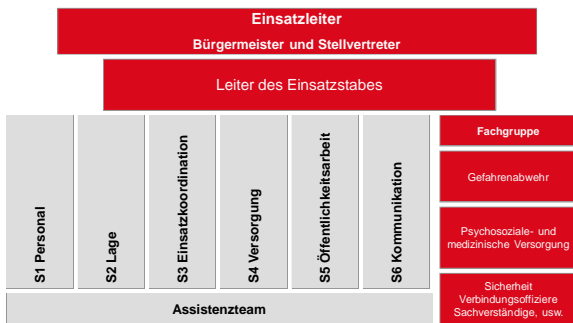
---

---

---

---

### Aufbauorganisation im Notfall: Bsp.3: behördliches Krisenmanagement Österreich




---

---

---

---

---

---

---

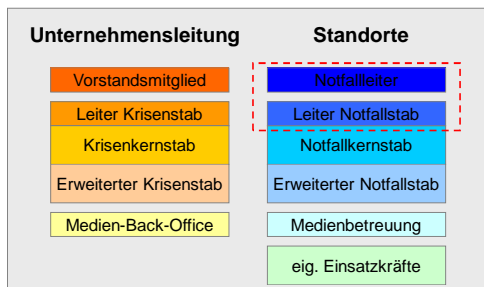
---

---

---



## Aufbauorganisation im Notfall Bsp 4: Unternehmen mit mehreren Standorten




---

---

---

---

---

---

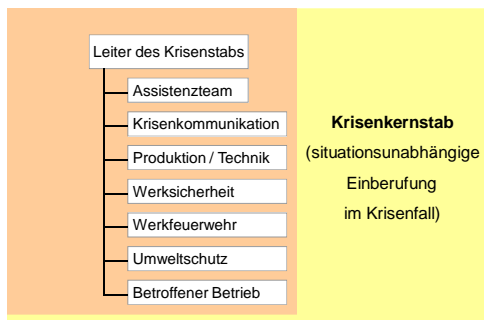
---

---

---

---

## Der Krisenstab (Werkeinsatzleitung, WEL)




---

---

---

---

---

---

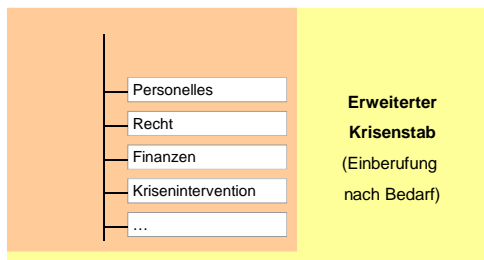
---

---

---

---

## Der Krisenstab (Werkeinsatzleitung, WEL)




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Aspekte eines Krisenmanagementsystems

- Klare Abgrenzung der Aufgaben, Befugnisse und Kompetenzen
- Erstellung eines Krisenplans/Krisenhandbuchs
- Internen Alarmierungsplan aufstellen
- Kontaktaufnahme zu externen Partnern (Ansprechpartner festlegen)
- Sicherstellung gegenseitiger Erreichbarkeit (aktuelle Telefonnummern, E-Mail u.a.)
- Benennung eines Krisenstabes und Einrichtung eines Krisenstabsraumes
- Vertreterregelungen eindeutig festlegen
- Zusammenarbeit mit externen Stellen
- Sicherstellung des Informationsflusses im Krisenfall
- Zusammenstellung relevanter Unterlagen für den Krisenfall
- Regelungen zur Krisenkommunikation
- Regelmäßige Übungen mit Nachbereitungen

---

---

---

---

---

---

---

---

## Häufige Fragen im Ernstfall:

- Welche Sofortmaßnahmen sind zu treffen?
- Was ist in welcher Reihenfolge nun zu tun?
- Wer sitzt alles im Krisenstab? Wer leitet diesen?
- Wen erreicht man wo und wie?
- Wer macht was mit wem bis wann?
- Welche Kompensationsmaßnahmen können getroffen werden?
- Wer hält Ersatzanlagen oder -maschinen vorrätig?
- Wo findet man Spezialisten (z.B. Sanierer, Gutachter)?
- ...

