

Schweizerische Lebensrettungs-Gesellschaft SLRG  
Société Suisse de Sauvetage SSS  
Società Svizzera di Salvataggio SSS  
Societad Svizra da Salvament SSS

Mitglied des Schweizerischen Roten Kreuzes SRK  
Membre de la Croix-Rouge Suisse CRS  
Membro della Croce Rossa Svizzera CRS



SLRG IHRE RETTUNGSSCHWIMMER

# Richtlinie Krisenmanagement



# Richtlinie Krisenmanagement

## Ingress

- Im vorliegenden Dokument beziehen sich sämtliche verwendeten Begriffe sowohl auf die weibliche als auch auf die männliche Sprachform.
- Im Falle von Interpretationsschwierigkeiten ist der deutschsprachige Text massgebend.

1	Ausgangslage	4
2	Definition von Krisen	5
3	Grundlegendes zur Organisation in einer Krise	6
3.1	Handlungsbereiche	6
3.2	Ablauf eines Krisenfalls	6
3.3	Vorgehen im Krisenfall	7
4	Grundlegendes zur Kommunikation in einer Krise	8
4.1	Funktionsziele der Krisenkommunikation	8
4.2	Grundsätze der Krisenkommunikation in der SLRG	8
4.3	Adressaten der Krisenkommunikation und Instrumente	9
5	Konkrete Abwicklung einer Krise in der SLRG	11
5.1	Alarmierung bei einer Krise	11
5.2	Bearbeitung der Krise	11
5.3	Besonderes	11
5.4	Psychologische Nothilfe	12
6	Genehmigung und Geltungsbereich der Richtlinie	13
6.1	Geltungsbereich	13
6.2	Genehmigung	13

---

# 1 Ausgangslage

---

Immer wieder werden Ereignisse publik, durch die Vereine, Organisationen oder Unternehmen durch besondere Umstände, Fehlverhalten ihres Personals oder ihrer Mitglieder in schwierige Situationen geraten. Diese Situationen können sich bis zu einer Krise für die Beteiligten und die betroffene Organisation steigern. Auch wir als SLRG können, von den Sektionen bis zur nationalen Organisation, mit solchen Krisensituationen konfrontiert werden. Es ist schwierig, in Krisen besonnen und richtig reagieren zu können, wenn man sich mittendrin befindet. Darum ist es von grosser Wichtigkeit, regelmässig und vor dem Eintreten solcher Ereignisse über mögliche relevante Szenarien und deren Bewältigung nachzudenken und zu kommunizieren.

Die Schweizerische Lebensrettungs-Gesellschaft SLRG hat in der Öffentlichkeit ein hervorragendes Image bezüglich Glaubwürdigkeit, Vertrauen und Kompetenz. Sie geniesst auch ein erhebliches Wohlwollen bei den Medien. Die Berichterstattung ist in der Regel positiv bis sehr positiv. Dazu kommt, dass wir in den letzten Jahren grossmehrheitlich vor Krisen und Skandalen verschont geblieben sind und durch unser Verhalten keinen Anlass zu breiter Kritik gegeben haben. Eine Krise kann aber auch für uns als SLRG nie ganz ausgeschlossen werden.

Durch unsere tägliche Arbeit und die Einsätze, die wir als SLRG leisten, haben wir ein sehr positives Image aufgebaut. Dieses positive Image kann durch eine Krise sehr schnell zerstört werden und uns als SLRG zurückwerfen, was Akzeptanz, Glaubwürdigkeit und Vertrauen in der Öffentlichkeit angeht.

Darum ist es von zentraler Bedeutung, dass alle Beteiligten in der SLRG im Falle einer Krise richtig agieren. Zu diesem Zweck hat die SLRG Schweiz die vorliegende Richtlinie «Krisenmanagement» erarbeitet. Diese definiert, was in der SLRG unter einer Krise verstanden wird, wie man ebensolche erkennt und wie damit umgegangen werden soll, damit wir gemeinsam Krisen erfolgreich meistern können.

