

**Jungwacht Blauring Schweiz**

St. Karliquai 12

6004 Luzern

041 419 47 47

[info@jubla.ch](mailto:info@jubla.ch)

[www.jubla.ch](http://www.jubla.ch)



**jungwacht  
blauring**



# Krisenkonzept Jungwacht Blauring

---



# Inhaltsverzeichnis

|  |    |
|--|----|
| Kapitel 1: Einleitung.....   | 1  |
| Kapitel 2: Merkmale von Krisen.....                                | 2  |
| 2.1 Merkmale von Krisen in Jungwacht Blauring .....                | 2  |
| Kapitel 3: Krisen vorbeugen (Prävention).....                      | 4  |
| 3.1 «Vorbeugen ist besser als nur reagieren» .....                 | 4  |
| 3.2 Krisenkonzept ausbilden .....                                  | 5  |
| 3.3 Unterstützungsmöglichkeiten von Betreuungspersonen .....       | 6  |
| Kapitel 4: Fallbegleitung.....                                     | 8  |
| 4.1 Die 4 Schritte der Fallbegleitung .....                        | 8  |
| 4.2 Ablaufschema .....   | 9  |
| 4.3 Eingang Krisenmeldung (Schritt 1).....                         | 10 |
| 4.4 Krisenfallorganisation und -planung (Schritt 2) .....          | 11 |
| 4.5 Krisenbewältigung (Schritt 3).....                             | 13 |
| 4.6 Abschluss (Schritt 4) .....                                    | 14 |
| Kapitel 5: Kommunikation im Krisenfall .....                       | 15 |
| 5.1 Kommunikation im Krisenfall.....                               | 15 |
| 5.2 Interne und externe Kommunikation .....                        | 18 |
| 5.3 Medienarbeit .....   | 19 |
| Kapitel 6: Organisation Krisenteam.....                            | 25 |
| 6.1 Verantwortung der Kantone und des nationalen Krisenteams ..... | 25 |
| 6.2 Aufgaben des Krisenteams .....                                 | 26 |
| 6.3 Fachpersonen .....   | 30 |
| 6.4 Erreichbarkeit Krisentelefon.....                              | 32 |
| 6.5 Auswertung von Krisenfällen .....                              | 33 |
| 6.6 Diskussionspunkte «Organisation Krisenteam» .....              | 34 |
| Anhang.....  | 37 |
| Definitionen.....  | 37 |
| Hilfsmittel-Register.....  | 39 |

## Impressum:

Jungwacht Blauring Schweiz  
St. Karliquai 12  
6004 Luzern  
041 419 47 47  
[info@jubla.ch](mailto:info@jubla.ch)  
[www.jubla.ch](http://www.jubla.ch)

# Kapitel 1: Einleitung

## Warum ein Krisenkonzept?

Jungwacht Blauring bietet Kindern und Jugendlichen viele Möglichkeiten, Erfahrungen zu sammeln, Ideen umzusetzen und Aktivitäten in der freien Natur zu erleben. Bei der Planung und Durchführung von Aktivitäten in der Jubla tragen Jugendliche und junge Erwachsene eine grosse Verantwortung. Wo Menschen etwas unternehmen, können auch bei grösster Vorsicht nicht alle Risiken verhindert werden. Sorgfältig geplante und geführte Anlässe, fundierte Ausbildungskurse und eine gute Betreuung können vorhandene Risiken verkleinern, jedoch nicht ausschliessen.

Es besteht trotz der möglichen Gefahren kein Anlass, in der Jubla auf lebensnahe und ganzheitliche Aktivitäten zu verzichten. Im Gegenteil: Die Jubla leistet mit ihrer Arbeit einen wichtigen Beitrag für die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen. Dank einer altersgerechten Hinführung zum Umgang mit Gefahren und Risiken trägt der Verband zur Unfallprävention bei. In der Jubla lernen Kinder und Jugendliche, für sich und andere Verantwortung zu übernehmen.

Ein Restrisiko bleibt trotzdem. Ausserordentliche Ereignisse wie Unglücksfälle geschehen oft gerade dort, wo sie am wenigsten vermutet werden. Die Jubla will mit dem Krisenkonzept für die Situation bereit sein, in der alles schief geht. Bereit sein, wenn ein Krisenfall eintritt. Bereit sein, wenn jemand aus der Jubla in einer Situation Unterstützung braucht.

Das Krisenkonzept klärt Rollen und Aufgaben der verschiedenen Beteiligten in der Krisenfallorganisation. Ausserdem zeigt es die präventiven Massnahmen zur Vermeidung von Krisen auf und zeigt, wie das Wissen im Verband gesichert wird. Das Krisenkonzept unterstützt bei der Bewältigung von schwierigen Situationen, indem es Handlungsabläufe vorgibt, Entscheidungen erleichtert und auf zusätzliche Hilfsangebote verweist. Den Betroffenen gibt es die Möglichkeit, schnell und unkompliziert Kontakt mit Personen aus dem Verband aufzunehmen, die sie bei der Krisenbewältigung unterstützen.

Dem Verband bietet das Krisenkonzept die Möglichkeit, sowohl die Scharen als auch die Krisenteams in ihrer Arbeit zu unterstützen und sicherzustellen, dass alle wissen, wo sie Hilfe holen können. Somit dient es der Qualitätssicherung. Die Zielgruppe dieses Konzeptes sind Leitende auf kantonaler Ebene und das Konzept ist nur für den verbandsinternen Gebrauch gedacht.

Das Krisenkonzept von Jungwacht Blauring existiert seit 1999. Erfahrungen mit Krisenfällen in der Jubla, Austausch mit anderen Organisationen und Gespräche mit Fachleuten führten 2002, 2003 und 2008 zu einer Überarbeitung des Konzeptes. 2013/2014 erfolgte eine vollständige Überarbeitung und Erweiterung des Konzeptes. Das aktuelle Krisenkonzept ist in sieben Kapitel gegliedert und wird mit weiteren Hilfsmitteln ergänzt.

# Kapitel 2: Merkmale von Krisen

## Was ist eine Krise in Jungwacht Blauring?

Grundsätzlich sprechen wir in Jungwacht Blauring von Krisen, wenn Betroffene mit einer Situation überfordert sind und in diesem Moment das Gefühl haben, dass sie ohne Unterstützung die Situation nicht bewältigen können. Ausserordentliche Ereignisse sind in ihrer Dringlichkeit und ihrem Ausmass sehr unterschiedlich. Ebenso ist es stark personenabhängig, ab wann eine Situation als Überforderung empfunden wird. Vorfälle, in welchen Blaulichtorganisationen integriert sind oder für welche sich Medien interessieren, können sich schnell zu Krisen entwickeln. So zeigt dieses Kapitel gewisse allgemeine Merkmale von Krisen und den Einsatz des Krisenkonzeptes auch ohne Überforderung der Betroffenen im Krisenfall auf.

### 2.1 Merkmale von Krisen in Jungwacht Blauring

Krisen weisen mindestens eines der folgenden Merkmale auf:

- Die Beteiligten sind mit der Situation überfordert und brauchen Rat, Unterstützung oder eine Absicherung bei einem Problem.
- Medien interessieren sich für die Situation und es muss eine kritische Berichterstattung erwartet werden. Medien treten dabei oft sehr aggressiv auf, weshalb schnelle professionelle Unterstützung sehr wichtig ist.
- Blaulichtorganisationen sind in die Situation involviert (Polizei, Ambulanz, Feuerwehr, Rega).
- Die Beteiligten brauchen fachliche Unterstützung in einer kritischen Situation. Beispiele:  
Die Situation ist so dramatisch, dass für die Betroffenen eine Begleitung oder psychologische Betreuung organisiert werden muss.  
Die Situation hat rechtliche oder finanzielle Konsequenzen oder es müssen Versicherungsfragen zusammen mit Fachleuten geklärt werden.  
Die Situation beinhaltet einen Konflikt, welcher nur noch durch Mediation oder durch Vermittlungsgespräche mit einer neutralen Fachperson geklärt werden kann.

#### Beispiele von Krisenfällen:

- Das Material ist nicht im Lager angekommen.
- Die Hälfte der Kinder hat Durchfall und Fieber.
- Die Dorfjugend macht nachts Lärm.
- Die Schar-Fahne wurde gestohlen.
- Die Tante eines Kindes ist gestorben.
- Die Küchencrew musste nach Hause.
- Eine Leiterin oder ein Leiter kifft.
- Auseinandersetzungen im Leitungsteam, mit dem/der Präses oder der Gemeinde.
- Die Feuerwehr kommt auf den Lagerplatz, um einen alten brennenden Holzschopf zu löschen.
- usw.

Zusätzlich zu diesen konkreten Beispielen können Krisenfälle auch folgende Themen betreffen: Unfall mit schwerer Körpverletzung oder Todesfolge, schwere Krankheit, vermisste Person, Entführung, Überflutung, Lawine, Brand, Tötungsdelikte, Suizid, Veruntreuung, Sexual-/Drogen-/Waffendelikte, Rassismus, andere strafrechtliche Vergehen, akute Probleme im Leitungsteam, Mobbing, Rechts- und Versicherungsfragen usw.

Nicht in allen Situationen werden Fachpersonen zur Bewältigung hinzugezogen und in gewissen Fällen reicht bereits ein Beratungstelefon. So sind die Beispiele von Krisenfällen sehr unterschiedlich und dementsprechend auch ihre Bewältigung.

### **Reaktionen auf Krisen**

Angst, Hilflosigkeit, Trauer, Schuldgefühle, Enttäuschung und Ungewissheit sind bei Betroffenen oftmals Begleiter einer Krise. Jede Person reagiert sehr unterschiedlich auf Krisen und zeigt unterschiedliche körperliche und seelische Reaktionen wie Müdigkeit, Schlaflosigkeit, Verwirrung, Schwindel, Brechreiz, Schmerzen u.a.

Diese Reaktionen können auch Merkmal einer Krisensituation sein. Oftmals tragen auch Reaktionen der Betroffenen zu einer Überforderung mit der Situation bei. Auch Betreuungspersonen oder Mitglieder des Krisenfallteams können in Krisensituationen unterschiedlich reagieren und haben Anspruch auf Unterstützung.

## Kapitel 3: Krisen vorbeugen (Prävention)

### Was tut Jungwacht Blauring, um auf Krisen vorbereitet zu sein?

Dieses Kapitel zeigt auf, wie Jungwacht Blauring im Zusammenhang mit Krisen präventiv wirkt und in Bezug auf Sicherheit und Verantwortung die Leitenden ausbildet. Die Unterstützung von Scharen durch verschiedene Betreuungspersonen wird erklärt. Die unter 3.1 «Vorbeugen ist besser als nur reagieren» aufgeführte Zusammenstellung von präventiven Themen können für externe Anfragen (zum Beispiel Medienanfragen) gebraucht werden. Diese Ausführungen bezwecken, dass alle vom Gleichen sprechen.

### 3.1 «Vorbeugen ist besser als nur reagieren»

Das situative Erkennen von Gefahren und Ergreifen von entsprechenden Massnahmen spielt in Jungwacht Blauring eine zentrale Rolle. Die Sicherheit der verschiedenen Aktivitäten liegt in der Verantwortung unterschiedlicher Personen, welche auf Erfahrungen und Ausbildungen zurückgreifen können.

#### Prävention durch Ausbildung

Leitungspersonen haben die Möglichkeit, in den Ausbildungskursen von Jungwacht Blauring zu Themen wie Sicherheit (Risikomanagement), Verantwortung, Umgang mit schwierigen Situationen und Erste Hilfe stufengerecht ausgebildet zu werden.

#### Verantwortung

Verantwortung ist auf allen Stufen ein wichtiger Ausbildungsinhalt und ein zentrales Beurteilungskriterium in Leitungskursen. Dabei spielen Rechte und Pflichten eine bedeutende Rolle. Die Leitenden lernen, angemessene Regeln aufzustellen und sie auch durchzusetzen. Die Leitenden erhalten Informationen zu Haftung, rechtlichen Grundlagen und Versicherungsfragen.

#### Umgang mit schwierigen Situationen

Die Teilnehmenden von Leitungskursen werden auf schwierige Themen in der Zusammenarbeit mit Kindern sensibilisiert. Grenzverletzungen, sexuelle Ausbeutung, Umgang mit schwierigen Kindern, aber auch Probleme mit Eltern und Pfarrei sind im Stoffprogramm der Kurse integriert. Gemeinsam werden Lösungsansätze für schwierige Situationen erarbeitet.

#### Sicherheit

Die Leitenden lernen, Anlässe und Lager sorgfältig zu planen und durchzuführen. Die Leitenden lernen, Risiken einzuschätzen, zu vermindern und ein Notfallkonzept zu erstellen. Dabei ist das Sicherheitskonzept ein wichtiges Instrument, um Gefahren zu erkennen und Massnahmen, um diese zu umgehen, zu definieren.

Fachwissen für die Durchführung von sicherheitsrelevanten Aktivitäten eignen sich die Leitenden durch jahrelange Erfahrung und spezifische Weiterbildung an. Im Gruppenleitungskurs ist die Erarbeitung von Fachwissen im Bereich Pioniertechnik und Wanderleitung ein zentraler Inhalt. Daneben gibt es verschiedene Hilfsmittel und Merkblätter zum Thema Sicherheit und Outdooraktivitäten.

#### Erste Hilfe

Für den Besuch eines Schar- und Lagerleitungskurses und anderer Weiterbildungsmodule ist der Nothelferausweis eine Voraussetzung. Im Gruppenleitungskurs ist die 1. Hilfe ein wichtiger Kursinhalt, sodass Leitende in Notfallsituationen angemessen reagieren können.

### **Versicherungen**

Jungwacht Blauring hat verschiedene Versicherungen abgeschlossen. Scharen können sich dieser Verbands-Versicherung anschliessen, die meisten Kantone sind ebenfalls über die Jubla-Versicherung haftpflichtversichert.

→ Merkblatt Versicherungen (Schub online: [www.jubla.ch/schub](http://www.jubla.ch/schub))

### **Betreuungspersonen**

Verschiedene Betreuungspersonen unterstützen das Leitungsteam bei der Vorbeugung von Krisensituationen. Dabei spielen in der Lagervorbereitung die ausgebildeten J+S-Coaches und während des Jahres Präsidies und Scharbegleitungspersonen eine wichtige Rolle.

→ Kapitel 3.3 Unterstützungsmöglichkeiten von Betreuungspersonen

## **3.2 Krisenkonzept ausbilden**

### **Das Krisenkonzept in Ausbildungskursen**

Neben den präventiven Ausbildungsinhalten wie Sicherheit, Verantwortung und Sensibilisierung auf verschiedene Themen ist das Krisenkonzept ein obligatorischer Bestandteil in Ausbildungskursen (Grundkurs, Gruppenleitungskurs, Scharleitungskurs, Expertenkurs, Präsidieskurs). Die Ziele und Inhalte der Kursstufen sind aufeinander aufbauend.

Wichtig ist, dass die TN der verschiedenen Stufen in ihrer Rolle über folgende drei Punkte Bescheid wissen:

- Krisenkonzept und deren Aufbau kennen
- Eigene Rolle bei Krisenfallorganisation kennen
- Kommunikation im Krisenfall: Umgang mit Medien, Elterninformation

### **Das Krisenkonzept in den Scharen**

Die Scharen werden neben den Ausbildungskursen durch die J+S-Coaches und über kantonale Kanäle über das Krisenkonzept informiert. Für die regelmässige Kommunikation sind die Kantone verantwortlich. Es ist wichtig, den Umgang mit einem allfälligen Krisenfall regelmässig im Leitungsteam zu thematisieren, damit im Fall der Fälle die Leitenden handlungsfähig sind und wissen, worauf sie besonders achten müssen. Es kann auch helfen, dass klar definiert ist, welche Personen im Leitungsteam in Krisensituationen Entscheidungen treffen.

