



Krisenmanagement & Medienarbeit

Swiss Equestrian Forum

8. Februar 2025





Uster ZH:

Schreck für Besucher:
Pferdelaster kracht in
Reithalle.

Pferdetransporter kracht in Reithalle

Schreck für die Besucher der Pferdesporttage Uster: Am Nachmittag kam es während der Pferdesporttage Uster ZH zu einem spektakulären Unfall, bei welchem ein Pferdetransporter die Mauer einer Reithalle durchbrach. V
gab es keine.



☰ 🔍 📷 ⚙️ 2°

Blick

Lenkerin verliert Kontrolle

Pferde-Transporter donnert in Reithalle

Am Nachmittag kam es während der Pferdesporttage Uster ZH zu einem spektakulären Unfall, bei welchem ein Pferdetransporter die Mauer der Reithalle durchbrach.

Publiziert: 03.05.2015 um 20:06 Uhr | Aktualisiert: 01.10.2018 um 15:54 Uhr



Was ist zu tun?





Beratung & Notfalldienst



Training



Konzept



Leitfragen des Krisenmanagements

- ➔ Was ist eine Krise – in meiner Organisation?
- ➔ Wer kümmert sich bei uns um eine Krise?
- ➔ Wie erfahren wir, dass wir eine Krise haben?

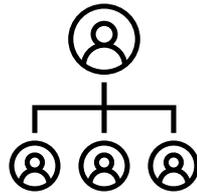
- ➔ Was sagen wir in einer Krise, wenn wir noch nichts wissen?
- ➔ Mit wem kommunizieren wir in einer Krise?
- ➔ Über welche Kanäle kommunizieren wir in einer Krise?

- ➔ Wer kümmert sich um die Betroffenen in einer Krise?
- ➔ Können wir als Laien überhaupt etwas tun?

- ➔ Wie bereiten wir uns auf eine Krise vor?



C1: Command



Was ist eine Krise - in unserer Organisation?



E-Mail

von: maja@happyanimal.mu

an: ok@reitverein-musterlingen.ch

Sehr geehrte Vorstandsmitglieder

Wie uns zu Ohren gekommen ist, wird an Ihrem Turnier vom kommenden Wochenende eine Reiterin am Start stehen, welche für ihren groben Umgang mit den Pferden bekannt ist.

Wir vom Verein «Happy Animal» werden nicht länger zulassen, dass solche Menschen an offiziellen Turnieren am Start stehen.

Wenn Sie der Reiterin kein Startverbot geben, werden wir an die Medien gelangen.

Gruss

Maja Böll



Pferdetransporter kracht in Reithalle

Schreck für die Besucher der Pferdesporttage Uster: Am Sonntag durchbricht ein Transporter die Mauer einer Reithalle. Verletzte gab es keine.



Pferd stürzt

Reit-Unfall am Sechseläuten



Reiten

Tödlicher Unfall überschattet Reitturnier



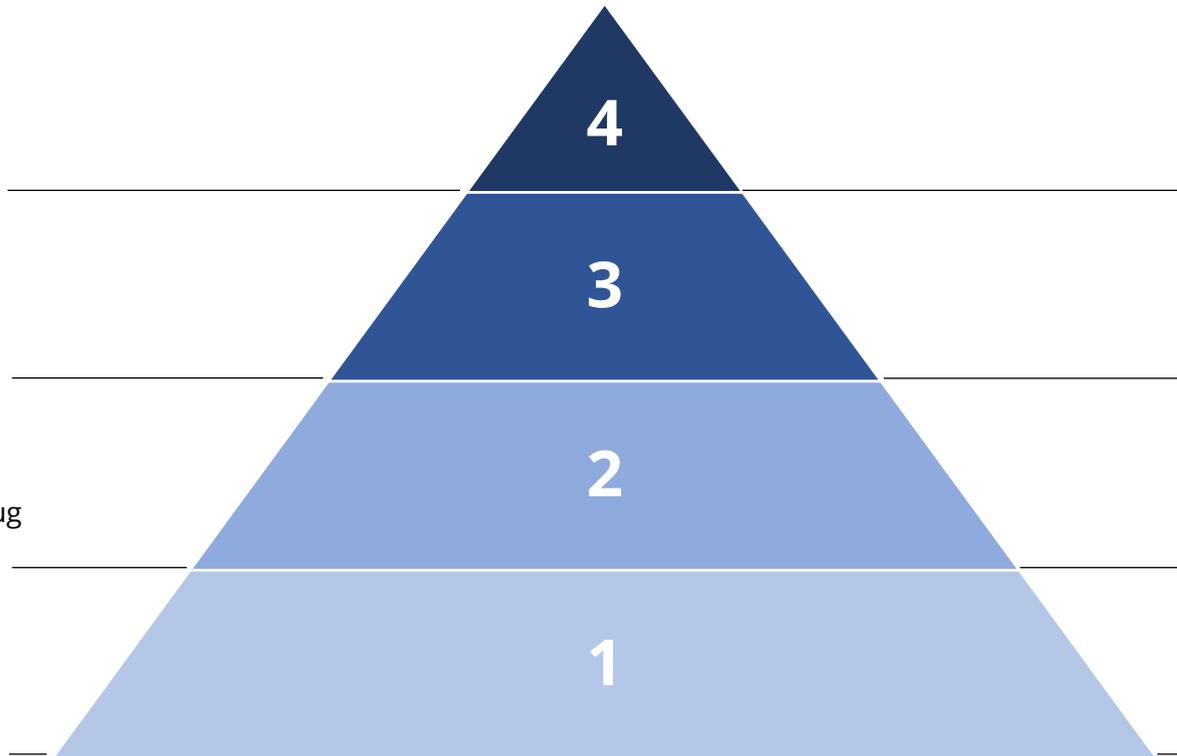
Krisentyp

Katastrophen/
Unfälle mit vielen
Verletzten/Toten

Negative Vorfälle /
Unfälle mit Schwer-
Verletzten/Toten

Negative Vorfälle /
Anschuldigungen /
Unfälle mit Leicht-
Verletzten mit Einbezug
von Medien

