

# Das Erstgespräch im Krisenfall

Eine kurze Handreichung inkl. Gesprächsleitfaden

## Impressum

### **Verein entwicklungspolitischer Austauschorganisationen e. V.**

c/o Stiftung Nord-Süd-Brücken  
Greifswalder Str. 33 a  
10405 Berlin

### **Kontakt**

Telefon: +49 30 42 85 13 85

Fax: +49 30 42 85 13 86

Email: [info@ventao.org](mailto:info@ventao.org)

Webseite: [www.ventao.org](http://www.ventao.org)

Dieses Material ist lizenziert nach "Creative Commons" (CCBY-NC-SA).

Design: Elke Molkenthin | mo.tif visual art | [www.mo-tif.de](http://www.mo-tif.de)

Vektorgrafik: [Freepik.com](http://Freepik.com)

Autorin: Anette Schwitzke unter Verwendung von Material von der Kurve Wustrow und dem Berliner Missionswerk.

Ventao übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit der Angaben.

November 2016

## Handreichung: Erstgespräch im Krisenfall

Entsendeorganisationen werden mit unterschiedlichen Krisen und Notfällen der Freiwilligen, oder auch von Mitarbeitenden vor Ort, konfrontiert. Egal ob es sich um Krankheiten, Unfälle oder Naturkatastrophen handelt, ist es hilfreich, beim Erstgespräch mit den Betroffenen systematisch vorzugehen. Nur so kann sichergestellt werden, dass die Entsendeorganisation alle wichtigen Informationen bekommt, auf Basis derer die weiteren Handlungsschritte geplant werden können und der Fürsorgepflicht so gut wie möglich nachgekommen werden kann.

Krisen und Notfälle gehören für Entsendeorganisationen, anders als z.B. für die Feuerwehr, zum Glück nicht zum Arbeitsalltag. Hier möchte diese Handreichung eine kurze und praktische Hilfestellung für das Erstgespräch und die anschließenden Schritte anbieten.<sup>1</sup>

### I. Gesprächsleitfaden für den Erstkontakt im Krisenfall

Ein Gesprächsleitfaden ist eine Hilfestellung für ein strukturiertes Gespräch, gerade im hoch emotionalen und überraschend auftretenden Krisenfall. Alle Mitarbeitenden, die u.U. von Freiwilligen kontaktiert werden könnten, sollten den Gesprächsleitfaden für Erstgespräche kennen. Im Sinne eines integrierten Krisensystems sollte dieser auch den Partnern/Mentor\_innen bekannt sein. Hilfreich ist es, wenn der Leitfaden in Reichweite neben dem Telefon liegt, die Datei an einem allen bekannten Ort abgelegt ist, bzw. Mitarbeitende ihn auch zu Hause oder unterwegs in Papierform dabei haben.

Das Erstgespräch sollte stichpunktartig protokolliert werden, damit auf der Basis dieser Informationen über das weitere Vorgehen entschieden werden kann.

→ Leitfaden s. Anhang I

### II. Was passiert nach dem Erstgespräch?

Die Person, die den Anruf entgegen nimmt / die E-Mail erhält / etc. beantwortet schriftlich, soweit bekannt, die Fragen aus dem Leitfaden. (s. Anhang I)

Dann trifft sie eine Einschätzung, ob es sich um eine Krise handelt.

- ➔ Besteht eine ernsthafte Beeinträchtigung der normalen Arbeitsabläufe oder eine ernste Bedrohung für Freiwillige oder Mitarbeitende?
- ➔ Besteht sofortiger Handlungsbedarf?
- ➔ Müssen externe Stellen (Auswärtiges Amt, Botschaft, Versicherung o.ä.) um Hilfe gebeten werden?

Im Falle einer Krise informiert sie sofort die für Krisen verantwortlichen Kolleg\_innen telefonisch. Weiterhin schickt sie das ausgefüllte Erstinformationsblatt sofort per E-Mail an alle Mitglieder des Krisenteams.

Die für Krisenfälle Verantwortlichen sollten idealerweise:

---

<sup>1</sup> In die Handreichung sind u.a. Materialien der Kurve Wustrow und des Berliner Missionswerks eingeflossen.

- ➔ schon im Vorfeld einer Krise feststehen
- ➔ aus mindestens zwei, besser drei Personen bestehen (z.B. Geschäftsführung, Mitarbeitende, Vorstand, etc.)
- ➔ Jederzeit erreichbar sein bzw. eine Vertretungsregel vorhanden sein.