### **Aus- und Weiterbildung des kantonalen Krisenteams**

Die Krisenteams der Kantone sind für die Aus- und Weiterbildung ihrer Mitglieder verantwortlich. Es gibt verschiedenen Möglichkeiten, diese Aus- und Weiterbildung zu organisieren.

→ Kapitel 6.2 Aufgaben des Krisenteams

Die Bundesleitung bietet als Einführung ins Krisenkonzept eine Weiterbildung (Bulei-Take-Away Krisenstrudel) an. Das Krisenteam kann den Inhalt dieser Einführung selber bestimmen.

Ausserdem findet jeweils Anfang Jahr eine nationale Weiterbildung für Krisenteams statt. An dieser Weiterbildung werden aktuelle Themen vertieft, das nationale Krisenkonzept besprochen und vor allem ist es eine Plattform für den Austausch zwischen den Kantonen. Meist unterstützt eine Fachperson die Weiterbildung mit einem Inputreferat.



### 3.3 Unterstützungsmöglichkeiten von Betreuungspersonen

Verschiedene Personen unterstützen die Scharen mit Ideen, Mitarbeit und auch bei Problemen. Diese Personen unterscheiden sich vor allem durch ihre persönlichen Kompetenzen, ihrem Netzwerk und in der Beziehung zur Schar. Betreuungspersonen sind Erwachsene, welche die Schar oder einzelne Leitende unterstützen und gegenüber Eltern, Pfarrei, Gemeinde oder anderen Gremien eine spezielle Rolle einnehmen können.

Betreuungspersonen können im Krisenfall Aufgaben bei der Krisenbewältigung übernehmen und je nach Beziehung zur Schar eine wichtige Rolle einnehmen, sofern sie nicht selbst von der Krise betroffen sind. Wichtig ist, dass die Schar mitentscheidet, welche Betreuungsperson sie unterstützen kann und welche Personen zu welchem Zeitpunkt informiert werden.

Betreuungspersonen müssen nicht alle anfallenden Aufgaben selbst erledigen. Sie sollen vorerst beratend, unterstützend und begleitend im Hintergrund bleiben. Sie befähigen die verantwortlichen Personen, Probleme zu erkennen, einzuschätzen und Hilfe zu holen. Dazu ist eine gewisse Aussensicht sowie Einfühlungsvermögen eine Voraussetzung.

#### J+S-Coach

Der Coach unterstützt die Schar bei den Lagervorbereitungen und hat so eine wichtige präventive Aufgabe in der Planung. Je nach Beziehung weiss er bereits viel über die Schar und kann das Leitungsteam einschätzen. Diese Person weiss über den Inhalt des Lagerprogrammes, die Sicherheitsvorkehrungen und Lagerregeln Bescheid.

Falls der Krisenfall während eines J+S-Lagers geschieht, muss der Coach so früh wie möglich informiert werden, weil er für die Bewilligung des Lagers gegenüber Jugend+Sport (J+S) und Jungwacht Blauring verantwortlich ist. Dies ist Aufgabe des Krisenteams.

Der Coach kann im Krisenfall folgende Rollen oder Aufgaben übernehmen:

- Informant/in des Krisenteams über wichtige Informationen über die Schar, das Team, die Vorbereitungen des Lagers
- Fachperson mit Wissen über J+S-Richtlinien, Sicherheit, Verband
- Begleiter/in und Unterstützer/in der Schar als J+S-Coach für gewisse Aufgaben oder Anlässe
- Mitglied des Krisenfallteams als zusätzliche Ressourcenperson
- Person vor Ort, die das Team evtl. bereits kennt oder sogar zu Besuch ist

#### Scharbegleitung

Die Scharbegleitung ist die Verbindungsperson der Schar zur Regional- oder Kantonsleitung. Je nach Beziehung weiss sie bereits viel über die Schar und kann das Leitungsteam einschätzen. Die Scharbegleitung weiss über den Verband Bescheid.

Die Scharbegleitung kann für die Schar in einer Krisensituation zu einer wichtigen Bezugsperson werden, weil sie im persönlichen Kontakt zur Leitung und Regional- und Kantonsleitung steht. Diese Unterstützung kann für den Verlauf eines Krisenfalles entscheidend sein.

Die Scharbegleitung kann im Krisenfall folgende Rollen oder Aufgaben übernehmen:

- Informant/in des Krisenteams über wichtige Informationen über die Schar, das Team, den Scharalltag
- Fachperson mit Wissen über den Verband
- Begleiter/in und Unterstützer/in der Schar als Scharbegleitung für gewisse Aufgaben oder Anlässe
- Mitglied des Krisenfallteams als zusätzliche Ressourcenperson
- Person vor Ort, die das Team evtl. bereits kennt oder sogar zu Besuch ist

## **Präsides**

Präsides unterstützen die Schar in der Funktion als Betreuungsperson beratend und begleitend. Je nach Aufgabe und Rolle in der Schar beraten und unterstützen sie das Leitungsteam bei verschiedenen Aktivitäten und sind meist auch verantwortlich für den Kontakt zur Pfarrei.

Präsides können für die Schar in der Krisensituation zu wichtigen Bezugspersonen werden, weil sie im persönlichen Kontakt zur Leitung und Pfarrei stehen. Diese Unterstützung kann für den Verlauf eines Krisenfalles entscheidend sein.

Der/Die Präses kann im Krisenfall folgende Rollen oder Aufgaben übernehmen:

- Informant/in des Krisenteams über wichtige Informationen über die Schar, das Team, die Aktivitäten, die Betroffenen, die Kirchgemeinde
- Fachperson bei seelsorgerischen Fragen wie Besuche bei Angehörigen, Todesanzeigen, Kondolenzkarten usw.
- Betreuung und seelsorgerische Begleitung der betroffenen Kinder, Leitenden und Angehörigen
- Begleiter/in und Unterstützer/in als Präses für gewisse Aufgaben oder Anlässe
- Mitglied des Krisenfallteams als zusätzliche Ressourcenperson
- Person vor Ort, die das Team evtl. bereits kennt
- Kontaktperson zur Pfarrei, Gemeinde und/oder Eltern

## **Weitere Betreuungspersonen**

Angehörige, Bekannte, Ehemalige, Lagerküche, Eltern, Helfende, Regional- und Kantonsleitung, Personen aus der Pfarrei oder Gemeinde können auch wichtige Betreuungs- und Unterstützungsaufgaben übernehmen.

## Kapitel 4: Fallbegleitung

---

### Wie läuft eine Fallbegleitung ab?

Jeder Krisenfall ist anders und kann nicht nach einem genauen Schema begleitet werden. Die 4 Schritte der Fallbegleitung helfen, einen Fall aufzunehmen, zu organisieren und planen, zu bewältigen und bewusst abzuschliessen.

#### 4.1 Die 4 Schritte der Fallbegleitung

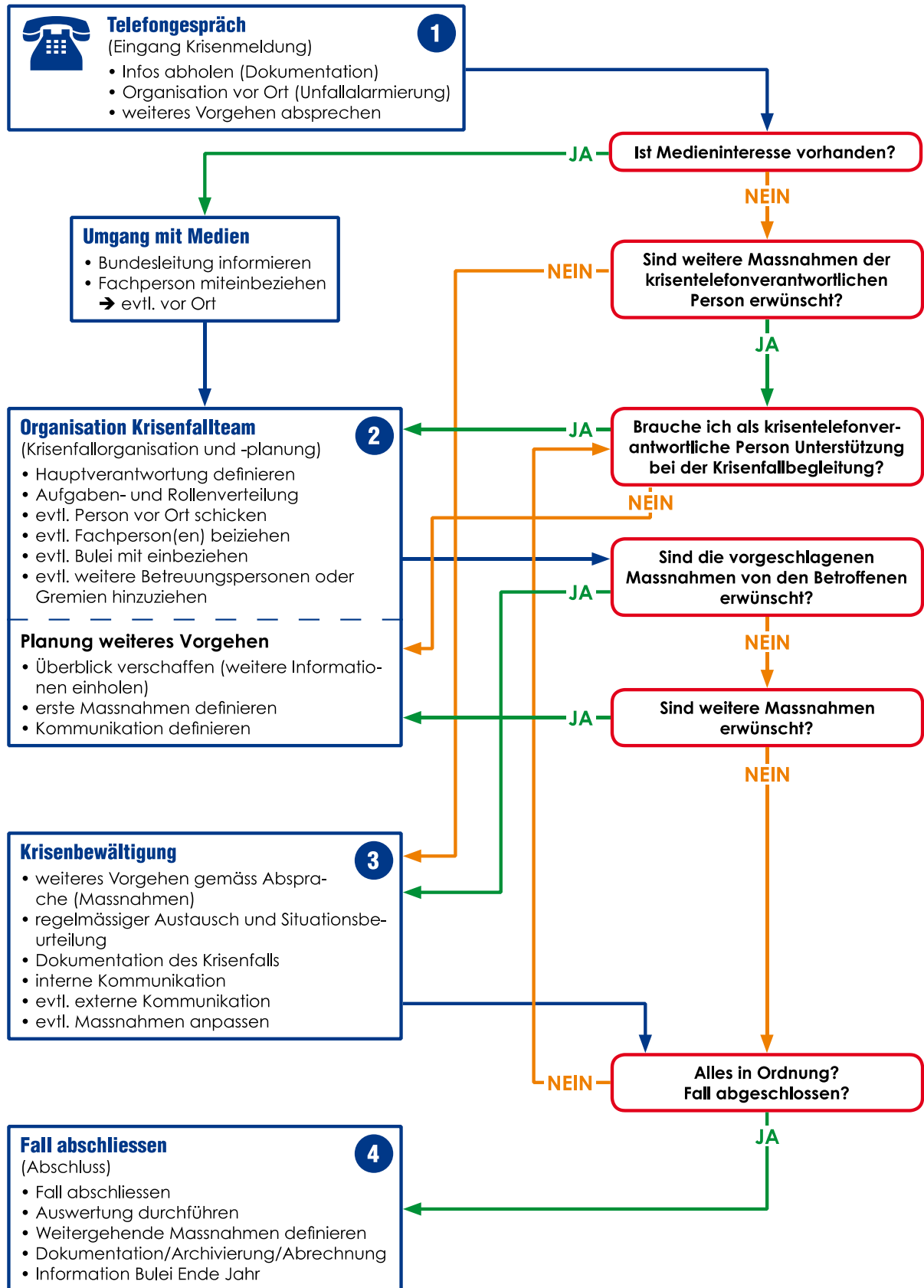
Die einzelnen Schritte sollten sich theoretisch nicht überschneiden. Je nach Situation kommt es vor, dass vor allem der 2. Schritt «Krisenfallorganisation und -planung» während der Fallbegleitung mehrmals gemacht werden muss. Als Übersicht über die 4 Schritte und die wiederholenden Abläufe hilft das Ablaufschema (siehe Kapitel 4.2 Ablaufschema).

Die 4 Schritte der Fallbegleitung unterstützen in schwierigen Situationen. Die Checkpunkte und das Krisenfallprotokoll helfen, dass nichts vergessen geht. Die Merkpunkte geben Inputs, wie man in diesen Situationen reagieren kann und erinnern an die grundlegenden Verhaltensweisen, die aus objektiver Sicht in Krisenfällen unterstützend wirken.

Als Grundregel für die Fallbegleitung gilt, dass es sich dabei um eine Problemlösung und keine Symptombekämpfung handelt. Während der Krisenbewältigung gilt es, Betroffene zu schützen, Schaden zu begrenzen und das Image zu bewahren. Das heisst auch, dass mit Informationen bezüglich des Krisenfalls vertraulich umgegangen wird.

## 4.2 Ablaufschema

### Ablaufschema



### 4.3 Eingang Krisenmeldung (Schritt 1)

|  |  |
|--|--|
| Ziel   | Der/Die Krisentelefonverantwortliche nimmt die Krisenmeldung an und verschafft sich einen Überblick über die Situation.  |
| Was passiert?  | <p>Ein Krisentelefon geht ein. Der/Die Krisentelefonverantwortliche nimmt dieses an. Er/Sie holt die wichtigsten Informationen ab, um anschliessend zu entscheiden, welche Massnahmen getroffen werden müssen. Dazu dient das Krisenfallprotokoll.</p> <p>Der/Die Krisentelefonverantwortliche klärt ab, ob die Notfallalarmierung eingeleitet wurde oder dies noch notwendig ist. Gemeinsam besprechen die Telefonierenden die aktuelle Organisation vor Ort.</p> <p>Die Telefonierenden besprechen, ob Medieninteresse vorhanden ist oder sein könnte. Ausserdem überlegen sie sich, ob gewisse Bezugsgruppen sofort informiert werden müssen. → Kapitel 5 Kommunikation im Krisenfall</p> <p>Zum Schluss des ersten Telefons besprechen die Telefonierenden das weitere Vorgehen und vereinbaren den Zeitpunkt des nächsten Rückrufes, falls weitere Massnahmen der Begleitperson erwünscht sind.</p> <p>Anschliessend hält die Krisentelefonverantwortliche Person die wichtigsten Informationen im Krisenfallprotokoll fest und verschafft sich einen Überblick für die Planung und Organisation des Krisenfalles. → Schritt 2 Krisenfallorganisation und -planung.</p> <p>Manchmal erledigt sich ein Krisenfall bereits mit diesem Telefon. → Schritt 4 Abschluss</p>                                  |
| Checkpunkte  | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Infos abholen (Dokumentation)</li> <li><input type="checkbox"/> Organisation vor Ort sicherstellen (Notfallalarmierung)</li> <li><input type="checkbox"/> Medieninteresse abklären</li> <li><input type="checkbox"/> Weitere Vorgehen absprechen</li> </ul>  |
| Merkmale für die krisentelefonverantwortliche Person | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nimm die anrufende Person ernst. <b>Höre zu.</b></li> <li>• Mach dir von Anfang an <b>Notizen</b>. Nimm die Fakten sachlich auf und mache keine Schuldzuweisungen und Vorverurteilungen.</li> <li>• Stelle <b>Rückfragen</b>, wenn du bei einem Punkt noch mehr Informationen brauchst, um die Situation einschätzen zu können.</li> <li>• <b>Fasse</b> die erzählten Fakten kurz <b>zusammen</b>. Dadurch kannst du sicherstellen, dass du die Situation richtig verstanden hast.</li> <li>• Berücksichtige und würdige die bereits ergriffenen Massnahmen der Betroffenen. Versuche, die/den Anrufende/n zu <b>beruhigen und bestärken</b>. Vermittle Ruhe und bestärke sie/ihn. Oft hilft es dieser Person bereits, wenn sie ihr Problem jemandem erzählen kann.</li> <li>• Lass dir ein paar Sekunden <b>Zeit</b>, um in Ruhe über die Situation nachzudenken und das weitere Vorgehen zu besprechen. Dazu kannst du auch kurz das Telefongespräch beenden und wieder zurückrufen. Bleibe ruhig.</li> <li>• Macht euch von Anfang an Abmachungen zur Kommunikation (Was wird kommuniziert? Was wird zur Zeit nicht kommuniziert?)</li> <li>• Ein vereinbarter <b>Rückruf</b> bietet Halt. Es ist wichtig, dass du dich an die Vereinbarungen hältst.</li> </ul> |
| Hilfsmittel  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Krisenfallprotokollvorlage</li> <li>• Siehe «4 Schritte der Krisenbewältigung» in Bezug auf die Kommunikation im Kapitel 5</li> </ul>   |

