

## Information in Krisensituationen an der Schule

Eine Krise ist ein ausserordentliches Ereignis (persönliches Fehlverhalten, unvorhergesehene Geschäftsentwicklung, Produktfehler etc.), das über Tage und Wochen im Brennpunkt der Öffentlichkeit steht (via Medien) und der betroffenen Firma oder Institution vorübergehend oder gar nachhaltig schaden kann (materiell oder dem Image).

Eine Institution (z.B. Schule) oder Firma kann nur die Auswirkungen der Krise steuern und kontrollieren, nicht aber die Krise an sich.

Krisenbewusstsein:

grün = unbeschwert arbeiten;

gelb = Gefahr im Verzug, aber die Tagesroutine geht vor;

rot = Überraschung, Schock, Lähmung, Kontrollverlust – erst dann Rückgriff auf das Krisenkonzept;

blau = Schadensbereinigung

---

Krise (Beispiel Schule):

Schüler X findet in einem Schul-PC eine Diskette, auf der unverblümt zu lesen ist, was Lehrpersonen von den Familienverhältnissen einzelner Schulkinder halten. Schüler X verteilt in der ganzen Schule Kopien der Diskette.

Die Krise ist nicht zu verwechseln mit

- der Katastrophe:

Bei einem Erdbeben kommen mehrere hundert Menschen ums Leben, darunter auch zehn Kinder Ihrer Schule, mit denen Sie sich im Ferienlager befinden.

- dem Missgeschick:

Lehrer X zieht bei allen Schulkindern versehentlich Fr. 100.- statt Fr. 80.- für einen Schulausflug ein.

Aber sowohl die Katastrophe als auch das Missgeschick können sich bei unsensibler Behandlung zur Krise entwickeln.

## **Das Udenkbare denken**

Unternehmen und Institutionen bereiten sich zunehmend auf allfällige Krisen vor. Sie spielen theoretisch mögliche Krisenfälle und deren Auswirkungen theoretisch durch, definieren Informationskanäle, Verantwortungsebenen und halten das Ganze in einem verbindlichen Konzept inklusive Massnahmenkatalog fest (siehe „Bereitschaftsliste für Krisenkommunikation“).

Auch wenn die Krise meistens überraschend und in einem unerwarteten Bereich (siehe Stromausfall bei den SBB 2005) eintritt, ist das Denken in und Vorbereiten von Krisenszenarien sinnvoll und nützlich.

Wer sich auf denkbare Krisen in der Schule vorbereitet, kann sich auch bei unerwarteten Krisen immerhin auf eingespielte Abläufe und Zuständigkeiten verlassen.

---

## **Das Udenkbare denken ist ein kreativer Prozess**

Es gilt, auf **Symptome** zu achten, die zu einer Krise führen könnten (Beispiel Schule);

- schlechtes Klima an der Schule (frustriertes Lehrpersonal, inneres Abschalten, Konkurrenz, Missgunst);
- sich wiederholende Probleme mit Schulkindern (Diebstahl, Gewalt, sexuelle Übergriffe in kleinem Ausmass), die intern kontrollierbar scheinen;
- Konflikte mit unzufriedenen Eltern;
- Konflikte mit renitenten Schülerinnen und Schülern.

## **Schwelende Krise**

- Medienberichte über ähnliche Sachverhalte in andern Schulen in der Schweiz;
- erster Medienbericht, der Ihre Schule als Beispiel einer allgemeinen Tendenz aufführt;
- erster Medienbericht, der Sie ins Rampenlicht der Öffentlichkeit stellt.

## **Krise**

- weitere Medienberichte, die das Problem an Ihrer Schule zuspitzen und personifizieren (wer ist verantwortlich?);

---

- „Medienhatz“: Sie und Ihre Schule sind in der öffentlichen Meinung abqualifiziert.

### **Verhalten in der Krise:**

- Die Schulleitung ist für die Krisenkommunikation verantwortlich (Führungsaufgabe);
- sofort sicherstellen, dass alle Eltern und Angehörige informiert sind und ihre Informationen nicht aus den Medien beziehen müssen;
- sofort Hilfe für die Geschädigten anbieten und das Vorgehen genau kommunizieren;
- bei Unfällen oder Todesfällen immer die Opfer ins Zentrum rücken und nicht den Sachschaden;
- Gefühle zeigen, aber nicht überborden (kontrolliert, keine Tränen);
- Auskunftspersonen bestimmen und „Krisenzentrale“ einrichten (Telefone, Computer, Fax, Drucker, Material). In dieser Zentrale werden Fakten erhoben, die Weitergabe von Information besprochen (eine Botschaft aus vielen Meinungen), kritische Fragen antizipiert und Antworten darauf vorbereitet;
- die Medien sofort aktiv informieren (Medienanlass innerhalb von zwei Stunden nach Eintreten der Krise);
- die Medien betreuen und mindestens alle zwei Stunden aufdatieren (verringert den Druck und sorgt dafür, dass die Medien nicht eigene Recherchen anstellen oder Angst verbreiten). Nur Fakten vermitteln, sich nicht auf Spekulationen einlassen.
- Hotline einrichten für Medien, Behörden, Schüler, andere Schule und die breite Öffentlichkeit;
- im Kreis der Schulleitung und des Lehrkörpers den Wissensstand laufend aufdatieren;
- die Informationsführung übernehmen mittels Hintergrundinformation, Parallelen zu ähnlichen Ereignissen im Ausland etc.;
- möglichst viele Anfragen vorwegnehmen, Antworten ungefragt liefern, um die Medien mit der neuen Information zu beschäftigen;

- 
- wichtige Telefonnummern (Hotline etc.) via die Medien publizieren;
  - 
  - eigene Leute an den Ort des Ereignisses senden (Informationskontrolle und Aufzeigen der Verantwortung);
  - sich mit Behörden kurzschliessen, um Doppelspurigkeiten und Widersprüche zu vermeiden;
  - zu den regelmässigen Medienanlässen Experten aufbieten, die den Schaden interpretieren, sich aber nicht zum Ablauf der Ereignisse äussern (im Fall eines sexuellen Übergriffs auf eine Schülerin beispielsweise einen Kinderpsychiater beiziehen).

Vorsicht ist für die Schulleitung als vorgesetzte Stelle mit der voreiligen Übernahme von Verantwortung geboten. Sie kann damit falsche Hoffnungen in Bezug auf Schadenersatz wecken (Fallbeispiel: Lehrperson X fährt nach Umtrunk im Privatauto Schüler nach Hause, verursacht Unfall, die Schüler sind schwer verletzt). Lehnt die Schulleitung hingegen die Verantwortung sofort ab, dürfte sie in der Öffentlichkeit an Sympathie einbüssen.

Zusammenfassend:

Glaubwürdig sind Sie nur, wenn Sie die Krise offensiv und sofort angehen.

Die Schulleitung muss sich im akuten Krisenfall die Zeit nehmen, genügend Personal zur Bewältigung der Krise einzusetzen, intern und in der Öffentlichkeit Vertrauen zu schaffen, komplexe Sachverhalte auf verständliche und glaubwürdige Aussagen zu reduzieren und – falls notwendig – auch externes Knowhow einzuholen (objektive, sachliche Aussensicht der Dinge).

Elisabeth Weyermann