

# Blackout im System? Warum der Kopf in der Krise dein wichtigstes Werkzeug ist

Cathrin Mentz

Abteilungsleitung  
Business Continuity Management

Juli 2025



# 01 Was ist Resilienz und emotionale Intelligenz?

## → Was ist Resilienz?

Resilienz ist die Fähigkeit, sich von Rückschlägen zu erholen und gestärkt daraus hervorzugehen. Sie ist für den persönlichen und beruflichen Erfolg entscheidend.



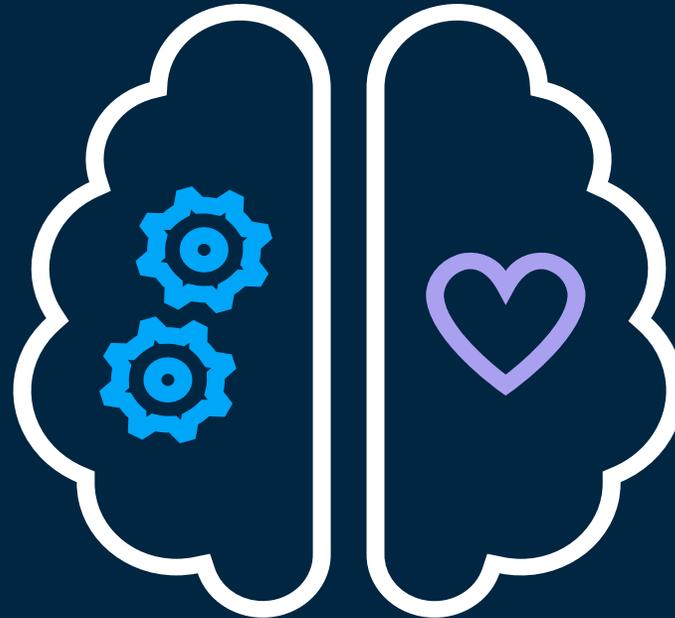
## → Bedeutung in der Geschäftswelt

In der Geschäftswelt hilft Resilienz Unternehmen, schnell auf Krisen zu reagieren und sich von Herausforderungen zu erholen, was ihre Wettbewerbsfähigkeit stärkt.

# Definition und Bedeutung von emotionaler Intelligenz

## → Was ist emotionale Intelligenz?

Emotionale Intelligenz umfasst die Wahrnehmung, das Verständnis und die Nutzung von Emotionen zur Verbesserung zwischenmenschlicher Beziehungen.



## → Bedeutung in der Geschäftswelt

Die konstruktive Nutzung von Emotionen fördert Empathie, Kommunikation und effektive Problemlösungsstrategien in persönlichem und beruflichem Umfeld.



# 02 Warum ist Resilienz und emotionale Intelligenz im Krisenfall so wichtig?

**19.07.2025**

Der Tag, an dem  
(fast) alles still  
stand

oder

Als der Schutz  
zum Risiko wurde



# Menschliche Reaktionen auf eine Krise ...

... wenn es schlecht läuft:

- Körperliche Reaktionen
- Physische oder mentale Erschöpfung
- Unglaube
- Innerer Rückzug
- Bestürzung
- Bagatellisierung
- Verantwortung verweigern
- Ärger, Wut, Aggressionsbereitschaft



# Wichtige Bedeutung der Resilienz in Krisen

## Krisensituationen

In Krisen wie dem CrowdStrike-Vorfall müssen Menschen aktiv werden, da Systeme oft überfordert sind.

## Handlungsfähigkeit unter Druck

Resiliente Menschen bleiben in stressigen Situationen handlungsfähig und suchen nach Lösungen.

## Lernen aus Fehlern

Resilienz bedeutet auch, aus Fehlern zu lernen und sich an neue Herausforderungen anzupassen.



# Wichtige Bedeutung der emotionalen Intelligenz in Krisen

## Stressbewältigung

Emotionale Intelligenz ermöglicht es Individuen, Stress effektiv zu bewältigen und ihre Emotionen zu regulieren.

## Empathische Kommunikation

Eine hohe emotionale Intelligenz fördert empathische Kommunikation, die in Krisenzeiten entscheidend ist, um Beziehungen zu stärken.

## Teamkoordination

Emotionale Intelligenz unterstützt die Koordination von Teams, indem sie Vertrauen und Zusammenhalt in herausfordernden Zeiten aufbaut.

## Eskalation verhindern

Durch effektive emotionale Intelligenz können Konflikte/Spannungen wahrgenommen und gelöst werden, was eine positive Teamdynamik fördert.



# 03 Die Verbindung: Resilienz & Emotionale Intelligenz im Alarmierungsfall

# Notwendigkeit beider Fähigkeiten in der Krise

Der CrowdStrike Vorfall ist ein Paradebeispiel dafür, wie Resilienz auf Ebene der Organisation und der Menschen (sich erholen, nicht brechen) und Emotionale Intelligenz (klug handeln, kommunizieren, führen) Hand in Hand gehen, um eine unvorhergesehene, weitreichende Krise zu meistern.

Allerdings: Die beste Alarmierungstechnologie (wie z.B. F24) kann nur so gut sein, wie die menschliche Fähigkeit, mit den ausgelösten Alarmen und der vorhandenen Krise umzugehen.



# 04 Fazit & Take-Aways

# Der Schlüssel zum Erfolg: Resilienz und Emotionale Intelligenz

- ✱ Resilienz ist die innere Superkraft, und emotionale Intelligenz der Schlüssel, um sie zu entfesseln.
- ✱ Schwierigkeiten sind unvermeidlich, aber der Umgang damit ist eine Entscheidung – die wir mit emotionaler Intelligenz besser treffen.
- ✱ Investiert in die "emotionale Gesundheit" – denn starke emotionale Intelligenz ist die beste Versicherung für eine langfristige Resilienz.

## Fazit:

Resilienz und  
Emotionale Intelligenz –

Der trainierbare  
Wegweiser durch jede  
Herausforderung !

”

# Weil du wichtig bist – besonders in der Krise



Cathrin Mentz

Abteilungsleitung  
Business Continuity Management  
Mobil +49 172 1497174  
E-Mail [cathrin.mentz@gothaer.de](mailto:cathrin.mentz@gothaer.de)

