

## Merkblatt zum Umgang mit Konflikten, Beschwerden und Problemen

Dieses Merkblatt hält Grundsätze und Verfahren fest, die im Gymnasium Biel-Seeland den Umgang mit Konflikten leiten sollen.

**Grundlagen**     Art. 34 [MiSG](#) (Führung der Schule)  
                      Art. 38 [MiSV](#) (Aufgaben der Schulleitung)  
                      Art. 23 Abs. 2 und 3 [LAG](#) (Pflichtverletzung, Gefährdung von Würde und Ansehen der Schule)  
                      Art. 52 Abs. 2 [LAV](#) (Lehrfreiheit, rechtliche Vorgaben, Leitbild, Qualitätsvorgaben der Schule)  
                      Art. 89 [LAV](#) (Aufgaben der Schulleitung)  
                      Schulreglement

**Ziel**                Konflikte in der Schule gemeinsam und konstruktiv lösen.

### 1. Grundsätze

Für die Zusammenarbeit und das Zusammenleben an unserer Schule sind wir auf Vertrauen, Verbindlichkeit, Loyalität und gegenseitigen Respekt angewiesen.

Auf dieser Basis können auch Konflikte besser gelöst und Beschwerden und Probleme besser bearbeitet werden.

1. Wer ein Problem hat, wendet sich direkt an die betroffene Person oder Stelle und sucht eine gemeinsame Lösung im Gespräch. Es empfiehlt sich, nicht impulsiv zu handeln, sondern sich die Zeit zu geben, die eigenen Gedanken und Empfindungen zu ordnen, bevor man das Gespräch sucht.
2. Jede Konfliktpartei hat das Recht, eine Vertrauensperson als Beistand mitzunehmen oder eine Delegation zu bilden. Ist eine Gruppe von Personen betroffen, ist die ganze Gruppe - oder eine von der Gruppe bestimmte Delegation - zum Gespräch zugelassen. Beide Konfliktparteien können ihre Delegation selbst bestimmen, wobei auf eine ausgewogene Gruppengrösse zu achten ist.
3. Die Person oder Gruppe, die das Gespräch sucht, gibt den Konfliktparteien vor dem Gespräch in kurzer und klarer Form den Gegenstand des Gesprächs bekannt. Sollen bei dem Gespräch Unterlagen besprochen werden, sind diese den Gesprächspartnern:innen rechtzeitig zuzustellen.
4. Die Beteiligten halten sich an die Gesprächsregeln. Ist dies nicht der Fall, fordern die Konfliktparteien oder eine vermittelnde Drittperson die Einhaltung der Gesprächsregeln ein.
5. Bei Konflikten ist zuerst die Sachlage zu klären. Zur Klärung legen die Parteien ihre je eigene Sicht der Dinge dar.
6. Die Persönlichkeitsrechte und die Würde der Beteiligten sind zu respektieren und zu schützen. Die beteiligten Personen dürfen sich mit Vertrauten über das Problem austauschen.
7. Falls das direkte Gespräch zu keinem befriedigenden Ergebnis führt, können beide Seiten die nächsthöhere Stufe nach Dienstweg um Vermittlung angehen. Es wird keine Stufe übersprungen.
8. Wird eine vermittelnde Drittperson beigezogen, erkundigt sich diese zunächst, ob das direkte Gespräch tatsächlich stattgefunden hat. Wenn nicht, tritt sie nicht auf das Vermittlungsbegehren ein. Wenn ja, setzt sie sich dafür ein, dass alle Konfliktparteien ihre Interessen und Bedürfnisse äussern können, und unterstützt diese in der Suche nach eigenen Lösungen. Sie informiert sich im Vorfeld des Gesprächs nicht bei Drittpersonen über den Sachverhalt.

9. Die Konfliktparteien achten darauf, dass die Grundsätze des Merkblattes eingehalten werden. Nötigenfalls fordert die vermittelnde Drittperson oder eine der Konfliktparteien dies ein.
10. Konflikte werden konstruktiv und möglichst zeitnah angesprochen.
11. Die Wirkung der vereinbarten Lösung wird nach einer festgelegten Frist überprüft.

