

Bedrohungen managen in Unternehmen

Die Deutsche Telekom AG macht's vor!

Tanja Cremer

Der Expartner sucht Frau M. auf dem Weg zur Arbeit, am Arbeitsplatz und zu Hause auf. Da er selbst Mitarbeiter der Telekom am Standort war, kennt er sich in den Räumlichkeiten aus.

Schwere Gewalt (physischer oder psychischer Art) gab es in den letzten Jahren immer wieder an einem Ort, an dem wir und ich einen großen Teil unserer Lebenszeit verbringen: dem Arbeitsplatz. Aber an wen wenden sich Beschäftigte in einer solchen Situation voller Scham und Angst und was kann getan werden?

Bedrohungsmanagement bei der Deutschen Telekom AG

Bedrohliche Situationen, subjektiv empfunden oder objektiv vorhanden, können nicht absolut verhindert werden. Die entscheidende Frage ist, wie Unternehmen sich auf verschiedenste Formen der Bedrohung vorbereiten können und wie der Umgang mit



Dr. Claudia Brandkamp
Deutsche Telekom Security GmbH

Bedrohungen und dessen Auswirkungen ist. Die Deutsche Telekom AG stellte sich bereits 2009 mit dem Projekt „Prävention gegen Gewalt am Arbeitsplatz“ – einem damals noch tabuisierten Thema. Heute ist das Bedrohungsmanagement ein fester Bestandteil im Konzern. Zwei professionell geschulte und zertifizierte Bedrohungsmanager kümmern sich um kritische Sachverhalte, in die Beschäftigte involviert sind.

Dr. Claudia Brandkamp (Senior Expertin Security) ist Bedrohungsmanagerin der „ersten Stunde“. Sie berät Unternehmen und Institutionen bei der Implementierung eines Bedrohungsmanagements und weiß „Unternehmen werden nach Kennzahlen geführt“. Die Wichtigsten sind finanzielle Größen, wie etwa Umsatz und EBIT. Prävention wird nicht mit Key Performance Indicators (KPI) gemessen. Die menschliche Dimension der Prävention und Unterstützung wirkt sich darüber hinaus auch auf finanzielle Ergebnisse aus.

Ursprünge und Kerngedanken

Das Bedrohungsmanagement hat seinen Ursprung in den USA. Dort ist diese Disziplin weitaus länger bekannt und gängig. Inzwischen ist das Thema in Deutschland angekommen und entwickelt sich kontinuierlich weiter. Doch bei vielen Unternehmen und Institutionen ist das Bedrohungsmanagement noch nicht bekannt und löst nach wie vor falsche Assoziationen aus. Unsere Gesprächspartner haben häufig fol-

gende Bilder im Kopf: Klarer Anfangsverdacht, Spuren, Hinweise, Drohbriebe oder der Krimi mit einer verständlichen Tatankündigung und einem definierten Schaden. Die Realität sieht oft anders aus. Jede Gewalttat hat in der Regel eine Vorgeschichte. Am Anfang vieler Sachverhalte steht vielleicht nur das „ungute Bauchgefühl“. Kolleg*innen verspüren Angst oder Sorge, jedoch ohne konkret zu wissen warum. Auf sein Bauchgefühl zu hören und zu reagieren ist nicht immer leicht – schließlich möchte keiner als Petze dastehen. Dieser Ersthinweis ist – wie sich im Nachhinein oft herausgestellt hat – extrem wichtig! Daher immer der Appell: Je früher sich jemand an uns wendet, umso eher können wir Unterstützung anbieten und präventive Maßnahmen einleiten, um eine mögliche Gewalttat zu verhindern.

Zielsetzung, Facetten und Vorgehensweisen

Gewalt und Drohungen sind Teil unserer Gesellschaft. Unternehmen und Großkonzerne bilden den Querschnitt der Bevölkerung ab, einschließlich der damit einhergehenden Herausforderungen. Ziel ist es, mögliche Eskalationsgefahren für Gewalttaten frühzeitig zu erkennen, diese nach wissenschaftlich fundierten Bewertungsmethoden einzuschätzen und die Situation zu entschärfen. Die Bedrohungsmanager bewerten Sachverhalte anhand von definierten Kriterien und entscheiden anhand dessen, wie „kritisch“ der Sachverhalt einzustufen ist. Wird dieser als höchst dringlich eingestuft, muss unmittelbar gehandelt werden.

