

Süddeutsche Zeitung 8./9. Januar 2005

Münchner Firma hat sich auf Unfallprävention und Notfallmanagement spezialisiert

„Ich hätte nie gedacht, dass so etwas passiert“

Die Innot GmbH von Andreas Igl und Tine Adler hilft etwa Bankkassierern, die Opfer eines Überfalls waren

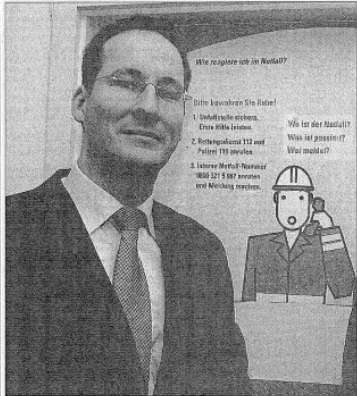
Von Otto Fritschner

Einen Satz bekommt Andreas Igl immer wieder zu hören: „Ich hätte nie gedacht, dass so etwas passiert.“ Die Passungslosigkeit, die diese Worte ausdrücken, rührt aber nicht von einem Unglück im privaten Bereich her, sondern wurde von einem überraschenden Ereignis im Berufsleben ausgelöst. Von dem Kassierer einer Bank, der überfallen wurde, hat Igl den Satz schon gehört, oder von einem Hochspannungsmonteur, der einen Kollegen brennend von der Leitung stürzen sah, nachdem der mit dem Dreiflügel in Berührung gekommen war. Oder von einem Schulamtsdirektor, in dessen Schule es wie vor Jahresfrist in Pressing oder Erfurt zu einem Amoklauf gekommen war.

Auch in die Aufarbeitung der Folgen der Flutkatastrophe in Asien ist Andreas Igl involviert. Firmen haben ihn um Rat gefragt, weil sie nicht wissen, wie sie betroffenen Mitarbeitern helfen können. Er ist ein Reiseleiter, der nach München zurückgekehrt ist und sich wie hypnotisiert den ganzen Tag nur noch Bilder der Katastrophe im Fernsehen anschaut. „Ich komme überhaupt nicht mehr an ihn heran“, hat dessen Ehefrau Igl verurteilt. Auch mit Behörden und Privatpersonen, die etwa Angehörige vermissen, steht Igl in Kontakt, um sie psychologisch zu betreuen.

Nicht alleine lassen

Eigentlich wäre es Aufgabe der jeweiligen Vorgesetzten oder Arbeitgeber, die von der Naturkatastrophe, einem Überfall oder Arbeitsunfall direkt Betroffenen oder deren Kollegen nicht mit ihrem Schmerz, Schock oder Trauma alleine zu lassen. Aber die Praxis sieht in der Regel anders aus, hat Igl erfahren. Der Geschäftsführer des Münchner Unternehmens Innot GmbH wurde schon oft zu Hilfe gerufen, wenn irgendwo etwas passiert ist. Dann war es sein Job, die Opfer und Zeugen eines Unglücks zu beraten, ihnen bei der Verarbeitung des Geschehenen oder Erlebten zur Seite zu stehen. „Notfallmanagement“ nennen das die Fachleute nüchtern, aber es geht immer um menschliche Schicksale. Und auch darum, ein Unternehmen nach einem schweren Arbeitsunfall wieder in die Normalität zurück zu führen. Eine Aufgabe, die viele Chefs nicht alleine bewältigen wollen – und können, so das Fazit



Die psychologische Betreuung von Augenzeugen der Flutkatastrophe gehört zu den aktuellen Aufgaben von Andreas Igl, Chef der Innot GmbH. Foto: Dagmar

von Andreas Igl. Denn nur die wenigsten Betriebe sind auf den Fall eines Falles vorbereitet. Wenn etwas passiert, herrscht erst einmal Chaos. Die Zuständigkeiten sind nicht klar verteilt, oder die Kommunikationsstrukturen stimmen nicht, weil die Verantwortlichen etwa am Wochenende nicht zu erreichen sind. „Dabei sind die ersten Stunden nach einem Unglück entscheidend“, sagt Igl.

Besonders heikel wird es, wenn die Verantwortlichen an mehreren Fronten gleichzeitig agieren müssen. Wie etwa einmal in einem Industriunternehmen. Dort trat beim Befüllen eines Tankwagens giftiges Gas aus, der Fahrer erlitt tödliche Verletzungen. Außerdem bilde

te sich eine giftige Wolke, die über einen nahe gelegenen Bienenhof hinweg zog. Die dort Wartenden erlitten Verätzungen, ein Großesamt für die Rettungskräfte. Kurz darauf liefen die ersten Bilder des Vorfalles im Fernsehen, die Presse verlangte nach Auskünften. Eigentlich hätte der Betrieb drei Krisenteams gleichzeitig gebraucht. Eines, das sich um die Situation im Werk kümmert, eines draußen am Bahnhof und ein weiteres, das die Medien mit Informationen versorgt.

De facto agierten die Verantwortlichen wie ein Hühnerhaufen – mit fatalen Folgen. Die Verletzung der Angehörigen klappte nicht, im Betrieb herrschte wochenlang Unsicherheit und das Unternehmen hatte mit negativen Schlagzei-

len zu kämpfen, da es nicht offen genug informiert hatte. „Das ist ein Beispiel, wie es nicht laufen sollte“, urteilt Igl. Natürlich weiß der 35-Jährige, dass sich Unfälle und Katastrophen nie voraussagen oder ganz vermeiden lassen. „Aber man kann sich darauf vorbereiten“, sagt Igl. Der erste Schritt sei es, „das Undenkbare zu denken“ und sich so mit möglichen Gefahrenquellen mental zu beschäftigen. Und dann ein System zu implementieren, das es den Verantwortlichen ermöglicht, ohne großen Zeitaufwand auf schwere Ereignisse zu reagieren.

