

# Konzept der Schlichtungsstelle

1. Aktualisierung

2021

## A) ALLGEMEINES

### 1. Zweck

Zweck der Schlichtungsstelle ist es, in einem Konfliktfall das Vertrauen und eine gute Zusammenarbeit zwischen den Tätigen (vgl. Pkt. 4 „Wirkungsbereich“) im Schulheim der Vereinigung St. Michael wieder herzustellen.

### 2. Zuständigkeit

Die Schlichtungsstelle steht den Tätigen in allen Konfliktfällen zur Verfügung, denen reale oder vermutete Verletzungen interner Vereinbarungen oder gesetzlicher Regelungen, sowie in der Zusammenarbeit und Integrität zu Grunde liegen.

### 3. Stellung der Schlichtungsstelle

Die Zusammenarbeit unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern hat unmittelbaren Vorbildcharakter für die Schülerinnen und Schüler. Ebenso wirkt sie sich auf die Aufgabenerfüllung jedes einzelnen aus.

Störungen der Zusammenarbeit unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, mit der Heimleitung, mit deren Eltern, bzw. gesetzlichen Vertretern oder mit externen Stellen sind Teil einer lebendigen Zusammenarbeitskultur. So können beispielsweise unterschiedliche Einschätzungen oder Sichtweisen von Beobachtungen im Alltag zu Spannungen führen, welche die Erfüllung der alltäglichen Aufgaben beeinträchtigen. Eine frühe und aktive Auseinandersetzung damit kann oft für beide Seiten ein Erkenntnisgewinn bedeuten.

Das Nichteinhalten mündlicher oder schriftlicher Vereinbarungen oder die Verletzung rechtlicher Grundlagen können die Zusammenarbeit stark beeinträchtigen und führen zu einem Vertrauensbruch. Es gehört zur gewollten Kultur im Schulheim der Vereinigung St. Michael, solche Verletzungen frühzeitig und möglichst unter den Direktbeteiligten anzusprechen und gemeinsam nach Lösungen zu suchen.

Die Heimleitung kann Mitarbeitenden die Auflage machen, im Konfliktfall die Schlichtungsstelle aufzusuchen.

Für alle Störungen, die nicht unter die beiden oben erwähnten Themen fallen, ergeben sich durch die Verantwortungsstruktur im Schulheim der Vereinigung St. Michael folgende Lösungsmöglichkeiten (vgl. auch die grafische Darstellung im Anhang 1):

- Direktes Gespräch unter den Betroffenen
- und/oder Gespräch unter Beizug eines unabhängigen, beidseitig akzeptierten Mitarbeitenden
- und/oder Einbezug von Vorgesetzten/Bereichsleitung/Heimleitung
- Einbezug eines Vorstandsmitgliedes
- Einbezug der Schlichtungsstelle

Auch wenn sich die oben skizzierten Möglichkeiten aus der Struktur im Schulheim der Vereinigung St. Michael ergeben, kann die Schlichtungsstelle unabhängig der vorangegangenen Schritte jederzeit direkt angesprochen werden.

#### 4. Aufgaben

Die Schlichtungsstelle

- a) gibt Ratsuchenden in oben beschriebenen Konfliktfällen Auskunft (vgl. Pkt. 2 „Zuständigkeit“);
- b) vermittelt bei Konflikten im Zusammenhang mit dem Schulheim St. Michael
- c) nimmt Anliegen, Beanstandungen und Beschwerden zur Prüfung entgegen, unterbreitet den Beteiligten Vorschläge und Empfehlungen der weiteren Bearbeitung;
- d) berichtet regelmässig über ihre Tätigkeit (Rechenschaft).

Die Schlichtungsstelle versteht sich als Coaching bei der Entwicklung von tragfähigen Lösungen. Der Lösungsweg soll verhältnismässig sein und den Betroffenen Lernschritte ermöglichen.