Negative Vorfälle /
Anschuldigungen /
Unfälle mit Leicht-
Verletzten ohne
Einbezug von Medien



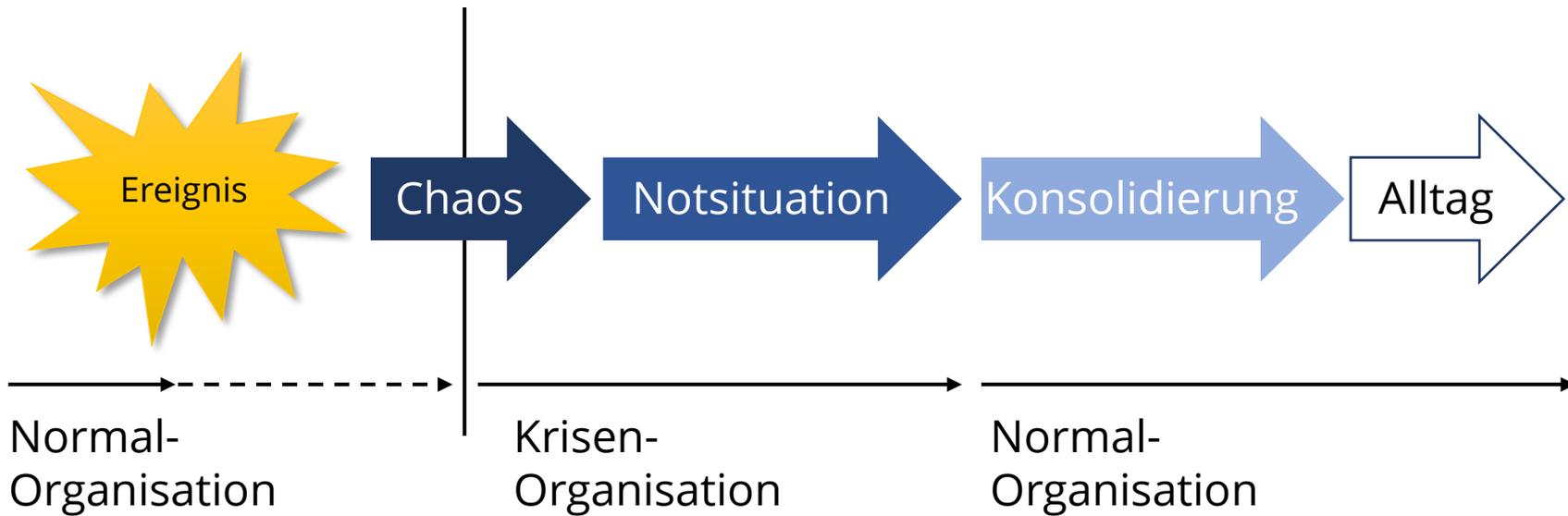
Zuständigkeit Krisenmanagement

Amtlicher Krisenstab
& OK Veranstalter

Polizei &
OK Veranstalter

OK Veranstalter

OK-Präsidium



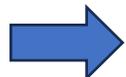


Wer kümmert sich bei uns um eine Krise?

Amtlicher Krisenstab

Kommunaler /kantonaler Stab mit professionellen Strukturen



 Krisenstufe 4

Krisenteam OK (Rapid Response Team)

Kleine Kerngruppe mit Entscheidungs- und Kommunikationskompetenz



 Krisenstufen 1-3

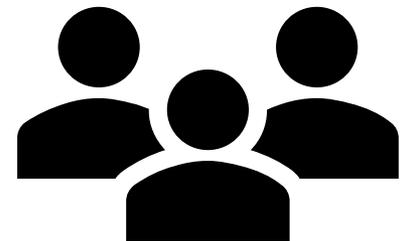
Das Rapid Response Team

Das Rapid Response Team (RRT) ist eine einfache und flexible Form eines Krisenstabs. Es ist in der Lage, krisenhafte Situationen zeitnah kommunikativ zu begleiten.

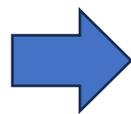
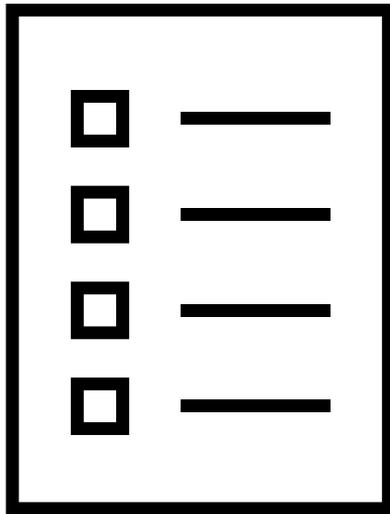
Es verfügt über die nötigen Fach- und Entscheidungskompetenzen und hat die Kontrolle über sämtliche Kommunikationskanäle.

Als Mitglieder im RRT einer Reitsportveranstaltung schlägt Dimedio vor:

- OK-Präsidium (Stv. Vizepräsidium)
- Vereinspräsidium (wenn nicht = OK-Präsidium)
- Technischer Delegierter Swiss Equestrian
- Chef/In Kommunikation
- Vertretung Sekretariat



Wie erfahren wir, dass wir eine Krise haben?

