



# KRISENMANAGEMENT IN UND AN SCHULEN

Fortbildung von schulinternen Koordinationsteams für Krisen





## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Wiederverlautbarung Einrichtung von Koordinationsteams für Krisen .....</b>	<b>2</b>
<b>Wiederverlautbarung Erreichbarkeit von SchulpsychologInnen in Notsituationen</b>	<b>4</b>
<b>Wiederverlautbarung Alarmierung im Notfall .....</b>	<b>6</b>
<b>Formular Koordinationsteam für Krisen .....</b>	<b>8</b>
<b>Aufgaben des (engen) Krisen- und Notfallteams.....</b>	<b>9</b>
<b>Pressearbeit.....</b>	<b>10</b>
<b>Verhalten in Notfällen und akuten Krisensituationen.....</b>	<b>12</b>
<b>Kreise der Betroffenheit/ Kreise der Unterstützung.....</b>	<b>14</b>
<b>Wie sage ich es meiner Klasse? .....</b>	<b>15</b>



An die Direktionen  
aller Schulen  
in der Steiermark

Abteilung Präs/6  
Schulpsychologie & Schulärztlicher Dienst

**Nadine Skoff**  
Sachbearbeiterin

nadine.skoff@bildung-stmk.gv.at  
+43 5 0248 345 - 450  
Körblergasse 23, 8011 Graz

Antwortschreiben bitte unter Anführung der  
Geschäftszahl.

Geschäftszahl: XlISchu1/678-2019

Graz, 02. September 2019

## **Wiederverlautbarung - Einrichtung von Koordinationsteams für Krisen**

Sehr geehrte Frau Direktorin!  
Sehr geehrter Herr Direktor!

Trotz umfassender pädagogischer Bemühungen für den Aufbau einer gesunden Persönlichkeitsentwicklung kann es immer wieder zu Ausnahmesituationen im Rahmen der Persönlichkeitsentwicklung junger Menschen kommen. Leider ist von solchen Irritationen nicht nur der außerschulische Bereich betroffen, sondern immer wieder auch der schulische Rahmen. In solchen Situationen ist es sicherlich von Nutzen, wenn an Schulen einerseits eine entsprechende Kompetenz im Umgang mit Krisen vorhanden ist und andererseits diese Kompetenz auch im Bedarfsfall möglichst rasch umgesetzt werden kann.

**Es ist daher schulautonom ein „Koordinationsteam für Krisen“ einzurichten.**

Diese Teams sollen die Gesamtkoordination in Krisensituationen (Selbstgefährdung, besonderen Gewaltsituationen, Katastrophensituationen, schweren Unfällen, bei allgemeinen Suchtfragen, sonstigen Ausnahmesituationen) übernehmen, wobei vor allem an pädagogische, psychologische, medizinische und organisatorische Aspekte zu denken ist.

Insbesondere sollen schulinterne Expert/inn/en an den Schulen in solche Teams eingebunden werden, wobei auch an das Nichtlehrerpersonal gedacht werden kann. Insbesondere sollte an Schulärztinnen und Schulärzte, Schüler- bzw. Bildungsberater/innen, Beratungslehrer/innen, Schulsozialarbeiter/innen und andere schulinterne Expert/inn/en gedacht werden.

Die Direktionen werden ersucht, im laufenden Semester ein solches Koordinationsteam für Krisen einzurichten. Eine Koordinatorin/ ein Koordinator, der nicht zwangsläufig Schulleiter/Schulleiterin sein muss, ist zu bestimmen. Vor Beschlussfassung in der Konferenz sind das Schulforum bzw. der Schulgemeinschaftsausschuss zu befassen. Das Koordinationsteam kann auch als „Maßnahme zur Förderung der Schulqualität“ gemäß § 44 Abs. 1 SchUG in der Hausordnung der Schule verankert werden. In diesem Fall ist nach Beratung in der Konferenz vom Schulforum bzw. Schulgemeinschaftsausschuss gemäß § 63a Abs. 2 Z 1 lit. c bzw. § 64 Abs. 2 Z 1 lit. d d. SchUG ein entsprechender Beschluss zur Ergänzung der Hausordnung zu fassen.

