

Leitfaden zum Vorgehen bei Konflikten

1. Ziel

Durch die konstruktive Konfliktbearbeitung werden die Bedürfnisse der Konfliktparteien ernstgenommen, weiterer Eskalation wird entgegengewirkt und ein gutes Miteinander im gegenseitigen Verständnis wird gefördert.

Der Umgang mit Konflikten erfordert eine sachliche Vorgehensweise, die Verbindlichkeit für alle Beteiligten schafft. Wertschätzender, nachvollziehbarer und korrekter Umgang mit kritischen Rückmeldungen soll Wiederholungen und Eskalationen vermeiden.

Bei Konflikten steht das direkte Gespräch mit der betroffenen Person immer an erster Stelle.

Kann der Konflikt im Direktgespräch nicht gelöst werden, besteht die Möglichkeit einer Meldung an die Schulleitung, die interne Gewaltpräventionsstelle oder die externe Ombudsstelle, wie im nachfolgenden genauer ausgeführt.

Bei der internen Behandlung durch die Schulleitung oder die interne Gewaltpräventionsstelle werden Konflikte unter Einbezug der Beteiligten bearbeitet, abgeschlossen und evaluiert .

Bei Behandlung durch die Ombudsstelle, bleiben alle Aufzeichnungen bei dieser. Die Ombudsstelle berichtet im Rahmen der Jahresberichterstattung anonym über ihre Tätigkeit.

2. Meldungen

Meldungen können mündlich wie auch schriftlich an die interne Gewaltprävention, an die Schulleitung oder die externe Ombudsstelle gemacht werden. Anonyme Meldungen werden nicht bearbeitet.

Wir nehmen jede Meldung ernst und gehen sachlich und lösungsorientiert damit um. Wir räumen Meldungen eine hohe Priorität ein und reagieren und handeln angemessen so rasch wie möglich. Wir beziehen alle Betroffenen ein und wahren die Diskretion.

3. Interne Gewaltpräventionsstelle

Grenzverletzungen aller Art auf den Ebenen „Schüler:innen untereinander“ , „Schüler:innen/Mitarbeiter:innen“, „Mitarbeiter:innen/Schüler:innen“ gehören in den Aufgabenbereich der internen Gewaltpräventionsstelle (vgl. Gewaltpräventionskonzept der Rafaelschule: <https://rafaelschule.ch/ueber-uns/gewaltpraevention/>). Ihre Arbeit orientiert sich am sogenannten „Bündner Standard“ (www.buendner-standard.ch) und beinhaltet neben fallbezogener Zusammenarbeit mit internen und externen Stellen auch Präventionsarbeit wie Intervision und Weiterbildungen im Kollegiumsrahmen. Die Arbeit der internen Gewaltprävention wird im Rahmen von Rückblick und Rechenschaft im Kollegium reflektiert und legitimiert. Werden Konflikte

im Aufgabenbereich der internen Gewaltprävention aus Sicht der Beteiligten (Mitarbeiter:innen, Schüler:innen, Eltern, Dritte) unbefriedigend bearbeitet, kann dies Anlass zu einer weiteren Meldung sein welche auch an die externe Ombudsstelle gerichtet werden kann. Nicht in den Aufgabenbereich der internen Gewaltpräventionsstelle gehören Grenzverletzungen aller Art unter Mitarbeitenden.

4. Massnahmen

Handelt es sich bei dem Meldegrund um ein Problem von grosser Tragweite, insbesondere um Dienstpflichtverletzungen (z.B. Übergriffe), muss die Schulleitung/der Stiftungsrat geeignete Massnahmen treffen:

- Fachgruppe Gewaltprävention und Stiftungsrat informieren
- Rechtliche Schritte prüfen
- Ergebnis schriftlich dokumentieren

5. Externe Ombudsstelle

Die externe Vertrauensstelle wirkt als unabhängige, weisungsungebundene Ombudsstelle für sämtliche Mitarbeitenden und die Schülerinnen und Schüler der Rafaelschule wie auch die Sorgeberechtigten der Schülerinnen und Schüler. Diese können sich bei Problemen und Konflikten, die sich aus dem Arbeitsverhältnis oder Schulbetrieb ergeben oder bei einem Verdacht auf unrechtmässiges Verhalten innerhalb der Schule an die externe Ombudsstelle wenden, wenn sie die vorgesehenen internen Personen/Stellen nicht adressieren können oder wollen.

Die Ombudsstelle hat in erster Linie beratende und vermittelnde Funktion und keine Entscheidungs- und Weisungsbefugnis. Sie garantiert den ratsuchenden und meldenden Personen absolute Vertraulichkeit. Diese wird nur aufgehoben, wenn die an die Ombudsstelle gelangenden Personen bereit sind, für die nötigen Abklärungen die Angaben zu ihrer Personen nach aussen offen zu legen. Einzige Ausnahme bildet die begründete Annahme einer schweren und akuten Gefährdung, welche die Ombudsstelle veranlassen kann, im Interesse einer Person zu intervenieren.

Adresse der Ombudsstelle:

Temis Ombudsstelle (Erika Dinkel, Stefan Blum)

Mail: temis@temis.ch

Telefon 052 550 05 54

Inkrafttreten des Leitfadens

Dieser Leitfaden tritt per 1.12.2022 in Kraft.

Anhang 1: Meldeformular¹

Angaben zur Person:

Name, Vorname:

Adresse:

Mail:

Telefonnummer:

Name des Kindes:

Klasse:

Meldung zu Händen:

Problem / Grund der Meldung:

Was wurde bereits unternommen?

Erwartung / Handlungsabsichten:

Datum: Unterschrift:

¹ Das Formular soll eine Hilfestellung bieten, ist kein Muss.

Anhang 2: Evaluationsformular für schriftlich eingegangene, intern gebliebene Fälle

Meldungsfomular eingegangen am:	Datum:
Aufgenommen durch:	Person:
Weitergeleitet an betroffene Person:	Datum:
Weitergeleitet an:	Person:
Abgeschlossen am:	Datum:

Rückmeldung zum Prozess

		+	0	-
1.	Die wichtigsten Informationen sind erfasst.			
2.	Das Meldefomular ist dienlich.			
3.	Die Vereinbarungen wurden dokumentiert.			
4.	Der Instanzenweg wurde eingehalten.			
5.	Die Kommunikation wurde eingehalten.			
6.	Die Bearbeitungszeit war angemessen.			
7.	Die Verbindlichkeit der Abmachungen ist gegeben.			
8.	Das Verfahren wird korrekt abgeschlossen.			
9.	Meine Bedürfnisse wurden ernst genommen.			
10.	Ich fühle mich ernst genommen.			
11.	Ich erlebe die Kommunikation fair und wertschätzend.			
12.	Ich kann das Verfahren abschliessen.			

Wünsche, Anregungen, Bemerkungen:

-

Ort, Datum: _____

Name: _____

Unterschrift: _____