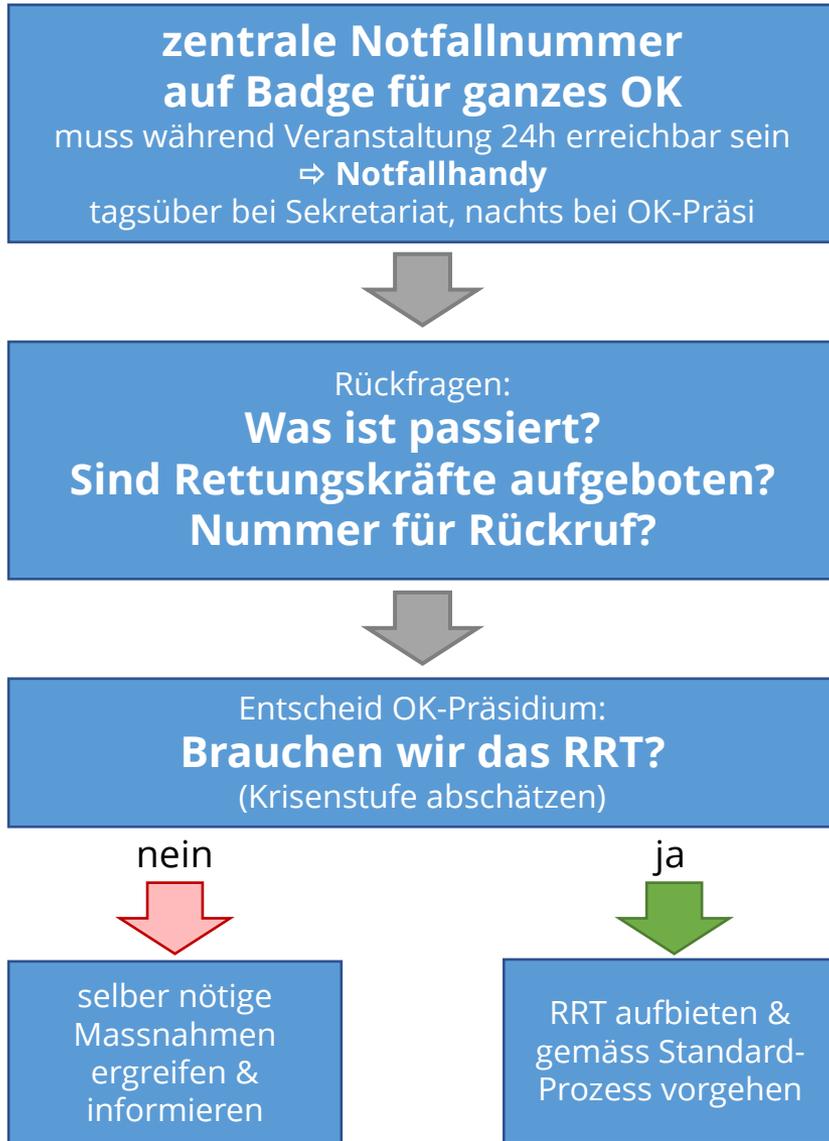


1 zentrale Notfallnummer 7x24h

Vorgehen im Notfall

1. Rettungskräfte alarmieren
2. Erste Hilfe organisieren
3. Personen aus unmittelbarer Gefahr bringen
4. RRT über Notfallnummer alarmieren

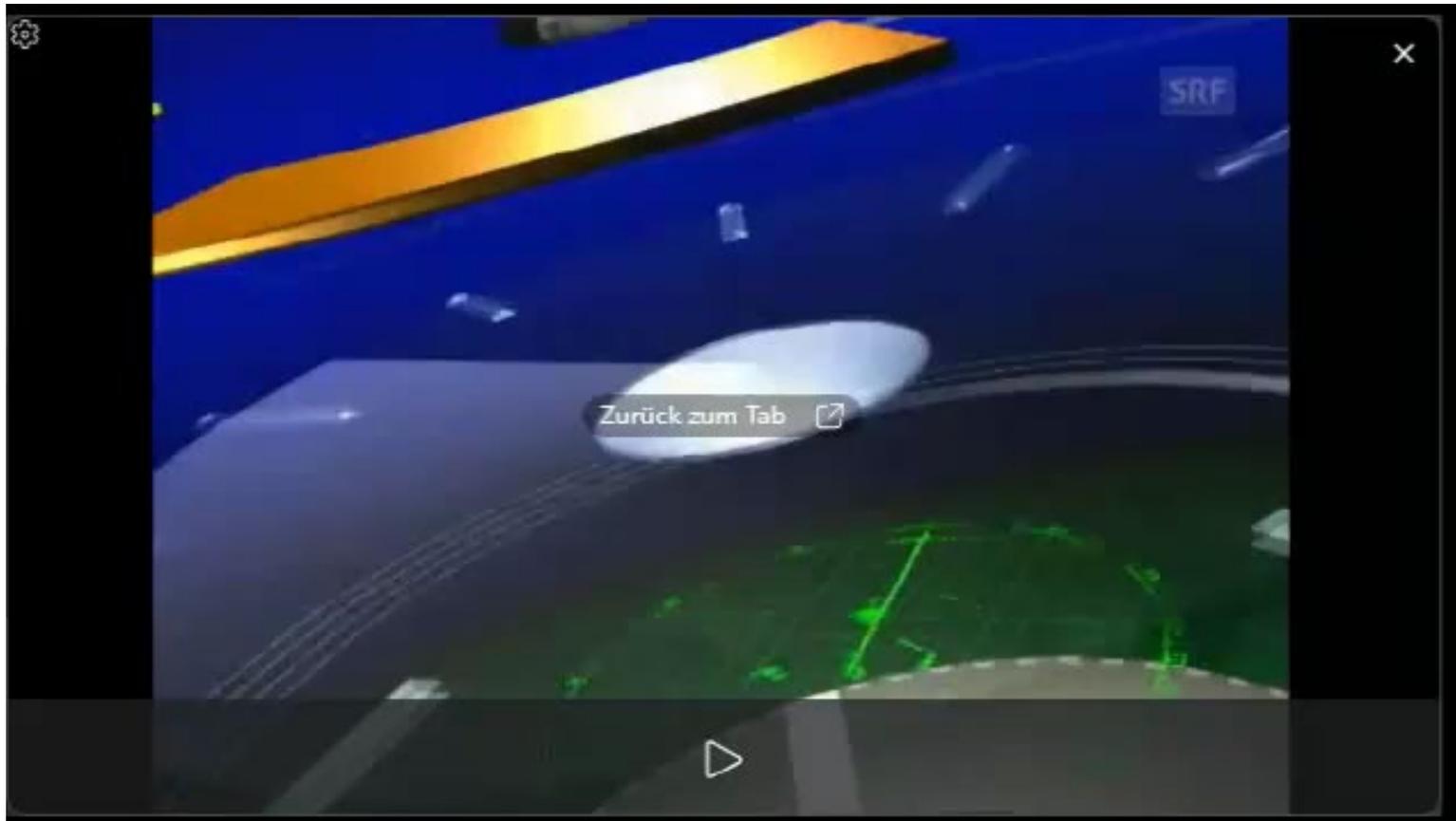
Beispielorganisation RRT



innert
10 Minuten!



