
1 Krisenteam und Kriseninterventionskonzept

Christian Randegger

In Ergänzung zum vorliegenden KrisenKompass ist es notwendig, dass die Schule ein zusätzliches individuelles Kriseninterventionskonzept bereit hält, das im ausserordentlichen Fall die richtigen Informations- und Führungswege strukturell vorgibt. Den Rahmen dafür bilden die örtlichen Gegebenheiten im Bereich Infrastruktur, interner personeller Ressourcen und externer Hilfsangebote. Dabei kann es hilfreich sein, sich anhand einiger Szenarien auf mögliche Handlungsschritte vorzubereiten und die dafür wichtigen Abläufe, Telefonlisten und Musterbriefe in diesen Ordner einzuheften. Im Folgenden finden Sie hierzu einige hilfreiche Gedanken, die Sie bei der Erstellung eines individuellen Kriseninterventionskonzeptes unterstützen werden:

➤ **Bitte beachten Sie dazu das Heft Hintergrund, Kapitel 1 Unterscheidung: Krise, Notfall, Trauma**

1.1 Unterscheidung in verschiedene Eskalationsstufen

Im Rahmen der Vorbereitung auf verschiedene Szenarien ist es ratsam, die Eskalationsstufen festzulegen und dabei die entsprechenden Verantwortlichkeiten zu bestimmen.

In vielen Schulen wird die folgende Unterscheidung aus dem Ordner von Berlin und Nordrhein-Westfalen NRW berücksichtigt:

- Gefährdungsgrad 1 (Auf Gefahr achten!)
- Gefährdungsgrad 2 (Achtung-Vorsicht)
- Gefährdungsgrad 3 (Höchste Gefahr, sofort Polizei rufen!)

In diesem Notfallordner werden zu den jeweiligen Stufen Fallbeispiele aufgeführt. Dabei besteht jedoch die Schwierigkeit der eindeutigen Zuordnung einer bestimmten Krise wie zum Beispiel Suizidversuch, sexuelle Gewalt, Mobbing usw.

Als Vorschlag einer in der Praxis sinnvollen Zuordnung kann die folgende Unterscheidung dienen. Hier wird der Fokus im Gegensatz zu den bestehenden Notfallordnern aus Berlin und NRW auf die Beeinträchtigung des Schulbetriebs gelegt:

- A) Schule bei Normalbetrieb
- B) Der Schulbetrieb wird gestört («Da hilft noch die Hausapotheke.»)
- C) Der Schulbetrieb wird ganz oder teilweise verunmöglicht («Jetzt muss der Arzt konsultiert werden.»)

1.2 Schulleitung und Krisenteam

Die eben erwähnte einfache Struktur der Unterscheidung regelt die Zuständigkeiten der Schulleitung und des Krisenteams: im Normalbetrieb (A) kann die Schule niederschwellige Krisen mit den eigenen Ressourcen erkennen, anerkennen und verarbeiten. Parallel dazu strebt die Schule geeignete Präventions- oder Weiterbildungsangebote für die im Folgenden beschriebenen Handlungsfelder an. In «Friedenszeiten» erhöhen so die Verantwortlichen ihre Kompetenzen, um im Störungs- oder Notfall gerüstet zu sein.

Leitung / Stv.

Schulleitung bei Normalbetrieb

Im Störfall (B) reduziert die Schulleitung ihre Verantwortung gegenüber bisherigen Tätigkeiten. Sie übernimmt die Leitung des Krisenteams oder wird dessen Mitglied. Dieses Krisenteam besteht aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Schule und ergänzt die Leitung in den folgenden vier Handlungsfeldern:

1. Handlungsfeld

Kontakt zu Polizei, Rettungsdienst, Feuerwehr, Krankenhaus, Care-Teams oder Notfallseelsorger, Nachsorgeangebote

2. Handlungsfeld

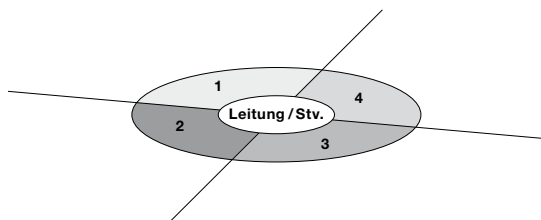
Informationen nach aussen (Medienarbeit), Rechtliches (Juristische Beratung, Versicherungen), Evaluation, Controlling

