

Frühlingsveranstaltung AVUSA Thema Krisenmanagement 14. Mai 2014

Kurzreferat K. Diethelm

Sehr geehrte Damen und Herren, werte Zuhörerinnen und Zuhörer

Zuerst einmal möchte ich mich herzlich bedanken für die Einladung zu dieser Veranstaltung und der Möglichkeit unsere, meine konkreten Erfahrungen im Umgang mit einer Krisensituation mitteilen und damit teilen zu können. Blicken wir also zurück:

06 .Dezember 2013, Samichlaustag, ein Freitag – ein normaler Schultag im Sonderpädagogischen Zentrum Bachtelen in Grenchen, ausser dass neben dem Schulbetrieb eine grossen Tagung zum Thema Integration durchgeführt wird. Kurz vor der Mittagspause gegen 11.25 Uhr dringt ein junger Mann in das freistehende Gebäude der Sonderpädagogischen Vorbereitungsklasse ein und sticht mit einem Messer einen 6-jährigen Jungen im Vorraum unvermittelt nieder. Der Täter wird von den Lehrpersonen erkannt. Es ist der Sohn einer Mitarbeiterin. Der Täter setzt sich offenbar schnell wieder ab, kommt allerdings nochmals zurück und verschwindet dann wieder. Ein Zivildienstleistender, welcher in der Klasse eingesetzt ist, ist im Vorraum anwesend, verhindert wohl durch seine Präsenz weiteres. Er kümmert sich sofort um den verletzten Schüler und bringt ihn ins Klassenzimmer nebenan zu den Lehrpersonen. Eine Schnittwunde am Hals, aber praktisch verschlossen, wird bemerkt. Eine Lehrperson kümmert sich um den verletzten Schüler, die andere Lehrperson alarmiert via Institutionsarzt die Ambulanz und somit automatisch die Stelle des Kantonalen Krisenstabs (Nr, 112), damit sind die Polizei und das kantonale Care-Team ebenfalls alarmiert. Gleichzeitig alarmiert der Zivi die nächst erreichbare Lehrperson im Schulhaus, diese löst mit der Telefonfunktion „Hilfe, Stiller Alarm“ aus. In der Zwischenzeit werden die Eltern des Opfers telefonisch erreicht. Die Leiterin Sozialpädagogischer Bereich ist alarmiert und weitere Lehrpersonen unterstützen direkt. Das Ambulanzfahrzeug trifft ein, die Mutter mit ihrem jüngsten Kind auf dem Arm ebenfalls. Via Überprüfung des Stillen Alarms erreicht der Empfang den Standortleiter Grenchen des Sonderpädagogischen Zentrums und so das interne Notfallteam.

Die direktbeteiligten Mitarbeitenden reagieren auf verschiedenen Ebenen selbständig, besonnen und richtig. Ein Werklehrer bleibt ständig beim verletzten Kind und begleitet es im Ambulanzwagen mit der Mutter.

Die Kinder der betroffenen Klasse werden, da die Bedrohungslage unmittelbar nach dem Ereignis unklar ist, auf der nächsten Wohngruppe begleitet evakuiert und betreut, die Eltern werden telefonisch über den Vorfall informiert und ihnen mitgeteilt, dass die Kinder nicht mit dem Schulbus nachhause kommen. Sie werden gebeten, die Kinder persönlich abzuholen.

Die Polizei trifft ein. Der Täter kann sofort polizeilich ausgeschrieben werden. Die Schüler unserer beiden Sonderschulen auf dem Gelände, rund 130 Kinder und Jugendliche, können begleitet und ordentlich ihre Gruppen zum Mittagessen aufsuchen.

Bei der Untersuchung des Kindes in der Ambulanz werden weitere Stichwunden im Unterleib festgestellt, es besteht akute Lebensgefahr, die Rega ist alarmiert.