Diese Richtlinie soll dazu führen, dass die einzelnen Sektionen über ein eigenes Erst-Ebenen-Krisenkonzept verfügen. Dies einerseits zur Abwicklung von Krisen, welche die einzelne Sektion betreffen und andererseits für die richtige Alarmierung der SLRG-Geschäftsstelle in mittleren und schweren Krisen.

## 2 Definition von Krisen

Eine Krise ist ein Ereignis, welches

- sich plötzlich ergibt oder aus einem (möglicherweise vorherzusehenden) eskalierenden Prozess entsteht, aufgrund externer oder interner Ursachen,
- das Potenzial hat, durch die massiv reduzierte Einsatzfähigkeit von Mitarbeitenden, durch den Ausfall von Infrastruktur oder Logistik etc. aufgrund menschlicher Opfer oder durch die Beeinträchtigung des öffentlichen Vertrauens einen erheblichen Schaden zu verursachen oder die Erfüllung der Aufgaben stark und nachhaltig zu erschweren oder zu verunmöglichen,
- (deshalb) von öffentlichem Interesse ist, von den Medien thematisiert wird und unter Umständen eine wichtige emotionale Komponente (Schuldfrage) enthält,
- in seiner Art einzigartig ist, eine eigene Dynamik entfaltet und mit normalen Abläufen nicht zu bewältigen ist.

Die SLRG unterscheidet drei Stufen von Krisen:

Bezeichnung	Beschreibung	Beispiele
<b>Schwere Krise</b>	Ereignisse mit nationalem Medieninteresse oder sektionsübergreifenden Konsequenzen	Todesfall, schwere Verletzungen sowie Verdacht oder Gewissheit sexueller Ausbeutung während einer SLRG-Veranstaltung, einem SLRG-Kurs oder einem Sicherheitsdienst
<b>Mittlere Krise</b>	Ereignisse mit regionalem Medieninteresse, Ereignisse mit Polizeipräsenz	Mittlere Verletzungen mit Arztbehandlung oder Spitalaufenthalt, Ereignisse mit Polizeipräsenz, Veruntreuung; massgebliche finanzielle Schwierigkeiten auf Regions- oder Sektions-ebene; potenziell öffentlichkeitswirksame Uneinigkeit innerhalb der SLRG; potenziell öffentlichkeitswirksame Uneinigkeit mit Anspruchsgruppen
<b>Leichte Krise</b>	Ereignisse ohne Medieninteresse	Kleine Verletzungen ohne Arztbehandlung, sektionsinterne Uneinigkeit

Es gilt festzuhalten, dass sich eine Krise sowohl positiv als auch negativ entwickeln kann und beispielsweise aus einer sektionsinternen Uneinigkeit rasch weitere Kreise ziehen kann. Entsprechend ist während einer Krise fortlaufend eine Neubeurteilung vorzunehmen.

## 3 Grundlegendes zur Organisation in einer Krise

Krisen der vorstehend unterschiedenen Stufen weisen bezüglich Organisation zu deren Bewältigung eine grosse Ähnlichkeit auf.

### 3.1

#### Handlungsbereiche

In der Regel lassen sich die notwendigen Massnahmen in vier Handlungsbereiche einteilen:

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Organisation</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gemeinsame Beurteilung der Situation durch Verantwortliche vor Ort und gemäss vorliegender Richtlinie mit einzubeziehenden Personen (vgl. Abschnitt 5)</li> <li>■ Festlegen und Koordination von Massnahmen</li> <li>■ Koordination der Fachleute und Beteiligten</li> <li>■ Administrative Arbeiten</li> </ul> |
| <b>Betreuung</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Direkte Information der Betroffenen/Angehörigen</li> <li>■ Psychologische und seelsorgerische Betreuung der Beteiligten</li> </ul>  |
| <b>Information</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Interne Information der Betroffenen sowie weiterer relevanter Kreise (z. B. Sektionen etc.)</li> <li>■ Medieninformation (Medienmitteilung, Interviews, Medienkonferenz)</li> </ul>   |
| <b>Recht/Finanzen</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rechtlicher Beistand</li> <li>■ Juristische Beratung</li> <li>■ Finanzielle Beratung und Unterstützung</li> </ul>   |

