



IX ANSPRECHSTELLEN UND BESCHWERDESTRUKTUREN

Eine Schule mit funktionierenden Beschwerdeverfahren tut Entscheidendes dafür, dass sich Schüler*innen mit ihren Anliegen wahrgenommen und wertgeschätzt fühlen. Vertrauenslehrkräfte, Angebote der Schulsozialarbeit und andere Ansprechstellen sind ein wichtiges Signal an Schüler*innen in Notlagen.



WARUM? WOZU DIESER BESTANDTEIL? WAS HABEN WIR DAVON?

Gute Beschwerdestrukturen sorgen dafür, dass problematische Vorgänge und Zustände frühzeitig bekannt werden und entsprechend gehandelt werden kann. Dadurch zeigt sich eine Schule als moderne, lernende Institution, die interessiert daran ist, sich weiterzuentwickeln. Kritische Rückmeldungen und Verbesserungsvorschläge aufzunehmen, Beschwerden zu prüfen und ihnen gegebenenfalls abzuhelfen, ist gelebte Partizipation. Selbst wenn es sich um rein subjektiv empfundene Probleme oder Belastungen handelt, denen am Ende nicht abgeholfen werden kann, so ermöglichen Beschwerdestrukturen doch das Gespräch und vermitteln den Schüler*innen, dass ihre Anliegen gehört werden. Wenn sie es gewohnt sind, in alltäglichen Angelegenheiten Gehör zu finden, haben sie bessere Chancen, sich bei gravierenden Vorkommnissen und Belastungen zu beschweren oder sich jemandem anzuvertrauen. Es geht bei diesem Bestandteil also ausdrücklich nicht um spezifische Beschwerdeverfahren zu sexueller Gewalt, sondern zu allen Themen. Konkrete Ansprechstellen wie Vertrauenslehrkräfte oder Schulsozialarbeiter*innen nehmen nicht nur schulische Beschwerden entgegen, sondern bieten auch

Gespräche für belastete Schüler*innen an. Wenn sie offensiv vermitteln, dass auch private Belastungen und Gefährdungen hier ihren Platz haben, ist das ein wichtiger Schritt zur Schule als Kinderschutzinstitution. Umgekehrt gilt: Wo Schüler*innen keine Hilfe bei persönlichen Problemen und Belastungen bis hin zu traumatischen Erfahrungen finden, ist neben den diversen schweren Auswirkungen dieser Erfahrungen auch ihr schulischer Erfolg gefährdet. Eine Schule, die beschwerdeoffen ist, fördert das Vertrauen von Eltern in die Schule, weil sie sie als zugänglich erleben.

Dieser Konzeptbestandteil - „Ansprechstellen und Beschwerdestrukturen“ - ist ganz entscheidend dafür, dass es gelingt, die Schule zu einem Kompetenzort im Sinne eines Schutzkonzepts zu machen. Formale Angebote allein reichen aber nicht aus. Oft ist es entscheidend, von sich aus auf belastet wirkende Schüler*innen zuzugehen, das Gespräch zu suchen und Hilfe anzubieten. Eine Botschaft aus Berichten von Betroffenen von sexualisierter Gewalt sollte von Schulen verstanden werden: der Wunsch, dass auch nur einmal jemand nachgefragt und ein Gespräch von sich aus angeboten hätte. Das bedeutet: Es reicht nicht aus, dass Ansprechpersonen ansprechbar sind, sondern alle Kolleg*innen, die im Kontakt mit Schüler*innen sind, sollten den ersten Schritt machen, wenn sie sich Sorgen machen.

In einigen wenigen Fällen ist eine Beschwerde oder ein Gespräch mit einer Ansprechperson die Voraussetzung und der Impuls dafür, ein Verfahren auszulösen, wie es in den Interventionsplänen beschrieben ist.

WANN? **SOLLTE DIESER BESTANDTEIL ENTWICKELT WERDEN?**

Es gibt im Prozess der Schutzkonzept-Entwicklung keinen zwingenden Zeitpunkt dafür, am Bestandteil „Beschwerdeverfahren und Ansprechpersonen“ zu arbeiten. Nur sollte die Risikoanalyse zum 2. Risiko abgewartet werden, denn sie beantwortet die Frage „Wie groß ist die Gefahr, dass betroffene Schüler*innen an der Schule

nicht bemerkt werden oder keine Hilfe finden?“. Diese Ergebnisse zeigen auf, wo Verbesserungen oder sogar neue Ideen entwickelt werden müssen, um Schüler*innen den Weg zu Hilfe zu ebnen.



WER?

SOLLTE DAS BESCHWERDEVERFAHREN ENTWICKELN?

