

# Beschwerdemanagement - Lösungsmanagement am Gymnasium Oberhaching

## aufeinander zugehen - gemeinsam Lösungen finden

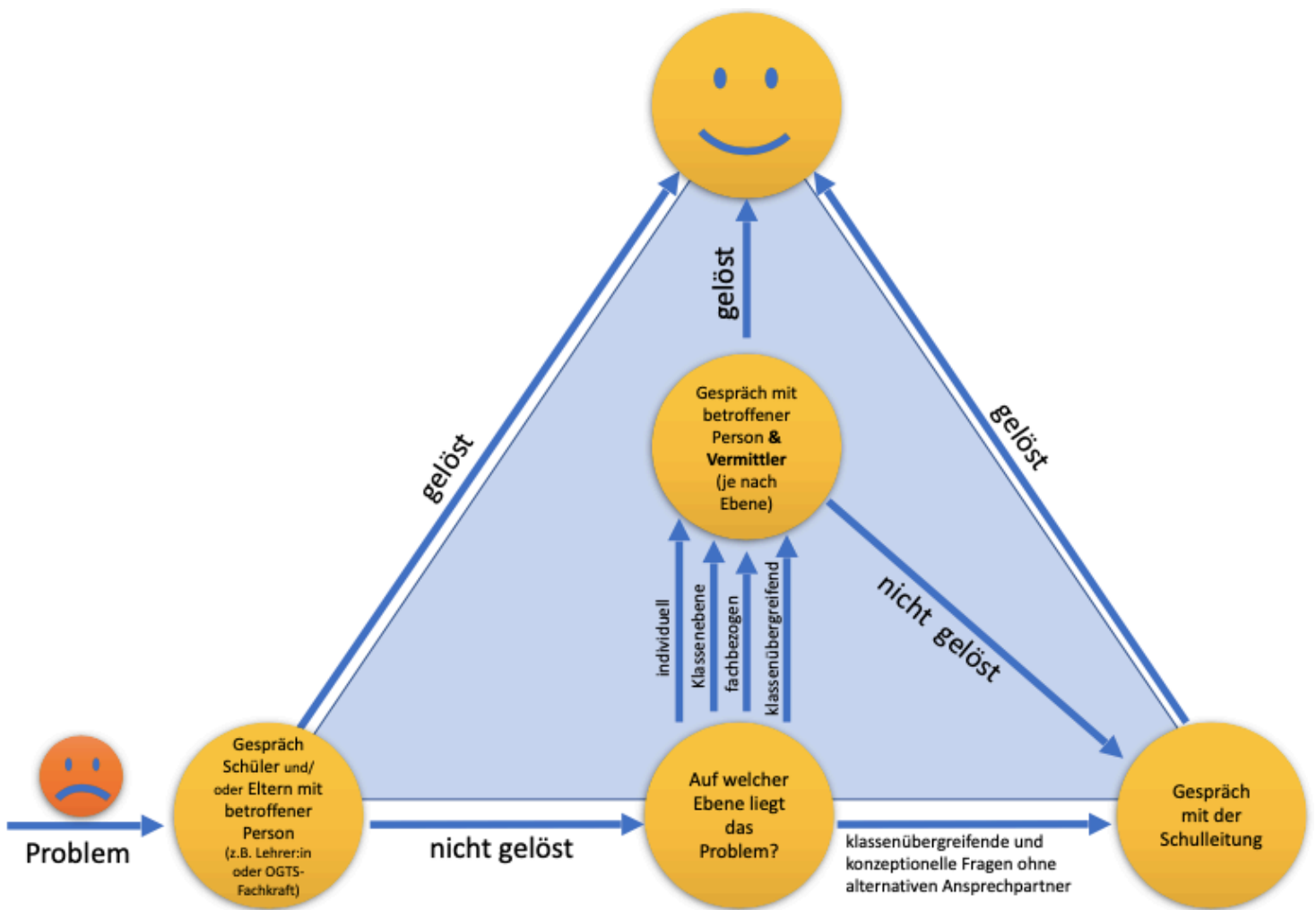
Zum Schulalltag gehören auch Kritik, Konflikte und Beschwerden. Unsere Schulfamilie besteht aus Schülern, Eltern, Lehrern, pädagogischem Personal und Verwaltungspersonal. Immer wieder treffen unterschiedliche Interessen, Einstellungen und Ansichten aufeinander.