## 4.4 Krisenfallorganisation und -planung (Schritt 2)

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Ziel                            | Der/Die Krisentelefonverantwortliche organisiert und plant die Krisenfallbegleitung.   |
| Zeitraum                        | Die Dauer der Krisenfallorganisation variiert stark, je nach Krisenfall. Bei Krisenfällen mit einer langen Krisenbewältigungsphase muss die Organisation nach 72 Stunden mittel- und langfristig nochmals angepasst werden.  |
| Was passiert?                   | <p>Der/Die Krisentelefonverantwortliche überlegt sich bei diesem Schritt, ob er/sie Unterstützung bei der Fallbegleitung braucht und stellt bei Bedarf ein Krisenfallteam für die Fallbegleitung zusammen. Der/Die Krisentelefonverantwortliche kann einen Krisenfall auch alleine begleiten oder zu einem späteren Zeitpunkt ein Krisenfallteam zusammenstellen. Bei Fallbegleitungen ohne Krisenfallteam handelt es sich vor allem um einfache Beratungen.</p> <p>Das Krisenfallteam, definiert, wer die Hauptverantwortung für die Fallbegleitung übernimmt und welche Rollen und Aufgaben an wen verteilt werden. Das Krisenfallteam entscheidet, ob evtl. eine Person vor Ort geht, es Fachpersonen und/oder das nationale Krisenteam miteinbezieht. Falls die/der Krisentelefonverantwortliche die Verantwortung übergibt, werden die Betroffenen über die Änderung und Rollen informiert.</p> <p>Gemeinsam verschafft sich das Krisenfallteam einen Überblick und nimmt Rücksprache mit den Betroffenen. Gemeinsam definieren sie das weitere Vorgehen und leiten die ersten Massnahmen ein. Gemeinsam wird klar definiert, wer welche Informationen zu welchem Zeitpunkt weitergibt und einholt. Evtl. müssen weitere Gremien oder Betreuungspersonen kontaktiert werden.</p> <p>Die interne und externe Kommunikation wird geplant und die Bezugsgruppen werden definiert. Bei Medieninteresse wird unverzüglich eine Fachperson hinzugezogen und das nationale Krisenteam informiert.</p> <p>Die hauptverantwortliche Person der Fallbegleitung führt das Krisenfallprotokoll weiter, indem sie alle Abmachungen dokumentiert, insbesondere wie der Einbezug der Fachpersonen geplant ist. Auch führt sie eine Adressliste der beteiligten Personen.</p> <p>Sobald das Krisenfallteam einen Überblick über den Krisenfall hat, das nötige organisiert und die geplanten Massnahmen besprochen sind, beginnt die Krisenbewältigung. → Schritt 3 «Krisenbewältigung»</p> |
| Checkpunkte                     | <p><b>Evtl. Organisation Krisenfallteam</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Hauptverantwortung definieren</li> <li><input type="checkbox"/> Aufgaben- und Rollenverteilung</li> <li><input type="checkbox"/> Evtl. Person vor Ort schicken</li> <li><input type="checkbox"/> Evtl. Fachperson(en) beiziehen</li> <li><input type="checkbox"/> Evtl. nationales Krisenteam miteinbeziehen → 6.1 Verantwortung der Kantone und der nationalen Ebene</li> <li><input type="checkbox"/> Evtl. weitere Betreuungspersonen oder Gremien hinzuziehen</li> </ul> <p><b>Planung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Überblick verschaffen und weitere Informationen einholen</li> <li><input type="checkbox"/> Kommunikation (intern und extern) definieren (Spezialfall Medieninteresse)</li> <li><input type="checkbox"/> Erste Massnahmen definieren</li> </ul>  |
| Merkmale für das Krisenfallteam | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Um Missverständnisse zu vermeiden stellt ihr sicher, dass die <b>Rollen</b> der einzelnen Personen (Kontaktperson Betroffene, Kommunikationsverantwortliche Person, Fachperson, Krisenfallverantwortliche Person usw.) immer für alle Beteiligten klar</li> </ul>   |

|             |  |
|-------------|--|
|             | <p>sind. Wenn irgendwie möglich sollten Personalunionen bei der Rollenvergabe vermieden werden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei Krisenfällen mit <b>einem mehrköpfigen Krisenfallteam</b> empfiehlt sich folgendes Rumpfteam: eine Person übernimmt die Krisenverantwortung, zwei Personen koordinieren die Kommunikation und zwei Personen übernehmen den Kontakt zu den Betroffenen.</li> <li>• <b>Informiert</b> so viele Personen wie nötig und so wenig wie möglich.</li> <li>• Überlegt euch gut, ob ihr genügend <b>Ressourcen</b> für die Übernahme der jeweiligen Aufgabe oder Rolle habt.</li> <li>• Die Bedürfnisse der Betroffenen berücksichtigen.</li> <li>• In den meisten Fällen habt ihr <b>genügend Zeit</b> und müsst nicht überstürzt handeln. Erst denken, dann handeln!</li> <li>• Holt euch lieber einmal mehr als einmal zu wenig <b>Rat</b>.</li> <li>• Vergesst nicht, die anfallenden <b>Kosten</b> zu protokollieren.</li> </ul> |
| Hilfsmittel | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adressliste</li> <li>• Krisenfallprotokollvorlage</li> <li>• Ablaufschema</li> <li>• Checkliste Fallbegleitung</li> <li>• Siehe «4 Schritte der Krisenbewältigung» in Bezug auf die Kommunikation im Kapitel 5</li> </ul>   |

## 4.5 Krisenbewältigung (Schritt 3)

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Ziel                            | Die betroffenen Personen sind betreut und bewältigen die Krise.  |
| Zeitraum                        | Die Krisenbewältigung ist je nach Fall sofort, andere brauchen viele Rückfragen während mehreren Monaten und bei einem Gerichtsfall sogar Jahre.   |
| Was passiert?                   | <p>Die Krisenbewältigung ist je nach Fall sehr unterschiedlich. Oft berät das Krisenfallteam mit Hilfe der Fachpersonen die Betroffenen. Es kann aber auch sein, dass jemand vor Ort geht und die Fallbewältigung persönlich koordiniert.</p> <p>Regelmässig nimmt das Krisenfallteam mit den Betroffenen Kontakt auf, kontrolliert die besprochenen Massnahmen und passt sie an. Gemeinsam tauschen sie sich aus, treffen neue Entscheidungen und planen das weitere Vorgehen. Es kann sein, dass im Verlauf der Krisenbewältigung der Krisenfall ganz neu organisiert werden muss. → Schritt 2 Krisenfallorganisation und -planung</p> <p>Das Krisenfallteam überlegt sich fortlaufend, wen, wann und wie es über das Geschehene informiert. Bei Medieninteresse unterstützt eine Fachperson für Medien beratend. Wenn möglich geht jemand vor Ort und steht für Interviewanfragen zur Verfügung. Die betroffenen Personen werden vor den Medien geschützt und von Leitenden betreut.</p> <p>Die Krisenbewältigung wird von der/dem Krisenfallverantwortlichen fortlaufend dokumentiert.</p> <p>Konnte der Krisenfall bewältigt werden, wird der 4. Schritt «Abschluss» eingeleitet, wobei allenfalls auch langfristige weitergehende Massnahmen aus einer Krisenbewältigung definiert werden.</p> |
| Checkpunkte                     | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Weiteres Vorgehen gemäss Absprache (Massnahmen)</li> <li><input type="checkbox"/> Regelmässiger Austausch und Situationsbeurteilung</li> <li><input type="checkbox"/> Interne Kommunikation</li> <li><input type="checkbox"/> Evtl. externe Kommunikation</li> <li><input type="checkbox"/> Dokumentation des Krisenfalles</li> </ul>  |
| Merkmale für das Krisenfallteam | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der regelmässige <b>Austausch</b> zwischen allen Beteiligten ist wichtig, obwohl dieser viel Zeit in Anspruch nimmt. Vergesst die Betroffenen nicht.</li> <li>• <b>Beurteilt die Situation</b> immer wieder von neuem, bevor weitere Massnahmen eingeleitet werden.</li> <li>• Nutzt die <b>Profis vor Ort</b> (Polizei, Feuerwehr, Ambulanz usw.).</li> <li>• Die <b>Kommunikation</b> ist in einem Krisenfall zentral. Überlegt euch frühzeitig, wen ihr wann, wo und wie informiert (intern vor extern). Die Kommunikation muss laufend angepasst und überprüft werden.</li> <li>• Tretet als Krisenfall<b>TEAM</b> auf.</li> <li>• Die <b>Medienarbeit</b> im Krisenfall ist sehr anspruchsvoll und schwierig. Holt euch Hilfe einer Fachperson.</li> <li>• Die Betroffenen sind von vielen <b>Betreuungspersonen</b> wie Eltern, Präsidies, Coaches und Gemeinde umgeben. Auch auf diese Personen ist im Krisenfall Verlass.</li> </ul>  |
| Hilfsmittel                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Krisenfallprotokollvorlage</li> <li>• Ablaufschema</li> <li>• Merkblätter Fallbegleitung im Schub online</li> <li>• Merkblatt Medien</li> <li>• Siehe «4 Schritte der Krisenbewältigung» in Bezug auf die Kommunikation im Kapitel 5</li> </ul>   |



## 4.6 Abschluss (Schritt 4)

|  |  |
|--|--|
| Ziel   | Der Krisenfall ist abgeschlossen und ausgewertet.  |
| Zeitraum                                       | Der Abschluss findet mit einem gewissen Abstand zur Krisenbewältigung statt, frühestens eine Woche danach.   |
| Was passiert?                                  | <p>Nach der Krisenbewältigung, die manchmal hektisch sein kann, lohnt es sich, einen etwas ruhigeren Abschluss zu gestalten.</p> <p>Sobald keine weiteren Massnahmen der Fallbegleitung erwünscht sind, besprechen die Betroffenen und der/die Krisenverantwortliche den Abschluss der Fallbegleitung. Dieser Schritt beinhaltet einen Rückblick auf die Fallbewältigung und die Fallbegleitung. Positive und zu verbessernde Punkte werden in Form einer Auswertung festgehalten.</p> <p>Gemeinsam besprechen alle Beteiligten ausserdem die momentane Situation und überlegen sich, ob allenfalls weitere Konsequenzen des Krisenfalles auftreten können. In diesem Fall definieren sie weitergehende langfristige Massnahmen. Anschliessend wird der Fall abgeschlossen.</p> <p>Allenfalls informiert der/die Krisenverantwortliche in Absprache mit den Betroffenen weitere Personen über den Fall. Nach Abschluss des Krisenfalles sind alle beteiligten Personen auf dem gleichen Stand.</p> <p>Es lohnt sich, im Krisenteam den Krisenfall auszuwerten. Der/Die Krisenverantwortliche archiviert die Dokumentation. Ende Jahr informiert der/die Krisenkonzeptverantwortliche der/die Krisenkonzeptverantwortliche auf nationaler Ebene über alle Krisenfälle des Jahres. Falls Kosten angefallen sind, rechnet der/die Krisenfallverantwortliche diese ab und schliesst den Fall auch finanziell ab.</p> |
| Checkpunkte                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Fall mit Betroffenen abschliessen</li> <li><input type="checkbox"/> Auswertung des Krisenfalls mit den Betroffenen und im Krisenteam</li> <li><input type="checkbox"/> Auswertung an nationales Krisenteam schicken</li> <li><input type="checkbox"/> Dokumentation / Archivierung / Abrechnung</li> <li><input type="checkbox"/> Weitergehende Massnahme definieren</li> </ul>  |
| Merkmale für den/die Krisenfallverantwortliche | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durch einen bewussten Abschluss kann die Fallbegleitung sichergehen, dass bei den Betroffenen <b>alles in Ordnung</b> ist. Ein klarer Abschluss hilft auch beim Verarbeiten des Geschehenen.</li> <li>• Vergesst nicht, den Fall auch finanziell und versicherungstechnisch abzuschliessen und <b>verdankt</b> die Beteiligten.</li> <li>• Es ist sinnvoll, aus sicherer Distanz Rückschau zu halten und miteinander die Bewältigung auszuwerten. So lassen sich <b>wertvolle Erfahrungen für die Zukunft</b> festhalten. → Kapitel 6.5 Auswertung von Krisenfällen</li> <li>• Ein grosser Krisenfall mit vielen Beteiligten kann auch durch die Unterstützung von externen Personen <b>ausgewertet</b> werden.</li> <li>• Schaut, dass die wichtigsten Informationen zusammengefasst und anschliessend im Kanton und auf der Bundesleitung <b>archiviert</b> sind. Beachtet dabei, dass dies sensible Daten sind und auch so archiviert werden (Datenschutz!).</li> </ul>  |
| Hilfsmittel                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ablaufschema</li> <li>• Auswertung, Kapitel 6.5</li> <li>• Siehe «4 Schritte der Krisenbewältigung» in Bezug auf die Kommunikation im Kapitel 5</li> </ul>  |

# Kapitel 5: Kommunikation im Krisenfall

---

## Was ist bei der internen und externen Kommunikation im Krisenfall allgemein und speziell bei Medieninteresse zu beachten?

Dieses Kapitel zeigt auf, was es in einem Krisenfall im Bereich Kommunikation zu beachten gilt. Es gibt Hilfestellungen für die interne und externe Kommunikation sowie wichtige Tipps zum Umgang mit Medien (Medienarbeit).

### 5.1 Kommunikation im Krisenfall

In einem Krisenfall spielt die Kommunikation eine zentrale Rolle. In Kapitel 3 «Krisen vorbeugen» wird aufgezeigt, wie der Verband bezüglich Krisenkonzept ausgebildet und informiert wird. Es ist wichtig, dass alle Personen des Krisenteams wissen, wie die Kommunikation in einem Krisenfall funktionieren muss und wo Unterstützung geholt werden kann. Dazu müssen Abmachungen getroffen werden.

Die Kommunikation beginnt mit einem Telefonanruf, in dem eine Krise gemeldet wird. Darüber müssen je nachdem verschiedene Personen informiert und unterschiedliche Personen in die Krisenbewältigung miteinbezogen werden. Ist bei einem Krisenfall Medieninteresse vorhanden, muss umso mehr auf die Kommunikation geachtet werden.

Ziel der Krisenkommunikation ist immer,

- Verunsicherungen der Bezugsgruppen entgegen zu wirken;
- das Vertrauen in die Organisation zu erhalten;
- Gerüchten vorzubeugen und
- den Imageschaden zu begrenzen.

### Grundsätze der Kommunikation im Krisenfall

Leider gibt es für die Kommunikation im Krisenfall kein Patentrezept, denn jeder Fall ist anders und bedarf einer individuellen Bearbeitung. Mit einer guten Vorbereitung kann dem aber entgegengewirkt werden.

Bei der Krisenkommunikation gibt es verschiedene Grundregeln:

#### a) Kommunikation planen

Zentral sind bei der Krisenkommunikation folgende W-Fragen, die man sich immer wieder stellen und beantworten muss:

- Was sagen? (Botschaften, Inhalt)
- Wem sagen? (Bezugsgruppen)
- Wie sagen? (Strategie)
- Womit sagen? (Kanäle)
- Wann sagen? (Zeitlicher Aspekt)

#### b) Intern vor extern

Bei der Krisenkommunikation gilt folgender Grundsatz: intern vor extern! Demnach müssen zuerst interne Bezugsgruppen (z.B. Leitungsteam, Kinder, Eltern, Kantonsleitung, Bundesleitung) und erst anschliessend externe Bezugsgruppen (z.B. Kirchgemeinde, Behörden, Medien, Sponsoren, andere Jugendverbände) bedient werden. Dies ist manchmal nicht möglich, etwa bei besonders hohem

Interesse der Medien. Die interne Kommunikation vorzuziehen heisst aber nicht, alle Personen mit Bezug zum Krisenfall (z.B. Eltern, Pfarrei, Kinder) sofort mit Informationen zu bedienen. Auch bei der internen Kommunikation müssen die Zeitpunkte und die Inhalte pro Bezugsgruppe einzeln diskutiert werden.

