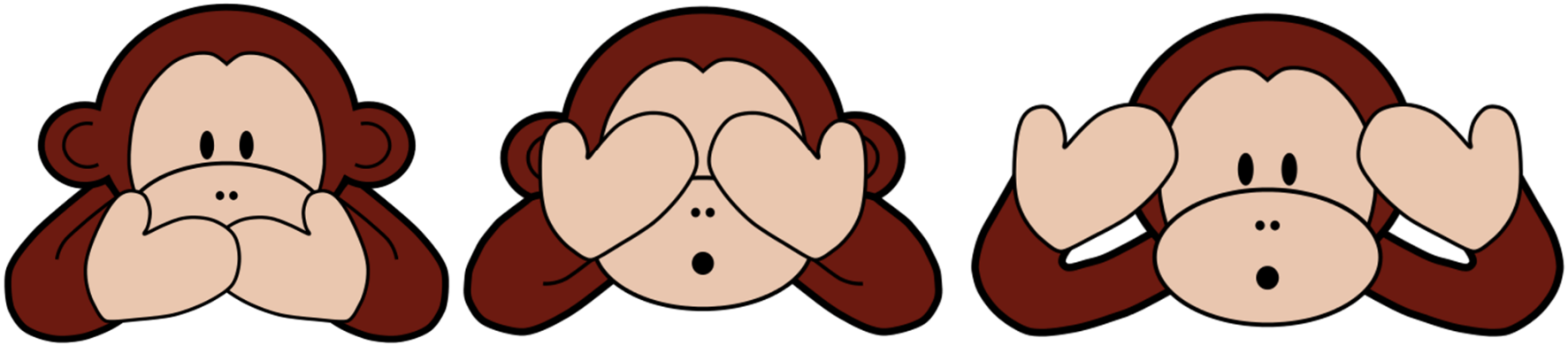
ts | medialog
crash-consulting

BundesForum
Kinder- und Jugendreisen e.V.

Praktische Übungen im Krisenmanagement
- weil es nicht immer nur die anderen trifft!

www.crash-consulting.de

ts | medialog
crash-consulting



Inhalt

ts|medialog
crash-consulting

- ts|medialog GmbH und Referenzen
- Krisenmanagement
- Krisennetzwerk
- Risiken und Krisen
- Mediale Trends
- Erfahrungen im Krisenmanagement

ts|medialog
crash-consulting

ts|medialog GmbH und Referenzen

ts|medialog
crash-consulting

Aus der Touristik für die Touristik

Branchenspezifische Krisenberatung

ts|medialog GmbH – zwei Schwerpunkte

- Reiseveranstalter
- Dienstleister für Krisenmanagement in der Touristik

ts | medialog
crash-consulting

Krisenmanagement

PRÄVENTION – INTERVENTION - EVALUATION

ts | medialog
crash-consulting

Krisenmanagement

1. Prävention

- Bestandsaufnahme und Begehung der Unterkunft
- Gewichtung der individuellen Bedrohungsszenarien der Unterkunft
- Krisenplan
- Krisenteam

Abläufe und Verantwortlichkeiten

- Krisensimulation
- Ausbildung und Schulung von Mitarbeitern
- Zertifizierung (certified crisis management)

ts | medialog
crash-consulting

Krisenmanagement

2. Intervention

- ganzjährige 24-Stunden Notrufbereitschaft
- Unterstützung bei allen krisenartigen Vorfällen auch unabhängig von Schadensereignissen
- bei Bedarf Unterstützung „vor Ort“
- Beratung über einzuleitende Maßnahmen im laufenden Krisenmanagementprozess
- aktive Übernahme von Einzelmaßnahmen/Funktionen z.B. Stellung eines Pressesprechers

