

INNERE KRAFT & ÄUSSERE STÄRKE

A person's hands are visible holding a large red sign with the white text "#LondonIsOpen". The background is a blurred crowd of people, some holding similar red signs, suggesting a public event or protest.

#LondonIsOpen

Das Unvorstellbare passiert gefühlt häufiger: Events als Ziel perfider Attacken. Die Branche handelt lösungsorientiert, verantwortungsbewusst und bewältigt so turbulente Zeiten.

■ **Resilienz.** „Wir liegen 200 Meter neben dem Flughafen, Sie können sich vorstellen, wie breit und detailliert unsere Sicherheitskonzepte sind“, bestärkt Stefan Lohnert, Leiter Internationales Congresscenter Stuttgart, den Aufruf von Christian Mutschlechner, Direktor des Vienna CVB: „Wir müssen das Undenkbare denken – was, wenn ein Flugzeug auf ein Kongresszentrum abstürzt... wie gehen wir damit um?“ Auch motivierten sich die Experten während der Diskussion zu Sicherheitsstrategien beim Sommer-Meeting 2017 des ICCA CEC im westukrainischen Lviv, die „kriminelle Kreativität“ aufzubringen, um potenziellen Anschlägen einen Schritt voraus zu sein. Und umfassend zu denken: Cyber-Attacken, Vulkanasche bis hin zu politischen Turbulenzen – um Widerstandskräfte zu stärken.

Diese Themen standen auch auf der Agenda der 19. Global Conference der Intl. Leadership Association Mitte Oktober. Kongress-Leitthema im The Square Brüssel war „Führung in turbulenten Zeiten“. „Herausforderung für Führungskräfte sind die ständigen Turbulenzen und die scheinbare Zerbrechlichkeit der Führungen von Staaten, Regionen, Gemeinden und Organisationen. Turbulenzen sind die neue Normalität“, so Programmchef Patrick Sweet, Co-Direktor der Leadership Alliance des Genfer Zentrums für Sicherheitspolitik und Kreatives Führen.

Mit Turbulenzen kennt sich Gastgeber Brüssel aus, wurde es doch im März 2016 Ziel von Terroranschlägen auf den Flughafen und eine U-Bahn-Station. Quentin Moureau, Account-Partner beim Visit.Brussels Con-

vention Bureau, blickt zurück: „Nach drei bis vier Monaten normalisierte sich die Buchungslage“. Direkt nach den Anschlägen wurden viele Firmen-Meetings abgesagt. Die finanziellen Einbußen sind noch nicht abschließend berechnet. Moureau berichtet, dass in der Akutphase „Überzeugen und Sichern“ Maxime war, um Veranstaltungen zu halten. „Brüssel hat mit Paris gesprochen, um die Sicherheitsmaßnahmen zu vergleichen. Wir arbeiten zusammen gegen die Angst“, erklärt Moureau.

Der Visit.Brussels-Repräsentant Hans-J. Kremer betont: „Wichtig ist, dass die Sicherheitsbehörden Schlussfolgerungen gezogen haben und entsprechend handeln.“ Zwischenzeitlich arbeitet die EU-Kommission an einem „Aktionsplan zum verbesserten >>

Fachmesse für
IT-Sicherheit It-sa,
Nürnberg

IT security trade
fair It-sa in
Nuremberg



Photo: NürnbergMesse, Thomas Geiger

KNOW-HOW

- IBTM Keynote: “Open Secret with Dame Stella Rimington”, 29 November 2017, Barcelona.
- TÜV Rhineland: Symposium on “Events in Times of Heightened Terror Threats”, 7 December 2017, Berlin
- SITE & MPI Global Forum: “Emergency Preparedness for Meetings & Events – Are your Attendees at Risk?”, 13 January 2018, Rome
- GCB Workshop: “Compliance and Data Protection”, 20 February 2018, Frankfurt.
- EVVC Academy: “New Data Protection Law for Event Venues”, 26/27 February 2018, Frankfurt.
- ITB Keynote Session: “Destination Security: Status Quo and Future of Security Strategies and Technology”, 9 March 2018, Berlin

Nicht unter-
kriegen lassen:
#LondonIsOpen
und erfährt viel
Solidarität aus
der Branche.

Don't bounce back:
#LondonIsOpen
and experiences a
lot of solidarity
from the industry.

Schutz öffentlicher Räume“. Eine der wichtigsten Maßnahmen seien „innovative und diskrete Barrieren, um Städte zu schützen ohne ihren offenen Charakter zu ändern“.