### 3.2

#### Ablauf eines Krisenfalls

Die folgende Darstellung gibt ein grobes Bild über den Verlauf einer Krise und welche Phasen nacheinander zu bewältigen sind:

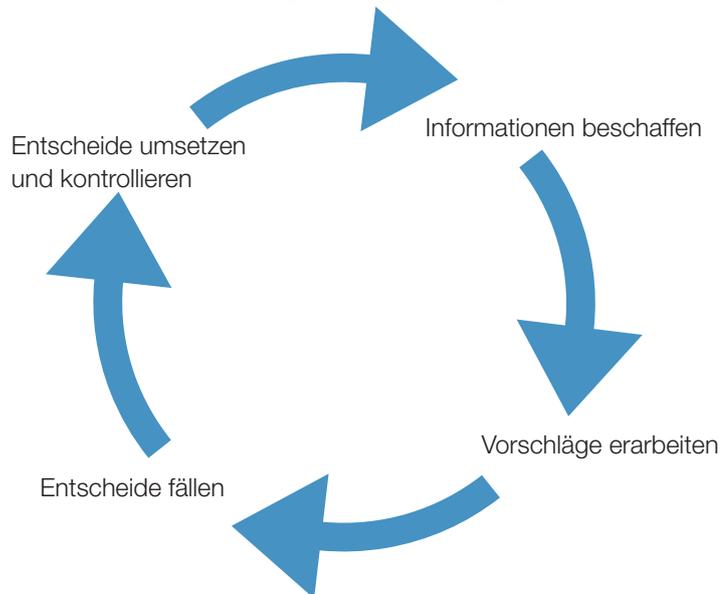


Die Schritte 1 bis 5 in einem Krisenfall können relativ standardisiert angegangen werden. Die folgenden Schritte hängen stark vom Verlauf der Krise ab und können nicht detailliert im Voraus geplant werden.

Erschwerend kommt hinzu, dass die vorstehend dargestellten Phasen nicht zwingend sequentiell (als eine nach der anderen), sondern gleichzeitig ablaufen können. Es gilt die Situation immer wieder neu zu beurteilen.

### 3.3 Vorgehen im Krisenfall

Zur Situationsbeurteilung und Planung der einzelnen Schritte in den obgenannten Krisenphasen wird mit folgendem Verfahren gearbeitet:



#### Informationen beschaffen

- Was wurde in den einzelnen Handlungsfeldern bisher unternommen (siehe 3.1)?
- Welche neuen Informationen liegen vor?

#### Vorschläge erarbeiten

- Was wollen wir als nächstes erreichen?
- Welche Massnahmen werden für die einzelnen Handlungsbereiche vorgeschlagen?

#### Entscheide fällen

- Was als nächstes in den einzelnen Handlungsbereichen tun?
- Wer macht wann was?
- Nächstes Treffen Krisenstab?

#### Entscheide umsetzen und kontrollieren

- Funktionieren die einzelnen Massnahmen?
- Was müssen wir anpassen?

Dieser Kreislauf soll mit einer gewissen Regelmässigkeit durchlaufen werden. Dies gibt Struktur und Sicherheit für alle Beteiligten. Der Kreislauf kann ebenfalls zur Vorbereitung einer Sitzung herangezogen werden.

