

April /Mai - 2024



Krisenmanagement im Handwerk: Tipps für den richtigen Umgang

Welche Arten von Krisen gibt es?

"Crisis? What crisis?" ist ein bekannter Album-Titel der Popgruppe Supertramp.

Krisen können ganz unterschiedliche Ursachen haben und sich in ihren jeweiligen Auswirkungen entsprechend stark unterscheiden. Auslöser sind beispielsweise

- technisches oder menschliches Versagen (ein Stromausfall oder ein Unfall wegen unzureichender Sicherheitsvorkehrungen beeinträchtigt die Produktion und sorgt für Verzögerungen)
- Naturkatastrophe (Hochwasser, Brände, Stürme, Hitzewelle, Pandemie)
- Reputationsverlust (Skandale, negative öffentliche Aufmerksamkeit oder schlechte Bewertungen erschüttern das Vertrauen der Kunden)
- personelle Faktoren (Konflikte im Betrieb oder mit Kunden, Fachkräftemangel)
- Krieg/Terrorismus/Kriminalität (Attentat, Sabotage, Ransomware-Attacke und Erpressung).

Ob plötzlich und unvorhersehbar eintretend (Brand, Cyberattacke, Terroranschlag), länger anhaltend (Reputationsverlust, Pandemie, Inflation), nur den Betrieb (Stromausfall, Softwareproblem) oder die ganze Branche betreffend (Fachkräftemangel) – eines ist bei nahezu allen Krisen gleich: Sie wirken sich wirtschaftlich aus.

Eine Krise löste die andere ab. Doch pessimistische Schwarzmalerei bringt nichts. Es gilt, das, was man nicht ändern kann, zu akzeptieren und zumindest einen Rest Optimismus zu kultivieren. **Die gute Nachricht: Handwerkerinnen und Handwerker werden immer gebraucht.**

Wie erkennt man eine Krise im Unternehmen?

Das frühzeitige Erkennen einer Krise ist entscheidend, um schnell angemessen reagieren zu können. Anzeichen, die intern auf eine Krise hinweisen können, sind beispielsweise unerklärliche Umsatzrückgänge, häufige technische Pannen, Qualitätsprobleme oder [Kundenbeschwerden](#), unzufriedene Mitarbeitende, eine hohe Fluktuation oder negative Schlagzeilen.

Was sind die Phasen des Krisenmanagements?

Die Auswirkungen einer Krise können schwerwiegend sein und in Einzelfällen sogar das Überleben des Betriebs gefährden. Professionelles Krisenmanagement hilft Unternehmen dabei, sich frühzeitig auf Krisen vorzubereiten und ihre Auswirkungen zu begrenzen. Effektives Krisenmanagement als Prozess besteht dabei aus mehreren Phasen:



April /Mai - 2024

- **Krisenprävention:**

In der ersten Phase gilt es zunächst, mögliche Risiken zu identifizieren, einzuschätzen und zu bewerten: Welche Gefahren drohen mit welcher Eintrittswahrscheinlichkeit? Welches Schadensausmaß ist zu erwarten? Auch das Worst-Case-Szenario wird antizipiert. Diese im Rahmen der Risikobewertung vorgenommenen Prognosen für bestimmte Krisenszenarien bieten in Zeiten knapper finanzieller Mittel eine plausible Entscheidungsgrundlage für eine risiko- und bedarfsorientierte Vorbereitung.

- **Krisenplan:**

Nachdem die Risiken identifiziert und bewertet wurden, kann mit der Vorbereitung für den Ernstfall begonnen werden. Auf Basis der Risikobewertung ist ein Krisenplan (Notfallplan) mit klaren Anweisungen für ein koordiniertes Vorgehen zu erstellen: Zuständigkeiten (Wer kümmert sich um was?), Maßnahmen und Kommunikationsstrategien sind festzulegen (ggf. in Checklisten), um im Notfall schnell und effektiv handeln zu können. Die Mitarbeitenden sollten in den Krisenplan eingewiesen und durch regelmäßige Übungen damit vertraut gemacht werden, damit sie im Krisenfall wissen, was zu tun ist.