Das Krisenteam sichtet die vorhandenen Informationen aus dem Erstgespräch.

Sie treffen eine Einschätzung über die Dringlichkeit des Handlungsbedarfs, Intensität und vermutliche Dauer der Krise.

Die Rollen/Aufgaben im Krisenteam werden festgelegt und wenn nötig weitere Unterstützer\_innen ins Team geholt.

Die Krisenverantwortlichen:

- ➔ legen die Position / Linie fest im Hinblick auf bestehende Policies etc.
- ➔ treffen „best option“ Entscheidungen
- ➔ überprüfen, welche Informationen gebraucht werden / beschaffen zusätzliche Informationen
- ➔ überprüfen, welche Informationen wann an wen kommuniziert werden müssen (intern und extern)
- ➔ erstellen Handlungspläne

Alle Handlungsschritte und neuen Informationen sollten so weit wie möglich dokumentiert werden. Dazu kann z.B. eine Excel Tabelle genutzt werden in der vermerkt wird, wer, wann mit wem gesprochen hat, welche Vereinbarungen getroffen und welche neuen Informationen gewonnen wurden? So behält das Team den Überblick über die wichtigen Handlungsschritte und im Nachhinein kann dokumentiert werden, dass alles was möglich war getan wurde.

### III. Das Zweitgespräch/Folgegespräch

Zu einem verabredeten Zweitgespräch/Folgegespräch sollten:

Der/dem Betroffenen gegenüber Transparenz über Überlegungen und Entscheidungen hergestellt werden, z.B.

- ➔ *Wir treffen alle von Deutschland aus notwendigen/möglichen Maßnahmen, z.B. ...*
- ➔ *Wir nehmen regelmäßig mit dir Kontakt auf, überprüfen unsere Entscheidungen und passen sie ggf. an neue Sachlagen an.*

Es sollten klare Ansagen an die Betroffenen gemacht werden.

- ➔ *Du setzt alle mit uns vereinbarten Maßnahmen zur Bewältigung der Krise um bzw. hältst dich an vereinbarte Regeln und Absprachen.*
- ➔ *Gib uns Bescheid, wenn sich die Situation ändert oder neue relevante Informationen auftauchen.*
- ➔ *Du triffst keine Maßnahmen ohne Absprache mit uns (außer Sofortmaßnahmen, die deiner unmittelbaren Sicherheit dienen).*
- ➔ *Alle Außenkontakte (Botschaft, Presse, etc.) laufen über uns.*

→ Regelmäßige, konkrete Kontaktintervalle vereinbaren (alle 3 h, jeden Abend um 20:00 Uhr, etc.)

→ Wenn möglich die Partnerorganisation eng in das Krisenmanagement einbinden und über eure Schritte informieren.

→ Ihr als EO entscheidet, wann die Krise vorbei ist und kommuniziert das an die Betroffenen.

## Anhang I

# Gesprächsleitfaden Erstgespräch im Krisenfall

## a) Basisdaten

- Wer führt das Gespräch?
- Datum und Uhrzeit
- Telefonnummer des Mitarbeitenden für Rückfragen
  
- Name der/des Anrufenden
- Telefonnummer der/des Anrufenden (wie erreichbar?)
- Stadt/Land
- Name der Partnerorganisation und/oder Einsatzstelle

## b) Vorfall

- Was ist passiert?
- Wann?
- Wo?
- Wer ist betroffen? (Namen, Anzahl der Personen)
- Was sind die Folgen?
- Sind die Partnerorganisation/Einsatzstelle/Mentor/innen informiert?

## c) Aktuelle Situation

- Wo bist du jetzt?
- Wie geht es dir?
- Besteht weiterhin Gefahr? Welche?

## d) Handlungsbedarf

- Welche Entscheidungen stehen deiner Meinung nach an?
- Was brauchst du von uns?
- Wie bist du in den nächsten Stunden erreichbar? (Telefon, Internet, etc.)

- ➔ Informationen aufnehmen und einen konkreten Zeitpunkt für den nächsten Kontakt vereinbaren.
- ➔ Die Sicherheit der Freiwilligen oder Mitarbeitenden steht an erster Stelle. Sofortmaßnahmen treffen, um die Sicherheit der Betroffenen soweit wie möglich sicher zu stellen. Wer kann vor Ort unmittelbar helfen?