ts | medialog
crash-consulting

Krisenmanagement

3. Evaluation

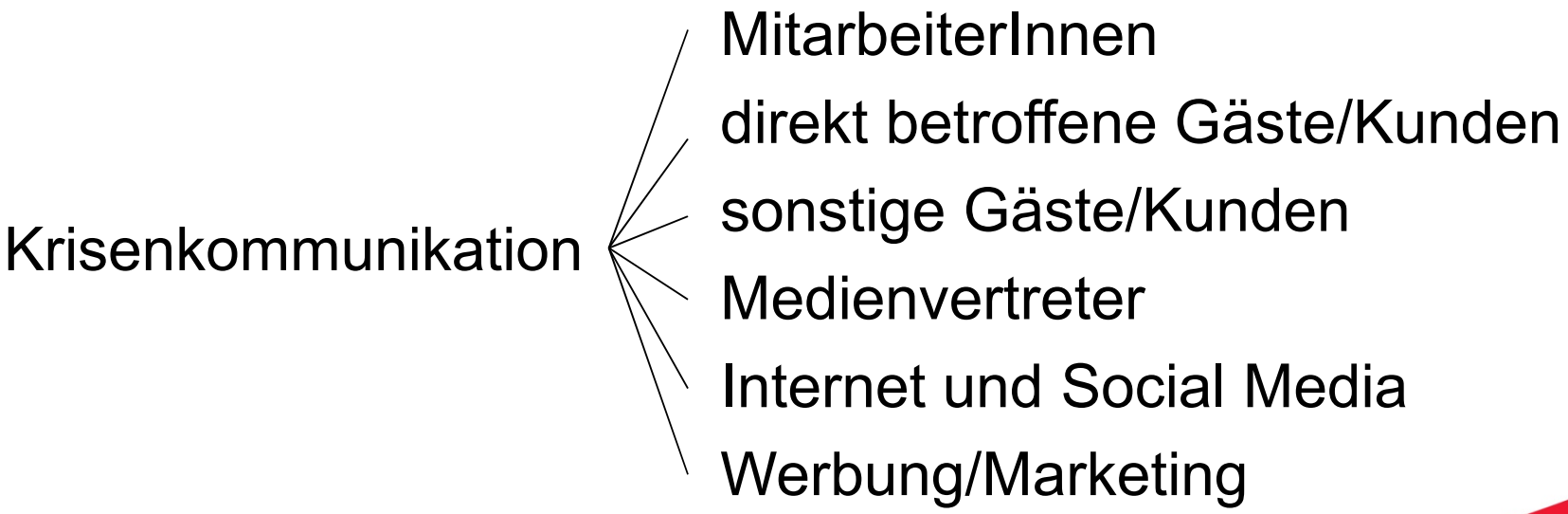
- Was können wir aus dem Vorfall lernen?
- ggf. Anpassung des Krisenplans

ts|medialog
crash-consulting

Krisenmanagement

Das Krisennetzwerk von ts|medialog

Die Bausteine



ts|medialog
crash-consulting

Krisenmanagement

Das Krisennetzwerk von ts|medialog

Die Bausteine

Notfallpsychologische Versorgung

Juristische Beratung

ts|medialog
crash-consulting

Krisenmanagement

Das Krisennetzwerk von ts|medialog

Die Bausteine

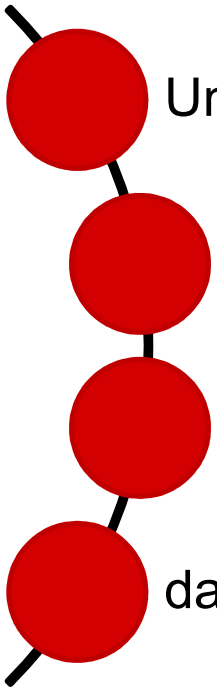
Krisenlogistik

Zusammenarbeit mit öffentlichen Institutionen

ts|medialog
crash-consulting

Krisenmanagement

Ziele des ts|medialog-Krisenmanagements



- Unfälle vermeiden
- professionelles Reagieren auf Krisen
- umfassende Unterstützung aller Beteiligten im Krisenfall
- das gute Image des Trägers / der Unterkunft bewahren

ts | medialog
crash-consulting

Risiken und Krisen

KLASSIFIKATION – EINSTUFUNG - BEISPIELE

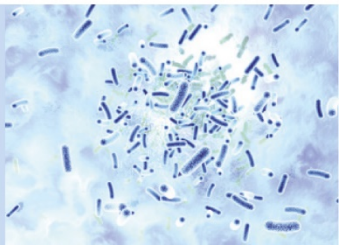
ts | medialog
crash-consulting

Klassifikation unterkunftsspezifischer Risiken und Krisen

Naturkatastrophen
Hochwasser, Lawinen, schwere Unwetter z.B. mit Überschwemmungen, Stürmen, Sturmflut und Erdrutsch

Technische Unglücksfälle
durch bauliche Mängel, Verschleiß, mangelhafte Wartung und menschliches Versagen

Gesundheitliche Probleme/Unfälle von Gästen
(ansteckende) Krankheiten z.B. durch mangelhafte Hygiene oder unsachgemäß zubereitete Speisen, Todesfall, (Androhung von) Suizid, Epidemie, Treppen- und Balkonstürze



ts | medialog
crash-consulting

Klassifikation unterkunftsspezifischer Risiken und Krisen

Kriminalität und Gewalt von Gästen
wie randalierende Gäste, grober Unfug unter Drogeneinfluss, sexuelle Übergriffe oder Diebstahl

