Krise und Krisenkommunikation

PFADI / JUBLA / MINIS / JUGENDARBEIT

Ziele

- Was verstehen wir als Verband unter einer Krise?
- Was kann passieren?
- Was passiert im Verband, wenn eine Krise passiert?
- Welche Rolle erwarten wir, dass ihr einnehmt und welche nicht? (do’s und dont’s)

Thomas Boutellier

- Projektleiter Kirche Urban Zürich
- Verbandspräses VKP
- Krisenverantwortlicher PBS
- Verbandsleitungsmitglied PBS
- 10 Jahre Kantonaler Krisenverantwortlicher Jubla Solothurn
- «Be Preapered» Agentur für Krisenmanagement
- Ausbildungsaufträge an div. Institutionen
  - RPI
  - Kirche-kommuniziert
  - Etc.
- Mitglied VKK / PSNV
- RPI
- DAS IRM
  - Integriertes Risiko- und Krisenmanagement
  - Notfall und Krisenmanagement / Krisenkommunmikation / Risikoassessment / Juristische Grundlagen

Wer bin ich?

Name

- Funktionen

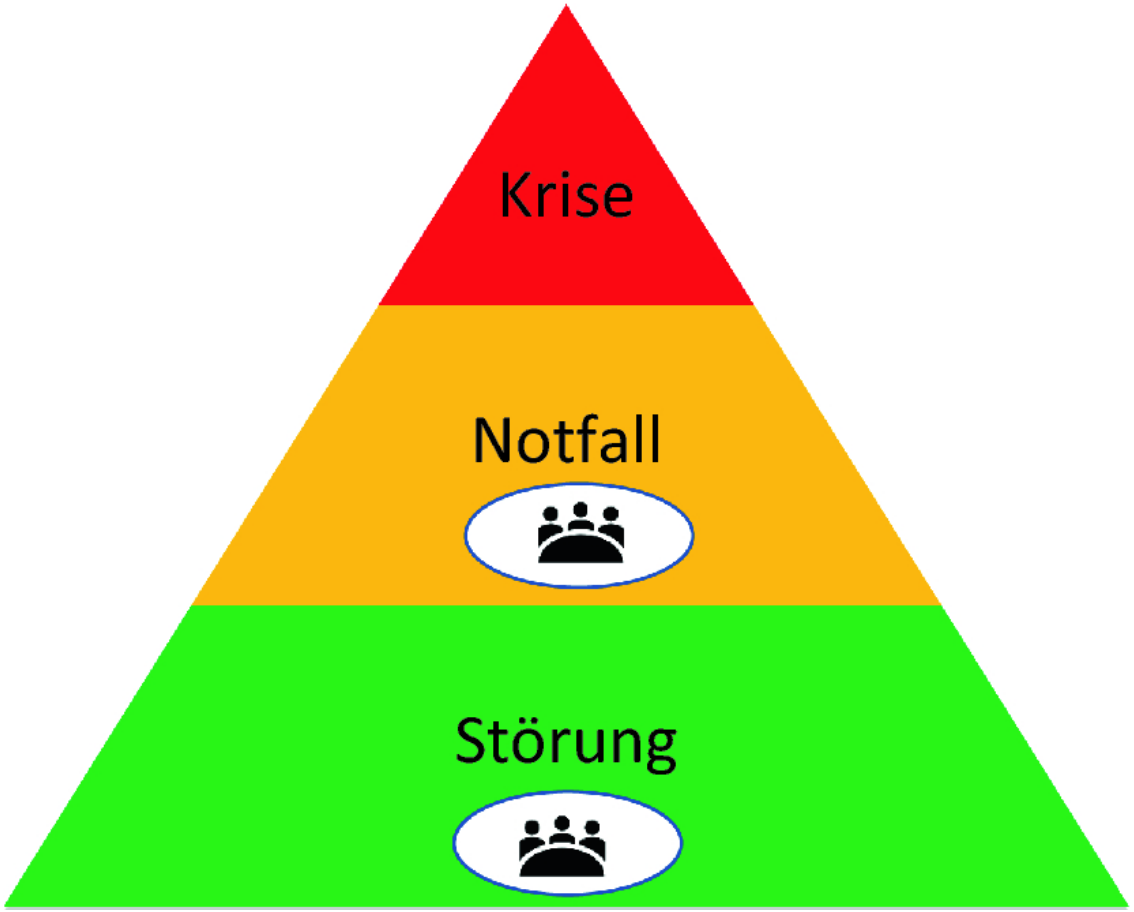
Krise ist für mich …

Krise auf Chinesisch:

Gefahr und Gelegenheit

Störung
Notfall
Krise

?