Im Anschluss wäre dieses „Koordinationsteam für Krisen“ in der Schule für alle kund zu machen. Hinsichtlich der Größe des Krisenteams ist an Effizienz und Funktionsfähigkeit zu denken, inklusive Koordinator sollte die Größe von sechs Personen nicht überschritten werden.

Für weiterführende Auskünfte stehen die Abteilung Schulpsychologie & Schulärztlicher Dienst (Tel.: 05/0248-345-450) bzw. die zuständige Schulaufsicht gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Für die Bildungsdirektorin:  
HR Dr. Josef Zollneritsch

Elektronisch gefertigt

An die Direktionen  
aller Schulen  
in der Steiermark

Abteilung Präs/6  
Schulpsychologie & Schulärztlicher Dienst

**Nadine Skoff**  
Sachbearbeiterin

nadine.skoff@bildung-stmk.gv.at  
+43 5 0248 345 - 450  
Körblergasse 23, 8011 Graz

Antwortschreiben bitte unter Anführung der  
Geschäftszahl.

Geschäftszahl: XIISchu1/679-2019

Graz, 02. September 2019

## **Wiederverlautbarung - Erreichbarkeit von SchulpsychologInnen in Notsituationen**

Sehr geehrte Frau Direktorin!  
Sehr geehrter Herr Direktor!

In außergewöhnlichen krisenhaften Situationen (z. B. Suizidhandlungen, Gewalt und Aggressionen, Drohungen, Unfällen, etc.), ist grundsätzlich die zuständige Schulpsychologin/der zuständige Schulpsychologe zu kontaktieren.

Sollte die zuständige Schulpsychologin/der zuständige Schulpsychologe nicht erreichbar sein, ist folgende Krisennummer anzurufen:

**0664/80 345 55 665**  
**(Achtung: Hotline nur für schulische Bedienstete**  
**Erreichbarkeit: 08:00 bis 18:00 Uhr)**

Falls unter dieser Nummer niemand erreichbar sein sollte, ist Herr HR Dr. Josef Zollneritsch unter

**0664/80 345 55 199**

zu verständigen.

Eine aktualisierte Liste der schulpsychologischen Beratungsstellen ist beigefügt!

Mit freundlichen Grüßen

Für die Bildungsdirektorin:  
HR Dr. Josef Zollneritsch

Elektronisch gefertigt



An die Direktionen  
aller Schulen  
in der Steiermark

Abteilung Präs/6  
Schulpsychologie & Schulärztlicher Dienst

**Nadine Skoff**  
Sachbearbeiterin

nadine.skoff@bildung-stmk.gv.at  
+43 5 0248 345 - 450  
Körblergasse 23, 8011 Graz

Antwortschreiben bitte unter Anführung der  
Geschäftszahl.

Geschäftszahl: XIISchu1/680-2019

Graz, 02. September 2019

## **Wiederverlautbarung Alarmierung im Notfall - Krisenintervention**

Sehr geehrte Frau Direktorin!  
Sehr geehrter Herr Direktor!

Aufgrund der Erfahrungen betreffend Krisenintervention in den letzten Jahren wird nach dem Eintritt von Krisensituationen an Schulen folgende Vorgehensweise verbindlich vorgeschlagen:

Ein „Koordinationsteam für Krisen“ (siehe Erlass GZ.: XIISchu1/678-2019 vom 02. September 2019) ist unbedingt einzurichten. Dieses Team hat die Gesamtkoordination in Krisensituationen (z.B. Selbstgefährdung, besondere Gewaltsituationen, Katastrophensituationen, schwere Unfälle, sonstige Ausnahmesituationen).

Nach dem Eintritt einer derartigen Krisensituation hat die Schulleiterin/der Schulleiter gemeinsam mit der Leiterin/dem Leiter des Krisenteams folgenden Verständigungsweg einzuhalten:

Primär zu verständigen ist der zuständige Abteilungsleiter der Bildungsregion. Wenn nach der Erstversorgung der Verletzten eine Krisenintervention nötig ist, ist unbedingt die zuständige Schulpsychologin/der zuständige Schulpsychologe zu kontaktieren. Diesbezüglich wurde ein Erlass betreffend Erreichbarkeit von Schulpsycholog/inn/en in Notsituationen (siehe Erlass GZ.: XIISchu1/679-2019 vom 28. August 2019) an alle Schulen versandt. In Notfällen kann auch das Krisenteam des Landes Steiermark (Notruf 0316/130) in Anspruch genommen werden. Die Schulleitung mit dem schulischen Krisenteam, die Schulpsychologie und allenfalls das Krisenteam des Landes Steiermark haben sich unmittelbar danach in der Schule zu versammeln und alle weiteren Schritte abzusprechen. Die

Aktivierung dieses Personenkreises ist grundsätzlich auch in Zeiten außerhalb des normalen schulischen Betriebes notwendig.

