

HR Today

Checkliste

Todesfall im Betrieb – das müssen Personaler beachten

Kategorie: HR-Strategie und Organisation | Text: Bettina Zimmermann | 23.06.2014

Viele Firmen investieren viel Geld für eine schlagkräftige Werbekampagne, mit dem Ziel der Kundengewinnung und sich eine gute Reputation zu verschaffen. Wie schnell aber in einer Krise Kunden abspringen und die Reputation verloren geht, sind sich viele Firmen zu wenig bewusst. Ein gutes Krisenmanagement ist deshalb unabdingbar. Worauf Sie achten müssen, erfahren Sie im untenstehenden Artikel, inklusive Checkliste zum Download!



Vor einem Jahr hat ein Amoktäter in Menznau fünf seiner Mitarbeiter getötet. (Bild: iStockphoto)

Noch immer gibt es unzählige Firmen, die kein oder nur ein mangelhaftes Krisenmanagement haben. Es ist völlig klar: Sich mit Risiken und Krisen auseinanderzusetzen, bringt erstens weder Kunden noch Geld und zweitens denken viele, dass es sie bestimmt nicht trifft und falls doch, sind sie dann schon irgendwie gewappnet...

Diese Denkhaltung ist nicht nur naiv, sondern auch unverantwortlich. Und dass eine schlechte Krisenbewältigung oder ein schlechtes Krisenmanagement den Ruf ihres Unternehmens in kürzester Zeit zunichtemachen kann, ist vielen gar nicht bewusst. Schlechte oder tragische Informationen verbreiten sich heute dank Onlinemedien und Social Media-Kanälen in Windeseile. Je nach Grösse und Dimension eines Ereignisses können Sie dieses kaum mehr im stillen Kämmerlein bewältigen.

Eine schlecht bewältigte Krise kann innert kürzester Zeit die Reputation eines Unternehmens nachhaltig schädigen. Ein Risiko, das nach wie vor bei vielen Firmen ausgeblendet oder schlicht verdrängt wird, ist das Szenario «Todesfall im Betrieb». Dabei spielt es gar keine Rolle, ob es sich um einen Krankheitsfall, einen Suizid, einen Unfall oder auch um ein Gewaltverbrechen handelt. Solche Szenarien können eine Geschäftsleitung oder das HR-Management jederzeit und meist völlig unvorbereitet treffen. Jedes dieser Ereignisse zieht traumatische Folgen nach sich und hat unmittelbare Folgen auf die direkt betroffenen und involvierten Personen.

An die Grenzen der Belastbarkeit

Ein Todesfall verändert die Situation von einer Minute auf die andere und hat einen markanten Einfluss auf die Leistungsfähigkeit der Mitarbeitenden. Die Dimension, die ein solches Ereignis je nach Umstände annehmen kann, wird von den meisten Unternehmen unterschätzt. Geschäftsleitung und HR-Management haben sich nicht nur mit organisatorischen Fragen auseinanderzusetzen, sondern müssen mit der Betroffenheit der Mitarbeitenden, aber auch mit der eigenen umgehen können.

Leid und Trauer bringt viele Menschen an die Grenzen ihrer Belastbarkeit. Für nahezu alle Betriebe – ob gross oder klein – stellt sich das gleiche Problem: Sie werden mit einer Situation konfrontiert, auf die sie nicht vorbereitet sind und deren Auswirkungen sie nicht abschätzen können. Eine Vielzahl von Fragen kommen auf sie zu:

Wer aus der Firma geht auf die Angehörigen oder bei Unfällen auf die Betroffenen zu und welcher Umgang ist angemessen?

Braucht die Familie des oder der Verstorbenen Unterstützung bei der Organisation der Trauerfeier?

Braucht die Familie administrative oder finanzielle Unterstützung?

Wie werden die Mitarbeitenden, welche in der Firma sind, aber auch diejenigen, die frei oder Ferien haben, informiert?

