



Konzept

Gangpädagogik

erstellt von

DSSP Bernadette Gusel MSc.

September 2016

Inhalt

Problem- oder Aufgabenstellung / Begriffsklärung	3
Was suchen/finden die Klient*innen im Gang-/ Stiegenhausbereich?	3
Was können die PLs, die Sozialpädagog*innen präventiv tun?	3
Charakteristika des Krisen-Begriffs	6
Hinweise zur Krisenbewältigung	7
Krisenleitung.....	8
Aufarbeitung der Krise	9
ANHANG Beispielsituationen (Bsp.A - Bsp.G)	11

PROBLEM- ODER AUFGABENSTELLUNG / BEGRIFFSKLÄRUNG

Der Terminus "Gangpädagogik" (Gang im Sinne von Flur, Korridor) soll als Synonym für alle Räume im Haus verstanden werden, die außerhalb der WGs bzw. BeWo-Räumlichkeiten etc. liegen. Primär also den Stiegenhausbereich, den Hof, die Verbindungsgänge zwischen Stiege 1 und Stiege 2 etc.

Ausgangssituation: Klient*innen, partiell in akuten emotionalen Krisen oder in euphorisierter Stimmung, aus verschiedenen Systemen treffen sich im Gang- respektive Stiegenhausbereich. Diese Kontakte sind nicht immer gedeihlich. Die Jugendlichen setzen mitunter delinquente Handlungen, geraten in Konflikte, es entwickelt sich eine negative Dynamik. Somit sind auch Sozialpädagog*innen unterschiedlicher Systeme "betroffen", mitunter kommt es zu einer Diffusion der Verantwortung. Es stellt sich somit die Frage, wer bei einem Konflikt regulierend eingreift, wer dabei "federführend" ist, wer sich ev. zurückzieht, um ein "Vorstellungsende" zu signalisieren etc.

WAS SUCHEN/FINDEN DIE KLIENT*INNEN IM GANG-/ STIEGENHAUSBEREICH?

- Eine Örtlichkeit / einen Raum ohne direkte soziale Kontrolle durch Erwachsene, in dem sie sich mit Gleichaltrigen treffen können
- Die Autonomie zwischen einem strukturierten, bekannten WG-System (sicherer Raum) und der "faszinierenden, spannenden, unkontrollierten Außenwelt" wo sie ihre erworbenen Verhaltensweisen explorieren können

WAS KÖNNEN DIE PLS, DIE SOZIALPÄDAGOG*INNEN PRÄVENTIV TUN?

Gemeinsam Verantwortung übernehmen - Wissen miteinander teilen - Präsenz zeigen - akkordiert Handeln - Beziehung aktiv gestalten - Umsetzung der Bestimmungen des Jugendschutzgesetzes

Für alle Sozialpädagog*innen ist **der Gang / das Stiegenhaus der erweiterte Arbeitsplatz**. Alle Pädagog*innen zeigen sich gemeinsam für die im Gang gesichteten Bewohner*innen

verantwortlich. **Regelmäßige Nachschau im Gang- respektive Stiegenhausbereich** ist eine präventive Maßnahme.

Der Gang / das Stiegenhaus stellt einen "Vorort" der WG dar, welcher durch die vorherrschende Dynamik auch wesentlich auf die Stimmung in den Gruppen und auf das Personal wirkt (subjektives und kollektives Sicherheitsempfinden). Diese Beeinflussung ist reversibel - daher gilt es, Herausforderungen des **pädagogischen Alltags in der WG zu lösen** und nicht unkontrolliert auf den Gang zu verlagern. Die sozialtherapeutisch - pädagogische Arbeit am Gang wird von dem Gedanken geleitet, überantwortete **Betreute in die WG "hineinzuarbeiten"** und **ungewollte Peers aus dem Haus "rauszuarbeiten"**.

Wir streben, trotz übergreifender Tätigkeitsfelder, klare Beziehungsgestaltung an: Jedes Subsystem (Diensthabende*r) ist für die Besuche und Besuchsverbote in der WG zuständig. Kein Aufenthalt von Klient*innen in anderen Systemen erfolgt ohne vorherige Absprache zwischen den zuständigen Sozialpädagog*innen. Jedes Subsystem setzt z.B. nach Eskalationen am Gang selbst notwendige Konsequenzen für Bewohner*innen aufgrund der Informationen von der Krisenleitung im Rahmen der Teamsitzung (der Begriff der Krisenleitung wird unten stehend näher erläutert).

