

Krisenprävention und -intervention

August 2018

Inhaltsverzeichnis

1. Grundsätzliches zu Konfliktsituationen

- 1.1 Grundsätze für das Vorgehen bei Konflikten
- 1.2 Konfliktlösung in acht Phasen

2. Krisensituationen und Gewaltformen

- 2.1 Was wird als Krisensituation betrachtet
- 2.2 Gewaltformen

3. Abläufe

- 3.1 Interventionsschema: Was tun in schwierigen Situationen?
- 3.2 Ablaufplan bei Krisensituationen

5. Notfall-App

4. Adressen

- Beratung
- Schutz/Sicherheit
- Gesundheit
- Massnahmen
- Hilfe für Frauen und Jugendliche

1.1 Grundsätze für das Vorgehen bei Konflikten

(Entwurf: Anton Strittmatter, Biel-Bienne, 2002)

Schule halten kann nie vollkommen gelingen, beinhaltet auch Zwickmühlen und Widersprüche, lässt zwangsläufig Konflikte entstehen. Wir Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Primarschule Wädenswil lassen uns bei der Bearbeitung von Konflikten von folgenden Grundsätzen leiten und tragen:

1. Konflikte sind wo immer möglich zuerst unter den direkt betroffenen Partnerinnen/Partnern anzusprechen und einer Lösung zuzuführen¹. Bevor Drittinstanzen angerufen werden, soll die direkte Aussprache zwischen Lehr- oder Betreuungsperson und Schüler/Schülerin oder zwischen den beteiligten Erwachsenen stattgefunden haben. Wenn trotzdem Drittinstanzen angegangen werden, verweisen diese zunächst auf das direkte Gespräch unter den Beteiligten.
2. Hat das Direktgespräch keinen Erfolg oder gibt es starke Gründe für dessen Vermeidung (z. B. negative Erfahrungen aus früheren solchen Gesprächen), kann eine Drittinstantz (vor allem die Schulleitung oder die Schulsozialarbeit) angerufen werden. Diese sorgt dann zunächst für ein begleitetes Direktgespräch unter den Konfliktpartnern. In schwierigeren Fällen können diese eine Begleitperson ihrer Wahl mitnehmen.
3. Wenn auch dieses Dreiecks-Gespräch keinen Erfolg hat, kann es (und erst dann!) zu einer Direktintervention der Drittinstantz (Schulleitung/ Behörde) bei einzelnen Konfliktpartnern kommen. Bei solchen „dienstlichen Unterredungen“ werden dann nochmals Lösungen gesucht und nötigenfalls Massnahmen angeordnet.
4. Die Aufgabe von Drittinstantzen (Schulleitung/Behörde) besteht zunächst vor allem in der Ordnungshilfe: Wie genau lautet das Problem? Wer gehört dazu? Wer muss an einer Lösung beteiligt werden? Um welche Güter/Verantwortlichkeiten geht es hier?
5. Lehr- und Betreuungspersonen in schwierigen Konfliktsituationen informieren frühzeitig die Schulleitung oder nötigenfalls das Kollegium/ das Tam über ihre Situation. So kann Gerüchten vorgebeugt und rechtzeitig Hilfe bzw. fachliche Unterstützung erwogen werden.

6. Alle Konfliktparteien haben das Recht, in schwierigen Situationen einen „Sekundanten“ beizuziehen: Personen ihres Vertrauens, welche als „kritische Freunde“ bei Klärungen helfen und bei schwierigen Gesprächen als Ordnungshelfende und emotionale Unterstützung dabei sein können. Es wäre vermessen zu glauben, dass alle die Situation und sich selber immer allein im Griff haben können.
7. Unterstützungspersonen haben nicht den Auftrag, Kolleginnen/Kollegen in Not zu „retten“. Die betroffenen Konfliktparteien sollen unter allen Umständen in ihrer Verantwortung verbleiben und darin gestützt werden, sie bei sich zu behalten.
8. Bei Konflikten zwischen der Schulleiterin/dem Schulleiter und einer Lehr- oder Betreuungsperson gelten sinngemäss dieselben Regeln. Hinzu kommt: Die Lehr- resp. Betreuungsperson vermeidet ebenso eine vorzeitige einseitige Information von Kolleginnen/Kollegen wie die Schulleitungsperson eine vorzeitige einseitige Information der Behörde. Werden nach erfolgloser oder verweigerter Direktaussprache Dritte informiert, wird dies der Konfliktpartnerin/dem Konfliktpartner vorher mitgeteilt und ihm/ihr Gelegenheit zum Mitbericht gegeben.
9. Lehr- und Betreuungspersonen wie auch Schulleitungspersonen haben das Recht, in Supervisions-/Coaching-Beziehungen konkrete personelle Schwierigkeiten zu besprechen. Dies darf aber nur unter der Bedingung geschehen, dass die Beratungsperson nicht auch Sanktionsmacht im System ausübt (z. B. dienstliche Qualifikationen) und Verschwiegenheit gewährleistet.

