

Inhaltsübersicht Rubrik – Öffentlichkeitsarbeit im Krisenfall - konkret

Die Rubrik enthält Handlungsanweisungen Checklisten und Vorlagen zum Thema Öffentlichkeitsarbeit

Für die Freizeitleitung, den Krisenstab zu Hause und die Teamer als Stütze und Orientierung im eingetretenen Krisenfall.

- ✓ Öffentlichkeitsarbeit - im Krisenfall Gespräche mit Angehörigen & Beteiligten
- ✓ Kommunikation im Krisenfall extern – Behörden, Presse
- ✓ Checkliste Öffentlichkeitsarbeit - Akute Phase
- ✓ Checkliste Öffentlichkeitsarbeit – Am Tag danach
- ✓ Aufbau einer Presseerklärung
- ✓ Beispiel einer ersten Presseerklärung/-information
- ✓ Vorbereitung auf eine Pressekonferenz:

Öffentlichkeitsarbeit - im Krisenfall

Kommunikation im Krisenfall intern:

Mit Angehörigen der Betroffenen und nicht betroffenen Teilnehmer:innen – Themen:

- Überbringung der Informationen/Nachrichten durch eine Person aus Krisenstab mit emotionalem Abstand
- Hintergrundinfos, Aufenthaltsort der Betroffenen, potenzielle Gestaltung einer Anreise
- Nützliche Telefonnr. weitergeben (nicht Notfallhandy!)
- Ruhig bleiben und bei Anschuldigungen nicht persönlich nehmen.
- Emotionale Botschaften senden, die versichern, dass alles Notwendige getan wird

Kommunikation im Krisenfall extern:

Mit Presse, Behörden,.....:

Botschaften und Verhalten bei einem Interview:

- Mögliche sachliche Botschaften:
 - Die Ursache ist..... oder Die Ursache ist bisher noch ungeklärt.
 - Die EJ [xy] bemüht sich, mit Experten die Ursache zu ergründen. Wir arbeiten offen mit allen Einsatzkräften zusammen.
 - Das Notfallmanagement vor Ort war Dank der intensiven Vorbereitung und Schulung der Mitarbeiter:innen gut.
 - Unsere MAs sind erfahren und haben durch Schulungen und Fortbildungen Kompetenz
 - Die Sicherheitskonzepte und das Risikomanagement orientiert sich an gültige Sicherheits-standards
- Mögliche emotionale Botschaften:
 - Die persönliche Betroffenheit des Sprechers und der EJ
 - Die Fürsorge allen Beteiligten gegenüber
 - Das Mitgefühl für die Angehörigen
 - Der Dank an die Rettungskräfte
 - Wir tun alles uns Erdenkliche, um die Situation zu lösen

Checkliste Öffentlichkeitsarbeit - Akute Phase

- Kontaktperson für Angehörige ist bereit: _____
(Name)
 - Wenn möglich Anreise verzögern
 - Bei Bedarf Anreise klären und
 - Aufenthaltsmöglichkeit schaffen
- Pressekontakt ist bereit: _____(Name)
- Notfallhandy ist aktiviert und es besteht Kontakt mit Backup zu Hause/Krisenteam zu Hause
- Behörden/Institutionen sind informiert und haben alle wichtigen Informationen, d. h. vorallem der Notfall-Meldebogen ist ausgefüllt und weitergeleitet
 - Polizei
 - Feuerwehr
 - Krankenwagen
 - Kriseninterventionsteam
- Teilnehmende werden vor Schaulustige, Presse und aufgebracht Elternabgeschirmt und betreuet
- Pressekontakt sammelt und bündelt Informationen zur aktuellen Lage
- Pressekontakt hat mit Presse Kontakt aufgenommen und Kontaktdaten weitergegeben
 - Lokale Medien
 - Medien zu Hause
- Pressekontakt gibt Informationen weiter
- Pressebereich einrichten (wenn möglich)
- Eintreffende Journalisten/Fernsehtams werden grob informiert und zu Pressebereich gebracht
- Presseerklärung, Texte für soziale Medien, Homepage & Anrufbeantworter formulieren.
- Pressekonferenz ankündigen und organisieren
- Koordinierung, Absprachen mit Krisenteam zu Hause
- Pressemappe wenn möglich erstellen

Checkliste Öffentlichkeitsarbeit - Am Tag danach

- Koordinierung, Absprachen mit Krisenteam zu Hause
- Pressemappe wenn möglich aktualisieren und weitergeben
- Erste Zeitungsartikel, Radio- und Fernsehsendung auswerten
- Bei Fehlern in der Berichterstattung Kontakt aufnehmen und berichtigen
- Regelmäßige Updates auf allen Kanälen veröffentlichen
- Pressekonferenz durchführen
- Angehörige auf den aktuellen Stand bringen
- Dokumentation der Hergänge sicherstellen. Fotos machen und bereitstellen.
- Klare Statements formulieren und veröffentlichen
 - Was wurde bisher getan
 - Was sind die Folgeschritte
 - Evtl. Schon Verbesserungsansätze für die Zukunft benennen
 - Welche Erfolge bei der Lösung der Krise sind erreicht worden
- Evtl. (in Absprache mit Eltern) Interviews mit Betroffenen/Augenzeugen durchführen lassen.
- Den ganzen Tag für Anfragen von Presse, Behörden, Polizei erreichbar bleiben und Fortschritte kommunizieren