→ 5.2 Interne und externe Kommunikation

Dank Internet und Smartphones sind Informationen (inkl. Bildmaterial) schnell verbreitet. Leitende können den Gebrauch von solchen Geräten im Notfall verbieten und den Kindern und dem Leitungsteam erklären, warum es wichtig ist, dass sie zur Zeit nicht informieren.

### c) Kommunikation bündeln

Für die Kommunikation bedeutet ein Krisenfall, dass alle Informationen zusammengetragen, bearbeitet und gefiltert an die entsprechenden Bezugsgruppen weitergegeben müssen.

### d) Verantwortliche Person für die Kommunikation bestimmen

Im Krisenfall ist es wichtig, dass möglichst immer dieselbe Person kommuniziert. Dies kann einerseits die verantwortliche Person innerhalb der Jubla oder die Fachperson sein, andererseits aber auch z.B. die Polizei.

### e) Passive Kommunikation durch öffentliche Kommunikationskanäle nicht vergessen

Da gerade Medien in einem Krisenfall versuchen, über alle möglichen Wege Informationen zu beschaffen, muss man auch an andere Kommunikationskanäle denken. Deshalb ist es wichtig, im Krisenfall die Informationsbeschaffung für Aussenstehende zu erschweren.

- Internetauftritt: Auf einem Internetauftritt hat es unter Umständen viele Informationen zu den Mitgliedern (Leitende und Kinder). Diese reichen von der blossen Namensnennung über die zusätzliche Platzierung eines Fotos bis hin zu detaillierten, persönlichen Informationen wie Geburtsdatum, Beruf und Hobbys. Es ist daher wichtig, den **Internetauftritt umgehend zu sperren** beziehungsweise nur die Startseite mit einem Hinweis auf den Vorfall online zu lassen (mit Kontaktdaten der zuständigen Person, z.B. aus dem Krisenteam oder der Schar).
- Soziale Netzwerke (Facebook, MySpace, NETLOG usw.): Auch auf sozialen Netzwerken können viele persönliche Informationen, gerade persönliche Kommentare, platziert sein. Auch diese **Seiten** lassen sich **deaktivieren**.

### f) Grundregeln beachten

Durch eine rechtzeitige, umfassende, wahrheitsgetreue und verständliche Informationspolitik wird bei den Bezugsgruppen eine optimale Informationstransparenz erreicht. Daher gilt:

- Fakten liefern, Vermutungen und Vorverurteilungen vermeiden
- Die Wahrheit sagen und nie lügen
- Nicht schweigen

## **Ausmass der Kommunikation im Krisenfall**

Nicht in jedem Krisenfall besteht Medieninteresse. Vor allem aber bei Situationen mit vielen Betroffenen oder einer hohen Intensität der Betroffenheit muss immer mit Medieninteresse gerechnet werden, da die Medien zum Beispiel durch Pressemeldungen von Polizei, Rega, Behörden oder Informanten Hinweise auf Ereignisse erhalten.

Durch die vielen Kommunikationsmittel ist es zentral, dass die Kommunikation auch schnell mit den Beteiligten (z.B. Kindern) besprochen wird. Durch eine Nachricht an Kollegen, einen Post über Facebook oder einen Telefonanruf an die Eltern können Informationen in Bild und Ton sehr schnell verbreitet werden. Das Medieninteresse kann durch solche unvollständigen und fehlerhaften Informationen verstärkt werden.

Es ist wichtig, den Verlauf des Falles genau zu beobachten und sich regelmässig zu fragen, ob nicht doch Medieninteresse besteht oder absehbar ist.

Der Umgang mit Medien in Krisensituationen ist den wenigsten Jubla-Mitgliedern vertraut. Medienleute können grundsätzlich nicht an ihrer Arbeit gehindert werden. Mit der Unterstützung durch erfahrene Personen oder externen Fachpersonen kann erreicht werden, dass die Informationen kontrolliert und korrekt weitergegeben werden.

Vor allem bei Medienanfragen ist es wichtig, dass das kantonale und nationale Krisenteam über den Vorfall informiert ist, damit bei direkten Anfragen Auskunft gegeben oder die Anfrage an die zuständige Person weitergeleitet werden kann. Beim Einsatz von Blaulichtorganisationen ist die Wahrscheinlichkeit sehr gross, dass auch die Medien davon erfahren, weil sie zum Beispiel durch Pressemeldungen von Polizei, Rega, Behörden Hinweise auf Ereignisse erhalten.

Je nach Art des Krisenfalls kann sich die Kommunikation also unterscheiden und es benötigt:

- eine einmalige Information an bestimmte Bezugsgruppen (z.B. Elternbrief, Informationsabend)
- zusätzliche, einmalige Information an die Medien (z.B. Medienmitteilung, Pressekonferenz)
- über Tage oder gar Wochen andauernde regelmässige Kommunikation mit verschiedenen Bezugsgruppen mit unterschiedlichen Bedürfnissen.

Bei einem Krisenfall ohne Medieninteresse ist ebenfalls auf einen guten Informationsfluss unter den relevanten Bezugsgruppen zu achten.

### Kommunikation rund um die Krisenbewältigung

Im Folgenden werden Fragestellungen für die Kommunikation anhand der «4 Schritte der Krisenbewältigung» (siehe Kapitel 4 Fallbegleitung) beschrieben, die sich sowohl an die interne als auch an die externe Kommunikation richten:

| Schritt                   | Fragen für die Kommunikation  | Massnahmen   |
|---------------------------|---|--|
| 1: Eingang Krisenmeldung  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was wird kommuniziert? (gesicherte Fakten)</li> <li>• Was wird nicht kommuniziert? (persönliche Daten, ungesicherte Angaben)</li> <li>• Wen muss ich möglichst bald informieren? (siehe Bezugsgruppen)</li> <li>• Wer könnte später Interesse an der Information haben?</li> <li>• Besteht bereits Medieninteresse? &gt; falls ja: unbedingt nationales Krisenteam informieren!</li> </ul> | <p><b>Laufend bei allen Schritten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationen sammeln (Input)</li> <li>• Informationen auswerten (Verarbeitung)</li> <li>• Informationen verteilen (Output)</li> </ul> |
| 2: Krisenfallorganisation | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verfügen wir über alle wichtigen Informationen?</li> <li>• Wen muss ich darüber informieren?</li> <li>• Gibt es neue Bezugsgruppen?</li> <li>• Besteht jetzt Medieninteresse?</li> </ul>   |  |
| 3: Krisenbewältigung      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gibt es Neuigkeiten zum Fall?</li> <li>• Wen muss ich laufend über Neuigkeiten informieren?</li> <li>• Besteht jetzt Medieninteresse?</li> </ul>   |  |

|              |  |  |
|--------------|--|--|
| 4: Abschluss | <ul style="list-style-type: none"> <li>Für wen sind Erkenntnisse aus dem Krisenfall wichtig? &gt; anonymisiert!</li> </ul> |  |
|--------------|--|--|

Diese Fragen sind auf der Protokollvorlage abgebildet.

## 5.2 Interne und externe Kommunikation

Das Informationsbedürfnis bzw. das Interesse an einer Information ist nicht in jedem Krisenfall gleich. Auch hat nicht jede Anspruchsgruppe dasselbe Informationsbedürfnis.

### Interne Kommunikation

Die interne Kommunikation meint die Informationsweitergabe an die internen Bezugsgruppen. Je nach Schwere des Krisenfalls ist es von Vorteil, das nationale Krisenteam zu informieren. Bei einem Todesfall oder Fällen von sexuellem Missbrauch wird eine Meldung gewünscht. Es ist wichtig, die Kontaktdaten der eigenen Bezugsgruppen zu sammeln und stets verfügbar zu haben (z.B. «Wer ist wo im Lager-Liste»).

Folgende Bezugsgruppen sind zum Beispiel für die interne Kommunikation wichtig:

- Kinder der Schar (persönlich)
- Eltern/Verwandte dieser Kinder (persönlich, telefonisch, schriftlich)
- Leitungspersonen der Schar (persönlich, telefonisch, schriftlich)
- Eltern dieser Leitungspersonen (persönlich, telefonisch, schriftlich)
- Betreuungspersonen der Schar (persönlich, telefonisch, schriftlich)
- Regionalleitung, Kantonsleitung (persönlich, telefonisch, schriftlich)
- Nationales Krisenteam (telefonisch, schriftlich)

Je nach Auslegung/Fall kann eine Bezugsgruppe auch zu den Externen gezählt werden.

### Umsetzungsideen / Inputs:

- Es lohnt sich, zu Beginn zu überlegen, welche Bezugsgruppen welches Informationsbedürfnis und welchen Informationsanspruch haben.
- Für Eltern kann je nach Fall eine einheitliche Information in Form eines Briefes sinnvoll sein. So verfügen alle über dieselben Informationen.
- Verantwortliche Person(en) für die Kommunikation bestimmen.
- Fachperson(en) aus dem Bereich Kommunikation zuziehen.
- Informationsfluss bei jedem Krisenfall klar festlegen.
- Damit alle ortsunabhängig immer dieselben Informationen haben, empfiehlt sich die Einrichtung eines gemeinsamen Online-Datenspeichers (z.B. passwortgeschützter Bereich auf Website, Dropbox o.ä.).

### Interne Kommunikation im Krisenfallteam

Auch innerhalb des Krisenteams bzw. Krisenfallteams ist die Kommunikation essentiell. Wichtig dabei ist, dass alle involvierten Personen dieses Teams über die für sie relevanten Informationen verfügen (regelmässiger gegenseitiger Informationsaustausch).

Grundregeln der Kommunikation für das Krisenfallteam:

- Das Krisenfallteam untersteht der Schweigepflicht (Datenschutz).
- Die Mitglieder des Krisenfallteams bemühen sich stets, Tatsachen (Fakten) und Vermutungen bzw. Interpretationen auseinanderzuhalten.

- Sie vermeiden Schuldzuweisungen, solange die Schuldfrage nicht geklärt ist.
- Sie machen klare und eindeutige Aussagen.
- Sie halten sich an die vereinbarten Kommunikationsabläufe und Kompetenzen.

### Externe Kommunikation

Ein Krisenfall kann schnell Interesse ausserhalb von Jungwacht Blauring wecken. Folgende Bezugsgruppen sind zum Beispiel zu beachten:

- Kirchengemeinde/Pfarrei (persönlich, telefonisch, schriftlich)
- Politische Gemeinde bzw. Behörden (telefonisch, schriftlich)
- Medien bzw. deren Mitarbeitende national/regional/lokal (persönlich, telefonisch, schriftlich) > siehe Kapitel 5.3 Medienarbeit
- Interessierte Öffentlichkeit/Bevölkerung (schriftlich)
- Sponsoren/Spender/Gönner (schriftlich)
- Andere Organisationen, z.B. Jugendverbände, J+S usw. (schriftlich)

Je nach Auslegung/Fall kann eine Anspruchsgruppe auch zu den Internen gezählt werden.

### Umsetzungsideen / Inputs:

- Bezugsgruppen bei der Krisenfallorganisation definieren.
- Bei Medieninteresse nationales Krisenteam informieren und Tipps in Kapitel 5.3 Medienarbeit beachten.

## 5.3 Medienarbeit

Die Medienarbeit ist Teil der externen Kommunikation. Oberste Priorität der Medienarbeit ist es, Betroffene und ihr Umfeld vor den Medien und der Öffentlichkeit zu schützen. Dies ist schwierig, denn einige Medien versuchen alles, um zu Aussagen und Bildern der Betroffenen zu kommen. Ziel ist es, durch kontrollierte Informationsabgabe die Medienpräsenz des Ereignisses auf ein Minimum zu beschränken. Die nachfolgenden Informationen sind sehr ausführlich. Zusammengefasste Informationen gibt es auf dem Merkblatt «Umgang mit Medien im Krisenfall».

### Umgang mit Medien im Krisenfall

Ein grundsätzlich hohes Informationsbedürfnis der Medien besteht vor allem bei Situationen mit folgenden Eigenschaften:

| viele Betroffene | hohe Intensität der Betroffenheit                |
|------------------|--|
| Evakuierung      | Unfall mit Schwerverletzten                      |
| Epidemie         | Schwere Krankheit mit/ohne Todesfolge            |
| Starkes Unwetter | Todesfall / Tötungsdelikt / Suizid               |
|                  | Vermissten einer Person                          |
|                  | Sexualdelikte / sexuelle Gewalt                  |
|                  | Entführung, Drogen- und Waffendelikte            |
|                  | Veruntreuung / Raub                              |
|                  | Aktivitäten im Bereich (politischer) Extremismus |
|                  | Andere strafrechtliche Vergehen                  |

## **Medienarbeit kontrollieren: «Medienarbeit ist kein Zufallsprodukt»**

Es ist immer eine schwierige Gratwanderung zwischen vollständiger Information und einer Zurückhaltung zum Schutz der Betroffenen. Deshalb müssen die Aussagen und Informationen sorgfältig überdacht und besprochen werden. Dies wird durch den Zeitdruck der Medienleute erschwert. Sie wollen schnelle Informationen und wählen den Weg des geringsten Widerstandes. Werden Auskünfte von Betroffenen verweigert, werden diese anderswo beschafft, das Krisenfallteam verliert die Kontrolle darüber und kann nur noch reaktiv auf Fragen der Medien antworten. Für eine gute Story befragen Medienleute jegliche Personen, die ihnen Antworten auf die Fragen liefern. Anzustreben ist eine kontrollierte Information, welche die Anliegen von Jungwacht Blauring einbringt und gleichzeitig eine sorgfältige Berichterstattung gewährleistet. Es ist unabdingbar, dass ein Leitungsgremium der Jubla (Kalei/Bulei/VL) zu einem Ereignis Stellung nimmt, um unsere Grundanliegen einbringen zu können. Deshalb muss die Medieninformation durch das Krisenfallteam koordiniert werden.

Die Medieninformation kann durch eine Person des Krisenteams, der Kantonsleitung oder auch durch die Fachperson Medien ausgeführt werden. Falls die Medieninformation eine Person aus dem Krisenteam oder Kantonsleitung übernimmt, unterstützt die Fachperson Medien bei der Vorbereitung. Die Argumentation und das Statement werden immer in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten erstellt.

## **Medien informieren**

Eine gute Krisenkommunikation kann das Krisenfallteam nur dann gewährleisten, wenn es weiss, was die Medienschaffenden von ihm wollen. Je nach Situation kann das Krisenteam per Medienmitteilung informieren oder interessierte Medienschaffenden zu einer Medienkonferenz einladen. Die Medienkonferenzen, an welcher mehrere Medienschaffende zu einem bestimmten Zeitpunkt direkt informiert werden, muss gut vorbereitet sein. Medienmitteilungen ermöglichen es, Tatsachen kurz und prägnant festzuhalten und viele Redaktionen zu erreichen. Eine gute Vorbereitung von Medieninformationen ist eine wichtige Voraussetzung für eine gute Kommunikation. Zur Vorbereitung gehören Überlegungen wie: Was will ich überhaupt kommunizieren? Was muss ich kommunizieren? Was will ich auf gar keinen Fall kommunizieren? Um diese Informationen zu beantworten, muss man sich in die Rolle der Medienschaffenden hineinversetzen. Die Medien wollen wissen:

- Was ist passiert?
- Wie ist es passiert?
- Wer ist schuld bzw. verantwortlich?
- Was ist die Konsequenz davon?

## **Vorbereitung einer Medieninformation**

Für die Vorbereitung einer Medieninformation gibt es verschiedene Phasen:

### 1. Faktenanalyse

In dieser Phase überlegen sich die Kommunikationsverantwortlichen des Krisenteams, welche Fakten gesichert sind und welche Fakten noch offen sind und geklärt werden müssen. Es werden nur gesicherte Fakten kommuniziert. Dabei überlegt man sich auch, welche Fakten nicht kommuniziert werden sollen. Dabei kann es sich beispielsweise um persönliche Daten oder um vertrauliche Informationen handeln. Persönliche Daten werden nie kommuniziert.