Kriminalität und Gewalt gegenüber Gästen
Drohanruf, Amoklauf, terroristischer Anschlag, Kriminalität und Gewalt durch Externe oder eigene Mitarbeiter

Versorgungsausfälle
Wasserausfall, Stromausfall (Black Out)

ts | medialog
crash-consulting

Modell zur Einstufung von unterkunftsspezifischen Risiken und Krisen

	Tagesgeschäft • Gast/ Mitarbeiter (Einzelperson) betroffen • Bearbeitung durch Mitarbeiter vor Ort • kein Medieninteresse	• Gast meldet Diebstahl • einzelner Krankheitsfall
	Außergewöhnliches Ereignis • Auswirkungen auf Gäste/Mitarbeiter möglich • touristische Leistung gering eingeschränkt • kein/geringes Medieninteresse	• schwere Unwetter • randalierende Gäste • Anzeichen von Erkrankungen • kurzer Stromausfall
	Signifikantes Ereignis • Gäste/Mitarbeiter betroffen/verletzt • touristische Leistung eingeschränkt • erhöhtes Medieninteresse	• sexueller Übergriff • Unfall/Sturz von Balkon/Treppe • Häufung von Erkrankungen • längerer Stromausfall
	Komplexes Ereignis - Krise • Gäste/Mitarbeiter schwer verletzt/verstorben • touristische Leistung erheblich eingeschränkt • starkes Medieninteresse	• Brand • Überfall oder Todesfall • Epidemie • Terroranschlag

ts | medialog
crash-consulting

MÄDCHEN IN LEBENSGEFAHR

Vier Kinder stürzen auf Klassenfahrt Abhang hinab

25.06.2019 - 18:42 Uhr

Goslar (Niedersachsen) – **Schlimmer Unfall während einer Klassenfahrt! Auf dem Gelände des Bergwerkmuseums „19 Lachter Stollen“ in Wildemann verunglückten am Dienstag vier Grundschüler. Eine zehn Jahre alte Schülerin wurde lebensgefährlich am Kopf verletzt, wie die Polizei und der Landkreis Goslar mitteilten.**

ANZEIGE

Zwei weitere Kinder verletzten sich schwer, eines leicht. Alle Viertklässler im Alter von zehn und elf Jahren wurden im Krankenhaus behandelt.

Rettungskräfte gehen davon aus, dass ein Geländer nachgegeben hat und die drei Mädchen und ein Junge bei Fotoaufnahmen mehrere Meter in die Tiefe stürzten. Die Grundschulklasse aus dem Landkreis Magdeburg ist derzeit im Harz auf Klassenfahrt unterwegs.

Großer Schock in Wolfsburg

Klassenfahrt endet mit Albtraum: Kind (10) nach tragischen Unfall tot

23.06.19

Für die Schüler aus Wolfsburg wurde eine Klassenfahrt zum Albtraum, als ein Junge bei einem Ausflug tödlich verunglückte (Symbolbild) © picture alliance / -/Feuerwehr P

Die Klassenfahrt einer fünften Klasse aus Wolfsburg endete mit einem Albtraum. Ein Kind ist nach einem tragischen Unfall bei dem Ausflug in Niedersachsen tot.

Mitschüler setzen Lore in Bewegung

Nach Angaben der Polizei hatten sich einige Schüler von einer Frühstücksgruppe entfernt und das Gelände erkundet. Sie stiegen in die Erzbergwerkslore und brachten das Gefährt ins Rollen. "Fest steht, es haben viele Kinder an, um und auf der Lore gespielt", sagte der Polizeisprecher. Laut Polizei ist die zweieinhalb Meter lange Lore so schwer, dass sie eigentlich nur von zwei erwachsenen Männern bewegt werden kann. Das Gefährt rollte offenbar auf dem etwa hundert Meter langen, nicht abschüssigen Gleis los. Der Junge lief darauf zu, stolperte und fiel ins Gleisbett. Mit Ästen wuchteten Lehrer und Mitarbeiter des Zentrums die Lore aus den Schienen, doch für den Zehnjährigen kam jede Hilfe zu spät. Unklar ist bislang, warum die Lore nicht mit Keilen gesichert war.