Sollte bei einem Notfall im außerschulischen Bereich das Krisenteam des Landes Steiermark alarmiert worden sein, sind im Anschluss die oben genannten schulischen Einrichtungen ehebaldigst zu informieren. Die Weiterbetreuung und Weiterversorgung im schulischen Kontext wird dann vom schulischen Krisenteam bzw. der Schulpsychologie übernommen. Die Krisenintervention in Klassen sollte dann auf jeden Fall von Schulpsycholog/inn/en durchgeführt werden. An eine adäquate Betreuung der betroffenen Lehrer/innen und Eltern ist ebenfalls rechtzeitig zu denken.

Für entsprechende Rückfragen steht die Abteilung Schulpsychologie & Schulärztlicher Dienst (Tel.: 05/0248-345-450) gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Für die Bildungsdirektorin:  
HR Dr. Josef Zollneritsch

Elektronisch gefertigt

## Aufgaben des (engen) Krisen- und Notfallteams

### *Aufgaben des Krisenteams*

<i>Funktion</i>	<i>Aufgabe</i>	<i>Name(n)</i>
SchulleiterIn	informiert übergeordnete Stellen	
	übernimmt jede Aufgabe, falls ein Teammitglied nicht greifbar ist	
LeiterIn Krisenteam	beruft Krisensitzungen ein	
	koordiniert die Aufgaben	
Sicherheitsbeauftragter	achtet auf Sicherheitsmängel im Schulhaus, versperrt die Tore	
Personalbeauftragter	informiert das Kollegium in einer Dienstbesprechung	
Elternbeauftragter	verständigt Eltern	
	Telefondienst	
	beantwortet Anfragen	
	formuliert einen Elternbrief	
Raum- und Supplierplanung	organisiert Räumlichkeiten für SchülerInnen, Eltern, Einsatzkräfte, Presse	
	schaft einen Sicherheitsraum	
	organisiert Supplierungen für das Krisenteam	
Schülerinformation	informiert die KlassensprecherInnen in einer Konferenz	
Schülerbetreuung	begleitet und betreut betroffenen SchülerInnen/Klassen	
Rituale	organisiert und bereitet sichtbare Zeichen der Anteilnahme vor	
PressesprecherIn	ausnahmslos einziger Informant für Presseanfragen	
	Presseaussendung vorbereiten	Pressestelle BD
Medizinische Versorgung	Erste Hilfe, Kooperation mit Notfallmedizinern	Schularzt, -ärztin



# KOORDINATIONSTEAM FÜR KRISEN

---

Schulstempel

---

Schulkennzahl

Koordinator:      Zuname                      Vorname                      Funktion (Direktor, Schularzt, Bildungsberater, Schülerberater, etc....)

---

Teammitglieder:      Zuname                      Vorname                      Funktion

---

---

---

---

---

---

---

---

Unterschrift/Datum



## **PRESSEARBEIT**

---

### **1. Absolute Chefsache**

Grundsätzlich ist die/der Schulleiter/in für die Krisenkommunikation verantwortlich. Sie/Er ist es, die/der die Schule nach außen zu vertreten hat.

### **2. Wer ist wofür verantwortlich?**

Pressekontakte sind mit der BD VORHER rückzukoppeln.

### **3. Ungeplant und sofort – schnell – umfassend – ehrlich!**

Krisen kommen ungeplant und erfordern sofortige Reaktionen! Schnelle, umfassende und ehrliche Informationen sind gefordert, um klare Fakten zu transportieren und Gerüchtebildung zu vermeiden.

### **4. Kommunikation beginnt innen – Gerüchte ade!**

Sobald ein Ereignis nicht mehr „lokal eingrenzbar“ ist, muss der Informationsfluss als Erstes intern funktionieren. Klares und schnelles Informieren des Kollegiums unterbindet Gerüchtebildung und ist ein zentraler Bestandteil der Krisenkommunikation! Telefonische Erreichbarkeit sicherstellen.

