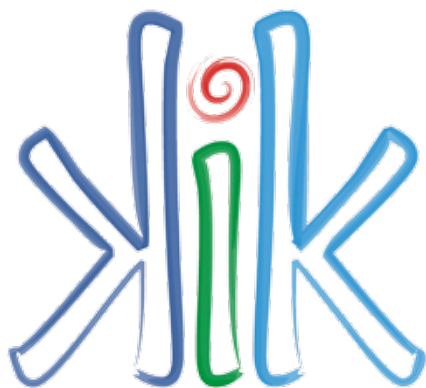




Evangelisch-methodistische Kirche



# Krisen Intervention Konkret

**Was ist eine Krise?  
Was soll ich nun tun?**

**Eine Wegleitung für  
alle Mitarbeitenden der  
Evangelisch-methodistischen Kirche  
in der Schweiz**



The United Methodist Church

# Inhalt

Vorwort	3
Wie arbeitet KIK?	4–6
Wer macht was? Ablauf in einer Krisensituation	7
Wann ziehe ich KIK zur Hilfe bei?	8–9
Wie informiere ich bei einer Krise?	10
Wie bereite ich mich auf den Anruf bei KIK vor?	11
Was darf ich sagen? – Umgang mit Medien	12
Telefonliste	13
Notfallkarten zum Heraustrennen	16

Teile dieser Broschüre wurden mit freundlicher Genehmigung aus der Cevi-Broschüre «Ein Notfall – und jetzt?; Richtlinien zum Umgang mit einer Krise im Cevi; Stand Februar 2000» entnommen.

Die Broschüre (2014) wurde vom Ausschuss KIK (Krisen Intervention Konkret) in Zusammenarbeit mit der Takano-Fachstelle überarbeitet.

2

## Impressum

KIK – Krisen Intervention Konkret – eine Wegleitung für alle Mitarbeitenden der Evangelisch-methodistischen Kirche (EMK) in der Schweiz.

3. , überarbeitete Auflage, 3000 Ex. | Januar 2015

Druck: Jordi AG Belp

© EMK – [www.emk-schweiz.ch](http://www.emk-schweiz.ch)

## **Liebe Mitarbeitende, liebe Leitungspersonen**

Jede EMK-Gemeinde oder Gruppe kann unverhofft in eine Situation geraten, aus der sie ohne fremde Hilfe nicht mehr herausfindet oder die dem Ansehen der Kirche in der Öffentlichkeit schaden könnte. Wir nennen das eine Krise.

Die Mitarbeitenden (Angestellte und Freiwillige) in den verschiedenen Gemeinden, Gremien und Gruppen der EMK sollen in einer Krise nicht auf sich alleine gestellt sein. Mit KIK (Krisen Intervention konkret) steht dir eine Organisation zur Seite, die eine Anleitung für das konkrete Vorgehen und Verhalten in Krisensituationen anbietet.

Über die KiK-Helpline kannst du Tag und Nacht telefonisch Hilfe und Beratung erhalten: **KiK-Helpline 062 205 70 06**

Die Kontaktpersonen der KIK-Helpline (Krisenmanager) verfügen über ein Beziehungsnetz zu kompetenten Fachpersonen und Fachstellen aus verschiedenen Bereichen, die bei einer Krise beigezogen werden können.

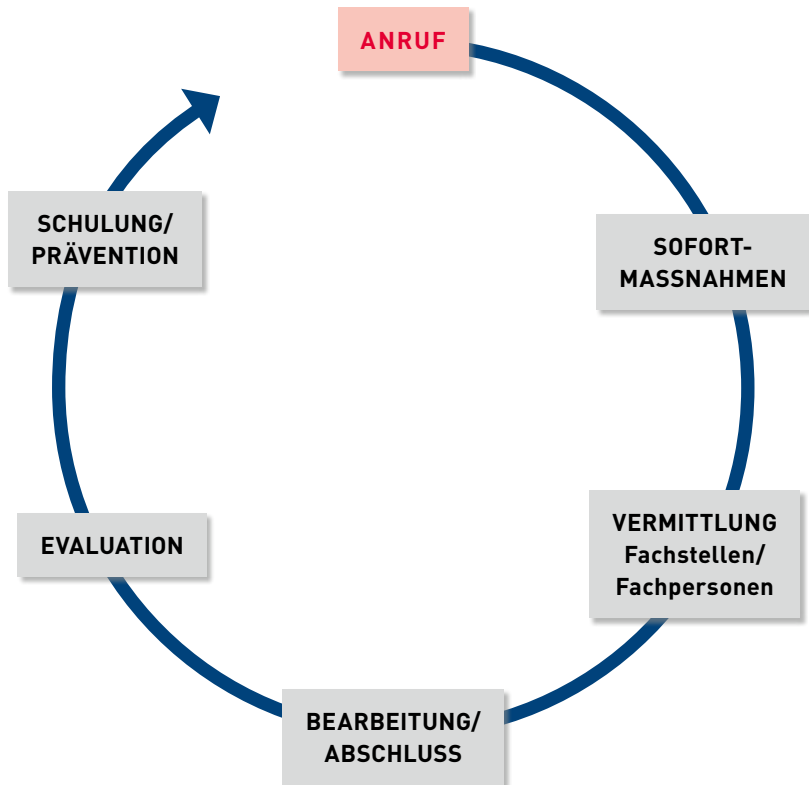
- Die vorliegende Broschüre ist Anleitung und Hilfe im Umgang mit Krisensituationen.
- Wer welche Aufgaben wahrnimmt, ist im Ablaufschema ersichtlich.
- Die Notfallkarten auf der letzten Seite sind zum Heraustrennen. Sie gehören in jedes Portemonnaie. Speichere die Notfallnummern auch gleich in deinem Mobiltelefon ab!