## 2. Gesprächsregeln

In sämtlichen Gesprächen ist darauf zu achten, dass die Konfliktparteien die nachfolgenden Regeln einhalten:

1. Die Beteiligten konzentrieren sich auf die Sache, erweitern das Problem nicht über den vorliegenden Fall hinaus und kommunizieren lösungsorientiert.
2. Die Beteiligten hören einander zu, lassen einander ausreden und begegnen einander mit Respekt.
3. Die Gespräche sind vertraulich. Die Parteien und die vermittelnde Drittperson vereinbaren im Gespräch, in welchem Rahmen Informationen daraus im Anschluss weitergegeben werden dürfen.
4. Verläuft das Gespräch nicht konstruktiv, soll man es abbrechen. Die Konfliktlösung wird zu einem späteren Zeitpunkt auf derselben Stufe wieder aufgenommen.

Für die Konfliktklärung hilft es, wenn das Gespräch in folgende Phasen gegliedert wird:

- Die Parteien versuchen, ihre eigenen Interessen und Bedürfnisse zu formulieren, wenn möglich in Form von Ich-Botschaften. Sie versuchen, ein Verständnis für die Sichtweisen der anderen Konfliktpartei(en) aufzubauen.
- Die Parteien suchen gemeinsam nach Lösungen.
- Die Parteien treffen eine Vereinbarung, die von allen Beteiligten als fair empfunden wird.
- Die Parteien vereinbaren, welche Informationen gegen aussen getragen werden dürfen.

## 3. Konflikte Schüler:innen – Lehrpersonen

Es ist folgendes Vorgehen einzuhalten; auf allen Stufen gilt, wie in den Grundsätzen erwähnt, das Recht auf einen Beistand.

- Erste Stufe Einzelne Schüler:innen, Schülergruppen oder Klassen wenden sich mit ihren Problemen immer zuerst unmittelbar an die betroffene Lehrperson. Ziel ist, dass die Beteiligten selbst eine gemeinsame Lösung erarbeiten, die von allen als fair empfunden wird.
- Zweite Stufe Kommt keine Einigung zustande oder wird die Vereinbarung nicht eingehalten, können beide Konfliktparteien die Klassenlehrperson um eine Vermittlung ersuchen.
- Dritte Stufe Ergibt das Gespräch unter Vermittlung der Klassenlehrperson keine befriedigende Einigung, können beide Parteien die Vermittlung durch das für die Klasse zuständige Schulleitungsmitglied beanspruchen.

- Vierte Stufe** Kommt es in der dritten Stufe zu keiner Einigung, können die Konfliktparteien die Schulkommission um Vermittlung ersuchen (vgl. Art. 9 Bst. f Schulreglement).
- Eltern:** Eltern sollen ihre Töchter und Söhne ermutigen, selber das Gespräch zu suchen, und sie können dort als Beistand teilnehmen. Auch Eltern sollen sich zuerst an die Betroffenen wenden.
- Schulleitung** Das Verfahren ist bei Konflikten von Schüler:innen mit Schulleitungsmitgliedern sinngemäss anzuwenden. Zuerst wird das direkte Gespräch gesucht.

#### **4. Konflikte Lehrpersonen – Schulleitung**

##### **4.1. Vorgehen**

Findet man zwischen den direkt Betroffenen keine Lösung, kann man auf eine höhere Stufe gehen; die Stufenfolge - der Dienstweg - ist festgelegt. Auf allen Stufen hat die Lehrperson das Recht auf einen Beistand, insbesondere auf eine Vertretung des Berufsverbandes.

- Erste Stufe** Eine Lehrperson wendet sich mit ihrem Problem an das betroffene Schulleitungsmitglied oder aber ein Schulleitungsmitglied bittet die betroffene Lehrperson zum Gespräch. Ziel ist, dass die Beteiligten in diesem Rahmen selbst eine gemeinsame Lösung erarbeiten, die von beiden Seiten als fair empfunden wird.
- Zweite Stufe** Falls sich auf diesem Weg keine Lösung erzielen lässt, wendet sich die Lehrperson oder das Schulleitungsmitglied an die gesamte Schulleitung. Diese bildet eine Delegation für ein Vermittlungsgespräch.
- Dritte Stufe** Falls man keine Einigung erzielt, kann die Lehrperson oder die Schulleitung um eine Vermittlung durch die Schulkommission ersuchen (vgl. Art. 9 Bst. f Schulreglement).
- Vierte Stufe** Falls sich keine Einigung finden lässt, kann sich die betroffene Lehrperson oder die Schulleitung an die Abteilung Mittelschulen des Mittelschul- und Berufsbildungsamts wenden.