C2: Communication

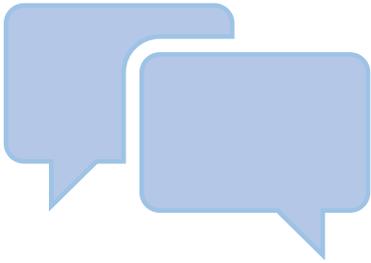


Was sagen wir in einer Krise, wenn wir noch nichts wissen?



**Reden ist Silber,
Schweigen ist Gold.**

...aber nicht in der Krise



Wissen

«Wir haben Kenntnis vom Ereignis XX»

Aktion

«Unser Krisenstab/Ereignisstab ist aktiv»

Kontrolle

«Um xx Uhr (Zeit) gibt es via xx (Ort, Kanal) nächste Informationen»

Beispiel: Unfall – Reiter/in bleibt liegen – Phase 1

Die Reiterin [Name] scheint sich leider verletzt zu haben.
Die Rettungssanitäter unseres professionellen
Turnierrettungsdienstes kümmern sich um ihn/sie.

Wir wollen ihre/seine Privatsphäre respektieren und installieren
deshalb einen Sichtschutz.

Wir drücken [Name] ihr/ihm die Daumen und hoffen, dass es
ihr/ihm bald besser geht.

Die Prüfung bleibt unterbrochen, wir informieren Sie, sobald wir
mehr wissen.

Beispiel: Unfall – Reiter/in bleibt liegen – Phase 2

Update: [nur nach Rücksprache mit RRT]

Was geschieht mit dem/der Verunfallten: nach Hause/Spital/ggf.
Helikopter kommt

Im Namen des Reitvereins XXX wünschen wir [Name] von Herzen
gute Besserung!

Wie geht es weiter mit dem Programm:
Die Prüfung um XXh fortgesetzt/abgebrochen/etc.

Beispiel: Aktion Tierschutz

Wir begrüßen auch die Tierschützerinnen und Tierschützer auf dem Platz.

Sie machen auf ein wichtiges Anliegen aufmerksam: Der würdige Umgang mit dem Tier ist auch uns vom Reitverein XX ein grosses Anliegen.

Wir tolerieren keinerlei Verstösse gegen das Tierschutzgesetz und richten und streng nach den Vorgaben unseres Dachverbands.

Wir finden es gut, dass Sie auf den Tierschutz aufmerksam machen. Nun wären wir aber froh

- wenn Sie die Bahn wieder freigeben würden
- die Störungen unterlassen würden
- ...

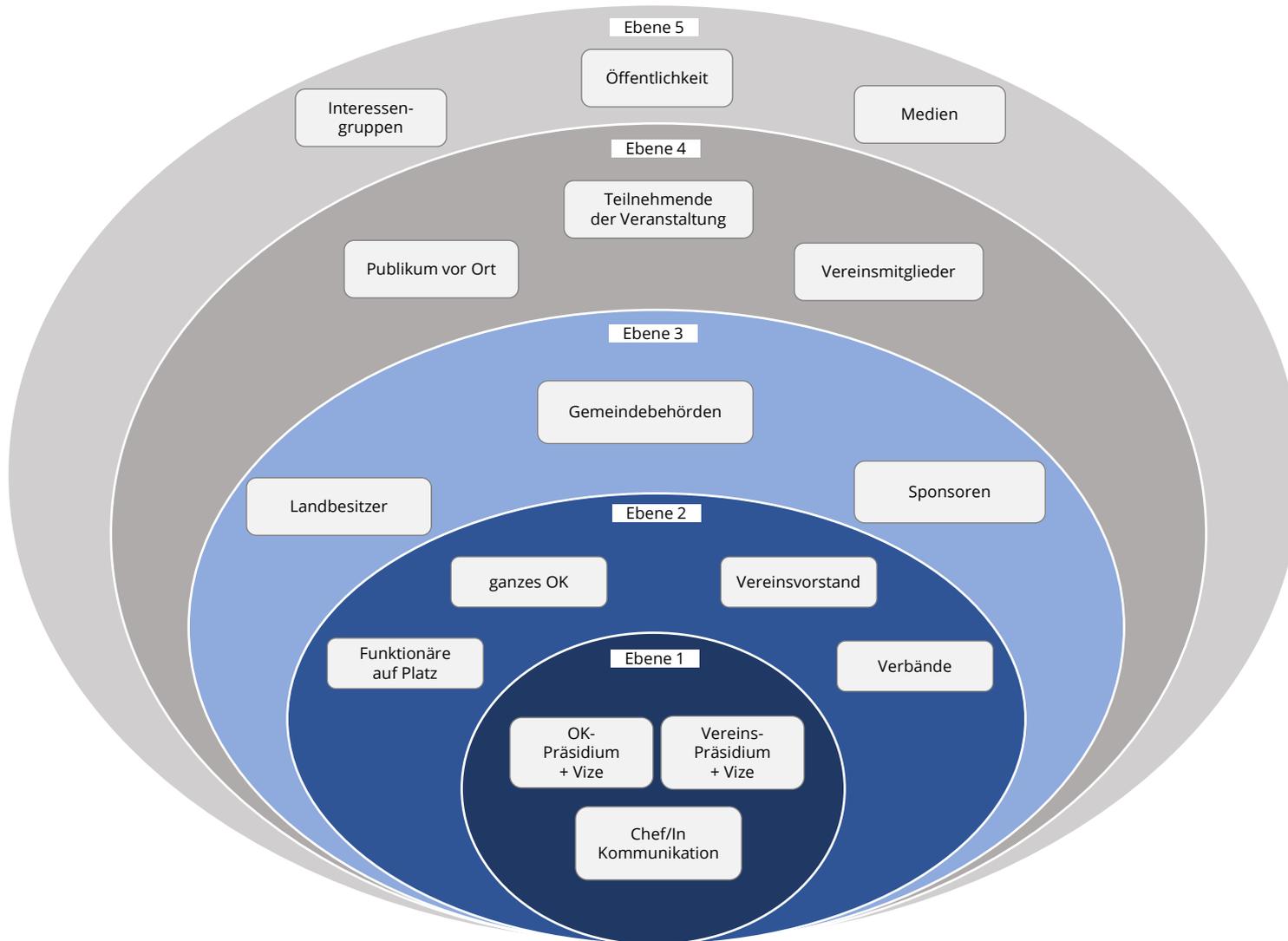
...damit wir mit dem Programm weiterfahren können.