Dieses Thema im Programm:
NDR 1 Niedersachsen | Regional Osnabrück | 19.06.2019 | 17:00 Uhr

STUDIO FRANKFURT

Video: rbb24 | 15.11.2018 | Bild: Zentralbild

Junge am Werbellinsee verunglückt

Tod im Jugenddorf: Betreiber räumen Mitschuld ein

15.11.18 | 19:11 Uhr

Vor vier Jahren verunglückte ein zwölf Jahre alter Junge während eines Schulausflugs in einem Jugenddorf am Werbellinsee tödlich. Zwei ehemalige Betreiber müssen sich nun vor dem Amtsgericht in Eberswalde verantworten. ***Von Björn Haase-Wendt***

ts | medialog
crash-consulting

Mediale Trends

ts | medialog
crash-consulting

2005

ts | medialog
crash-consulting

2013

ts | medialog
crash-consulting

Mediale Trends

1. Digitalisierung

Durch die massive Verbreitung der Mobil-Technik sind Life-Filme, -Bilder und –Töne leicht herstellbar und verbreiten sich – beispielsweise über soziale Netzwerke – blitzschnell und ohne Grenzen.

ts | medialog
crash-consulting

Mediale Trends

2. Verrechtlichung der Gesellschaft

Verbraucher reagieren kritischer, sensibler und konfliktbereiter.

Formate wie „Der Urlaubsreporter“ und „Bild hilft“ animieren zu konflikt-bereitem Verhalten.

Konflikte und kontroverse Standpunkte werden zur Story.

ts | medialog
crash-consulting

Mediale Trends

3. „Voyeuristische“ Unterhaltungsformate

Im Kampf um Quoten, Auflagen und Klickzahlen gilt: Je unmittelbarer Betroffene gezeigt werden, und je emotionaler und dramatischer die Bilder und Töne sind, desto positiver ist dies für Quoten, Auflagen und Klickzahlen.

Opfer nach Schiffsunglück

ts | medialog
crash-consulting

Erfahrungen im Krisenmanagement

ts | medialog
crash-consulting

Praktische Erfahrungen im Krisenmanagement

Busunglück auf A4 bei Erfurt

Reisebus mit 60 Kindern verunglückt - Fünfjähriger Junge stirbt

Samstag, 31.10.2015, 14:50

ts | medialog
crash-consulting

Praktische Erfahrungen im Krisenmanagement

(/news/ausland/nizza-terror/home-46820690.bild.html)

TRAURIGE GEWISSHEIT 5 TAGE NACH NIZZA-TERROR

Offiziell bestätigt: Zwei Schülerinnen und Lehrerin tot

ts | medialog
crash-consulting

Praktische Erfahrungen im Krisenmanagement

ATROCITY IN SRI LANKA

WIPED OUT

By MATT WILKINSON

A BRITISH mum and her two children were feared to be among at least 207 killed by suicide bombers in Sri Lanka yesterday.

Anita Nicholson, 42, was in a breakfast queue with son Alex, 11, and daughter Annabel when a blast devastated their hotel.

Husband Ben survived the bombing, one of eight.

Full Story — Pages 4, 5, 6 & 7

Brit mum & 2 kids feared among 207 killed by bombs

Family . . . the Nicholsons

ts | medialog
crash-consulting

Praktische Erfahrungen im Krisenmanagement

Bild

SCHWERE KOPFVERLETZUNGEN, KOMA

Deutscher Schüler in England angegriffen

Opfer kommt aus Mönchengladbach

11.06.2019 - 22:45 Uhr

Ein Schüler aus Deutschland ist im Südosten Englands von mehreren Jugendlichen angegriffen und schwer verletzt worden. Wie die Zeitung „The Guardian“ berichtete, wurde der 17-Jährige im Zentrum der Stadt Canterbury angegriffen. Die Polizei gehe unter anderem einem möglichen rassistischen Hintergrund nach, denn der Junge habe libanesische Wurzeln. Seine Eltern lebten in Deutschland, seien aber keine EU-Bürger.

ts | medialog
crash-consulting

Praktische Erfahrungen im Krisenmanagement

- Erfahrung aus mehr als 85 Krisenfällen
- Stürze von Klippe, Balkon, Treppe, Feuerleiter mit schweren Verletzungen und Todesfolge
- Unfälle an Kletterwänden und in Kletterparks mit schwersten Verletzungen
- Schwere Bus-/ KFZ-Unfälle mit Personenschäden und Todesfolgen

ts | medialog
crash-consulting

Praktische Erfahrungen im Krisenmanagement

- Vorwurf oder tatsächlicher sexueller Missbrauch durch Betreuer/ Reiseleiter/Busfahrer, sexuelle Belästigung von Teilnehmern untereinander oder durch Externe in Unterkünften und auf Reisen
- Bewältigung direkter Folgen von Terroranschlägen, z.B. beim Terroranschlag in Barcelona, London, Berlin, Sri Lanka oder beim Putsch in der Türkei
- Lebensmittelvergiftungen und schwere medizinische Notfälle bei Teilnehmern