### **5. Zwei notwendige Voraussetzungen**

Vertraulichkeit ist für alle oberstes Gebot (auch gesetzlich vorgeschrieben) und von allen zu erwarten/einzufordern!

Einheitlichkeit ist sehr wichtig. Es soll nur einen Informationsweg nach außen geben.

### **6. Achtung Gerüchteküche – Selbstdarstellungsdrang oder Dummheit?**

Personen, die Gerüchte bewusst oder unbewusst in die Welt setzen und nähren, sind oft näher an der Wahrheit als vermutet. In Zeiten der mobilen Kommunikation ist es nahezu selbstverständlich, dass sich Bilder, Videos und Texte innerhalb kürzester Zeit nach einem Ergebnis online wieder finden.

### **7. Bitte kein „kein Kommentar“!**

Ein „Kein Kommentar / no comment“ wird grundsätzlich negativ aufgenommen und kommt – medial gesehen – einem Schuldeingeständnis bzw. einer Informationsverweigerung gleich.

### **8. Offensiv und mit offenen Karten**

Informieren Sie aktiv ohne Druck und offensiv. Kommunizieren Sie durchaus auch schlechte Nachrichten. Zeigen Sie Handlungsfähigkeit und Kompetenz, aber spekulieren Sie nicht. Schaffen Sie Vertrauen, indem Sie zeigen, dass Sie Informationen haben und auch bereit sind, diese weiter zu geben.



### **9. Nicht erst am Ende „klar-kompetent-konstruktiv-kurz“**

Informieren Sie nicht erst am Ende als Bilanz darüber, was geschehen ist und wie hervorragend die Krise bewältigt wurde!

### **10. Und danach... - aus der Krise lernen!**

Nach der akuten Krise ist es wichtig, auch die Reaktionen der Öffentlichkeit aufzuarbeiten und für die Zukunft mögliche Fehlerquellen auszuschalten.



# Verhalten in Notfällen und akuten Krisensituationen

## Sofortmaßnahmen

- **Überblick gewinnen**  
(Was, wo, wie, wie viele Personen)
- **Verständigung von Rettungsdiensten**  
Feuerwehr 122  
Polizei 133  
Rettung 144  
Euro-Notruf 112
- **Hilfe leisten**  
(Ruhe bewahren, Erste-Hilfe-Maßnahmen durchführen (körperliche und seelische Erste-Hilfe))
- **Helfer organisieren**/schulische Krisenteam einberufen  
(wer koordiniert? wer verständigt wen? wer tut was?)
- **Schulleitung bzw. Lehrerkollegium verständigen**
- **Verständigung**  
die zuständigen MitarbeiterInnen der Bildungsdirektion
- **Externe Helfer anfordern**  
(Schulpsychologie, KIT-Kriseninterventionsteam des Roten Kreuzes,  
KIT-Kriseninterventionsteam des Landes Steiermark  
Notfallpsychologischer Dienst Österreich)
- **Übermittlung von Erstinformation**  
an Lehrerkollegium/SchülerInnen  
über den Vorfall und den aktuellen Wissenstand
- **Weitere Maßnahmen vorbereiten**  
Informations-/Gruppen- und Einzelgespräche (in Klassen oder mit Lehrpersonen)  
Vorbereitung von Initiativen (Elternabend, Elternbrief, Gedenkveranstaltung)
- **Konkrete Terminvereinbarung**  
für nächstes Koordinationstreffen und gemeinsame Besprechung des Krisenteams