Gerne laden wir Sie in unsere Festwirtschaft ein, damit wir gemeinsam über Ihre Forderungen diskutieren können.

Herzlichen Dank!

Mit wem kommunizieren wir in einer Krise?

Zwiebelschalenmodell (Beispiel)



Über welche Kanäle kommunizieren wir in einer Krise?

Kommunikationsmatrix (Beispiel)

	Kanäle									
	Krisensitzung	WhatsApp-Gruppe Krise	WhatsApp-Gruppe OK-Kernteam	WhatsApp-Gruppe OK gesamt	Speaker	E-Mail	Medienkonferenz	Medienmitteilung	Website	Social Media
Akteure										
Rapid Response-Team	■	■								
OK Kern-Team	■		■							
Vereinsvorstand	■		■							
Funktionäre auf Platz	■									
gesamtes OK				■						
Publikum vor Ort					■					
Teilnehmer/Innen (Konkurrenten)					■					
Verbände (OKV, SVPS)						■				
Behörden & Stadtverwaltung						■				
Sponsoren						■				
Vereinsmitglieder						■				
Anwohner & Landbesitzer						■				
Interessengruppen (Tierschützer etc.)						■				
Medien							■	■		
Öffentlichkeit									■	■

Kernbotschaften definieren

- Betroffenheit ausdrücken
- Was ist passiert?
- Was haben wir bereits unternommen?
- Wie geht es weiter?

Antworten auf «nasty questions» vorbereiten

- Welche kritischen Fragen sind zu erwarten?
- Was können Kritiker aus dem Vorfall machen?
- «Wenn ich Blick-Journalist wäre...»

zu informierende Akteure definieren

- Angehörige/Begleitpersonen von Betroffenen
- OK-Team
- Publikum vor Ort
- Medien
- etc.

Kommunikationskanäle für jeden Akteur definieren

- Persönliches Gespräch
- Speaker vor Ort
- Website
- Medienmitteilung bzw. Medienkonferenz
- etc.

Reihenfolge und genauen Zeitpunkt der Information planen & umsetzen

- vom Innern der Organisation nach aussen kommunizieren
- Direkt-Betroffene zuerst informieren



...mehr dazu in Teil 2

C3: Care

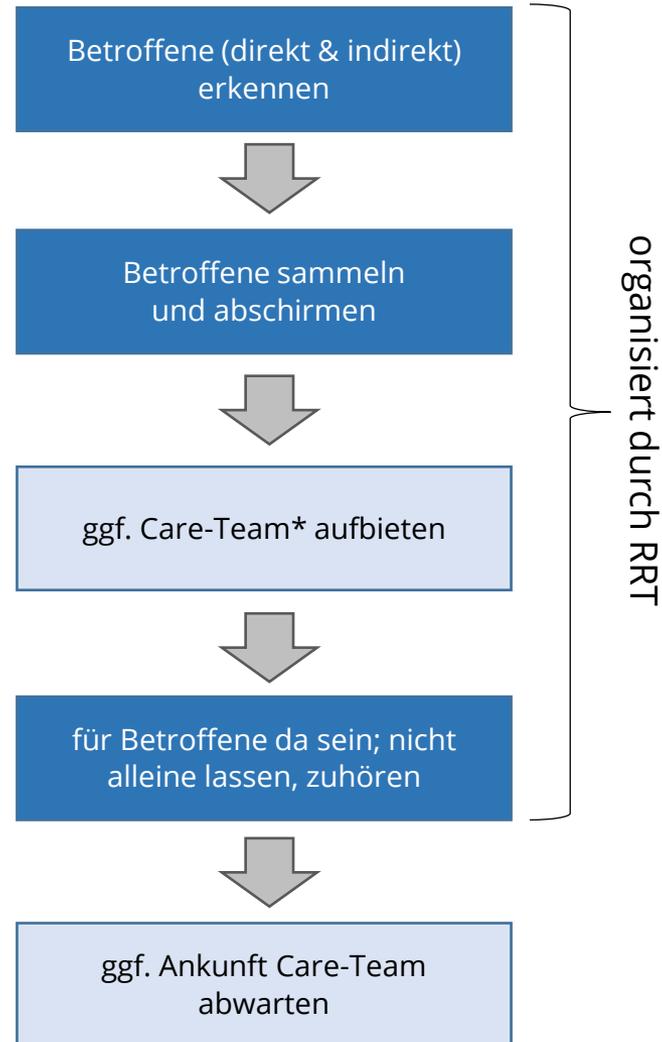


Wer kümmert sich um die Betroffenen einer Krise?

Betreuung der Betroffenen



* Care-Teams sind *meistens kantonal organisiert, Aufgebot via Polizei*



Können wir als Laien etwas tun?