#VegasStrong. „Im Gegensatz zu unseren Herzen, sind wir nicht gebrochen“, sagt Jim Murren, CEO der MGM Resorts International, anlässlich einer Andachtsstunde während der IMEX America, die kurz nach der Schießerei in Las Vegas zu Gast war. Murren erinnert eindringlich, dass „Menschen hier dank Ihnen Arbeit haben. Veranstaltungen sind das Rückgrat dieser Stadt. Ohne sie bräche alles zusammen“. Quasi als Echo der #VegasStrong-Kampagne „Stärke ist unser Versprechen für die Zukunft“, wurde die IMEX America 2017 die bis dato erfolgreichste, ohne Ausstel- >>

Inner resilience and outer strength

The unthinkable seems to be happening more often: Events are the target of vile attacks. With a focus on solutions and taking responsibility, the industry is coping with turbulent times.

■ **Resilience.** “We are just 200 metres from the airport, you can imagine how broad and detailed our security concepts are,” Stefan Lohnert, Director of Stuttgart’s International Congress Centre, confirms the appeal of Christian Mutschlechner, Director of CVB Vienna: “We have to think the unthinkable – what if a plane crashes into a congress centre... how do we cope?” The panel on security strategies at the ICCA CEC Summer Meeting 2017 in Lviv, West Ukraine, encouraged professionals to summon the “criminal creativity” needed to anticipate potential attacks. And to think of all eventualities – from cyber-attacks, through volcanic ash to political upheaval – so as to strengthen their resilience.

This was also on the agenda of the 19th Global Conference of the International Leadership Association from 12 to 15 October. The main topic at The Square Brussels was “Leadership in Turbulent Times”. “It is this constant state of turbulence and seeming fragility of the leadership of states, regions, communities and organisations that challenges leaders today. Turbulence has emerged as the new normal,” points Programme Chair Patrick Sweet, Co-Director, Leadership Alliance for the Geneva Centre for Security Policy – Centre for Creative Leadership, out.

The host city knows all about turbulence, having been the target of fatal terror attacks on its airport and an underground station in 2016. “Bookings were back to normal again after three or four months,” recalls Quentin Moureau, Account Partner of the Visit. Brussels Convention Bureau. Many corporate meetings were cancelled in the aftermath of the attacks. The financial losses have not yet been fully assessed. Moureau reports that during the acute phase the main strategy for retaining events was to “reassure and secure”. “Brussels talked to Paris to compare their security measures. We have joined forces against fear,” explains Moureau. Visit. Brussels representative Hans-J. Kremer points out: “It is important that the security authorities draw their conclusions and act accordingly.” Meanwhile the EU Commission works on an “action plan to improve the protection of public spaces.” One of the measures is the development of “innovative and discreet barriers to secure cities without changing their open character.”

#VegasStrong. “We are heart-broken but not broken,” said Jim Murren, CEO of MGM Resorts International, at IMEX America, which took place in Las Vegas a week after the shooting. Murren re- >>

lerabsage, mit so vielen Buyern wie noch nie. „Es zeigt die Resilienz der Branche und wie wichtig es ist, sich fürs Geschäft zu treffen“, so Carina Bauer, CEO der IMEX Group.

Die Resilienz von Menschen, Gesellschaften oder Branchen ordnet Prof. Dr. Raffael Kalisch, Gründungsmitglied des Deutschen Resilienz Zentrums Mainz, ein. Sie basiere auf einem „realistischen und, bei aller Vorsicht, positiv-optimistischen Gefahren-Bewertungsstil. Sie reagieren auf Bedrohungen so, dass ihre Funktionsfähigkeit dauerhaft aufrechterhalten wird.“ Zwei der sieben Resilienz-Säulen sind „Lösungsorientierung“ und „Verantwortungsübernahme“.

Auf diesen ruht die US-amerikanische „Exhibitions & Meetings Safety & Security Initiative“ (EMSSI). Lanciert zur IMEX America 2016, wird EMSSI von den Verbänden IAVM, IAEE und ESCA entwickelt. Unterstützt von 60 Partnern, entstehen Sicherheitsrichtlinien für

Venues, die zur Zertifizierung des U.S. Safety Act Offices beitragen. Obwohl EMSSI für Amerika konzipiert sei, erklärt Brad Mayne, Präsident und CEO der International Association of Venue Managers (IAVM): „Die Protokolle sind anpassbar, flexibel, praktisch und entsprechen den Risiken für jedes Venue weltweit.“