## Mittelfristige Maßnahmen

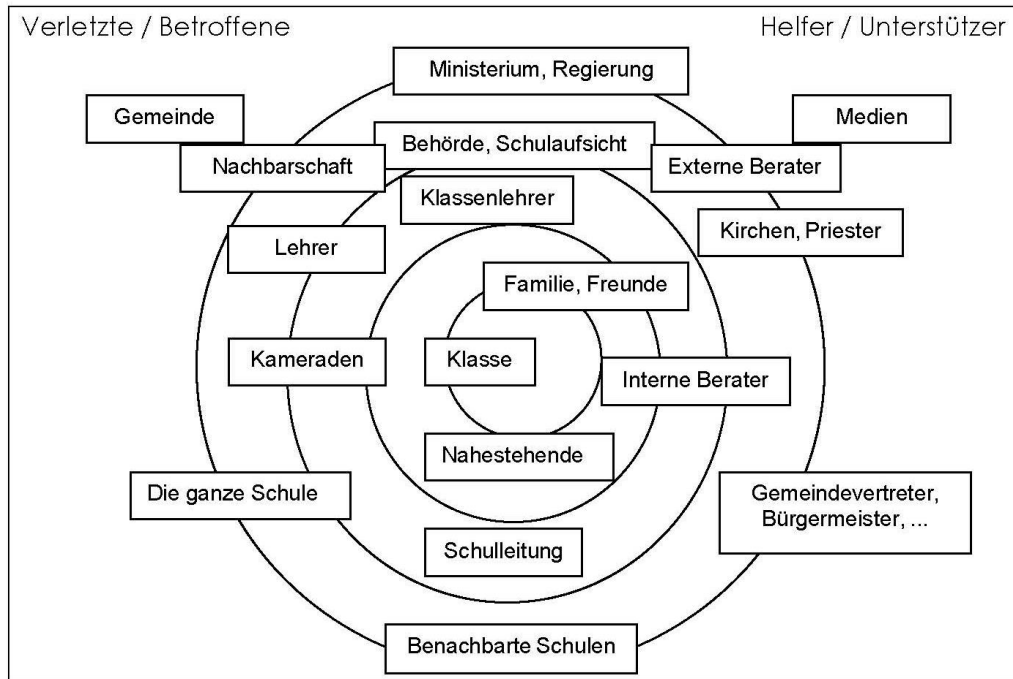
- **Gemeinsame Besprechung des Krisenteams** zur Koordination  
(Wer hat was bereits getan, wer muss was noch machen? Mit welchen Klassen wurde gesprochen? Welche Hilfsmaßnahmen braucht es noch? Elternabend? Elternbrief?)
- **Gespräche in Klassen** führen
- **Besuchsdienst** einrichten  
(wenn Verletzte SchülerInnen im Krankenhaus liegen)
- **Elternabend** durchführen  
(wenn notwendig und sinnvoll)
- **Zusammenarbeit mit Experten**  
(wenn notwendig), auch an telefonische Beratung/Coaching durch z.B. Schulpsychologie denken

## Längerfristige Maßnahmen

- **Abschlussgespräch**  
mit Lehrpersonen/Mitarbeitern des Krisenteams führen , die an der Aufarbeitung mit den SchülerInnen beteiligt waren – Hausmeister und Sekretärin nicht vergessen! (was hat gut geklappt? Was lief weniger gut? Was wäre das nächste Mal anders zu machen?)
- **Entlastung für alle beteiligten HelferInnen**  
(falls notwendig) organisieren (z.B. Schulpsychologie)
- **Initiativen zur Prävention**  
Überlegen (gibt es Möglichkeiten, dass so etwas nicht mehr passiert?)
- **allfällige Projekte** (Erste-Hilfe-Kurs in der Schule, Projekte über Erdbeben, Hochwasser..., Sammlungen) andenken

## Kreise der Betroffenheit / Kreise der Unterstützung

(Community Stress Prevention Centre, 1999)



Das Notfallteam versucht z.B. mit Angehörigen der Schule, anhand der Kreise der Betroffenheit (Circles of vulnerability) die Personen(gruppen) zu identifizieren, die durch das Ereignis physisch und/ oder psychisch verletzt worden sind. Die Betroffenheit und damit die Hilfsbedürftigkeit ist unterschiedlich je nach

- physischer Nähe (direkt dabei, in der Nähe, in Hörweite, außerhalb der Hörweite),
- psychischer und sozialer Nähe (verwandt, befreundet, bekannt; Identifikation mit dem Opfer z.B. gleiches Geschlecht, Alter) und
- dem Vorliegen persönlicher Risikofaktoren (selbsterlebtes ähnliches Trauma, aktuell selbst in einer Krise) etc.