- **Krisenbewältigung:**

Wenn eine Krise dann eintritt, ist rasches, entschlossenes und (krisen)planmäßiges Handeln erforderlich. Der Betrieb muss weiterlaufen und die Auswirkungen sind möglichst gering zu halten. Doch was in der Theorie ganz naheliegend ist, kann in der Praxis oft Probleme bereiten, denn am Anfang größerer Krisen herrscht oft erstmal Chaos. Der Stress ist groß, Ängste und Verwirrung vielleicht auch. Verantwortlichkeiten, Ausmaß des Schadens und verbleibender Handlungsspielraum sind zunächst unklar, Lösungsversuche meist spontan und unkoordiniert. Dadurch entsteht eine Eigendynamik, die die Situation noch verschärfen kann, wenn niemand die Maßnahmen organisiert.

- **Krisenkommunikation:**

Kommunikation in der Krise ist eine besondere Herausforderung – sowohl intern als auch extern. Es gilt, Gerüchte zu vermeiden, das Vertrauen der Kundschaft zu erhalten und in der Öffentlichkeit möglichst souverän aufzutreten. Und so sind die Grundsätze der Krisenkommunikation zu beherzigen: schnell (aktiv, frühzeitig), wahr (sachlich, transparent), verständlich (kurz, einfach, unkompliziert, bildhaft) und konsistent (einheitlich, koordiniert, kontinuierlich).

- **Nachbereitung:**

Nach Bewältigung der direkten Auswirkungen der Krise beginnt die schrittweise Rückkehr zum normalen Betrieb. Dies ist der Zeitpunkt, die zurückliegende Krise zu bewerten: Was hat funktioniert, was nicht? Was kann in Zukunft verbessert werden? Diese Phase ist entscheidend, um aus der Krise zu lernen und die Vorbereitung für zukünftige Krisen zu optimieren.



April /Mai - 2024

Checkliste: Praxistipps zum Krisenmanagement im Handwerk

Der „W-Fragenkatalog“ kann bei der ersten Bestandsaufnahme helfen, um geeignete Vorgehensweisen abzuleiten:

- Was ist passiert? Zahlen, Daten, Fakten sammeln.
- Warum ist das passiert? Ursachenforschung betreiben.
- Wer ist involviert?
- Welche Informationen sind bereits öffentlich?
- Wer muss informiert werden?
- Was soll und kann kommuniziert werden?
- Wer spricht? Pressesprecher, Unternehmensführung oder andere?
- Wie ist das weitere Vorgehen?

<https://www.ikk-classic.de/gesund-machen/arbeiten/krisenmanagement-handwerk?mc=owned.nl.fk.nl-fk-mrz-24.newsletter-firmenkunden.&uc701=6352743404&uc1=>

TIPP

Notfallmanagement im Dachdeckerbetrieb

Der DIN A4-Ordner "Notfallmanagement im Dachdeckerbetrieb" in 2., überarbeiteter und stark erweiterter Auflage enthält zahlreiche wertvolle Übersichts- und Checklisten sowie einschlägige Erläuterungen, die in Krisensituationen eine nahtlose Weiterführung Ihres Betriebes sichern können.

Innungsbetriebe erhalten den Notfallordner zum Vorzugspreis von 49,00 € unter:

<https://www.baufachmedien.de/notfallmanagement-im-dachdeckerbetrieb.html#ordner>



digi.tab

Herausgeber: Dachdecker-Verband Nordrhein, Graf-Recke-Str. 43, 40239 Düsseldorf
Tel.: 0211 – 91429-27, Fax.: 0211 – 69932688
Verantwortlich: Dachdeckermeister und Rechtsanwalt Thomas G. Schmitz
E-Mail : heck@ddv-nr.de