3. Handlungsfeld

Informationen nach innen zum Lehrkörper, zu Schülern und Eltern, zu Angestellten, zur Aufsichtsbehörde, mit Kontakten zu (Kultur-)Dolmetscher

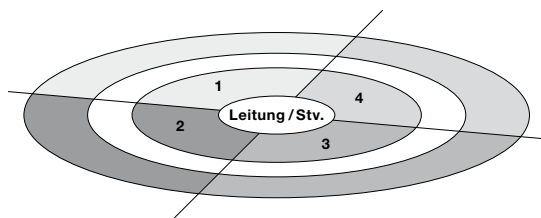
4. Handlungsfeld

Bei Normalbetrieb: verantwortlich für Prävention, Früherkennung, Sensibilisierung, Weiterbildung, Simulationen
Im Störfall- oder Notfall: Sorge für das Krisenteam



Der Schulbetrieb wird gestört

Im Notfall (C) werden die vier Verantwortlichen des Krisenteams allenfalls durch weitere (äussere) Teammitglieder ergänzt.



Der Schulbetrieb wird ganz oder teilweise verunmöglicht

1.3 Kriseninterventionskonzept

Erfahrungsgemäss können nicht für alle Fälle entsprechende Handlungsanweisungen festgelegt werden. Der Einzelfall unterscheidet sich zudem vom aufgeschriebenen und möglichst simulierten Fallbeispiel. Deshalb empfiehlt es sich, in erster Linie das Prinzip der örtlichen Krisenintervention festzulegen. Zumindest folgende drei Elemente sind dabei wichtig:

- Strukturierung
- Priorisierung
- Portionierung

1.4 Strukturierung

Damit ist gemeint, dass die Bearbeitung einer Krise jeweils unter den gleichen Gesichtspunkten geschieht. Dieses Vorgehen ermöglicht Handlungsspielraum, weil nur wenig Energie für die Klärung der diffusen Lage benötigt wird. Denn die meisten Verantwortlichkeiten sind im Kriseninterventionskonzept der Schule geregelt und dem Krisenteam bekannt. Zu dieser inneren Struktur gehören:

- Teamarbeit (Krisenprävention und -intervention ist kein Alleingang, sondern erfordert die Zusammenarbeit und bezieht die vorhandenen personellen Ressourcen ein)
- Rollenklärung (je klarer Verantwortlichkeiten und Stellvertretung geregelt sind, umso einfacher ist die Krisenbearbeitung inkl. Controlling / Korrekturen / Nachhaltigkeit / Evaluation und Informationsverarbeitung inkl. Telefonjournal / Protokoll)
- Hilfsangebote (eindeutige Verkettung mit externen Hilfsangeboten / Kennen der Personen in den weiterführenden Beratungsstellen)
- Örtlichkeiten (Trennung von Krisenteam, Betroffenen, Medien usw.)
- Infrastruktur (Verfügbarkeit von Kommunikationsmitteln, Ruhe, Energie)

1.5 Priorisierung

Damit ist gemeint, dass die Bearbeitung einer Krise anhand des festgestellten Informations- beziehungsweise Betreuungsbedarfs geschieht. Dazu dienen verschiedene Checklisten, die dem Krisenteam Schritt für Schritt bei der Bearbeitung helfen.

- **Bitte beachten Sie dazu das nachfolgende Kapitel 8 Checklisten und im Zusatzmaterial Kapitel 8 Musterlisten**

Auch dieses Vorgehen ermöglicht Handlungsspielraum, weil die Checklisten dazu zwingen, schrittweise vorzugehen. Sinnvollerweise wird dabei anhand eines Zeitprotokolls unterschieden, was als Sofortmassnahme zu tun ist und welche weiteren Handlungen in welcher Abfolge zu tätigen sind. Parallel dazu werden die Betroffenen in Kategorien eingeteilt (Kreis der Betroffenheit, interne Ressourcen), um deren Bedürfnisse abzuklären. Dabei klärt sich, ob bestehende Hilfsangebote allenfalls ergänzt werden müssen.

