*Bitte beachten Sie, dass der PDF-Download aktueller Mitteilungen der innot gmbh noch nicht für den gesamten Datenbestand fehlerfrei funktioniert. Vielen Dank für Ihr Verständnis.*

# "Integriertes Notfallmanagement" für Banken und Sparkassen

## Fachartikel im Spezial "bestsecurity" von bestbanking, Fachmagazin für das österreichische Bankenmanagement

**Lesen Sie das Magazin bestsecurity online.**

## Integriertes Notfallmanagement

### Extreme Ereignisse erfolgreich bewältigen

Extreme Ereignisse wie Überfälle, Unfälle oder Großschadensereignisse, treffen Unternehmen in der Regel wie ein Blitz aus heiterem Himmel. Sie reißen Menschen aus ihrem sicheren Alltag und blockieren wichtige Unternehmensprozesse. Entscheidungsträger im Notfallmanagement arbeiten an der Grenze der physischen und psychischen Belastbarkeit. Einerseits müssen Sofortmaßnahmen eingeleitet, Betroffene verständigt und Kollegen beruhigt werden, andererseits benötigen Polizei und Behörden Informationen. Kunden reagieren verunsichert. Zudem fordern Vertreter von Presse und Fernsehen fundierte und sofortige Stellungnahmen.

Von Andreas Igl

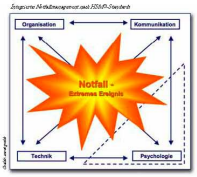
Notfälle – eine Herausforderung für jeder Unternehmen, um so mehr, als Sicherheitsverantwortliche schon bei Notfallplanung mit einem zusätzlichen Problem zu kämpfen haben: Allgemeiner Desinteresse. Bei genauerem Hinsehen stellt sich allerdings oft heraus, dass er sich eher um „Berührungsängste" handelt. Durchaus verständlich, denn wer setzt sich schon gerne mit Situationen auseinander, die extrem unangenehm und ‚fehler-ängstlich' sind. Diese Problematik spiegelt sich in vielen Unternehmen wieder. Neben einer umfangreichen Sicherheits- und Security-Planung kommt die Konfrontation mit dem „Tag X" und seinen tatsächlichen Auswirkungen oftmals zu kurz. Viele Betroffene erkennen erst in der Situation, wie er wirklich bedeutet, unmittelbar von einem Extremen Ereignis betroffen zu sein. „Ich hätte nie gedacht, dass er gerade uns trifft," so Otto Keller (Name geändert), Regionalleiter einer Sparkasse. Eine seiner Filialen wurde an einem Donnerstag Abend von zwei bewaffneten Tätern überfallen. „Die Komplexität war eine echte Herausforderung. Man wusste erst gar nicht, wer man zuerst tun sollte. Und dann der Umgang mit den Mitarbeitern. Zwei hatten sichtlich ernste psychische Probleme, schwierig, damit umzugehen."



### Praxisbeispiel „Notfallmanagement-Seminar für Führungskräfte"

Gerade Führungskräfte sind in der Akutsituation und den Wochen danach besonder gefordert. Neben vielfältigen Notfallaufgaben ist es ihre Aufgabe, Unternehmen und betroffene Mitarbeiter schnell wieder zur Arbeitsnormalität zurück zu bringen. Aus diesem Grund veranstaltete der Sparkassen- und Giroverband Hessen-Thüringen (SGVTH) in 2006 erstmals ein Notfallmanagement-Seminar für Führungskräfte. „Der war wichtig, den Entscheidungsträgern zum Einen eine praxisrelevante Vorbereitung auf den Ernstfall zu ermöglichen, zum Anderen im Rahmen der Seminare zu überprüfen, wie der eigene Unternehmen notfallbezogen aufgestellt ist", so Birgitt Großkopf vom SGVHT. Im Rahmen einer Überfallsimulation werden die Anforderungen an Führungskräfte anschaulich behandelt sowie wichtige Aufgabenschwerpunkte zu unterschiedlichen Zeitpunkt nach dem Ereignis erarbeitet. „Der persönliche Umgang mit Stress und Belastung sowie die Betreuungsmöglichkeiten für Kunden und Mitarbeiter wurden von den Teilnehmern hierbei als besonder relevant bewertet", resümiert Großkopf.

