



Realgymnasium Rämibühl

Rämistrasse 56, 8001 Zürich



Handlungsleitfaden

zur Früherkennung von Krisen bei
Jugendlichen
und
zur Krisenintervention

*Team für Suchtprävention
und Gesundheitsförderung (TSG)*

Inhalt

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Einleitende Bemerkungen..... | 2 |
| 2 | Notfallnummern im akuten Krisenfall | 3 |
| 3 | Wichtige Kontakte und Ansprechpartner | 4 |
| 3.1 | Psychische Krisen | 4 |
| 3.2 | Essstörungen | 4 |
| 3.3 | Sexualität und Gewalt..... | 5 |
| 3.4 | Schulinterne Hilfs- und Beratungsangebote..... | 6 |
| 3.5 | Anlaufstellen für SuS, Eltern und Lehrkräfte | 8 |
| 3.6 | Suchtprävention und Gesundheitsförderung..... | 10 |
| 4 | Allgemeines Interventionsschema | 11 |
| 5 | Themenspezifische Interventionsleitfäden | 13 |
| 5.1 | Psychische Störungen oder Krisen..... | 13 |
| 5.1.1 | Depression und/oder Suizidgefährdung..... | 13 |
| 5.1.2 | Essstörungen | 14 |
| 5.1.3 | Selbstverletzendes Verhalten, Zwänge, Ängste..... | 15 |
| 5.2 | Gewalteinwirkungen | 16 |
| 5.2.1 | Mobbing | 16 |
| 5.2.2 | Gewalt und sexuelle Belästigung sowie Missbrauch..... | 18 |
| 5.2.3 | Häusliche Gewalt/ Gewalt in Paarbeziehungen | 19 |
| 5.3 | Suchtverhalten und Suchtmittelmissbrauch | 20 |
| 5.3.1 | Störung des Unterrichts infolge Suchtverhalten und Suchtmittelkonsum | 20 |
| 5.3.2 | Suchtmittelkonsum & Suchtmittelhandel auf dem Schulareal | 22 |
| 5.3.3 | Suchtmittelkonsum und -handel in Arbeitswoche oder auf Exkursion | 23 |
| 5.4 | Suizidversuch; Todesfall nach Krankheit oder Unfall; Suizid..... | 24 |
| 6 | Leitfaden Krisengespräch..... | 25 |
| 6.1 | Leitgedanken für das Gespräch..... | 25 |
| 6.2 | Inhalt, Ziel, Rahmenbedingungen | 25 |
| 6.3 | Wichtige Punkte für den Gesprächsabschluss..... | 25 |

1 Einleitende Bemerkungen

Unvorhersehbare und schwierige Probleme mit Schülerinnen und Schülern¹ erfordern spezielle Vorgehensweisen. Das Team für Suchtprävention und Gesundheitsförderung (TSG) möchte den Lehrpersonen des Realgymnasiums Rämibühl mit dem vorliegenden Handlungsleitfaden Unterstützung im Umgang mit verschiedenen Krisensituationen bei Jugendlichen bieten. So gibt das vorliegende Dokument konkrete Antworten auf die Frage, wie in der jeweiligen Situation gehandelt werden soll.

In den Kapiteln 2 und 3 sind Notfall- und Beratungsadressen aufgeführt.

Danach stellen wir in Kapitel 4 ein Interventionsschema in der allgemeinen Form eines Flussdiagrammes vor. Es soll einen möglichen Ablauf einer Krisenintervention darstellen und so Lehrpersonen in ihren Entscheidungen unterstützen.

In Kapitel 5 werden einzelne Themenbereiche genauer betrachtet und das Vorgehen entsprechend angepasst. Die einzelnen konkreten Leitfäden sind immer nach dem gleichen Muster gestaltet:

| | | |
|--|---|--|
| Thematik | → | Was ist das Problem? |
| Früherkennungsmerkmale | → | Wie erkenne ich, dass es ein Problem gibt? |
| Vorgehensweise | → | Wie gehe ich vor? |
| Verweis auf interne/externe Beratungsstellen | → | An wen kann ich mich wenden? |
| Bemerkungen | → | Zusätzliche Informationen |

Wir sind uns bewusst, dass die Interventionsschemen nur ein mögliches Vorgehen abbilden und immer auf die jeweilige Krisensituation angepasst werden müssen: auf die momentane Befindlichkeit der betroffenen Person(en), auf ihre Angehörigen und ihre Kontaktpersonen.

Ebenso wichtig ist es, dass eine Lehrperson, welche eine Krise bei SuS beobachtet, sich ihrer eigenen Rolle innerhalb der Intervention bewusst ist, dass sie sich nicht überfordert, sondern frühzeitig entsprechende Unterstützung einholt und die Verantwortlichkeiten klärt.

Auch wenn die Führung eines Falles (anfänglich) bei einer Lehrperson liegen kann, sollen sämtliche Informationen stets bei der Klassenlehrperson zusammenfließen. Im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen soll lieber mehr als weniger informiert werden. Bei Unsicherheiten soll das zuständige Schulleitungsmitglied um Rat gefragt werden.

Den Abschluss des Leitfadens bildet Kapitel 6, das Hilfe für die Vorbereitung und Durchführung von Krisengesprächen bietet.

An dieser Stelle bedanken wir uns herzlich bei der KS Stadelhofen und insbesondere bei Frau Iren Schürmann, die uns ihre entsprechende Handreichung der Kommission Gesundheit, Prävention und Beratung als Vorlage zur Verfügung gestellt hat.

Für das TSG:

Philipp Wettstein, Prorektor
Karin Garamella, Präsidentin TSG

¹ Im Folgenden wird für „Schülerinnen und Schüler“ die Abkürzung „SuS“, für eine/n einzelne/n Schüler/in „S“ verwendet.

2 Notfallnummern im akuten Krisenfall²

Polizei 117
Feuerwehr 118
Sanität 144
Rega 1414

Ruhe bewahren!

Wer bin ich?

Wo bin ich?

Was ist passiert? Mit wem?

Toxikologisches Institut 145
Pro Juventute Notruf (24h) 147
Schularzt Dr. med. Curchod 044 363 20 21

Kinderspital *für Jugendliche bis 16 Jahre* 044 266 71 11

Universitätsspital *für Jugendliche ab 16 Jahre* 044 255 11 11

Sekretariat/Schulleitung RG 044 265 63 12

² Siehe auch Notfallkärtchen des RG

3 Wichtige Kontakte und Ansprechpartner

Die folgenden Auflistungen enthalten teilweise auch E-Mail-Adressen. Es ist wichtig zu beachten, dass keine sensitiven Daten über SuS (Gesundheitszustand, Noten etc.) per E-Mail verschickt werden dürfen.

