

Service für Organisatoren

Gut vorbereitet auf Notfälle und Krisen

Der Schweizerische Verband für Pferdesport und die Regionalverbände wünschen allen Organisatoren eine unfallfreie Veranstaltung. Schwere Unfälle bis hin zur Katastrophe können jederzeit und überall passieren. Wie solche Situationen möglichst klar und professionell geregelt werden, erfahren Sie im «Bulletin».

Wer am letzten internationalen Springturnier in der Schweiz, am CSI Zürich, den Grossen Preis verfolgt hat, hat gesehen, dass es auch bei den Besten mal passieren kann. Pferd und Reiter stürzen in einer Kombination... Dieses Mal traf es den Franzosen Roger-Yves Bost. Am Tag zuvor stürzte auch Martin Fuchs und wurde unglücklicherweise noch von seinem Pferd im Gesicht getroffen, was ihm eine gebrochene Nase bescherte. In beiden Fällen hatten Reiter und Pferde Glück im Unglück. Doch was, wenn ein Sturz nicht so glimpflich ausgeht? Andreas Stutz als vormaliger Chef Kommunikation beim OKV hatte eine wichtige Vorreiterrolle gespielt und das Dokument für das OKV-Veranstalterdossier erarbeitet. Das Papier wurde vom Schweizerischen Verband für Pferdesport (SVPS) letztes Jahr adaptiert. Auch für Reiterinnen und Reiter sowie Fahrerinnen und Fahrer sind hilfreiche Informationen dabei.



CSI Zürich/Katja Stuppia

Was ist eine Krise?

- Krisen oder Katastrophen zeichnen sich durch eine Phase des Chaos aus. In dieser Phase muss man sich möglichst schnell einen Überblick verschaffen, um geeignete Sofortmassnahmen einleiten zu können;
- Unfälle, die zum Tod bzw. einer schweren Verletzung eines Teilnehmers/einer Teilnehmerin führen;
- Unfälle, die zum Tod eines Pferdes auf dem Veranstaltungsplatz führen;
- Naturkatastrophen und Brände, welche die Infrastruktur einer Veranstaltung grossflächig zerstören;
- schwere Beschuldigungen gegenüber dem Veranstalter oder dem Verband (sexuelle Belästigung, schwerer Verstoß gegen Tierenschutzgesetz usw.)

Vorbereitungen der Veranstalter auf eine mögliche Krise

- Der Veranstalter ist sich bewusst, welche Krisenfälle (schwere Unfälle, Naturkatas-

Nicht nur die Veranstalter von grossen Turnieren sollten auf mögliche Krisensituationen vorbereitet sein – auch die Veranstalter von kleineren Anlässen.

- trophen, Beschuldigungen) an seiner Veranstaltung auftreten können.
- Das Vorgehen in Krisensituationen wurde im OK thematisiert und ist dem OK bekannt. Die OK-Mitglieder kennen ihre Aufgabe in Krisensituationen. Dieses Merkblatt liegt bei der Jury auf.
- Der Veranstalter weiss, in welchen Fällen seine Veranstaltung abgebrochen wird und wer darüber entscheidet. Gemäss Reglemente SVPS entscheidet der Jurypräsident nach Anhörung des OK-Präsidenten.
- Alle Funktionäre wissen, wer in welchen Fällen Ambulanz/Feuerwehr/Polizei/Tierarzt alarmiert.
- Ein Mediensprecher/eine Mediensprecherin (z.B. OK-Präsident) ist bestimmt, kennt seine/ihre Funktion und steht während der gesamten Veranstaltung zur Verfügung. Er oder sie ist POC (Point of contact; alleinige Ansprech- und Auskunftsperson).

- Dies vermeidet unterschiedliche Aussagen und entlastet die OK-Mitglieder bei der Bewältigung der Situation.
- Die Kontaktdaten (Handynummer!) der wichtigsten Funktionäre und Blaulichtorganisationen (Sanität, Spital, Arzt, Feuerwehr, Tierrettung, Veterinäramt, Katastrophenhilfe) sind allen Helfern bekannt. Dazu gehören in jedem Fall: OK-Präsident, Jurypräsident, Technischer Delegierter, Mediensprecher, Tierarzt, Arzt oder Ambulanz, Tierambulanz, Turniertierarzt. Bewährt hat sich ein «Notfallzettel», den alle Helfer und Helferinnen auf sich tragen.
- Betreuungsperson (oder -personen) für Opfer und Angehörige ist bestimmt, kennt seine Funktion und steht während der ganzen Veranstaltung zur Verfügung (nicht OK-Präsident und Mediensprecher).