Es ist wesentlich, die umliegenden und / oder betroffenen **Subsysteme regelmäßig und prägnant über Vorgänge und Auffälligkeiten im Verhalten der Jugendlichen im Stiegenhaus / im Gang** sowie gangrelevante Klient*innen und deren bevorzugte Peers zu **informieren** (siehe dazu Bsp.A imAnhang).

Hierbei wird auf die **Unterscheidung zwischen "Information über Vorfälle" und "Anfrage um Unterstützung / Hilfe"** durch ein weiteres System geachtet. Es erfolgen ggf. **gegenseitige Einladungen in die Teamsitzungen bzw. hochfrequente Zusammenarbeit**, wenn sich z.B. zwei Klient*innen verschiedener Systeme angefreundet haben, der Kontakt aber

destruktiver Natur ist. Erstrebenswert ist ein regelmäßiger **Informationsaustausch über "gangrelevante" Klient*innen**.

Die Sozialpädagog*innen sind gefordert, als erste Erwachsene am Ort des Geschehens, **unaufgeregt einen raschen und möglichst vollständigen Überblick über die Situation zu erlangen** und eine erste **Unterscheidung zwischen Vorfall und Krise** (siehe Charakteristika Krise und Handlungsablauf in Krisensituationen) zu treffen. Bei Unsicherheit, worum es sich im konkreten Anlassfall handelt, wird empfohlen, vor der ersten Handlung kurz innezuhalten, um die Beobachtungen in ihrer Dynamik zu verstehen (siehe dazu Bsp.B und Bsp.C im Anhang).

Im Falle von **Abgängigkeitsanzeigen**: Stets bevor jmd. abgängig gemeldet wird, in den anderen Systemen nachfragen bzw. selbst Nachschau halten.

Die **Passwörter für die W-LAN Verbindungen** werden optimaler Weise in kurzen Intervallen verändert und nicht an die Klient*innen weitergegeben, bzw. werden die W-LAN Verbindungen zeitgleich in allen Systemen (z.B.: während der Schulzeit von 23:00 Uhr bis 13:00 Uhr) unterbrochen.

Konsequente Haltung ggü. (ungewollten) Besucher*innen: Diese werden **um 20:00 Uhr in den WGs** verabschiedet und zum Verlassen des Hauses angehalten. Ausnahme: BeWos. Hier werden Besucher*innen, die sich außerhalb der BeWo-Wohnungen aufhalten "geduldet", solange diese sich ruhig und unauffällig verhalten.

Einmal durch die Vereinsleitung ausgesprochene **Hausverbote bleiben ohne Ablaufdatum** bestehen.

Einhaltung des Jugendschutzgesetzes: Wer am Gang rauchen darf, ist gesetzlich geregelt. Die Raucher*innen bleiben vor ihren WGs. Es werden gesellschaftlich tolerierte **Alternativen** zum Rauchen am Gang offeriert - z.B. kurz Rausgehen aus dem Haus, "Blockrunde" etc.

Sozialpädagog*innen verschenken KEINE Zigaretten (Gesundheitsschutz!)

Reduktion von Gefahrenquellen am Gang: Keine Möbellagerung im Gangbereich (insbesondere Gegenstände mit Gefährdungspotential, aber auch Möbel wie Sofas etc.)

CHARAKTERISTIKA DES KRISEN-BEGRIFFS

Der Terminus leitet sich vom lateinischen Wort crisis ab, was soviel wie Scheidung, Streit, Entscheidung oder Urteil bedeutet.

Unter einer Krise wird die Zuspitzung eines Problems oder auch eine Einengung, in der sich das ganze Leben auf ein Problem reduziert, verstanden.

Eine Krise ist zeitlich begrenzt und zeichnet sich dadurch aus, dass zu ihrer Bewältigung alte Bewältigungsstrategien oft nicht wirken.

Zu den Merkmalen einer Krise gehören auch Schuldgefühle der Betroffenen, bspw. in der Hinsicht, im Vorfeld etwas versäumt zu haben.

Positive Aspekte: Die Krise bietet auch eine Chance, durch Bewältigung und neue Strategien als Person oder Arbeitsteam zu wachsen und sich weiterzuentwickeln.

In Abgrenzung zur Krise versteht man unter einem "Vorfall" jede beachtenswerte(n) Handlung(en) einer oder mehrerer der Klient*innen, die die Sicherheit anderer Anwesenden in Gefahr bringen oder die Ruhe im Haus maßgeblich stören. Sie unterscheiden sich von einer Krise durch ihre geringere Intensität sowie den weniger nachhaltig schädigenden Effekten auf andere Personen.

