

Krisenmanagement



Stamm Ritter vom Loe zum Loe Marl

Was ist eine Krise????



- ein Ereignis kommt unerwartet
 - es gibt bisher geringe oder keine Erfahrungen damit
 - der Handlungsdruck ist sehr hoch
 - es gibt geringe Chancen, Einfluss zu nehmen
- es kommt zu psychischen und physischen Überforderungen



Ein Ereignis, bei dem einzelne oder mehrere Teilnehmer oder Leiter Zeuge eines Ereignisses werden, bei dem eine oder mehrere Personen getötet oder schwer verletzt werden.

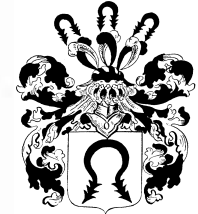
Beispielsweise: Unfall oder Unglück

Ein Ereignis, das einzelne oder mehrere Teilnehmer oder Leiter in solcher Weise betrifft, dass starke beeinträchtigende Reaktionen auftreten.

Teilnehmer sind nicht unmittelbare Opfer, aber durch traumatische Erlebnisse in Mitleidenschaft gezogen.

Beispielsweise: Unglück oder Unfall einer Gruppe auf dem Zeltplatz

Was haben wir bisher im Stamm installiert:



Krisenteam und Krisenteambogen

Krisenteambogen:

Adresse des Lagerplatzes

Datum und Uhrzeit der Abfahrt:

Datum und Uhrzeit der voraussichtlichen Ankunft:

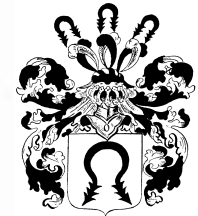
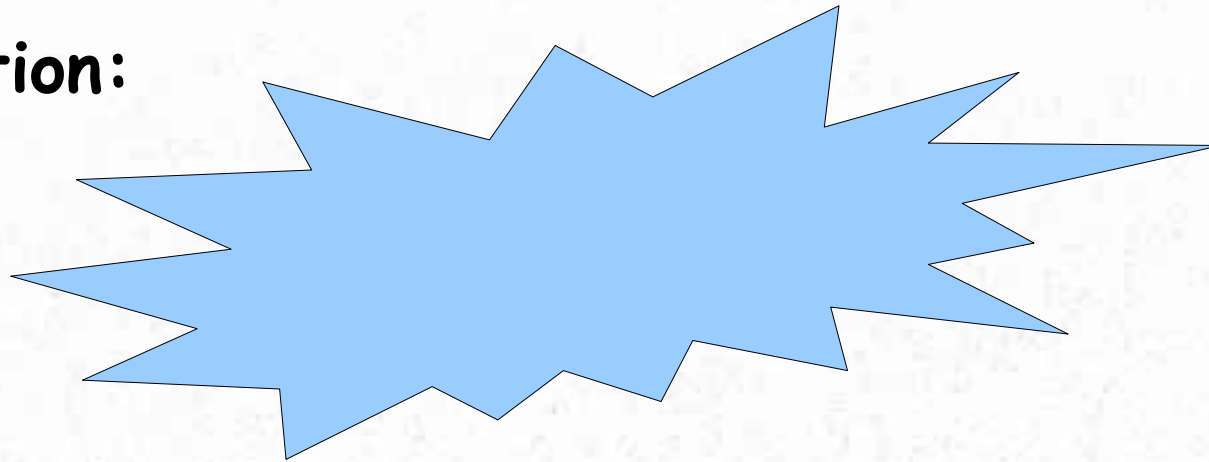
A: Telefonnummer unter der ihr erreichbar seit:

B: Telefonnummer unter der ihr erreichbar seit:

Liste der Teilnehmer:

Heute: Schulung der Krisenteams

Situation:



Info können kommt von:

- Eltern,
- Polizei
- Gruppenleitern vor Ort
- Teilnehmern
- Mitgliedern



Chaosphase:

Was ist eine Chaosphase?