- Die Schlichtungsstelle nimmt Beschwerden einer Mitarbeiterin, eines Mitarbeiters des Schulheimes St. Michael oder der Eltern (nachfolgend BeschwerdeführerIn genannt) entgegen und ist bereit, unter den vereinbarten Bedingungen einen Bearbeitungsweg vorzuschlagen.
- Sofern die Schlichtungsstelle eine Beschwerde nicht bearbeitet, gibt sie die Gründe der Beschwerdeführerin, dem Beschwerdeführer bekannt: dies sind zum Beispiel Zuständigkeiten anderer Organe im Institut, strafrechtliche Themen, fehlende Neutralität, etc.
- Die Schlichtungsstelle klärt die jeweilige Vorgehensweise situativ zusammen mit der Beschwerdeführerin, dem Beschwerdeführer.
- Die Schlichtungsstelle sichert die Allparteilichkeit, gibt allen Parteien gleiches Gehör und versucht, dass die Sichtweisen der Parteien gegenseitig verstanden werden.
- Die Schlichtungsstelle ist bestrebt, dass die Parteien auf der Basis eines Konsenses gemeinsam tragfähige Lösungen zusammen gestalten.
- Die Schlichtungsstelle trifft keine Entscheide für die Parteien und fungiert auch nicht als richterliche Instanz.
- Die Schlichtungsstelle wahrt Verschwiegenheit über die Inhalte des Konflikts, versucht jedoch, die Parteien für eine offene Kommunikation betreffend die Lösung zu gewinnen, sofern es ein arbeitsrelevantes Interesse daran bei anderen Personen gibt.
- Die Schlichtungsstelle beantragt bei der Heimleitung weitere finanzielle Mittel, sofern die Erarbeitung eines Lösungswegs die bewilligten Mittel überschreitet; der konkrete Fall ist dabei

vertraulich zu behandeln. Die Absprache ist mit der jeweiligen Bereichsleitung zu treffen unter Einbezug der Finanzverantwortlichen. Ein Zwischenstand von Seiten Schlichtungsstelle hilft, um die Perspektiven abschätzen zu können.

Nicht in ihr Tätigkeitsgebiet fallen psychologische oder psychiatrische Beratung und Betreuung, anwaltschaftliche Vertretung und disziplinarische Massnahmen.

Intervention der Heimleitung:

Die Heimleitung kann Mitarbeitenden die Auflage machen, im Konfliktfall die Schlichtungsstelle aufzusuchen. Weigert sich der Mitarbeitende, muss nach dem Motiv gefragt werden. Liegt es an der Person der Schlichtungsstelle, kann die Heimleitung das Mandat der Konfliktbearbeitung einer anderen Fachperson übergeben.

Für alle anderen Gründe einer Weigerung stellt die Bereichsleitung, die beschwerdeführende Person vor die Entscheidung, weiter in im Schulheim der Vereinigung St. Michael zu arbeiten oder führt diese Entscheidung selbst herbei.

## 5. Wirkungsbereich

Die Tätigkeit der Schlichtungsstelle erstreckt sich auf folgende direkt oder indirekt am Schulheim der Vereinigung St. Michael tätigen Personen:

- Trägerverein
- Heimleitung und Mitarbeitende
- Eltern, gesetzliche VertreterInnen

## 6. Funktionale Einordnung/Besetzung

### a) Funktionale Einordnung:

Die Schlichtungsstelle ist weder der Heimleitung noch dem Vorstand des Trägervereins unterstellt und an keine Vorgaben oder Weisungen gebunden. Einzig bei finanziellen Entscheidungen, welche die vereinbarte Finanzkompetenz überschreiten, sowie dem allenfalls nötigen Beizug von Drittpersonen, muss sie das Einverständnis der Heimleitung, allenfalls des Vorstandes einholen.

