Leitfaden Konfliktverantwortliche

1. Anonymer Konflikt

Die Konfliktverantwortliche nimmt die Darstellung des anonym Einreichenden (Briefkasten) zur Kenntnis. Sie nimmt mit dem oder den betroffenen Kontakt auf, schildert die Sachlage und sucht gemeinsam eine Lösung.
Falls keine Lösung gefunden werden kann, wird sie gemäss Deeskalationsschema weiter fahren.

2. Bekannter Konflikt

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Konflikte mitzuteilen. Nimmt die involvierte Person via Briefkasten Kontakt auf, geht die Konfliktverantwortliche auf diese Person zu. Die Sachlage wird dargelegt und eine Lösung gesucht. Kann das Problem auf dieser Ebene nicht gelöst werden, nimmt die Konfliktverantwortliche, mit dem Einverständnis des Einreichenden, Kontakt mit der Gruppenleitung, Hauptleitung, den Eltern oder allenfalls einer Fachstelle auf. Bei schwerwiegenden Problemen kann und muss – auch ohne Einverständnis – Unterstützung geholt werden (Krisenstab) sowie die Eltern informiert werden.

Tritt jemand mit einem Problem direkt auf eine Person zu, wird die Sachlage dargelegt und eine Lösung gesucht.
Falls keine Lösung gefunden werden kann, wird sie gemäss Deeskalationsschema weiter fahren.