Die Chaosphase ist die Anlaufphase oder Orientierungsphase in einer Krisensituation

- Angst
- Trauer
- Unsicherheit
- Orientierungslosigkeit

1. Krisenteampartner anrufen!!!

Damit entgeht ihr den Gefühl alles alleine Lösen zu müssen!

2. Unterlagen zum Vorgehen zu Hilfe nehmen!!

Absprachenphase I: Informationsphase



Telefonat mit dem zweiten Teammitglied um zu klären:

Wer ruft wen an?

Kontakt mit der Fahrtenleitung
(Was ist passiert?)

Polizei in Marl oder Polizei vor Ort kontaktieren
(dort nach der Lage fragen und
darüber informieren welche Daten wir von der Fahrt haben)

Wer fährt evtl. zum Unglücksort und übernimmt das Krisenbüro vor Ort

Informationsweiterleitung an Eltern erst wenn klar ist was wirklich passiert ist!!

Infos zu Schwierigkeiten mit der Polizei



Absprachenphase II.:

Absprache mit dem zweiten Teammitglied II.
(nach Erledigung der aufgeteilten Aufgaben)

Informationsaustausch
Muss Jemand zum Lagerplatz?

Elterninformation
*(Seelsorger der Polizei nutzen / Auf keinen Fall selbst
Todesnachrichten übermitteln)*

Evtl. Krisenbüro einrichten (Treffpunkt für Eltern)

Aufgaben der Gruppenleiter vor Ort



--> Zuerst die üblichen Sofortmaßnahmen am Unfallort einleiten.

--> Versucht ruhig zu werden und sorgt in eurer Gruppe für Ruhe.

--> Ruft die Notfallnummer des Krisenteams an

--> Das Krisenteam braucht unbedingt **die Telefonnummer, unter der ihr ab jetzt zu erreichen seid.**

--> Ein Mitglied des Krisenteams macht sich jetzt sofort auf den Weg zu euch, um euch zu unterstützen

--> Gleichzeitig bildet sich gerade ein Krisenteam in der Krisenzentrale.

--> wenn ihr könnt macht euch Notizen mit Uhrzeiten für den späteren Polizeibericht

Ab jetzt müssen Informationen zwischen euch und dem Krisenstab regelmäßig ausgetauscht werden.



Informiert, wenn nicht schon geschehen, die örtliche Polizei.
Protokolle braucht ihr nicht zu unterschreiben, wenn ihr nicht genau versteht, was dort steht. Verlangt auf alle Fälle eine Übersetzung

Kontakt mit der Presse, Funk und Fernsehen hält ab jetzt das Krisenteam.
Presse, Funk und Fernsehen erhalten von euch die Nummer des Krisenstabs.
Gebt selbst keine Informationen weiter!

Die Gruppe muss jetzt an einen geschützten Ort (z.B. Freizeithaus) gebracht werden. Außer autorisierten Personen (Polizei, etc.) braucht ihr niemandem Einlass zu gewähren

Wichtig! Die Gruppenmitglieder dürfen jetzt keine Informationen an Presse, Fernsehen, Radio und *Elternhaus* weitergeben. Das übernimmt das Krisenteam.



Aufgaben für das Teammitglied vor Ort:

Lage überblicken

Gruppenleiter ersetzen oder unterstützen

Kontakt mit der Polizei aufnehmen
(Teilnehmerliste & Krisenteamkontakte übergeben)

Adressen von Krankenhäusern oder Notunterkünften erfragen

Notorganisation (Schlafplätze, Rücktransport organisieren, etc.)