Gegenüber dem Vorstand legt die Schlichtungsstelle jährlich in einer geeigneten Form einen Tätigkeitsbericht vor. Hier werden die Anzahl Fälle, gelöst, pendent, ungelöst, Anzahl involvierte Personen und der Beizug von Dritten mit Grund dargelegt. Ebenfalls können Empfehlungen in den Bericht einfließen.

### b) Besetzung:

Die Heimleitung entscheidet über die geeignete personelle Besetzung der Schlichtungsstelle und regelt die Zusammenarbeit durch eine Vereinbarung. Die Auflösung der Vereinbarung muss beidseitig möglich sein, wobei die Heimleitung eine Auflösung der Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle

gegenüber der Trägerschaft und Mitarbeiterschaft zu begründen hat. Die Vereinbarung wird alle drei Jahre zwischen Schlichtungsstelle und Heimleitung reflektiert und anschliessend erneuert.

Wesentliche Kompetenzen, die für eine Besetzung zu beachten sind:

- Unabhängigkeit gegenüber dem Schulheim, der Heimleitung und der Trägerschaft
- Erfahrung in Schlichtungs- und Mediationsverfahren
- Erreichbarkeit

Die Heimleitung sorgt dafür, dass alle Mitarbeitende, die Eltern bzw. gesetzlichen Vertreter die Person der Schlichtungsstelle zumindest durch eine schriftliche Darstellung kennen. Bei einer Neubesetzung findet zwingend eine persönliche Vorstellung im Schulheim der Vereinigung St. Michael statt.

## **7. Finanzen**

Das Schulheim der Vereinigung St. Michael trägt die Kosten der Schlichtungsstelle und der von ihr herbeigezogenen Sachverständigen und Dritten, soweit es diesem Beizug zugestimmt hat. Die Heimleitung erstellt ein Budget zu Händen des Vorstandes (ist im Gesamtbudget Schulheim enthalten).

## **B) VERFAHREN**

### **1. Einleitung**

Unter den gegebenen Voraussetzungen (vgl. Aufgaben der Schlichtungsstelle) steht die Schlichtungsstelle allen Mitarbeitenden des Schulheimes der Vereinigung St. Michael, den Eltern bzw. gesetzlichen Vertretern zur Verfügung. Ebenso der Trägerschaft.

Welche Bearbeitungswege vorgängig unternommen werden, steht in der Einzelverantwortung der involvierten Personen (vgl. Anhang 1). Grundsätzlich - aber nicht zwingend - sind auch bei den unter Pkt.2

„Zuständigkeit“ bezeichneten Störungen der Zusammenarbeit die gegebenen Entscheidungs- und Führungsverantwortungen zu beachten.

Die Schlichtungsstelle wird auf eine Anfrage einer im Zusammenhang mit dem Schulheim der Vereinigung St. Michael betroffenen Person tätig, sofern die Person, welche die Schlichtungsstelle führt, die Bearbeitung auf Grund ihres Auftrags („Konzept der Schlichtungsstelle“ und „Vereinbarung“) als gerechtfertigt beurteilt.

Die Anfrage kann mündlich oder schriftlich eingereicht werden und ist an keine Form und Frist gebunden.

Das Anliegen, die Beschwerde (gemäss Aufgabe, Pt. 4 unter „ALLGEMEINES“) kann eine laufende oder abgeschlossene Angelegenheit betreffen.

## 2. Annahme eines Anliegens/Beschwerde (gemäss Aufgabe, Pt. 4 unter „ALLGEMEINES“)

Die Schlichtungsstelle entscheidet, ob und wie sie in einer Angelegenheit tätig werden will.

Nimmt sie ein Anliegen zur Vermittlung oder Prüfung entgegen, gibt sie mit Zustimmung der betroffenen Person den von der Beschwerde tangierten weiteren Personen Gelegenheit zur Stellungnahme.

Sie tritt von sich aus oder auf Antrag in den Ausstand, wenn Befangenheit gegenüber einer beschwerde-führenden Person vorliegt oder zu vermuten ist. In diesem Fall bestimmt ausnahmsweise die Heimleitung eine Vertretung.