### 2. Mögliche Fragen

Mit Hilfe der W-Fragen kann man sich mögliche Fragen überlegen. Die Fragen werden in «problemlose» und «heikle» Fragen geordnet.

### 3. Antwortbausteine

In diesem Schritt geht es darum, die möglichen Fragen stichwortartig zu beantworten und Antwortbausteine zu suchen. Die Faktenanalyse und Fragen geben die Grundlage dazu.

#### 4. Hauptaussage

Nun formuliert man eine Hauptbotschaft zum Krisenfall. Dies ist wohl die schwierigste Aufgabe. Diese Aussage begleitet die Kommunikationsverantwortliche Person als roten Faden durch die Antworten auf Medienfragen. Diese Hauptbotschaft ist kurz, leicht verständlich und prägnant. Die Hauptbotschaft enthält inhaltlich das, was in Bezug auf den Krisenfall wichtig ist. Hauptbotschaften können auch eine positive Botschaft vermitteln. Beispiel: «Die Sicherheit ist in Jungwacht Blauring ein wichtiges Thema, z.B. in der Ausbildung der Leitenden.»

Diese Informationen können zum Beispiel in einer Übersichtstabelle zusammengestellt werden. Ein Beispiel:

##### INFORMATIONSÜBERSICHT

|  | gesichert   | ungesichert                       | nicht kommunizieren                                |
|--|---|-----------------------------------|--|
| wer?                                   | z.B. Beschreibung der Situation, weiteres Vorgehen... | z.B. Vermutungen, Schuldzuweisung | z.B. Persönliche Daten, vertrauliche Informationen |
| was?                                   |   |                                   |  |
| wo?                                    |   |                                   |  |
| wann?                                  |   |                                   |  |
| wie?                                   |   |                                   |  |
| warum?                                 |   |                                   |  |
| Aussagewunsch<br>Botschaft<br>Anliegen | <b>Hauptbotschaft</b>                                 |                                   |  |
| problemlose Fragen<br>kritische Fragen | Antwortbausteine                                      |                                   |  |

Diese Vorbereitungen dienen als Unterstützung und Übersicht bei Medienanfragen, z.B. bei einem Interview. Medienschaffende sind daran interessiert, neben den Fakten auch die eigene Meinung des Krisenteams zum Vorfall zu erfahren. Zudem werden sie versuchen, die Ursache – auch wenn diese noch nicht bekannt ist – der Ereignisse zu ergründen. Die Fragen nach den Schuldigen oder Verantwortlichen des Vorfalls gehört zum Fragekatalog von Medienschaffenden. Es ist wichtig, dass keinen Stoff für Spekulationen und Gerüchte gegeben wird. Auch keine Vorverurteilungen sind auszusprechen, wenn die Situation noch unklar ist. Es ist wichtig, stets die Wahrheit zu sagen. Was wiederum nicht heisst, dass man die ganze Wahrheit sagen muss.

Bei einem Interview, das aufgezeichnet wird, ist es wichtig, die Hauptbotschaften immer wieder zu platzieren (auch wenn die Hauptbotschaft nicht die Antwort auf die Frage ist). Dies, weil schlussendlich nur einzelne Ausschnitte verwendet werden und so in gewissem Mass garantiert werden kann, dass die Hauptbotschaft enthalten ist.

#### Aufbau eines Statements

Für Pressecommuniqués und Interviewfragen stehen keine Mustertexte zur Verfügung, weil jeweils der geeignete Aufbau und Ton gefunden werden müssen. Die Fachperson Medien unterstützt oder übernimmt diese Aufgaben. Ein Statement kann nach einem Muster aufgebaut werden:

##### Geschehenes bedauern / Betroffenheit ausdrücken

Beileid aussprechen oder sich klar vom Vorfall distanzieren.

Mögliche Aussage: «Im Namen der ...leitung bedauern wir den Vorfall zutiefst und wünschen den Betroffenen viel Kraft bei der Bewältigung des Ereignisses.»



### Über den Verlauf des Ereignisses informieren

Sachliche Schilderung des Vorfalles (z.B. Polizeicommuiqué vorlesen). Keine Vorverurteilungen, Vermutungen oder eigene Interpretationen äussern. Mögliche Aussage: «Bis zum aktuellen Zeitpunkt ist bekannt, dass ....»

### Zum Geschehenen Stellung nehmen

Wie konnte das passieren? Wer trägt die Verantwortung?

«Nach unserem Informationsstand...», «...tragischer Unglücksfall, gegen den auch wir nicht gefeit sind...», «...ist Gegenstand der Untersuchung.»

### Hauptbotschaft: Wichtige Aspekte der Kinder- und Jugendarbeit in der Jubla hervorheben

Jugendliche übernehmen Verantwortung für Kinder und erwerben wichtige Fähigkeiten für ihr eigenes Leben. Die Jubla bietet Lernfelder für Kinder und Jugendliche, die wichtig für die Entwicklung, aber heute nicht mehr selbstverständlich sind. Die Jubla setzt sich für die Rechte der Kinder ein und unterstützt Bemühungen der Partizipation. In Jungwacht Blauring ist das Thema Sicherheit ein wichtiger Aspekt in der Ausbildung.

### Auftritt und Wirkung

Ein Interview oder ein Statement sollte nie am Unglücksort kommuniziert werden. Der Hintergrund soll Zugehörigkeit zeigen, nicht ablenken und professionell wirken. Die Kleidung soll möglichst neutral wirken, ein Jubla-Shirt ist meistens angemessen.

Auch die Person, die das Statement abgibt, sollte bewusst gewählt werden. Ist es eine Person von der operativen oder von der strategischen Ebene? Je offizieller die Person, desto mehr Gewicht gibt man der Situation.

### **Mögliche Formen der Kontrolle von Medienbeiträgen (Gegenlesen)**

- Vorgängiges Verlangen der Interviewfragen (schriftlich)
- Verlangen des geschriebenen Textes (per E-Mail oder Fax)
- Vorgängiges Abspielen des Radioberichtes (per Telefon)
- Vorgängiges Abspielen des geschnittenen Fernsehberichtes

Je nach Situation sind diese Kontrollen nicht realistisch, da Medienleute sie als Misstrauen gegenüber ihrer Arbeit auffassen. Wenn jedoch Zweifel an einer korrekten Wiedergabe bestehen, ist unbedingt auf diese Methoden zu insistieren. Denn was gedruckt/gesendet ist, kann nicht so einfach dementiert werden.

### **Zusammenarbeit mit Polizei und Medienschaffenden**

Die Polizei hat viel Erfahrung im Bereich der Medienarbeit. Die Zusammenarbeit mit diesen Profis lohnt sich und muss je nach Situation bewusst eingefordert werden. Wenn es die Zeit erlaubt und keine Medien vor Ort sind, sollten folgende Punkte vorgängig mit der örtlichen Einsatzleitung abgeklärt werden:

- Ist jemand von der Polizei vor Ort für Medieninformation zuständig?
- Falls ja, unbedingt gemeinsam informieren.
- Ist ein Polizeicommuiqué erstellt worden?
- Der genaue Wortlaut kann bei der Polizei erfragt werden.
- Ist ein Staatsanwalt eingeschaltet worden?

- Falls ja, Kontakt aufnehmen und Informationsstrategie klären.
- Informationsstrategie wählen und mit beteiligten Personen besprechen
- Information mit beteiligten Stellen an Presseorientierung (max. 18.00 Uhr, Redaktionsschlüsse der Zeitungen ca. 20.00 Uhr). / Communiqué abgeben. / Medienschaffende einzeln mit abgesprachene Aussagen informieren. / Info-Hotline einrichten (besetzt mit Person vor Ort).

#### Tipps für den Umgang mit Medienschaffenden (Journalisten)

- Nur eine Person des Krisenteams koordiniert die Informationstätigkeiten vor Ort
- Medienleute werden zu dieser Person geführt.
- Informationsstrategie bekannt geben
- Wichtig: «Wir informieren einheitlich und koordiniert, deshalb wird ein gemeinsamer Orientierungstermin abgewartet ...».
- Wenn die Polizei nicht mehr vor Ort ist: Verweisen auf Polizeicomiqué
- Sachlich verfasster Text, der auf der Polizeistation abgefragt werden kann; mögliche Aussage: «Mehr ist zurzeit nicht zu sagen... eine Stellungnahme ist ... (wann?) zu erwarten...».
- Mögliche Fragen sammeln und aufzeigen, wozu Stellung bezogen wird/wozu nicht
- Eigene Vorschläge machen, Richtung bestimmen: z.B. Statement zu Form der Kinder- und Jugendarbeit; siehe Vorschläge nächste Seite.

#### Tipps für den Umgang mit Medienschaffenden per Telefon:

- Rückruf versprechen (Name und Nummer notieren)
- Termin des Rückrufes (oder Medienorientierung) oder ev. Nummer der Info-Hotline bekannt geben
- Rückruf sicherstellen und durchführen
- Information der Situation anpassen

### **5.3.4 Tipps und Tricks bei der Krisenkommunikation für Scharen**

#### Zusammenarbeit mit der Polizei

Die Zusammenarbeit mit der Polizei ist in jedem Fall empfehlenswert. Die Polizei ist professionell und hat viel Erfahrung. Sie kann auch bei der Kommunikation unterstützen, bis das Krisenteam dies übernehmen kann.

#### Medieninformationen mit dem Krisenteam absprechen

Mit der Unterstützung von erfahrenen Personen (z.B. Bulei, Fachperson usw.) wird erreicht, dass Informationen kontrolliert und korrekt weitergegeben und die Leitenden entlastet werden. Fachpersonen werden durch das Krisenteam eingesetzt. Den Medien keine Auskunft geben, ohne mit dem Krisenteam Rücksprache zu halten.

#### Keine direkte, unvorbereitete Medieninformation

Da Medien oft sehr schnell vor Ort sind, muss Zeit für Absprachen gewonnen werden. Den Medien nur vorbereitet und in Absprache mit den Fachpersonen Auskunft geben.

Medien nicht ohne Kommentar vom Platz verweisen. «Auf Grund einer koordinierten, einheitlichen Information informieren wir Sie später an einer Medienkonferenz oder mit einem Polizeicommuniqué.»

Medienleute können grundsätzlich nicht an ihrer Arbeit gehindert werden. Deshalb ist es wichtig, dass sie in Erfahrung bringen können, wann sie mit Informationen rechnen können. Wird dieses Bedürfnis nicht gestillt, versuchen sie auf eigene Faust, an Informationen zu gelangen.

Betroffene vor direkten Anfragen der Medien schützen

Die Medien können sehr hartnäckig sein. Diesem Druck soll auf keinen Fall nachgegeben werden! Vielleicht kann mit der Polizei vor Ort abgesprochen werden, dass Betroffene nicht von Medienleuten befragt werden dürfen. Sind Kinder vor Ort, ist es wichtig, dass diese von Leitenden gut betreut sind und von der Unfallstelle weggebracht werden.

Medienleute nicht unbegleitet an die Unfallstelle lassen

Unfallstelle absperren und die Medien bitten, diese nicht zu betreten. Wenn unter keinen Umständen verhindert werden kann, dass die Medienleute die Unfallstelle besuchen, mindestens gewährleisten, dass sie dabei begleitet werden.

Gerüchte und Vorverurteilungen von Personen vermeiden

Dies ist eine grosse Gefahr, da die Medien gerne nach dem Ablauf der Ereignisse respektive den Schuldigen fragen. Daher muss jede Antwort gut durchdacht sein, was am besten durch den Einsatz von Fachpersonen erreicht wird. Auch Spekulationen muss vorgebeugt und falsche Berichte müssen korrigiert werden

Schar-Website sperren und keine Bilder verbreiten

Website evtl. zu späterem Zeitpunkt mit neutraler Medieninfo und gelöschten persönliche Daten (Namen, Telefonnummern, Adressen) wieder aufschalten. Mit den Betroffenen klar abmachen, dass keine Informationen und Bilder verbreitet (z.B. Facebook) und keine Einträge ins Gästebuch geschrieben werden.

Diese Informationen werden auf dem Merkblatt «Krisenkonzept für Scharen» abgebildet.

## Kapitel 6: Organisation Krisenteam

---

### Was sind die Aufgaben des kantonalen und nationalen Krisenteams? Wie organisiert sich ein Krisenteam?

#### 6.1 Verantwortung der Kantone und des nationalen Krisenteams

Die Verantwortung für die Umsetzung des Krisenkonzeptes liegt bei den Kantonen. Sie garantieren ein Krisenteam, welches das Krisentelefon hütet und im Krisenfall die Fallbegleitung mit Hilfe von Fachpersonen organisiert. Das nationale Krisenteam unterstützt die Kantone und ist zweite Anlaufstelle im Krisenfall für Scharen.

#### Unterstützung durch das nationale Krisenteam im Krisenfall (einzelner Krisenfall)

Das nationale Krisenteam ist identisch organisiert wie ein kantonales Krisenteam, verfügt jedoch über keine eigenen Fachpersonen. Bei einer Fallbegleitung werden deshalb die Fachpersonen der Kantone hinzugezogen.

Im nationalen Krisenteam sind Mitarbeitende der Bundesleitung (Bereich Glauben & Kirche, Animation, Aus- & Weiterbildung sowie Kommunikation & Marketing). Das Krisentelefon wird abwechselnd gehütet. Die Mitarbeitenden der Bundesleitung verfügen je nach Kernbereich über unterschiedliche Kompetenzen und Know-How.

Das nationale Krisenteam kann auf verschiedene Arten bei einer Fallbegleitung unterstützen:

##### a) Direkter Krisenanruf auf die nationale Krisennummer

Das nationale Krisenteam hat im Krisenfall eine Backup-Funktion. Es dient den Scharen als zweite Anlaufstelle, wenn das Krisentelefon des Kantons nicht erreichbar ist. Geht ein Krisenanruf direkt beim nationalen Krisentelefon ein, versucht der/die Krisentelefonverantwortliche das kantonale Krisenteam über den Anruf zu informieren und das weitere Vorgehen und die Fallverantwortung abzusprechen.

##### b) Das nationale Krisenteam als Mitglied im Krisenfallteam oder Übernahme Krisenfall

Das nationale Krisenteam kann vom kantonalen Krisenteam auch bei einer Fallbegleitung beratend und unterstützend hinzugezogen werden. Je nach Ressourcen kann eine Fallbegleitung dem nationalen Krisenteam übergeben werden.

##### c) Information des nationalen Krisenteams im Krisenfall

In Krisenfällen mit Medieninteresse ist es wichtig, dass das nationale Krisenteam während dem 2. Schritt der Fallbegleitung «Krisenfallorganisation und -planung» im Krisenfallteam über den Vorfall informiert wird, um vor allem bei allfälligen Medienanfragen richtig reagieren zu können.

#### Unterstützung durch das nationale Krisenteam im Bereich Krisenkonzept (Gesamtorganisation)

##### a) Konzept

Die Hauptverantwortung für das Krisenkonzept liegt bei einem Bereich auf der Bundesleitung. Das Krisenkonzept kann gemeinsam mit den Krisenkonzeptverantwortlichen aus den Kantonen angepasst werden.

### b) Hilfestellungen

Das nationale Krisenteam stellt Hilfsmittel für die Fallbearbeitung und Ausbildung zur Verfügung, diese werden von den Kantonen ergänzt. Die Information und Ausbildung des kantonalen Krisenteams liegt in der Verantwortung des Kantons.

### c) Weiterbildung / Austausch

Die nationale Krisenkonzeptweiterbildung dient dem Austausch zwischen den kantonalen Krisenteams und des/der Krisenkonzeptverantwortlichen auf nationaler Ebene.

