

**Version Januar 2022**

**Vorbemerkung**

**Dies ist ein provisorisches  
Dokument. Eine neue Fassung  
des Krisen- und Konfliktmanage-  
ments ist in Erarbeitung.**



Kantonsschule Freudenberg Zürich

# Gymnasium Freudenberg

## Krisen- und Konflikt- management

## Inhalt

<b>1.</b>	<b>Einleitung</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Krisen und Konflikte im Schulalltag</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>Behandlung von Krisen und Konflikten am Gymnasium Freudenberg</b>	<b>4</b>
3.1	Rollen und Verantwortlichkeiten im Krisen- oder Konfliktfall	4 6
3.2	Grundsätze im Umgang mit Krisen von Schulangehörigen	6 9
3.3	Typische schulische Krisen- und Konflikt-Ereignisse	
<b>4.</b>	<b>Unterstützungsstellen</b>	

# 1. Einleitung

Damit eine Kantonsschule ihrem Bildungsauftrag gerecht werden kann, sind gute Formen der Zusammenarbeit nötig. Dieses Dokument hält fest, welche Werthaltungen am Gymnasium Freudenberg gefördert und gepflegt werden. Es beschreibt Grundsätze, welchen sich das Gymnasium Freudenberg im Umgang mit Krisen der Schulangehörigen verpflichtet fühlt, und verweist auf Beratungsangebote für die Betroffenen. Ausserdem stellt es Verfahrensabläufe und Kommunikationsstrategien vor, deren sich die Angehörigen des Gymnasiums Freudenberg im Fall eines Konflikts bedienen können.

Dieses Dokument basiert auf dem Leitbild des Gymnasiums Freudenberg sowie auf dem internen und externen Regelwerk. Schülerschaft, Lehrpersonen und Hausdienst erhalten die für sie relevanten Unterlagen bei ihrem Eintritt in die Schule. Sie bestätigen mit ihrer Unterschrift deren Empfang.

# 2. Krisen und Konflikte im Schulalltag

Die Schülerinnen und Schüler des Gymnasiums Freudenberg treten als Kinder in die Schule ein und verlassen diese als Erwachsene. Die in der Pubertät durchlaufenen Phasen der Ablösung und des Abgrenzens sind wichtig für die persönliche Entwicklung der Jugendlichen. Je nach Individuum kann diese Entwicklungsphase von persönlichen Krisen (Sinn- und Motivationskrisen, Suchtproblemen etc.) oder vermehrter Konfliktfreudigkeit (Ausloten und Überschreiten von Grenzen, Opposition gegenüber Autoritäten etc.) begleitet sein.

Die Schulleitung, die Lehrpersonen und die Mitglieder des Hausdienstes des Gymnasiums Freudenberg versuchen, positives Vorbild zu sein und die Jugendlichen auf ihrem Weg zum Erwachsenwerden bestmöglich zu begleiten und zu unterstützen, ohne dabei die Bildungsziele der Schule und das Wohl der Gemeinschaft aus den Augen zu verlieren.

Auch die erwachsenen Schulangehörigen sind vor Krisen nicht gefeit; diese sind dem Alter entsprechend anderer Art als die Krisen von Jugendlichen und können sich aus dem privaten Umfeld, aber auch aus der anspruchsvollen beruflichen Tätigkeit (z. B. Burnout) ergeben. Schulleitung, Lehrpersonen und Angehörige des Hausdienstes können auch zu Auslösern von Konflikten werden. Es ist Aufgabe der Schulleitung, dies wahrzunehmen und ggf. einzugreifen. Das vorliegende Dokument fokussiert auf die spezifischen Krisen und Konflikte, von denen Jugendliche betroffen sind.

Der Umgang mit Krisen und Konflikten ist lernbar. Gegenseitiger Respekt und Toleranz sind dabei Voraussetzungen. Das vorliegende Regelwerk beschreibt einzuhaltende Strukturen und Modelle; allerdings ist zu bedenken, dass Krisen und Konflikte auch mit Umsicht und Kreativität zu behandeln sind.

