



**Kantonsschule Zimmerberg**  
Lang- und Kurzgymnasium

# Leitfaden Konfliktlösung



**Kommission Gesundheit**

**Autoren: P. Bernasconi, Z. Knobel,  
S. Lieberherr, D. Meier,  
A. Siegrist, C. Staub**

**Version: September 2023**



# 1 Einleitung

Konflikte gehören zum Leben, ihre Bewältigung ist lernbar. Die Voraussetzung dafür ist, dass Konflikte wahrgenommen und akzeptiert werden, man sich gegenseitig ernst nimmt und respektiert und beide Seiten bereit sind, ein offenes Ohr zu haben. Folgende Grundsätze nehmen wir uns zu Herzen, wenn Konflikte auftauchen, um diese schnell und für alle Beteiligten zufriedenstellend zu lösen.

# 2 Grundsätze

- Wir suchen immer zuerst das Gespräch mit den Direktbetroffenen. Bei Bedarf können Mediatorinnen und Mediatoren zum Gespräch eingeladen werden. Falls dies mit Kosten verbunden ist, braucht es die Bewilligung des Rektors/der Rektorin.
- Die nächsthöhere Instanz wird erst dann beigezogen, wenn die Abmachungen und Vereinbarungen der Betroffenen nach einer definierten Zeit nicht eingehalten werden.
- Wir sind lösungsorientiert und behandeln uns gegenseitig mit Respekt.
- Strukturen geben Schutz. Deshalb vereinbaren wir Spielregeln, Grenzen und klären die Haltungen.
- Die verhandelten Strukturen sind für alle Beteiligten verbindlich.
- Konfliktgespräche werden protokolliert, Ziele werden gemeinsam definiert. Nach einer definierten Zeit wird die Situation geprüft.

Nachfolgend werden die Vorgehensweisen beschrieben, wenn es einen Konflikt zwischen einer Klasse (bzw. einer Gruppe von Schülerinnen und Schülern) und einer Lehrperson oder einen Konflikt zwischen Schülerinnen und Schülern gibt.



## 3 Vorgehensweisen bei Konflikten

### 3.1

#### Anleitung für Klassen bei einem Konflikt mit einer Lehrperson

##### 1. Die Probleme in der Klasse formulieren

Setzt euch zusammen und diskutiert das Problem. Versucht, genau herauszufinden, was euch am Verhalten der Lehrperson stört, weshalb ihr euch missverstanden oder ungerecht behandelt fühlt. Falls die Diskussion in der Klasse nicht möglich ist oder es Unstimmigkeiten in der Klasse gibt, holt euch Hilfe bei eurer Klassenlehrperson, einer Vertrauenslehrperson oder einer anderen Person, der ihr vertraut. Haltet eure Argumente schriftlich fest und bezieht euch auf Fakten.

##### 2. Die Lehrperson um ein Gespräch bitten

Fragt nach einer Aussprache mit der betroffenen Lehrperson. Vereinbart einen Termin für das Gespräch und wählt zwei Sprecherinnen/Sprecher für die Klasse. Auf Wunsch kann die Klassenlehrperson oder eine Vertrauenslehrperson zum Gespräch eingeladen werden, welche das Gespräch moderiert. Während des Gesprächs diskutiert ihr die Punkte möglichst sachlich, sucht gemeinsam Lösungen, die für beide Seiten passen und trifft Vereinbarungen.\*

##### 3. Vermittlung einschalten

Falls ein Gespräch verweigert wird oder nicht zu einer beidseitig befriedigenden Lösung führt, kann ein weiteres Gespräch im Beisein der Klassenlehrperson oder einer Vertrauenslehrperson geführt werden. Die Klassenlehrperson bzw. die Vertrauenslehrperson moderiert die Sitzung. Während des Gesprächs diskutiert ihr die Punkte möglichst sachlich, sucht gemeinsam Lösungen, die für beide Seiten passen und trifft Vereinbarungen.\*

##### 4. Schulleitung informieren

Wird im Gespräch keine zufriedenstellende Lösung gefunden, hat die Klasse die Möglichkeit, das für die Klassenstufe zuständige Schulleitungsmitglied zu kontaktieren. Schildert in einer schriftlichen Kontaktaufnahme die Situation und die vorangegangenen Schritte. Beschreibt der Schulleitung genau, was euer Wunsch ist. Die Schulleitung übernimmt die Moderation der weiteren Konfliktlösung.

##### 5. Ziel

Wir streben eine Win-Win-Situation an. Das bedeutet, dass beide Konfliktparteien wahrscheinlich einen Kompromiss eingehen müssen, so dass sich alle Beteiligten wohl, verstanden und akzeptiert fühlen. Ziel ist es, dass die Stimmung wieder wohlwollend ist, die Klasse mit der Lehrperson gemeinsam arbeitsfähig ist und niemand das Gesicht verliert.

---

\* Falls ihr ein Protokoll verfasst oder gemeinsame Ziele vereinbart, dann unterschreibt es gemeinsam und gebt die Dokumente in einem verschlossenen Umschlag an eure Klassenlehrperson oder eine Vertrauenslehrperson für die Aufbewahrung für die maximale Dauer von 2 Jahren. Nach dieser Frist werden die Dokumente ungeöffnet vernichtet.