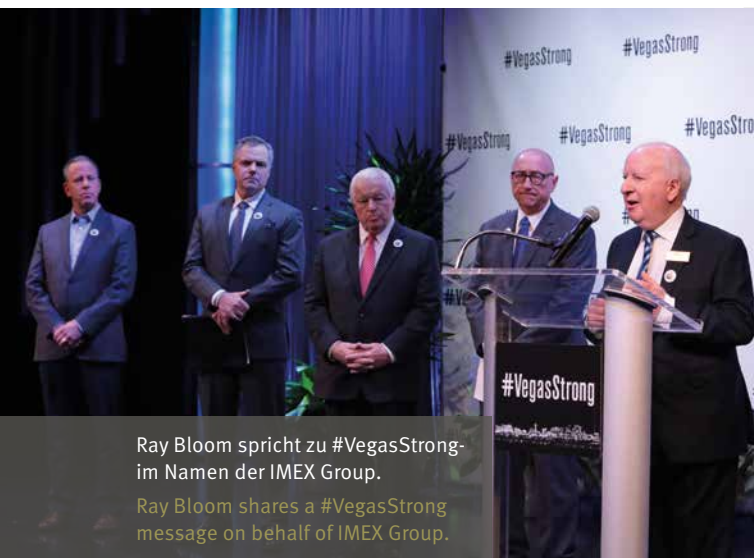
Veranstaltungen, die Sicherheitswissen vermitteln, boomen nicht von ungefähr: Mit 3.000 Gästen hatte die Cyber Security Week Den Haag 2017 doppelt so viele wie das Auftaktevent 2015. In der Messe Nürnberg ist im Oktober die Fachmesse für IT-Sicherheit It-sa mit 630 Ausstellern und 12.780 Besuchern zu Gast (plus 53 Prozent ausländische Gäste). Die Messe München begrüßt im September 2018 erstmals „Command Control – The Leading Summit for Cyber Security“. Für Risikomanagement bietet A3M das Frühwarnsystem www.global-monitoring.com. Weitere Infos

hat „The Atlas“, AMEX Global Business Travel. Mitte September haben die VisitBerlin-Convention-Partner ihr Krisenmanagement-Programm während eines MICE-Talks lanciert. Das Programm setzt dort an, wo staatliche Unterstützung nicht greift. Es soll im Krisenfall schnell anlaufen und Hilfe von Mitgliedern für Mitglieder koordinieren. Die Supplier tun alles in ihrer Macht Stehende, um ein sicheres Eventumfeld zu schaffen.

Vor diesem Hintergrund appelliert Hans-J. Kremer an die besondere Verantwortung der Planer: „Bei allem Verständnis für die Suche nach Sicherheit, darf der Gedanke der Solidarität mit den betroffenen Städten und Orten nicht außer Acht gelassen werden.“ Carina Bauer ergänzt: „Tagungen haben die Kraft, dazu beizutragen, die Wirtschaft zu erneuern und Menschen zu inspirieren. Indem wir weiter Events organisieren, zeigen wir unsere Resilienz.“

Katrin Schmitt

» Inner resilience and outer strength



Ray Bloom spricht zu #VegasStrong im Namen der IMEX Group.

Ray Bloom shares a #VegasStrong message on behalf of IMEX Group.

mindened them that “People here have a job because of you. Meetings and conventions are the backbone of this city. Without them everything else falls away.” As an echo of the #VegasStrong campaign – “Strength is our promise for tomorrow” – IMEX America 2017 was the most successful. There were no exhibitor cancellations and more buyers. “This indicates the resilience of the meetings industry and the importance they place on conducting business face to face,” says Carina Bauer, CEO IMEX Group.

Two of the seven pillars of resilience are to “focus on solutions” and “take responsibility”. This is also the concept behind the US Exhibitions & Meetings Safety & Security Initiative (EMSSI).

Launched at IMEX America 2016, EMSSI was developed by IAVM, IAEE and ESCA with more than 60 supporting entities. Its aim is to generate security guidelines for venues seeking Safety Act Certification. Brad Mayne, President and CEO of the International Association of Venue Managers (IAVM), explains that although EMSSI was created for the US, “the protocols are scalable, flexible, practical and created to address the risk of each event which is applicable to venues globally.”

This boom in events and tools that communicate security expertise is no coincidence: With 3,000 guests, Cyber Security Week 2017 in The Hague boasted twice as many visitors as the opening event in 2015. Last October 630 exhibitors and 12,780 visitors attended the IT security expo and congress it-sa Nuremberg (foreign visitors: up 53 per cent). In September 2018 “Command Control – The Leading Summit for Cyber Security” will make its debut at Messe München.

In mid-September VisitBerlin Convention Partner launched its crisis management programme during a MICE Talk. The programme kicks in where no public assistance is available. In crisis situations it offers fast professional support and coordinates help from members for members. Suppliers are doing everything in their power to create a safe environment for events. In this vein, Hans-J. Kremer reminds planners of their special responsibility: “While one can understand their need for security, the idea of solidarity with the affected towns and cities should not be ignored.” IMEX-CEO Carina Bauer adds: “Meetings have a great power to help regenerate economies and re-inspire people. By continuing to arrange events, we are showing our resilience.”