Im Interesse eines respektvollen Umgangs sind wir bestrebt, Konflikte frühzeitig und im vertrauensvollen Gespräch miteinander zu lösen.

Je nach Gegenstand der Kritik sind unterschiedliche Personen beteiligt. Bitte überlegen Sie bei Unstimmigkeiten zunächst, wer von Ihrem Anliegen direkt betroffen ist und wer eine gemeinsam formulierte Lösung zukünftig umsetzen wird. Suchen Sie dann bitte im ersten Schritt das direkte Gespräch mit den Personen, die anschließend die Lösung umsetzen sollen. Denken Sie auch daran, dass dies oft ihr Kind betrifft. Die Erfahrung hat uns gezeigt, dass es häufig hilfreich ist, wenn Sie als Elternteil ein direktes Gespräch zwischen Ihrem Kind und der betroffenen Lehrkraft anbahnen und begleiten.

Unser Lösungsmanagement ist nach dem Grundsatz angelegt, **eine Klärung möglichst direkt auf der Ebene zu erzielen**, auf der das Problem entstanden ist. Das persönliche Gespräch ist in vielen Fällen vorteilhafter als eine rein schriftliche Kommunikation. Sollte auf der Ebene der unmittelbar Betroffenen keine Einigung erzielt werden können, kann die **nächsthöhere Ebene**, ein **Vermittler** oder die **Schulleitung** hinzugezogen werden.

Gibt es eine Thematik, die unsere **Offene Ganztagschule** betrifft – z. B. welche Unterstützung es in der Hausaufgabenzeit gibt – bitten wir Sie, zunächst immer diejenige Fachkraft anzusprechen, die Ihr Kind während der Hausaufgabenzeit begleitet. Über die Mailadresse [ogts@ohagym.de](mailto:ogts@ohagym.de) können Sie alle KollegInnen der OGTS erreichen. Nennen Sie dort Ihr Anliegen und die jeweilige Fachkraft setzt sich zeitnah mit Ihnen in Kontakt.



## An welche Vermittler kann ich mich wenden?

Als Vermittler kommen je nach Fragestellung verschiedene Personen in Frage:

1. Es geht um ein **individuelles Problem** Ihres Kindes, z. B. ein Leistungsknick aufgrund gesundheitlicher oder anderer Belastungen oder Probleme im Umgang mit den Klassenkameraden. Wenn das direkte Gespräch mit der Lehrkraft nicht die nötige Hilfestellung bieten kann, sind für individuelle Problemstellungen die Schulpsychologin, der Beratungslehrer, die Jugendsozialarbeit (JSA) oder die Vertrauenslehrer die nächsten Ansprechpartner. Übrigens: Überlegen Sie doch bitte, ob es möglich ist, Ihr Kind zunächst aufzufordern, sich bei der Jugendsozialarbeit, dem Klassensprecher oder den Vertrauenslehrern selbst Hilfe zu holen. Ist dieser Weg erfolgreich, so wird Problemlösefähigkeit und Selbstwert Ihres Kindes gestärkt – ein Gewinn für die Persönlichkeitsentwicklung.

2. Liegt das **Problem auf Klassenebene**, z. B. wenn Konflikte zwischen Gruppen in der Klasse auftreten, ist der Klassenelternsprecher (KES) und/oder der Klassenleiter der zuständige Ansprechpartner. Die KES können die gleichsinnigen Anliegen der Eltern bündeln und als Klassenanliegen mit den jeweiligen Lehrkräften besprechen. Sollte es bei Ihrer Frage z. B. um den Umgangston der Schüler untereinander in dieser Klasse gehen, können Klassenlehrer oder JSA die richtigen Ansprechpartner sein.

3. Wenn es um eine **fachbezogene Frage** geht, bei der ein gravierender fachlicher Auffassungsunterschied vorliegt, der nicht im direkten Gespräch gelöst werden konnte, können Sie gemeinsam – Eltern und Lehrkraft – die Fachschaftsleitung hinzuziehen. Hierzu ist eine schriftliche Stellungnahme von Eltern- oder Schülerseite erforderlich, die genau darlegt und begründet, worin der gravierende fachliche Auffassungsunterschied besteht.

4. Wenn es um **klassenübergreifende Fragestellungen** geht, die z. B. die Gestaltung von Projekttagen oder die Schulentwicklung betreffen, können der Elternbeirat (hier werden einzelne Fragen zum gleichen Thema gebündelt und bekommen ein entsprechendes Gewicht) oder Mitglieder der KESch-Gruppe angesprochen werden.