

# Inhaltsverzeichnis

<b>Danksagung</b>	<b>9</b>
<b>Vorwort</b>	<b>10</b>
<b>Einführung</b>	<b>12</b>

## **1. Leadership – ein Spektrum an verschiedenen Fähigkeiten**

<b>1.1 Führen von Gruppen – Sach- und Aufgabenorientierung</b>	<b>19</b>
<b>1.2 Leiten von Gruppen – Teilnehmer- und Beziehungsorientierung</b>	<b>21</b>
<b>1.3 Führen und Leiten als differenziertes Handlungsspektrum</b>	<b>23</b>
1.3.1 Persönliche und soziale Kompetenzen beim Führen und Leiten	29
1.3.2 Leadership bei Männern und Frauen	30
<b>1.4 Ängste und Widerstände gegen Leitung oder Führung</b>	<b>32</b>
1.4.1 Das Nein gegen das Führen	32
1.4.1 Das Nein gegen das Leiten	34
<b>1.5 Auftrags- und Rollenklärung</b>	<b>35</b>
1.5.1 Erwartungskonflikte	36
1.5.2 Auftrags- und Rollenklärung aus Sicht des Guides	38
<b>1.6 Kommunikation beim Führen und Leiten</b>	<b>40</b>
1.6.1 Ungünstige Bedingungen	40
1.6.2 Sender-Empfänger-Probleme	41
1.6.3 Kommunikation beim Führen und Leiten	45
1.6.4 Missverständnisse klären	46

<b>2. Hilfreiche psychologische Modelle für die Arbeit mit Gruppen</b>	<b>49</b>
<b>2.1 Selbstwahrnehmung und Selbstkonzept</b>	<b>51</b>
<b>2.2 Soziale Wahrnehmung</b>	<b>53</b>
<b>2.3 Fremdwahrnehmungen als Korrektiv</b>	<b>54</b>
<b>2.4 Bedürfnisorientierung</b>	<b>56</b>
<b>2.5 Persönlichkeitspsychologische Aspekte</b>	<b>60</b>
2.5.1 Persönlichkeitsmerkmale „Big Five“	60
2.5.2 Persönlichkeitstypologie und Charakterkunde nach Riemann/Thomann	63
<b>2.6 Sozialpsychologische Aspekte</b>	<b>69</b>
2.6.1 Sachebene und psychosoziale Ebene	69
2.6.2 Modell der Themenzentrierten Interaktion TZI	70
2.6.3 Gruppenleitung nach TZI	71
<b>2.7 Dynamik und Entwicklung in Gruppen</b>	<b>73</b>
2.7.1 Gruppenphasen – typische Entwicklung in Gruppen	74
2.7.2 Rollen in Gruppen	78
2.7.3 Risikoverhalten in Gruppen	82

<b>3. Sicherheitsbedürfnisse und Risikomanagement</b>	<b>87</b>
<b>3.1 Begriffsklärungen</b>	<b>90</b>
<b>3.2 Vom Sicherheitsdenken zum Risikomanagement</b>	<b>95</b>
<b>3.3 Aktuelle Risikomanagement-Entwicklungen in Ausbildungskonzepten</b>	<b>98</b>
<b>3.4 Instrumente für ein angewandtes Risikomanagement</b>	<b>102</b>
3.4.1 Vom Basisrisiko zum minimierten Restrisiko	102
3.4.2 Der Risiko Dreischritt und das Ampelmodell	103
3.4.3 Das 3x3 Filter Modell	104
3.4.4 Der „Vierfach-Blick“ als Planungs- und Entscheidungshilfe	105
3.4.5 Der „Vierfach-Blick“ unterwegs	108
3.4.6 Typische Risikokombinationen	112
3.4.7 Risikokompetenz als geistige und soziale Leistung	113
<b>3.5 Wahrnehmung und Entscheidungsfindung</b>	<b>114</b>
3.5.1 Wahrnehmung und Informationsverarbeitung	114
3.5.2 Beeinflussung durch Glaubenssätze	116
3.5.3 Fehlwahrnehmungen	117
3.5.4 Wahrnehmung unter Stress	118
3.5.5 Systematik in der Entscheidungsfindung	118
3.5.6 Heuristische Entscheidungsstrategien	121
3.5.7 Rückkoppelung und Reflexion der Entscheidungen	122

<b>4. Notfallmanagement</b>	<b>125</b>
<b>4.1 Ablaufstruktur im Notfallmanagement</b>	<b>127</b>
4.1.1 Erster Eindruck über die Gesamtsituation	127
4.1.2 Versorgung des Verletzten	127
4.1.3 Notruf	128
4.1.4 Hubschraubereinweisung	130
<b>4.2 Leadership im Notfallmanagement</b>	<b>131</b>
4.2.1 Transparenz und Aufgabenverteilung	132
4.2.2 Übergabe an den Rettungsdienst	134
<b>4.3 Notfallpsychologische Aspekte</b>	<b>135</b>
4.3.1 Umgang mit dem Verletzten	135
4.3.2 Wie geht es nach dem Unfall weiter?	136

<b>5. Krisenmanagement und Krisenintervention</b>	<b>139</b>
<b>5.1 Einflussfaktoren auf eine Krisenentstehung</b>	<b>141</b>
<b>5.2 Krisenmanagementkonzepte</b>	<b>142</b>
5.2.1 Krisenpotenzialanalyse	142
5.2.2 Die Entwicklung eines Krisenstabes	143
5.2.3 Krisenkommunikation	145
<b>5.3 Pressearbeit im Krisenfall</b>	<b>148</b>
5.3.1 Wann ist ein Ereignis für die Medien interessant?	149
5.3.2 Presse ante portas – Interviewformen	149
5.3.3 Botschaften im Interview	150
5.3.4 Aufbau einer Presseerklärung	151
5.3.5 Pressekonferenzen einberufen	151
<b>5.4 Krisenintervention</b>	<b>153</b>

<b>6. Sicherheitsmanagement</b>	<b>155</b>
<b>6.1 Grundsätzliche Fragestellungen</b>	<b>157</b>
6.1.1 Klärung des Auftrags: Sachorientierung oder Prozessorientierung	157
6.1.2 Klärung der Verantwortung: Guide- oder Teilnehmerverantwortung	158
6.1.3 Organisationsverantwortung und wirtschaftliche Interessen	160
<b>6.2 Vernetzungen im Sicherheitsmanagement</b>	<b>161</b>
<b>6.3 Sicherheitsmanagement – Checkliste für den operativen Bereich</b>	<b>166</b>
<b>6.4 Fehlermanagement – Fehler als Lernchance begreifen</b>	<b>168</b>
6.4.1 Fehlertypen	168
6.4.2 Fehlerentstehung – der personenzentrierte Ansatz	170
6.4.3 Fehlerentstehung – der systemorientierte Ansatz	171
6.4.4 Schutzschilder und Fehlerketten	172
6.4.5 Schlussfolgerungen für ein Fehlermanagement	173
<b>6.5 Rechtliche Aspekte</b>	<b>175</b>
6.5.1 Sorgfaltspflichten der Gruppenleitung	175
6.5.2 Sorgfaltspflichten des Veranstalters	176
6.5.3 Garantenpflicht	176
6.5.4 Aufsichtspflicht	177
6.5.5 Strafrecht und Zivilrecht	178
 <b>Schlussbetrachtung</b>	 <b>181</b>
 <b>Literaturverzeichnis</b>	 <b>182</b>
 <b>Anforderungen für eine Notfallmanagement-Ausbildung</b>	 <b>186</b>
 <b>Der Autor</b>	 <b>188</b>