Unternehmen, die solche Fragen erst im Ernstfall zu beantworten versuchen, landen zwangsläufig im Chaos.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Das Krisenhandbuch CERM Crisis and Emergency Response Manual

- Handhabbarkeit unter Stress oberste Prämisse
- Kiss = keep it short and simple
- Muss vor Eintritt einer Krise durch Simulation getestet worden sein
- Krisenstabsteam muss im Umgang mit dem Handbuch geschult sein
- Krisenhandbuch vertraulich behandeln - nur für den Dienstgebrauch!
- Regelmäßige Aktualisierung



---

---

---

---

---

---

---

---

## Typische Inhalte eines Krisenhandbuchs (1) CERM Crisis and Emergency Response Manual

### Präambel und Einführung

- Ziel und Zweck des Handbuchs
- Geltungsbereich
- Mitgeltende Unterlagen
- Änderungssammelliste
- Begriffsbestimmungen
- Abkürzungsverzeichnis
- Prüfung und Freigabe
- Verteiler



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Typische Inhalte eines Krisenhandbuchs (2) CERM Crisis and Emergency Response Manual

### Aufbau- und Ablauforganisation im Notfall

- Führungsstruktur und Zuständigkeiten
- Ablauforganisation (Prozessbeschreibung)
- Gefahrenabwehrstufen und Eskalationsplan
- Alarmierung und Verständigung (intern/extern)
- AAO
- Standort und Ausstattung der Stabsräume, Einsatzleitung (WEL, TEL)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Typische Inhalte eines Krisenhandbuchs (3) CERM Crisis and Emergency Response Manual

### Aktionsteil:

- Maßnahmenkataloge (action cards) mit Sofortmaßnahmen und worst-case / best case Szenarien
- Checklisten Mitarbeiter Krisenstab
- Ablaufdiagramme
- Formulare zur Krisenstabsarbeit (Dokumentation, Lagedarstellung)
- Krisenkommunikation (intern/extern)
- Zusammenarbeit mit externen Stellen (Meldepflichten)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Typische Inhalte eines Krisenhandbuchs (4) CERM Crisis and Emergency Response Manual

### Informationsteil:

- Telefonlisten
- Einsatzpläne (Feuerwehreinsatzpläne, BGAP, Evakuierungspläne,...)
- Pläne (Strom, Wasser, Gas, ...)
- Gefahrenanalyse
- Interne und externe Ressourcen der Gefahrenabwehr
- Meldepflichten, Rechtsvorschriften

---

---

---

---

---

---

---

---

## Typische Inhalte eines Krisenhandbuchs (5) CERM Crisis and Emergency Response Manual

### Wiederanlaufplanung (Recovery Management):

- Schadenssanierung nach Feuer / Wasser
- Ausweichlokation
- Prioritäten für das Wiederanfahren von Geschäftsprozessen

### Sondereile:

- Regelungen für Auslandsreisen,
- Geiselnahme, Erpressung,
- etc.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Das Krisenhandbuch – Paper Plan Syndrome

- „Disaster Plans are an illusion of preparation unless accompanied by training and simulation!“
- „Invest in the men, not just in a plan“



---

---

---

---

---

---

---

---

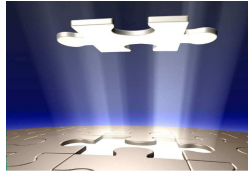
## Das A und O: Schulung und Simulation

### Schulungen:

- Krisenstabsarbeit, Crew Resource Management
- Kommunikation und Entscheiden in kritischen Situationen
- Krisenkommunikation, Medientraining

### Simulation:

- Prüfen und verbessern
- Beüben lassen durch Externe
- Lessons learned einarbeiten



---

---

---

---

---

---

---

---

## Krisen und Psychologie

- Krise = Nicht mehr weiter wissen
  - Krisen finden im Kopf statt
  - Krisen werden im Kopf gelöst
  - Krisenmanagement = Stressmanagement
- Kognitionsmodell nach Mitchell & Everly: Wir reagieren nicht auf Ereignisse an sich, sondern auf die Bedeutung, die wir ihnen geben.