Die Entwicklung dieses Bestandteils ist zwingend ein partizipativer Prozess, weil er für Schüler*innen bedarfsgerecht gestaltet sein muss. Schüler*innen dürfen sich mit ihren Erwartungen und Wünschen einbringen. Sie können am besten beschreiben, was sie brauchen, welche Verfahren, aber auch welche Atmosphäre sie sich wünschen, um Schule als Ort zu erleben, wo ihre Anliegen und Nöte aufgegriffen werden. Konkret sind hier (anonyme) Schüler*innen-Befragungen zu empfehlen, für die beispielsweise die Fragebögen, die unter [Tipps/MATERIAL](#) verlinkt sind, genutzt werden können.

Er braucht aber auch eine Offenheit im Kollegium und dessen beschwerdefreundliche Haltung. Damit dieses Ziel erreicht werden kann, müssen Vorbehalte und Ängste im Kollegium ernst genommen und Raum für die Auseinandersetzung geschaffen werden. Häufig ist die Sorge anzutreffen, in Zukunft mit Beschwerden überhäuft zu werden, die zum einen viel Arbeit mit sich bringen, aber zum anderen auch schlechte Stimmung schaffen können. Die Erfahrung zeigt, dass eher das Gegenteil der Fall ist: Die Beschwerden nehmen nicht massiv zu – und dadurch, dass die Verfahrensabläufe geregelt sind, machen sie eher weniger als mehr Arbeit. Manche männliche Kollegen fürchten, dass unberechtigten Beschwerden wegen sexueller Belästigung Tür und Tor geöffnet würden. Dieser Sorge ist mit Verweis auf den Interventionsplan am ehesten zu begegnen, denn das dort festgelegte Verfahren ist zum einen ergebnisoffen, und zum anderen mündet es gegebenenfalls in das Rehabilitationsverfahren, wenn tatsächlich ein Verdacht ausgeräumt werden konnte.

Die Beteiligung des Kollegiums ist auch deshalb zentral, weil es (wie unten ausgeführt) auf die Sichtbarkeit der Ansprechpersonen in Gestalt der Vertrauenslehrkräfte, der Schulsozialarbeiter*innen oder der Beratungslehrkräfte ankommt und diese sich in diese Rolle

einfinden müssen. Spätestens wenn deutlich wird, dass es im Sinne des Schutzkonzepts auf jede und jeden im Kollegium als potenzielle Hilfe- oder Ansprechperson ankommt, wird klar, dass sich alle im Kollegium mit der Frage auseinandersetzen sollten, ob und wie sie sich das zutrauen und was sie dafür benötigen. Davon ausgehend kann die Projektgruppe Strukturen weiterentwickeln und dann in den Mitbestimmungsgremien zur Diskussion stellen.



WAS?

FRAGEN, DIE BEANTWORTET, THEMEN, DIE BEARBEITET WERDEN MÜSSEN

Funktionierende Beschwerdeverfahren sind weniger eine technische als eine Frage der Schulkultur. Es geht um die „Beschwerdefreundlichkeit“ der Schule und ihrer Beschäftigten, also um eine Kultur der Wertschätzung und der Fehlerfreundlichkeit. Die fehlerfreundliche Haltung erkennt an, dass Fehler ein normaler Bestandteil alltäglichen (beruflichen) Handelns sind. Sie können durch Unwissenheit, Überforderung oder Gedankenlosigkeit passieren und sie bieten Chancen zur Entwicklung und Veränderung. Sei es, dass eine Lehrerin sich bei einem Schüler entschuldigt und ihm damit ein Vorbild dafür ist, für Fehlverhalten einzustehen, oder dass Fehler aus Überforderung auf strukturelle Probleme in der Schule hinweisen, die dann idealerweise abgestellt werden. Im Umgang mit Fehlverhalten unterscheidet sich eine fehlerfreundliche Haltung, die Fehler transparent macht, von Täterstrukturen, die beabsichtigtes Fehlverhalten zu vertuschen suchen. In vielen Fällen ist es sinnvoll, sich als Kollegium durch Fachleute (Coaching) unterstützen zu lassen, um an dieser beschwerdefreundlichen Haltung zu arbeiten.

Damit Hilfe gelingt und Beschwerdeverfahren funktionieren, sind folgende Punkte zu klären:

1. Wer darf sich beschweren oder über Probleme sprechen?
2. Um welche Art von Problemen geht es?
3. Wie und bei wem kann man sich beschweren, wem kann man sich anvertrauen?
4. Was passiert, wenn ich mich beschwere oder jemandem anvertraue?