Aufgabe

- Ordnet die Fallbeispiele nach:

Grün: Störung (kann ohne Hilfe behoben werden)

Gelb: Notfall (kann mit Hilfe von Aussen aber mit Mitteln vor Ort behoben werden)

Rot: Krise (kann nur mit externer Hilfe und Ressourcen gelöst werden)

Statistik

- Statistisch hätten alle Jugendverbände zusammen 2 Tote pro Jahr zu beklagen
- Pro Lagertag gibt es ca. 5 beinahe Unfälle (Statistisch)
- 8500 Unfälle beim Wandern
- 310’000 Sportverletzungen (die meisten beim Hobbysport, d.h. Grümpeli, freies Spiel etc.) 135 Todesfälle

Konsequenz

Mit 30 ins Lager mit 29 heim

Krise

Bei Pfadi-Übung:
Mädchen stürzt 20 Meter
In die Tiefe

Krise

Sturz im Lager – Bub (12)schwer verletzt

In einem Jungwachtlager in Beringen SH ist ein 12-jähriger Junge schwer verunfallt. Er stürzte mit einem Baumstamm auf den Schultern und musste ins Spital geflogen werden.

Krise

Plattform stürzt ein – neun Verletzte in Jubla-Lager

Am Mittwoch stürzte im Jungwacht-Lager im bündnerischen Parsonz zur Mittagszeit die Plattform des Essenszeltes ein. Dabei wurden zwei Erwachsene und sieben Schüler verletzt.

Krise

Wieder schlimmer Pfadi-Unfall!

OBERBÜREN - 2000 Pfadis verbringen ihre Ferien im Sommerlager. Dann der Schock: Zwei Buben verbrennen sich derart schwer, dass sie von der Rega ins Spital geflogen werden mussten.

Krise

Roland W. vergeht sich 20 Jahre lang an Buben

Freitag, 31. März 2017

Der Pfadileiter im Garten neben seinem letzten Opfer (damals 10-jährig).

Roland W. (51) sitzt seit zwei Jahren in Haft.

Der Pfadi-Pädo vom Uetliberg

ABER…

Konsequenz

Mit 30 ins Lager mit 29 heim

Krisendefinition

«Wenn man mit offenen Mund staunend da steht.»

Krise, eine Definition

Krisenfälle nennen wir Situationen, die ohne Hilfe von Aussen nicht mehr bewältigt werden können.

Also ein Ereignis,

- das den Einsatz externer Profis erfordert (Sanität, REGA, Polizei, etc.)
- das in der Wirkung den eigentlichen Anlass übersteigt
- das schwere Personenschäden oder Todesfälle zur Folge hat
- das in der Zeitdauer nur schwer einschätzbar ist
- das die eigenen Kräfte und Mittel überfordert

Konkret könnte folgendes passieren:

- in Unfall mit Sach- und/oder Personenschaden
- ein Verbrechen
- ein Naturereignis (-Katastrophe) mit Sach- und/oder Personenschaden
- ein sexueller Übergriff (Eingriff in die Sexuelle Integrität)
- Sachbeschädigungen
- Drogenmissbrauch
- Extremismus/ Rassismus
- Andere Gewaltdelikte

  Suizid, Suizidversuch und Suizidandrohung

Krise, eine Definition

Die Schwierigkeit besteht jedoch darin, dass man oft nicht erkennt, wann welche Hilfe von Aussen notwendig ist. So kann sich beispielsweise bereits ein "Armbruch" oder ein vorübergehend vermisstes Mitglied zu einem Krisenfall entwickeln.

Also gilt vor allem für Jubla und Pfadi: lieber einmal mehr das Krisenteam anrufen als einmal weniger.

Krisen in Eurer Arbeit

Welche Krisen habt ihr schon erlebt?