### d) Gesamtüberblick / Integration Wissen Krisenkonzept in Verband

Jährlich teilen die Krisenkonzeptverantwortlichen der Kantone ihre Krisenfälle der Krisenkonzeptverantwortlichen Person auf nationaler Ebene mit. Dabei geht es um eine statistische Auswertung. Die Details der Krisenfälle bleiben in den Kantonen und werden archiviert. Die Auswertung dient dazu, dass eine Häufigkeit von Krisenarten erkannt wird und auf verschiedenen Ebenen im Verband reagiert werden kann.

## **6.2 Aufgaben des Krisenteams**

Neben verschiedenen Aufgaben während eines Krisenfalles gibt es Aufgaben, die auch während des Jahres in einem Krisenteam erledigt werden müssen, um für einen Krisenfall bereit zu sein. Die Aufgaben des Krisenteams lassen sich nicht abschliessend aufzählen und sind je nach Organisation auf unterschiedlich viele Personen verteilt. Zentral ist, dass sich jemand für die Aufgaben verantwortlich fühlt und die Organisation in die Hände nimmt. Die nachfolgende Auflistung der Aufgaben des Krisenteams ist als Orientierungshilfe gedacht und gibt Anregungen, was die Aufgaben beinhalten und wie sie umgesetzt werden können.

### Das Krisenteam zusammenstellen

Die Mitglieder eines Krisenteams sind Leitungspersonen mit Erfahrung in Jungwacht Blauring und bringen beratende Kompetenzen mit, die es für eine Fallbegleitung braucht. Diese Personen sind über den Umgang mit dem Krisentelefon und die aktuellsten Hilfsmittel informiert.

### Tipps / Ideen / Überlegungen

- Wichtig ist, dass sich diese Personen die Betreuung einer Krisenfallbegleitung zutrauen.
- Neben aktiven Relei- und Kaleimitgliedern können auch andere Personen mit Erfahrung und beratenden Kompetenzen wie J+S-Coaches oder Präsidies im Krisenteam aktiv sein.
- Mindestens drei Personen soll ein Krisenteam umfassen. So können die Dienste abgetauscht und Fälle besprochen werden.

### Verantwortung für Krisenkonzept (krisenkonzeptverantwortliche Person)

Pro Kanton wird eine verantwortliche Person für das Krisenkonzept definiert, welche die Krisenfallorganisation gewährleistet. Diese Person regelt, dass alle Aufgaben abgedeckt sind und Abmachungen zwischen den Krisenteammitgliedern getroffen werden. Ausserdem regelt diese Person die Zusammenarbeit mit anderen kantonalen Gremien und organisatorischen Aufgaben, die es für dieses Gremium braucht, z.B. Spesenabrechnung, Kontakt Kantonsleitung u.a.

Für den Wissenstransfer und die stetige Weiterentwicklung des Krisenkonzeptes ist der Kontakt zum nationalen Krisenteam eine wichtige Voraussetzung. Die/Der Krisenkonzeptverantwortliche ist für diesen Kontakt verantwortlich und ist Ansprechperson im Bereich Krisenkonzept für die/den Krisenkonzeptverantwortliche auf nationaler Ebene. Die Kontaktperson informiert das Krisenteam über nationale Neuerungen, Anliegen, Informationen und auch über die nationale

Krisenkonzeptweiterbildung. Die krisenkonzeptverantwortliche Person informiert die/den Krisenkonzeptverantwortliche auf nationaler Ebene jeweils über vergangene Krisenfälle.

#### Tipps / Ideen / Überlegungen

- Es lohnt sich, die verschiedenen Aufgaben auf mehrere Personen zu verteilen.
- Die verschiedenen Aufgaben müssen gewissenhaft erledigt werden.
- Es lohnt sich, sich regelmässig auszutauschen und zu organisieren.
- Erwartungen klären kann für die Zusammenarbeit hilfreich sein.
- Bei einem Wechsel der krisenkonzeptverantwortlichen Person die/den Krisenkonzeptverantwortliche auf nationaler Ebene informieren.

#### Krisenfallbegleitung

Die Krisenfallbegleitung ist eine der zentralsten Aufgaben des Krisenteams. Die Scharen können sich darauf verlassen, dass sie durch die Krisentelefonverantwortlichen Unterstützung erhalten. Weitere Informationen dazu in Kapitel 4 Fallbegleitung.

#### Zusammenarbeit mit Fachpersonen, inkl. Vereinbarungen, Finanzen

Damit die Zusammenarbeit mit den Fachpersonen funktioniert, muss der Kontakt gepflegt und organisiert werden. Das Krisenteam muss Fachpersonen anfragen und ihre Aufgabe definieren. Dabei müssen Erwartungen geklärt und finanzielle Vereinbarungen getroffen werden. Fachpersonen kommen eher selten zum Einsatz. Es ist wichtig, dass die Fachpersonen in einem regelmässigen Abstand an ihre Aufgabe erinnert und über Aktuelles informiert werden.

#### Tipps / Ideen / Überlegungen

- Ein jährliches Treffen mit den Fachpersonen fördert die gute Zusammenarbeit im Krisenfall.
- Weihnachtskarten auch an Fachpersonen schicken, dies ist gleichzeitig auch eine Erinnerung an ihre Aufgabe.

#### Einsatzplanung

Der Krisentelefonhütendienst wird im Krisenteam über das ganze Jahr verteilt. Dazu wird ein Einsatzplan erstellt, welcher allen Krisenteammitgliedern bekannt ist.

#### Tipps / Ideen / Überlegungen

- Im Sommer macht es Sinn, das Krisentelefon in kürzeren Abständen (1-2 Wochen) weiterzugeben.
- Stellvertretungen definieren, die das Telefon unkompliziert und rasch übernehmen können.
- Es macht Sinn, dass auch die Arbeitsstelle über die Einsatzplanung informiert ist.
- Längere Ferienabwesenheiten der Fachpersonen vor allem im Sommer abklären und allenfalls einen Ersatz bestimmen, für kürzere Abwesenheiten können auch andere Kantone aushelfen.

#### Adressverwaltung

Mindestens einmal pro Jahr aktualisiert das Krisenteam alle relevanten Adresslisten. Dazu gehören vor allem die Adressen von Fachpersonen, des Krisenteams und weiteren Ansprechpersonen. Dazu gehören können aber auch Listen aller Scharleitenden, Coaches und Präsidies usw.

### Tipps / Ideen / Überlegungen

- Während den Sommerferien ist es sehr praktisch, wenn eine aktuelle Lagerliste mit Angaben zu Lagerleitung und Coach inkl. Lagerort vorhanden ist.
- Die Adressen des Krisenteams und Fachpersonen können in der Jubla-Datenbank laufend aktualisiert werden.

### Krisentelefon

Die verantwortliche Person ist für ein funktionstüchtiges Krisentelefon zuständig. Es muss ein Telefonvertrag bestehen, dieser kann jährlich überprüft werden. Auf einem Prepaid-Telefon muss immer genügend Guthaben vorhanden sein. Alle Mitglieder des Krisenteams müssen das Telefon bedienen können.

### Tipps / Ideen / Überlegungen

- Es lohnt sich immer wieder mal, den Vertrag mit dem Telefonanbieter zu prüfen.
- Weitere Tipps zur Erreichbarkeit finden sich unter 6.4 Erreichbarkeit Krisentelefon.

### Aus- und Weiterbildung Krisenteam

Um auf eine Krisenfallbegleitung so gut wie möglich vorbereitet zu sein, muss sich das Krisenteam regelmässig weiterbilden und neue Krisenteammitglieder müssen in ihre Arbeit eingeführt werden. Durch die Aus- und Weiterbildung werden Abläufe im Krisenfall geklärt und eingeübt, Verantwortlichkeiten ausgehandelt und Entscheidungsmöglichkeiten besprochen. Obwohl sich die genaue Organisation im Krisenfall nicht üben lässt, lohnt es sich, Abläufe durchzuspielen. So kann das Krisenteam im Krisenfall auf diese zurückgreifen und sich auf das Wesentliche konzentrieren.

### Tipps / Ideen / Überlegungen

- Das Krisenkonzept von Jungwacht Blauring unterstützt vor allem bei der Einführung von neuen Krisenteammitgliedern, kann aber auch für Weiterbildungen hinzugezogen werden.
- Jede Person reagiert anders auf einen Krisenfall, auch die Personen im Krisenteam sind nur Menschen.
- Zeitpunkt für Weiterbildung vor der Lagersaison ist sinnvoll.
- Mit Schar Fall durchspielen oder fiktiver Probeanruf machen.
- Zum einen ist das aktuelle Wissen bezüglich Hilfsmittel wichtig, zum anderen lohnt es sich auch einmal, eine fachspezifische Weiterbildung zu organisieren.
- Die nationale Krisenkonzeptweiterbildung kann als Zusatz angesehen werden.

### Hilfsmittel für das Krisenteam

Damit in einem Krisenfall das Krisenteam schnell und kompetent reagieren kann, ist es wichtig, dass die/der Krisentelefonverantwortliche den Umgang mit den Hilfsmitteln kennt und auf aktuelle Unterlagen zugreifen kann. Dies beinhaltet zum einen die aktuellen Adresslisten, aber auch die Hilfsmittel für die Fallbegleitung. Eine Person des Krisenteams muss die Unterlagen regelmässig auf Aktualität überprüfen und dem Team zur Verfügung stellen. Siehe dazu Anhang 7.2 Hilfsmittel-Register.

### Tipps / Ideen / Überlegungen

- Die vorhandenen Hilfsmittel können vom Kanton ergänzt werden.
- Im Kanton erarbeitete Hilfsmittel können auch anderen Kantonen nützlich sein und über die krisenkonzeptverantwortliche Person der nationalen Ebene zur Verfügung gestellt werden.

- Merkblätter Fallbegleitung werden im Schub online aufgeschaltet.
- Ein regelmässiger Austausch bezüglich Hilfsmittel lohnt sich.
- Die Organisation der Hilfsmittel via Dropbox oder Onlineserver ermöglicht die leichte Aktualität und den Zugriff mit Mobiltelefonen für das Krisenteam.

### Kommunikation im Krisenfall (Krisenkommunikationsverantwortliche/r)

Die Organisation der Kommunikation im Krisenfall stellt eine der Hauptaufgaben der Krisenfallbegleitung dar. Nicht nur Beteiligte und Betroffene müssen informiert werden, auch das Krisenfallteam muss sich regelmässig austauschen. Sind Medien an einem Fall interessiert, nimmt die Kommunikation noch einen höheren Stellenwert ein.

→ Kapitel 5 «Kommunikation im Krisenfall»

#### Tipps / Ideen / Überlegungen

- Eine für die Kommunikation verantwortliche Person bestimmen.
- Interne Kommunikationswege bestimmen, z.B. definieren wie und wer Krisenfallteam und Kalei bei Eingang eines Krisenfalls informiert..
- Es lohnt sich, sich im Vorfeld Gedanken zur Kommunikation zu machen, z.B. Bezugsgruppen definieren.
- Informationen wie Lageradressen, Liste der Betreuungspersonen usw. bereits im Voraus besorgen, damit diese im Krisenfall vorhanden sind.

### Information der Scharen und Betreuungspersonen

Es ist wichtig, dass die Scharen und deren Betreuungspersonen regelmässig über das Krisenkonzept informiert werden und die aktuellsten Unterlagen zur Verfügung haben. Die Verantwortung für diese Information trägt der Kanton und kann nicht nur über die Ausbildung in den Leitungskursen abgedeckt werden.

#### Tipps / Ideen / Überlegungen

- Neue Hilfsmittel und Informationen können durch kantonale Kommunikationsmittel wie Kantonszeitschrift, Facebook und Newsletter in die Scharen gelangen.
- Das Krisenteam kann Informationen zum Krisenkonzept, den Mitgliedern des Krisenteams oder neuen Hilfsmitteln an verschiedenen Anlässen, z.B. Kantonskonferenz oder Ausbildungsabend vorstellen.
- Die Coaches können an Coachabenden oder durch das Coachinfoschreiben, die Präsides an einem Präsidesabend oder durch das Präsideschreiben über das Konzept und allenfalls Neuerungen oder spezielle Abmachungen informiert werden. Bezugspersonen aus kantonalen Gremien können beispielsweise an einer Kantonskonferenz oder ebenfalls schriftlich informiert werden.

### Auswertung Krisenfall

Das Krisenteam ist verantwortlich, dass jeder Fall ausgewertet wird, um aus den einzelnen Fällen zu lernen, sie bewusst abzuschliessen und auch verarbeiten zu können.

#### Tipps / Ideen / Überlegungen

- Auswertungsmöglichkeiten und Inputs im Kapitel 6.5 Auswertung von Krisenfällen.
- Es kann sehr hilfreich sein, wenn Fachpersonen bei der Auswertung dabei sind.



## Archivierung inkl. Datenschutz

Von jedem Krisenfall führt die/der Krisenfallverantwortliche ein Protokoll über alle Aktivitäten und Informationen. Es ist wichtig, dass man zu einem späteren Zeitpunkt getroffene Massnahmen und Entscheidungen nachvollziehen kann. Ebenfalls müssen sämtliche Notizen, Mailverkehr, Protokolle und Adresslisten, die das Krisenteam ansammelt, vertraulich behandelt werden (Datenschutz).

Das Krisenteam sammelt die Protokolle und archiviert sie. Eine Kurzinfo der Fälle leitet der/die Krisenkonzeptverantwortliche an die/den Krisenkonzeptverantwortliche auf nationaler Ebene weiter, welche/r die Fälle sammelt und ebenfalls archiviert.

## Tipps / Ideen / Überlegungen

- Bei einem grösseren Krisenfall lohnt es sich, alle Informationen inkl. Mailverkehr, Medienartikel, Sitzungsprotokolle und Notizen zu sammeln.
- Das Krisenfallprotokoll ist vertraulich zu behandeln und wird anonymisiert weitergeleitet. Das Krisenteam überlegt sich, wie diese vertraulichen Dokumente langfristig und sicher archiviert werden. Möglichkeiten: Computer der Arbeitsstelle, Protokoll ausdrucken und in Ordner aufbewahren. Jedoch sollen Krisenfallprotokolle nicht online oder auf einem Server abgelegt werden.

## Finanzen

Das Krisenteam ist verantwortlich, dass die Kosten des Krisenkonzepts gedeckt werden können. Es fallen Kosten für das Krisentelefon, Hilfsmittel, die Notfallkarte, Weiterbildungen, Spesen für das Krisenteam und Entschädigungen der Fachpersonen und evtl. für eine Fallbewältigung an.

Die finanziellen Folgen eines Krisenfalls sind schwer abschätzbar. In der Regel werden entstandene Kosten von den verantwortlichen Schadenverursachern, bzw. deren Versicherung bezahlt. Wenn Verantwortlichkeiten aber noch nicht klar sind und ein Krisenteam durch die Intervention Kosten auslöst, können diese möglicherweise auf die betreffende Kaley zurückfallen. Deshalb ist es wichtig, dass das Krisenteam weiss, wie solche Ausgaben bezahlt werden können.

## Tipps / Ideen / Überlegungen

- Jede Kaley sollte deshalb einen Beitrag zur Unterstützung in der Grössenordnung von 20'000 Fr. sprechen können. Dies kann in Form eines Krisenfonds (zweckgebundene Rückstellung) angelegt werden.
- Auch kantonale Geldgeber, z.B. Kirche können eine finanzielle Absicherung gewährleisten.

## **6.3 Fachpersonen**

Ein wichtiger Bestandteil des Krisenkonzepts sind externe Fachpersonen aus verschiedenen Bereichen. Sie beraten in einem Krisenfall durch ihr Fachwissen das Krisenfallteam oder auch Betroffene direkt. Es ist von Vorteil, wenn Fachpersonen über Verbandswissen verfügen. Es ist wichtig, dass diese Fachperson kurzfristig Aufgaben wahrnehmen können.