Kontakt zum Teammitglied in Marl halten

Betreuung der Opfer vor Ort

Aufgaben für das Teammitglied in Marl:



Kontakt zum Krisenteammitglied vor Ort halten

Ansprechpartner für Eltern

Eltern wollen möglichst schnell, umfassend und klar darüber informiert werden, was ihrem Kind geschehen ist, wo es sich befindet und wie sie Kontakt mit ihm herstellen können

Elternkontakte mit der Polizei (wenn angemessen / ansonsten den Seelsorgern der Polizei überlassen)

Stammesführung informieren

Landesleitung und Landesbüro informieren

Kontakt zur Presse leiten

Alle Informationen zum Krisenfall sammeln (Protokoll führen)

Infos an Jugendamt/Öffentlichkeitsarbeit

Aufrechterhaltung der Kommunikation zwischen allen Beteiligten

Gemeinsame Aufgaben des Krisenteams



Evtl. Rücktransport der Gruppe organisieren

Evtl. Anfahrt von Angehörigen zum Ort des Geschehens organisieren

Evtl. Rücktransport der Opfer organisieren

<http://www.notfallseelsorge.de/Besondere%20Einsaetze/bejkrisekinder.htm>. Stand 21.08.2011

Holt euch Hilfe von anderen Stammesmitglieder, aber gebt die Verantwortung nicht ab!!!!!!

Zu Infos an Stammesmitglieder & Freunde des Stammes



Der beste Schutz gegen Gerüchte und falsche Vorwürfe ist es selbstz möglichst viele Informationen zur Krise zu veröffentlichen. Freunde und Mitglieder des Stammes sollten auf dem laufenden gehalten werden

So vermittelt man man den Eindruck das wir als Veranstalter die Ereignisse kompetent bewältigen. Sie schützt auch Betroffene und deren Familien vor ständigen nachfragen nach dem Stand der Dinge. Dies kann per Telefon, Mail oder Sms geschehen.

Utpatel, Christian: Öffentlichkeitsarbeit im Krisenfall.

In: Bundesarbeitsgemeinschaft Evangelischer Jugendferiendienste e.V. (Hrsg.): 2003. Krisenmanagement bei Kinder- und Jugendreisen, Hannover; S. 40 - 47

Zu Pressekontakten:



Selbst aktiv werden:

Presse und Öffentlichkeit informieren. Nur so können Falschmeldungen und Gerüchte vermieden werden

Immer freundlich:

Auf keinen Fall darf in der Öffentlichkeit der Eindruck entstehen, wir als Veranstalter hätten etwas zu verbergen. Journalisten als Partner, nicht als Feinde sehen. Sie sollen helfen der Öffentlichkeit das Geschehene zu erleutern

Utpatel, Christian: Öffentlichkeitsarbeit im Krisenfall.

In: Bundesarbeitsgemeinschaft Evangelischer Jugendferiendienste e.V. (Hrsg.): 2003. Krisenmanagement bei Kinder- und Jugendreisen, Hannover; S. 47 - 48



Natürlich müsst ihr Grenzen einhalten:

Kontakte und Informationen nur zum Krisenteam

keine Namen und Adressen herausgeben

Adressen und Ortsangaben zum Aufenthalt der Teilnehmer vermeiden

Informationen mit der Polizei abstimmen

Nur Fakten d.h. sachliche neutrale Infos. Mutmaßungen und Gerüchte helfen nicht weiter.

Keine Schuldzuweisungen oder Schuldbekennnisse

Keine Bewertungen

Wir stehen zwischen wilden Bildzeitungsjournalismus und wichtiger Öffentlichkeitsarbeit

Wenn ihr unsicher seit:

Gebt lieber nur eine einfache Presseinfo heraus und verweist dann auf die Polizei und später auf die detailliert informierte Stammesführung

Beispiel für eine Presseinfo (siehe Kopie)

Utpatel, Christian: Öffentlichkeitsarbeit im Krisenfall.