Ablauf einer Krise

1. Schockphase
2. Reaktionsphase
3. Bearbeitungsphase
4. Neuorientierungsphase

Nach Cullberg 1978

Schockphase

- Merkmale
  - Die Welt dreht sich schneller
  - «Chaos»
  - Gefühle: Scham, Trauer, Wut etc.

- Handlungsmöglichkeiten
  - Ruhig bleiben
  - Sich selber finden
  - Rolle suchen und finden
  - Zuhören

Reaktionsphase

- Merkmale
  - Aktionismus
  - Gefühle brechen aus
  - Viele Menschen sind involviert
- Handlungsmöglichkeiten
  - Triage
  - Hilfe beiziehen
  - Zeit nehmen
  - Ruhe bewahren

Bearbeitungsphase

- Merkmale
  - Es wird gearbeitet
  - Braucht Zeit
  - Es kommen immer wieder neue Aspekte dazu

- Handlungsmöglichkeiten
  - Triage
  - Eigene Rolle einnehmen und ausfüllen
  - Überblick behalten
  - Zu sich selber schauen

Neuorientierungsphase

- Merkmale
  - «Nichts ist mehr wie zuvor»
  - Vorbei ist nicht vorbei
  - Endlich fertig

- Handlungsmöglichkeiten
  - Krise analysieren
  - Früherkennungsmassnahmen
  - Supervision?

Erwartungen an Euch in der Krise

- Ihr seid erste Ansprechperson, wenn es eine eurer Gruppen betrifft, auch wenn ihr nicht dabei wart.
- Ihr steht als Erwachsene in der Verantwortung gegenüber den Eltern, Kindern, Pfarrei, auch wenn das rechtlich nicht ganz korrekt ist.
- Ihr seid die, die man um Rat fragt, und ihr müsst zumindest Triage machen können.
- Ihr solltet den ruhigen Kopf bewahren können.
- Es wird Grundsätzlich erwartet, dass ihr auch in einer solchen Situation Seelsorge betreiben könnt.
- Ihr sollt den Krisenfall von Stufe 1 bis Stufe 4 begleiten. Auch nach dem akuten Fall seid ihr dabei, bis es wirklich fertig ist.
- Auch wenn ihr nichts dafür könnt, dann habt ihr gegenüber anderen immer eine moralische Mitverantwortung.

