Leitfaden für Problemlösung und Beschwerdemanagement am FSG

Konflikt

„Erste Hilfe“

Ich bin Zeuge eines Konflikts und selbst nicht beteiligt.

- Deeskalation
- ggf. Schutz des Betroffenen leisten oder holen (Lehrkraft, Mitschüler)
- den Betroffenen ermutigen, die nächsten Schritte zu gehen

Ich selbst habe einen Konflikt mit jemandem.

- Deeskalation
- ggf. sich schützen bzw. Hilfe anfordern
- nächste Schritte planen

	Schüler - Schüler	Schüler - Lehrer	Eltern - Lehrer
	direktes Gespräch zwischen allen Beteiligten (ggf. Termin vereinbaren), bei Bedarf Einbeziehung ...		
1	...weiterer Mitschüler, des Klassensprechers, ggf. Klassenrat oder des Klassenleiters bzw. -teams	...weiterer Mitschüler, des Klassensprechers oder des Klassenleiters (-teams)	... des Klassenleiters oder des Klasseneltern-sprechers
2	...Vertrauensschüler, Vertrauens- oder Beratungslehrerin	...der Fachleiter (Spe, PfT, SM), des Oberstufenberaters	...der Fachleiter, des Oberstufenberaters oder der Schulel-ternsprecherin
3	... der Schulleitung		

Gesprächskette nach Stufen, wenn vorher keine Lösung

Beschwerde

anonym oder persönlich

Briefkasten der **Clearingstelle** (Vertrauensschüler und -lehrkraft)

Mail an **beschwerde@fsg.lernsax.de**

(Pädagogische Koordinatorin)

Bearbeitung und Beginn der Problemlösung

Briefkasten der Internatsleitung

Vertrauensschülerin, Vertrauenslehrerin, Sozialarbeiterinnen, Beratungslehrerinnen können in jeder Phase orientierend unterstützen

Persönliches Anliegen

Ich habe ein Problem oder ein persönliches Anliegen.

im fachlichen Bereich	im persönlichen Bereich
Fachlehrer, Oberstufen-berater	Klassenleiter, Mentor, Erzieher
Fachleiter	Beratungs- oder Vertrauens-lehrerin, Schulsozial-arbeiterin
Schulleitung	

Fälle mit akuter Gefährdung sowie strafrechtlich relevante Sachverhalte erfordern sofortiges Handeln.

Stand: 21.05.2025