## 3. Vermittlung

Die Schlichtungsstelle prüft die Möglichkeiten der Vermittlung und wirkt darauf hin, die Konfliktsituation zu entschärfen und in einem gemeinsamen Prozess eine einvernehmliche Lösung zu finden.

## 4. Erledigung

- a) Die Schlichtungsstelle vermittelt, soweit möglich, zwischen den Beteiligten mit dem Ziel, zu einer allseitig als fair empfundenen Vereinbarung zu gelangen.
- b) Die Schlichtungsstelle gibt, sofern keine Einigung möglich ist, das Ergebnis den Beteiligten und allenfalls übergeordneten Stellen ab und formuliert gegebenenfalls Empfehlungen.

### **Vorgehensweise**

- Der Erstkontakt steht allen Betroffenen im Rahmen von **zwei** Arbeitsstunden für die Schlichtungsstelle unentgeltlich zur Verfügung.
- Sofern der mit der Schlichtungsstelle abgesprochene Lösungsweg das zur Erstkontakt bewilligte Kostendach überschreitet, holt die Schlichtungsstelle mit einem Kostenvoranschlag das Einverständnis bei der Heimleitung ein (wenn diese in den Fall involviert ist, bei der Trägerschaft). Der konkrete Fall wird vertraulich behandelt (Personen, Umfang, Organisation und Kosten müssen der Bereichsleitung bekannt gemacht werden unter der Verschwiegenheit über den Inhalt).
- Wurde eine Lösung erreicht, so klären die involvierten Personen die Weitergabe von Informationen an Aussenstehende. Die Lösung wird schriftlich dokumentiert und gegenseitig unterzeichnet.
- Konnte keine Lösung gefunden werden, so informieren die Betroffenen oder die Schlichtungsstelle zwingend die Heimleitung über die bestehende Situation (sofern die Heimleitung selbst involviert ist, besteht Informationspflicht gegenüber dem Vorstand). Die Schlichtungsstelle versichert sich über die erfolgte Rückmeldung.

## 5. Vertraulichkeit

Die Schlichtungsstelle steht unter Schweigepflicht. Sie bewahrt die Unterlagen und Aufzeichnungen geschützt auf. Bei Beendigung des Auftragsverhältnisses entscheidet die beauftragte verantwortliche Person der Schlichtungsstelle, welche Dossiers vernichtet oder einer nachfolgenden Person übergeben werden sollen.

Liegt ein begründeter Verdacht auf einen Straftatbestand vor, informiert sie umgehend die Heimleitung oder allenfalls den Vorstand über den Verdacht. Sofern beide Stellen in einen Straftatbestand involviert sind, nimmt die Schlichtungsstelle direkt mit der Aufsichtsbehörde (Volksschulamt) Kontakt auf.

## 6. VerfasserInnen

Das Konzept der Schlichtungsstelle (aktualisierte Version) wurde von der Heimleitung in Zusammenarbeit mit Jürg Wilhelm verfasst, von der Heimleitung im Januar 2021 verabschiedet und durch den Vorstand an der Sitzung vom Januar 2021 zur Kenntnis genommen.

## 7. Gültigkeit

Das Konzept der Schlichtungsstelle trat erstmals am 01. Januar 2013 in Kraft und ist jeweils 3 Jahre gültig.

## 8. Aktualisierung

Nächste Aktualisierung: Januar 2024

verantwortlich: Heimleitung

1. Aktualisierung: Januar 2021

Reto Christ, Felix Rüegg, Anne-Kathrin Schmid, Jürg Wilhelm

## 9. Anhang

1- Vorgehen bei der Bearbeitung von Störungen in der Zusammenarbeit

2- Kontaktangaben der Schlichtungsstelle: Name, Adresse, Telefon, E-Mail