Was darf per Mail oder Telefon mitgeteilt, was muss persönlich gesagt werden?

Wann ist es angezeigt, das Unternehmen und Mitarbeitende vor Journalisten abzuschirmen?

Wie soll die Trauerbewältigung für Mitarbeitende in der Firma gestaltet werden?

Brauchen Mitarbeitende oder Angehörige eine interne Anlaufstelle oder eine Hotline?

Erleiden wir einen Reputationsschaden, wenn der Betrieb weiter läuft...?

Ein toter Mitarbeiter oder eine tote Mitarbeiterin ist nicht nur emotional, sondern auch organisatorisch eine Herausforderung. Die Betreuung der Angehörigen und Mitarbeitenden ist ein Thema, die interne und externe (Krisen-) Kommunikation ein anderes und wie steht es mit Schutz- und Abschirmmassnahmen von Mitarbeitenden/Angehörigen vor aufdringlichen Journalisten oder das Einrichten einer Anlaufstelle innerhalb des Betriebes?

Krisenstab hilfreich

Je nach Grösse und Dimension des Ereignisses braucht es einen firmeninternen Krisenstab, der die Ereignisbewältigung führt, Entscheide trifft und Sofortmassnahmen einleitet. Ein Krisenstab, der sich sowohl mit dem Krisenmanagement auseinander setzt sowie die Kommunikation nach innen und aussen koordiniert und den Bereich umfassendes Care abcheckt. Ihr Unternehmen wird mit Fragen und Herausforderungen konfrontiert, welche sämtliche bisher erlebten Dimensionen sprengen. In einem solchen Fall sind Sie froh, wenn Sie in Ihrer Firma über einen trainierten Krisenstab verfügen, welcher mögliche Ernstfälle schon einmal geübt hat. Denn eine ad hoc gebildete Krisentaskforce kommt schnell einmal an ihre Grenzen. Es lohnt sich, betriebsintern abzuchecken, wie bei Ihnen allfällige Krisenszenarien bewältigt werden – welche Vorbereitungen sinnvoll sind und welche nicht, welche praxiserfahrenen Berater ihnen beistehen könnten usw. Beispiele für solche Ereignisse gab es in der jüngsten Vergangenheit genügend, etwa den Amoklauf in der Kronospan in Menznau oder der Suizid von Swisscom CEO Carsten Schloter.

Die Checkliste stammt aus folgender Quelle: Sartory, Beda; Senn, Patrick; Zimmermann, Bettina; Mazumder, Sita: Praxishandbuch Krisenmanagement. Midas Management Verlag 2013.

Weitere Checklisten für HR-Professionals



Hier finden Sie weitere HR Today-Checklisten zu ausgesuchten Problemstellungen des HRM.

Downloads

Checkliste «Umfassendes Care im Krisenfall»

**Text: Bettina Zimmermann**

Bettina Zimmermann ist Teilhaberin und Mitglied Geschäftsleitung GU Sicherheit AG in Wil (SG) und Inhaberin der Metamind GmbH, Muri b. Bern. Sie ist Beraterin für Firmen und Blaulichtorganisationen in den Bereichen interne und externe Krisenkommunikation sowie umfassendes Care. Aufbau und Betreuung Team «7/24 für Krisenkommunikation und Coaching im Ereignis, Begleitung verschiedener Firmen in der Krisenbewältigung. Mitwirkung bei der Ausbildung von Krisenstäben und Führungsunterstützungsteams. Dozentin und Seminarleiterin an verschiedenen Bildungsinstituten. Fünf Jahre Mitglied des Care Teams Kanton Bern.

Weitere Artikel von **Bettina Zimmermann**

Copyright © jobindex media ag

Alle Rechte vorbehalten. Eine Weiterverarbeitung, Wiederveröffentlichung oder dauerhafte Speicherung zu gewerblichen oder anderen Zwecken ohne vorherige ausdrückliche Erlaubnis der jobindex media ag ist nicht gestattet.