Katrin Schmitt

HERAUSFORDERUNGEN UND POSITIVE EINFLÜSSE SUCHEN

Prof. Dr. Raffael Kalisch, Gründungsmitglied des Deutschen Resilienz Zentrums (DRZ) in Mainz, über angemessene Stressreaktionen, Gefahrenbewertung und Manipulationsversuche

■ CIM: Konnten Sie das Geheimnis der Resilienz bereits lüften?

Prof. Kalisch: Resilienz ist das langfristige Aufrechterhalten der psychischen Gesundheit nach schwierigen Lebenssituationen. Wie die psychische Gesundheit aufrechterhalten wird, ist immer noch recht geheimnisvoll. Aber es ist ziemlich klar, dass es sich hierbei um einen recht komplexen und dynamischen Anpassungs- oder Lernprozess handelt, der keineswegs bei jedem resilienten Menschen gleich verläuft.

Auf welchen inneren und äußeren Faktoren basieren diese Schutz- und Selbstheilungskräfte der Psyche?

Stress, Angst oder Furcht sind sinnvolle Reaktionen des Organismus auf eine Gefahr oder eine Belastung. Problematisch für unsere Gesundheit wird Stress erst dann, wenn wir überreagieren und zu lange zu viel davon produzieren. Die Frage ist daher: Wie kriege ich eine angemessene Stressreaktion hin? Das wiederum hängt davon ab, wie ich eine Gefahr bewerte: realistisch, keineswegs blauäugig, aber auch ohne gleich aufzugeben und auch mögliche Chancen oder posi-

tive Seiten erkennend – oder aber übertrieben negativ und katastrophisierend.

Ist Resilienz Menschen grundsätzlich eigen, oder kann sie auch antrainiert oder anerzogen werden?

Ein realistischer und bei aller Vorsicht positiv-optimistischer Gefahren-Bewertungsstil hat sicherlich eine genetische Komponente. Er wird aber auch stark durch Umwelteinflüsse geprägt und kann sich durch Erfahrung verändern. Nichts ist so wertvoll, wie die Erfahrung, eine Herausforderung gemeistert zu haben. Auch zu sehen, dass und wie Andere Schwieriges bewältigen, kann eine Inspiration sein, die meine Bewertungsgewohnheiten verändert. Ein Bewertungsstil ist also plastisch und kann sich entwickeln. In einem solchen Entwicklungs- oder Lernprozess vermute ich den Schlüssel zur psychischen Gesundheit trotz Widrigkeiten, also zur Resilienz.

„Andere, die Schwieriges bewältigen, können eine Inspiration sein.“

ändert. Ein Bewertungsstil ist also plastisch und kann sich entwickeln. In einem solchen Entwicklungs- oder Lernprozess vermute ich den Schlüssel zur psychischen Gesundheit trotz Widrigkeiten, also zur Resilienz.

Was genau zeichnet resiliente Menschen, Kulturen oder sogar Branchen aus?

Sie reagieren auf Bedrohungen so, dass ihre Funktionsfähigkeit dauerhaft aufrechter- >>



Photo: Prof. Kalisch

Raffael Kalisch ist Professor für Bildgebung des menschlichen Gehirns. Er ist Gründungsmitglied des Deutschen Resilienz Zentrums (DRZ) an der Universitätsmedizin Mainz, Vizesprecher des Sonderforschungsbereichs „Neurobiologie der Resilienz“ der Dt. Forschungsgemeinschaft & Sprecher der Intl. Resilience Alliance.

Raffael Kalisch is Professor of Human Brain Imaging. He is a founding member of the German Resilience Centre (DRZ) at the University Medical Center Mainz, Vice Spokesman of the Collaborative Research Centre „Neurobiology of Resilience“ of the German Research Foundation and Spokesman of the Intl. Resilience Alliance.

halten wird. Bei sozialen Gruppen wäre es spannend zu wissen, ob es so etwas wie einen kollektiven Bewertungsstil gibt, der vor unangemessen Überreaktionen schützt und Kraft für das Bewältigen gibt. Oder auch herauszufinden, wie sich in einer konkreten Gefahrensituation bestimmte förderliche oder hemmende Gefahrenbewertungen durchsetzen.

Ist die amerikanische Kultur resilienter? Nach der Schießerei in Las Vegas hieß es schnell: „Business as usual“, #Vegas

Strong. In Berlin wurde der Weihnachtsmarkt nach dem Terroranschlag vor einem Jahr komplett geschlossen.

