

**Auszug
aus dem Protokoll des Stadtrates von Zürich**

vom 18. Dezember 2002

1914. Schriftliche Anfrage von Ruth Anhorn betreffend Schulbereich, Tätigkeit des Troubleshooters. Am 2. Oktober 2002 reichte Gemeinderätin Ruth Anhorn (SVP) folgende Schriftliche Anfrage GR Nr. 2002/407 ein:

Die Prävention und Bekämpfung von Gewalt unter Kindern und Jugendlichen ist ein grosses Anliegen. Um bei Krisen im Schulbereich intervenieren zu können, arbeitet seit einigen Monaten ein «Troubleshooter» im Schul- und Sportdepartement.

In diesem Zusammenhang bitte ich den Stadtrat um die Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Welches sind seine Aufgaben, die er zu erfüllen hat?
2. Gewünscht wird eine Auflistung der Anzahl und Art von Vergehen, zu denen der «Troubleshooter» zugezogen wurde, und was er erwirken oder verbessern konnte, seit er diese Stelle innehat.

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

Grundsätzliches

Am 13. August 2001, also zu Beginn des Schuljahres 2001/2002, nahm im Schul- und Sportdepartement der Troubleshooter für Krisen im Schulbereich seine Tätigkeit auf. Die Stelle bekleidet Roland Zurkirchen, Soziokultureller Animator HFS. Er ist direkt Stadträtin Monika Weber unterstellt und steht fast ausschliesslich den Schulpräsidien zur Verfügung.

Zu Frage 1: Das Arbeitsgebiet des Troubleshooters für Krisen im Schulbereich teilt sich in 3 Teilbereiche auf:

- Unterstützung der Behörden und des Lehrkörpers bei akuten Krisen
- Koordination und Information
- Gewalt- und Krisenprävention

Unterstützung der Behörden und des Lehrkörpers bei akuten Krisen

In akuten Krisen werden die Beteiligten oftmals von der Situation und vom Aufwand überrollt, was zu einer Blockade führen kann. In solch einem Moment hilft es, wenn eine unbeteiligte, aussenstehende Person die Führung übernehmen und die Situation für alle wieder beruhigen kann.

Die Situationen, die zu einer Krise führen können, sind vielfältig und reichen von Gewaltvorfällen bis zum subtilen Mobbing unter den Kindern. Wichtig ist jedoch, dass die Betroffenen die Krise selbst definieren können und allfällige Hilfe anfordern. Die verschiedenen Erfahrungen bei akuten Krisen können durch die Stelle des Troubleshooters gebündelt werden und tragen somit zur raschen Lösung bei.

Lehrerinnen und Lehrer, die sich in einer Situation befinden, in welcher sie die Hilfe des Troubleshooters benötigen, können diesen über ihr Schulpräsidium anfordern. Der Einsatz erfolgt auf eine unkomplizierte Art und Weise. Dabei wird zuerst eine kurze Analyse erstellt, anschliessend werden mit den Beteiligten die Ziele festgelegt.

Mit welchen Methoden gearbeitet oder ob eine weitere Fachperson beigezogen wird, hängt stets vom einzelnen Fall ab. Entsprechend sehr unterschiedlich sind die Lösungsansätze. Wichtig ist, dass die Fortschritte immer wieder überprüft und allfällige Korrekturen vollzogen werden. Ob die Krise definitiv bewältigt wurde und wie eine allfällige Krisenprävention eingeleitet werden kann, entscheiden wiederum die Beteiligten unter aktiver Mithilfe des Troubleshooters.

Koordination und Information

Im zweiten Arbeitsbereich geht es um die Koordination und Information zu Krisenthemen. Dabei werden die verschiedenen Erkenntnisse und Erfahrungen aus den einzelnen Schulkreisen oder von anderen Städten gesammelt, so dass sie bei Krisen oder beim Aufbau neuer Präventionsprojekte zur Verfügung stehen. Deshalb verfügt der Troubleshooter für Krisen im Schulbereich nicht nur über geeignete Fachliteratur, sondern auch über ein Archiv mit unzähligen Medienberichten. Dabei geht es um die Themenkreise:

- Jugendgewalt
- Jugend und Sucht
- Suizid
- Gewalt und Sicherheit
- Jugendarbeit und Schule

Die Informationen, Hilfsmittel und Methoden stehen den Lehrpersonen zur Verfügung und können beim Troubleshooter bezogen werden.

Einen weiteren Teil der Koordination bilden die Vernetzung und die Einsitznahme in den verschiedenen Gremien, die sich um Probleme wie Jugendgewalt oder andere Krisenthemen kümmern. Beispiele dafür sind:

- Runde Tische in den Schulkreisen zum Thema Gewalt/Krisen
- Städtisches Forum Jugend und Gewalt
- Individuelle Vernetzung mit dem Schulpsychologischen und Schulärztlichen Dienst
- Vernetzung mit der offenen Jugendarbeit
- Einsitz im Departement übergreifende Arbeitsgruppen

Durch die starke Vernetzung konnte nicht nur innert kürzester Zeit ein sehr hoher Bekanntheitsgrad, sondern auch eine sehr hohe Akzeptanz bei Behörden, politischen Institutionen und Fachleuten erreicht werden.