In: Bundesarbeitsgemeinschaft Evangelischer Jugendferiendienste e.V. (Hrsg.): 2003. Krisenmanagement bei Kinder- und Jugendreisen, Hannover; S. 47 - 48



Beispiel für eine Presseinfo

Beispiel für eine mögliche erste Presseinfo nach Eintritt des Krisenfalls
Kurze Information, was passiert ist:

Das Jugendwerk der [...] teilt mit, dass es heute auf einer Jugendreise in Schweden zu einem Verkehrsunfall gekommen ist. Dabei wurden nach den uns derzeit vorliegenden Erkenntnissen 3 Jugendliche getötet und 21 Jugendliche zum Teil schwer verletzt. Soweit bisher bekannt ist der Reisebus der Jugendgruppe bei einem Überholmanöver in der Nähe von Weissnichby mit einem LKW kollidiert.

Erste Reaktion: der Veranstalter ist aktiv geworden!

Derzeit wird der Alarmierungsplan umgesetzt. Der vorbereitete Krisenstab hat seine Arbeit aufgenommen. Über das Krisenteam sowie die Notfallseelsorge werden die Angehörigen informiert. Ein Team von Seelsorgern und Psychologen ist auf dem Weg an den Unfallort, um die verletzten und unverletzten Mitglieder der Gruppe sowie die Gruppenleiter zu betreuen. Das Auswärtige Amt ist einbezogen worden. Alle notwendigen Maßnahmen zur Notfall-Hilfe wurden veranlasst.

Allgemeine Hintergrundinfos über die Reise:

Die Jugendlichen waren Mitglieder einer Reisegruppe, die sich auf einer Freizeit in Schweden befand. Die Reise hatte am 12. Juli begonnen und war bis zum 30. Juli geplant. Der Gruppe gehören 41 Jugendliche an, die von einem Team aus 5 Leiterinnen und Leitern begleitet werden.

Allgemeine Hintergrundinfos über den Veranstalter:

Veranstalter der Reise ist [...]. In diesem Jahr werden insgesamt [Anzahl] Reisen für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene und Familien angeboten. Zum Standard bei diesen Reisen gehört es, dass alle Gruppen von ausgebildeten und in der Jugendarbeit erfahrenen Teams begleitet werden. Zu den Teams gehört jeweils mindestens ein Pfarrer, ein/e Rettungsschwimmer/in und ein/e Ersthelfer/in.

Wie kann die Presse weitere Informationen bekommen?

Aktuelle Informationen veröffentlichen wir über unseren eMail-Infodienst, den Sie über [www.\[website\].de](http://www.[website].de) lesen und abonnieren können.

Im Krisenstab ist für Öffentlichkeitskontakte zuständig:

Herr/ Frau [Name]

Telefon [...]

Telefax [...]

[eMail - allerdings nur, wenn auf diesem Wege tatsächlich kurzfristig erreichbar!]

Weitere Informationsquellen:

[Hinweis auf Webseiten des Trägers und der evtl. einbezogenen Partner]

Zusammenstellung: *Christian Utpatel*

Utpatel, Christian: Öffentlichkeitsarbeit im Krisenfall.

In: Bundesarbeitsgemeinschaft Evangelischer Jugendferiendienste e.V. (Hrsg.): 2003. Krisenmanagement bei Kinder- und Jugendreisen, Hannover; S. 48 -50

Literaturverzeichnis:



Hildebrand, Bernd: Warum brauchen wir ein Krisenmanagement?
In: Bundesarbeitsgemeinschaft Evangelischer Jugendferiendienste e.V.
(Hrsg.): 2003. Krisenmanagement bei Kinder- und Jugendreisen, Hannover;
S. 17

Utpatel, Christian: Öffentlichkeitsarbeit im Krisenfall.
In: Bundesarbeitsgemeinschaft Evangelischer Jugendferiendienste e.V.
(Hrsg.): 2003. Krisenmanagement bei Kinder- und Jugendreisen, Hannover;
S.

<http://www.notfallseelsorge.de/Besondere%20Einsaetze/bejkrisekinder.htm>.
Stand 21.08.2011