Beim Beurteilen einer ganzen Gesellschaft geht es sicher nicht um kurzfristige, räumlich und sozial begrenzte Auswirkungen einer Katastrophe, sondern eher um die Frage: Bleibt eine Gesellschaft als Ganze dauerhaft funktionsfähig und kann sie sich so an neue Situationen anpassen? Indem sie sich zwar verändert, aber nicht auseinanderfällt. Ich denke, wir wissen noch nicht, wer die Herausforderungen von Fundamentalismus,

Globalisierung und Digitalisierung besser bewältigen wird.

Eine Woche nach der Schießerei fand die Branchenmesse IMEX America in Las Vegas statt – ohne Stornierungen, mit mehr Besuchern denn je. Was veranlasst Menschen zu sagen: „jetzt erst recht“?

War das die Stimmung? Oder haben sich die Leute einfach gesagt: Es ist verdammt unwahrscheinlich, dass so etwas am selben Ort gleich zweimal passiert – und außerdem will ich ja mein Business machen? Eine sol-

“Seeking challenges and positive influences”

Prof. Raffael Kalisch, founding member of the German Resilience Centre (DRZ) in Mainz, talks about appropriate reactions to stress and the right way to assess dangers and manipulation attempts.

■ **CIM: Prof. Kalisch, have you already found out the secret of resilience?**

Prof. Kalisch: Resilience is the ability to maintain your mental health in difficult life situations. How people keep their mental health is still rather mysterious, but it is quite clear that this is rather a complex and dynamic adaptation or learning process. And it is by no means the same for every resilient person.

What internal and external factors do these protective and self-healing powers of the psyche depend on?

Stress, anxiety or fear are sensible reactions of the organism to a danger or a burden. Stress only endangers our health if we overreact and produce too much of it for too long. So the question is: How do I react appropriately to stress? This, in turn, depends on how I assess a danger – by being realistic, not naive, without abandoning hope straight away but finding possible opportunities or positive aspects – or by being overly negative and fearing the worst.

Is resilience something we are born with or is it something we can learn or acquire?

A realistic and cautiously positive-optimistic approach to assessing dangers certainly has some genetic component. But it is also strongly influenced by our environment and can change through experience. Nothing is as valuable as the experience of having overcome a challenge. Seeing how other people tackle difficult situations can

also inspire us to change how we usually make our assessments. Hence, the way we assess dangers is malleable and can evolve. And I assume that this development or learning process is the key to mental health in the face of adversity, in other words to resilience.

What exactly distinguishes resilient people, cultures or even industries?

They respond to threats in such a way that their ability to function is maintained permanently. In the case of social groups it would be very interesting to know whether there is such a thing as a collective way of assessing dangers that protects us against inappropriate overreactions and gives us the strength to cope. And I would like to find out how certain beneficial or inhibitory hazard assessments prevail in a concrete danger situation.

“Evolving our way to access dangers is the key to resilience.”

Is US culture more resilient? After the Las Vegas attack we soon read “business as usual” and #VegasStrong. In Berlin, the Christmas market was completely shut down after the attack a year ago.

The assessment of an entire society can certainly not be based on the short-term impacts of a disaster within a limited space and social group but rather hinges on the question: Can a society as a whole remain permanently functional and adapt to new situations in such a way that it will change but not fall apart. I think we do not yet know who will be better able to cope with the challenges of fundamentalism, globalisation and digitalisation.

che Kaltschnäuzigkeit ist auch eine Variante der realistisch-optimistischen Gefahrenbewertung.

Inwiefern können Veranstaltungen, also persönliche Begegnungen, helfen, Krisen besser zu überstehen?

Menschen, die Ähnliches bewältigt haben oder gerade bewältigen müssen, können eine Quelle von Inspiration und mentaler Unterstützung sein. Aber Augen auf! Nicht jeder hilft mir, man kann sich auch herunterziehen lassen.

Was können Eventmanager tun, um trotz latenter Bedrohung das „Gemeinsam sind wir stark“-Gefühl ihrer Gäste zu motivieren? Wie können sie mögliche Ängste minimieren und Vertrauen maximieren?

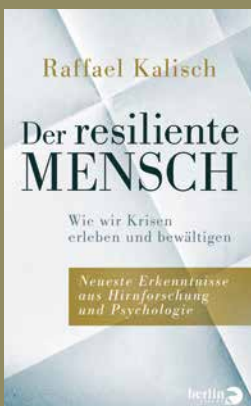
Ich fühle mich auf Veranstaltungen wohl, die professionell organisiert sind und bei denen freundliches Personal Souveränität ausstrahlt, auch im Kleinen. Irgendwelche demonstrativen Sicherheitsmaßnahmen eines erkennbar überforderten Teams machen mich eher nervös. Und auf pathetische Ansprachen, oder offensichtliche psychologi-

sche Manipulationsversuche kann ich gerne verzichten. Aber es gibt sicher auch dankbarere Veranstaltungsbesucher als mich.