- ➔ Empathische Kommunikation in Absprache mit Angehörigen
Persönlichkeitsschutz & Ermittlungen beachten
- ➔ Vermittlung von Ansprechstellen
bspw. Psychiatrische Kriseninterventionszentren
- ➔ Rituale, Gedenkstätten



C4: Compliance

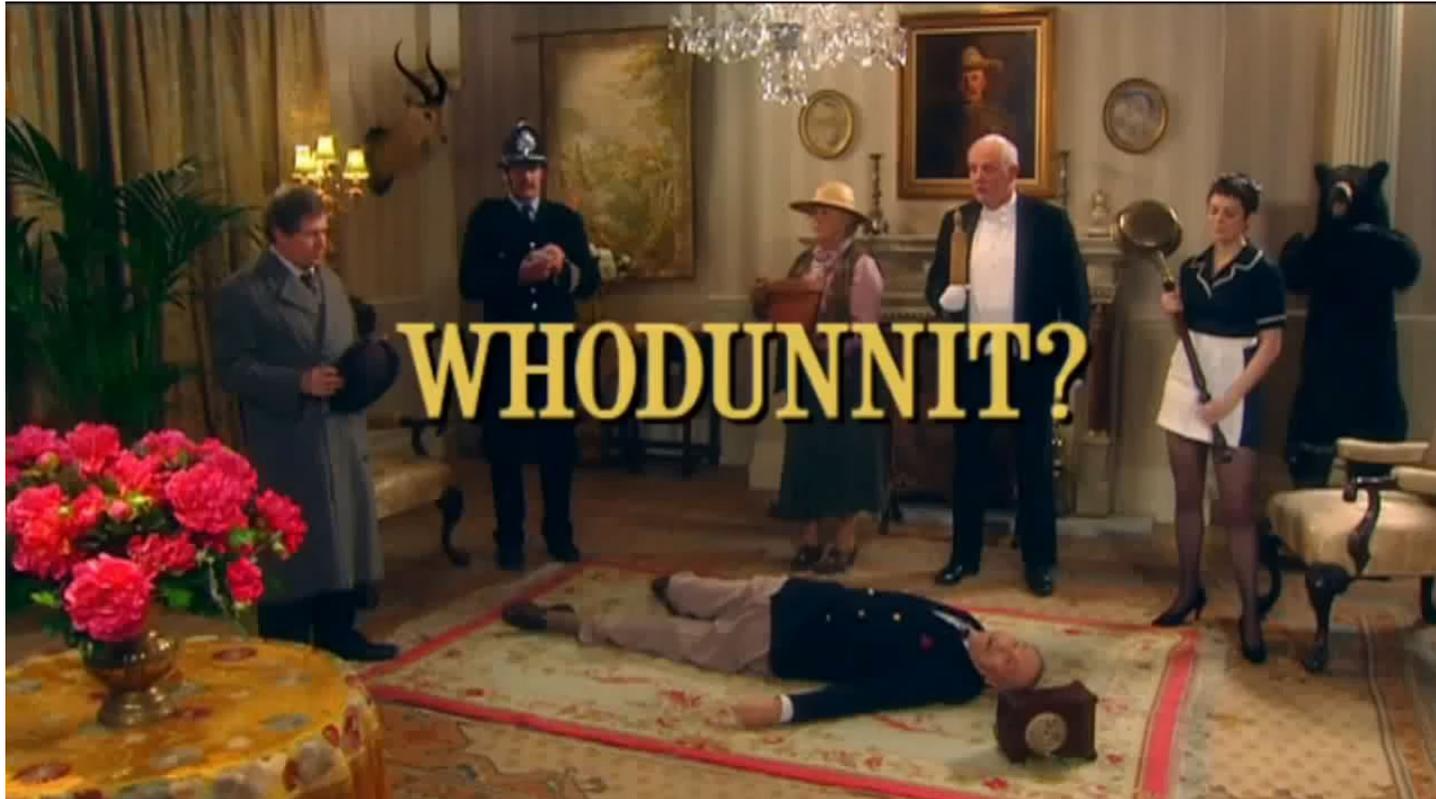
Wie können wir uns auf eine Krise vorbereiten?

- ➔ Sicherheitskonzept für Veranstaltung erstellen
(med. Notfall, Brand, Naturgefahren etc.)
- ➔ Krisenkonzept erstellen
(nach dem 4C-Modell)
- ➔ Infoblock für OK und RRT vor jeder Veranstaltung

- ➔ Externe Unterstützung bereithalten
 - Kommunikation (ggf. Notfalldienst)
 - Juristische Beratung
 - ggf. Care-Team
- ➔ Versicherungsschutz prüfen

Pause

Medienarbeit



Did you notice the 21 changes?

Wie ticken Medien?









Nachrichtenwerte

(erste Studie von Walter Lippmann 1922)

Meldungen müssen bestimmte Eigenschaften besitzen, damit sie von den Lesern beachtet werden.

Je mehr dieser Eigenschaften eine Meldung besitzt, desto mehr Leute interessieren sich für die Meldung.

Ordnen Sie die Schlagzeilen nach Anzahl «Klicks»

☰ 🔍 📷 ⚙️ 3° **Blick**

Pferde-Lehrtochter (21) bekommt lebenslanges Stallverbot

Während ihrer Ausbildung zur Pferdefachfrau beobachtet Michelle Kindler (21), wie Tiere geschlagen und schlecht behandelt werden. Die angeblichen Missstände im Stall spricht sie an. Jetzt hat die 21-Jährige Hausverbot.

Publiziert: 04.02.2021 um 11:43 Uhr | Aktualisiert: 07.04.2021 um 15:46 Uhr

🔗 🔄

☰ 🔍 📷 ⚙️ 3° **Blick**

Steve Guerdat gewinnt Weltcupsspringen

Steve Guerdat gewinnt das mit 250'000 Euro dotierte Weltcupsspringen des CSI von Bordeaux. Der Jurassier triumphiert mit Is-Minka vor der Französin Jeanne Sadran und dem Briten Harry Charles.

Publiziert: 03.02.2024 um 22:42 Uhr

🔗 🔄



☰ 🔍 📷 ⚙️ 3° **Blick**

Führende Weingüter setzen auf Pferde

Obwohl die meisten Rebberge weiterhin maschinell bewirtschaftet werden, setzen renommierte Weingüter auf die Pferde-Karte.