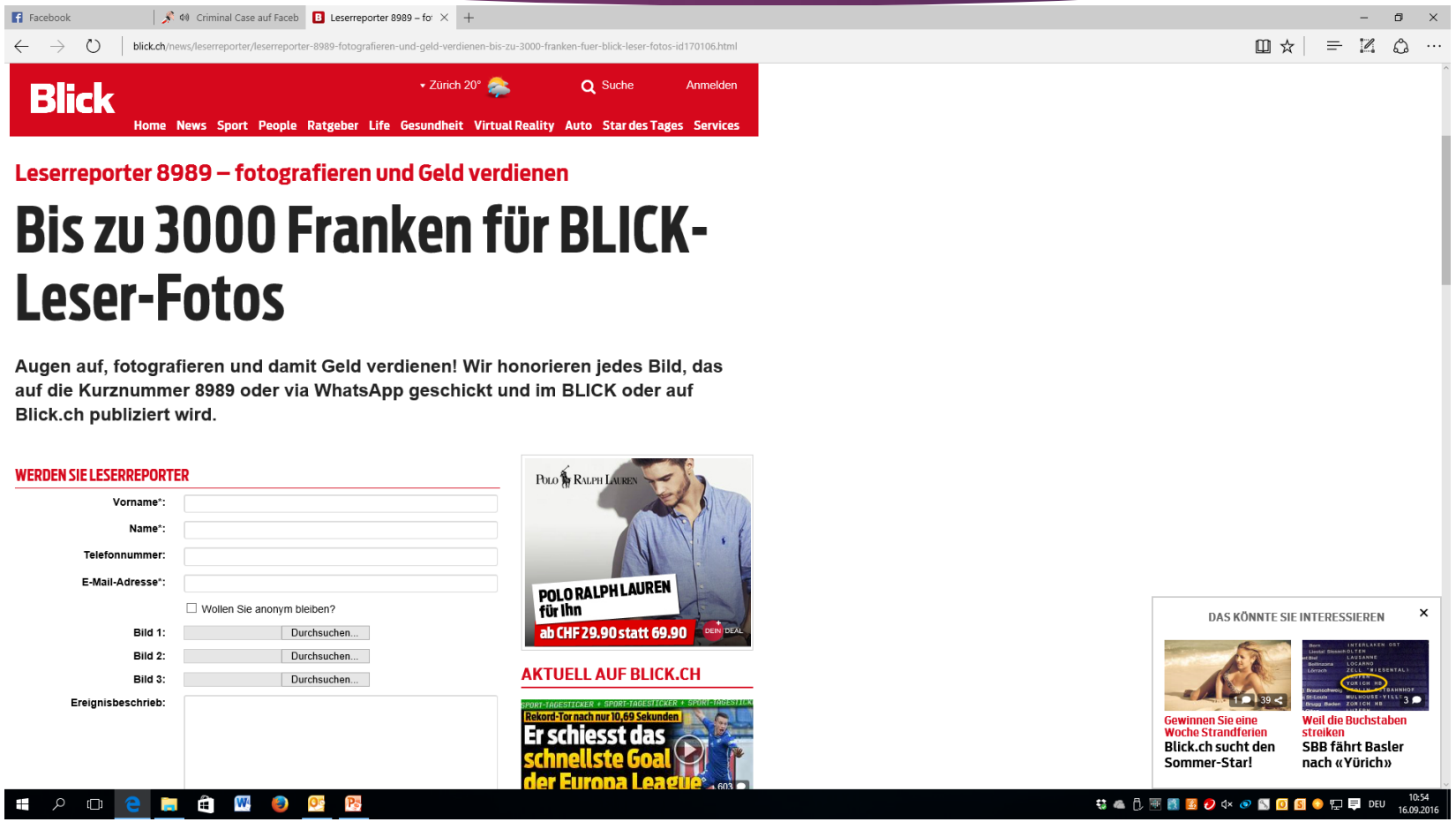
Do’s und **Dont’s**

- Eine Krise alleine lösen wollen – das klappt selten bis nie
- Alle Verantwortung übernehmen
- Mehr als 48h an einer Krise arbeiten
- Medien und, und … übernehmen
- Alle Verantwortung abgeben
- Unvorbereitet sein
- Zu lange damit warten, Hilfe in Anspruch zu nehmen
- Medien ignorieren
- Etwas erzählen, das vielleicht doch nicht ganz stimmt

Do's und Dont's

- Auf eine Krise vorbereitet sein
  - Sich ein Netzwerk aufbauen
    - Jurist, Journalist, Seelsorger, etc.
- Den Fall regelmässig analysieren
  - Vorfall → Reaktion→ was kommt noch → Vorfall → Reaktion → …
- Unterstützung holen
- Helfer machen lassen, mittelfristig zu planen beginnen
- Medienmitteilung vorbereiten
- Absprachen mit den Blaulichtorganisationen
- Checklisten erstellen (vorgängig, laufend)
- Sicherheitskonzepte für Aktivitäten erstellen oder überprüfen
- Regelmässiger Austausch mit Leitern / Mitarbeitern / Ehrenamtlichen
- Eigene Person nicht vergessen (Supervision, Intervision, regelmässige Pausen)
- TN das Natel wegnehmen, Website und FB sperren

Natel wegnehmen warum…



Wichtig!!

Niemand kann voraussagen, wie er oder sie in einer Krise reagiert, selbst «Profis» nicht. Handlungsunfähig sein, ist kein Versagen. Aber kommunizieren muss man es!

Verantwortung als Jubla / Pfadi Präses

- Ich habt in den meisten Fällen keine rechtliche Verantwortung
- Die Verantwortung liegt bei den Leitern (bei Unfällen) oder bei den TN (wenn etwas zwischenmenschliches passiert)
- Juristisch gilt: die Verantwortung des Erwachsenen gegenüber Minderjährigen.
- Ihr habt aber eine moralische Verantwortung, da ihr die Erwachsenen seid

Jubla / Pfadi Präses

- Ihr steckt mittendrin
- Egal um was es geht, klein oder gross, ist es möglich, dass ihr immer Erstansprechperson seid.
- Ihr müsst gegenüber der Pfarrei Rechenschaft ablegen, was passiert ist und warum.
- Nicht rechtlich verantwortlich!
- Ihr kennt die Leiter, ihr kennt die TN, könnt also eine grosse Hilfe sein, wenn es darum geht, wie man mit wem umgeht.
- Krisen fordern sehr, sehr viel Einsatz und ein «das mache ich später» ist fast nicht möglich. Versucht die Möglichkeit zu schaffen, dass ihr anderes auf die «Seite» schieben könnt.