## 3.2 Anleitung für Schülerinnen und Schüler bei einem Konflikt mit anderen Schülerinnen/Schülern

### 1. Mit einer vertrauten Person die Probleme formulieren

Setz dich mit jemandem zusammen, dem du vertraust (am besten mit jemandem aus deiner Klasse oder einem Freund/einer Freundin). Erzähle möglichst genau und sachlich, wer oder was dich verletzt hat. Überlege dir genau, was deine Bedürfnisse, Wünsche und Erwartungen an die andere Person sind und schreibe alles auf. Überlegt nun gemeinsam, wie der Konflikt gelöst werden könnte. Entscheidet, welcher nächste Schritt wohl am besten ist: ein direktes Gespräch unter vier Augen, eine Aussprache der Beteiligten mit je einer möglichst neutralen Begleitperson oder ein Gespräch mit Moderation einer Vertrauenslehrperson oder einer anderen Lehrperson.

### 2. Betroffene um ein Gespräch bitten

Verlange eine Aussprache mit der betroffenen Schülerin/dem betroffenen Schüler. Mach Vorschläge, wann, wo und mit wem das Gespräch stattfinden soll. Ihr dürft Spielregeln für das Gespräch aufstellen (z.B. nur Ich-Formulierungen, sich gegenseitig nicht ins Wort fallen usw.). Versucht während des Gesprächs möglichst sachlich zu bleiben, im Sinne von «zusammen gegen das Problem» anstatt «wir gegeneinander». Sucht nach einer Win-Win-Lösung. Haltet schriftlich fest, was ihr abgemacht habt.

### 3. Vermittlung einschalten

Falls die Schülerin oder der Schüler nicht zu einem Gespräch einwilligt oder das Gespräch nicht zu einer dauerhaften Lösung führt, sucht ihr euch eine neutrale Person, wie z.B. die Klassenlehrperson oder eine Vertrauenslehrperson, die bei einer weiteren Aussprache als Moderatorin/Moderator auftritt. Die Gesprächsergebnisse werden verbindlich festgehalten, am besten in Form eines Protokolls, das von beiden Seiten unterschrieben wird.\*

### 4. Schulleitung informieren

Kann auch mit Vermittlung keine befriedigende Lösung gefunden werden, so wendest du dich an das für deine Klassenstufe zuständige Schulleitungsmitglied. Schreibe möglichst genau auf, was vorgefallen ist, fasse zusammen, was du bisher bereits unternommen hast und formuliere deine Ideen, um den Konflikt zu lösen. Die Schulleitung übernimmt die Moderation der weiteren Konfliktlösung.

### 5. Ziel

Eine Lösung ist dann erreicht, wenn die Ursache des Konflikts durch eine gemeinsame Vereinbarung oder andere geeignete Massnahmen beseitigt worden ist.

---

\* Es wird empfohlen diese Dokumente allen Beteiligten sowie der Vermittlung auszuhändigen und nach einer Dauer von 2 Jahren selbständig zu vernichten.



## **4 Rolle der unterschiedlichen Schulangehörigen**

### **4.1 Klassen/Schülerschaft**

#### **Innerhalb der Klasse**

- Wir schaffen eine vertrauensvolle Atmosphäre und ein kooperatives Lernklima.
- Wir einigen uns im Konfliktfall über das wirkliche Problem und die ersten Schritte.

#### **Nach aussen**

- Wir entwickeln Eigeninitiative und sprechen im Konfliktfall Probleme direkt an.
- Wir planen und organisieren eine Aussprache.
- Wir einigen uns auf einige Vertreterinnen und Vertreter der Klasse (z.B. für ein Gespräch mit einer Lehrperson) und formulieren einen Verhandlungsauftrag und -spielraum.
- Wir holen uns Hilfe bei der Klassenlehrperson oder einer Vertrauenslehrperson, falls wir alleine nicht weiterkommen.

### **4.2 Fachlehrpersonen**

- Nehmen im Konfliktfall den Dialog mit der Klasse bzw. dem Schüler/der Schülerin auf und benennen den Konflikt möglichst sachlich.
- Vereinbaren einen Gesprächstermin und suchen gemeinsam nach einer Lösung den Konflikt zu bewältigen.
- Sehen Krisen und die Bewältigung derer als Chance für den Klassengeist und das Arbeitsklima innerhalb einer Klasse.
- Wirken bei Konfliktbearbeitungsverfahren gemäss der Planung mit.
- Informieren die Klassenlehrperson über Konflikte mit einer Klasse.

### **4.3 Klassenlehrpersonen**

- Besprechen den Konfliktlösungsleitfaden mit ihrer Klasse.
- Coachen die Klasse im Konfliktfall bei der Vorbereitung eines direkten Gesprächs der beiden Parteien.
- Vermitteln zwischen Klasse und Fachlehrperson (als Moderatorin/Moderator, nicht als Bündnispartnerin/Bündnispartner einer Seite).
- Gegebenenfalls werden Fachlehrpersonen und die Schulleitung über die Konflikte sowie die Konfliktbearbeitung mit der Klasse informiert.
- Verwahren allfällige Dokumente vertraulich und vernichten diese nach 2 Jahren.



#### **4.4 Vertrauenslehrperson**

- Machen sich bei allen Schulsehörden regelmässig sichtbar und weisen auf ihre beratende Funktion hin.
- Unterstützen unter Wahrung der entsprechenden Verantwortlichkeiten alle Schulsehörden beim Lösen von Konflikten.
- Verwahren allfällige Dokumente vertraulich und vernichten diese nach 2 Jahren.

#### **4.5 Schulleitung**

- Schützt die Grundrechte aller Beteiligten und sorgt dafür, dass die schulinternen Reglemente eingehalten werden, insbesondere das Leitbild.
- Stellt Ressourcen zur Verfügung (Zeit, Raum, Knowhow, Beratung etc.) und strukturiert die Abläufe.
- Kann nötigenfalls ausserordentliche Klassenkonvente einberufen und moderieren.
- Schlägt als oberste schulinterne Instanz Lösungen vor, fällt Entscheide, spricht Sanktionen aus und setzt sie durch.