3.1 Psychische Krisen

Kriseninterventionszentrum Zürich (KIZ) der Psychiatrischen Universitätsklinik (PUKZ)

Militärstrasse 8
8021 Zürich
044 296 73 10
www.pukzh.ch

Ambulante und stationäre Krisenintervention ab 16 Jahren:

Das KIZ ist 24h erreichbar für Anmeldungen, Auskünfte, Triage oder Kurzberatungen.

Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie und Psychotherapie (ehemals KJPD)

Neumünsterallee 9
8032 Zürich
043 499 26 26

Die Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie und Psychotherapie (Teil der PUKZ) bietet Hilfe bei psychischen und erzieherischen Problemen sowie Entwicklungsstörungen von Kindern und Jugendlichen an.

3.2 Essstörungen

Schularzt

Herr Dr. med. Marc Curchod
Quartierpraxis Rigiplatz
Universitätsstrasse 100
8006 Zürich
Tel. Praxis: 044 363 20 21
schularzt@rgzh.ch

Herr Curchod berät in medizinischen Fragen wie auch bei Problemen mit Essstörungen.

*Sprechstunde am RG: montags 12.30 – 13.30 Uhr im Zimmer 602a, kann ohne Voranmeldung und kostenlos besucht werden
Ausserhalb: Sprechstunden nach Vereinbarung.*

Arbeitsgemeinschaft Essstörungen (AES)

Arbeitsgemeinschaft Essstörungen
Feldeggstrasse 69
8032 Zürich
043 488 63 73
www.aes.ch

Information und Unterstützung für Menschen mit Essstörungen und ihre Angehörigen.

Zentrum für Menschen mit Essstörungen

Werdstrasse 34
8004 Zürich
044 291 17 17
www.essstoerung.ch

Anlaufstelle für Betroffene, Angehörige und Fachpersonen. Behandlung durch individuelle Therapien.

3.3 Sexualität und Gewalt

Castagna

Universitätsstrasse 86
8006 Zürich
044 360 90 49
www.castagna-zh.ch

Beratungs- und Informationsstelle für sexuell ausgebeutete Kinder, Jugendliche und in der Kindheit ausgebeutete Frauen und Männer.

SpiZ, Sexualpädagogik in Zürich

Kanzleistrasse 80
8004 Zürich
044 245 80 60
www.spiz.ch
mail@spiz.ch

Koordinations- und Anlaufstelle für alle Fragen zur Sexualpädagogik.

liebesexundsoweiter

Technikumstrasse 84
8400 Winterthur
052 212 81 41
<http://www.liebesexundsoweiter.ch/>
info@liebesexundsoweiter.ch

Sexualpädagogik und Beratung.

Homosexuelle Arbeitsgruppe Zürich (HAZ)

Sihlquai 67
8005 Zürich
044 271 22 50
<http://www.haz.ch/>
info@haz.ch

*Telefonische und persönliche Beratung, Gesprächsgruppen, Treffpunkte, Freizeitaktivitäten
Montag 13.00 – 16.00 Uhr
Donnerstag und Freitag 10.00 – 13.00 Uhr*

Opferberatung Zürich

Gartenhofstrasse 17
8004 Zürich
044 299 40 50
www.obzh.ch

Kostenlose Beratung für Opfer jeglicher Gewalt, Opfer im Strassenverkehr oder Opfer von Zwangsmassnahmen.

Online- und Chat-Beratungen in deutscher Sprache

3.4 Schulinterne Hilfs- und Beratungsangebote

Sprechstunde Schülerberatung

Jan Fröhlich
jan.froehlich@rgzh.ch

Patrizia Lo Turco
patrizia.loturco@rgzh.ch

Jeweils im Zimmer 602a am RG

Beratung in persönlichen Krisensituationen (bspw. Liebeskummer, Niedergeschlagenheit), bei sozialen Problemen in der Klasse oder in der Familie, bei einer Suchtproblematik oder bei schulischen Schwierigkeiten.

Ohne Voranmeldung und kostenlos

Beratung Klassenintervention

Fiona Hogg
fiona.hogg@rgzh.ch

Beratung und Intervention mit Klassen und Gruppen (Klassenklima, Gruppendynamik, Arbeitstechnik)

Ohne Voranmeldung und kostenlos

Beratung für Lehrpersonen

Dr. Simone Heller

043 305 60 53
simone.heller@phzh.ch

Sprechstunden für Lehrpersonen nach Vereinbarung.

Die Kosten für die ersten Konsultationen werden i.d.R. vom RG übernommen.

Schularzt

Herr Dr. med. Marc Curchod
Quartierpraxis Rigiplatz
Universitätsstrasse 100
8006 Zürich
Tel. Praxis: 044 363 20 21
schularzt@rgzh.ch

Herr Dr. Curchod berät bei medizinischen Fragen, bei psychologischen Problemen und ebenso bei Essstörungen.

*Vertrauliche Sprechstunde am RG: montags 12.30 – 13.30 Uhr im Zimmer 602a, kann ohne Voranmeldung und kostenlos besucht werden
Ausserhalb: Sprechstunden nach Vereinbarung.*

Studien- und Laufbahnberatung des Kt. Zürich (Amt für Jugend und Berufsberatung AJB)

Frau lic.phil. Katja Peitz
Studien- und Laufbahnberatung
Dörflistrasse 120
8050 Zürich
Tel.: 043 259 97 00
katja.peitz@ajb.zh.ch

*Anmeldung für ein Beratungsgespräch erfolgt per Telefon oder via Email.
Frau Katja Peitz ist jeweils am Donnerstag von 12.15 bis 18.00h Uhr für Fragen oder Terminvereinbarung persönlich anwesend.*

www.berufsberatung.zh.ch

Ökumenisches Mittelschulfoyer

Ökumenisches Mittelschulfoyer Rämibühl
Gemeindestr. 31
8032 Zürich
Tel. (über Mittag): 043 243 73 86
foyer.rb@bluewin.ch
<http://www.foyer-raemibuehl.ch/>

SuS des Rämibühls haben hier die Möglichkeit, ihre Mittagszeit zu verbringen, zu kochen, zu spielen, zu diskutieren und zu lernen. Auch persönliche Gespräche sind möglich. Unabhängig von konfessioneller Zugehörigkeit.

Mo, Di, Do, Fr jeweils 11.30 – 13.10 Uhr

3.5 Anlaufstellen für SuS, Eltern und Lehrkräfte

Pro Juventute Telefonhilfe für Kinder, Jugendliche & Erwachsene

Tel. 147
www.147.ch

Beratung am Telefon, per SMS, Email, Chat oder Webservice bei Fragen, Problemen, Krisen und Notlagen, 24h Betrieb.

Elternnotruf

Weinbergstrasse 135
8006 Zürich

0848 35 45 55 (Festnetzтариф)
24h@elternnotruf.ch

Hilfe und Beratung für Eltern, 24h Betrieb. Kontakt per E-Mail via Internetseite auch möglich. Ausserdem werden laufend Elternkurse, Workshops sowie Vorträge zu aktuellen Erziehungsthemen angeboten.