Sie erfordern mitunter gerade deshalb Aktivität und Einschreiten eines Erwachsenen, damit sie nicht zu einer Krise anwachsen. Charakteristika eines Vorfalls sind auch (un)mittelbar

lindernde(r) Effekt(e) durch die sozialpädagogisch/-therapeutische Intervention, wie z.B. laute Musik und Geschrei im Stiegenhaus ebbt nach Verdeutlichung der Hausordnung durch eine/n diensthabende/n Sozialpädagog*in nach geraumer Zeit ab. Es sind keine externen Personen zu Bewältigung notwendig und die pädagogischen Maßnahmen beschränken sich auf unmittelbare Situation, lediglich werden die zuständigen Subsysteme informiert - es wird mittels einer Notiz im Dienstbuch dokumentiert.

HINWEISE ZUR KRISENBEWÄLTIGUNG

Überblick verschaffen - Situation analysieren - Selbsteinschätzung - Erstreaktion - Krisenleitung: Aufgaben sammeln, priorisieren und funktional verteilen - interne und externe Zusammenarbeit - Berichterstattung - Präsenz bis zum Schluss

In erster Linie ist es wesentlich, sich rasch einen Überblick zu verschaffen:

- Was ist wann wo passiert?
- Wie hoch ist das Gefahrenpotenzial?
- Wer sind die Beteiligten?
- Wer ist betroffenen / gefährdet?

Daher ist eine kurze Situationsanalyse vor jeglicher Handlung unumgänglich:

- Was ist geschehen oder steht unmittelbar bevor?
- Was ist zu tun, um die Situation zu klären, unter Kontrolle bringen / Schutz und Sicherheit für sich selbst und die Gruppe herzustellen?
- Welche Bedürfnisse stehen bei den einzelnen Handelnden im Vordergrund?
- Wodurch kann am ehesten eine Deeskalation herbeigeführt werden?
- Wer muss geschützt werden?
- Wie kann Sicherheit hergestellt werden?
- Selbst- und Fremdschutzaspekte beachten!
- Was kann ich tun?
- Wer kann für mich als Diensthabende/n eine Unterstützung sein?

- Werden externe Einsatzkräfte benötigt? Zu welchem Zweck?

Im Zuge der Erstreaktion zum Schutz und Sicherheit für Klient*innen und Mitarbeiter*innen ist es wichtig, **eigene und strukturelle Möglichkeiten und Grenzen** gut zu kennen und einzuschätzen und im **Anlassfall umgehend um Hilfe und Unterstützung** bitten. Siehe dazu Hinweise zur internen Kommunikation und zur Kooperation mit Blaulichtorganisationen Bsp.D im Anhang.

Unter der traditionellen Bezeichnung „Blaulichtorganisationen“ werden alle „Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS)“ – Sammelbegriff für Einrichtungen, die mit der Abwehr von Gefahren betraut sind – subsummiert.

Der Terminus „Blaulichtorganisation“ steht im Allgemeinen für diejenigen zivilen Einheiten, welche im Straßenverkehr mit Blaulicht unterwegs sind bzw. sein dürfen. Für uns relevant - weil von uns in Krisen- u. Notsituationen einigermaßen häufig gerufen - sind dies Rettungsdienst (einschließlich Notarzt), Polizei und Feuerwehr.

Der Vollständigkeit halber seien auch die Einsatzkräfte des Katastrophenschutzes, des Zivilschutzes und andere Kräfte der inneren Sicherheit – Zollwache und Justizwache – genannt; im Rahmen moderner Konzepte zum Zivil – und Katastrophenschutz wird der Begriff der Einsatzorganisationen umfassender gesehen – es werden auch Funktionsträger, welche üblicherweise im Einsatz mit „gelbem Rundumlicht“ unterwegs sind, hinzugerechnet (Wartungskräfte im Straßenverkehr, Erhaltungskräfte im Schutz vor Naturgefahren für Hochwasserschutz, Lawinenschutz, etc.).

KRISENLEITUNG

Die Krisenleitung ist als erste Person am Ort des Geschehens und somit Ansprechpartner*in für Beteiligte oder Betroffene. Sie sammelt die anfallenden Aufgaben und priorisiert diese bzw. koordiniert die Verteilung der notwendigen Handlungen im Krisenverlauf (siehe dazu Bsp.D im Anhang).