## 4 Grundlegendes zur Kommunikation in einer Krise

Ist eine Krise eingetroffen, so ist die Kommunikation bei deren Bewältigung zentral. Hierzu folgende für die SLRG geltenden Überlegungen:

### 4.1 Funktionsziele der Krisenkommunikation

Sind die SLRG als Verband oder eine SLRG-Sektion oder -Region von einer Krise betroffen, muss die Krisenkommunikation folgende Funktionen erfüllen:

- Förderung der Transparenz innerhalb der gesamten SLRG zur Stärkung der Glaubwürdigkeit und der Vertrauensbildung extern und intern
- Kommunizieren einer Auskunftsperson sowie Sicherstellen von Zuständigkeiten, Abläufen und Massnahmen für Verantwortliche in den SLRG-Sektionen und -Regionen sowie im Zentralvorstand
- Rasche Beurteilung von Situationen und Tatbeständen nach dem 4-Augen-Prinzip, damit die richtigen Massnahmen ausgelöst werden und so auch die Fähigkeit zur Erfüllung der ordentlichen Aufgaben gesichert bzw. schnell wieder hergestellt ist
- Minimierung von Auswirkungen einer Krise, wie z. B. Verlust von Vertrauen und Kompetenz bei wichtigen Bezugsgruppen (Öffentlichkeit, Mitgliedern, Mitarbeitenden)
- Verhinderung von Imageschäden, die die Integrität des Vereins SLRG, seiner Mitglieder oder den ihnen anvertrauten Kursabsolventinnen und -absolventen bedrohen
- Befriedigung des Medieninteresses und dadurch Verkürzung der Dauer der Krise

### 4.2 Grundsätze der Krisenkommunikation in der SLRG

Damit die Funktionsziele der Krisenkommunikation erreicht werden können, muss die Kommunikation sachlich und überlegt erfolgen. Die Instrumente in der Krise sind weitgehend gleich wie bei der normalen, laufenden Kommunikationsarbeit. Wesentlich ist, dass bei einer Krise folgende Kriterien beachtet werden:

- Situations- und zeitgerechtes, wahrheitsgetreues, möglichst vollständiges Aufzeigen von Fakten: was hat sich ereignet, was wird unternommen, welches sind die Folgerungen bzw. Perspektiven, was wird zur Verhinderung einer Wiederholung unternommen
- Vermitteln der Ernsthaftigkeit der Krisenbewältigung durch aktives und sichtbares Engagement der Führung
- Als humanitäre Organisation und mit Rücksicht auf die Abhängigkeit von Spenden bzw. öffentlicher Finanzierung hat die SLRG besonderen Ansprüchen bezüglich Transparenz, Offenheit, Verantwortung und Glaubwürdigkeit zu genügen

Zusätzlich zu den Regeln der allgemeinen Kommunikationstätigkeit sind folgende Aspekte zu berücksichtigen:

- **Proaktiv:** Mit Informationen nicht zuwarten, bis Druck von aussen zur Information zwingt. Sonst besteht die Gefahr, dass die Kommunikation durch die Medien bestimmt wird und mangels Information Spekulationen entstehen. Informationsverweigerung erweckt den Verdacht, etwas werde verborgen. Dadurch können sich die Intensität einer Krise verstärken und die Dauer verlängern. Wichtige und gesicherte Informationen müssen deshalb sofort und direkt kommuniziert werden, um aufzuzeigen, wie in der Krise reagiert wird und wie der Schaden begrenzt wird, auch wenn sie noch nicht vollständig sind.