Schlupfhuus Zürich

Schönbühlstrasse 8
8032 Zürich
043 268 22 66 (Kontakt)
043 268 22 68 (Sorgentelefon)
www.schlupfhuus.ch

*Telefonische Beratung, persönliche Gespräche oder vorübergehende Wohnmöglichkeiten für Kinder und Jugendliche zwischen 13 und 18 Jahren.
An allen Tagen und 24h.*

Beratungsstelle kokon

Gemeindestr. 48
8032 Zürich
044 545 45 40
www.kokon-zh.ch

Opferhilfe und Krisenberatung für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene

Jugendberatungsstelle der Stadt Zürich & Zürich Nord

Jugendberatung der Stadt Zürich
Jugendberatung Zürich-City
Röntgenstrasse 44
8005 Zürich
044 412 83 50
www.stadt-zuerich.ch/jugendberatung

*Psychologische Beratungsstelle für Jugendliche im Alter von 14 bis 25 Jahren.
Mo bis Fr 10 – 19 Uhr*

Jugendberatungsstelle des Bezirks Meilen (Samowar)

Hüniweg 12
8706 Meilen
044 924 40 10
meilen@samowar.ch
www.samowar.ch/meilen

*Psychologische Beratungsstelle für Jugendliche
im Alter von 14 – 25 Jahren.*

*Mo, Di, Do 10:00-12:30 Uhr, 13:30-17:00 Uhr
Mi 13:30-17:00 Uhr*

Psychiatrische Universitätsklinik Zürich, Zentrum für Abhängigkeitserkrankungen

Selnaustrasse 9
8001 Zürich
044 205 58 00
zae.pukzh.ch
abhaengigkeit@puk.zh.ch

*Therapeutische Interventionen bei schädlichem
Gebrauch von psychotropen Substanzen (Alko-
hol und Drogen) bzw. bei Abhängigkeit davon*

3.6 Suchtprävention und Gesundheitsförderung

Leiter Prävention und Sicherheit Mittelschul- und Berufsbildungsamt (MBA)

Dagmar Müller
Leiterin für Prävention & Sicherheit
Ausstellungsstrasse 80
8090 Zürich
Tel.: 043 259 78 49
Mobile: 079 512 11 70
dagmar.mueller@mba.zh.ch

Suchtpräventionsstelle der Stadt Zürich

Frau Selina Chanson
Bereichsleiterin Schule und Bildung
Röntgenstrasse 44
8005 Zürich
044 412 83 30
selina.chanson@zuerich.ch
www.stadt-zuerich.ch/suchtpraevention

Auskünfte und Beratungen zur Prävention, Unterstützung bei suchtpreventiven Projekten und Weiterbildungen. Beratung von Jugendlichen, Eltern und Lehrpersonen

ZFPS

Zürcher Fachstelle zur Prävention des Suchtmittelmissbrauchs
Schindlersteig 5
8006 Zürich
044 271 87 23
www.zfps.ch
info@zfps.ch

Initiierung und Koordination von Suchtpräventionsprojekten gegen Alkohol- und Medikamenten- und Suchtmittelmissbrauch.

Fachstelle Am Steuer Nie (ASN)

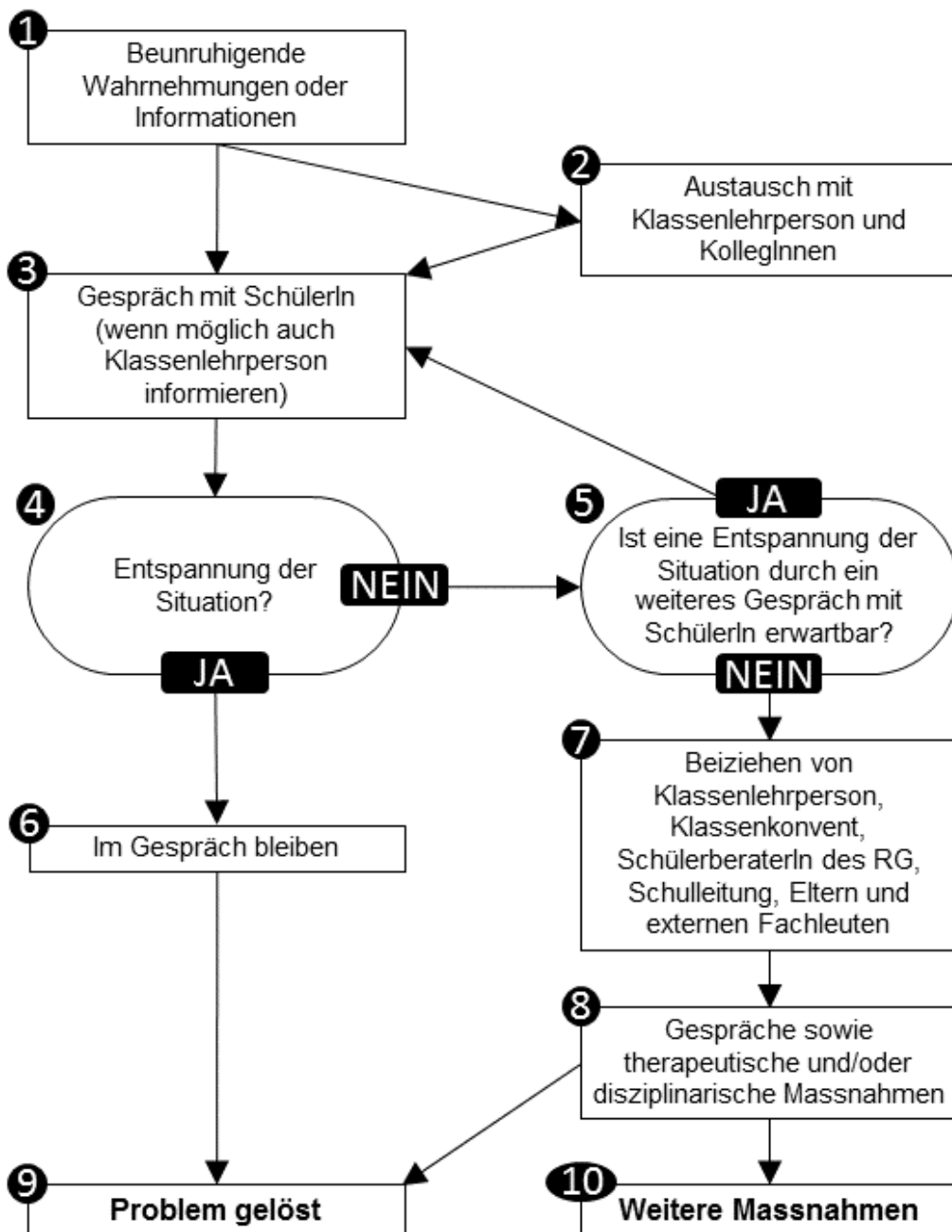
Hotzestrasse 33
8006 Zürich
044 360 26 00
www.amsteuernie.ch

*Alkohol- und Drogenprävention Unfallprävention im Strassenverkehr.
Schulungen, Hilfsmittel, Wissen*

4 Allgemeines Interventionsschema

Das Kriseninterventionsschema beschreibt das Vorgehen der Lehrkräfte bei Krisen der ihnen anvertrauten Jugendlichen. Krisen haben oft eine lange Vorgeschichte; deren Lösung verlangt Ausdauer und Geduld.