- Eine Liste mit allen E-Mail-Adressen, des Kommunikationsverantwortlichen SVPS und des Regionalverbandes, der wichtigsten Medien der Region sowie der Fachpresse (Pferdewoche usw.) liegt vor.
- Material für Sichtschutz der Unfallstelle gegenüber Zuschauern und Medien steht bereit. Bewährt haben sich mobile Partyzelte mit Seitenwand (evtl. mehrere Zelte nebeneinander).

Richtiges Verhalten während einer Krise

1. Unfallstelle sichern und Prüfung unterbrechen.
2. Rettungskräfte bzw. Turniertierarzt alarmieren und Verletzte betreuen.
3. Sicht auf die Unfallstelle für Publikum und Medien abschirmen.
4. Publikum via Speaker um Verständnis bitten und auffordern, sich von der Unfallstelle fernzuhalten, damit die Bergung von Verletzten nicht behindert wird, Publikum laufend über weitere Schritte (Unterbrechung/Absage) informieren.
5. Einweisung Rettungskräfte sicherstellen.
6. Beim Einsatz der Rega Pferde genügend weit von allen möglichen Landeplätzen entfernen: Pilot entscheidet, wo er landen will.
7. Opfer und Angehörige vor Öffentlichkeit und Medien abschirmen und betreuen.
8. Alle Anfragen von Medien umgehend an den Mediensprecher weiterleiten. Kein anderer Funktionär und kein Helfer gibt gegenüber Medien bzw. anderen öffentlichen Anfragen Auskunft!
9. Über den weiteren Verlauf der Veranstaltung (Absage?) entscheiden und umgehend Publikum, Teilnehmer und Medien darüber informieren.
10. Der Kommunikationsverantwortliche SVPS sowie der Kommunikationschef des zuständigen Regionalverbandes sind zu informieren.

Gespräch mit Claudia Uehlinger, Kommunikationsverantwortliche des OKV

«Bulletin»: Claudia Uehlinger, Sie machen für Veranstalter im OKV-Gebiet Schulungen betreffend Krisenmanagement an Pferdsportveranstaltungen. Was haben Sie bisher für Erfahrungen gemacht?

Claudia Uehlinger: Es ist korrekt, dass wir Schulungen anbieten. Leider ist das Interesse bisher gering. Ich bedaure das sehr. Es ist schade, dass die Verantwortlichen von Pferdesportveranstaltungen der Kommunikation im Allgemeinen und in Krisensituationen im Speziellen wenig Beachtung schenken.

Wie gehen so Schulungen vor sich?

Die Schulung findet in Zusammenarbeit mit Dimedio GmbH aus Uster statt. Zwei absolute Kommunikationsspezialisten erläutern das heikle Thema «Kommunikation in Krisensituationen» ausführlich. Anhand von Fällen analysieren und schulen sie entsprechend. Ein Medientraining mit Video rundet die Schulung ab.

Was raten Sie Veranstaltern unbedingt, damit im Krisenfall alles reibungslos läuft?

Wichtig ist es, Ruhe zu bewahren. Es gibt eine einzige, definierte Person (Mediensprecher), die Auskunft gibt. Sowohl Medien als auch Zuschauer sollen über gesicherte Fakten informiert werden. Dies so schnell als möglich, damit keine Gerüchte und Spekulationen in Umlauf geraten. Die Kommunikation soll kontinuierlich aufrechterhalten werden. Dazu müssen sämtliche involvierten Personen die Informationen an den Mediensprecher weiterleiten. Fragen sollen offen und ehrlich beantwortet werden. Es werden nur gesicherte Fakten weitergegeben und keine Spekulationen. Kann auf eine Frage keine Antwort gegeben werden, so soll dies auch entsprechend kommuniziert werden: «Zurzeit können wir dazu keine Antwort geben und keine Stellung nehmen, da uns noch keine (zu wenig) Information(en) vorliegen. Sobald wir mehr wissen, informieren wir Sie wieder.» Und



Claudia Uehlinger.

ganz wichtig: Wo immer möglich, aktiv und nicht reaktiv informieren.

Haben Sie schon mal so eine Krisensituation miterlebt? Falls ja, was war passiert und wie ist es ausgegangen?

Der Fall liegt schon ein paar Jahre zurück. Als Zuschauerin habe ich bei einer regionalen Springkonkurrenz einen schweren Sturz von Reiter und Pferd miterlebt. Der Speaker hat damals gut reagiert und informierte darüber, was geschehen war. Dies basierend auf Fakten und nicht Spekulationen: «Die Reiterin wird für weitere Abklärungen ins Spital gebracht. Wir wünschen ihr alles Gute und gute Besserung. Das Pferd wird für weitere Abklärungen ins Tierspital gebracht.» So oder so ähnlich jedenfalls. Nach Absprache mit den Eltern und weiteren Teams wurde das Springen dann weitergeführt. Auch dies wurde vom Speaker entsprechend mitgeteilt.

