



Bild: Pixabay

Nach einer Katastrophe endet für die Betroffenen ohne Vorwarnung die Normalität, und sie benötigen Hilfe, wie auch nach dem Schiffsunglück der Costa Concordia.

Krisenmanagement

Opfer unterstützen

Pascal Michel

Wird bei der Betreuung von Opfern und Familienangehörigen in einem Krisenfall nicht mit der notwendigen Professionalität und Umsicht agiert, droht ein erheblicher Reputationsschaden für betroffene Firmen und Organisationen. Dies zeigt nicht nur die öffentlichkeitswirksame Kritik der Hinterbliebenen der Opfer des Terroranschlages am Berliner Weihnachtsmarkt. Eine strukturierte Vorbereitung im Krisenmanagement hilft, die Opferfamilien sofort und professionell zu unterstützen.

Beim Absturz eines Passagierflugzeuges der Asiana Airlines in den USA starben drei Menschen, mehrere der 291 Passagiere wurden verletzt. Weil die Flugesellschaft zu spät mit der Familienbetreuung begann und Informationen nicht schnell genug an die Angehörigen weitergab, erlegte die US-Flugaufsicht FAA der Airline eine Geldstrafe von einer halben Million US-Dollar auf.

Ein anderer Fall: Während einer Geiselnahme auf einem Gasfeld in Algerien, bei der fünf Mitarbeiter der Firma Statoil starben, errichtete das Unternehmen in kürzester Zeit ein Familienbetreuungscenter und betreute mit rund 90 Mitarbeitern die Angehörigen der betroffenen Familien. Dies funktionierte nur, weil es eine entsprechende Konzeption gab und Statoil im Vorfeld Mitarbeiter für eine solche Aufgabe geschult hatte.

Es müssen aber nicht immer die „großen Katastrophen“ wie aufsehenerregende Terroranschläge sein. Wenn zwei Mitarbeiter eines Unternehmens im Ausland bei einem Verkehrsunfall sterben oder bei einer Geschäftsreise verhaftet werden, ist das Unternehmen beim Umgang mit den Familien gefordert.

Erwartungen der Angehörigen

Familienangehörige erwarten vor allem Einfühlungsvermögen vom Gegenüber. Verständlich war daher die Entrüstung, als Malaysia Airlines nach einem Flugzeugabsturz die Familienangehörigen per SMS über den wahrscheinlichen Tod informierte. Ebenso wenig einfühlsam war die Rechnung, die das Krankenhaus Charité in Berlin den irritierten Angehörigen der Opfer des Attentates am Breitscheidplatz, im Amtsdeutsch verfasst, für die Leichenschau zusendete.

Den Familienangehörigen ist es wichtig, schnell an den Unglücksort zu reisen um zu sehen, wo ihre Liebsten verstarben. Drängend ist für sie zu wissen, wie diese zu Tode kamen und warum dies nicht verhindert werden konnte. Angehörige möchten etwas Sinnstiftendes in dem Verlust finden – auch wenn es „nur“ ist, dass so etwas zukünftig anderen nicht zustößt. Unternehmen sollten die Familien dabei aktiv unterstützen – beispielsweise durch eine ernsthafte Untersuchung des Vorfalls und den Lehren daraus.

Mit dem Vorfall endet für die Familienangehörigen ohne Vorwarnung die Normalität, und sie benötigen Hilfe. Beim Amoklauf in Las Vegas im Oktober 2017 wurde eine Mitarbeiterin von Ernst & Young, die sich dort privat aufhielt, schwer verletzt und lag im Koma. Ihr Arbeitgeber entsandte sofort einen Mitarbeiter aus Kalifornien an den Unglücksort, um die ange-reiste Familie in praktischen und administrativen Angelegenheiten zu unterstützen.

Wenn das Vertrauen verspielt ist

Ist das Vertrauen der Familienangehörigen in der Krise erst einmal verspielt, ist es nahezu unmöglich, dieses wiederherzustellen. Der Bruch ist unwiederbringlich. Familien gehen dann eigene Wege: Sie lassen sich beispielsweise von investigativen Medien teure Anwälte bezahlen, die gegen den Arbeitgeber vorgehen. Im Gegenzug treten sie ihre Persönlichkeitsrechte an das Medienunternehmen ab. Im Falle einer Entführung eröffnet die Familie zum Beispiel eine Parallelkommunikation mit den Tätern, weil sie dem Unternehmen und den Behörden nicht mehr traut.

Es ist also im Interesse des Unternehmens, den Angehörigen schnell die notwendige Aufmerksamkeit zukommen zu lassen. Unterbleibt dies, werden andere der Familie diese Aufmerksamkeit geben und dabei auch ihre ureigensten Interessen vorantreiben. Die Medien und die Öffentlichkeit sind hierbei häufige aber aus Unternehmenssicht keine guten „Partner“ für die Familien.