Krisen und Konflikten ist gemeinsam, dass sie die Energien der Betroffenen stark binden. Selbst wenn sie ihren Ursprung im außerschulischen Umfeld haben, wirken sich daher Krisen und Konflikte von Schulsehörigen oft auf die Leistungsfähigkeit und den Willen zu einer konstruktiven Zusammenarbeit im Unterricht aus.

# 3. Behandlung von Krisen und Konflikten am Gymnasium Freudenberg

Das Gymnasium Freudenberg setzt im Umgang mit Krisen und Konflikten in erster Linie auf Prävention. Diese beruht einerseits auf dem Einfordern von Verhalten, welches den am Gymnasium Freudenberg gepflegten Werten und den geltenden Normen entspricht. Andererseits werden vorbeugende Massnahmen ergriffen, woran sich auch schulinterne Kommissionen (z. B. momämpmal), Eltern und externe Fachleute beteiligen. Ein wichtiger Teil der Prävention besteht auch darin, eine realistische Erwartungshaltung gegenüber sich selbst, nahe stehenden Personen und dem schulischen Umfeld zu pflegen.

Trotzdem sind Krisen und Konflikte in einem Betrieb von der Grösse und der Heterogenität des Gymnasiums Freudenberg nicht immer vermeidbar. Intervention wird nötig. Am Anfang derselben steht der direkte Dialog der Beteiligten, am Ende die Sicherstellung von Rahmenbedingungen zur Erfüllung des gymnasialen Bildungsauftrags.

Im Folgenden werden Rollen und Verantwortlichkeiten im Krisen- oder Konfliktfall geklärt. Weiter werden die Grundsätze des Gymnasiums Freudenberg für den Umgang mit Krisen von Schulangehörigen beschrieben. Für einige typische schulische Krisen- oder Konflikt-Ereignisse werden mögliche Vorgehens- und Ablaufmodelle aufgeführt.

## 3.1 Rollen und Verantwortlichkeiten im Krisen- oder Konfliktfall

### **Die Klasse/Schülerschaft**

- bringt das Problem dort zur Sprache, wo es entstanden ist.
- einigt sich über das Vorgehen.
- macht Vorschläge für eine Lösung.
- bildet evtl. eine Delegation und formuliert den Verhandlungsauftrag bzw. -spielraum.
- holt ggf. Hilfe bei Klassenlehrperson, Eltern oder Beratungsstellen.

Vgl. dazu auch „Eine Klasse hat einen Konflikt mit einer Lehrperson“ (S. 7)

### **Die Eltern/Erziehungsberechtigten**

- prüfen die Schülersicht kritisch, machen den Jugendlichen die Perspektive des Gegenübers verständlich.
- ermutigen und befähigen die Jugendlichen, das Gegenüber im Konflikt direkt und angemessen anzusprechen.
- nehmen ggf. selber Kontakt mit der anderen Konfliktpartei auf.

### **Die Fachlehrpersonen**

- nehmen den Dialog mit Krisen- oder Konfliktbetroffenen auf und benennen das Problem.
- vereinbaren Modalitäten für die Konfliktbearbeitung bzw. die Lösungssuche.
- machen Krisen- und Konfliktbewältigung als Chance für das Klassen- und Arbeitsklima verständlich.
- bearbeiten die Krise/den Konflikt gemäss Vereinbarung und sorgen dafür, dass die Ergebnisse schriftlich festgehalten werden.
- sprechen ggf. die Klassenlehrperson an.

### **Die Klassenlehrperson**

- informiert die Klasse/die Schülergruppe über Absichten, Prinzipien und Vorgehen.
- vermittelt zwischen den Konfliktparteien.
- informiert bei drohender Eskalation die Schulleitung.