1. WER DARF SICH BESCHWEREN ODER ÜBER PROBLEME SPRECHEN?

Im Rahmen des Schutzkonzepts liegt selbstverständlich der Schwerpunkt auf den Schüler*innen. Aber auch Eltern brauchen klare Wege, um Unterstützung für ihr Kind zu bekommen, wenn es zu Hause von negativen Erfahrungen in der Schule (z.B. Gewalt durch einen älteren Schüler) berichtet, aber sich selbst nicht traut, diese dort anzusprechen. Oft stellt sich die Frage, ob es auch anonyme Beschwerdemöglichkeiten geben soll. Der Nachteil liegt darin, dass Rückfragen und Rückmeldung ausgeschlossen sind, sodass direkte Abhilfe meist nicht möglich ist. Jedoch geben anonyme Beschwerden Stimmungsbilder wieder und können Hinweise auf Missstände geben, für die so zumindest Aufmerksamkeit geschaffen wird.

2. UM WELCHE ART VON PROBLEMEN GEHT ES?

Damit Kinder und Jugendliche wissen, worüber sie sich beschweren dürfen, ist es wichtig, dass sie ihre Rechte kennen: Kinderrechte im Allgemeinen und den Verhaltenskodex der Schule im Besonderen. Diese gilt es in der Präventionsarbeit (siehe Bestandteile/PRÄVENTIONSANGEBOTE) immer wieder anzusprechen. Damit Mädchen und Jungen sich aber tatsächlich bei groben Verstößen gegen ihre Rechte auch trauen, Unterstützung zu suchen, brauchen sie bereits bei kleineren alltäglichen Problemen die Erfahrung, mit Kritik auf offene Ohren zu stoßen: etwa dem nicht schmeckenden Mensaessen oder den immer wieder verdreckten Toiletten. Es wäre nicht zielführend, das Thema Beschwerden auf Missbrauch zu verkürzen – die wenigsten Anlässe für Beschwerden im schulischen Kontext entstammen dem Themenfeld sexuelle Gewalt! Aber umgekehrt gilt, dass ein funktionierendes Beschwerdesystem gute Voraussetzungen dafür schafft, dass sich Schüler*innen auch im Fall von sexueller Gewalt anvertrauen.

Außerdem sollten Schüler*innen wissen, dass sie sich auch bei außerschulischen Problemen Unterstützung holen können.

3. WIE UND BEI WEM KANN MAN SICH BESCHWEREN, WEM KANN MAN SICH ANVERTRAUEN?

Kinder und Jugendliche brauchen niedrigschwellige Beschwerdemöglichkeiten und leicht erreichbare Ansprechpersonen.

Verschiedene Zugänge gewährleisten die Nutzbarkeit für unterschiedliche Schüler*innen. Bewährt haben sich folgende Kommunikationswege:

- persönliche Ansprache
- Angebot einer Sprechstunde
- Schriftliche Kontaktaufnahme (per Brief, Beschwerdeformular - für Schüler*innen mit Lernschwierigkeiten oder geistiger Behinderung eventuell mit Symbolen und Piktogrammen gestaltet)
- digitale Kontaktaufnahme (Email, Messenger-Nachrichten)
- telefonische Erreichbarkeit

Zudem sollte es mehrere benannte Ansprechpersonen geben, denn eine gewisse Auswahl erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass „die Chemie stimmt“. Manchen Schüler*innen kommt es auch entgegen, wenn sie sich zwischen einer männlichen und einer weiblichen Person entscheiden dürfen. Teilen sich mehrere Personen diese Aufgabe, hat das den Vorteil, dass die zeitnahe Erreichbarkeit eher gesichert ist. Schulen könnten beispielsweise neben dem Schulsozialarbeiter eine Vertrauenslehrerin sowie die Beratungslehrkraft benennen, aber natürlich auch die Vertretungen der Schüler*innen auf Klassen- und Schulebene.

Eine besondere Herausforderung stellt dieses Thema für inklusive und Förderschulen dar. Mädchen und Jungen, die aufgrund einer geistigen oder schwerstmehrfachen Behinderung in ihrer Kommunikation eingeschränkt sind, können sich in der Regel nicht selbstständig an Ansprechpersonen wenden. Sie sind darauf angewiesen, dass ihre alltäglichen Kontaktpersonen (Eltern, Schuhelper*innen, Pflegepersonal, Erzieher*innen und Lehrkräfte) aktiv nachfragen, ob es Belastendes oder Ärgerliches gibt, sie zu Beschwerden ermutigen und ihnen hierfür Ausdrucksmöglichkeiten geben.

