

Inhaltsverzeichnis

Danksagung 9

Vorwort 10

Einführung 12

1. Leadership – ein Spektrum an verschiedenen Aufgaben, Rollen und Fähigkeiten	15
1.1 Führen von Gruppen – Sach- und Aufgabenorientierung	19
1.2 Leiten von Gruppen – Teilnehmer- und Beziehungsorientierung	21
1.3 Führen und Leiten als differenziertes Handlungsspektrum	23
1.3.1 Persönliche und soziale Kompetenzen beim Führen und Leiten	29
1.3.2 Leadership bei Männern und Frauen	30
1.4 Ängste und Widerstände gegen Führung oder Leitung	32
1.4.1 Das Nein gegen das Führen	32
1.4.2 Das Nein gegen das Leiten	34
1.5 Auftrags- und Rollenklärung	35
1.5.1 Erwartungskonflikte	36
1.5.2 Auftrags- und Rollenklärung aus Sicht des Guides	38
1.6 Kommunikation beim Führen und Leiten	40
1.6.1 Ungünstige Bedingungen	40
1.6.2 Sender Empfänger Probleme	41
1.6.3 Kommunikation beim Führen und Leiten	45
1.6.3 Missverständnisse klären	46

2. Hilfreiche psychologische Modelle für die Arbeit mit Gruppen	49
2.1 Selbstwahrnehmung und Selbstkonzept	51
2.2 Soziale Wahrnehmung	53
2.3 Fremdwahrnehmungen als Korrektiv	54
2.4 Bedürfnisse von Menschen besser verstehen	56
2.5 Persönlichkeitspsychologische Aspekte	60
2.5.1 Persönlichkeitsmerkmale „Big Five“	60
2.5.2 Charakterkunde nach Riemann/Thomann	63
2.6 Sozialpsychologische Aspekte	69
2.6.1 Sachebene und psychosoziale Ebene	69
2.6.2 Modell der Themenzentrierten Interaktion TZI	70
2.6.3 Gruppenleitung nach TZI	71
2.6.4 Dynamik und Entwicklung in Gruppen	73
2.6.5 Rollen in Gruppen	78
2.6.6 Risikoverhalten in Gruppen	82

3. Sicherheitsansprüche und Risikomanagement	87
3.1 Begriffsklärungen	90
3.2 Vom Sicherheitsdenken zum Risikomanagement	95
3.3 Aktuelle Risikomanagemententwicklungen in Ausbildungskonzepten	98
3.4 Instrumente für ein angewandtes Risikomanagement	102
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
3.5 Wahrnehmung und Entscheidungsfindung	114
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

4. Notfallmanagement	125
4.1 Ablaufstruktur im Notfallmanagement	127
4.1.1 Erster Eindruck über die Gesamtsituation	127
4.1.2 Versorgung des Verunfallten	127
4.1.3 Notruf	128
4.1.4 Hubschraubereinweisung	130
4.2 Leadership im Notfallmanagement	131
4.2.1 Transparenz und Aufgabenverteilung	132
4.2.2 Übergabe an den Rettungsdienst	134
4.3 Notfallpsychologische Aspekte	135
4.3.1 Umgang mit dem Verletzten	135
4.3.2 Wie geht es nach dem Unfall weiter?	136
4.3.3 Tipps für ein Gruppengespräch nach einem Unfall	137
5. Krisenmanagement	139
5.1 Einflussfaktoren auf eine Krisenentstehung	141
5.2 Krisenmanagement Konzepte	142
5.2.1 Krisenpotenzialanalyse	142
5.2.2 Entwicklung eines Krisenstabes	143
5.2.3 Krisenkommunikation	145
5.3 Pressearbeit im Krisenfall	148
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
5.3.5 Gestaltung einer Pressekonferenz	151
5.4 Krisenintervention	152

6. Sicherheitsmanagement	157
6.1 Rahmenbedingungen für Sicherheitsmanagement	159
6.1.1 Klärung des Auftrags: Sachorientierung oder Prozessorientierung	159
6.1.2 Klärung der Verantwortung: Guide- oder Teilnehmerverantwortung	160
6.1.3 Organisationsverantwortung und wirtschaftliche Interessen	162
6.2 Vernetztes Sicherheitsmanagement	163
6.3 Sicherheitsmanagement – Checkliste für den operativen Bereich	168
6.4 Fehlermanagement – Fehler als Lernchancen begreifen	170
6.4.1 Fehlertypen	170
6.4.2 Fehlerentstehung – der personenzentrierte Ansatz	172
6.4.3 Fehlerentstehung – der systemorientierte Ansatz	173
6.4.4 Schutzschilder und Fehlerketten	174
6.4.5 Schlussfolgerungen für ein Fehlermanagement	175
6.5 Rechtliche Aspekte	177
6.5.1 Sorgfaltspflichten der Gruppenleitung	177
6.5.2 Sorgfaltspflichten des Veranstalters	178
6.5.3 Garantenpflicht	178
6.5.4 Aufsichtspflicht	179
6.5.5 Strafrecht und Zivilrecht	180
Schlussbetrachtung	183
Literatur	184
Der Autor	188