- **Schnell, offen, sachlich:** Die Krisenkommunikation muss dazu beitragen, die Glaubwürdigkeit und Reputation der SLRG zu erhalten. Die Kommunikation muss mit höchstmöglicher Transparenz erfolgen; ist sie nicht vollständig, muss dies angesprochen und angekündigt werden, wann weitere Informationen erfolgen. Berichtet werden Fakten, keine Vermutungen, Rechtfertigungen oder Schuldzuweisungen. Offene Kommunikation verlangt, Informationsdefizite abzubauen, Gesprächsbereitschaft zu signalisieren sowie Ursachen und Hintergründe der Krise offenzulegen.
- **Empathisch:** Im Zentrum stehen die Menschen, die Berücksichtigung von Emotionen und Sensibilität gegenüber Betroffenen werden von der SLRG erwartet, materielle Aspekte haben je nach Umständen nachrangige Bedeutung.
- **Eine Stimme:** Eine Person gibt Auskunft (entsprechend Richtlinie gemäss Schwere der Krise). Es muss sichergestellt werden, dass die Kapazität für die Kommunikation vorhanden ist. Deshalb müssen bei einer besonders komplexen Krisensituation Krisenmanagement und Krisenkommunikation aufgeteilt werden. Sind externe Stellen (Untersuchungsbehörden, Key-Partner etc.) in die Krise involviert, ist eine laufende gegenseitige Absprache von Kommunikationsinhalten zwingend notwendig.
- **Intern vor extern:** Betroffene und Mitarbeitende, SLRG-Präsident, Zentralvorstand, die SLRG-Sektionen/-Regionen/-Kommissionen sowie Partnerorganisationen werden vor oder mindestens gleichzeitig wie die Öffentlichkeit informiert. Damit werden die Identifikation mit der SLRG und eine allfällige Multiplikatorwirkung gestärkt.
- **Kontinuierlich:** Der Informationsfluss darf nicht abbrechen. Die Krisenkommunikation endet erst, wenn die Krise überwunden und die Situation gelöst ist.
- **Grenzen** der Krisenkommunikation werden durch überwiegende schutzwürdige öffentliche oder private Interessen, Normen des Daten- und des Persönlichkeitsschutzes und laufende Verfahren gesetzt.
- Krisenkommunikation muss die laufende Kommunikation fortsetzen. Ein Wandel im Stil und Auftritt im Fall einer Krise weckt sonst Misstrauen.

4.3

Adressaten der Krisenkommunikation und Instrumente

Wesentlich für die Kommunikation in der Krise sind die Identifikation von Adressaten und deren adäquate Information. Grundsätzlich unterscheidet die SLRG in der Krisenkommunikation zwischen folgenden zwei Bereichen:

Intern	Extern
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zentralvorstand und GPK</li> <li>■ Geschäftsstelle</li> <li>■ Regionalvorstände</li> <li>■ Sektionsvorstände und Mitglieder</li> <li>■ Fachgruppen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Direkt Betroffene</li> <li>■ Partner</li> <li>■ Behörden</li> <li>■ Öffentlichkeit via Medien</li> </ul>

Art und Weise sowie Inhalt der Kommunikation können sich je nach Adressat unterscheiden. Grundsätzlich setzt die SLRG zur Kommunikation in der Krise situativ folgende Instrumente ein:

**Intern**

- Persönliche Information
- Telefon
- E-Mail
- Briefpost
- Hotline

**Extern**

- Kommunikation mit Betroffenen, Partnern, Behörden:
  - Persönliche Information
  - Telefon
  - Brief, E-Mail
  - Homepage
  - Hotline
- Kommunikation mit der Öffentlichkeit via Medien:
  - Medienmitteilung
  - Medienanfragen
  - Medienkonferenz
  - Homepage
  - Social-Media-Kanäle
  - Hotline

## 5 Konkrete Abwicklung einer Krise in der SLRG

Die konkrete Abwicklung einer Krise in der SLRG hängt stark vom Ausmass der Krise ab. Während leichte und mittlere Krisen auf Ebene Sektion mit Unterstützung der Geschäftsstelle abgewickelt werden, verantwortet die SLRG-Geschäftsstelle die Bearbeitung schwerer Krisen direkt.

### 5.1 Alarmierung bei einer Krise

#### Bezeichnung

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Schwere Krise</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Meldepflicht: Die Sektion informiert die SLRG-Geschäftsstelle umgehend telefonisch.</li> <li>■ Die Geschäftsstelle koordiniert und leitet die Abwicklung der Krise</li> <li>■ Die Geschäftsstelle stellt insbesondere auch die Information des Zentralpräsidenten sowie des gesamten Zentralvorstandes sicher</li> </ul>              |
| <b>Mittlere Krise</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Meldepflicht: Die Sektion informiert die SLRG-Geschäftsstelle innert zwölf Stunden per E-Mail über die Krise</li> <li>■ Die Sektion koordiniert und leitet die Abwicklung der Krise in Absprache mit der Geschäftsstelle</li> </ul>   |
| <b>Leichte Krise</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Keine Meldepflicht</li> <li>■ Die Sektion leitet die Abwicklung der Krise in Eigenverantwortung, informiert die Geschäftsstelle jedoch falls sich a) die Krise ausweitet oder b) innert nützlicher Frist nicht abschliessend bearbeiten lässt. Auf jeden Fall steht die Geschäftsstelle bei Bedarf unterstützend zur Seite</li> </ul> |

