

## Krisenmanagement im DSLV

### 1. Krisenmanagement als DSLV-Strategie in Krisen- und Notsituationen

- a) Krisenmanagement bedeutet Führung zur Vorsorge, Vermeidung und Bewältigung von Krisen- oder Notsituationen, die den Verband existenziell gefährden können.
- b) Beispiele für Krisen- oder Notsituationen im DSLV:
  - Schwerer Unfall mit lebensbedrohlichen oder -beeinträchtigenden Konsequenzen oder Todesfolge für die Unfallopfer mit oder ohne schuldhaftige Verantwortung eines DSLV-Verantwortlichen oder eines Ausbilders im Rahmen eines DSLV-Lehrgangs oder einer offiziellen DSLV-Maßnahme.
  - Schwerer Übergriff eines DSLV-Verantwortlichen oder eines Ausbilders im Rahmen eines DSLV-Lehrgangs gegenüber Lehrgangsteilnehmern oder DSLV-Mitarbeitern.

### 2. Prinzipien des DSLV-Krisenmanagements

- a) Krisenmanagement bedeutet Führung unter unsicheren und unstrukturierten Rahmenbedingungen und steht damit auch für die Resilienz des Verbandes.
- b) Krisenmanagement ist Chefsache. Im DSLV primär autorisierte Vertreter in Krisen- oder Notsituationen sind der Präsident und der Hauptgeschäftsführer.
- c) In schweren Krisen- oder Notsituationen mit potenziell schädigender Öffentlichkeitswirkung für den DSLV muss ein Krisenstab mit dem Präsidenten, dem Hauptgeschäftsführer, dem Vorsitzenden des Juristischen Beirats im DSLV, einem weiteren Mitglied des DSLV-Vorstands oder einem fachlich prädestinierten DSLV-Experten gebildet werden. Der Krisenstab bestimmt dann den Sprecher für die jeweilige Krisen- oder Notsituation.
- d) Über alle Krisen- oder Notsituationen mit potenziell schädigender Öffentlichkeitswirkung für den DSLV, auch über jene, die sich nicht realisiert haben wie z.B. Lawineneignisse ohne Personenschäden, muss von den involvierten DSLV-Verantwortlichen, Lehrgangleitern oder Ausbildern ein Bericht verfasst werden, der dem DSLV-Vorstand vorzulegen ist. Dieser Bericht muss die Chronologie des Ereignisses sowie alle relevanten Einflussfaktoren und Entscheidungsgrundlagen enthalten.
- e) Krisenmanagement erfordert persönliche Eignung und Kompetenzen. Die autorisierten Vertreter für den DSLV-Krisenstab müssen Führungspersonen sein und über eine Führungspersönlichkeit verfügen. Eine Qualifizierung der autorisierten DSLV-Vertreter über geeignete Fortbildungsveranstaltungen wird angestrebt.
- f) Krisenmanagement erfordert Kenntnisse, Erfahrung, Übersicht, flexibles Denken, Empathie, Ruhe, Nervenstärke und umfassende Kommunikations- und soziale Kompetenzen für die besondere Psychologie in der Krise
- g) Krisenmanagement heißt Kommunikation. Die Kommunikation muss ehrlich und transparent sein und zeitnah nach innen und außen erfolgen.

### 3. Notwendige Schritte im DSLV-Krisenmanagement unter Berücksichtigung von 3 Kriterien

- a) Die Lage
  - Was ist passiert bzw. passiert gerade aktuell?

- Was sind die Auswirkungen und was sind mögliche Probleme?
- Was sind die Risiken (auch kommunikativer Art)?
- b) Die strategischen Ziele
  - Wie kann Schaden vom Verband abgewendet werden?
  - Welcher Zustand soll erreicht werden?
  - Wie kann den Opfern geholfen werden?
  - Welche kommunikativen Mittel sollen eingesetzt werden und wie soll kommuniziert werden?
  - Welche übergeordneten Werte und Prioritäten sind dabei zu berücksichtigen?
- c) Die Maßnahmen
  - Was muss entschieden werden?
  - Was muss getan werden, um die Situation zu bewältigen und die Ziele zu erreichen?
  - Wie kann die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen überprüft werden?