Verantwortung als Minipräses oder Jugendarbeiter*in

- Als Veranstalter steht ihr in der rechtlichen Verantwortung
  - Aufsichtspflicht
  - Sicherheit
  - Finanzielle Verantwortung
  - «aktiv» und «passiv»
- Die Tn's müssen grundsätzlich versichert sein, ihr aber auch.
- Ihr habt immer auch eine moralische Verantwortung, da ihr die Erwachsenen seid

Minipräses und Jugendarbeiter*in

- Ihr steckt mittendrin
- Egal um was es geht, klein oder gross ist es möglich, dass ihr immer Erstansprechperson seid.
- Ihr habt immer gegenüber der Pfarrei die Verantwortung, was passiert.
  - Je nach Situation haftet ihr rechtlich!
- Ihr kennt die Jugendlichen und Kinder, könnt also eine grosse Hilfe sein, wenn es darum geht, wie man mit wem umgeht
- Krisen fordern sehr, sehr viel Einsatz und ein «das mache ich späten» ist fast nicht möglich. Versucht die Möglichkeit zu schaffen, das ihr anderes auf die «Seite» schieben könnt.

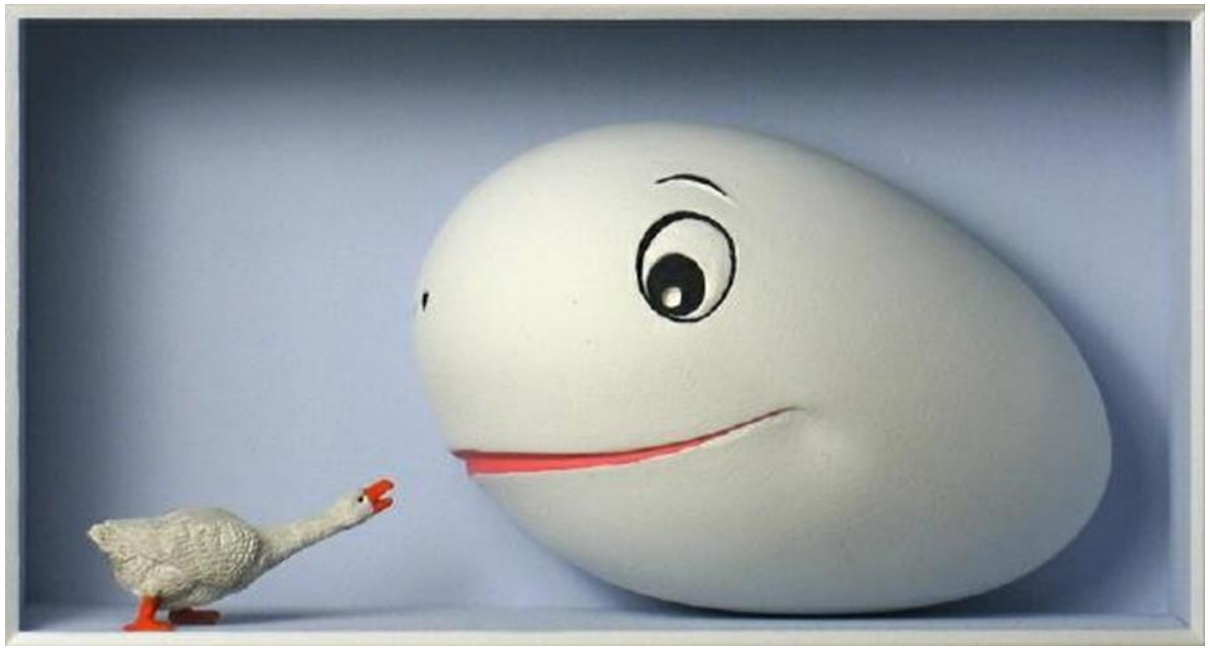
Stolpersteine

- Als Präses alles machen
- Als Präses die Verantwortung übernehmen
- Als Präses an der vordersten Front stehen
- Nicht delegieren
- Zu schnell handeln
- Sich Verantwortlich machen lassen für…

Rechtliche Absicherung

- Egal ob Jugendarbeiter oder Präses: Ihr müsst Eure Versicherungslösung kennen.
- Die Pfarrei müsste eine Versicherung haben.
- Es empfiehlt sich die Lehrerversicherung…
- … und eine Rechtsschutzversicherung abzuschliessen.