¹Diese und alle folgenden Regeln gelten nicht bei begründetem Verdacht auf delik-
tisches Verhalten, z. B. bei Tätlichkeiten oder sexuellen Übergriffen oder grober
Verletzung anderer dienstlicher Vorschriften. In solchen Fällen ist direkt die vorgesetzte
Stelle/Behörde zu benachrichtigen, welche über das weitere Vorgehen entscheidet.

1.2 Grundsätzliches: Konfliktlösung in acht Phasen

An die Stelle des Streits und der Durchsetzung treten konstruktive Konfliktlösungen. Folgende acht Handlungsphasen haben sich als sehr förderlich in zwischenmenschlichen Beziehungen erwiesen:

- 1. Phase:** Konfliktphänomene wahrnehmen:
 - unterschiedliche Interessen, Absichten, Ziele erkennen
 - ggf. „Überkreuzkommunikation“ feststellen
 - Unruhe, Erregtheit, Übergriffe, Ausrasten feststellen (1. Phase entfällt, wenn die Beteiligten bereits in die 2. Phase gehen, nämlich):
- 2. Phase:** Interessen und Konfliktsicht artikulieren:
 - eigene Wahrnehmungen, Interessen, Ziele mitteilen
 - Entstehung, Vorkommnisse, Belastungen erläutern
- 3. Phase:** Die verschiedenen Standpunkte/Sichtweisen (er-)klären:
 - nachfragen, Missverständnisse aufzeigen
 - Meinungen kundtun
- 4. Phase:** Sichtwechsel vornehmen:
 - Die Interessen von verschiedenen Seiten betrachten
 - Vor- und Nachteile herausarbeiten
- 5. Phase:** Ziele formulieren:
 - Absichten transparent machen
 - Wünsche äussern
- 6. Phase:** Lösungen anstreben:
 - Lösungen vorschlagen und überprüfen
 - Vor- und Nachteile abwägen
- 7. Phase:** sich auf praktikable Lösungen einigen (unter Beachtung der beiden Zentralaussagen):
 - «Was ich unbedingt behalten möchte...»
 - «Was ich bereit bin zu geben...»
- 8. Phase:** Vereinbarungen treffen:
 - sie mündlich artikulieren und/oder
 - sie schriftlich fixieren

2.1 Was wird als Krisensituation betrachtet

Ebene Lehr- und Betreuungspersonen

- Bedrohungen von Lehr- und Betreuungspersonen, Mobbing
- Unfall mit Schwerverletzten oder Todesfall
- Selbsttötung
- Mord in der Schulanlage
- Sexuelle Gewalt
- sämtliche strafbaren Handlungen

Ebene Schüler

- Bedrohung von Schülerinnen/Schülern
- Unfall mit Schwerverletzten oder Todesfolge (z. B. Schulreise, Klassenlager)
- Selbsttötung
- Mord an Schülerin/Schüler
- Sexuelle Gewalt
- Übergriffe, Misshandlungen
- sämtliche strafbaren Handlungen
- Drogenproblematik

Ebene Schulen

- Störung des Schulbetriebes durch Einzelpersonen oder Gruppen (politische, religiöse, ethnische Gruppierungen)
- Unglücksfälle in Lagern oder auf Schulreisen
- Sachbeschädigungen an Mobilien und Immobilien
- Brand, Einsturz, etc.
- sämtliche strafbaren Handlungen

2.2 **Gewaltformen**

- Stufe 5** Tod, Suizid, sexueller Missbrauch, Einbrüche, Drogenhandel, Körperverletzung mit Waffen
Externe Stellen
- Stufe 4** Mehrfache Konflikte unterer Stufe, Drohungen gegen Lehr-/Betreuungspersonen, grobe Körperverletzung, Nötigung / Erpressung, sexuelle Belästigung, Bandenkriege, Bandenterror, Dealen, Suizidversuch, grosse Sachbeschädigung
Schulpräsidium
- Stufe 3** Einfache Körperverletzung ohne Waffen, Drohungen untereinander, Sachbeschädigungen, klassenübergreifende Vorkommnisse der Stufe 1 oder 2
Schulleitung
- Stufe 2** Schlägern, Plagen, Drogenkonsum, einfacher Diebstahl, Sachen verstecken, Erpressung, verbales Ausrasten, einfache Sachbeschädigung, Mobbing, vulgäre Sprache, rassistische Sprache
Klassenlehrperson/Betreuungsperson
- Stufe 1** Rempeln, hänseln, ausgrenzen
Schülerin/Schüler