Ich danke allen für ihre wertvolle Arbeit und wünsche eine krisenfreie Zeit.

Christian Schmutz, Leiter Ausschuss KIK



# Wie arbeitet KIK?



KIK (Krisen Intervention Konkret) ist ein Ausschuss des Vorstands der Evangelisch-methodistischen Kirche (EMK) in der Schweiz. Er besteht aus Personen, die auf Grund ihrer Erfahrung und Ausbildung über die notwendigen Kompetenzen verfügen: Sie sind mit der Gemeindegarbeit sowie der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen bestens vertraut und können sich deshalb gut in die verschiedenen Krisensituationen einföhlen und Hilfesuchende unterstützen und beraten.

Der Krisenstab ist ein übergeordnetes Organ, das direkt dem Vorstand der EMK Schweiz unterstellt ist und durch Personen aus der Leitung der EMK Schweiz und Fachpersonen besetzt ist.

### **Eingehender Anruf bei KIK**

- Die Anrufe gehen auf einer einzigen Telefonnummer – der KIK-Helpline 062 205 70 06 – ein. Diese ist rund um die Uhr besetzt. Sie wird im Turnus von einer Person (Krisenmanager) bedient. Informationen zum Anliegen und zur Person/Organisation werden in eine Checkliste aufgenommen.

### **Sofortmassnahmen**

- Aufgrund der Informationen werden durch den Krisenmanager gegebenenfalls Sofortmassnahmen eingeleitet.
- Als Hilfsmittel steht eine Checkliste zur Verfügung. Die Aktivitäten werden stichwortartig in einem Journal festgehalten.
- Dazu gehört bei meldepflichtigen Vorfällen – bzw. wenn sonst erforderlich – eine Kontaktaufnahme mit der Pikettperson des Krisenstabs der EMK.

## **Vermittlung**

- Wenn erforderlich, vermittelt der Krisenmanager geeignete Fachpersonen bzw. Fachstellen, die die weitere Hilfeleistung eigenverantwortlich übernehmen.
- Ein Verzeichnis über mögliche Fachpersonen/Fachstellen steht dem Krisenmanager zur Verfügung.
- Bei sexuellen Übergriffen wird in jedem Fall die Fachstelle MIRA (mira.ch) beigezogen.
- Die Aktivitäten werden im Journal festgehalten.
- Wird der Krisenstab einberufen, wirkt der Krisenmanager als Bindeglied zwischen Ereignisort und Krisenstab

## **Bearbeitung/Abschluss**

- Der Krisenmanager schliesst das Dossier (Checkliste/Journal) ab und erstellt einen Abschlussbericht

## **Evaluation**

- Die Fälle werden im Ausschuss KIK im Sinne einer Intervision besprochen und ausgewertet.
- Wenn nötig werden aus den Erkenntnissen Massnahmen zur Verbesserung der Prozessabläufe abgeleitet.
- Evtl. werden Anregungen für Informations- oder Präventionskampagnen bzw. Schulungen weitergegeben.

## **Schulung/Prävention**

- Aufgrund von eigenen Erfahrungen/Berichten von Ereignissen werden Schulungsanlässe oder Präventionskampagnen initiiert und erarbeitet.
- Für die Verbreitung der Schulungsangebote werden bestehende Kanäle genutzt.

Präventionskampagnen laufen nach Rücksprache mit der/dem Kommunikationsbeauftragten der EMK über interne und weitere geeignete Kommunikationsmittel.