#### **4. Grundsätze zum Verhalten der Beteiligten im Falle von Krisen- und Notsituationen**

- a) Keine Auskunft durch direkt oder indirekt Beteiligte. Wichtig ist das „One-Voice-Prinzip“. Nur der für die Medienkontakte vom Krisenstab bestimmte DSLV-Vertreter gibt Auskunft.
- b) Folgende Grundsätze sind als Auskunftsperson gegenüber den Medien und öffentlichen Stellen zu berücksichtigen:
  - Freundlich und verständnisvoll informieren!
  - Mitgefühl für die Betroffenen ausdrücken!
  - Kein „No Comment“!
  - Keine Vermutungen äußern, nur gesicherte Fakten darlegen (falls diese noch nicht vorliegen, erwähnen, dass das noch abgeklärt werden muss)!
  - Keine Schuldzuweisungen gegen den oder die Beteiligten an dem Unfall oder Vorfall!
  - Keine Verteidigungshaltung einnehmen!
  - Wenige Aussagen und diese mehrmals wiederholen!
  - Alle Medienvertreter gleich behandeln!
  - Bei Anfragen zu Unfällen oder Vorfällen in anderen Ausbildungsverbänden: Grundsätzlich keine Stellungnahme!
- c) Folgende Grundsätze sind für Fotos, Filme, Soziale Medien, Telefon zu berücksichtigen:
  - Bei Unfällen bei Lehrgängen keine Fotos und Videos durch die Lehrganggruppe!
  - Keine Mitteilungen über soziale Medien, Chats, Blogs, etc.!
  - Kein Telefonkontakt zu Außenstehenden durch die direkt Beteiligten!
  - Kontakt zu Angehörigen wird ausschließlich durch die Einsatzkräfte vor Ort oder durch den Krisenstab aufgenommen!
  - Der betreffende Ausbilder bittet auch Personen außerhalb der Gruppe, diese Grundsätze einzuhalten!
- d) Rechtlicher Grundsatz:
  - Niemand äußert sich zur Schuldfrage oder stellt Vermutungen auf, solange die Ermittlungen laufen!
- e) Psychologische Unterstützung:
  - Wer ein Ereignis direkt oder indirekt miterlebt hat, muss es auch seelisch

verarbeiten. Eine psychologische Unterstützung z.B. durch geschulte Einsatzkräfte des KIT sollte durch die Beteiligten in Anspruch genommen werden!

Konstruktives Verhalten	Kontraproduktives Verhalten
Rasch, offen, kontinuierlich und umfassend informieren	Behinderung der Medienleute bei ihrer Arbeit
Klar und verständlich informieren. Eine klare Sprachregelung durchsetzen	Medienkontakte durch Personen, die nicht ausdrücklich als auskunftsberechtigte Sprecher bestimmt wurden.
Nur bestätigte Informationen verbreiten	Sich hinter einem <i>no comment</i> verstecken, auf Tauchstation gehen, beschönigen, bagatellisieren, herausreden
Persönliche Betroffenheit signalisieren, d.h. neben den Facts & Figures auch die emotionale Ebene berücksichtigen	„Salami Taktik“ bei der Bekanntgabe der Wahrheit
Die Kommunikationsverantwortung auf oberster Führungsebene wahrnehmen	Verbreiten von Verdächtigungen, Anschuldigungen, Spekulationen

## 5. Schritte für das Inkrafttreten des DSLV-Krisenmanagements

- a) Das DSLV-Krisenmanagement wurde im Mai 2024 vom DSLV-Vorstand und Aufsichtsrat verabschiedet.
- b) Die primären DSLV-Vertreter in Krisen- oder Notsituationen sind von den DSLV-Gremien autorisiert.
- c) Eine Checkliste mit einer Verfahrensanleitung für das DSLV-Krisenmanagement sowie den Kontakten zu den primären DSLV-Vertretern in Krisen- oder Notsituationen ist online verfügbar.
- d) Die DSLV-Verantwortlichen, die DSLV-Mitarbeiter und die DSLV-Ausbilder sind über das DSLV-Krisenmanagement und die Checkliste informiert.

Hinweis:

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde im Text auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten ausdrücklich gleichermaßen für alle Geschlechter (m/w/d).