Publiziert: 22.08.2024 um 09:00 Uhr | Aktualisiert: 22.08.2024 um 09:48 Uhr

🔗 🔄

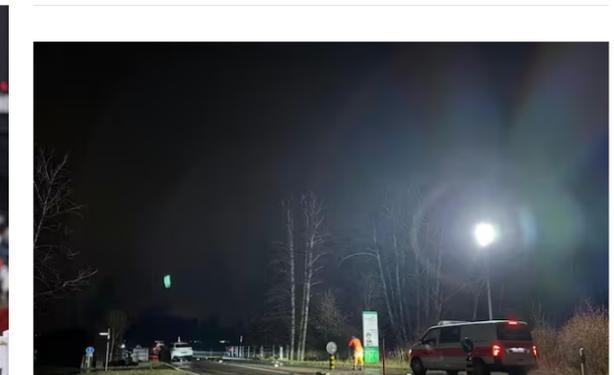
☰ 🔍 📷 ⚙️ 3° **Blick**

Auto kollidiert mit Pferd – Reiterin und Pferd schwer verletzt

Ein Auto ist am Samstag mit einem Reitpferd zusammengeprallt. Die 18-jährige Reiterin und ihr Pferd wurden schwer verletzt. Die Ursache für den Unfall ist noch unklar, die Polizei ermittelt.

Publiziert: 15.12.2024 um 09:56 Uhr | Aktualisiert: 15.12.2024 um 10:33 Uhr

🔗 🔄



☰ 🔍 📷 ⚙️ 3° **Blick**

Was macht ein Pferd auf dem Dach von Zürcher Tramdepot?

Ein vermeintlich echtes Pferd erschreckt am Mittwochmorgen einen Blick-Leser in Zürich. Bilder zeigen eine realistisch aussehende Figur, die auf dem Dach einer Baustelle am Zürcher Escher-Wyss-Platz steht. Doch was steckt dahinter?

Publiziert: 27.06.2024 um 00:01 Uhr | Aktualisiert: 27.06.2024 um 08:12 Uhr

🔗 🔄

☰ 🔍 📷 ⚙️ 3° **Blick**

«Pius Schwizer hat uns gruusig über den Tisch gezogen»

Pius Schwizer ist eine Reitsport-Legende. Das Pferdebesitzer-Ehepaar Schreier aus Vitznau LU vertraute dem grossen Namen – und überwies ein Darlehen von einer halben Million. Es endete im Streit. Schreiers betreiben Schwizer – sie sind nicht die einzigen Gläubiger.

Publiziert: 27.06.2024 um 00:01 Uhr | Aktualisiert: 27.06.2024 um 08:12 Uhr

🔗 🔄



Besuchen Sie [menti.com](https://www.menti.com) | und benutzen Sie den Code **5140 5544**

Ordnen Sie die Schlagzeilen nach Klickzahlen



1. | Lebenslanges Stallverbot
2. | Weingüter setzen auf Pferde
3. | Pferd auf dem Tramdepot
4. | Steve Guerdat gewinnt Bordeaux
5. | Auto kollidiert mit Pferd
6. | Vorwürfe gegen Pius Schwüizer



Menti

Swiss Equestrian Forum



Choose a slide to present



Ordnen Sie die Schlagzeilen nach Anzahl «Klicks»

☰ 🔍 📷 ☀️ 3° **Blick**

Polizeisprecher Kapo Zürich: «Die Reiterin musste ins Spital»

Schwerer Unfall in Mönchaltorf ZH

Auto kollidiert mit Pferd – Reiterin und Pferd schwer verletzt

Ein Auto ist am Samstag mit einem Reitpferd zusammengeprallt. Die 18-jährige Reiterin und ihr Pferd wurden schwer verletzt. Die Ursache für den Unfall ist noch unklar, die Polizei ermittelt.

☰ 🔍 📷 ☀️ 3° **Blick**

☰ 🔍 📷 ☀️ 3° **Blick**

«Pius Schwizer hat uns gruusig über den Tisch gezogen»

Pius Schwizer ist eine Reitsport-Legende. Das Pferdebesitzer-Ehepaar Schreier aus Vitznau LU vertraute dem grossen Namen – und überwies ein Darlehen von einer halben Million. Es endete im Streit. Schreiers betreiben Schwizer – sie sind nicht die einzigen Gläubiger.

Publiziert: 27.06.2024 um 00:01 Uhr | Aktualisiert: 27.06.2024 um 08:12 Uhr

☰ 🔍 📷 ☀️ 3° **Blick**

☰ 🔍 📷 ☀️ 3° **Blick**

Pferde-Lehrtochter (21) bekommt lebenslanges Stallverbot

Während ihrer Ausbildung zur Pferdefachfrau beobachtet Michelle Kindler (21), wie Tiere geschlagen und schlecht behandelt werden. Die angeblichen Missstände im Stall spricht sie an. Jetzt hat die 21-Jährige Hausverbot.

Publiziert: 04.02.2021 um 11:43 Uhr | Aktualisiert: 07.04.2021 um 15:46 Uhr

☰ 🔍 📷 ☀️ 3° **Blick** 59

☰ 🔍 📷 ☀️ 3° **Blick**

Aussergewöhnliche Sichtung

Was macht ein Pferd auf dem Dach von Zürcher Tramdepot?

Ein vermeintlich echtes Pferd erschreckt am Mittwochmorgen einen Blick-Leser in Zürich. Bilder zeigen eine realistisch aussehende Figur, die auf dem Dach einer Baustelle am Zürcher Escher-Wyss-Platz steht. Doch was steckt dahinter?

Publiziert: 04.09.2024 um 19:00 Uhr

☰ 🔍 📷 ☀️ 3° **Blick** 5

☰ 🔍 📷 ☀️ 3° **Blick**

CSI Bordeaux

Steve Guerdat gewinnt Weltcupspringen

Steve Guerdat gewinnt das mit 250'000 Euro dotierte Weltcupspringen des CSI von Bordeaux. Der Jurassier triumphiert mit Is-Minka vor der Französin Jeanne Sadran und dem Briten Harry Charles.