Das Bedrohungsmanagement hat diverse Facetten. Es geht um die Fürsorgepflicht der Deutschen Telekom AG all ihrer Mitarbeitenden gegenüber. Das Bedrohungsmanagement betrachtet und betreut alle Mitarbeitenden individuell. Die Bedürfnisse, die Situation, das Umfeld und die möglichen Hilfen sind so individuell wie die Persön-



Die Broschüre „Bedrohungsmanagement der Deutschen Telekom“ kann per E-Mail personelle-sicherheit@telekom.de bestellt werden.

lichkeit der und des Mitarbeitenden. Letztlich profitiert das Unternehmen davon natürlich selbst. Stimmt das Arbeitsklima, fühlen sich die Beschäftigten im Unternehmen und untereinander wohl, existiert eine positive und vertrauensvolle Unternehmenskultur, wirkt sich das positiv auf die Arbeitsergebnisse und Produktivität aus. Und es trägt zu einer Steigerung der Reputation bei. Zusätzlich erhöht es die Arbeitgeberattraktivität. Ein nachhaltiges Bedrohungsmanagement trägt also vielfältig und insgesamt zu dem Unternehmenserfolg bei.

Zertifizierung und interdisziplinäre Vernetzung

Im Januar 2017 hat die Deutsche Telekom AG als erster internationaler Konzern die hohen Anforderungen für eine Unternehmenszertifizierung erfüllt und erhielt als erstes europäisches Unternehmen den weltweit gültigen Qualitätsstandard für ein fest in die Organisation eingebundenes Bedrohungsmanagement.

Mit einem starken Willen, hohem Engagement und auch Mut hat sich das

Bedrohungsmanagement in den letzten Jahren zu einem der wesentlichen interdisziplinären Lösungsansätze innerhalb des Konzerns entwickelt. Das

Entschärfen und „Managen“ von Konflikt-, Bedrohungs- und Gewaltsituationen bedingt eine Vernetzung von Fachexpertise und praktischen Lösungsansätzen. Die Bedrohungsmanager bei der Telekom sind Teil eines interdisziplinären internen Netzwerks. Dieser interne Arbeitskreis tagt regelmäßig, um sich zum einen auszutauschen und zu beraten, aber auch um sich kontinuierlich weiterzuentwickeln und neue Herausforderungen aufzudecken. Darüber hinaus werden je nach Sachverhalt individuelle Teams mit internen und zum Teil auch externen Experten zusammengesetzt und bei Bedarf ad hoc einberufen. Das Bedrohungsmanagement bringt zuständige Bereiche an einen Tisch. Das sind beispielsweise Personalbereich, Arbeitsrecht, Compliance und Betriebsräte. Nach einer gemeinsamen Bewertung bündelt das Bedrohungsmanagement alle Informationen und leitet geeignete und notwendige Maßnahmen ein. Diese werden hinsichtlich ihrer Wirksamkeit überprüft und anschließend auch auf die Frage hin „Was könnte daraufhin als präventive Maßnahme greifen?“ untersucht. „Unser interdisziplinärer Ansatz ermöglicht uns, verschiedenste Facetten zu betrachten und so nachhaltige Lösungen für alle Beteiligten zu schaffen“, betont Claudia Brandkamp.

Tanja Cremer ist Mitarbeiterin der Deutschen Telekom Security GmbH

Netzwerker im Forum Bedrohungsmanagement

Als am 31. März 2014 Claudia Brandkamp (Deutsche Telekom AG) ca. fünf Unternehmen und Institutionen zum 1. Forum Bedrohungsmanagement in der Telekom Zentrale in Bonn begrüßte, war schnell klar: Das wird weitergehen! Inzwischen ist das Forum etabliert und besteht aus über 70 Mitgliedern (Unternehmen und Institutionen) in ganz Deutschland.

Der vertrauensvolle Umgang mit Informationen und Fragen ist Leitbild für alle Mitglieder und Basis der gegenseitigen Unterstützung. Die Mitglieder des Forums unterstützen und helfen sich bei aufkommenden Fragestellungen. Dieses Netzwerk bietet schon heute Ansprechpartner*innen auf mehreren Kontinenten, und wird stetig ausgebaut. Durch die gemeinsame Entwicklung von Best Practices wird in diesem Kreis ein Qualitätsstandard geschaffen, der Sicherheit und Orientierung gibt.

Die Mitglieder arbeiten unter anderem an der Weiterentwicklung des „Corporate Threat Manager Professionals“ zum anerkannten Berufsbild. Hierzu werden

aktuell Konzepte entwickelt, um die notwendige Unterstützung aus der Politik, der Gesellschaft und den Behörden zu bekommen.



Sie haben Interesse und möchten mehr erfahren?

<https://forum-bedrohungsmanagement.de>