# Wer macht was? Ablauf in einer Krisensituation

## 1. Erster Anruf bei KIK-Helpline

### ANRUFER

- Wer ruft an
- Was ist geschehen
- Wann ist es geschehen
- Wo ist es geschehen
- Wieviele Personen sind betroffen
- Was wurde bereits eingeleitet



### KIK Krisenmanager

- sich ein Bild von der Situation machen
- Evtl. Sofort-Hilfe leisten
- Kontaktperson bestimmen
- Erreichbarkeit abmachen
- Nächsten Kontakt abmachen
- Info: Gebetsteam wird unterrichtet
- Info: das werde ich nun unternehmen

## 2. Das Vorgehen planen



### KIK

- Massnahmen erarbeiten (mit Hilfe von vordefinierten 'Musterfällen')
- Gebetsteam unterrichten
- Kontaktperson bestimmen
- Gemeindeleitung informieren

## 3. Rückruf bei Anrufer



### ANRUFER

- Aktuellen Stand mitteilen (was hat sich seit dem letzten Gespräch verändert?)
- Vorschläge zu weiterem Vorgehen machen (schafft etwas Distanz)



### KIK

- Was gibt es Neues (beidseitig auf den aktuellsten Stand bringen)
- Besprechen des weiteren Vorgehens (erarbeitete Massnahmen unterbreiten. Leitung in Entscheidungsprozess einbeziehen)
- Unterstützung vor Ort abklären (Seelsorge, Leitung...)
- Nächsten Termin abmachen (weitere Erreichbarkeit absprechen)

## 4. Aufgaben erledigen



### ANRUFER

- KIK muss bei Veränderung der Lage sofort informiert werden.



### KIK

- Kontaktperson immer auf dem Laufenden halten (wir sagen, was wir tun und wir tun, was wir sagen – mit Gottes Hilfe).

## 5. Abschlussarbeiten



### KIK

- Ein «Fal» kann frühestens nach «Schliessung der öffentlichen Akten» abgeschlossen werden.
- «Abschluss-Workshop» direkt nach dem Ende der Krise. Evtl. ganz am Schluss nochmals (Debriefing).
- Abklären, ob Schulung / Weiterbildung / Präventionsschulung sinnvoll / angebracht ist.
- Weiterführende Aufgaben verteilen (abgeben).

# Wann ziehe ich KIK zur Hilfe bei?

Eine Krise ist eine schwierige oder bedrohliche Situation, die eine Entscheidung verlangt und in der Regel selbst nicht mehr bewältigt werden kann. Sobald eine Blaulichtorganisation (Sanität, Polizei, Feuerwehr) auf Platz ist oder sich bei einem Ereignis die Medien einschalten oder einschalten könnten, muss immer von einer solchen Situation ausgegangen werden.

Damit der Begriff «Krise» innerhalb der EMK richtig verstanden werden kann, sind nachstehend Beispiele aufgelistet:

- **Eine Blaulichtorganisation ist involviert**
- **Unfall mit schweren Verletzungen oder Todesfolge**
- **Tötungsdelikte, Suizid, Suizidversuch**
- **Sexuelle Ausbeutung und Missbrauch**
- **Machtmissbrauch und Mobbing**
- **Physische und psychische Gewaltanwendung**
- **Finanzielle Unregelmässigkeiten (z.B. Unterschlagung)**
- **Alle (Krisen-)Situationen, die die Medien oder die allgemeine Öffentlichkeit interessieren oder interessieren könnten**

Für diese und ähnliche Ereignisse besteht eine **unbedingte Meldepflicht** an KIK.



Im Zweifelsfall muss mit der Helpline die Meldepflicht geklärt werden. Weitere mögliche Vorfälle, bei denen ein Anruf an die KIK-Helpline empfohlen wird, wenn sie nicht bereits aufgrund des Aufsehens in der Öffentlichkeit meldepflichtig sind:

- Gebrauch von Suchtmitteln, Drogendelikte
- Brand
- Raub
- Ausnützung von Abhängigkeiten
- Extremismus (z.B. Rassismus, Okkultismus, ...)

Diese Aufzählung ist nicht abschliessend.

**Im Zweifelsfall immer KIK anrufen.**

### **Interne Lösungen**

Grundsätzlich können Ereignisse «intern» gelöst werden,

- wenn genügend Sachkompetenz zur Lösung vorhanden ist.
- wenn der Fall mit grösster Wahrscheinlichkeit keine öffentliche Aufmerksamkeit (Medien) auf sich zieht.