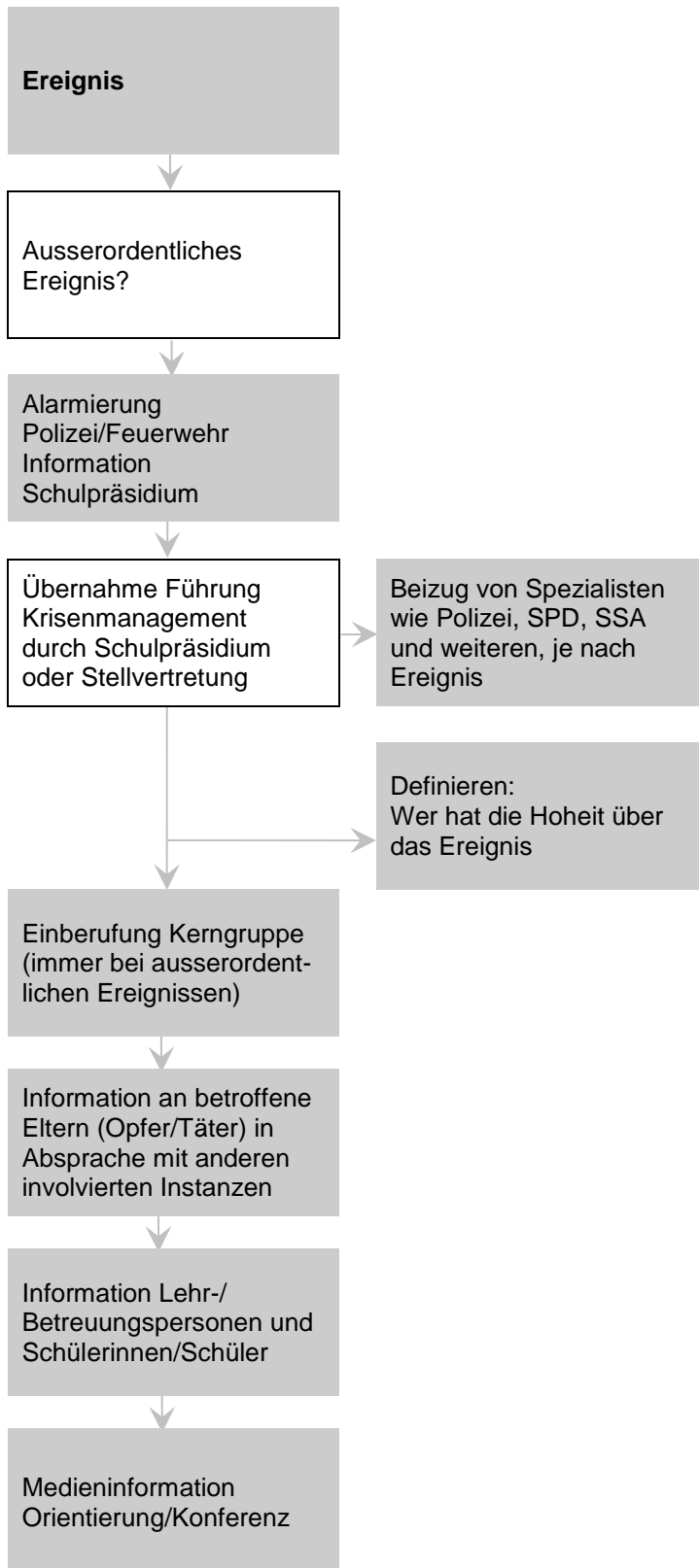
3.1 Interventionsschema: Was tun in schwierigen Situationen?

Schwere
des Vorfalls

Stufe 5 ↑				Externe Stellen Gemäss gesetzlichen Vorgaben
Stufe 4			Schulpräsidium Disziplinarverfahren, Vernetzung externe Stellen, Information Öffentlichkeit...	
Stufe 3		Schulleitung oder SSA Diskussion im Team, Anträge auf weitere Massnahmen, Projekte, Weiterbildung, Info Eltern/Betroffene...		↓
Stufe 2		Klassenlehr-/Betreuungsperson Elterngespräche, -abende, Klassen-, Einzelgespräche, Strafen, Erziehungsberatung...		↓
Stufe 1	Schüler/-in Mediation, schlichten			
	Federführung		Stufe 4 und 5:	Information Öffentlichkeit in allen Fällen unter „Federführung Schulpräsidium“

- Bei Vorfällen, welche mehrere Schuleinheiten betreffen, übernimmt immer die Leitung Pädagogik und Schulentwicklung die Koordination.
- Die SSA kann auf allen Stufen von allen Beteiligten beigezogen werden.
- Ab Stufe 3 ist die SSA zu informieren und wenn nötig bei der Intervention beizuziehen.