Gewalt- und Krisenprävention

Im dritten Arbeitsbereich geht es um die Gewalt- und Krisenprävention. Dabei arbeitet der Troubleshooter bei Gewaltpräventionsmodellen mit, generiert eigene Ideen und Projekte und unterstützt die verschiedenen Stellen und Behörden bei ihren Präventionsbemühungen. Hier einige Beispiele:

- Projektleitung Kerngruppenmodell in den Schulkreisen zur Krisenintervention
- Administrative Projektleitung zum Thema Suizidprävention im Rahmen der Weiterbildung für Lehrerinnen und Lehrer der Schulkreise Schwamendingen und Waidberg

- Mitarbeit beim Projekt Langstrasse Plus
- Projektleitung des Projekts Kurse für Eltern (Gewalt unter Kindern und Jugendlichen! Was tun als Eltern?)
- Referent und Diskussionsteilnehmer zum Thema Jugendgewalt bei verschiedenen Organisationen
- Einsitz und Organisation bei kleineren Projekten und Anlässen

Durch die verschiedenen Impulse und das Einbringen der Fachkompetenz des Troubleshooters für Krisen im Schulbereich konnten zahlreiche Impulse zur Gewalt- und Krisenprävention gegeben werden. Dabei steht die aktive Zusammenarbeit mit den Beteiligten, aber auch mit Fachstellen in den anderen Departementen im Vordergrund.

Zu Frage 2: Aus Gründen des Datenschutzes können die einzelnen Fälle des Troubleshooters nicht aufgelistet werden. Um diese Frage dennoch beantworten zu können, werden die Fälle in drei Gruppen unterteilt.

- Fälle mit Krisencharakter
- Klasseninterventionen
- Kleine Interventionen

Die Auswertung des ersten Jahres ergibt dabei folgende Zahlen:

Art und Weise des Einsatzes	Anzahl
Fälle mit Krisencharakter	8 Fälle
Klasseninterventionen	32 Fälle
Kleine Interventionen	21 Fälle
Einsätze Total	

Fälle mit Krisencharakter

Als Fälle mit Krisencharakter werden Fälle aufgeführt, bei denen entweder mehrere Kategorien (Klassen, Lehrkräfte, Eltern oder Schulhäuser) betroffen sind oder es sich um besonders sensible Bereiche (Suizid, sexueller Missbrauch, Waffen usw.) handelt. In diesen Fällen wird der Troubleshooter als Krisenmanager eingesetzt. Dabei geht es vor allem darum, die eingeleiteten Massnahmen zu koordinieren, das Controlling auszuüben und die Nachhaltigkeit sicherzustellen. Der Zeitaufwand für die Bewältigung einer solchen Krise schwankt zwischen 30 und 100 Stunden.

Klasseninterventionen

Als Klasseninterventionen werden Fälle bezeichnet, die sich auf eine oder höchstens zwei Klassen beschränken. In den meisten Fällen handelt es sich hier um gestörte Interaktionen innerhalb der Klassen oder zwischen den Lehrpersonen und der Klasse. Gewalt, Mobbing oder eine aktive Lernverweigerung sind in den meisten Fällen die Auswirkungen. Der Troubleshooter für Krisen im Schulbereich interveniert bei solchen Fällen in den Klassen mit dem Ziel, die Klassen wieder arbeitsfähig zu machen. Dabei wendet er verschiedene Hilfsmittel und Methoden an. Oftmals geht es in solchen Situationen um eine Neudefinierung der Regeln, also ein aktives Aufzeigen der Grenzen, die für die Kinder und Jugendlichen gelten. Von den 32 Fällen betraf ein Fall eine weiterführende Schule (10. Schuljahr), 8 Fälle spielten sich in Oberstufenklassen ab und der grosse Teil von 23 Fällen wurde in der Primarstufe erledigt. Der Aufwand für die Interventionen beträgt jeweils zwischen 10 und 60 Stunden.

Kleine Interventionen

Unter kleine Interventionen fallen jene Fälle, die mit relativ geringem Aufwand erledigt werden können. Dabei handelt es sich um Beratungsgespräche mit Lehrpersonen, kleine Klasseninterventionen oder Einzelgespräche mit Schülerinnen oder Schülern. Der Aufwand liegt dabei unter 10 Stunden. Durch diese frühzeitigen Interventionen werden Eskalationen verhindert.

Fazit

Die Stelle des Troubleshooters für Krisen im Schulbereich ist eine wertvolle Ergänzung der bereits bestehenden Angebote des Schul- und Sportdepartements (Schulpsychologischer Dienst, Schulärztlicher Dienst, Sonderpädagogische Massnahmen, Suchtpräventionsstelle usw.) und hilft mit, die Lehrpersonen und Behörden in schwierigen Situationen zu unterstützen und zu entlasten. So wird verhindert, dass die Fälle eskalieren und sich zu einem «Flächenbrand» ausweiten. Ebenso tragen diese Massnahmen dazu bei, dass in der Stadt Zürich im Vergleich mit deutschen Städten (vgl. Studie Eisner, Gewalterfahrungen von Jugendlichen, 2000) die Prozentzahlen sowohl bei der Opfererfahrung der Jugendlichen als auch bei der Täterrate wesentlich tiefer liegen. Die unten stehende Tabelle verdeutlicht diese Aussage:

Stadt	Opfererfahrung in %	Täterraten in %
Zürich	16,5	14,7
München	17,8	20,1
Stuttgart	20,3	21,0
Kiel	20,4	21,2
Leipzig	22,9	17,7
Hamburg	27,3	24,5
Hannover	28,1	20,8

Vor dem Stadtrat
der Stadtschreiber
Dr. Martin Brunner