##### **4.2. Besonderes bei Anliegen, welche die Schulleitung an die Lehrpersonen heranträgt**

**Mitteilungspflicht** Egal, von welcher Seite Beschwerden oder Rückmeldungen über eine Lehrperson an die Schulleitung gelangen (z.B. von den Eltern oder von Schüler:innen, durch die Absolvent:innenbefragung, bei den Gesprächen im Rahmen des Pulsführens, etc.), gilt: Die Schulleitung gibt diese Information in geeigneter Form und unter Angabe der Quelle an die Lehrperson weiter. Beschweren sich Schüler:innen oder deren Erziehungsberechtigte über eine Lehrperson, tritt die Schulleitung nicht darauf ein, sondern ersucht die Eltern oder Schüler:innen, sich gemäss Grundsatz 1 mit ihrem Anliegen zuerst an die direkt betroffene Person zu wenden. Anonyme Beschwerden werden nicht berücksichtigt.

**Verfahren** Bei vermuteten Defiziten oder Problemen spricht die Schulleitung die Lehrperson selber auf das Problem an – also nicht Aussenstehende. Die Schulleitung stellt zu Beginn des Gesprächs klar, dass es sich nicht um eine disziplinarische Angelegenheit handelt, sondern dass das Ziel die gemeinsame Lösung eines Problems ist, in der Regel in Form einer für beide Seiten akzeptablen und verbindlichen Abmachung. Die Schulleitung hat dabei eine unterstützende und fördernde Rolle, und sie gewährleistet die Lehrfreiheit gemäss Art. 52 Abs. 2 LAV: „Die Lehrkräfte geniessen bei der Ausübung ihrer Tätigkeit Lehrfreiheit im

Rahmen der rechtlichen Vorgaben, des Leitbilds sowie der Qualitätsvorgaben der Schule.“

**Disziplinarisches** Ein disziplinarisches Vorgehen der Schulleitung ist laut LAG nur dann angezeigt, wenn eine Lehrkraft ihre Pflichten vorsätzlich oder fahrlässig verletzt oder durch ihr Verhalten Würde und Ansehen der Schule gefährdet (Art 23 Abs. 2 und 3 LAG in Verbindung mit Art. 11 Abs. 2 Bst. d Schulreglement). In solchen Fällen kann durch den Rektor oder die Rektorin ein schriftlicher Verweis erteilt werden. Bei disziplinarischen Verfahren kann die Schulkommission nicht angerufen werden.

## **5. Problemfeld Verwaltungsangestellte – andere Angehörige der Schule**

Bei Konflikten, bei welchen nach kantonalem Personalrecht Angestellte (Mitarbeitende in Hausdienst, Sekretariat, Bibliothek, Labor, Technik und Informatik, ...) involviert sind, wird das Merkblatt sinngemäss angewendet. Kommt keine Einigung zwischen den direkt Betroffenen zustande, können die Parteien um Vermittlung durch die nächsthöhere Hierarchiestufe ersuchen.

## **6. Kommunikation**

Die Verbindlichkeit des Merkblatts setzt eine gute Information der Eltern und aller Angehörigen der Schule voraus.

Schüler:innen, Eltern, Mitarbeitende der Schule und Mitglieder der Schulkommission sind auf das Merkblatt hinzuweisen. Die Schulleitung sorgt dafür, dass das Merkblatt für alle diese Personen zugänglich ist. Die Informationskanäle sind nachfolgend aufgeführt.

Kanäle für Schüler:innen und Eltern:

Die Klassenlehrperson der neu eingetretenen Klassen spricht das Merkblatt am ersten Schultag oder in der ersten Schulwoche an und geht es spätestens im Vorfeld des Pulsführens in einer Klassenstunde mit der Klasse durch; sie gibt den Schüler:innen den Link zum Merkblatt an. Das für die Stufe zuständige Schulleitungsmitglied informiert die Eltern der neu eingetretenen Klassen am ersten Elternabend über das Merkblatt. Die Klassenlehrperson weist an ihrem ersten Elternabend die Eltern noch einmal auf das Merkblatt hin.

Im Konfliktfall erinnern die Lehrpersonen die Schüler:innen an das Merkblatt.

Kanäle für Lehrpersonen:

Neu eintretende Lehrer:innen werden von ihren Mentor:innen über das Merkblatt informiert.

Kanäle für personalrechtlich angestellte Mitarbeitende der Schule:

Die Schulleitung weist die Linienverantwortlichen an, ihre Mitarbeitenden über das Merkblatt zu informieren.