Fachlich-wissenschaftliche Grundlage für der Seminar bildete das von der innot gmbh entwickelte Human Safety Management®-System. Diese wurde speziell für die Anwendungsgebiete „Health & Safety" und „Notfallmanagement" entwickelt. Es verknüpft die Aspekte „Technik und Ausrüstung", „Organisation", „Kommunikation" und „Psychologie" miteinander und ermöglicht so die praxistaugliche Umsetzung der notfallbezogenen Aufbau- und Ablauforganisation. Auf Basis einer interdisziplinären Arbeitsverständnisses beinhaltet er fachliche sowie persönliche Kompetenzen für Entscheidungsträger und schafft notwendige Rahmenbedingungen und Strukturen, um Notfallmanagement im Unternehmen „lebendig" gestalten zu können. Human Safety Management® hat in mehrfacher Hinsicht präventiven Charakter. Prävention wird im Bereich der primären Prävention, d. h. immer vor einem Ereignis, in der sekundären Prävention, d. h. unmittelbar nach einem Ereignis und in den ersten Wochen sowie in der tertiären Prävention,




*Integriertes Notfallmanagement nach HSM®-Ansatz*

*Im Notfall benötigen wichtig: Coaching der Führungskräfte*

d. h. langerfristig, bei Verdacht gravierender Störungen in den Unternehmensprozessen sowie bei gesundheitlich-psychologischen Komplikationen bei vom Ereignis betroffenen Menschen, wirksam.

### Praxisbeispiel „Integrierte Notfallplanung – Schwerpunkt Betreuungskonzept"

Die HypoVereinsbank Deutschland (HVB) beschäftigte sich im Jahr 2005/2006 im Rahmen der Weiterentwicklung ihrer Notfallkonzepte mit der Evaluation und der Weiterentwicklung der Betreuungskonzepte für betroffene Kunden und Mitarbeiter nach Überfällen und Geiselnahmen. „Wir haben in den letzten Jahren die Erfahrung gemacht, dass die Betreuung nach schwerwiegenden Ereignissen wirklich notwendig ist", so Gudrun Reithofer-Siegle, HVB-Projektkoordinatorin. „Die professionelle Hilfe für Betroffene sowie die Unterstützung der Filialleiter vor Ort sind die wesentlichen Faktoren für eine schnelle Rückkehr zum normalen Betrieb, ohne dass Menschen dabei auf der Strecke bleiben." Werden die Bedürfnisse von Betroffenen nicht berücksichtigt, kann das zu Folge zu eingeschränkter Arbeitsfähigkeit, Konflikten im Filialteam, Suchtmittelmissbrauch, einer erhöhten Krankheitsrate sowie zu gravierenden gesundheitlich-psychologischen Folgen führen. Presse und Forschung zeigen, dass ein Teil der Opfer und Betroffenen aufgrund einer „psychischen Traumatisierung" sogar gefährdet ist, eine Angststörung oder eine Posttraumatische Belastungsstörung zu entwickeln. Diese Störungen haben Krankheitswert und können bis zur langfristigen Arbeitsunfähigkeit führen.

Mit Blick auf die unterschiedlichen Präventionsaspekte wurden im Rahmen der HVB-Projekts Betreuungsaufgaben und -abläufe für die Akutphase, die ersten Tage und die nächsten Wochen genau beschrieben. Wichtig hierbei war u. a. die Abstimmung der Betreuungsmaßnahmen mit internen und externen Stellen sowie die Entwicklung von Checklisten für den Filialleiter vor Ort und die psycho-sozialen Fachkräfte. Ebenso wurde der Intranetauftritt „Notfallmanagement bei Überfällen" neu gestaltet. Dort können alle Mitarbeiter Informationen zum Konzept, Checklisten und Informationen zur persönlichen Bewältigung traumatischer Ereignisse abrufen. Zudem nutzt die HVB den innot-Präventionsfilm „Und wenn er doch passiert – Auf einen Banküberfall vorbereitet sein." für Schulungen und Sicherheitsunterweisungen. „Die Vorbereitung der Mitarbeiter auf einen möglichen Ernstfall ist nur ebenso wichtig," erläutert Reithofer-Siegle. „Wenn dabei vermittelt wird, wie man mit möglichen Belastungen umgehen kann und dass sich die Unternehmen in einer solchen Situation professionell kümmert, schafft das bereits im Vorfeld mehr Sicherheit."