Möchten Sie noch etwas hervorheben?

Das beste Resilienztraining ist das Leben. Suchen Sie immer wieder Herausforderungen und positive Einflüsse. Ich hoffe, dass gilt auch für Branchen wie die Ihre, der ich viel Glück wünsche.

*Herzlichen Dank für das Interview, Prof. Kalisch!
Katrin Schmitt*



Warum geht der eine in der Krise in die Knie – und der andere bleibt stehen?

Wie kann man sich vor stressbedingten Erkrankungen, etwa Depressionen, Angststörungen oder Burnout schützen? Diese Frage treibt die Wissenschaft seit Jahrzehnten um. Trotz aller Anstrengungen ist die Situation alarmierend: Psychische Störungen sind weit verbreitet; jeder fünfte Deutsche ist betroffen. Nicht

wenige leiden ein Leben lang. Doch der Weg vom Stress zur Krankheit ist nicht zwangsläufig: Raffael Kalisch erklärt die Mechanismen, die dafür sorgen, dass die Psyche selbst in Krisenzeiten gesund bleiben kann. Ziel dieses neuen Forschungsansatzes: Die Kräfte der Resilienz stärken, um einer Erkrankung vorzubeugen – und damit eine Trendwende im Umgang mit der Krankheit einzuleiten.

ISBN: 978-3-8270-7931-2

One week after the attack, IMEX America took place in Las Vegas – without any cancellations and with more visitors than ever before. What makes people say: “Now more than ever”?

Was that really the mood? Or were people just thinking that it was rather unlikely for something like that to happen again in the same place – and simply wanted to do business? This sang-froid is also a variant of the realistic-optimistic approach to assessing dangers.

How can events, specifically personal encounters, help us better cope with crises?

People who have had similar experiences or currently have to cope with them, can be a source of inspiration and mental support. But beware! Not everyone will help you, there is a danger of being dragged down.

What can event managers do to motivate a feeling of “together we are strong!” in their guests (despite the latent threats), to minimise possible fears and to maximise trust?

I feel comfortable at events that are professionally organised with a friendly staff who radiate confidence, even on a small scale. Demonstrative security measures performed by a visibly stressed team rather make me nervous. And I can do without pathetic addresses or obvious attempts to manipulate me psychologically. But I’m sure that most attendees tend to be more appreciative than me.

Is there anything else you would like to point out?

Life is the best resilience training. Always try, to seek challenges and positive influences time and again. I hope that is also true for industries like yours. I wish your sector good luck.

Thank you very much for talking to us, Prof. Kalisch! Katrin Schmitt

RÄUME DES VERTRAUENS

Angst verstärkt das Gefühl der latenten Bedrohung. Resilienz ist ein Gebot der Stunde. Gemeinsame Kongresserlebnisse fördern sie.



Gebanntes wie betroffenes Publikum: Mainzer Resilienz-Gespräche 2017
A spellbound, concerned audience at the Mainz "Resilience Conversations" in 2017

■ **Selbstschutz.** Dass heute überall latente Bedrohungen lauern und dies die Entscheidung für eine Veranstaltungsteilnahme nicht beeinflussen sollte, ist Konsens. Veranstalter und Betreiber von Zentren geben alles und beteuern, dass Sicherheit stets höchste Priorität habe. Doch wie Teilnehmer mit der Angst umgehen, hängt von ihnen selbst ab. Genauer gesagt: von ihrer Resilienz.

Resilienz ist zunächst ein Begriff aus der Werkstoffkunde und bezeichnet die Belastbarkeit und Spannkraft eines Materials, sei-

nes Vermögens also, wieder in seinen Ausgangszustand zurückzukehren. Für die psychische Widerstandskraft formulieren Psychologen als „sieben Säulen der Resilienz“: Optimismus, Akzeptanz, Lösungsorientierung, Selbststeuerung, Übernahme von Verantwortung, Netzwerk- sowie Zielorientierung. Seit dem Erscheinen von Christina Berndts Bestseller „Resilienz. Das Geheimnis der psychischen Widerstandskraft“ 2013 haben die zu bewältigenden Zumutungen des Alltags deutlich zugenommen.

Neben den Anforderungen einer immer komplexeren digitalen Arbeitswelt setzt die Angst vor Anschlägen Veranstaltungsteilnehmer einer hohen Stressbelastung aus. Am Deutschen Resilienz-Zentrum der Universität Mainz entwickeln seit dem Jahr 2014 Neurowissenschaftler, Psychologen und Soziologen Strategien, damit Menschen Stress besser verarbeiten können und widerstandsfähiger werden.