Fragen zu Krisen allgemein



Krisenmanagement der JV

- Pfadi und Jubla haben eigene kantonale und nationale Krisenteams
- Sie agieren unabhängig von der Pfarrei (aber mit ihr)
- Sie sind für die Leitenden da und «schützen» den Verband

Krisentelefon der Pfadi

- Ablauf
  - Leiter*in ruft Helpline 24 / 7 an
  - Pfadihelpline nimmt den Fall auf
  - Pfadihelpline alarmiert das kantonale Krisenteam
  - Kantonales Krisenteam ruft Leiter*in zurück
  - (nationales Backup)

Krisentelefon der Jubla

Infos unter: jubla.ch/krisenkonzept

Ablauf

- Leiter*in ruft kantonales (backup: nationales) Krisentelefon an (Ausnahme: in ZH,BE,TG,SO nimmt Pro Juventute Fall auf & informiert Krisentel.
- Krisentel. nimmt Fall auf und bearbeitet ihn
  - allf. Zusammenzug grösseres Krisenfallteam allf. Beizug nat. Krisenteam / externe Fachpers.

Krisentelefon von Jungwacht Blauring Schweiz:

079 259 76 90

Kantonale Krisentelefon-Nummern

Aargau	056 438 09 49
Bern	0800 505 202
Basel	061 511 83 37
Fribourg	026 510 09 15
Graubünden	0848 574 737 / 0848KRISE7
Luzern	041 419 47 70
Ob-/Nidwalden	079 660 33 37
Schaffhausen	077 482 92 26
St.Gallen/Appenzell/Glarus	0848 574 737 / 0848KRISE7
Solothurn	0800 505 202
Thurgau	0800 505 202
Uri/Schwyz	079 742 18 37
Wallis	079 258 54 37
Zug	041 511 45 36
Zürich	0800 505 202

Meldepflicht Jubla und Pfadi

- Blaulichtorganisation im Einsatz
- Medieninteresse
- Verdacht auf sexuellen Übergriff
- Ethik Charta