Erste Maßnahmen können sein: gemeinsame Intervention zur Deeskalation, "Zersplittern" von größeren Gruppen, Abziehen von "Zuschauern", Konstanz in der WG-Betreuung aufrecht erhalten, angemessene Erstreaktion ggü. / Bezugnahme auf Opfer und Täter zeigen; Darüber hinaus: Organisation von Unterstützung (Einsatzkräfte, weiteren Erwachsenen)

Der Krisenleitung obliegt die hausinterne Kommunikation (Warnung / Entwarnung) sowie die Berichterstattung an die Pädagogische Leitung unter Beachtung der internen Informationsketten (andere WGs, PLs, GL, Hausbesitzer, Herkunftssystem, DSAs etc.)

Die Krisenleitung kommuniziert mit den Einsatzkräften, holt Daten der amts handelnden Personen ein (Dienstnummer, Leitstelle) und notiert den Verlauf der Krise chronologisch für die später erfolgende Dokumentation (siehe dazu auch Bsp.E im Anhang).

Die Krisenleitung steht für interne und externe Rückfragen zur Verfügung, ist präsent bis zum Schluss der Eskalation und verantwortlich für die Berichtslegung gemäß den gültigen Dokumentationsvorlagen.

Es sind je eine **Meldung zum Vorfall**, eine **Dokumentation über angeforderte Einsatzkräfte** und im Verletzungsfall auch eine **Unfallmeldung** unter Verwendung der aktuellen Formvorlagen – siehe MA-Handbuch – zeitnah zu verschriftlichen und an die zuständige pädagogische Leitung zur weiteren Bearbeitung zu senden. Bei der Dokumentation ist es zentral, den Vorfall kurz, chronologisch und frei von emotionalen Wertungen zu verfassen.

AUFARBEITUNG DER KRISE

Rückkehr/Übergang zur Normalität - Versorgung der Klient*innen - Wiederherstellen des Alltags / der Sicherheit - Debriefing / Kollegiale Beratung - Aufräumarbeiten - Nachbearbeitung der Krise in den unterschiedlichen Ebenen - Zweitreaktion - Dokumentation und Berichtslegung - Information an die sozial relevanten Umfeldler / Kontrolle der Meldekettens - Klärung mgl. Konsequenzen individuell und strukturell

Im Auge zu behalten ist seitens aller Diensthabenden stets auch die Verarbeitung der Geschehnisse aller indirekt betroffenen Klient*innen in den WGs (**Rückkehr zum Alltag**) nach überstandenen Krisen:

Normalität für die Klient*innen / unter den Kolleg*innen herstellen:

Im Zentrum der Aufmerksamkeit steht die Reduktion des Chaos, sowie der aufwallenden Emotionen, indem bewusst bekannte Ordnung, Sicherheit und Strukturen fürsorglich wieder hergestellt werden. Dies geschieht im Wesentlichen über die Abdeckung der Grundbedürfnisse (haben die Klient*innen ausreichend gegessen / getrunken?) sowie über die Bezugnahme zu alltäglichen Aufgabenstellungen wie z.B. Erledigung der Hausaufgaben und die Wiederaufnahme der fälligen Terminkoordination und -begleitung. Nachdem sich die Situation und die Beteiligten grundlegend beruhigt haben, erfolgt die Nachbesprechung - das Debriefing der Klient*innen ev. neuer Kolleg*innen bzw. weiterer anwesender Personen (z.B. Praktikant*innen, Besucher): Wie ist das Verständnis der Gruppe betr. der aktuellen Vorfälle, gibt es Redebedarf? Wie kann die Eskalation eingeordnet werden, was waren vermutlich die Auslöser? Wie geht es den Anwesenden jetzt? Was ist nun wichtig?

Empfehlenswert ist auch der Austausch unter den Kolleg*innen - Intervision und kollegiale Beratung zur gemeinsamen Erstverarbeitung der Situation. Letztlich wird die Umgebung wieder sicher und lebenswert gemacht, gemeinsam der gewünschte Zustand der Lebenswelt bzw. des Arbeitsplatzes hergestellt.

Nachbearbeitung der Sozialpädagog*innen mit den Beteiligten oder Betroffenen:

In der Zweitreaktion ggü. Betroffenen / Akteur*innen wird dafür gesorgt, dass wirksame strukturelle Schutzmaßnahmen ergriffen werden, z.B.: intern kurzfristig ein/e Klient*in verlegen oder beurlauben.