Notfallmanagement eben. Das betrifft für Igl und dessen Geschäftsführungskollegin Tine Adler aus mehreren Komponenten, die ineinander greifen müssen. Die notwendige Technik – Telefone, Alarm- und Überwachungssysteme – sind nach Igl's Erfahrung in den meisten Betrieben vorhanden. Schwieriger wird es schon bei der Organisation (Wer ist zuständig? Wer gehört in den Krisenstab?) und bei der Kommunikation. „Oft sind die zuständigen Führungskräfte nicht sensibler für diese Fragen“, sagt Igl. Die vierte und vielleicht schwierigste Komponente sei die Psychologie. Dabei geht es dann um Themen wie Unsicherheit und Überforderung, aber auch erst um das Tabu, denkbare Katastrophen anzusprechen und über mögliche Folgen nachzudenken.

Aber immer mehr Unternehmen und Behörden, stellen sich dem Notfallmanagement. Das spiegelt sich auch in den Aufträgen der im Jahr 2000 gegründeten Innot GmbH wider. Wobei die Firmennamen durchaus im doppelten Sinne gemeint ist: Menschen in Not oder als Abkürzung für „Interdisziplinäres Notfallmanagement“.

Coaching für Einsatzkräfte

In den ersten Jahren nach der Gründung unserer GmbH waren wir vor allem bei akuten Einsätzen tätig, etwa bei dem Amoklauf in einer Schule in Erfurt im Auftrag des thüringischen Innenministeriums oder – vor der Gründung der Innot GmbH – beim Eisenbahnunfall in Eschede und anderen schwerwiegenden Ereignissen“, erinnert sich Igl. Er ging unter anderem darum, Führungskräfte zu coachen oder Kommunikationsstrukturen wie eine Hotline für Angehörige und Betroffene zu installieren. In den vergangenen zwei Jahren hat sich der Schwerpunkt der Tätigkeit auf

die Prävention, die Unfallvermeidung, verlagert. „Wenn man darüber nachdenkt, was passieren könnte, kommt man auch auf Vorbeugemaßnahmen, um Unfälle so weit wie möglich zu verhindern“, ist Igl überzeugt. In Igl's Workshops sitzen die Verantwortlichen zusammen und diskutieren Lösungen. So hat Igl, der auf ein Team von 30 Spezialisten in Deutschland, Österreich und Luxemburg zurückgreifen kann, kürzlich einen Film gedreht, in dem die Opfer und Zeugen eines Banküberfalls berichten, wie sie das Ereignis erlebt und verarbeitet haben. Die Reaktionen sind verschieden: „Manche brauchen eine Auszeit, andere wollen sofort das Geld zahlen, um festzustellen, wie viel geraubt worden ist“, hat Igl beobachtet. Aber auf keinen Fall dürfe man einen überfallenen Kassierer ohne Unterstützung lassen.

Igl weiß, wovon er redet. Der studierte Pädagoge hat lange im Rettungsdienst und bei der Feuerwehr gearbeitet. Auch mit den KITS, den Kriseninterventions-teams, die bei Katastrophen Unfallopfer psychologisch betreuen, hatte er zu tun. Jetzt ist Igl nicht mehr im aktiven Rettungsdienst, sondern arbeitet etwa bei der Ausbildung von Feuerwehrgenossen mit.

Extrem belastende Situation

Mit gut 60 Firmen, Behörden und Organisationen hatte die Innot GmbH in den vergangenen fünf Jahren zu tun. Darunter auch mit dem Münchner Reiseveranstalter Hauser Exkursionen. Im August 2002 war in Nepal ein Flugzeug abgestürzt, das eine Reisegruppe des Münchner Veranstalters an Bord hatte. Niemand überlebte. Manfred Häupl, Geschäftsführer des Unternehmens, berichtete kürzlich bei einem Seminar „Notfallmanagement für Reise- und Touristikunternehmen“ über die „extrem belastende Situation“, in die er und seine Firma nach dem Absturz gerieten. Häupl hatte damals noch keinen Kontakt zur Innot GmbH – und von sich aus vorbildlich reagiert, wie Igl findet.

„Ich bin Ernstfall-Experte wider Willen geworden“, berichtete Häupl bei der Tagung, die im Fachbereich Tourismus der Münchner Fachhochschule in Pasing stattfand. Er und seine Mitarbeiter stellten sich der Aufgabe, installierten etwa Notfalltelefone, um Angehörigen Auskunft geben zu können. „In Spitzenzeiten gingen 400 bis 500 Anrufe pro Stunde ein“, erinnert sich der Geschäftsführer, so dass man auf die Schmelze ein Call Center zu Hilfe gezogen habe. Häupl selbst reiste so schnell wie möglich nach Nepal, um vor Ort die Maßnahmen zu koordinieren. Ein Jahr später flog er mit Angehörigen, die dies wollten, zur Unfallstelle nach Nepal. „Das gehörte zur Trauerarbeit – und auch wir wollten unsere Betroffenheit zeigen“, sagt Häupl.