

Merkblatt zum Umgang mit Konflikten, Beschwerden und Problemen

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.
2. Die Wirkung der vereinbarten Lösungen wird nach einer festgelegten Frist überprüft.
3. Bei heiklen Gesprächen – z.B. mit hierarchisch Höherstehenden – ist es sinnvoll, eine Vertrauensperson als Beistand mitzunehmen oder eine Delegation zu bilden.
4. Bei Konflikten ist zunächst die Sachlage zu klären und daraufhin eine gemeinsame Sicht der Dinge zu entwickeln. Falsche Behauptungen sind richtigzustellen.
5. Falls das direkte Gespräch kein befriedigendes Ergebnis zeitigt, können beide Seiten eine/n Dritte/n um Vermittlung angehen. Bei der Wahl der vermittelnden Person hält man sich an den Dienstweg und überspringt keine Stufe. Die vermittelnde Person klärt ab, ob das direkte Gespräch tatsächlich stattgefunden hat; wenn nicht, tritt sie nicht auf das Vermittlungsbegehren ein und sorgt dafür, dass zuerst das direkte Gespräch gesucht wird.
6. Die vermittelnde Person ist unparteiisch und unterstützt die Parteien bei der Suche nach Lösungen; sie sammelt auch keine Klagen oder Anliegen – erst recht nicht in Abwesenheit einer der beiden Parteien –, sondern überlässt es den Parteien, diese selber zu formulieren.
7. Die Beteiligten erweitern das Problem nicht über den anstehenden Fall hinaus und verzichten auf Dramatisierung und Eskalation.
8. Wichtig ist ein sachbezogenes, lösungsorientiertes, von gegenseitigem Respekt geprägtes Verhalten aller Beteiligten. Verläuft das Gespräch nicht konstruktiv, ist es abzubrechen. Die Konfliktlösung wird in der Folge wieder aufgenommen.
9. Die persönliche Sphäre der Beteiligten ist zu respektieren und zu schützen. Verleumdungen sind zu ahnden.

2. Problemfeld Schüler/innen – Lehrpersonen

Erste Stufe	Das ist der Normalfall. Einzelne Schüler/innen, Schülergruppen oder Klassen wenden sich mit ihren Problemen immer zuerst unmittelbar an die betroffene Lehrperson. Normalerweise sollte sich das Problem auf dieser Ebene lösen lassen, indem man eine Vereinbarung trifft, die für beide Seiten akzeptabel ist. Die Schüler/innen haben auf allen Stufen des Verfahrens das Recht auf einen Beistand.
Zweite Stufe	Kommt keine Einigung zustande oder wird die Vereinbarung nicht eingehalten, kann der nächste Schritt auf dem Dienstweg erfolgen; beide Seiten können als Vermittlerin die Klassenlehrperson einschalten.
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. Ergibt auch diese Vermittlung keine Einigung, können beide Parteien den/die Rektor/in um Vermittlung bitten. Diesem Schritt kann ein Entscheid oder eine Weisung folgen, eventuell in Form einer beschwerdefähigen Verfügung.
Vierte Stufe	Scheitert auch dieser Vermittlungsversuch, können beide Parteien gemäss Artikel 9 Bst. f des Schulreglements die Gymnasiumscommission um Vermittlung ersuchen. Das letzte Mittel ist eine aufsichtsrechtliche Anzeige an die Erziehungsdirektion.
Zu beachten:	Im Verfahren darf keine der genannten Stufen übersprungen werden. Weder die Klassenlehrperson noch die Fachschaft ist befugt, einer Lehrperson Weisungen zu erteilen.
Eltern	Auch Eltern wenden sich zuerst an die Betroffenen.
Schulleitung	Das Verfahren ist bei Konflikten von Schüler/innen mit Schulleitungsmitgliedern sinngemäss anzuwenden.

3. Problemfeld Lehrpersonen – Schulleitung

3.1. Probleme von Lehrpersonen mit der Schulleitung

Hat man ein Problem, bringt man es zuerst einmal beim entsprechenden Schulleitungsmitglied an, in der Absicht, gemeinsam eine Lösung zu finden. Die Lehrperson hat das Recht auf einen Beistand, insbesondere auf eine Vertretung des Berufsverbandes.