# Wie informiere ich bei einer Krise?

Grundsätzlich ist es Aufgabe der verantwortlichen Leitungsperson, bei der KIK-Helpline anzurufen. Selbstverständlich steht das Telefon auch Betroffenen (z.B. Opfer von sexueller Ausbeutung oder Mobbing) zur Verfügung. Der Krisenmanager wird alle weiteren Schritte in die Wege leiten (siehe auch Ablaufschema auf Seite 7).



# Wie bereite ich mich auf den Anruf bei der KIK-Helpline vor?

Damit der KIK-Krisenmanager planen und die ersten Schritte einleiten kann (= Intervention), muss der Anrufer vor dem ersten Kontakt mit der KIK-Helpline Informationen bereit halten.  
Die Fragen sind auch auf der Notfallkarte.

## **WAS ist passiert?**

Ereignisart (Unfall, Delikt, Elementarereignis,...)

## **WO ist es passiert?**

Ort des Geschehens, Art des Anlasses

## **WANN ist es passiert?**

Genauer Zeitpunkt

## **WIE VIELE sind betroffen?**

Anzahl und Namen der Beteiligten und Opfer, Sachschaden etc.

## **Welche MASSNAHMEN wurden bereits ergriffen?**

Adressen, Telefonnummern und Erreichbarkeiten der zuständigen und der beteiligten Personen.

aus: PBS Krisenszenario, 2005

## **Übrigens...**

...es lohnt sich, bei Beginn einer Krise die Mobiltelefone, Tablets usw. der Teilnehmenden einzuziehen, um unkontrollierte Informationen nach aussen zu verhindern.

# Was darf ich sagen? – Umgang mit Medien

Grundsätzlich gilt bei EMK-Anlässen die Regel, dass die Medien in einem Krisenfall **keine Auskunft** von Beteiligten und/oder Betroffenen erhalten. Auskunft zu geben gehört in die **Verantwortung vom Ausschuss KIK**. Der Ausschuss KIK hat eine ausgebildete Person zur Seite.

Dies gewährleistet, dass die Informationen durch eine Fachpersonen an die Öffentlichkeit weitergegeben werden. Zum Schutz und im Interesse der Beteiligten und der EMK ist dies notwendig.

Wenn die Medienvertretungen trotzdem direkt an die Verantwortlichen des Anlasses gelangen: **Notizen** machen, wer anruft usw.

- Name des Anrufenden (Journalistin/Journalist usw.)
- von welcher Zeitung / Fernsehstation / Radio usw.
- Datum, Uhrzeit des Anrufs
- Telefon, E-Mail-Adresse des Anrufenden
- Folgende Information kannst du weitergegeben: Eine zuständige Person wird so schnell wie möglich zurückrufen.

Anschliessend sofort die KIK-Helpline informieren.

**KIK-Helpline 062 205 70 06**

Mögliche, neutrale Antworten auf «bohrende Fragen»:

- «Leider kann ich im Moment aus Personen- und Datenschutzgründen keine Auskunft geben»
- «Wir arbeiten mit KIK zusammen. KIK bedeutet Krisen Intervention Konkret. KIK ist eine Arbeitsgruppe der Evangelisch methodistischen Kirche und unterstützt die Mitarbeitenden der EMK im Fall einer Krise.»

# Notfall – Telefonliste

<b>kik.helpline</b>	<b>062 205 70 06</b>
<b>GSM Notruf *</b>	<b>112</b>
<b>Polizei</b>	<b>117</b>
<b>Feuerwehr</b>	<b>118</b>
<b>Sanität</b>	<b>144</b>
<b>Rega</b>	<b>1414</b>
<b>Die Dargebotene Hand</b>	<b>143</b>
<b>Vergiftungsnotfälle</b>	<b>145</b>

Stand: Januar 2015

\* Europäisches, GPS-gestütztes Notrufsystem. Bei Mobiltelefonen auch bei gesperrter SIM-Karte oder Prepaid-Karte ohne Guthaben wählbar. Notruf bei gesperrten Smartphones.

[GSM = Global System for Mobile Communications]

# Notizen

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

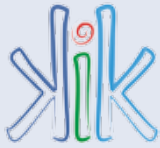
---

---

---



Evangelisch-methodistische Kirche



**Krisen  
Intervention  
Konkret**

**KIK-Helpline 062 205 70 06**

**Was** ist passiert?

**Wer** ist betroffen?

**Wo** ist es passiert?

**Wann** ist es passiert?

**Wieviele** sind betroffen?

Wurden **Massnahmen** ergriffen?