- Die SLRG-Geschäftsstelle stellt den Sektionen während 365 Tagen im Jahr, 24 Stunden täglich unter der Telefonnummer 041 925 88 99 eine Ansprechperson für Krisenfälle zur Verfügung (Mitglied der Geschäftsleitung, Mediensprecherin). Die Alarmierung der Geschäftsstelle bei schweren Krisen hat über diese Telefonnummer zu erfolgen. Die Meldung mittlerer Krise erfolgt per E-Mail innert maximal zwölf Stunden auf info@slrg.ch oder per Telefon auf 041 925 88 77 (während den Geschäftszeiten).
- Bestehen bei der Einordnung einer Krise in eine der drei Stufen Zweifel, ist stets die höhere Stufe zu wählen.

### 5.2 Bearbeitung der Krise

- Zur Abwicklung von Krisen steht ein Merkblatt zur Verfügung.

### 5.3 Besonderes

- Die Sektionen sind dazu angehalten, intern einen ständigen Leiter Krisenstab zu bezeichnen, sodass im Ernstfall rasch reagiert und organisiert werden kann.

#### 5.4 Psychologische Nothilfe

Krisen können im schlimmsten Fall materielle Schäden, körperlich verletzte und tote Menschen zur Folge haben. Die Betroffenen erleiden dabei aber auch seelische Verletzungen.

Mit psychologischer Nothilfe sollen psychische Verletzungen ernst genommen und gelindert werden.

Jede mittelschwere bis schwere Krise ist für alle Beteiligten ein zentraler Eingriff in ihr Leben. Schlagartig kann sich die ganze Lebenssituation ändern und wird durch extreme psychische Belastungen teilweise dramatisch beeinflusst.

Psychologische Nothilfe ist dann der angemessene Umgang mit Personen in einer akuten psychischen Notsituation.

#### Wer hilft in der Schweiz?

**Care Team** Ein Care Team oder eine Care Organisation besteht aus Care Givers. Care Givers sind ausgebildet, um Menschen in schwierigen Situationen wie z. B. nach Unfällen, Gewaltverbrechen oder Katastrophen zur Seite zu stehen.

**Peers** Peers sind Care Givers für die Einsatzkräfte. Peers können jederzeit auf professionelle Fachleute mit einer Zusatzqualifikation in psychologischer Nothilfe zurückgreifen.

**Experten** Fachpersonen mit einer Zusatzqualifikation in Notfallpsychologie sind die fachlichen Ansprechpersonen für Care Givers und Peers; sie übernehmen aber auch die Betreuung von Betroffenen.

#### Grundprinzipien einer ersten Betreuung

- Entlasten: Chronologie der Ereignisse erarbeiten, Gedanken ordnen
- Beruhigen: Informationen über normale Reaktionen (des Körpers, der Gedanken, der Gefühle, im Verhalten) auf ein Ereignis weitergeben
- Festigen: Die nächsten Handlungsschritte, die nächsten Tage strukturieren, Kontakte zu verschiedenen Personen planen, damit die Betroffenen möglichst bald ihre Selbständigkeit zurückerhalten.