Es ist ca. Mittag der Standortleiter holt mich als Gesamtleiter aus der Tagung heraus und informiert mich kurz. Ich übernehme die Leitung des Notfallmanagements. Ein Landeplatz für den Rega-Helikopter wird festgelegt. Nach Rückfragen entscheiden wir, keine allgemeine Alarmierung und Verbarrikadierung auszulösen, da der Täter mit grosser Wahrscheinlichkeit mit dem Velo weggefahren ist. Innerhalb von Minuten müssen nun zentrale Entscheide gefällt werden: Aufbieten des internen Care-Teams ; Betreuung der direktbetroffenen Lehrpersonen; Entscheid für Weiterführung der Tagung unter der Leitung meines Stellvertreters; Entscheid der Schultag soll weitergeführt und abgeschlossen werden; die Sozialpädagoginnen auf den Wohngruppen müssen informiert werden, die Kinder auf der Gruppe zu behalten bis weitere Anweisungen folgen; die Informationen an die Lehrkräfte werden vorbereitet; diese werden kurz direkt informiert während der Mittagspause und sie werden darüber instruiert, wie sie die Kinder am Nachmittag informieren sollen; ein Schreiben für die Eltern wird verfasst; eine Hotline für die Eltern wird eingerichtet; die Eltern der betroffenen Klasse werden persönlich informiert, alle kommen vorbei und holen ihre Kinder ab.

Inzwischen sind KriPo, Staatsanwaltschaft, externes Care-Team, Pressedienst Polizei eingetroffen, in meinem Besprechungszimmer Gesamtleiter wird die Notfallzentrale eingerichtet.

Schon bald geht die Meldung ein, dass der Täter sich selbst bei der Polizei gemeldet hat, die Wohngruppe auf der die Kinder der Klasse sich mit den Betreuungspersonen eingeschlossen haben, kann geöffnet werden.

Um ca. 15.30 Uhr geht die Presseinformation der Polizei nach aussen. Um 15.40 Uhr meldet sich der erste Pressevertreter und dann läutet das Telefon im 5-10 Minuten-Takt und dies bis in den späten Abend, beinahe den gesamten Samstag, vereinzelt auch am Sonntag und dann noch

einmal intensiv am kommenden Montag und Dienstag. Gemäss unserem Kommunikationskonzept übernehme ich als Gesamtleiter die Arbeit mit der Presse, mein Stellvertreter koordiniert die internen Abläufe und sichert den Kontakt von mir zum Notfallteam. Erste Lokalsender kommen mit Kamera auf das Areal. Wir richten eine Hotline für die Presse ein. Immer wieder vermittele ich die gleichen Inhalte an die verschiedenen Interessenten der Presse. Meine Tochter, die um ca. 16.15 Uhr mit dem Bus von der Kantonsschule Solothurn zum Bahnhof fährt, liest auf dem Bildschirm im Bus, dass im Bachtelen ein Schüler niedergestochen wurde. Am frühen Abend meldet sich meine Schwägerin aus der Innerschweiz, im Radio Pilatus habe sie eben von der Tat im Bachtelen erfahren. Später erhalte ich ein Mail aus Moskau, ein Kollege, der dort im Auftrag des Bundes den Aufbau von Jugendheimen begleitet, hat vom Vorfall in Grenchen vernommen. Innert Kürze wird schweizweit berichtet, ich erhalten aus allen Regionen Rückmeldungen. Am Montag steht sogar RTL mit einem Kamerateam vor dem Eingang des Bachtelen.

Am Samstag treffen wir uns früh wieder im Notfallteam. Schon bald treffen wieder Presseleute ein, der PR-Verantwortliche des Kantons, den ich auch persönlich kenne, unterstützt mich mit wichtigen Hinweisen im Kontakt gegenüber der Presse. Die Mitarbeitenden, die verschiedentlich befragt werden, verweisen konsequent an mich als Auskunftstelle, ebenfalls beinahe durchgehend alle Eltern, die wir mit einem Schreiben entsprechend informiert haben. Am Sonntag werden Spaziergänger oberhalb unseres Geländes von der Presse befragt über unsere Institution. Nun zahlt sich aus, dass wir im Quartier und in der Stadt gut eingebettet sind, die Kontakte auch aktiv pflegen.