In Notfällen überweisen die Lehrkräfte, die Schulleitung oder das Hauspersonal S direkt an eine externe Hilfeeinrichtung (siehe Kapitel 2 und 3).



Erläuterungen zu den einzelnen Punkten

- 1) Eine Lehrkraft beobachtet bei S grosse Müdigkeit, Konzentrationsschwierigkeiten, verändertes Erscheinungsbild, Niedergeschlagenheit oder andere Auffälligkeiten.
Auch Häufung von Unpünktlichkeit oder Absenzen können Alarmzeichen sein. Es empfiehlt sich, solche Beobachtungen schriftlich festzuhalten.
Die Eltern können eine Lehrkraft darüber informieren, dass sich ihr Kind in einer Krise befindet.
- 2) Der Austausch der Wahrnehmungen bzw. Informationen mit der Klassenlehrperson und den Kollegen und Kolleginnen zeigt, ob Handlungsbedarf vorliegt. Wenn dies der Fall ist, wird abgesprochen, wer das Gespräch führt.
- 3) Das Gespräch soll in einer Atmosphäre des gegenseitigen Vertrauens stattfinden (siehe Kapitel 6). Dabei beschreibt die Lehrkraft die Beobachtungen und drückt ihre Sorge um das Wohlbefinden von S aus (z.B. „Mir fällt auf, dass Du Dich in letzter Zeit nicht mehr am Unterricht beteiligst; dies beschäftigt mich.“). Zu diesen Ich-Botschaften soll S Stellung nehmen, wobei die Lehrkraft aktiv zuhört. Wenn nötig und möglich, treffen S und die Lehrperson verbindliche Abmachungen in einem festgelegten zeitlichen Rahmen.
Im Dilemma zwischen Diskretion und Information (der Lehrkräfte, der Eltern) hat das Vertrauensverhältnis Lehrperson/S Vorrang. Daher sollen Informationen aus dem Gespräch nur mit dem Einverständnis von S weitergegeben werden. Dieses Einverständnis ist jedoch anzustreben.
- 4) Die Lehrkraft beurteilt die Situation. Sie überprüft, ob getroffene Abmachungen eingehalten werden.
- 5) Falls keine Verbesserung eintritt, entscheidet die Lehrkraft, ob ein weiteres Gespräch mit S sinnvoll ist. Bei dieser Entscheidung spielen auch die eigenen Ressourcen eine Rolle (sich nicht überfordern lassen, frühzeitig schulinterne oder externe Hilfe beiziehen!).
- 6) Eine Besserung des Zustandes ist eingetreten. Die Lehrperson gibt S ein positives Feedback und signalisiert Gesprächsbereitschaft.
- 7) Je nach Sachlage ist das Beiziehen der Klassenlehrperson, eines Mitglieds der Schulleitung, des Schülerberaters bzw. der Schülerberaterin des Realgymnasiums oder einer externen Fachperson (siehe Liste in Kapitel 3) angebracht. Die Eltern von mündigen SuS dürfen nur mit deren Einverständnis kontaktiert werden.
- 8) Im Vordergrund stehen Gespräche und Therapien. Wenn nötig verhängt die Schulleitung disziplinarische Massnahmen gemäss [Disziplinarreglement der Mittelschulen](#).

5 Themenspezifische Interventionsleitfäden

5.1 Psychische Störungen oder Krisen

5.1.1 Depression und/oder Suizidgefährdung

| | |
|--|--|
| Thematik | Depression und/ oder Suizidgefährdung |
| Erkennungsmerkmale | <p>Folgende Symptome lassen sich über mehr als 2 Wochen beobachten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mindestens zwei Hauptsymptome <ul style="list-style-type: none"> ○ Verlust von Interesse und Freude ○ Depressive Stimmung ○ Verminderter Antrieb • Dazu zwei Zusatzsymptome aus der folgenden Liste: <ul style="list-style-type: none"> ○ Schlafstörungen ○ Gefühle von Wertlosigkeit oder Schuld ○ Appetitminderung ○ Pessimistische Zukunftsperspektiven ○ Vermindertes Selbstvertrauen ○ Verminderte Konzentration ○ Gedanken an Suizid (z.B. Ankündigung an MitschülerInnen) |
| Vorgehen | <ul style="list-style-type: none"> • Informieren der Klassenlehrperson: <ul style="list-style-type: none"> ○ Verdacht auf eine Depression oder Suizidgefährdung der Klassenlehrperson melden • Es ist sehr wichtig, dass das Gespräch mit S gesucht wird: <ul style="list-style-type: none"> ○ Wichtig ist, dass die Lehrpersonen von S informiert werden und nur <i>eine</i> Lehrperson (diejenige mit der besten Beziehung zu S) als Ansprechperson den Kontakt zu S aufnimmt. ○ Taktvolles Ansprechen von S ○ Ich-Botschaften verwenden ○ Gefühle der Sorge, Angst und Hilflosigkeit ansprechen ○ Abwertende Bemerkungen vermeiden • Kontaktaufnahme zu den Eltern bei unter achtzehnjährigen Jugendlichen oder in Absprache mit betroffenem volljährigem S • Bei Schwierigkeiten oder Überforderung Kontaktierung der Schulleitung und/oder einer Fachperson • Rückmeldung an die Klassenlehrperson über das Gespräch |
| Beratungsangebot intern | <ul style="list-style-type: none"> • Schülerberatung (→ Kap. 3.4) |
| Beratungsangebot extern | <ul style="list-style-type: none"> • Kriseninterventionszentrum Zürich (KIZ) (→ Kap. 3.1) • Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie und Psychotherapie (→ Kap. 3.1) • Pro Juventute Telefonhilfe für Kinder und Jugendliche (→ Kap. 3.5) • Jugendberatungsstelle der Stadt Zürich (→ Kap. 3.5) |
| Bemerkung: Wie oben angedeutet, ist es nicht leicht zu erkennen, ob bei jemandem eine Depression vorliegt. Im Zweifelsfall muss eine Fachperson die Diagnose stellen. | |