Dass diese Strategien trainiert werden können, ist die gute Nachricht, die Neuropsy-

Promoting resilience

Fear strengthens the power of the latent threats with which we have to live. Resilience is required. It can be developed through shared experiences at conventions.

■ **In self-preservation.** We accept nowadays that there are latent threats everywhere and that this should not affect our decision to take part in an event. Event organisers and venue operators give everything and assert that security is always of the utmost priority. But how participants handle fear depends on themselves. On their resilience.

Resilience is a term used in materials science to describe the capacity of a material to return to its original shape following elastic deformation. Psychologists talk about there being seven pillars of mental resilience: optimism, acceptance, solution orientation, self-control, acceptance of responsibility, network and goal orientation. Since Christina Berndt's book on resilience ("Resilienz. Das Geheimnis der psychischen Widerstandskraft") was published in 2013, the challenges of everyday life have significantly increased. Besides meeting the requirements of an increasingly complex digital working world, event participants have the stress and anxiety of living with the increasing possibility of terrorist attacks.

At the German Resilience Centre (DRZ) at the Johannes Gutenberg University of Mainz, neuroscientists, psychologists and sociologists have been working since 2014 on strategies that enable people to handle stress better and become more resilient. The good news is that these strategies can be learned and trained, reveals Michèle Wessa, a professor of neuropsychology, who has carried out research into this.

One important aspect is learning to handle fear and anxiety, because otherwise it can restrict us to such an extent that we avoid attending events. It helps here to examine the exact level of threat that exists and to focus on our community. "We can strengthen our social network and engage in little practices that give us a more optimistic, more positive outlook," says Wessa. "A

good social network is a critical factor in resilience. Conventions can thus help to develop resilience."

The **micelab:bodensee** project also examines the shared experience of the individual participant during an event. Like the German Resilience Centre, micelab:bodensee, the first German-language interactive further training programme for the event industry, takes an interdisciplinary approach. The first volume of its "micelab:extracts" series has just been published, on the subject of fear and trust. It describes the journey from fear to trust of someone involved in the event industry.

The journey starts with generalised anxiety and proceeds to fear of something specific, which can be overcome using rational arguments. The findings are based on the results of the "micelab:explorer" research phase, in which 15 different people involved in the MICE industry asked themselves what concrete fears they had with regard to self-organised, interactive formats. Examples indicate how critically important it is to the success of events to create a space >>

micelab:bodensee
experts II: kleine
Lerngruppen

micelab:bodensee
experts II: small
learning groups



Illustration: Jaron-Syger

chologin Prof. Michèle Wessa anhand ihrer Forschungen nachweist. Ein wichtiger Lernprozess betreffe den Umgang mit der Angst, die unseren Handlungsspielraum soweit einschränken könne, dass Veranstaltungsbesuche vermieden werden. Ein Abgleich mit der Möglichkeit konkreter Gefahr helfe hier ebenso wie der Fokus auf die Gemeinschaft. „Wir können unser soziales Netzwerk stärken und uns mit kleinen Übungen eine optimistischere, positivere Sichtweise erarbeiten“, so die Expertin. „Ein gutes soziales Netzwerk ist ein

entscheidender Resilienz-Faktor. Kongresse können deshalb gut dazu beitragen, Resilienz zu fördern.“

Das Gemeinschaftserlebnis des einzelnen Teilnehmers während einer Veranstaltung beleuchtet auch das micelab:bodensee. Die erste interaktive Weiterbildungs-Plattform für die Veranstaltungsbranche im deutschsprachigen Raum arbeitet, wie das Deutsche Resilienz-Zentrum, mit einem interdisziplinärem Ansatz. Unter dem Titel „Angst und Vertrau-

en“ ist jetzt der erste Band der Reihe „micelab:extracts“ erschienen. Diese „Akteurs-Angst-Analyse“ beschreibt für die Veranstaltungsbranche den Weg des Akteurs aus der Angst ins Vertrauen.

Der Weg führt von der unspezifischen Angst hin zur Furcht vor einem konkreten Anlass, die mit rationalen Argumenten überwunden werden kann. Die Erkenntnisse basieren auf den Ergebnissen der Forschungsphase „micelab:explorer“, wo sich fünfzehn verschiedene Akteure der MICE-Branche >>

der Frage stellten, „welche konkreten Befürchtungen es gegenüber selbstorganisierten, interaktiven partizipativen Formaten gibt.“ Anhand von Beispielen wird deutlich, wie essenziell wichtig ein „Raum des Vertrauens“ für das Gelingen von Veranstaltungen ist. Vertrauen und Kompetenz ermöglichen Flexibilität, um auf Änderungen im Ablauf und spontane Bedürfnisse der Teilnehmer reagieren zu können.