**DAMIT EINE ÜBERGREIFENDE UND UMFASSENDE BETREUUNG UND AUCH PSYCHOLOGISCHE NOTHILFE GEWÄHRLEISTET WERDEN KANN, IST ES NOTWENDIG IM NOTFALL IMMER UND SOFORT DIE GESCHÄFTSSTELLE ZU INFORMIEREN. SIE KANN DANN DIE WEITEREN SCHRITTE IN DIE WEGE LEITEN!**

---

## 6 Genehmigung und Geltungsbereich der Richtlinie

---

### 6.1 Geltungsbereich

Die vorliegende Richtlinie richtet sich verbindlich an:

- Mitglieder von Leitungsgremien und Verantwortungsträger der Regionen und Sektionen (Vorstand, Kursleiter, Einsatzleiter, Trainingsleiter etc.)
- Gewählte Organe der SLRG (ZV, GPK, Fachgruppen, Stiftungsrat Christophorus Stiftung)
- Angestellte der SLRG

---

### 6.2 Genehmigung

Die Richtlinie wurde vom Zentralvorstand SLRG am 31.8.2013 genehmigt und gilt ab 1. Oktober 2013 bis zur Delegiertenversammlung 2014. Unter Miteinbezug von ersten Erfahrungswerten wird an der genannten Delegiertenversammlung eine gegebenenfalls überarbeitete Version der Richtlinie verabschiedet.

---

### Änderungskontrolle, Prüfung und Genehmigung

<i>Version</i>	<i>Datum</i>	<i>Autor</i>	<i>Bemerkung</i>
1.1	31.8.2013	ra	Genehmigt durch ZV vom 31.8.2013

## MERKBLATT

# Krisenmeldung erstatten und entgegennehmen

### Meldepflicht

- **Bei schweren Krisen** (Todesfall, schwere Verletzungen sowie Verdacht oder Gewissheit sexueller Ausbeutung während einer SLRG-Veranstaltung, einem SLRG-Kurs) **umgehend** die SLRG-Geschäftsstelle telefonisch kontaktieren: **Telefon 041 925 88 99**
- **Bei mittleren Krisen** (Mittlere Verletzungen mit Arztbehandlung oder Spitalaufenthalt, Ereignisse mit Polizeipräsenz, Veruntreuung) erfolgt die Information der Geschäftsstelle **innert zwölf Stunden via E-Mail an info@slrg.ch**

### Notwendige Informationen beim Erstellen einer Krisenmeldung

- Wer meldet und wer nimmt die Meldung entgegen? (Kontaktdaten)
- Was ist geschehen? (Unfall, Delikt etc.)
- Wann?
- Wo? (Genaue Ortsangabe, Adresse oder Koordinaten)
- Wie viele? Anzahl der betroffenen Personen und deren Verfassung
- Weitere relevante Informationen (sofern für die Situation relevant)
  - Informationen zum Hergang/Ablauf
  - Massnahmen, welche bereits eingeleitet wurden
  - Bereits vorhandene Informationen seitens Polizei und Einsatzkräfte (z. B. an Medien)
  - Kontaktdaten Involvierte
- Nächste Fixpunkte vereinbaren (wer macht was?)
- Datum und Zeit der Meldung
- Rückrufnummer der meldenden Person

### Merkmale zum Verhalten bei der Entgegennahme einer Krise

- Zuhören, Halt geben, Ruhe vermitteln, Rückmeldung auf das Gehörte geben
- Keine Vorwürfe machen
- Vor respektive während dem Anruf möglichst viele Informationen sammeln

**WICHTIG: Die Information der Medien bei Krisen erfolgt ausschliesslich in Absprache mit der Geschäftsstelle!**

A series of horizontal dotted lines for writing notes.



**SLRG SSS**

## **SLRG – Ihre Rettungschwimmer**

Schweizerische Lebensrettungs-Gesellschaft SLRG  
Schellenrain 5  
6210 Sursee  
Telefon 041 925 88 77  
[www.slr.ch](http://www.slr.ch)  
[info@slrg.ch](mailto:info@slrg.ch)

© SLRG. Alle Rechte vorbehalten.  
Ohne Genehmigung der SLRG ist es nicht gestattet,  
die Richtlinien oder Teile daraus in irgendeiner Form zu reproduzieren.