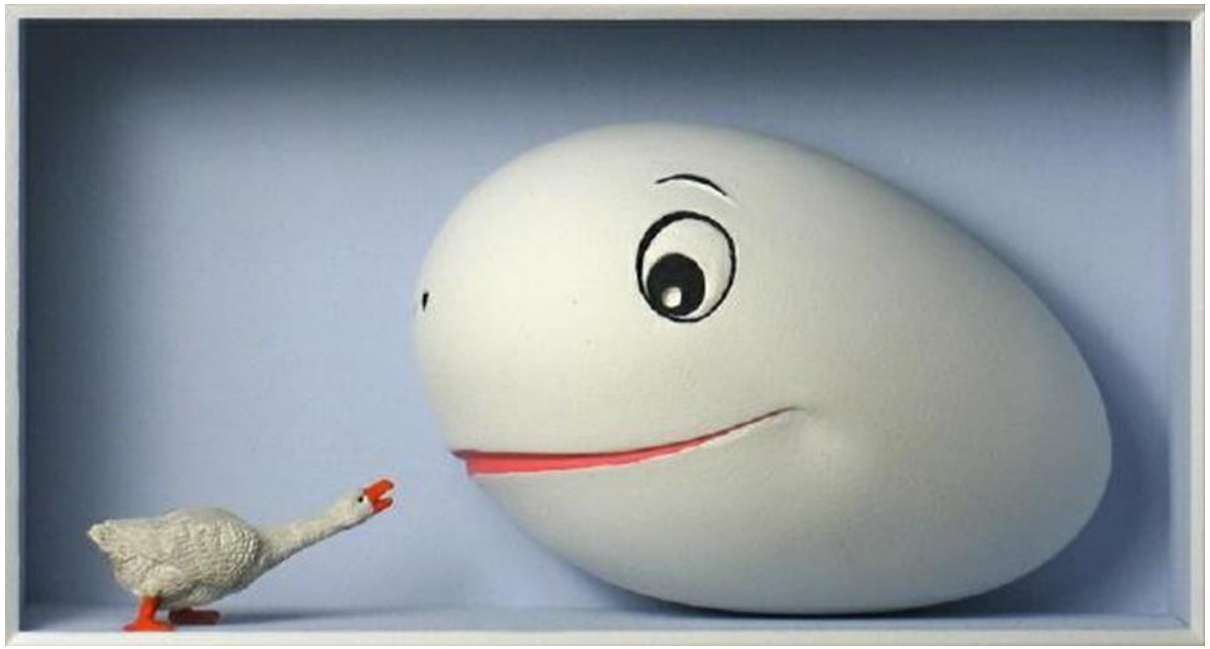
Krisenintervention Minis

Ministrantenpräses arbeiten Krisen – wie kirchliche Jugendarbeitende- im System Pfarrei ab:

- Lead bei der Pfarreileitung / Kirchgemeinde
- Einbezug Bistum
- Rechtliche Verantwortung beim «Veranstalten»

Klärung in der Pfarrei, was passiert wenn

Fragen



Vorstellen Krisenplanspiel

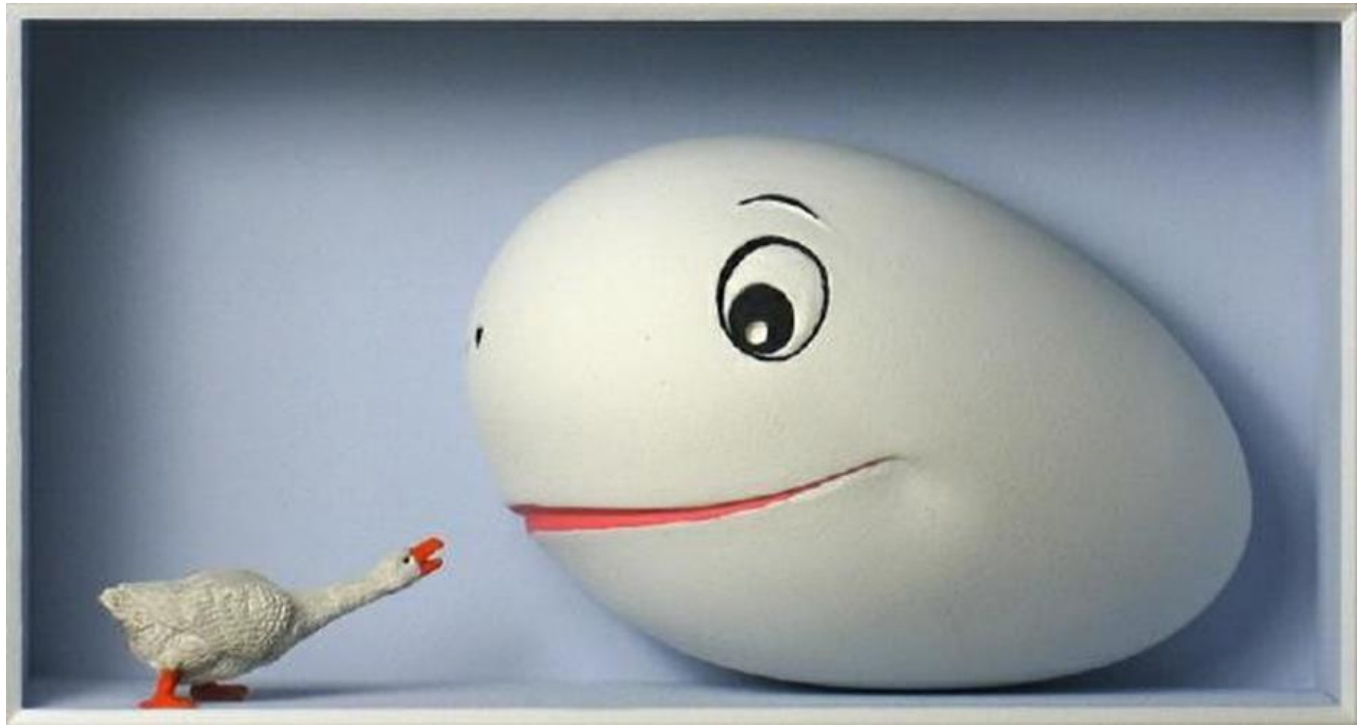
- Was war der Fall?
- Wie haben wir «gehandelt»?
- Was waren die Herausforderungen?
- Gelöst und zufrieden?
- Was bleibt… (noch zu tun und an Eindrücken)?