Für das Anbringen eines Problems ist immer Zeit, und sei es auch nur für ein paar Minuten.

Hat das Schulleitungsmitglied doch einmal keine Zeit, ist das Problem erst einmal zu deponieren, und zugleich ist ein zeitnaher Termin für ein vertiefendes Gespräch abzumachen.

Falls sich auf diesem Weg keine Lösung erzielen lässt, kann sich die Lehrperson an die gesamte Schulleitung wenden.

Findet man dabei keine befriedigende Lösung, kann man die Gymnasialkommission als Vermittlerin einschalten; ergibt sich auch so keine Lösung, kann das Mittelschul- und Berufsbildungsamt angerufen werden (Vermittlung oder aufsichtsrechtliche Anzeige).

3.2. Probleme der Schulleitung mit Lehrpersonen

Grundsatz Es gibt an unserer Schule keine systematische Suche nach Defiziten.

Mitteilungspflicht Egal, von welcher Seite Beschwerden oder Rückmeldungen über eine Lehrperson an die Schulleitung gelangen (z.B. von Eltern- oder Schülerseite, durch die Maturand/innenbefragung, bei den Gesprächen im Rahmen des „Pulsfühlers“ oder durch Feedbacks von Maturexpert/innen, etc.), gilt: Die Schulleitung gibt diese Information unverzüglich in geeigneter Form und unter Angabe der Quelle an die Lehrperson weiter und bespricht mit ihr das weitere Vorgehen. Anonyme Beschwerden werden nicht berücksichtigt. In der Regel sollte im Fall von Beschwerden die Lehrperson das Problem im direkten Gespräch mit den Personen lösen können, welche mit ihren Beschwerden an die Schulleitung gelangt sind. Insbesondere werden Eltern oder Schülerinnen und Schüler dazu angehalten, sich mit ihrem Anliegen zuerst direkt an die betreffende Lehrperson zu wenden. - Selbstverständlich gibt die Schulleitung positive Rückmeldungen sofort an die Lehrpersonen weiter.

Verfahren Bei vermuteten Defiziten oder Problemen spricht die Schulleitung die Lehrperson selber auf das Problem an – also nicht Aussenstehende. Ziel des Gesprächs ist die gemeinsame Lösung des Problems 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.“ Die Lehrperson hat das Recht auf einen Beistand, insbesondere auf eine Vertretung des Berufsverbandes.

Disziplinarisches Gemäss Art. 23. Abs. 3 LAG wird erst bei vorsätzlichen oder groben Pflichtverletzungen oder Gefährdung der Würde und des Ansehens der Schule durch das Verhalten der Lehrperson ein Verweis erteilt. Die Schulleitung kündigt in der Regel transparent an, wenn sie einen dieser Tatbestände vermutet und entsprechende Nachforschungen anstellt.

- Geheimhaltung** Der Schutz der persönlichen Sphäre der Lehrpersonen ist in jedem Fall zu gewährleisten, auch in eigentlichen Disziplinarverfahren. Die betroffenen Lehrpersonen dürfen sich unter dem Siegel der Verschwiegenheit mit Vertrauten über ihr Problem austauschen.
- Sachbezug** Zentral für die Beteiligten ist die Klärung der Sachlage und der strikte Bezug auf die aktuell vorliegende Sachfrage. Die Ausweitung auf – u.U. weit zurückliegende – andere Probleme ist weder zweckdienlich noch statthaft. Als Datengrundlage dient allein das Personaldossier der betreffenden Lehrperson. Es werden keine Schattendossiers angelegt und keine gezielten Befragungen von Drittpersonen durchgeführt.
- Vermittlung** Sollte es im Gespräch zwischen Schulleitung und Lehrperson zu keiner Einigung kommen, können beide Seiten die Schulkommission um Vermittlung anrufen. Sollte auch dies nicht zu einer Einigung führen, kann das Mittelschul- und Berufsbildungsamt angerufen werden (Vermittlung oder aufsichtsrechtliche Anzeige).

Erarbeitung: AG Konfliktkultur

Konvent: 21.11.17, 31.01.18

Schulleitung: 27.11.17, 05.02.18