Aufbau einer Presseerklärung

- Was, Wann und Wo ist es passiert
- Wer ist betroffen
- Welches Ausmaß, welcher Schaden, wie viele Verletzte
- Wie wurde geholfen? Welche Maßnahmen wurden ergriffen
- Was weiß man sonst?
- Informationen über die EJ [xy]
- Wohin kann man sich als Angehöriger oder Pressevertreter wenden?
- Weiter Infos: Fortbildungsgrad der MAs, Sicherheitsvorbereitung, vorherige Risikobewertungen, Notfallmanagement vor Ort

Beispiel einer ersten Presseerklärung/-information

Kurze Information was passiert ist:

Die Evangelische Jugend [xy] teilt mit, dass es heute auf einer Jugendreise nach... zu einem Verkehrsunfall gekommen ist. Dabei wurden nach den uns derzeit vorliegenden Erkenntnissen 3 Jugendliche getötet und 21 Jugendliche zum Teil schwer verletzt. Soweit bisher bekannt, ist der Reisebus der Gruppe bei einem Überholmanöver in der Nähe von mit einem Lkw kollidiert.

Erste Reaktion: Der Veranstalter ist aktiv geworden:

Derzeit wird der Notfallplan der EJ [xy] umgesetzt. Der vorbereitete Krisenstab hat seine Arbeit aufgenommen. Über die Polizei, die Heimatpfarrer:innen sowie die Notfallseelsorge werden die Angehörigen zu Hause informiert. Ein Team von Seelsorgern und Psychologen ist auf dem Weg an den Unfallort, um die verletzten und unverletzten Teilnehmer:innen sowie die Betreuer:innen zu begleiten. Das Auswärtige Amt ist einbezogen worden. Alle notwendigen Maßnahmen zur Notfallhilfe wurden veranlasst.

Allgemeine Hintergrundinfos über die Reise:

Die Jugendlichen waren Teilnehmer einer Reisegruppe, die sich auf einer Freizeit nach/in befand. Die Reise hatte am 03.8.09 begonnen und war bis zum 16.08.09 geplant. Der Gruppe gehören 41 Jugendliche an, die von einem Team aus 8 erfahrenen und geschulten LeiterInnen begleitet werden.

Allgemeine Hintergrundinfos über den Veranstalter:

Veranstalter der Reise ist die Evangelische Dekanatsjugend [xy]. In diesem Jahr werden insgesamt ca. 15 Reisen und Wochenende für Kinder und Jugendliche angeboten. Zum Standard bei diesen Reisen gehört es, dass alle Gruppen von geschulten und in der Jugendarbeit erfahrenen Teams, bestehend aus ehrenamtlichen Jugendlichen, begleitet werden. Hierbei wird auf Zusatzqualifikationen in Erste-Hilfe, Rettungsschwimmen Wert gelegt. Wenn es sich um Auslandsfreizeiten handelt, fährt auch eine hauptamtliche Kraft mit. Dadurch soll gewährleistet werden, dass in einem Notfall schnell und zielgerichtet gehandelt werden kann.

Wie kann die Presse, die Angehörigen Informationen bekommen:

Aktuelle Informationen veröffentlichen wir über unsere Homepage www.xy.de und können bei [xy] oder telefonisch erfragt werden +49.....oder

Im Krisenstab ist Herr/Frau für die Öffentlichkeitskontakte zuständig, erreichbar unter.....

Weiteres:

Wir bitten davon Abstand zunehmen direkt zur Unfallstelle zu kommen. Dort ist nicht ausreichend Platz und verhindert eine gute Bewältigung der Krise. Wir sorgen schnellstmöglich für eine geordnete Anreisemöglichkeit und geben dazu baldmöglichst weitere Informationen.

Leiter der Freizeit [yy]

Vorbereitung auf eine Pressekonferenz:

- Festlegen wo und wann die Pressekonferenz stattfindet (in den Räumlichkeiten der EJ oder vor Ort des Geschehens)
- Schriftliche Unterlagen als Pressemappe vorbereiten. (aktuelle Presseerklärung, Informationen zum Veranstalter, Kontaktdaten des Ansprechpartners, Mitarbeiter-ABC,...)
- Personen fürs Podium festlegen: Geschäftsführer, Sicherheitsbeauftragter, Dekan, Seelsorger (Namensschilder!)
- Evtl. Getränke, Imbiss bereitstellen (Servietten)
- Ort/Raum sorgfältig auswählen und herrichten:
Stuhlordnung eher halbkreisförmig, Tische für Journalisten, freiliegende Kabel mit Tape sichern, Hinweisschilder im Haus/vor Ort
- Grafiken bzw. Visualisieren an Flipchart kann zum Verdeutlichen helfen
- Im Vorfeld ein persönlichen Frage-Antwort-Katalog erstellen, um sich auch auf kritische Fragen gut vorzubereiten
- Verlauf (sollte nicht länger als 60 Min dauern):
 - Begrüßung
 - kurze Schilderung des Sachverhaltes
 - Schilderung der getroffenen Maßnahmen;
 - Überleitungen und Beiträge von den einzelnen Personen auf dem Podium
 - Fragen der Journalisten, Moderation, Abschluss und Verabschiedung

Vorlagen sollten in ausgedruckter Form hier abgelegt sein.