5.1.2 Essstörungen

| Thematik | Essstörungen |
|---|---|
| Erkennungsmerkmale | <ul style="list-style-type: none">• Übermässige Beschäftigung mit Essen, Gewicht und Figur• Plötzliche Gewichtsabnahme, Magerkeit• Verschlechterung der schulischen Leistungen• Sozialer Rückzug, vor allem beim Essen• Wichtig: Es gibt sehr unterschiedliche Arten und Erkennungsmerkmale der Essstörungen (siehe dazu Bemerkung) |
| Vorgehen | <ul style="list-style-type: none">• Informieren der Klassenlehrperson:<ul style="list-style-type: none">○ Verdacht auf eine Essstörung zuerst bei der Klassenlehrperson melden• Es ist sehr wichtig, dass das Gespräch mit S gesucht wird:<ul style="list-style-type: none">○ Wichtig ist, dass die Lehrpersonen von S informiert werden und nur <i>eine</i> Lehrperson (i.d.R. die Klassenlehrperson oder diejenige Lehrperson mit der besten Beziehung zu S) als Ansprechperson den Kontakt zu S aufnimmt.○ Taktvolles Ansprechen von S○ Ich-Botschaften verwenden○ Gefühle der Sorge, Angst und Hilflosigkeit ansprechen○ Abwertende Bemerkungen vermeiden• Kontaktaufnahme zu den Eltern bei unter achtzehnjährigen Jugendlichen oder in Absprache mit betroffenem volljährigen S• Bei Schwierigkeiten oder Überforderung Kontaktierung der Schulleitung und/oder einer Fachperson <p>Rückmeldung an die Klassenlehrperson über das Gespräch</p> |
| Beratungsangebot intern | <ul style="list-style-type: none">• Schülerberatung (→ Kap. 3.4)• Schularzt (→ Kap. 3.2) |
| Beratungsangebot extern | <ul style="list-style-type: none">• Arbeitsgemeinschaft Essstörungen (AES) (→ Kap. 3.2)• Zentrum für Menschen mit Essstörungen (→ Kap. 3.2)• Jugendberatungsstelle der Stadt Zürich (→ Kap. 3.5) |
| Bemerkung: Wie oben angedeutet, ist es nicht leicht zu erkennen, ob bei jemandem eine Essstörung vorliegt. Die wenigen aufgelisteten Erkennungsmerkmale sind somit auch nicht vollständig und kein Garant für die Erkennung einer Essstörung. Ein umfassenderer Überblick und allgemeine Information zu Essstörungen bietet die Arbeitsgemeinschaft Essstörungen: www.aes.ch | |

5.1.3 Selbstverletzendes Verhalten, Zwänge, Ängste

| | |
|--|---|
| Thematik | Selbstverletzendes Verhalten, Zwänge, Ängste |
| Erkennungsmerkmale | <ul style="list-style-type: none">• Langärmelige Kleider, auffallend viel Armschmuck zur Kaschierung• Fehlen im Sportunterricht• Sozialer Rückzug, depressives Erscheinungsbild |
| Vorgehen | <ul style="list-style-type: none">• Informieren der Klassenlehrperson• Vorsichtiges Ansprechen, Sorge ausdrücken, hypothetisches Fragen („könnte es sein, dass...“)• Zuweisung an Schularzt oder Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie und Psychotherapie• Kontaktaufnahme zu den Eltern bei minderjährigen Jugendlichen oder in Absprache mit der betroffenen Person• Bei Schwierigkeiten oder Überforderung Kontaktierung der Schulleitung und einer Fachperson• Rückmeldung an die Klassenlehrperson über das Gespräch• Entscheid über Information der Klasse |
| Beratungsangebot intern | <ul style="list-style-type: none">• Schularzt (→ Kap. 3.2) |
| Beratungsangebot extern | <ul style="list-style-type: none">• Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie und Psychotherapie (→ Kap. 3.1) |
| Bemerkung: Vorsichtige Information der Klasse, cave Nachahmungseffekt | |
| | |

5.2 Gewalteinwirkungen

5.2.1 Mobbing

Thematik

Verdacht auf Belästigung, Schikanieren, Beleidigen oder Kränken von MitschülerInnen, von Einzelpersonen oder Gruppen direkt oder auf elektronischen Medien

Erkennungsmerkmale

Folgende Beobachtungen können wiederholt und über mehr als 2-3 Monate gemacht werden:

- In der Klasse:
 - Es wird über die Person gesprochen, gelästert oder geklagt
 - Verstummen, wenn die Person auftritt
 - Vermeidung von Blickkontakten und unmittelbares körperliches Ausweichen, Abgrenzung
 - Spitze Bemerkungen, wenn die Person sich zu Wort meldet
 - Seltsame Vorkommnisse häufen sich (z. B. Verschwinden von Schultasche, nasse Jacke, ...)
 - Es werden in der Klasse Ängste vor Reaktionen oder Bemerkungen der anderen geäußert
 - Gereizte Stimmung, Feindseligkeiten sind sichtbar
 - Leistungs- und Motivationsabfall der Klasse oder von Gruppen
- Bei gemobbtem S:
 - Ist häufiger alleine als andere, innerer Rückzug der Person
 - Wird von den anderen nicht genügend oder falsch informiert
 - Kommuniziert wenig, zeigt Artikulationsschwierigkeiten
 - Macht zunehmend „Fehler“ im Unterricht, zeigt Leistungsabfall
 - Motivationsverlust
 - Häufung von Krankheit, Unwohlsein und Absenzen
 - Wirkt depressiv oder bedrückt oder auch aggressiv oder ungeduldig

Vorgehen

- Systematisches und wiederholtes Beobachten der SuS
- Schriftliches Festhalten der Beobachtungen
- Informieren der Klassenlehrperson bei wiederholtem Verdacht
- Klassenlehrperson verschafft sich über andere Fachlehrpersonen Klarheit zur Situation
- Gespräch in der Klasse möglichst bald und deutlich:
 - Thema Mobbing direkt ansprechen
 - Forderung des unverzüglichen Stopps
 - Allgemeine Regeln und Massnahmen bei Verstößen festhalten
- Bei anhaltenden Verstößen gegen die Regeln und weiterer Verschlechterung der Stimmung in der Klasse oder der Befindlichkeiten:
 - Information der Schulleitung und Besprechung des Vorgehens, Einbezug der Eltern bei minderjährigen Opfern und TäterInnen
- Professionelles Coaching beanspruchen. Die Fachpersonen nehmen mit der Klasse (Täter- und Opfergruppen sowie MitläuferInnen) Gespräche auf und begleiten sie:

- Einzelgespräche mit den SuS aus der Opfergruppe:
 - Beschreibung der eigenen Beobachtungen ohne Schuldzuweisung
 - S erzählen lassen
 - Weiteres Vorgehen offenlegen
 - Nächsten Termin vereinbaren
- Einzelgespräche mit den SuS aus der Tätergruppe:
 - Beobachtungen schildern, keine Anschuldigungen machen, Ich-Botschaften verwenden
 - Der Gruppe die Verantwortung für eigenes Handeln bewusst machen und Ideen nachfragen
 - Abmachungen festhalten und Verantwortung zurückgeben
 - Nächstes Treffen vereinbaren und dort Veränderungen aufnehmen, Ideen austauschen
- Rückmeldung an die Klassenlehrperson über die Gespräche und die Entwicklungen in der Klasse

Beratungsangebot intern

- Schülerberatung (→ Kap. 3.4)
- Schulleitung

Beratungsangebot extern

- Pro Juventute Telefonhilfe (→ Kap. 3.5)

Bemerkung: Durch ihre Funktion und das Interesse, den Unterricht aufrecht zu erhalten, entsteht bei der Lehrperson im Zusammenhang mit Mobbing häufiger ein Rollenkonflikt als in anderen Krisensituationen. Deshalb ist ein frühzeitiger Einbezug von Fachpersonen sehr empfehlenswert.

5.2.2 Gewalt und sexuelle Belästigung sowie Missbrauch

| | |
|--------------------------------|--|
| Thematik | Psychische und körperliche Gewalt oder Missbrauch in der Familie, in der engeren Bekanntschaft oder unter Jugendlichen |
| Erkennungsmerkmale | <ul style="list-style-type: none"> • Magen-Darm-Verstimmungen • Schwierigkeiten beim Gehen oder Sitzen • Unerklärliche Prellungen, Kratzer, Rötungen, Schwellungen oder Blutungen • Schwangerschaft • Depressive Verstimmungen • S macht Andeutungen über sexuelle Aktivitäten oder sagt aus, sexuell missbraucht worden zu sein • Aggressives Verhalten |
| Vorgehen | <p>Bei Verdacht</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informieren der Klassenlehrperson • Ratschläge bei Fachstelle/ Fachperson einholen • Es ist sehr wichtig, dass das Gespräch mit S gesucht wird: <ul style="list-style-type: none"> ○ Wichtig ist, dass die Lehrpersonen von S informiert werden und nur <i>eine</i> Lehrperson (diejenige mit der besten Beziehung zu S) als Ansprechperson den Kontakt zu S aufnimmt. ○ Taktvolles Ansprechen von S ○ Ich-Botschaften verwenden ○ Gefühle der Sorge, Angst und Hilflosigkeit ansprechen ○ Abwertende Bemerkungen vermeiden • Bei Schwierigkeiten oder Überforderung Kontaktierung der Schulleitung und/oder einer Fachperson • Rückmeldung an die Klassenlehrperson über das Gespräch <p>Bei offensichtlicher Gewalteinwirkung</p> <ul style="list-style-type: none"> • S ansprechen und an Fachperson überweisen • Klassenlehrperson informieren • Schulleitung informieren <ul style="list-style-type: none"> ○ Entscheidet, wer in welcher Form informiert werden muss: Eltern (Informationspflicht), Dagmar Müller (MBA), Arzt, Polizei ○ Entsprechende Meldung bei Eltern, Polizei, Arzt, MBA ○ In Absprache mit Polizei, dem MBA und der betroffenen Person: Überprüfung der Erstattung einer Anzeige durch S • Lehrperson, welche S an die Fachperson überwiesen hat, nimmt Rücksprache mit der Fachperson |
| Beratungsangebot intern | <ul style="list-style-type: none"> • Schulleitung • Schülerberatung (→ Kap. 3.4) |
| Beratungsangebot extern | <ul style="list-style-type: none"> • Prävention und Gesundheitsförderung (MBA), D. Müller (→ Kap. 3.6) • Castagna (→ Kap. 3.3) • Beratungsstelle kokon Zürich (→Kap. 3.5) • Opferberatung Zürich (→ Kap. 3.3) |

Bemerkung: Es ist nicht leicht zu erkennen, ob jemand sexueller Gewalt ausgesetzt ist oder war. Die wenigen aufgelisteten Erkennungsmerkmale sind somit auch nicht vollständig und kein Garant für die Erkennung.

Frühzeitiger Einbezug einer Fachperson ist für das Opfer sehr wichtig.

Bei Gewaltdelikten in Zusammenhang mit der Schule ist die Meldung an Dagmar Müller, Leiter Prävention und Sicherheit MBA, Pflicht (erfolgt durch die Schulleitung).

5.2.3 Häusliche Gewalt / Gewalt in Partnerschaften

| | |
|---------------------------|--|
| Thematik | Psychische und körperliche Gewalt oder Missbrauch in der Familie, in der engeren Bekanntschaft oder unter Jugendlichen |
| Erkennungsmerkmale | <ul style="list-style-type: none"> • S berichtet von Drohungen • S berichtet von Kontrollverhalten seitens der Familie/ des Partners oder Partnerin • S berichtet von ökonomischen Einschränkungen • Verhaltensänderung der/ des S • Magen-Darm-Verstimmungen • Schwierigkeiten beim Gehen oder Sitzen • Unerklärliche Prellungen, Kratzer, Rötungen, Schwellungen oder Blutungen • Schwangerschaft • Depressive Verstimmungen • S macht Andeutungen über sexuelle Aktivitäten oder sagt, sexuell missbraucht worden zu sein • Aggressives Verhalten |
| Vorgehen | <p>Bei Verdacht</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informieren der Klassenlehrperson • Ratschläge bei Fachstelle/ Fachperson einholen • Es ist sehr wichtig, dass das Gespräch mit S gesucht wird: <ul style="list-style-type: none"> ○ Wichtig ist, dass die Lehrpersonen von S informiert werden und nur <i>eine</i> Lehrperson (diejenige mit der besten Beziehung zu S) als Ansprechperson den Kontakt zu S aufnimmt. ○ Taktvolles Ansprechen von S ○ Ich-Botschaften verwenden ○ Gefühle der Sorge, Angst und Hilflosigkeit ansprechen ○ Abwertende Bemerkungen vermeiden • Bei Schwierigkeiten oder Überforderung Kontaktierung der Schulleitung und/oder einer Fachperson • Rückmeldung an die Klassenlehrperson über das Gespräch <p>Bei offensichtlicher Gewalteinwirkung</p> <ul style="list-style-type: none"> • S ansprechen und an Fachperson überweisen • Klassenlehrperson informieren |

| | |
|--------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Schulleitung informieren <ul style="list-style-type: none"> ○ Entscheidet, wer in welcher Form informiert werden muss: Eltern (Informationspflicht), Dagmar Müller (MBA), Arzt, Polizei ○ Entsprechende Meldung bei Eltern, Polizei, Arzt, MBA ○ In Absprache mit Polizei, dem MBA und der betroffenen Person: Überprüfung der Erstattung einer Anzeige durch S • Lehrperson, welche S an die Fachperson überwiesen hat, nimmt Rücksprache mit der Fachperson |
| Beratungsangebot intern | <ul style="list-style-type: none"> • Schulleitung • Schülerberatung (→ Kap. 3.4) |
| Beratungsangebot extern | <ul style="list-style-type: none"> • Prävention und Gesundheitsförderung (MBA), D. Müller (→ Kap. 3.6) • Castagna (→ Kap. 3.3) • Beratungsstelle kokon Zürich (→Kap. 3.5) • Opferberatung Zürich (→ Kap. 3.3) |

5.3 Suchtverhalten und Suchtmittelmissbrauch

„Rauchen ist gemäss § 48 Abs. 4 des Gesundheitsgesetzes vom 2. April 2007 (LS 810.1) in öffentlichen Gebäuden, so auch Schulgebäuden, grundsätzlich verboten.