Nochmals wird nachvollzogen, ob die Informations- und Meldekettens geschlossen sind und somit alle direkt und indirekt Beteiligten und Betroffenen bzw. Vorgesetzten eine

brauchbare Arbeitsgrundlage besitzen und auch über den weiteren Verlauf der Situation / vorläufiges Ende hinreichend informiert sind. Unter Berücksichtigung der gültigen Datenschutzbestimmungen wird die zeitgerechte Information der sozial relevanten Umfeldler eingeleitet: Wer kommt nicht zur Schule, Therapie, zum Ausgang und warum? Was müssen Nachbarn, Hauseigentümer oder Eltern andere Klienten wissen?

Beratschlagung weiterer notwendiger Maßnahmen / Konsequenzen im Team bzw. gemeinsam mit PL/GL:

In der nachfolgenden Teamsitzung werden Konsequenzen für Opfer und "Täter*innen", für die betroffenen oder beteiligten Subsysteme, sowie für die Organisation in ihren Strukturen, besprochen und umgesetzt.

Organisiert wird auch die professionelle Aufarbeitung zugrundeliegender Themen der Krise bei Mitarbeiter*innen und Betreuten in Supervision (Gruppe oder Einzel) und/oder in Therapie.

ANHANG BEISPIELSITUATIONEN (BSP.A - BSP.G)

Bsp.A: Informationen wie: Der neue Klient X sucht z.B. Kontakt zu gleichaltrigen männlichen Jugendlichen, sucht andere, die mit ihm die Schule schwänzen, ist aufgefallen in puncto Ladendiebstahl, Cannabis-Konsum etc.

Bsp.B: Information an die Subsysteme: Datum, Zeit und Ortsangabe, Name oder Personenbeschreibung durchgeben (auch auf weitere Klient*innen im Umfeld verweisen). XY wurde bei folgender Handlung beobachtet. Kurze Handlungsbeschreibung - und Bekanntgabe der Erstreaktion der Sozialpädagog*innen entweder per SMS, WhatsApp oder telefonisch, im Falle von Bewohner*innen aus dem BEWOs per SMS und E-Mail (da diese teilbetreut sind).

Bsp.C: **Ausgangssituation für eine Krisenleitung - Handlungsablauf anhand eines konkreten Beispiels:** Im Stiegenhaus- oder Gangbereich befinden sich mehrere Klient*innen

verschiedener Systeme (WGs, Bewo) und ggf. auch hausfremde Jugendliche. Die Klient*innen / externen Personen haben z.B. einen Konflikt, der lautstark ausgetragen wird. Der/die Sozialpädagog*in, der/die zuerst auf die Situation aufmerksam wird und sich in den Gangbereich begibt, hat somit (zunächst) die **Krisenleitung**. Diese/r Sozialpädagog*in muss nun einige **Einschätzungen** vornehmen und **Entscheidungen** treffen:

- Ist die Situation "brennig" oder könnte sich so entwickeln?

Wenn nein, dennoch in kurzen Intervallen Nachschau halten, wie sich die Situation entwickelt.

Wenn ja: (telefonische) Information an die anderen Systeme, deren Klient*innen beteiligt sind. Versuch der Deeskalation. Versuch, die "eigenen" Klient*innen aus der Situation zu nehmen, in die WG zu lotsen etc. Information an hausfremde Jugendliche über die Verhaltensregeln Besucher*innen betreffend, ggf. Aufforderung an diese, das Haus zu verlassen.

Ggf. Einschätzung darüber treffen, ob das Hinzuziehen von Einsatzkräften (Polizei etc.) notwendig ist.

Erweiterte Ausgangssituation: Mittlerweile sind Sozialpädagog*innen aus drei verschiedenen Systemen am Konfliktort eingetroffen. Erneuter Versuch, den Konflikt zu lösen respektive die Gruppe aufzulösen.

Übergabe der Krisenleitung: Eventuell kann der/die Sozialpädagog*in, der/die ursprünglich die Krisenleitung übernommen hat, diese nicht weiterführen, weil er/sie alleine im Dienst ist oder sich in der WG bereits zuvor eine andere Krise abgezeichnet hat. In diesem Fall kann der/die Sozialpädagog*in die Krisenleitung an einen/eine Sozialpädagog*in eines anderen Systems übergeben, da dieses System z.B. noch doppelt besetzt ist und Kapazitäten hat. Es gilt zu beachten, dass diese Krisenleitung auch "angenommen" werden muss.

Bsp.D: "5 W" in der Kommunikation: Wann? Wo? Wer? Wie? Was?

