



## **Leitfaden für Konfliktlösungen**

*Für Eltern und andere Erziehungsberechtigte*

An der Schule Cazis gelten folgende **Regeln im Umgang mit Konfliktsituationen**

### **Lieber einmal zu viel, als gar nicht**

Kontaktieren Sie die direkt Beteiligten und fragen Sie nach.

### **Je früher, desto besser**

#### **Beteiligte miteinbeziehen, Unbeteiligte ausschliessen**

Wenn immer möglich werden Probleme von den Beteiligten direkt angegangen („von gleich zu gleich“). „Schaulustige“, die nicht betroffen sind, können das Problem allenfalls sogar verschärfen und tragen nichts zur Lösung bei. Getrennte oder geschiedene Eltern legen gegenüber den Lehrpersonen oder der Schulleitung die Sorgerechtsituation offen, um alle berechtigten Meinungen einbeziehen zu können.

#### **Streitpunkte und Interessen klären**

Ziel ist es, den „Kern“ des Problems zu benennen und die unterschiedlichen Interessen zu klären.

#### **Respektvoll miteinander diskutieren**

#### **Ein Akt der Vernunft – nicht des Versagens: Ein Unparteiischer kann Hilfe leisten**

Es empfiehlt sich, unbeteiligte Dritte hinzuzuziehen: Als Vermittler/innen, als Berater/innen oder auch nur als aussenstehende Prozessbeobachter/innen. Auf Wunsch sucht die Schulleitung eine geeignete Person.

#### **Vorgesetzte Stellen einbeziehen (Dienstweg)**

Wenn Probleme von den direkt Beteiligten auch mit Hilfe der Vertrauenspersonen nicht gelöst werden können, kann und soll die hierarchisch „höhere“ Instanz einbezogen werden. In aller Regel ist dies in geleiteten Schulen die Schulleitung (Schüler/innen → Eltern → Lehrpersonen → Schulleitung [→ evtl. Schulrat → evtl. Schulinspektorat]).

#### **Hilfreich für lösungsorientierte Konfliktgespräche ist es, wenn**

- die Konfliktparteien gegenseitig aktiv zuhören, Verständnisfragen stellen, das Gehörte bei Bedarf wiederholen;
- Störungen / Konflikte aus persönlicher Sicht dargestellt werden (eigene Gefühle / Verletzungen beschreiben; Anschuldigungen, Drohungen, Sarkasmus und Spott vermeiden);
- Wünsche für Lösungen oder Veränderungen von den Beteiligten auf den Tisch gelegt werden;
- die Beteiligten für sich selber sprechen und nicht die Meinung Dritter zur Stärkung der eigenen Position verwenden;
- die Beteiligten eigene Fehler zugeben.