

72-Stunden-Krisenprotokoll fuer Auszubildende

Was tun, wenn ein Azubi zusammenbricht, verschwindet, ausfaellt oder eine Situation im Betrieb eskaliert?

Fuer Hotellerie und Gastronomie

Dieses Handout richtet sich an Ausbilder, Kuechenchefs, Abteilungsleiter und Gastgeber, die in kritischen Situationen nicht hilflos reagieren wollen. Es gibt einen klaren Rahmen fuer die ersten 72 Stunden, wenn ein Azubi psychisch auffaellig wird, emotional zusammenbricht, unter Substanzverdacht steht oder sich dem Betrieb entzieht.

Es ersetzt keine medizinische, therapeutische oder rechtliche Beratung. Aber es gibt Orientierung, wenn im Betrieb gerade niemand weiss, was als Naechstes richtig ist.

Seite 1 - Wenn aus Auffaelligkeit eine Krise wird

Typische Situationen im Betrieb:

- Ein Azubi bricht emotional zusammen.
- Ein Azubi erscheint nicht mehr zuverlässig oder verschwindet ganz.
- Ein Azubi wirkt psychisch instabil oder stark ueberfordert.
- Es gibt Hinweise auf Alkohol, Drogen oder Kontrollverlust.
- Ein Konflikt kippt, Grenzen werden ueberschritten oder die Lage wird bedrohlich.

Die drei wichtigsten Grundsätze:

- Sicherheit vor Diskussion.
- Fakten vor Vermutungen.
- Struktur vor Aktionismus.

Wer in Krisen sauber fuehrt, schuetzt nicht nur den Azubi, sondern auch das Team, den Betrieb und die eigene Rolle als Verantwortlicher.

Seite 2 - Die ersten 24 Stunden: Ruhe, Schutz, Ueberblick

Was jetzt sofort wichtig ist:

- Die Situation aus dem laufenden Betrieb herausnehmen.
- Den Azubi nicht vor Kollegen oder Gaesten blossstellen.
- Eine klare Ansprechperson festlegen.
- Beobachtbare Fakten schriftlich festhalten.
- Pruefen, ob akute Selbst- oder Fremdgefahrdung besteht.
- Bei ernster Gefahr sofort medizinische Hilfe oder Notruf einschalten.
- Den Azubi in instabiler Lage nicht einfach allein lassen.

Was in dieser Phase vermieden werden muss:

- Keine Diagnosen.
- Keine Vorwuerfe.
- Keine Drohungen.
- Keine Diskussion im Affekt.
- Keine Geruechte im Team.
- Kein Alleingang aus Ueberforderung.

Ein guter Gesprachseinstieg:

- Mir ist aufgefallen, dass etwas nicht in Ordnung ist.
- Es geht jetzt zuerst darum, Ruhe in die Situation zu bringen.
- Ich moechte verstehen, was gerade los ist.
- Wir klaeren jetzt gemeinsam die naechsten Schritte.

Seite 3 - 24 bis 48 Stunden: Verantwortung ordnen

Jetzt intern festlegen:

- Wer koordiniert den Fall?
- Wer wird informiert?
- Wer muss nicht informiert werden?
- Welche Fakten sind relevant?
- Welche Beobachtungen sollten dokumentiert werden?
- Welche externen Stellen koennten wichtig werden?

Im Team gilt: so viel wie noetig, so wenig wie moeglich. Persoenliche Details gehoeren nicht in die Geruechtekueche.

Hilfreiche Fragen im zweiten Gespraech:

- Was hat sich seit dem ersten Gespraech veraendert?
- Was brauchst du kurzfristig, damit die Situation nicht weiter kippt?
- Was muessen wir wissen, um richtig zu reagieren?
- Was ist gerade realistisch?
- Was ist der naechste feste Schritt?

Seite 4 - 48 bis 72 Stunden: Aus Reaktion wird Fuehrung

Fuer die naechsten Tage festhalten:

- Wer Ansprechpartner im Betrieb ist.
- Wie Rueckmeldungen erfolgen.
- Ob der Azubi arbeitsfaehig, eingeschraenkt oder vorerst nicht einsatzfaehig ist.
- Wann das naechste Gespraech stattfindet.
- Ob externe Unterstuetzung einbezogen wird.
- Welche Regeln und Grenzen im Betrieb klar gelten.

Drei Fuehrungsfragen:

- Worum geht es im Kern?
- Was braucht der Azubi jetzt konkret?
- Wo endet die Verantwortung des Betriebs und wo muss externe Unterstuetzung uebernehmen?

Der haeufigste Fuehrungsfehler: der Rettermodus. Wer alles allein loesen will, ueberlastet sich selbst. Gute Fuehrung heisst: Ruhe bewahren, Grenzen setzen, dokumentieren, weiterleiten.

Seite 5 - Checkliste fuer den Ernstfall

Innerhalb von 72 Stunden sollte geklaert sein:

- Ist die Situation dokumentiert?
- Ist die Zustaendigkeit intern klar?
- Wurde ein ruhiges und klares Gespraech gefuehrt?
- Wurde akute Gefahr richtig eingeschaezt?
- Wurden notwendige Personen oder Stellen einbezogen?
- Gibt es einen naechsten festen Termin?
- Gibt es einen schriftlich festgehaltenen naechsten Schritt?
- Weiss das Team nur das, was es wissen muss?

Sofort externe Hilfe einschalten bei:

- Aussagen ueber Selbstverletzung oder Suizid.
- Akuter Selbst- oder Fremdgefaehrdung.
- Massivem Kontrollverlust oder starker Desorientierung.
- Verdacht auf akute Intoxikation.
- Gewalt, Bedrohung oder schwerer Grenzverletzung.
- Gesundheitlichen Symptomen, die medizinisch abgeklaert werden muessen.

Du musst nicht Therapeut sein. Aber du brauchst einen klaren Rahmen fuer die ersten 72 Stunden.

cAp Sorgentelefon: 0152 04488587 | Mo-Fr 14-20 Uhr