### **Bereiche**

Fachpersonen aus den folgenden Bereichen können in einem Krisenfall Hilfe leisten. Je nach kantonalem Bedarf können Fachpersonen in weiteren Bereichen oder mehrere pro Bereich angefragt werden.

## Psychologische Betreuung

Die psychologische Beratung wird in Anspruch genommen, wenn Ängste, traumatische Erlebnisse oder Bedrohungen vorkommen. Fachpersonen im Bereich psychologischer Beratung helfen bei der

Aufarbeitung und Überwindung persönlicher und sozialer Konflikte. Ihre Unterstützung ist oft beratend am Telefon zu Themen wie Grenzverletzungen, sexuelle Ausbeutung, Umgang mit Suizidgedanken, Vernachlässigung der elterlichen Pflichten, Gewalttaten, rassistische Ereignisse oder Todesfälle.

Die Notfallseelsorge oder psychologische Betreuung vor Ort kann von der Fachperson des Krisenteams übernommen werden. In gewissen Krisenfällen wird die Notfallseelsorge kantonal durch Care-Teams organisiert. Es ist wichtig, dass die langfristige Betreuung frühzeitig aufgegleist wird. In anderen Fällen kann auch der oder die Präsidat vor Ort eine wichtige Betreuungsaufgabe übernehmen, dies ist abhängig von seinen/ihren Kompetenzen und der eigenen Betroffenheit.

Fachpersonen mit Erfahrung im Bereich psychologische Betreuung arbeiten beispielsweise als Psychologen, als Gemeindefeldarbeiter/in, in Betreuungsstätten, in der Sozialarbeit oder anderen Betreuungsplätzen.

Offizielle Fachstellen können ebenfalls beratend unterstützen:

- 147, Beratungsstelle Pro Juventute, Telefonberatung für Kinder und Jugendliche
- kantonale Opferhilfestellen

### Recht und Finanzen

Beratung im Bereich Recht und Finanzen ist hilfreich bei Fragen zu Versicherungen, juristischer Verantwortung, Verträgen, Gerichtsverfahren und finanzieller Veruntreuung. Oft genügt die telefonische Beratung des Krisenteams oder in gewissen Fällen auch der Betroffenen.

Fachpersonen mit Kenntnissen in dieser Sparte arbeiten in der Rechtsberatung oder als Jurist/in. Fragen im Bereich Versicherung können direkt an die Bundesleitung gestellt werden. Der/Die Verantwortliche für die Versicherung auf der Bundesleitung verfügt über ein grosses Fachwissen und kennt sich bei den Abmachungen für Jubla-Scharen aus.

### Medien

Beratung im Bereich Medien ist hilfreich bei Krisenfällen mit öffentlichem Interessen oder konkreten Medienanfragen. Die Fachperson Medien berät das Krisenfallteam und die Betroffenen im Bereich Kommunikation und Umgang mit Medien. Er/Sie kann auch direkt mit den Medien kommunizieren und für Interviewfragen zur Verfügung stehen.

Diese Fachperson Medien verfügt über Kenntnisse der regionalen Medienlandschaft und darf keine Interessenkonflikte mit der eigenen Arbeit haben (kann nicht beraten und berichten). Fachpersonen Medien arbeiten als Kommunikationsbeauftragte, Mediensprecher/in und Journalisten/Journalistinnen.

Mögliche Aufgaben:

- Kontaktaufnahme mit Informationsbeauftragten der Polizei
- Beschaffen des Polizeicommuqués
- Beratung beim Festlegen von Informationsstrategien
- Koordination der Medienanfragen vor Ort
- Betreuung der Medienleute bis zu einem Informationstermin
- Organisation allfälliger Presseorientierungen (Infrastruktur)
- Aussagen und Presstexte mit den informierenden Stellen vorbesprechen
- Presstexte an gewünschte Stellen/Medien weiterleiten, im Internet aufschalten

Die Fachperson Medien ist nur für die externe und nicht für die interne Kommunikation zuständig. Alle Kontakte zu den Betroffenen und ihrem Umfeld erfolgen direkt durch das Krisenfallteam, nicht durch die Medienfachperson.

## Mediation

Mediationen und Vermittlungsgespräche können bei Konflikten zwischen mehreren Parteien wie beispielweise Eltern, anderen Gremien und Leitungspersonen nützlich sein. Diese Fachperson kann das Krisenfallteam durch Fachinputs zu Vermittlungsstrategien unterstützen, gemeinsam können auch Vermittlungsgespräche vorbereitet und durchgeführt werden. Ein/e Mediator/in ist in jedem Fall eine neutrale Vermittlungsperson, die eine Situation aus einer objektiven Perspektive beurteilen und neutral vermitteln kann.

Fachpersonen mit Erfahrung haben eine spezifische Ausbildung im Bereich Kommunikation und Gesprächsführung. In vielen Kantonen gibt es auch Fachstellen, die für Vermittlungsgespräche angefragt werden können.

## **Zusammenarbeit mit Fachpersonen**

Die Arbeit der Fachpersonen ist sehr wertvoll. Jungwacht Blauring ist auf die professionelle Beratung zu günstigen Konditionen angewiesen. Es ist deshalb sehr wichtig, dass die Arbeit der Fachpersonen geschätzt und regelmässig verdankt wird. Zudem ist eine klare Erwartungsklärung und Vereinbarung der Aufgaben ein zentraler Punkt in der Zusammenarbeit mit den Fachpersonen.

## Vereinbarungen mit Fachpersonen

- Krisenfälle im Zusammenhang mit Aktivitäten von Jungwacht Blauring
- Krisenfälle sind zu jeder Tageszeit und auch am Wochenende möglich
- Adresse der Fachperson steht dem Krisenteam aller Kantone und dem nationalen Krisenteam zur Verfügung (Abmachung bezüglich Jubla-Datenbank)
- Günstige Konditionen (z.B. 1. Beratungsgespräch gratis)
- Weitere Erwartungsklärung bezüglich Zeitpunkt Einschaltung Fachpersonen, Informationsfluss, Dokumentation, Ferienabwesenheiten, Abrechnung der Entschädigung, Kontaktperson im Krisenteam

Es lohnt sich, mit den Fachpersonen schriftliche Vereinbarungen festzuhalten.

## Treffen mit Fachpersonen

Persönlicher und regelmässiger Kontakt ist notwendig, um die Fachpersonen an ihre Aufgabe zu erinnern oder allenfalls Anpassungen bei den Vereinbarungen zu tätigen. Ein jährliches Treffen dient dem gegenseitigen Austausch oder kann für spezielle Weiterbildungsschwerpunkte genutzt werden. Je nach Krisenfall sind Fachpersonen auch sehr wertvoll bei einer Krisenfallauswertung.

Mögliche Inhalte eines Treffens des Krisenteams und der Fachpersonen können sein: Vorstellung, Auftrag der Kantonsleitung, Krisenkonzept vorstellen, Auftrag der Fachpersonen erläutern, Einsatzplanung und Erreichbarkeit, Austausch der Erwartungen, Informationen über vergangene Fälle, Auswertung Krisenfälle des letzten Jahres, Fallbeispiel, fachspezifische Fragen.

## **6.4 Erreichbarkeit Krisentelefon**

Weil ehrenamtliche Privatpersonen das Krisentelefon betreuen, kann die direkte Erreichbarkeit nicht rund um die Uhr gewährleistet werden. Es ist gerechtfertigt, dass man das Krisentelefon während geschäftlichen Besprechungen, Sitzungen, Schulunterricht, Kinobesuchen u.ä. ausschaltet.

Das Krisentelefon kann ein separates Telefon sein, das die/der Krisentelefonverantwortliche im Krisenteam weitergibt oder es ist eine Businessnummer, welche auf das eigene Telefon umgeleitet wird. Wichtig ist, dass bei einer Umleitung die anrufende Nummer sichtbar ist, um einen Rückruf tätigen zu können.

Steigerung der Erreichbarkeit:

1. Es gibt die Möglichkeit, während längerer Abwesenheiten das Telefon an eine Stellvertretung im Krisenteam umzuleiten. In diesem Fall ist es wichtig, dass diese Umleitungen im Voraus abgesprochen sind.
2. Für kleinere Kantone kann es auch eine Möglichkeit sein, dass bei Personalmangel mit einem anderen Kanton zusammengearbeitet wird. Dabei ist eine Erwartungskklärung im Voraus unumgänglich.
3. Comboxnachricht mit Verweis auf das Krisentelefon des nationalen Krisenteams.  
Vorschlag für mögliche Comboxnachricht: «Auf dem Krisentelefon des Kantons ... ist zur Zeit niemand erreichbar. Probier es unbedingt nochmals. Wir melden uns so schnell wie möglich bei dir. Bei dringenden Fällen kannst du dich an das nationale Krisentelefon unter der Telefonnummer 079 259 76 90 wenden.»
4. In gewissen Kantonen wird der Krisenanruf von einem externen Callcenter, welches 24 Stunden erreichbar ist, entgegengenommen. Danach versucht das Callcenter, das Krisenteam zu erreichen.
5. Online kann man eine virtuelle Telefonnummer einrichten (VoIP; Voice over IP), welche den Krisenanruf gleichzeitig auf mehrere Nummern weiterleitet oder eine Telefonliste durchtelefoniert, bis jemand abnimmt.

→ Merkblatt Erreichbarkeit

## 6.5 Auswertung von Krisenfällen

Einmal jährlich wertet das Krisenteam die Fallbegleitungen aus. Aus Fehlern können die nötigen Schlüsse gezogen werden, damit sie in Zukunft vermieden werden. Allenfalls befragt das Krisenteam auch die Betroffenen um die Aufgaben und das Krisenkonzept den Bedürfnissen der Scharen anzupassen. Es ist wichtig, dass solche Auswertungen vertraulich behandelt werden. Bei einer Auswertung im Krisenteam lernen alle Mitglieder viel dazu und eignen sich wichtige Erfahrungen an.

### Auswertung mit den Betroffenen

Auch von Rückmeldungen der Betroffenen kann das Krisenteam profitieren. Der/die Krisenfallverantwortliche schliesst den Krisenfall mit den Betroffenen ab und wertet die Krisenbewältigung aus. Zusätzlich ist empfohlen, auch die Fallbegleitung auszuwerten. Diese Auswertung soll durch ein anderes Krisenteammitglied, z.B. Krisenkonzeptverantwortliche/r, gemacht werden.

Mögliche Fragestellungen für eine Fallauswertung an die Betroffenen:

#### Abschluss Krisenfall

- Wie geht es euch betreffend dem Krisenfall? Wie ist der Umgang mit dem Krisenfall in der Schar und bei den Angehörigen?
- Welche Massnahmen habt ihr getroffen?
- Welche Rettungsdienste wurden aufgeboden (Polizei, Feuerwehr, Sanität, Rega, ...)? Von wem wurden die Rettungsdienste aufgeboden? Wie schnell waren sie vor Ort?
- Wurde der Fall der Versicherung gemeldet? Welcher? Ist der Fall bei der Versicherung abgeschlossen?
- Wurden alle Betroffenen, Angehörigen und Betreuungspersonen abschliessend informiert?

#### Auswertung Krisenfallbegleitung:

- Wurden Fachpersonen hinzugezogen? Wurden diese durch das Krisentelefon vermittelt? Bist du mit der Beratung der Fachpersonen zufrieden?
- Wie leicht ist es dir gefallen, das Krisentelefon anzurufen?
- Was hat das Krisentelefon zur Fallbewältigung beigetragen? Hast du dich vom Krisentelefon verstanden und betreut gefühlt? Hat dich das Krisentelefon unterstützt?
- Was hast du in der Zusammenarbeit mit dem Krisentelefon positiv erlebt? Was hätte besser laufen können? Was hat dich enttäuscht?
- Würdest du dich in einem ähnlichen Fall wieder an das Krisentelefon wenden? Weshalb?
- Hat sich das Vorgehen grundsätzlich bewährt? Was könnte man noch verbessern?
- Welche Konsequenzen werden aus dem Fall gezogen? Welche Präventionsmassnahmen könnten einen ähnlichen Fall verhindern?

### **Auswertung im Krisenteam**

Auswertungen der Krisenfälle können an einer jährlichen Sitzung oder nach jedem Fall gemacht werden.

Mögliche Fragestellungen für eine Fallauswertung im Krisenteam:

- Welche Sofortmassnahmen wurden eingeleitet? Durch wen? Gab es dabei Schwierigkeiten?
- Wurden Fachpersonen beigezogen? Wer? Durch wen? Wie verlief die Zusammenarbeit? Gibt es wichtige Merkmale für andere Fälle?
- Wer hat die Hauptverantwortung für die Fallbearbeitung übernommen? Gab es Schwierigkeiten in diesem Zusammenhang?
- Wie war der Kontakt mit den Betroffenen und dem Krisenfallteam?
- Wurden weitere Massnahmen ergriffen? Durch wen? Erfahrungen für andere Fälle?
- Wurde der Fall der Versicherung gemeldet? Welcher? Ist der Fall bei der Versicherung abgeschlossen?

Lehren aus dem Vorfall

- Hat sich das Vorgehen grundsätzlich bewährt? Was könnte man noch verbessern?
- Welche Konsequenzen werden aus dem Fall gezogen? Welche Präventionsmassnahmen könnten einen ähnlichen Fall verhindern?
- Können Hilfsmittel oder Richtlinien einen ähnlichen Fall in Zukunft verhindern? Welche?
- Sind Anpassungen am Krisenkonzept nötig? Welche? Wer macht sie?
- Müssen weitere Personen bzw. der Verband über den Vorfall oder Teile davon informiert werden? Worüber? Durch wen? Bis wann?

### **6.6 Diskussionspunkte «Organisation Krisenteam»**

Diese Diskussionspunkte dienen dem/der Krisenkonzeptverantwortlichen als Grundlage für die Erarbeitung des kantonalen Krisenkonzeptzusatzes. Somit kann jeder Kanton die Aufgaben und Rollen im Krisenteam aufteilen, die eigenen Abläufe definieren und schriftlich festhalten. Für die Zusammenarbeit im Krisenteam ist es wichtig, dass jährlich Erwartungen abgeholt und gewisse Abmachungen definiert werden. So unterstützen diese Diskussionspunkte auch bei der Krisenteamsitzung, um die Planung zu organisieren und Schwerpunkte festzulegen.

Zusammenstellung Krisenteam (Kapitel 6.2 Aufgaben des Krisenteams):

- Aus wie vielen Personen setzt sich das Krisenteam zusammen? (aktuell / Wunsch) Wer bleibt noch wie lange im Krisenteam? Wen könnte man für das Krisenteam anfragen?
- Welche Kompetenzen/Erfahrungen der Krisenteammitglieder werden vorausgesetzt? Muss das Krisenteam auch in der Kalei/Relei oder als Kursleitung aktiv sein?
- Wie werden/wurden die neuen Krisenteammitglieder eingeführt?
- Welche Bedürfnisse haben die Krisenteammitglieder?

#### Aufgaben im Krisenteam (Kapitel 6.2 Aufgaben des Krisenteams):

- Wer übernimmt welche Aufgaben im Krisenteam?
- Was erwarten wir von den einzelnen Mitgliedern in Bezug auf ihre Aufgabe?
- Wer ist Ansprechperson für die Scharen, Präses, Relei, Kalei, Kursleitung, Fachpersonen bei Fragen zum Krisenkonzept?
- Wie oft trifft sich das Krisenteam mindestens? Was wird gemeinsam besprochen?

#### Fachpersonen (Kapitel 6.3 Fachpersonen)

- Welche Fachpersonen brauchen wir? (aktuell/Wunsch)
- Wie gestalten wir die Zusammenarbeit mit den Fachpersonen?
- Wie können die Fachpersonen erreicht werden?
- Welchen finanziellen Rahmen haben wir für Fachpersonen?