Auch wenn es in Deutschland staatliche Hilfestellungen gibt, stellt sich die Frage, wie verlässlich und professionell diese sind. Der Anschlag auf dem Breitscheidplatz ist ein Beispiel für mangelhafte Hilfe. Ohne das Engagement einzelner wäre das Leid für die Familien vermutlich noch extremer gewesen. Auch die polizeiliche Familienbetreuung nach der Entführung der

Ehefrau des Sparkassenvorstandes in Heidenheim war kein Ruhmesblatt. So waren die Familienbetreuer teilweise nicht telefonisch erreichbar, und die Form des Fernsichtaufrufs des Vaters und der beiden Kinder an den Entführer war kontraproduktiv und sogar in Polizeikreisen umstritten. Sicherlich gibt es Beispiele für eine gelungene, staatliche Familienbetreuung, aber Unternehmen sollten hier im Krisenmanagement eigenständig handlungsfähig sein und sich keinesfalls vom staatlichen Vorgehen abhängig machen.

Leitfaden

Mehr zur Betreuung von Opfern und Familienangehörigen und anderen Aspekten des Krisenmanagements findet man im Leitfaden „Krisenmanagement und Krisenkommunikation bei einem Terroranschlag oder Amoklauf“. Der Leitfaden ist kostenfrei bei der SmartRiskSolutions GmbH erhältlich.

Wie sich Unternehmen vorbereiten sollten

Auf den ersten Blick mag es einfach und banal sein, was im Hinblick auf die Familienbetreuung zu tun ist. Doch ohne entsprechende Vorbereitung sind Pannen vorprogrammiert. Neben der Krisenstabsarbeit und der Krisenkommunikation bildet die aktive Unterstützung von Opfern und Familienangehörigen die dritte Säule im Krisenmanagement, die wir als Crisis Care bezeichnen.

Für das betroffene Unternehmen ergeben sich bei einem Vorfall auf einmal viele Fragestellungen wie zum Beispiel: Wer ist für die Betreuung der Betroffenen und von Familienangehörigen im Unternehmen zuständig? Was soll und darf den Angehörigen zu welchem Zeitpunkt gesagt werden? Sind diese Mitarbeiter geschult beziehungsweise welche Vorbereitung ist erforderlich? Gibt es hierfür eine Richtlinie und Handlungsanweisung? Wie weit geht die Unterstützungsleistung und wann endet sie grundsätzlich? In welchen Fällen sollte es einen direkten Kontakt der Unternehmensleitung mit den Familien geben?

Eine professionelle Familienbetreuung befähigt die Angehörigen, Stück für Stück die Kontrolle über das eigene Leben zurückzugewinnen. Sie ist mehr als eine psychologi-

sche Hilfe, sondern zielt auch auf praktische Alltagshilfe ab. Die Unterstützung soll regelmäßig und aufrichtig erfolgen. Der Familienbetreuer muss verlässlich sein; das heißt er muss 24/7 telefonisch erreichbar sein und zugesagte Termine einhalten.

Häufig werden direkte Kollegen oder Mitarbeiter der Personalabteilung mit der Familienbetreuung beauftragt. Aufgrund fehlender Vorbereitung fühlen sie sich schnell überfordert, und es herrscht eine große Unsicherheit im Umgang mit den Angehörigen.

Die von Politikern zugesagte „unbürokratische“ staatliche Hilfe ist in der Realität immer bürokratisch. Schon das Ausfüllen von Formularen überfordert in einer solchen Extremsituation viele Familienangehörige. Ist ein Vorfall medienrelevant, müssen die Familien unter Umständen von den Medien abgeschirmt oder auf den Umgang mit Journalisten vorbereitet werden.

Im Unternehmen sollte es daher idealerweise folgendes geben:

- eine Richtlinie zum Thema der Opfer- und Angehörigenbetreuung,
- ein Handbuch, das Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten sowie Schnittstellen zum Krisenstab, der Unternehmenskommunikation und anderen internen und externen Stellen regelt,
- Leitfäden für die Mitarbeiter, die im Bedarfsfall in der Betreuung eingesetzt werden,
- Schulungen für Personen im Unternehmen, die im Rahmen von Crisis Care zum Einsatz kommen,
- Kontakte zu externen Stellen und Beratern, die bei der Thematik unterstützen können,
- Einbeziehen des Themas der Opfer- und Angehörigenbetreuung in Krisenstabsübungen sowie Notfallübungen.

Wenn Firmen sagen, die Mitarbeiter seien ihr kostbarstes Gut, dann sollte sich dies auch im Krisenmanagement widerspiegeln. Ein echtes „Kümmern“ um die Belegschaft und deren Familien zahlt sich für Firmen langfristig aus. 

Pascal Michel, Geschäftsführer der SmartRiskSolutions GmbH, www.smartrisksolutions.de



Artikel als PDF für Abonnenten von Sicherheit.info Premium

www.sicherheit.info
Webcode: 2108941