1.6 Portionierung

Damit ist gemeint, dass die Bearbeitung einer Krise in klar kommunizierten und kontrollierten Portionen geschieht. Diese Strukturierung betrifft sowohl den Massnahmenkatalog als auch die Weitergabe von Informationen. Mit dieser Vorgehensweise entlastet sich das Krisenteam. Denn durch diese Portionierung wird die drohende Überforderung minimiert, welche sich durch die Häufung von Entscheidungen ergibt.

1.7 Mögliches Inhaltsverzeichnis

Daraus folgernd kann ein schlankes schulinternes Krisenkonzept erstellt werden. Dieses ist auf die örtlichen Eigenheiten angepasst und kann zum Beispiel Folgendes beinhalten:

1. Struktur

- 1.1 Allgemeine Grundsätze
 - 1.1.1 Informationsfluss (Priorität, Richtung, Stellvertretung)
 - 1.1.2 Datenschutz
- 1.2 Notfall-Klassifizierung (vgl. Aufteilung in die Gefahrenstufen 1–3 oder in die drei Stufen A–C)
- 1.3 Krisenteam
 - 1.3.1 Schulleitung
 - 1.3.2 1. Handlungsfeld
 - 1.3.3 2. Handlungsfeld
 - 1.3.4 3. Handlungsfeld
 - 1.3.5 4. Handlungsfeld
 - 1.3.6 Polizei und Behörden
- 1.4 Wichtige Orte (jeweils mit dafür benötigter Infrastruktur, Ausweichmöglichkeit)
 - 1.4.1 Raum für Krisenteam
 - 1.4.2 Raum für Medienorientierung
 - 1.4.3 Räume für Betreuung von Betroffenen/Angehörigen
 - 1.4.4 Räume/Sammelplätze bei Evakuierung

2. Kommunikation in Krisen

- 2.1 Allgemeine Grundsätze (Informationsfluss je nach Stufe)
- 2.2 Priorisierung
- 2.3 Portionierung
- 2.4 Externe Fachleute

3. Anhang

- 3.1 Wichtige Telefonnummern (bei jedem Telefon in der Schule)
- 3.2 Checklisten (Die Nummerierung entspricht den Listen im KrisenKompass bzw. auf der Website www.edyoucare.net zum kostenlosen Download; vgl. Heft Krisenmanagement und Zusatzmaterial)
 - Übersicht gewinnen (siehe Liste 8.1)
 - Beratungsbedürfnis klären (siehe Liste 8.2)
 - Unterstützung planen und vereinbaren (siehe Liste 8.3)
 - Orientierungen vornehmen (siehe Liste 8.4)
 - Zusammensetzung und Aufgaben des Krisenteams (siehe Liste 8.1)
 - Traktanden einer Krisenteamsitzung (siehe Liste 8.2)
 - Kreis der Betroffenen (siehe Liste 8.3)
 - Mögliche Symptome nach einem traumatischen Ereignis (siehe Liste 8.4)
 - Tipps für die Alltagsbewältigung (siehe Liste 8.5)
 - Checkliste Vandalismus (siehe Liste 7)
 - Recherchebogen zu gefährlichen oder gefährdeten Jugendlichen (siehe Liste 9)
 - Merkblatt für Verhalten bei School Shooting (siehe Liste 10)
- 3.3 Checkliste zur Vorbereitung bzw. Durchführung der Medienkonferenz oder Presstexte (ausgehend vom Kapitel 9 Umgang mit den Medien)
- 3.4 Hinweis auf Mustertexte (für Elterninformationen)
- 3.5 Adressen von Medien
- 3.6 Vorlage Notfallblatt für Exkursionen, Schulreisen und Freizeit
- 3.7 Klassenlisten
- 3.8 Evakuierungspläne

➤ Bitte beachten Sie dazu das nachfolgende Kapitel 8 Checklisten und im Zusatzmaterial Kapitel 8 Musterlisten