Bsp.E: Notruf im Brandfall: **Anrufer*in:** „Zimmerbrand im Verein Oase, Eingang Währinger Gürtel 96, 1090 Wien, 2. Stock, Innenhof. 1 Schwerverletzte nach Sprung aus dem darüber

liegenden Fenster in den Innenhof. 3 Verletzte mit schweren Brandwunden. Starke Rauchentwicklung!“

Leitstelle: „Habe verstanden, Zimmerbrand im Verein Oase, Eingang Währinger Gürtel 96, 1090 Wien, 2. Stock mit mehreren Verletzten. Sind noch Personen im Gebäude eingeschlossen?“

Anrufer*in: „Schwer einzuschätzen. Gebäude wird derzeit in Richtung Sammelplatz unter dem Vordach der Volksoper evakuiert. Bitte alarmieren Sie auch Rettung und Polizei!“

Leitstelle: „Notarzt, Rettungsdienst, Feuerwehr und Polizei sind bereits alarmiert, bitte weisen Sie die Einsatzfahrzeuge ein und halten Sie sich für eventuelle Rückfragen bereit!“

Bsp.F für Handlungsablauf in der Krise

Bsp.G Hinweise zur ordnungsgemäßen Kooperation mit Blaulichtorganisationen: Wie alarmiere ich richtig?

Wurde in einer Krisensituation von der Krisenleitung die Einschätzung getroffen, Einsatzkräfte als unbedingt notwendige Unterstützung hinzuziehen zu müssen, so gilt es, nicht unnötig viel Zeit zu vergeuden – jede Minute kann lebensrettend sein.

Vorweg: Im Krisen- od. Notfall ist das Wichtigste: Immer Ruhe bewahren!

Um einen Notruf absetzen zu können, ist es von Vorteil, sich bereits präventiv um Kenntnis der exakten Notfallnummern der Blaulichtorganisationen zu kümmern und diese auch verinnerlicht zu haben:

Feuerwehr 122

Polizei 133

Rettung 144

Nach der Devise „Keep it simple“ hat man sich – um tatsächlich schnell und effektiv Hilfe bereitstellen zu können – international auf die Beantwortung der 5-W-Fragen geeinigt

Als erstes sollte immer der Ort des Geschehens genannt werden, damit auch dann noch Hilfe geschickt werden kann, wenn das Gespräch unterbrochen werden sollte. Da man/frau im Krisen- bzw. Notfall unter Umständen selbst betroffen oder sehr aufgeregt ist, kann es leicht passieren, dass wichtige Informationen vergessen werden.

- WO ist es geschehen?

Hier ist eine präzise Ortsangabe wichtig, damit die angeforderten Einsatzkräfte schnellstmöglich zum Unfall-/Einsatzort kommen, z.B.: Verein Oase, Währinger Gürtel 96, 1090 Wien, Innenhof. Haus mit Doppeleingang: Währinger Str. 67 u. Währinger Gtl. 96

- WAS ist geschehen?

Die Notfallsituation und ev. zu erwartende besondere Gefahren sind kurz und bündig zu beschreiben, z.B.: Brand im 2. Stock am Eingang Währinger Gtl. 96, Innenhof; Fenstersturz aus dem 4. Stock in fraglich suizidaler Absicht; Rauferei mit od. ohne Waffengebrauch im Innenhof, Impulsdurchbruch, Messerattacke - Täter ist noch im Besitz des Messers etc.

- WIE viele Verletzte gibt es?

Grobe Abschätzung der Anzahl, damit genügend Hilfs- u. Rettungskräfte alarmiert werden, z.B.: 1 Person liegt im Innenhof nach Fenstersturz aus dem 3. Stockwerk; 2 Verletzte nach Raufhandel, davon einer schwer etc.

- WELCHE Art von Verletzungen / Schäden liegen vor?

Dies ist sehr wichtig, damit eventuell benötigtes Spezialgerät direkt mitgesandt werden kann, z.B.: Stichverletzung im Brustbereich durch Messer mit Wellenschliff, Verletzungen durch auslaufende Chemikalien etc.

- WER ruft an?

Name und Rückrufnummer, z.B.: Michaela MUSTERFRAU, Sozialpädagogin des Vereins OASE

Dies kann bei später auftretenden Rückfragen sehr nützlich sein, aber auch bei ev. Nachalarmierungen bei Lageänderung des Krisen – bzw. Notfalles.

WARTEN auf Rückfragen. Der Disponent der Leitstelle wird noch fehlende Informationen erfragen. **Nur er beendet das Gespräch.**