Die Hotline für die Eltern wird rege benutzt. Wir beschliessen, dass wir am Montag möglichst wieder normal Schule halten möchten. Alle Eltern der Kinder aus der betroffenen Klasse werden von zwei internen Bezugspersonen zu Hause besucht. Mit allen kann vereinbart werden, dass die Kinder am Morgen wieder zur Schule kommen. Vom Vater des verletzten Kindes erfahren wir schliesslich, dass das Kind die Notfalloperation gut überstanden habe und „über dem Berg sei“. Dies vermittele ich entsprechend als positive Nachricht auch sogleich der Presse.

Am Montag kommen alle Schüler (ca. 130) wieder zur Schule. Die Lehrpersonen thematisieren das Vorgefallene, der interne psychologische Dienst steht in Bereitschaft, um Unterstützung zu bieten, wenn einzelne dies benötigen. Die betroffene Klasse wird über Tage intensiv begleitet, ebenfalls finden mehrere Elternabende statt, die Abstände zwischen den einzelnen Abenden können sukzessive ausgeweitet werden.

den nächsten Tagen berichtet die Presse verschiedentlich differenziert über den Vorfall. Es wird vor allem über den Gesundheitszustand des Kindes, über das interne Care-Team und über die Entscheidung, die Schule weiterzuführen, berichtet. Nach ca. 2 Wochen klingt das Interesse ab.

Die interne Begleitung für die betroffenen Lehrpersonen, für die Kinder der Klasse und deren Eltern geht über längere Zeit weiter. Die direkt betroffene Familie wird durch die Opferhilfe unterstützt, die eng mit unserem internen psychologischen Dienst zusammenarbeitet. Noch vor Weihnachten kann die Mutter des betroffenen Kindes motiviert werden, mit dem Kind einen Besuch in der Klasse zu machen, und nach den Weihnachtsferien kehrt das Kind wieder zurück in die Klasse.

Dieser Vorfall hat uns gefordert, wie uns noch nie bisher etwas gefordert hatte, und zwar auf den verschiedensten Ebenen: persönlich, organisatorisch, PR-mässig etc. Wir mussten häufig unter Druck zentrale Entscheidungen fällen ohne alle Konsequenzen abschätzen zu können und wir mussten immer trotz Druck, Schlafmangel und hoher Betroffenheit versuchen möglichst klar und präsent zu bleiben.

Schliesslich sind wir alle enorm glücklich, dass alles in allem „gut“ verlaufen ist, vor allem dass es dem Kind den Umständen entsprechen gut geht, dann aber auch, dass es uns gelungen ist, das Vertrauen der vielen Eltern aufrecht zu behalten und auch gegenüber der Presse nicht in ein kaum mehr korrigierbares schlechtes Licht zu fallen.

Dabei haben wir sicher auch Glück gehabt, so waren z.B. durch die Tatsache, dass an diesem Tag Nelson Mandela starb und zudem die Fussball-WM-Auslosung stattfand, die ersten Seiten der Zeitungen schon gefüllt und es blieb nur ein eingeschränktes Interesse für weitere Themen. Sicher haben wir auch enormes Glück gehabt, dass ein Stich beim betroffenen Kind nur um Haaresbreite am Herz vorbeiging, und so das Kind überleben konnte.

Sicher haben wir aber intuitiv, aber auch vorbereitet einiges richtig gemacht. Und so absurd es klingen mag, so ist es doch so, dass wir im Oktober 2013 in einer gross angelegten Übung mit der gesamten Belegschaft und der Polizei die Situation eines Amoklaufes „geübt“ haben. Natürlich war dann alles anders, aber im Kopf haben wir eben doch einige Abläufe gekannt. Und sicher war es auch gut, dass ich selbst in diesem Zusammenhang ein spezielles Medientraining durchlaufen habe und eben auch den Kontakt zu dem Medienverantwortlichen des Kantons intensiviert habe.