Das [Disziplinarreglement der Mittelschulen](#) vom 2. Februar 2015, gültig per 1. August 2015 (LS 413.211) besagt (§9):

Das Rauchen ist auf dem Schulareal verboten. Die Schule kann für Schülerinnen und Schülern des Kurzgymnasiums ab der zweiten Klasse und für Schülerinnen und Schülern des Langgymnasiums ab der vierten Klasse Raucherbereiche bezeichnen.

² *Der Konsum von Alkohol und anderen nicht ärztlich verordneten psychoaktiven Substanzen ist vor und während dem Unterricht, den Schulveranstaltungen und auf dem Schulareal verboten.*

³ *Die Schulleitung oder die zuständige Lehrperson kann bei besonderen Veranstaltungen den Konsum von Alkohol gestatten.*

5.3.1 Störung des Unterrichts infolge Suchtverhalten und Suchtmittelkonsum

| | |
|---------------------------|---|
| Thematik | Verdacht oder Anzeichen, dass Jugendliche im Unterricht unter den Einwirkungen oder Nachwirkungen von Suchtmitteln (Alkohol, Cannabis) stehen |
| Erkennungsmerkmale | <ul style="list-style-type: none"> • Körperliche Anzeichen (auffälliges Verhalten, geweitete Pupillen, gerötete Augen, ständige Müdigkeit) • Geruch nach Alkohol oder Cannabis • Andeutungen und Anspielungen durch S • Häufiges Zuspätkommen • Sinkende Leistungen • Konzentrationsschwäche, Lustlosigkeit |
| Vorgehen | <ul style="list-style-type: none"> • Unverzügliches Ansprechen von S: <ul style="list-style-type: none"> ○ Verdacht äussern ○ Darauf hinweisen, dass die Klassenlehrperson informiert wird • Informieren der Klassenlehrperson |

| | |
|--------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Klassenlehrperson sucht das Gespräch mit S: <ul style="list-style-type: none"> ○ Informiert über Vermutung ○ Formuliert Ziel ○ Trifft Abmachungen • Insbesondere im Wiederholungsfall und bei klaren Indizien: Information der Schulleitung • Koordination der weiteren Schritte und bei Minderjährigkeit in jedem Falle: Information der Eltern • Eventuell Hinzuziehen von Fachpersonen |
| Beratungsangebot intern | <ul style="list-style-type: none"> • Schulleitung • Schülerberatung (→ Kap. 3.4) |
| Beratungsangebot extern | <ul style="list-style-type: none"> • Suchtpräventionsstelle der Stadt Zürich (→ Kap. 3.6) • Jugendberatung der Stadt Zürich (→ Kap. 3.5) |

5.3.2 Suchtmittelkonsum & Suchtmittelhandel auf dem Schulareal

Thematik Konsum und/ oder Handel von Suchtmitteln auf dem Schulareal (d.h. auch vor oder nach dem Unterricht): Tabak, Alkohol, Cannabis und Medikamente

Erkennungsmerkmale

- Beobachtung von Suchtmittelkonsum oder -handel auf dem Schulareal
- Tabak-, Alkohol- oder Cannabisgeruch bei SuS
- Körperliche Anzeichen (auffälliges Verhalten, geweitete Pupillen, gerötete Augen, Müdigkeit, Hyperaktivität)

Vorgehen

Bei Verdacht

- S direkt ansprechen
 - Verdacht äussern und auf Schulordnung, Disziplinarreglement und Hausordnung verweisen
 - S nach Namen und Klasse fragen
 - Darauf hinweisen, dass die Klassenlehrperson informiert wird
- Klassenlehrperson informieren
 - Klassenlehrperson sucht Gespräch mit S und macht auf mögliche Konsequenzen aufmerksam

Bei offensichtlichem Konsum

- S ansprechen und nach Namen und Klasse fragen, Beweismittel sicherstellen
- Lehrperson informiert die Klassenlehrperson
- Lehrperson informiert die Schulleitung
- Schulleitung:
 - Entscheidet über weitere Massnahmen
 - Entscheidet über schulinterne Massnahmen, Präventionsveranstaltungen
 - Entscheidet bei Verstössen gegen das Gesetz, ob Polizei eingeschalten wird (Betäubungsmittelgesetz)
 - Informiert S über entsprechende Entscheide und bei Minderjährigkeit der Jugendlichen in jedem Falle auch die Eltern

Beratungsangebot intern

- Schulleitung

Beratungsangebot extern

- Suchtpräventionsstelle der Stadt Zürich (→ Kap. 3.6)