3.2 Ablaufplan bei Krisensituationen



Bemerkungen zu Ablauf und Zuständigkeiten im Ereignisfall

- Die wichtigsten Notfall- und Telefonnummern sind immer in Griffnähe! (Siehe Kapitel 4)
- Der Kerngruppe setzt sich wie folgt zusammen:
 - Schulpräsidium (Medienverantwortlich)
Tel. 043 477 88 55 oder **079 452 13 37**
 - Leitung Schulverwaltung
Tel. 044 789 74 41
 - Leitung Pädagogik
Tel. 044 789 74 46
 - Schulleitung der betroffenen Schuleinheit, je nach Ereignis
SPD und SSA, je nach Ereignis
Polizei **Tel. 117**, je nach Ereignis
Untersuchungsrichter
- Die Information gegen aussen erfolgt ausschliesslich über den Medienverantwortlichen bzw. dessen Stellvertretung!
- Informationen an die Eltern nicht betroffener Schulkinder nur nach Rücksprache mit den Medienverantwortlichen!
- Mitglieder der Schulpflege, Lehr- und Betreuungspersonen und Mitarbeitende unterstehen der Schweigepflicht!
- Die Schulverwaltung ist die Informationsdrehscheibe, gibt aber keine Auskünfte!

4. Notfall-App

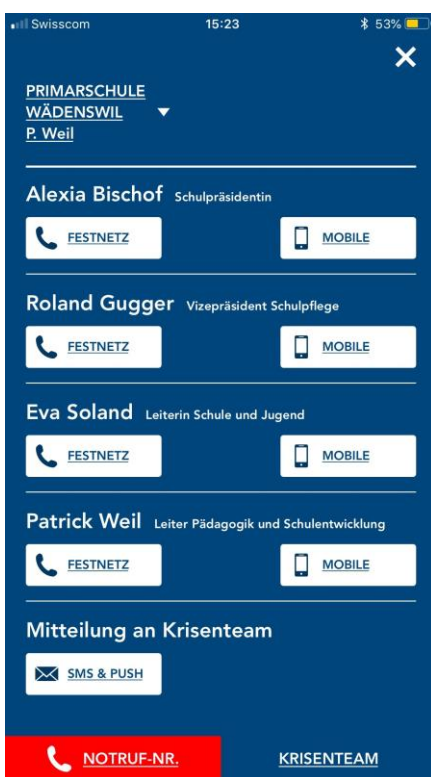
Mit der Notfall-App der Bildungsdirektion Kanton Zürich haben Sie jederzeit die wichtigsten Informationen und Telefonnummern zur Hand, um in akuten Notfallsituationen handeln zu können.

Auf der Wädenswiler Version sind die Telefonnummern der eigenen Krisenorganisation abgespeichert. Sie kann auch dazu genutzt werden, um die interne Krisenorganisation zu alarmieren. Benutzerinnen und Benutzer dieser Version können bei externen Projekten zudem vor Ort wichtige Telefonnummern erfassen.

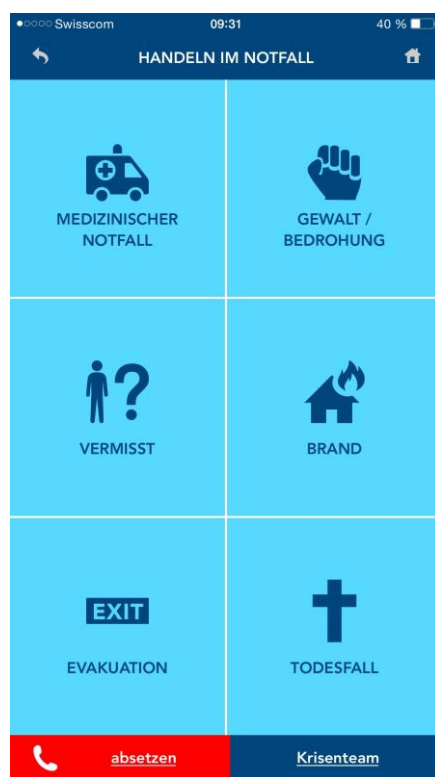
Damit Sie die interne Version erhalten, teilen Sie der Schulverwaltung Ihr Interesse an der Notfall-App und Ihre Handy-Nummer mit. Anschliessend erhalten Sie eine SMS mit den notwendigen Angaben.