Wir haben im Nachgang versucht, die wichtigsten Erkenntnisse für uns zusammenzufassen und diese möchte ich ihnen gerne abschliessend noch nennen:

Akutphase

Sie ist gekennzeichnet von „Chaos“, Betroffenheit, Ängsten, Unübersichtlichkeit, Orientierungssuche . Es gilt Ruhe zu bewahren, denken und dann handeln

- Situative Entscheidungskraft und Führung auf den verschiedenen Ebenen ist notwendig.
- Die Alarmierung nach innen und aussen muss auf allen Ebenen geklärt sein.
- Schutz und Betreuung der betroffenen Kinder und Mitarbeitenden muss an erster Stelle stehen
- Ein Notfallteam mit klar definierten Aufgaben und Kompetenzen hat sich bewährt, wie auch das klar definierte Care-Team
- Von Beginn weg braucht es viel „Manpower“ zur Bewältigung der verschiedensten Aufgaben .

Reaktionsphase

Sie ist gekennzeichnet durch Erwartungen/Druck/Terminsetzungen von aussen und innen, ohne einen verlässlichen oder einheitlichen Informationsstand und mit unterschiedlichsten Interessen und Prioritäten. Dies ist für die Beteiligten aus dem Moment und den verschiedensten Perspektiven kaum überseh- und abschätzbar

- Die für situative Entscheidungen relevanten Informationen müssen sich die Führungsverantwortlichen besorgen (Holprinzip), ein laufendes automatisches Aufdatieren kann nicht geleistet werden.
- Der personeller Aufwand für Informationswesen und Betreuungsaufgaben Ebenen Kinder/Eltern/Mitarbeitende/ Aussenstellen ist sehr hoch.
- Die Einrichtung von zwei unabhängigen Hotlines a) für Eltern b) für die Medien hat sich neben dem Führen der Hauptnummer unbedingt bewährt.
- Die Bedeutung des Umgangs mit der Presse ist sehr wichtig, für die Institution existentiell, muss „Chefsache“ sein
- Die Unterstützung durch die Medienstelle des Kantons war wertvoll.
- Der Schutz von Kindern, Eltern und Mitarbeitenden vor aggressiven Medienvertretern ist leider äusserst notwendig.

Bearbeitungsphase

Sie Ist gekennzeichnet durch eingegrenzte, enge Informationsmöglichkeiten aufgrund des „laufenden Verfahrens“ und des „Persönlichkeitsschutzes von Opfer- und Täterfamilien“.

- Unterschiedlichste persönliche Bedürfnisse von allen Beteiligengruppen, v.a. auch der Mitarbeitenden erfordert hohe Sensibilität und Aufmerksamkeit durch die Linienvorgesetzten.

- Die Frage „was muss und was darf informiert werden“ ist äusserst anspruchsvoll, das „wording“ soll mit Staatsanwaltschaft und Pressestelle Polizei verhandelt werden.
- Für die Presse/Medien soll nur ein Auskunftgeber, möglichst der „Ranghöchste“, benannt sein. Dies ermöglicht ein einheitliches „wording“, alle Presse/Medienleute empfangen dieselben Auskünfte.
- Die persönlichen Kontakte mit den betroffenen Eltern des Opfers sowieso, aber auch mit den Eltern aller Schüler der Klasse mit Besuchen und Notfallnummer Care-Team ist wichtig.
- Die ordentliche Weiterführung der Schulbetriebs am Freitag und die Wiederaufnahme am Montag hat sich sehr bewährt, konnte auch zur vereinheitlichten Information genutzt werden (z.B. Infobriefe an Eltern am Freitagnachmittag und am Montag, Info via Klassenlehrer).
- Die Aufarbeitungsphase benötigt auch ein gezieltes Debriefing.
- Die weitere Betreuung und Begleitungsphasen von Betroffenheitsgruppen ist fachlich anspruchsvoll und zeitintensiv. Das Synchronisieren oder Takten der unterschiedlichen Prozessverläufe ist schwierig (Wiedereingliederung Kind mit Eltern, betroffene Mitarbeitende, Eltern der andern Klassenkameraden etc.).

Mir ist bewusst, dass jeder „Fall“ immer wieder anders ist und auch andere Massnahmen, ein anderes Vorgehen erfordert. Wenn es mir dennoch gelungen ist, eine Ahnung davon zu vermitteln, was in solchen Extremsituationen ablaufen kann, was aber auch unterstützend getan werden kann und wie auch Auswege gefunden werden können, so freut mich dies. Herzlichen Dank für ihre Aufmerksamkeit.

Grenchen, 01.05.2014/CD