

Beschwerdemanagement für alle Beteiligten

Teil des Kinderschutzkonzeptes

Stand: 15.1.2024

XIV. Beschwerdemanagement

Hilfemöglichkeiten/Anlaufstellen – Was tun, wenn doch mal etwas Unangenehmes passiert?

Bitte immer Anliegen/Konflikte/Belastungen möglichst **schnell** ansprechen und klären. Bitte daran denken, die beteiligten Parteien zu informieren. Der **Informationsaustausch** zwischen dem pädagogischen Personal und den Eltern ist insbesondere wichtig, wenn es um Belastungen und/oder Konflikte eines oder mehrerer Kinder geht.

Für Schüler*innen

Denke daran, dass du zu Hause **mit deinen Eltern** sprechen kannst, wenn du Hilfe brauchst.

In der Schule gibt es den **Lichthof und die Vertrauenspersonen**, an die du dich wenden kannst, auch wenn du zu Hause Konflikte hast.

So kannst du allgemein vorgehen, wenn es zu einem Konflikt/einer unangenehmen Situation in der Schule/dem Schulhort, auf dem Schulweg oder zu Hause kommt:

Einzelne Schüler*innen

Mögliches Vorgehen:

1. Alleine mit dem Konfliktpartner lösen (bei kleineren Anliegen).
2. Eine*n Lehrer*in/eine*n Erzieher*in ansprechen.
3. In den Pausen auf dem Hof die Konfliktlotsen ansprechen.
4. Zum Lichthof gehen und um Hilfe bitten.
5. Vertrauensperson in der Schule oder Eltern ansprechen.
6. Ins Sekretariat/Schulhortbüro gehen.
7. Die Klassensprecher*innen ansprechen.
8. Den Kummerkasten/Postkasten in der Klasse nutzen.
9. Den Klassenrat dafür nutzen, Anliegen anzusprechen.
10. Der Schulleitung/Hortleitung Bescheid sagen.

Nummer gegen Kummer 116111

www.nummergegenkummer.de

Schüler*innen klassenübergreifend

So kannst du vorgehen, wenn du ein Anliegen hast, was nicht nur dich selbst betrifft, sondern z.B. mehrere Klassen oder die ganze Schulgemeinschaft:

1. Zu den Klassensprecher*innen gehen, die das Anliegen in die Klassensprecher*innen-Versammlung tragen.
2. Eine*n Lehrer*in / eine*n Erzieher*in ansprechen.
3. Zum Lichthof gehen.
4. Kummerkasten (Briefkasten) am Lichthof nutzen.
5. Der Schulleitung/Hortleitung Bescheid sagen.

Für Eltern

Bitte immer Anliegen/Konflikte/Belastungen möglichst schnell ansprechen und klären.

Bitte immer die Reihenfolge einhalten.

Bitte beachten Sie gerne unsere Netzwerkkarte im Foyer für Kontaktdaten.

1. Sprechen Sie zuerst die/den Klassenlehrer*in/Fachlehrer*in/Gruppenerzieher*in/ an.
2. Nehmen Sie Kontakt zu den Elternvertreter*innen der Klasse Ihres Kindes auf, um abzustimmen, was Sie innerhalb der Elternschaft oder gemeinsam mit der/dem Klassenlehrer/in klären können.
3. Sie können sich immer an den Lichthof wenden, wenn Sie Anliegen aller Art haben.
4. Sie können den Kummerkasten am Lichthof nutzen.
5. Lassen sich Probleme so gar nicht klären, wenden Sie sich bitte an die Schul- bzw. Hortleitung.
6. Unsere Fachdienste wie Schulpsychologie (SIBUZ), Kinder- und Jugendpsychiatrischer Dienst (KJPD), Kinder- und Jugendgesundheitsdienst (KJGD – Gesundheitsamt) und Jugendamt sowie weitere Beratungsstellen wie EFB (Erziehungs- und Familien-Beratungsstelle) helfen ebenfalls gerne weiter. Die Kontaktdaten finden Sie auf der Netzwerkkarte als Aushang im Foyer.
7. Auch die Schulaufsicht kann zu Rate gezogen werden (siehe Netzwerkkarte).

Bitte niemals mit anderen Kindern Kontakt aufnehmen und auf diese einwirken. Sie sind nur für Ihr eigenes Kind verantwortlich. Alles andere erledigen wir in der Schule bzw. im Schulhort.

Bitte nehmen Sie Abstand von Messenger-Gruppen, um Konflikte/Probleme/Anliegen zu klären.

Bitte versuchen Sie nicht, mit anderen Eltern selbst die Probleme zu bearbeiten. Das ist oft emotional zu belastend. Wir kümmern uns gerne darum, da ja auch hier im Schulalltag die betroffenen Kinder gemeinsam agieren und wir uns für die Erziehung aller Kinder zuständig fühlen.

Für Mitarbeitende

Bitte immer Anliegen/Konflikte/Belastungen möglichst schnell ansprechen und klären. Bitte suche dir gerne Hilfe bei der Schulpsychologie (siehe Netzwerkkarte), wenn es belastende Situationen/Erlebnisse gibt.

Bei Konflikten mit Schüler*innen

1. In Ruhe mit dem betroffenen Kind bei offener Türe klären.
2. Gespräch mit Kollegin/Kollegen. Austausch zwischen Vor- und Nachmittag suchen.
3. Zum Lichthof gehen und um Hilfe bitten.
4. Ggf. die Sonderpädagogin ansprechen.
5. Die Schulleitung/Hortleitung einbeziehen.
6. Kollegiale Fallberatung/Supervision.

Bei Konflikten mit Kolleginnen/Kollegen

1. Alleine mit dem*r Konfliktpartner*in klären.
2. Zum Lichthof gehen und um Hilfe bitten.
3. Vertrauensperson ansprechen.
4. Schulleitung/Hortleitung ansprechen.
5. Schulpsychologie hinzuziehen. Mediation suchen.

Bei Konflikten mit der Schulleitung/Hortleitung

1. Alleine mit der*m Konfliktpartner*in klären.
2. An den Personalrat wenden (Beschäftigte des Senats).
3. An die Schulaufsicht wenden (Beschäftigte des Senats). An die Geschäftsführung wenden (Beschäftigte des NBH).

Bei Konflikten mit Eltern

1. Vorsicht vor übereilten Reaktionen.
2. Bitte auf konfrontative Mails nicht reagieren und Gesprächsangebote unterbreiten.
3. Konflikte möglichst im Gespräch und nicht schriftlich lösen.
4. Alleine mit der/dem Konfliktpartner*in klären.

5. Eine/n Kollegin/Kollegen hinzuziehen und mind. zu zweit das Gespräch suchen.
6. Videokonferenzen in Betracht ziehen, um nicht alleine telefonieren zu müssen.
7. Lichthof einschalten.
8. Schulleitung/Hortleitung einbeziehen.

Bei Verdacht bei Kindeswohlgefährdung

Bei einem Verdacht wende dich bitte immer an die Kinderschutzbeauftragte und/oder an die insofern erfahrenen Fachkräfte (siehe Geschäftsverteilungsplan).

Bei Beobachtung eines grenzverletzenden bzw. übergriffigen Verhaltens durch einen Kollegen/eine Kollegin

1. Die Person auf diese Verhaltensweise ansprechen und auf unseren Kodex Bezug nehmen.
2. Schulleitung/Hortleitung informieren und dokumentieren.
3. Mache dir Notizen mit Datum.