### **Der Klassenkonvent**

- analysiert das Problem und entwickelt Perspektiven.
- definiert eine gemeinsame und verbindliche Vorgehensweise und verteilt evtl. Rollen.
- legt die Informationsvermittlung fest.

### **Die Lehrervertreter/in**

- vermittelt im Krisen- und Konfliktfall zwischen Schulkommision und Konvent.

### **Die Schulleitung**

- wahrt die Grundrechte aller Beteiligten und verschafft dem internen Regelwerk des Gymnasiums Freudenberg Geltung.
- schützt alle Schulseitigen gegen Machtmissbräuche und Regelverstösse.
- stellt Ressourcen zur Verfügung (Zeit, Raum, Knowhow, Beratung) und bestimmt Abläufe.
- beruft Konferenzen ein und moderiert diese.
- schlägt Lösungen vor, fällt Entscheide, spricht Sanktionen aus und setzt diese durch.

## **3.2 Grundsätze im Umgang mit Krisen von Schulangehörigen**

Krisen von Schulangehörigen müssen sich nicht in jedem Fall auf die schulische Leistungsfähigkeit der betreffenden Person auswirken. Dennoch verpflichtet sich das Gymnasium Freudenberg in seinem Leitbild dazu, seinen Angehörigen nach Möglichkeit in Krisensituationen beizustehen. Ziel des gymnasialen Unterrichts ist nicht nur das Erlangen von Fachwissen, sondern auch von persönlicher Reife und der Fähigkeit, sich in seiner Umwelt zurechtzufinden. Die Bewältigung von Krisen kann dabei helfen, diese Ziele zu erreichen, und eine Aufgabe der Schule ist es, hier unterstützend tätig zu sein.

Am Gymnasium Freudenberg bemüht man sich darum, Krisen von Schulangehörigen wahrzunehmen und im Bedarfsfall zu thematisieren. Krisenbetroffene finden bei Lehrpersonen, Schulleitung und Hausdienst ein offenes Ohr. Professionelles Verhalten von Seiten der erwachsenen Schulangehörigen zeichnet sich auch dadurch aus, dass sie die Grenzen der Hilfeleistung beachten. Hilfeleistende prüfen und nutzen rechtzeitig externe Hilfsangebote (z. B. Beratungsstellen). Sie erkennen, ob eine Intervention unerwünscht ist, und drängen diese nicht auf. Besteht die Gefahr von Selbst- oder Fremdschädigung, kann von diesem Grundsatz abgewichen werden.

## **3.3 Typische schulische Krisen- und Konflikt-Ereignisse**

Das Leitbild des Gymnasiums Freudenberg formuliert Werthaltungen, welche an unserer Schule gefördert und gepflegt werden, und Verhaltensgrundsätze, die daraus resultieren. Als Grundlage der Zusammenarbeit werden der gegenseitige Respekt genannt und der Wille, sich gegenseitig ernst zu nehmen. Dies äußert sich bei Lehrpersonen, Schulleitung und Hausdienst in der Bereitschaft zum Dialog mit den Schülerinnen und Schülern und dem Wunsch, diesen in verschiedenen Bereichen Mitwirkungsrechte zuzugestehen. Schülerinnen und Schüler wiederum zeigen grundsätzlich Interesse und Leistungswille und verhalten sich so, dass ein konstruktives und lehrplanorientiertes Arbeiten möglich ist. Insbesondere halten sie sich an die Normen und Regeln, welche in Schulordnung und Hausordnung festgehalten sind.

An einigen typischen Situationen aus dem Schulalltag wird im Folgenden beschrieben, wie im Falle von Krisen- und Konflikt-Ereignissen vorgegangen wird.

# Eine Klasse hat einen Konflikt mit einer Lehrperson



Erst auf die nächste Ebene wechseln, wenn die Möglichkeiten der vorangehenden ausgeschöpft sind.