---

---

---

---

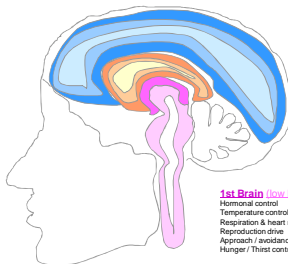
---

---

---

---

## Krisen und Psychologie



**3rd Brain (high level control)**  
Fine perception  
Differentiation of thoughts & feelings  
Discrimination of appropriate behaviour  
Self-reflection, self-awareness  
**Problem resolution**  
Goal Satisfaction

**2nd Brain (mid level control)**  
Territoriality  
Fear  
Anger/Attract  
Maternal Love  
Anxiety, Hate, Jealousy

**1st Brain (low level control)**  
Hormonal control  
Temperature control  
Respiration & heart rate, BP control  
Reproduction drive  
Approach / avoidance  
Hunger / Thirst control

---

---

---

---

---

---

---

---

## Unter Stress...

**2nd Brain (mid level control)**  
 Territoriality  
 Fear  
 Anger  
 Attack  
 Maternal Love  
 Anxiety, Hate, Jealousy

**1st Brain (low level control)**  
 Hormonal control  
 Temperature control  
 Respiration & heart rate, BP control  
 Reproduction drive  
 Approach/avoidance  
 Hunger/ Thirst control

**katmakon**  
WIR GLAUBEN DAS!

64

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## PROOBAK - P

**P** **Problem erkennen**

- Was ist passiert? ➤ Art des Unglücks ➤ Ursache ➤ Zeitpunkt ➤ Örtlichkeit ➤ Ansprechpartner vor Ort
- Welche Auswirkungen? ➤ Wer bzw. Was ist betroffen? (Personen, Tiere, Umwelt, Gebäude, Sachen...)  
 worst case / best case / most probable case -Szenarien erstellen lassen
- Welche Sofortmaßnahmen laufen derzeit? ➤ Warnung? ➤ Evakuierung?
- Welche Gefahren drohen noch? ➤ Dominoeffekt bedenken? ➤ Lage stabil oder dynamisch?
- Wie viel Zeit steht zur Verfügung? ➤ Sofortmaßnahmen erforderlich?
- Was ist zu tun? ➤ welche Aufgaben und Ziele? ➤ was erwartet man von mir?
- Welche Prioritäten? ➤ welche Dringlichkeiten?

**katmakon**  
WIR GLAUBEN DAS!

65

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## PROOBAK - ROO

**R** **Ressourcen festlegen**

- Welche Art von Unterstützung brauchen Sie? ➤ Experten? ➤ Technik? ➤ Unterlagen ➤ Pläne ➤ Infos

**O** **Ressourcen festlegen**

- Welche realistischen Handlungsmöglichkeiten gibt es?

**O** **Optionen bewerten**

- Was spricht für welche Handlung?
- Abschätzen der Erfolgsaussichten der jeweiligen Handlungsmöglichkeiten
- Was sind die Gefahren / Risiken bei den jeweiligen Handlungen?
- Was sind die Unsicherheitsfaktoren?

**katmakon**  
WIR GLAUBEN DAS!

66

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## PROOBAK - BAK

<b>B</b>	<b>Beschluss fassen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Was tun wir also?</li><li>Auswählen der Option mit den geringsten Risiken und den besten Erfolgsaussichten</li><li>Festlegen von „Plan B“, falls die erste Wahl versagt (situativer Bedarf)</li></ul>
<b>A</b>	<b>Ausführung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Vor der Ausführung erfolgt ein Re-Check: Ist die Situationsanalyse noch gültig?</li><li>Wer macht nun was mit wem bis wann? → wer bearbeitet welche Teilprobleme?</li><li>Konkretes planen und durchführen der Maßnahmen → Anordnungen, Befehle</li></ul>
<b>K</b>	<b>Kontrolle</b> <ul style="list-style-type: none"><li>wie hat sich die Situation entwickelt?</li><li>Was ist neu? → Was ist unklar? → Was müssen wir im „Auge behalten“?</li><li>zeigen die Maßnahmen den erwünschten Erfolg? → Was klappt und was nicht?</li><li>Wie ist die Stimmung, Meinung in der Bevölkerung?</li><li>Was berichten die Medien?</li></ul>

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Krisen vermeiden?

**Primäre Krisenursache  
ist der  
Verlust von Prioritäten**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Gib niemals auf!  
Es gibt immer eine Lösung.  
nur keine Garantie diese auch immer rechtzeitig zu finden...



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Fragen?



Kontakt Daten:  
katmakon KG  
Wiesenweg 4d  
A-6175 Kematen in Tirol  
Tel: +43-676-71 71 930  
Email: post@katmakon.com

katmakon  
www.katmakon.com

70

---

---

---

---

---

---

---

---