ts | medialog
crash-consulting

Praktische Erfahrungen im Krisenmanagement

- Mehrere Vermisstenfälle
- Krätze- und Norovirusfälle in Unterkünften
- Badeunfälle mit Todesfolge, Lawinenunglück, Waldbrände
- Schwere Körperverletzungen (Koma), Messerattacken, Pfeffersprayattacken

ts | medialog
crash-consulting

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

ts | medialog
crash-consulting

Kurzszenario 1

Die Klasse 9 c der Realschule Köln Porz besucht Ihre Unterkunft. Heute stand ein Lagerfeuer auf dem Programm. Lehrerin Frau Semmler hatte sich schon gewundert, dass sich Kristina, Corinna und Birte verdächtig früh auf ihr gemeinsames Zimmer zurückgezogen haben. Am Abend klopft Birte bei Frau Semmler an die Zimmertür und berichtet: „Kristina und Corinna haben sich eben beide übergeben und mir ist auch schon ganz schlecht.“ Nachdem Frau Semmler nach den beiden gesehen hat, geht sie direkt zur Rezeption und berichtet über den Vorfall.

ts | medialog
crash-consulting

Kurzszenario 2

Lehrerin Frau Säuerling ist mit ihrer 10. Klasse in Ihrer Unterkunft untergebracht. Die Schüler haben im Moment Freizeit. Da das Wetter heute leider nicht besonders gut ist, sind viele auf ihren Zimmern. Frau Säuerling will gerade eine Runde durchs Haus drehen, als sie Schreie und wüste Beschimpfungen hört. Schnell macht sie sich auf den Weg um die Ursache zu erkunden. Schon von weitem sieht sie, es sind mal wieder Tim und Marco, die in Streit geraten sind. „Tim hatte ein Messer“, ruft Mitschülerin Lea Frau Säuerling aufgeregt entgegen. Marco liegt inzwischen regungslos am Boden. Sofort läuft Frau Säuerling zur Rezeption: „Einer meiner Schüler hat ein Messer gezogen und einen anderen verletzt. Dieser liegt jetzt am Boden und rührt sich nicht“, ruft sie aufgeregt dem Mitarbeiter an der Rezeption entgegen.

ts | medialog
crash-consulting

Kurzszenario 3

Heute Nachmittag hat Linda Dienst an der Rezeption. Das Telefon klingelt. Linda nimmt den Anruf entgegen. Sie hört eine männliche Stimme (bitte langsam sprechen): „Auf ihrem Gelände ist eine Bombe! Ich warne Sie! Sie wird in fünf Minuten explodieren! Das ist kein Scherz!“ (Sprechpause) „Haben Sie das jetzt verstanden?“

ts | medialog
crash-consulting

Kurzszenario 4

Die Lehrerin Frau Sundermaier läuft am Morgen zur Rezeption und schildert aufgeregt, dass ihr älterer Kollege Herr Meier sich nicht mehr rührt und vermutlich tot im Bett liegt.

ts | medialog
crash-consulting

Kurzszenario 5

Einige Schüler der Klasse 10 A sitzen im Speiseraum und freuen sich schon auf ihre Donuts, die gerade in der Küche zubereitet werden. Zufällig sieht Martin, einer der Schüler, wie sich plötzlich das Frittierfett entzündet. Das Küchenpersonal versucht sofort, den Brand zu löschen – leider ohne Erfolg. Schnell läuft Martin zur Rezeption und ruft schon von weitem: „Schnell, es brennt in der Küche!!“

ts | medialog
crash-consulting

Kurzszenario 6

Vor dem Abendessen haben die Schüler der achten Klasse noch etwas Freizeit. Die meisten verbringen diese bei bestem Wetter auf dem weitläufigen Außengelände mit Fußball, Beach-Volleyball oder bei den Tischtennisplatten. Beim Abendessen um 18.00 Uhr fällt dem Lehrer Herr Zeidlich auf, dass die 14-jährige Sarah fehlt. Er und einige Mitschüler suchen sofort das ganze Gelände ab, auch auf ihrem Zimmer ist Sarah nicht. Ihre beiden Freundinnen Lisa und Paula haben sie zuletzt auf der Fußballwiese gesehen (gegen 17.15 Uhr), aber auch da fehlt von der 14-Jährigen jede Spur. Herr Zeidlich wendet sich schließlich an die Rezeption.