5.3.3 Suchtmittelkonsum und -handel in Arbeitswoche oder auf Exkursion

| | |
|--------------------------------|--|
| Thematik | Suchtmittelkonsum und -handel während der Arbeitswoche oder auf der Exkursion |
| Erkennungsmerkmale | <ul style="list-style-type: none"> • Beobachtung von Suchtmittelkonsum oder –handel • Tabak-, Alkohol- oder Cannabisgeruch bei SuS • Körperliche Anzeichen (auffälliges Verhalten, geweitete Pupillen, gerötete Augen, Müdigkeit, Hyperaktivität) |
| Vorgehen | <p>Vor der Arbeitswoche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regeln vor der Arbeitswoche oder der Exkursion aufstellen und auf Schulordnung, Disziplinarreglement und Hausordnung verweisen → Intranet: Verwaltungsdokumente > Lehrer > Ordner 46 enthält Vorlagen für Elternbriefe und Vereinbarungen sowie ein Konzept zum Umgang mit Suchtmittelkonsum • Klare Konsequenzen im Voraus kommunizieren • Ev. partizipativ mit den Jugendlichen die Regeln aushandeln • Ev. Abmachung in einem Dokument festhalten, das von allen SuS sowie eventuell auch von den Eltern nach Kenntnisnahme unterschrieben wird <p>Missbrauch während der Arbeitswoche</p> <ul style="list-style-type: none"> • S direkt ansprechen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Verdacht äussern und auf Regeln verweisen ○ Bei klarem Hinweis und je nach Schwere: Beweismittel sicherstellen, Durchsetzung der abgemachten bzw. kommunizierten Konsequenzen ○ Bevor S nach Hause geschickt wird: telefonische Absprache mit der Schulleitung und Information der Eltern • Diskussion der Problematik mit der ganzen Klasse • Kommunikation pädagogischer Massnahmen während der Arbeitswoche • Information der Klassenlehrperson • Information der Schulleitung • Schulleitung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Entscheidet über weitere Massnahmen bei schweren Verstössen ○ Entscheidet bei Verstössen gegen das Gesetz, ob die Polizei eingeschaltet wird ○ Informiert S und die Eltern über entsprechende Entscheide (Anhörungsrecht) ○ Entscheidet, ob SuS zur weiterführenden Beratung an die Suchtpräventionsstelle verwiesen wird (Kap. 3.6) |
| Beratungsangebot intern | <ul style="list-style-type: none"> • Schulleitung |
| Beratungsangebot extern | <ul style="list-style-type: none"> • Suchtpräventionsstelle der Stadt Zürich (→ Kap. 3.6) |
| Bemerkung: | Es muss daran gedacht werden, dass in Klassen, in denen noch nicht alle 16 bzw. 18 Jahre alt sind, unterschiedliche Gesetze in Bezug auf den Alkoholkonsum gelten. Trotzdem sollte |

eine für alle gültige Regelung gefunden werden. Vgl. Konzept zum Umgang mit Alkohol am RG (Dokument 4602 im Intranet).

5.4 Suizidversuch; Todesfall nach Krankheit oder Unfall; Suizid

| Todesfall nach Krankheit, Unfall; Suizid | |
|--|--|
| Thematik | Eine Person aus der Schülerschaft oder ein Elternteil oder eine Lehrperson verunglückt tödlich, stirbt an den Folgen einer Krankheit, Verletzung oder begeht Suizid; gilt auch bei einem Suizidversuch. |
| Erkennungsmerkmale | Die Information über den Todesfall gelangt an einzelne Jugendliche, eine Lehrperson, die Schulleitung oder an das Sekretariat. |
| Vorgehen | <ul style="list-style-type: none"> • Sofortiges Informieren der Schulleitung (die Schulleitung informiert das MBA → Kap. 3.6) • Schulleitung leitet Notfallszenario ein <ul style="list-style-type: none"> ○ Überprüfung der Meldung bei Eltern, Polizei, Notfallarzt, allenfalls Organisation eines Care-Teams unter Miteinbezug des Schularztes • Interne Information <ul style="list-style-type: none"> ○ Schulleitung entscheidet, wer in welcher Form informiert werden muss ○ Kontaktaufnahme mit den Betroffenen • Externe Information <ul style="list-style-type: none"> ○ Die Schulleitung informiert nach Absprache mit den Betroffenen die Eltern der betroffenen Klasse • Unterstützung der Lehrperson, Klassen und Jugendlichen <ul style="list-style-type: none"> ○ Betroffene Lehrperson lässt sich von Schulleitung oder Fachperson über die Form der Begleitung der Klasse, den Umgang mit der Trauer, Kondolenz etc. beraten ○ Betroffene Lehrpersonen können eine Fachperson, ein Care-Team oder andere Lehrperson zur Begleitung der Klasse beiziehen |
| Beratungsangebot intern | <ul style="list-style-type: none"> • Schulleitung • Schülerberatung (→ Kap. 3.4) • Beratung für Lehrpersonen (→ Kap. 3.4) |
| Beratungsangebot extern | <ul style="list-style-type: none"> • Prävention und Gesundheitsförderung (MBA), D. Müller (→ Kap. 3.6) |
| <p>Bemerkung: Wenn möglich, soll die Schulleitung oder die Klassenlehrperson bei den Betroffenen in Erfahrung bringen, ob sie allfällige Besuche im Spital oder eine Teilnahme der Klasse an der Beerdigung wünschen.</p> <p>Bei einem Suizidfall beantwortet ausschliesslich die Rektorin / der Rektor oder eine definierte Stellvertretung Anfragen der Presse.</p> | |

6 Leitfaden Krisengespräch

6.1 Leitgedanken für das Gespräch

- Das Gespräch ist möglichst zeitnah anzusetzen
- Sich Raum und Zeit geben / nehmen
- Sich über den eigenen Auftrag / die eigene Rolle klar werden, sich der eigenen Grenzen bewusst sein und unter Umständen beratende Fachpersonen beziehen
- Interessiert und offen sein gegenüber der /dem Jugendlichen als Person
- Sicherheit geben, Angst reduzieren
- Ich-Botschaften verwenden
- Nicht moralisieren, nicht verurteilen, nicht stigmatisieren
- Klar sein gegenüber der / dem Jugendlichen bezüglich Absichten

6.2 Inhalt, Ziel, Rahmenbedingungen

Inhalt:

- Welche Beobachtungen habe ich gemacht oder wurden mir von dritter Stelle zugetragen?
- Wie reagiere ich persönlich auf diese Beobachtungen oder auf die Mitteilungen: Bin ich wütend, in Sorge oder hilflos?
- Habe ich Vermutungen über das Was, das Wie und das Warum?
- Habe ich Befürchtungen, über das, was sein könnte?

Ziel:

- Was will ich mit dem Gespräch kurzfristig, mittelfristig und langfristig erreichen?
- Was will ich erfahren?
- Welche Handlungsschritte will ich einleiten?
- Wo sind die Grenzen, welche Rolle steht mir zu?

Rahmenbedingungen:

- Wo und wann findet das Gespräch statt?
- Ist es sinnvoll, das Gespräch in Begleitung einer Fachperson durchzuführen?

6.3 Wichtige Punkte für den Gesprächsabschluss

- Am Ende ein Übereinkommen kommunizieren, welches von beiden Seiten akzeptiert wird
- Klären, wie es weitergehen kann, wer informiert oder einbezogen werden soll und was vertraulich bleiben muss
- Wenn möglich das Einverständnis einholen, dass die Eltern informiert und / oder Fachpersonen beigezogen werden dürfen

Das Wichtigste in Kürze

- Notfallnummern → S. 3
- Kriseninterventionsschema → S. 11
- Was tun bei...
 - ... Psychischen Störungen → S. 13
(Depression, Essstörung, selbstverletzendes Verhalten,
Zwänge, Ängste)
 - ... Gewalteinwirkung → S. 16
(Mobbing, sexuelle Belästigung, Missbrauch)
 - ... Suchtmittelmissbrauch → S. 20
 - ... Todesfall → S. 24
- Leitfaden Krisengespräch → S. 25

| | |
|-----------|------|
| Polizei | 117 |
| Feuerwehr | 118 |
| Sanität | 144 |
| Rega | 1414 |