Startseite, wenn registriert



Krisenteam der Primarschule



Überblick über die Notfallsituationen

5. Adressen

Angebote der Fachstellen	Adresse	Telefon/Fax
Beratung		
Beratung Krisenintervention	SPD Schulpsychologischer Dienst Alte Landstrasse 26 8810 Horgen	044 727 77 44 Fax: 044 727 77 40 sekretariat@spdhorgen.ch
Krisenintervention für Kinder und Jugendliche Beratung und Therapie (Arztgeheimnis)	KJPP - Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie und Psychotherapie, Ambulatorium Horgen Bahnhofstrasse 6 8810 Horgen	044 578 60 50 Fax: 044 578 60 51 www.pukzh.ch/kontakt/
Beratung und Begleitung von Eltern und Drittpersonen in Not- und Überforderungssituationen	Elternnotruf (24 h) Weinbergstrasse 135 8006 Zürich	0848 35 45 55 Fax: 044 261 89 03 www.elternnotruf.ch
Beratung und Begleitung für Betroffene/ Angehörige/Bezugspersonen bei Gewalterfahrungen und sexueller Gewalt	Opferberatung Gartenhofstrasse 17 8004 Zürich	044 299 40 50 Fax: 044 299 40 51 opferberatung@obzh.ch
Beratung und Beurteilung "Wenn ein Kind geschützt werden muss"	kjz Horgen Amt für Jugend- und Berufsberatung Bahnhofstrasse 6 8810 Horgen	043 259 92 42 Fax: 043 259 92 59 kjz.horgen@ajb.zh.ch
Beratungstelefon der PHZH	beratungstelefon@phzh.ch	043 305 50 50 beratungstelefon@phzh.ch
Jugendberatung	Jugendhaus Sust Seestrasse 90 8820 Wädenswil	044 780 72 71 jugendarbeit@waedenswil.ch
Schutz/Sicherheit		
Polizei-notruf		117
Soforthilfe bei direkter Bedrohung und Gewaltausübung	Stadtpolizei Wädenswil ausser Bürozeit lange läuten lassen	044 789 74 00
Feuerwehr Notruf		118

Gesundheit

Sanitätsnotruf		144
Medizinische Betreuung	See-Spital Horgen Asylstrasse 19 8810 Horgen	044 728 11 11 info@see-spital.ch
Tox Info Suisse	Freiestrasse 16 8032 Zürich	145 (Notfall) oder +41 44 251 51 51 044 251 66 66 (Ausk.) info@toxinfo.ch

Massnahmen

Kindesschutzmassnahmen Notfallplatzierungen	KESB - Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde Dammstrasse 12 8810 Horgen	044 718 40 40 Fax: 044 718 40 41 contact@kesb-horgen.ch
Strafen und Massnahmen für Kinder und Jugendliche, wenn strafbare Handlungen vorliegen	Jugend-anwaltschaft Neumattstrasse 7 8953 Dietikon	044 744 66 77 Fax: 044 744 66 78
Kinderschutzgruppe Kantonspolizei ZH	Jugendstrafsachen/Sexualdelikte	044 247 21 85

Hilfe für Frauen und weibliche Jugendliche

Beratung und Begleitung von Frauen und weiblichen Jugendlichen, die von physischer und psychischer Gewalt betroffen sind	Frauenberatung sexuelle Gewalt Langstrasse 14 8004 Zürich	044 291 46 46 info@frauenberatung.ch
Frauenhaus Violetta - Verein zum Schutz misshandelter Frauen, auch für Migrantinnen, Krisenintervention, Schutz und Sicherheit, Beratung und Begleitung in der Muttersprache	Frauenhaus Zürich Violetta Postfach 8021 Zürich	044 350 04 04 kontakt@frauenhaus-zhv.ch
CASTAGNA – Beratung- und Informa- tionsstelle für sexuell ausgebeutete Kinder, weibliche Jugendliche und in der Kindheit betroffene Frauen	CASTAGNA Universitätsstrasse 86 8006 Zürich	044 360 90 40 Fax: 044 360 90 49 mail@castagna-zh.ch

Stadt Wädenswil

Schule und Jugend
Schönenbergstrasse 4a
8820 Wädenswil
Telefon 044 789 74 40
primarschule@waedenswil.ch
www.pswaedenswil.ch