Die Arbeit mit den Krisen der Unterstützungssysteme (Circles of Support) erfolgt analog: Im Team gilt es, potentielle Helfer zu identifizieren. Als günstig hat sich erwiesen, wenn Betroffene und Helfer etwa dieselbe Nähe wie Betroffene und Opfer haben, (z.B. bei Verlust des besten Freundes, Hilfe durch andere sehr enge Freunde). Notfallhilfe muss allerdings nicht immer nur durch professionelle Krisenberater erfolgen – Seelsorger, Sozialpädagogen, Lehrer, Angehörige oder selbst Betroffene können bei Bereitschaft mit einbezogen werden.



# Wie sage ich es meiner Klasse?

---

Anlassfall: Tod, bei lebensbedrohlicher Verletzung od. Krankheit, oder wenn vermisst

## Vorbemerkungen:

- Kinder leben meist in der Vorstellung, dass ihnen nichts passieren kann
- der Tod eines Mitschülers konfrontiert sie mit dem Thema Tod
- im Falle von vorangehender schwerer Krankheit besteht so etwas wie langsamer Annäherung an dieses Thema
- dies ist im Falle unerwarteter Vorfälle (Unfall, Katastrophe) sehr plötzlich (mitunter liegen noch Schulsachen des Kameraden etc. herum)
- Offenheit, Ehrlichkeit im Gespräch als Basis für das Entstehen von Vertrauen
- getrauert soll dort werden, wo man seine Beziehungen lebt, d.h. auch in Schule
- für die Trauer ist die Gruppe wichtig, aus ihr wurde der junge Mensch herausgerissen

## Organisatorische Maßnahmen:

- Todesnachricht nicht hinauszögern
- Schulzeit nach Möglichkeit nicht verkürzen, weil viele Schüler dann unbetreut alleine zuhause sind
- falls Eltern nicht informiert sind: schriftliche Kurzinformation an die Eltern (was ist passiert? Schulablauf in den nächsten Tagen, ev. Einladung zu Elternabend)
- Rituale zum Abschiednehmen (Gottesdienstgestaltung, Begräbnisteilnahme überlegen)

## Wie vorgehen?

- von der derzeitigen Situation ausgehen, nicht beschwichtigen;  
wenn vermisst: nicht mit Sicherheit den Tod annehmen: etwas Hoffnung bleibt!
- Todesnachricht an die Klasse durch eine vertrauten Bezugsperson der Klasse überbringen (nicht allein durch fremde Person)
- 2. Lehrperson, Direktor oder externer Helfer ist als Stütze für die Lehrperson da!
- lassen Sie Ihre Gefühle zu: Tränen dürfen sein! Mittrauern verbindet!
- Die 2. Person kann bei Gesprächsführung unterstützen und diese zeitweise übernehmen, um die Bezugslehrperson zu entlasten.
- Umgestaltung der Sitzordnung: Sesselkreis, Kerze in der Mitte
- Vereinbarung treffen, dass das Gesprochene und die Gefühle der Schüler in der Klasse bleiben (Klasse als geschützter Raum)
- Information geben zu den Fakten:
  - was ist gesicherte Information?
  - Beschreibung der Umstände, die zum Unglück führten (Todesursache)

- keine Gerüchte weitergeben, keine Spekulationen anstellen, weil diese Angstphantasien schüren können
  - möglichst keine Schuldzuweisungen einbringen
- Zeit lassen für Reaktionen, verstehend und nicht wertend darauf eingehen
- es darf auch geschwiegen werden: manchmal gibt es nichts zu sagen
- mögliche Themenschwerpunkte:
  - was bedeutet der Tod des Mitschülers für mich?
  - was bedeutet dieses Unglück (Tod) für mich?
  - welche Gedanken kommen mir, wenn ich an den Tod denke?
  - wer hat schon einen lieben Menschen verloren (Vortraumatisierungen?)
  - wie gehe ich mit so einer Situation um, was hilft mir?
- Gesprächsführung: nicht nur fokussieren auf Schwierigkeiten, sondern auch auf angesprochene und bereits vorhandene Bewältigungsstrategien eingehen
- kreative Verarbeitungsmöglichkeiten miteinbeziehen: Malen, Briefe schreiben, ...
- was sind die nächsten Schritte: Briefe, Besuche, Bitt-/Bet-/Abschieds-Gottesdienst
- Zukunftsperspektive entwickeln: Wie geht es weiter? Einen guten neuen Platz finden?
- nachfragen, wer zuhause ist, wenn Schüler nach Hause kommen