

## Regeln für den Umgang mit Konflikten und Beschwerden

Schule beinhaltet immer auch Unsicherheiten, Widersprüche, Vorkommnisse und Konflikte ausserhalb der Unterrichtszeit, des eigenen Schulzimmers oder in den Schulanlagen.

Beschwerden und Konflikte so zu lösen, dass unsere Schule und wir als die Mitarbeitenden jederzeit professionell handeln bedingt, dass wir uns von folgenden Grundsätzen leiten lassen und – wenn wir selber Teil eines Konfliktes sind – uns auch getragen wissen:

### 1) Das direkte Gespräch



- ☉ Konflikte sind – wo immer möglich (Ausnahme sind Officialdelikte) – zuerst unter den direkt betroffenen Beteiligten anzusprechen und einer Lösung zuzuführen. Bevor Dritte angerufen werden, soll eine direkte Aussprache zwischen Lehrpersonen und Schülern und Schülerinnen oder zwischen den beteiligten Erwachsenen stattgefunden haben. Wenn trotzdem Dritte angegangen werden, verweisen diese auf das direkte Gespräch.

### 2) Begleitetes Direktgespräch



- ☉ Kann beim Direktgespräch keine für alle Beteiligten zufriedenstellende Lösung gefunden werden, kann die nächste Ebene angerufen werden (z.B. Schulleitung, Gesamtschulleitung, Schulpflege). Diese führt ein begleitetes Direktgespräch unter den Konfliktpartnerinnen und Konfliktpartnern.

### 3) Direktintervention



- ☉ Wenn auch dieses Dreiecksgespräch keinen Erfolg hat, kann es zu einer Direktintervention kommen.
- ☉ Bei solchen Unterredungen werden nochmals Lösungen gesucht und nötigenfalls Massnahmen angeordnet.
- ☉ Dritte klären primär die folgenden Grundlagen: Wie genau lautet das Problem? Wer gehört dazu? Wer muss an einer Lösung beteiligt sein? Um welche Verantwortlichkeiten handelt es sich?
- ☉ Lehrpersonen in schwierigen Konfliktsituationen informieren frühzeitig die Schulleitung oder nötigenfalls das Kollegium über ihre Situation. So kann Gerüchten vorgebeugt und rechtzeitig fachliche Unterstützung beigezogen werden.
- ☉ Alle Konfliktbeteiligten haben das Recht, in schwierigen Situationen Personen ihres Vertrauens beizuziehen. Diese können bei der Klärung mithelfen oder emotionale Unterstützung bieten.
- ☉ Bei Konflikten zwischen der Schulleitung und einer Lehrperson gilt dieselbe Vorgehensweise. Die Schulleitung vermeidet eine vorzeitige, einseitige Information der Behörden, die Lehrperson ebenso eine einseitige Information des Kollegiums. Werden nach erfolgloser Direktaussprache Dritte informiert, wird dies den Konfliktpartnern vorher mitgeteilt oder ihnen Gelegenheit zum Mitbericht gegeben.
- ☉ Wir distanzieren uns klar von Gerüchten, Unterstellungen und Geschwätz.
- ☉ Wir pflegen einen offenen und transparenten Kommunikationsstil.
- ☉ Jedes Gespräch wird festgehalten (am 3. Januar 2013 hat ein Gespräch zwischen Frieda Muster und Felix Beispiel zum Thema Unterrichtsqualität stattgefunden) und von den Beteiligten unterzeichnet. Es werden keine Wortprotokolle erstellt.
- ☉ Massnahmen und Abmachungen werden immer festgehalten und von den Beteiligten unterzeichnet.