Publiziert: 03.02.2024 um 22:42 Uhr

☰ 🔍 📷 ☀️ 3° **Blick** 0

☰ 🔍 📷 ☀️ 3° **Blick**

Spitzenwinzer geben Auskunft

Führende Weingüter setzen auf Pferde

Obwohl die meisten Rebberge weiterhin maschinell bewirtschaftet werden, setzen renommierte Weingüter auf die Pferde-Karte.

Publiziert: 22.08.2024 um 09:00 Uhr | Aktualisiert: 22.08.2024 um 09:48 Uhr

☰ 🔍 📷 ☀️ 3° **Blick** 5



Die Nachrichtenwerte

Neuigkeit

Nähe

Prominenz

Tragweite

Konflikt

Dramatik

Kuriositäten

Gefühle

Sex

Fortschritt

Wie bereite ich mich auf einen Medientermin vor?

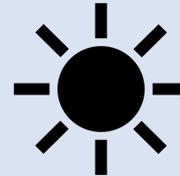
Kernbotschaft



Vorbereitung



Aussage



Wirkung



Vorbereitung

Sachverhalt & Stossrichtung

- Was genau ist das Thema, welche Stossrichtung hat der Beitrag?
- Wer kommt sonst noch im Beitrag zu Wort?

Form, Kanal & Zeitpunkt

- Wird es ein Lauftext mit Statements oder ein Interview oder etc.?
- Auf welchen Kanälen wird der Beitrag publiziert – und wann genau?

Autorisierung & «Nasty Questions»

- Wann kann ich meine Zitate gegenlesen – vorgängige Absprache
- Antworten auf heikle Fragen vorbereiten



Aussage

Kernbotschaften festlegen

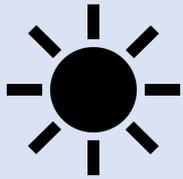
- Was ist mir wichtig, was möchte ich sagen?
- Wie sage ich es in kurzen, verständlichen Worten?
(20 Sekunden pro Frage/Aspekt)

Perspektivenwechsel

- Was interessiert die Empfänger meiner Botschaft?
- Wie wird das, was ich sage, verstanden?

Standfestigkeit & Transparenz

- Ich glaube an das, was ich sage
- Ich begründe, wenn ich eine Frage nicht beantworten kann



Wirkung

Offenheit & Gelassenheit

- Interessiert, bestimmt und freundlich sein
- Offen sein für kritische Fragen – nichts persönlich nehmen

Erscheinung & Hintergrund

- Drehort/Fotohintergrund soll Inhalt unterstützen
- Kleidung auf Charakter des Auftritts abstimmen

Körperhaltung & Blick

- Aufrecht und ruhig stehen
- Blickkontakt mit Journalist/in halten – nie in Kamera schauen

- Agieren statt reagieren: Die Medien auch bei heiklen oder konfliktbehafteten Themen proaktiv informieren.
- Nur Fakten und gesichertes Wissen kommunizieren – keine Mutmassungen, Verdächtigungen oder Anschuldigungen.
- Medienanfragen werden bei einer Person gebündelt und es wird ein Mediensprecher bestimmt («Single-Voice-Prinzip»). Wer nicht als Mediensprecher bestimmt ist, gibt gegenüber den Medien keine Auskunft und verweist höflich auf den Mediensprecher.
- Bei Personenschäden bzw. beim Verdacht auf eine Straftat liegt die Informationshoheit bei der Polizei bzw. bei der Staatsanwaltschaft. Dies gilt insbesondere für Angaben zum Unfall/-Tathergang, zum Gesundheitszustand und zur Identität der Opfer.
- Die sachliche Information durch die Polizei bzw. die Untersuchungsbehörden entbindet den Veranstalter nicht von der Notwendigkeit einer nachfolgenden Stellungnahme und Betroffenheitserklärung gegenüber den direkt Betroffenen und der Öffentlichkeit.



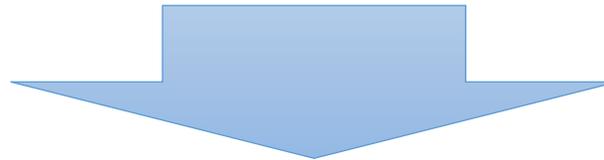
So bitte nicht...!

Man kann nicht nicht kommunizieren

Jedes Verhalten wird als Kommunikation interpretiert. Dazu gehört das Schweigen, ein Blick, eine Geste, jede einzelne Regung oder Regungslosigkeit. Verhalten kennt kein Gegenteil. Man kann sich also nicht nicht verhalten.

Die Botschaft entsteht beim Empfänger

Der Empfänger verfügt über nichts Anderes als das, was er wahrnimmt. Es hilft nichts, wenn wir die Dinge anders meinen.



Auf jede Frage gibt es
eine Antwort

In jeder Situation die
Kontrolle behalten

Auf heikle Fragen
vorbereitet sein



Manuela Weichelt-Picard, alt Regierungspräsidentin Kanton Zug.






In jeder Situation
die Kontrolle
behalten

Ueli Maurer, alt Bundesrat






Auf heikle Fragen
vorbereitet sein

Liliane Kappeler, ehemalige Vizeammann Gemeinde Boswil AG





5 Goldene Regeln für die Krisenkommunikation

- Informationen verbreiten sich durch (Social) Media rasant.
→ *Alarmieren und handeln Sie rasch und konsequent !*
- Es ist besser, die Tragweite einer Krise zu überschätzen als sie zu unterschätzen.
→ *Nehmen Sie die Vorfälle ernst!*
→ *Machen Sie den Perspektivenwechsel!*
- Man kann nicht nicht kommunizieren.
→ *Setzen Sie das WAK-Statement ein!*
- Glaubwürdigkeit ist Ihr wichtigstes Gut; viele Fehler werden verziehen.
→ *Bleiben Sie ehrlich, gestehen Sie Fehler ein!*
- Durch falsche Kommunikation kann aus einem kleinen Vorfall erst eine Krise entstehen.
→ *Holen Sie sich im Zweifelsfall professionelle Unterstützung!*







Auf Wiedersehen !