Die sieben Resilienz-Faktoren in die Realität des Alltags der Mitarbeiter zu übertragen war der Auftrag an das Scharlatan Theater für Veränderung. „Wir wurden 2016 für die Oldenburger Resilienz-Tage angefragt. Es ging darum herauszuarbeiten, wie die Mitarbeiter des Klinikums Oldenburg mit der Mehrbelastung ihres Berufsalltags umgehen“, erklärt Michael Bandt. Der künstlerische Leiter des Theaters hat mit den Schauspielern ein Stück entwickelt, in dem die Figuren Angst haben, „nein“ zu sagen und vor lauter Arbeit ihre sozialen Kontakte und ihre Gesundheit vernachlässigen.

Nach Beherrzen der sieben Säulen der Resilienz geht es den Mitarbeitern und dem



Ängste abbauen im Flugsimulator Frankfurt
Overcoming fears in a flight simulator in Frankfurt

Photo: Flugsimulator Frankfurt

Team besser. „Die Orchesterprobe“ heißt das Format des 30-minütigen Stücks, das das Scharlatan Theater für Veränderung an die jeweiligen Kundenanforderungen anpasst. „Es sind fast immer Auftragsstücke mit hohem Erinnerungswert, die nur einmal gespielt werden. Auch der Bundesverband des Deutschen Mittelstands (BVM) und die Krankenkasse DAK, die zum Beispiel Unternehmen Gesundheitstage anbietet, zählen zu unseren Kunden“, so Michael Bandt.

Das Überwinden von Angst in ein Erlebnis zu verpacken, ist auch die Erfolgsformel des

Lufthansa-Flugsimulators. Anja Kaisers Agentur bietet Gruppen bis zu 100 Personen „AIR-lebnisflüge“ in bis zu vier A320-Flugsimulatoren an. Buchbar sind zudem Konferenzräume und das Führungsseminar „Crew Resource Management“ aus der Luftfahrt. Die mobile Einheit des Flugsimulators kann zum Einsatz vor Ort geordert werden. „Die Nachfrage ist hoch. Neben dem Teamerlebnis durchleben jene Teilnehmer, die unter Flugangst leiden, einen befreienden Prozess, der sie widerstandsfähig macht“, sagt Anja Kaiser.

Katharina Brauer

» Promoting resilience



Photo: Peter Pulikowski

Prof. Dr. Michèle Wessa:
Resilienz kann man lernen.

Prof. Dr. Michèle Wessa:
Resilience can be learned.

resilience. The challenge was to work out how the staff at the hospital in Oldenburg cope with the stresses of their everyday working lives,” explains Michael Bandt, artistic director of the Scharla-

tan Theater, which uses drama to advise on change. Together with the actors, he developed a play in which the characters are afraid to say “no” and, due to work, neglect their social lives and health.

The Scharlatan Theater was asked to transfer seven resilience factors into the everyday reality of employees. “We received an enquiry in 2016 about getting involved in the Oldenburger Thementage Resilienz, an event focusing on

After embracing the seven pillars of resilience, the staff and team feel better. The Scharlatan Theater refers to its 30-minute plays, written to suit customer requirements, as orchestra rehearsals. “Our plays are almost always written for a specific job. They are performed only once and are very memorable. The Bundesverband Deutscher Mittelstand (BVM), an association of SMEs, and the health insurer DAK, which offers to organise and run health days for companies, are our clients of ours,” says Bandt.

The Lufthansa flight simulator also gives participants an experience where they can overcome their fear. “Demand is high. As well as benefiting from a team experience, participants who have a fear of flying also go through a liberating experience that makes them resilient,” says Anja Kaiser. Her agency offers these experiences in up to four A320 flight simulators for groups of up to 100. Conference rooms and a crew resource management seminar can also be booked. The mobile flight simulator unit can be ordered for use on site.

Katharina Brauer

www.ameistanbul.com

#aceofmice | f | t | i | in | g+ | You Tube



Don't Forget to Download the ACE of M.I.C.E. App!

Available on the App Store

GET IT ON Google play



21-23 February 2018

Istanbul Congress Center – ICC

MICE SECTOR
CONVENES WITH
ALL OF ITS
COLORS!

The 5Th

CONGRESS, MEETING AND EVENT INDUSTRY EXHIBITION



AME'17 IN NUMBERS

- 15.000+ professional visitors ● 220 exhibitors ● 746 hosted buyers from 39 countries
- 9.791 B2B appointments ● 19 sessions, 35 speakers ● 4.975 m² stand area
- ₺ 3.410.242,00 media coverage value ● 160 sponsors & partners