**Wen** kann man wie erreichen?

Für Infos, weitere Notfall-Karten & Fragen  
[kik@emk-schweiz.ch](mailto:kik@emk-schweiz.ch)



Evangelisch-methodistische Kirche



**Krisen  
Intervention  
Konkret**

**KIK-Helpline 062 205 70 06**

**Was** ist passiert?

**Wer** ist betroffen?

**Wo** ist es passiert?

**Wann** ist es passiert?

**Wieviele** sind betroffen?

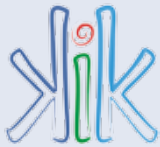
Wurden **Massnahmen** ergriffen?

**Wen** kann man wie erreichen?

Für Infos, weitere Notfall-Karten & Fragen  
[kik@emk-schweiz.ch](mailto:kik@emk-schweiz.ch)



Evangelisch-methodistische Kirche



**Krisen  
Intervention  
Konkret**

**KIK-Helpline 062 205 70 06**

**Was** ist passiert?

**Wer** ist betroffen?

**Wo** ist es passiert?

**Wann** ist es passiert?

**Wieviele** sind betroffen?

Wurden **Massnahmen** ergriffen?

**Wen** kann man wie erreichen?

Für Infos, weitere Notfall-Karten & Fragen  
[kik@emk-schweiz.ch](mailto:kik@emk-schweiz.ch)



Evangelisch-methodistische Kirche



**Krisen  
Intervention  
Konkret**

**KIK-Helpline 062 205 70 06**

**Was** ist passiert?

**Wer** ist betroffen?

**Wo** ist es passiert?

**Wann** ist es passiert?

**Wieviele** sind betroffen?

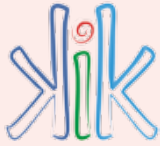
Wurden **Massnahmen** ergriffen?

**Wen** kann man wie erreichen?

Für Infos, weitere Notfall-Karten & Fragen  
[kik@emk-schweiz.ch](mailto:kik@emk-schweiz.ch)



Evangelisch-methodistische Kirche



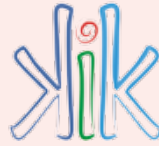
**Krisen  
Intervention  
Konkret**

<b>KIK-Helpline</b>	<b>062 205 70 06</b>
<b>GSM Notruf</b>	<b>112</b>
<b>Polizei</b>	<b>117</b>
<b>Feuerwehr</b>	<b>118</b>
<b>Sanität</b>	<b>144</b>
<b>Rega</b>	<b>1414</b>
<b>Die Dargebotene Hand</b>	<b>143</b>
<b>Vergiftungsnotfälle</b>	<b>145</b>

Für Infos, weitere Notfall-Karten & Fragen  
kik@emk-schweiz.ch



Evangelisch-methodistische Kirche



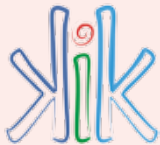
**Krisen  
Intervention  
Konkret**

<b>KIK-Helpline</b>	<b>062 205 70 06</b>
<b>GSM Notruf</b>	<b>112</b>
<b>Polizei</b>	<b>117</b>
<b>Feuerwehr</b>	<b>118</b>
<b>Sanität</b>	<b>144</b>
<b>Rega</b>	<b>1414</b>
<b>Die Dargebotene Hand</b>	<b>143</b>
<b>Vergiftungsnotfälle</b>	<b>145</b>

Für Infos, weitere Notfall-Karten & Fragen  
kik@emk-schweiz.ch



Evangelisch-methodistische Kirche



**Krisen  
Intervention  
Konkret**

<b>KIK-Helpline</b>	<b>062 205 70 06</b>
<b>GSM Notruf</b>	<b>112</b>
<b>Polizei</b>	<b>117</b>
<b>Feuerwehr</b>	<b>118</b>
<b>Sanität</b>	<b>144</b>
<b>Rega</b>	<b>1414</b>
<b>Die Dargebotene Hand</b>	<b>143</b>
<b>Vergiftungsnotfälle</b>	<b>145</b>

Für Infos, weitere Notfall-Karten & Fragen  
kik@emk-schweiz.ch



Evangelisch-methodistische Kirche



**Krisen  
Intervention  
Konkret**

<b>KIK-Helpline</b>	<b>062 205 70 06</b>
<b>GSM Notruf</b>	<b>112</b>
<b>Polizei</b>	<b>117</b>
<b>Feuerwehr</b>	<b>118</b>
<b>Sanität</b>	<b>144</b>
<b>Rega</b>	<b>1414</b>
<b>Die Dargebotene Hand</b>	<b>143</b>
<b>Vergiftungsnotfälle</b>	<b>145</b>

Für Infos, weitere Notfall-Karten & Fragen  
kik@emk-schweiz.ch