#### Aus- und Weiterbildung (Kapitel 3 Krisen vorbeugen)

- Welche Inhalte müssen in den kantonalen Kursen (GK, GLK, SLK) von wem und wie vermittelt werden?
- Welchen Weiterbildungsschwerpunkt wählen wir dieses Jahr im Kanton? Spielen wir einen Krisenfall als Beispiel durch? Wie und wann?
- Wünschen wir einen Bulei-Take-Away zum Krisenkonzept? Was sind die Schwerpunkte?
- Wer nimmt an der nationalen Krisenkonzeptweiterbildung teil?

#### Fallbegleitung (Kapitel 4 Fallbegleitung):

- Was ist uns bei der Fallbegleitung am wichtigsten?
- Was muss sicher und immer funktionieren?
- Wie werden Krisenfälle protokolliert?

#### Einsatzplanung (Kapitel 6.2 Aufgaben des Krisenteams):

- Wann wird die Einsatzplanung besprochen? Was sind die Erwartungen des Krisenteams betreffend Anzahl Wochen? Übernahme in den Sommerferien?
- Wie wird das Telefon übergeben? Welche Infos müssen weitergegeben werden?
- Welche Abtauschmöglichkeiten bestehen?
- Welche Spezialanlässe haben wir in diesem Jahr? Braucht es spezielle Vorkehrungen? Wer hat Kontakt mit den Verantwortlichen dieser Spezialanlässe?
- Welche Befürchtungen haben Krisenteammitglieder?

#### Erreichbarkeit (Kapitel 6.4 Erreichbarkeit Krisentelefon):

- Wie wird das Krisentelefon technisch umgesetzt? (VoIP, Callcenter, Abo, Prepaid, Umleitung)
- Wie wird das Krisentelefon beantwortet?
- Wie schnell muss das Krisentelefon beantwortet werden?
- In welchen Situationen wird das Krisentelefon weitergeleitet? (Stellvertretung)

#### Organisation des Krisenfallteams (Kapitel 6.2 Aufgaben des Krisenteams):

- Wie informiert der/die Krisentelefonverantwortliche/r das Krisenteam?
- Welche Personen/Funktionen werden direkt nach Eingang des Krisenfalls von wem informiert?
- Wo trifft sich das Krisenfallteam, falls ein gemeinsamer Arbeitsort nötig ist?

#### Gebrauch Hilfsmittel (Kapitel 6.2, Abschnitt Archivierung inkl. Datenschutz):

- Wo und wie werden das Krisenkonzept und die Hilfsmittel abgelegt?
- Wer muss Zugang zu welchen Unterlagen haben?
- Braucht es zusätzlich kantonale Hilfsmittel?
- Was wird betreffend Protokoll erwartet?
- Welche Hilfsmittel werden wie gebraucht? Welche Hilfsmittel sind immer dabei? Welche Unterlagen können auch zu Hause bleiben (Inhalt Krisenmappe)?
- Wie ist der Umgang mit dem Datenschutz?

#### Kommunikation (Kapitel 5 Kommunikation im Krisenfall):

- Wie informieren wir über das Krisenkonzept? Was steht auf unserer Website zum Thema Krisenkonzept?
- Wie informieren wir das Krisenteam in einem Krisenfall? Werden alle Mitglieder über alle Fälle informiert? Wann und wie?
- Wer ist Ansprechperson für Medienfragen? Wer ist bereit, Interviews zu führen?
- Wie werden unsere Betreuungspersonen im Krisenfall informiert?

#### Auswertung (Kapitel 6.5 Auswertung von Krisenfällen):

- Welche Information soll uns die Auswertung liefern?
- Wer muss an der Auswertung beteiligt sein?
- In welcher Form und nach welcher Methode soll die Auswertung stattfinden?
- Für wen werden die Resultate der Auswertung zugänglich gemacht? Wem müssen die Resultate der Auswertung mitgeteilt werden?
- Wer übernimmt die Auswertung der Fallbegleitung mit den Betroffenen?

## Definitionen

Die zentralen Begriffe des Krisenkonzeptes werden erklärt und auf die ergänzenden Kapitel verwiesen. Dadurch wird sichergestellt, dass alle von den gleichen Begriffen sprechen und wissen was damit gemeint ist.

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| Betreuungspersonen          | Personen, die in einer Beziehung zur Schar stehen und dadurch in einem Krisenfall gewisse Aufgaben übernehmen können (Coach, Scharbegleitung, Präsidies usw.).   |
| Betroffene                  | Personen, die unmittelbar von einem Krisenfall betroffen sind.   |
| Bezugsgruppen               | Gruppen, die einen gewissen Bezug zu einer Schar haben und in einem Krisenfall das Anrecht auf Informationen haben.  |
| Blaulichtorganisationen     | Polizei, Feuerwehr, Ambulanz, Rega   |
| Fachperson                  | Person, welche das Krisenteam im Krisenfall professionell unterstützt und über spezielles Fachwissen in einem der folgenden Bereiche verfügt:<br>Notfallseelsorge, psychologische Betreuung, Medien, Versicherung, Mediation, Recht und Finanzen. Wenn möglich verfügen Fachpersonen über einen Verbandshintergrund.<br>→ Kapitel 6.3 Fachpersonen |
| Fallbegleitung              | Begleitung eines Krisenfalles durch das Krisenfallteam. Dies beinhaltet alle 4 Schritte der Fallbegleitung.<br>→ Kapitel 4 Fallbegleitung  |
| Krise                       | In Jungwacht Blauring sprechen wir von Krisen, wenn: <ul style="list-style-type: none"><li>• Betroffene mit einer Situation überfordert sind.</li><li>• Blaulichtorganisationen oder Medien involviert sind.</li><li>• Fachpersonen zur Unterstützung benötigt werden.</li></ul> → Kapitel 2 Merkmale von Krisen                                   |
| Krisenbewältigung           | Umsetzung der Massnahmen zur Bewältigung einer Krise. Dabei handelt es sich um eine Problemlösung, nicht um eine Symptombekämpfung. Im Krisenkonzept wird der 3. Schritt der Fallbegleitung mit Krisenbewältigung betitelt.<br>→ Kapitel 4 Fallbegleitung  |
| Krisenfall                  | Meldet sich eine Person von Jungwacht Blauring auf Grund einer Krise beim Krisentelefon, wird von einem Krisenfall gesprochen.<br>→ Kapitel 2.1 Merkmale von Krisen in Jungwacht Blauring  |
| Krisenfallprotokoll         | Das Krisenfallprotokoll fasst alle wichtigen Informationen und Massnahmen zur Krisenfallbewältigung zusammen. Dieses Protokoll wird archiviert.  |
| Krisenfallteam              | Personen, die in einem konkreten Krisenfall die Fallbegleitung übernehmen. Ein Krisenfallteam setzt sich aus verschiedenen Personen des Krisenteams, Betroffenen und allenfalls Fachpersonen zusammen.   |
| Krisenfallverantwortliche/r | Person, welche die Hauptverantwortung für einen Krisenfall hat. Oft ist dies die krisentelefonverantwortliche Person. Die krisentelefonverantwortliche Person kann die Verantwortung für einen Krisenfall auch während dem zweiten Schritt «Krisenfallorganisation» übergeben.   |
| Krisenkommunikation         | Die Krisenkommunikation meint die interne und externe Kommunikation im Krisenfall.<br>→ Kapitel 5 Kommunikation im Krisenfall  |



|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Krisenkonzept                  | Das Krisenkonzept beschreibt den Umgang mit Krisen in Jungwacht Blauring, es ist ein übergeordneter Plan, der in einer späteren Situation angewendet werden kann.                                      |
| Krisenkonzeptverantwortliche/r | Person aus der Kantonsleitung/Bundesleitung, welche für das Krisenkonzept verantwortlich ist. Sie ist Mitglied im Krisenteam.<br>→ Kapitel 6.3 Aufgaben des Krisenteams                                |
| Krisenfallorganisation         | Vorbereitung und Organisation der Krisenbewältigung im Krisenfall. Im Krisenkonzept wird der 2. Schritt der Fallbegleitung mit Krisenfallorganisation betitelt.<br>→ Kapitel 6 Organisation Krisenteam |
| Krisenteam                     | Personen, die das Krisentelefon hüten und für die Umsetzung des Krisenkonzeptes im Kanton oder national verantwortlich sind.<br>→ Kapitel 6 Organisation Krisenteam                                    |
| Krisentelefon                  | Das Krisentelefon bezeichnet die Telefonnummer des Krisenteams, welche dem/der Krisentelefonverantwortlichen weitergeleitet wird.  |
| Krisentelefonverantwortliche/r | Person aus dem Krisenteam, welche das Krisentelefon hütet und im Krisenfall beantwortet. Sie ist Mitglied im Krisenteam.<br>→ Kapitel 6 Organisation Krisenteam  |

## Hilfsmittel-Register

|   |   |
|---|---|
| Krisenkonzept Jungwacht Blauring          | Das vorliegende Dokument, welches alle Informationen zum Krisenkonzept in Jungwacht Blauring beinhaltet, dient als Hintergrundinformation für Kantone und Jungwacht Blauring Schweiz.   |
| Krisenkonzeptzusatz für das Krisenteam    | Das Krisenteam definiert die Organisation im Krisenteam. Es ist dem Krisenteam überlassen, in welcher Form sie die Abmachungen festhalten.<br>→ Kapitel 6 Organisation Krisenteam   |
| Merkblatt Krisenkonzept für Scharen       | Das Merkblatt beinhaltet die wichtigsten Informationen zum Krisenkonzept für die Zielgruppe Scharen. Dieses Merkblatt dient der Ausbildung oder als Informationsblatt.  |
| Merkblatt Krisenkonzept für Präses        | Das Merkblatt beinhaltet die wichtigsten Informationen zum Krisenkonzept für die Zielgruppe Präses. Dieses Merkblatt dient der Präsesausbildung oder als Informationsblatt.   |
| Krisentelefonkärtchen                     | Das Kärtchen in Kreditkartenform für den Hosensack enthält die Nummer des Krisentelefon des Kantons und weiteren Notfallnummern. Dies wird vom Krisenteam hergestellt.  |
| Ablaufschema                              | Das Ablaufschema dient als Übersicht und Entscheidungsgrundlage für das Krisenfallteam bei der Fallbegleitung. Es wird als Hilfsmittel für die Fallbegleitung verwendet und ist Inhalt der Krisenmappe.<br>→ Kapitel 4 Fallbegleitung   |
| Adressliste                               | Die Adressliste beinhaltet Kontaktangaben der Mitglieder des Krisenteams, der Fachpersonen, weiteren Ansprechpersonen und die Nummer des Krisentelefon aller kantonalen und des nationalen Krisenteams. Die Adressliste kann durch Kontaktangaben aller Scharleitungen, Lagerleitungen, Kontaktadressen der Lagerorte während den Sommerlagern und Betreuungspersonen ergänzt werden.<br><br>Die Adressliste ist Inhalt der Krisenmappe.<br>→ Kapitel 6 Organisation Krisenteam |
| Anrufprotokollvorlage                     | Diese Vorlage dient als Hilfsmittel für den Krisentelefonhüter oder die Krisentelefonhüterin und unterstützt beim Festhalten der wichtigsten ersten Informationen aus dem Krisenanruf.<br>→ Kapitel 4 Fallbegleitung  |
| Krisenfallprotokollvorlage                | Diese Vorlage wird für die Fallbegleitung verwendet, unterstützt beim Festhalten der wichtigsten Informationen und der Umsetzung der Massnahmen im Krisenfall.<br><br>Diese Vorlage ist Inhalt der Krisenmappe.<br>→ Kapitel 4 Fallbegleitung   |
| Checkliste Fallbegleitung                 | Die Checkliste Fallbegleitung ist eine Zusammenfassung des Kapitels Fallbegleitung und enthält die wichtigsten Merkmale der 4 Schritte der Fallbegleitung.<br><br>Diese Checkliste ist Inhalt der Krisenmappe.<br>→ Kapitel 4 Fallbegleitung  |
| Merkblatt Umgang mit Medien im Krisenfall | Das Merkblatt fasst die wichtigsten Punkte der Medienarbeit im Krisenfall zusammen.<br><br>Dieses Merkblatt ist Inhalt der Krisenmappe.<br>→ Kapitel 5 Kommunikation im Krisenfall  |
| Informationsübersicht                     | Die Informationsübersicht ist eine gute Grundlage um die verschiedenen Elemente der Kommunikation zu definieren.<br><br>Dieses Merkblatt ist Inhalt der Krisenmappe.<br>→ Kapitel 5 Kommunikation im Krisenfall   |

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Merkblatt Erreichbarkeit             | <p>Das Merkblatt beinhaltet die wichtigsten Informationen zu den verschiedenen technischen Möglichkeiten, wie man die Erreichbarkeit des Krisenteams erhöhen kann.</p> <p>→ Kapitel 6.4 Erreichbarkeit Krisentelefon</p>  |
| Auswertungsvorlage                   | <p>Diese Vorlage wird für die Auswertung einer Fallbegleitung verwendet und unterstützt beim Festhalten der wichtigsten Informationen zum Krisenfall. Die Auswertung eines Krisenfalls wird der/dem Krisenkonzeptverantwortlichen auf nationaler Ebene weitergeleitet.</p> <p>→ Kapitel 6 Organisation Krisenteam</p>   |
| Krisenmappe                          | <p>Die Krisenmappe wird vom jeweiligen Krisenteam zusammengestellt.</p> <p>Die Krisenmappe enthält alle Dokumente, welche das Krisenfallteam bei der Fallbegleitung unterstützen.</p> <p>Folgende Dokumente können Inhalt der Krisenmappe sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anrufprotokollpunkte</li> <li>• Krisenfallprotokollvorlage</li> <li>• Ablaufschema</li> <li>• Adressliste</li> <li>• Auswertungsvorlage</li> <li>• Merkblatt Umgang mit Medien im Krisenfall</li> <li>• Merkblatt Versicherung</li> <li>• Merkblätter Fallbegleitung</li> <li>• Haltungspapiere Jungwacht Blauring</li> <li>• J+S-Notfallblatt</li> </ul> <p>→ Kapitel 6 Organisation Krisenteam</p> |
| Einsatzplan Krisentelefon            | <p>Auf dem Einsatzplan werden alle Krisentelefondienste im Krisenteam festgehalten. Er dient zur Übersicht, wann wer das Telefon hütet und welche Übergaben anstehen.</p> <p>Der Einsatzplan wird vom Krisenteam erstellt.</p> <p>→ Kapitel 6 Organisation Krisenteam</p>   |
| Merkblätter Fallbegleitung           | <p>Merkblätter zu unterschiedlichen Themen der Fallbegleitung enthalten fachliche Inputs wie in speziellen Situationen wie sexuellen Übergriffen, Läusebefall, Lebensmittelepidemie usw. reagiert werden kann.</p> <p>Diese Merkblätter werden von den Kantonen erarbeitet und auf dem Schub online gegenseitig zur Verfügung gestellt.</p>   |
| Merkblatt Versicherung               | <p>Das Merkblatt Versicherung enthält alle wichtigen Antworten auf Versicherungsfragen in Jungwacht Blauring.</p> <p>Das Merkblatt steht auf dem Schub online zur Verfügung.</p>  |
| Hilfsmittel Krisenkonzept Ausbildung | <p>Für die Ausbildung stehen auf dem Schub online für jede Stufe Blockvorlagen und Hilfsmittel zur Verfügung.</p>   |

**Auf folgendem Link findest du die Hilfsmittel zum Download:**

<http://www.jubla.ch/krisenkonzept>

user: Krisenkonzept

pw: krisenkonzept@jubla\_2014