## 1. Klassenintern

- Die Klasse oder Gruppe diskutiert das Problem und führt Protokoll.
- Falls eine Diskussion in der Klasse nicht möglich ist, wird die Klassenlehrperson oder eine andere Lehrperson um Hilfe angegangen.

## 2. Gespräch mit Lehrperson

- Die Klasse bittet um eine Aussprache mit der betroffenen Lehrperson und vereinbart einen Termin für ein Gespräch.
- Zwei oder drei Klassensprecherinnen/-sprecher diskutieren mit der Lehrperson die strittigen Punkte, suchen Lösungen und treffen Vereinbarungen.

## 3. Vermittlung einschalten

- Falls ein Gespräch nicht möglich ist oder das Treffen zu keiner Lösung führt, spricht die Klasse eine neutrale Person (Klassenlehrperson oder Lehrperson ihres Vertrauens) an, die im Konflikt vermittelt und bei einer allfälligen weiteren Sitzung moderiert.
- Die Diskussion und die Resultate werden protokolliert.

## 4. Schulleitung informieren

- Wird auch in diesem Gespräch keine befriedigende Lösung gefunden, so wendet sich die Klasse an die Schulleitung.
- Thema eines Gesprächs sind die Schilderung der Situation und die Wünsche der Klasse; die Schulleitung legt das weitere Vorgehen fest.

## 5. Ziel

- Eine Lösung des Konflikts ist dann erreicht, wenn ein Klima geschaffen ist, in welchem lehrplanorientierter Unterricht wieder möglich ist.
- Ziel der Konfliktbewältigung ist nicht die Trennung der Konfliktparteien, sondern deren konstruktive Zusammenarbeit.

## **An die Schulleitung gelangen Klagen oder Beschwerden gegen Schulangehörige**

Die Ursache von Beschwerden gegen Schulangehörige liegt oft in alltäglichen Spannungssituationen (z. B. unterschiedliche Ansichten bzgl. Hausaufgaben oder Prüfungsanforderungen). Weiter reichende Vorwürfe betreffen Gewaltanwendung von Seiten von Schulangehörigen, mangelnde fachliche Qualifikation bei Lehrpersonen etc.

Kommen der Schulleitung Klagen gegen Schulangehörige zur Kenntnis oder werden Beschwerden direkt bei der Schulleitung vorgebracht, bemüht sich diese in ihrem Vorgehen um Korrektheit, Fairness und Transparenz. Sie sucht dabei die Interessen und Rechte aller involvierten Personen zu wahren unter Berücksichtigung ihrer Rollen, Erfahrungen und Persönlichkeitsentwicklungen. Dabei gelten folgende Richtlinien:

- Für angeschuldigte Personen gelten die Unschuldsvermutung und das Anhörungsrecht.
- Beschwerdeführende Personen sind vor Druckversuchen, Mobbing oder übler Nachrede zu schützen.
- Zu Unrecht Beschuldigte sind vollumfänglich zu rehabilitieren.
- Kommunikation ist Sache der Schulleitung.
- Die Qualität des Unterrichts ist zu erhalten und das Funktionieren des Schulbetriebs sicherzustellen.

Die Schulleitung behält sich vor, die vorgebrachten Vorwürfe zu überprüfen und deren Präzisierung zu verlangen. In der Regel besteht sie darauf, dass diese schriftlich eingereicht werden. So rasch wie möglich werden die Beschuldigten mit den Vorwürfen konfrontiert und erhalten das Recht auf Gegendarstellung. Stellen sich Vorwürfe als übertrieben oder sogar haltlos heraus, so kann die Schulleitung Sanktionen gegen ihre Urheber treffen.

# 4. Unterstützungsstellen

In Krisen- und Konfliktsituationen steht den Angehörigen der Schule eine Vielfalt an Unterstützungsstellen zur Verfügung. Eine detaillierte Auflistung dieser Unterstützungsangebote, mit Angabe der Kontaktmöglichkeiten, ist auf der Schulhomepage zu finden (> Kontakte > Beratungsangebote).