Die Mitglieder der Schulkommission werden durch die Schulleitung auf das Merkblatt hingewiesen.

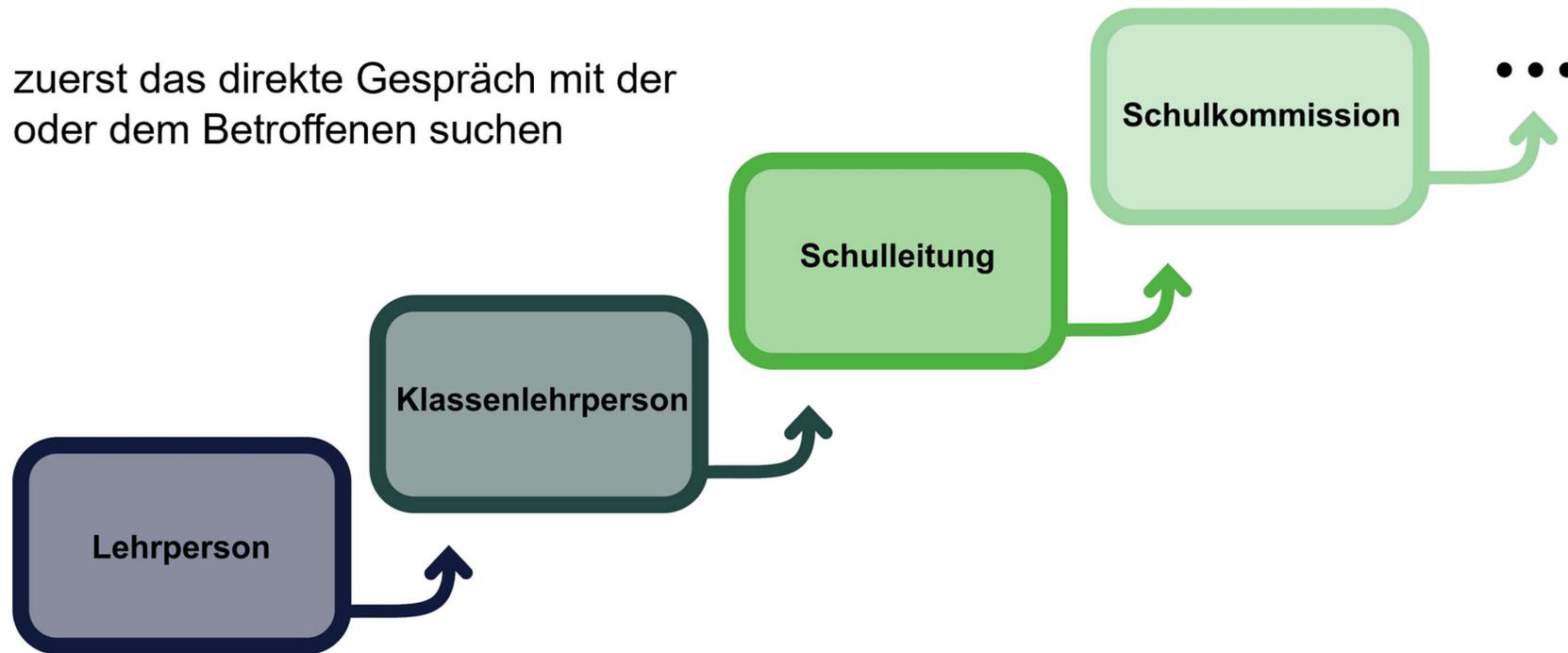
**Entstehung** Auf der Basis des Merkblatts, das die Schulleitung am 05.02.18 erlassen hatte, erarbeitete eine Arbeitsgruppe eine erste Version des vorliegenden Merkblatts.

Der Konvent überwies diese Version am [01.02.23](#) an die Schulleitung.  
Die Schulleitung unterbreitete die Version dem Rechtsdienst MBA und überarbeitete das Merkblatt entsprechend (Schulleitung, 02.10.23).  
Die Arbeitsgruppe überarbeitete das Merkblatt erneut.  
Der Konvent überwies diese überarbeitete Version am 02.05.24 an die Schulleitung.

**Erlass** Schulleitungssitzung vom 27.05.24

## Stufenmodell Schüler:innen – Lehrpersonen

zuerst das direkte Gespräch mit der oder dem Betroffenen suchen



## Stufenmodell Lehrpersonen - Schulleitung

zuerst das direkte Gespräch mit der oder dem Betroffenen suchen