Weitere Informationen:

Der Kurs mit Medientraining wird unter «Kommunikation für Veranstalter» angeboten. Der ganztägige Kurs wird jeweils für März ausgeschrieben und beinhaltet auch generelle Kommunikationsthemen. Da nun das wichtige Thema «Kommunikation in Krisensituationen» auch vom SVPS aufgegriffen wurde, würden wir auf Wunsch zusätzlich gerne einen halbtägigen Kurs nur zu diesem Thema organisieren. Interessierte wenden sich bitte bis 15. April 2017 an claudia.uehlinger@okv.ch.



Sturz an einer CC-Prüfung im Wasser: Auch hier hatten Reiterin und Pferd Glück und verletzten sich nicht, abgesehen von ein paar Schrammen und Prellungen.

z/vg

Nicole Basileux



SVPS/Nadine Niklaus

An den Weltreiterspielen 2014 in Caen (FRA) stürzte der Vierspänner von Werner Ulrich im Marathon. Glück im Unglück – das gesamte Team kam mit dem Schrecken davon!

11. Sich in den kommenden Tagen bei Angehörigen/Verletzten über den Heilungsverlauf bzw. das persönliche Befinden erkundigen.

Zu beachten für den Fall, dass ein Pferd getötet werden muss

- Wenn das Pferd transportfähig ist, bringen Sie es vom Veranstaltungsort weg. Der Turniertierarzt entscheidet über die Transportfähigkeit.
- Der Einsatz eines Sichtschutzes gegenüber Publikum/Medien wird vom Tierarzt bestimmt.
- Die Tötung muss wenn möglich mittels Euthanasie erfolgen; im Parcours sollte kein Pferd mit dem Bolzenschussapparat oder der Pistole getötet werden.
- Der Veranstalter ist für den raschestmöglichen Abtransport des toten Pferdes verantwortlich. Sprechen Sie sich dazu unbedingt vorher mit Ihrem Turniertierarzt ab.
- Nach einer Tötung müssen der Kommunikationsverantwortliche SVPS und der Kommunikationschef des zuständigen Regionalverbandes informiert werden.
- Bei Spontan Tod mit unklarer Diagnose entscheidet der Turniertierarzt über das weitere Vorgehen.

Kommunikation SVPS & OKV/
Nicole Basieux

Umgang mit den Medien

Medien erreichen innerhalb weniger Minuten nach einem Ereignis Tausende von Menschen und beeinflussen deren Meinung über einen Veranstalter. Ist eine Meinung einmal gefasst, wird sie nur schwer geändert. Ein koordinierter, professioneller Umgang mit den Medien zahlt sich aus!

Daher gilt für alle an der Veranstaltung beteiligten: Alle Medienanfragen werden an den zuvor bestimmten Mediensprecher weitergeleitet!

Mediensprecher und wichtige Funktionäre (OK/Jury-Präsident) formulieren gemeinsam eine offizielle Stellungnahme, die nur aus gesicherten Fakten besteht. Geben Sie möglichst zeitig eine erste Stellungnahme ab und ergänzen Sie diese regelmässig mit neuen, gesicherten Fakten.

Bitten Sie die Medien um eine kurze Bedenkzeit für Kommentare oder Reaktionen zu Behauptungen (1–3 Stunden). Aber antworten Sie den Medien innerhalb der vereinbarten Frist, bzw. melden und begründen Sie unvorhergesehene Verzögerungen der Antwort.

Geben Sie die Informationen in der gleichen Form, gleichzeitig an alle Medien weiter. Ideal sind Medienmitteilungen per E-Mail. Bei vielen Medienanfragen kann kurzfristig eine Medienkonferenz einberufen werden. Sagen Sie frühzeitig, wann und wo eine Medienkonferenz stattfindet.

Sie sollten

- keine Mutmassungen, sondern nur Fakten kommunizieren;



SVPS/Nadine Niklaus

Pferde und Reiter sind im Fokus der anwesenden Medien.

- keine Auskünfte über Drittpersonen ohne deren Einverständnis weitergeben;
- die Schuld nicht an Opfer bzw. andere Parteien zuschieben;
- keine Vorverurteilungen;
- offensichtliche Fehler nicht vertuschen.

Bei Unsicherheiten, kritischen Medienanfragen oder grösseren Unglücksfällen zögern Sie nicht, die Kommunikationschefs Ihres Regionalverbandes oder die Verantwortliche Kommunikation des SVPS zu kontaktieren.

Kommunikationsverantwortliche der Regionalverbände und des SVPS:

OKV	Claudia Uehlinger	079 338 82 14
FTSE	Elisabetta Garobbio	079 338 14 27
SVPS	Nadine Niklaus	078 830 10 41