Krisenkonzept

- Jede Organisation braucht ein Krisenkonzept

- Inhalt:
  - Was wenn?
  - Wer wann?
  - Wie arbeiten wir?
  - Verantwortlichkeiten
  - Adressen

Fragen?



Krisenkommunikation

Krisenkommunikation

- No news are good news
- Krisenkommunikation ist Chefsache
- Intern vor Extern
- Wenn schon berichtet wird, geben wir vor was (wenn immer möglich)
- Keine vorschnellen Meldungen
- Medien sind schnell, zu schnell
- Journalisten sind Eure Partner, auch wenn sie wie Feinde aussehen in dieser Situation.

Welche Aufgaben haben die Medien?

- Informieren
- Unterhalten
- Zusammenhänge aufzeigen
- Meinung bilden
- Erziehen und bilden
- Interessen aufdecken
- Erklären
- Komplexe Sachverhalte
- verständlich machen
- Information auswählen
- Information gewichten
- kommentieren
- kritisieren
- Missstände aufdecken

Welche Aufgaben haben die Medien in einer beliebigen Krise?

- Informieren
- Unterhalten
- Zusammenhänge aufzeigen
- Meinung bilden
- Erziehen und ~~bilden~~
- Interessen aufdecken
- Erklären
- **Komplexe Sachverhalte verständlich machen**
- Information auswählen
- Information gewichten
- kommentieren
- kritisieren
- Missstände aufdecken

Was wollen Medien

Journalisten klopfen an, wenn sie eine «Geschichte» wollen, sie suchen:

Interessantes
Relevantes
Aktuelles
Neues
Emotionales

Tipp: Journalisten stehen oft unter Zeitdruck, müssen für das Mittags- oder Abendmagazin einen Radio- oder TV-Beitrag liefern oder ihren Artikel am nächsten Morgen in der Zeitung platziert haben. Lasst euch sich von diesem Druck nicht überfahren. Hört dem Journalisten aufmerksam zu, signalisiert Kooperation, verlangt eine kurze Vorbereitungszeit und ruft anschliessend zurück.

Informationen für den ersten Medienauftritt in einer Krise

- Was ist passiert? Wann? Wo? Weshalb?
- Wer ist betroffen? (Opfer, Folgen für Öffentlichkeit)
- Welcher Schaden ist entstanden?
- Wie wird die Situation eingeschätzt (Ernst der Lage)?
- Welche Sofortmassnahmen wurden ergriffen?
- Welche Massnahmen zur Vermeidung eines Wiederholungsfalles wurden getroffen?
- Wer führt die Untersuchung?
- Wie, wann und worüber wird als Nächstes informiert?

Grundregeln zu Krisenstatements

- Niemals Tatsachen mitteilen, die nicht 100% wasserdicht sind.
- Sich immer auf derzeitige Quellen der Erkenntnisse berufen.
- Chronologie statt Kausalität kommunizieren.
- **Achtung:** keine Schuldzuweisungen und keine Spekulationen.

Übung

- Auswählen über welchen Fall aus dem Krisenplanspiel man reden möchte
- Das Radio fragt und man hat **10 Sekunden** Zeit für die Antwort
- Aufschreiben was man sagen möchte.
- Interview spielen

Was nicht?

- Es gibt kein: Keine Infos!
  - Es soll kommuniziert werden, wann kommuniziert wird
- Keine fremden Personen auf dem Platz
- Nur Infos rausgeben, die 100% stimmen
- Nicht in den Vordergrund drängen
- Wer informiert, kann keine Seelsorge mehr betreiben

Intern vor Extern

- Eigentlich sollten, Eltern, Kinder, Pfarrei etc. immer vor den Medien oder vor der Veröffentlichung informiert werden, eigentlich…
- Mit der Polizei absprechen, sie helfen
- Elternabende
- Briefe
- Telefonate

Fragen zur Krisenkommunikation