Mädchen und Jungen, die von sexueller Gewalt betroffen sind, suchen erfahrungsgemäß auch bei anderen als den offiziellen Ansprechpersonen nach Hilfe. Sie entscheiden selbst, wem sie vertrauen. Deshalb sollte sich jede Lehrkraft und jede pädagogische Fachkraft dieser Aufgabe gewachsen fühlen. Es geht nicht um Expertentum, sondern um ein Basiswissen zu der Frage „Was tue ich, wenn sich mir ein*e Schüler*in anvertraut?“. Dieses Wissen wird in Fortbildungen vermittelt und hilft, die eigene - verständliche -

Unsicherheit abzubauen. Die Online-Fortbildung "[Was ist los mit Jaron?](#)" ermutigt schulische Beschäftigte, aktiv auf Schüler*innen zuzugehen, wenn sie sich Sorgen machen. Ihnen Brücken zu bauen, anstatt abzuwarten, ob jemand von allein die Hürde überwindet, den schweren ersten Schritt zum Reden zu machen.

Darüber hinaus sollte sich eine Schule im Schutzkonzept dazu verpflichten, die Schülerschaft über externe Hilfeangebote wie Fachberatungsstellen in der Nähe oder Hilfetelefone und Online-Beratungsangebote für Kinder und Jugendliche zu informieren (siehe [Tipps](#)).

4. WAS PASSIERT, WENN ICH MICH BESCHWERE ODER JEMANDEM ANVERTRAUE?

Es ist wichtig, dass grundsätzlich bekannt ist, wie mit Beschwerden verfahren wird. Im konkreten Fall sollte das betreffende Mädchen oder der Junge kontinuierlich darüber informiert werden, was im nächsten Schritt mit seiner Beschwerde oder seinem Anliegen passiert. Die verantwortliche Ansprechperson sollte die Beschwerde und den Umgang damit dokumentieren.

Hat ein Mädchen oder Junge sich nicht beschwert, sondern Belastendes einer Ansprechperson anvertraut, ist Transparenz im weiteren Umgang mit dem Gehörten besonders wichtig. Berührt das anvertraute Problem Kinderschutzfragen, kann in aller Regel keine Geheimhaltung zugesichert werden. Ein in der Online-Fortbildung „Was ist los mit Jaron?“ verwendetes Material zum Thema "[Wichtige Aspekte für Gespräche mit Kinderschutzhintergrund](#)" kann hier Orientierung bieten.



WIE STELLT MAN SICHER, DASS ALLE DIE BESCHWERDEWEGE UND ANSPRECHSTELLEN KENNEN?

Das beste Beschwerdesystem und andere schulische Hilfsangebote nützen nichts, wenn sie nicht bekannt sind. Deshalb gehört zu deren (Weiter-)Entwicklung auch die Planung, wie man die Angebote bekannt macht und bekannt hält.

Eine regelmäßige Thematisierung in den Klassen und die Vorstellung auf einem Elternabend für neue Eltern sind zentrale Elemente. Vielleicht stellt man auch Ergebnisse von Beschwerden, die von allgemeiner Bedeutung sind, sowie die Ergebnisse von Befragungen auf SV- und Elternbeiratssitzungen, Gesamt- und Schulkonferenzen vor und verdeutlicht damit die Gewichtung des Themas. Auch auf der Schulhomepage darf eine Vorstellung des Beschwerdeverfahrens und der Ansprechpersonen nicht fehlen, idealerweise verknüpft mit einer Möglichkeit, hier direkt Kontakt aufzunehmen. In der Schule kann es außerdem Aushänge und Infoblätter geben.

Ansprechpersonen sollten sich – immer mal wieder – in den Klassen vorstellen, weil sich Mädchen und Jungen erfahrungsgemäß eher an bekannte Personen wenden. Mit einer persönlichen Vorstellung werden „Brücken gebaut“, wenn die Ansprechperson auch davon berichtet, für welche Themen sie ansprechbar ist. Wer ausführt, dass neben schulischen Problemen wie z.B. Schwierigkeiten mit einzelnen Lehrkräften oder Mobbing auch private Themen wie familiäre Probleme, (sexuelle) Gewalterfahrungen oder psychische Probleme hier ihren Platz haben, signalisiert maximale Offenheit.

TIPPS

LITERATUR

- Freie Universität Berlin (BIBEK): Beschweren erlaubt – 10 Empfehlungen zur Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe
- Erzbischöfliches Ordinariat Berlin/Beauftragter zur Prävention von sexualisierter Gewalt (Hrsg.) Arbeitshilfe Institutionelles Schutzkonzept zur Prävention von sexualisierter Gewalt in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen. Seite 50-62 Beratungs- und Beschwerdewege
- Dalhoff, Maria/Şimşek, Nilüfer/Vasold, Stefanie (2020): Achtsame Schule. Leitfaden zur strukturellen Prävention von sexueller Gewalt. Hrsg.: Selbstlaut. Seite 63-70 Umgang mit Beschwerde

MATERIAL

- Fragebögen: "Du bist gefragt"

Ehemaliges Online-Selbstevaluierungstool, dessen bereichsspezifische Fragebögen für Jugendliche ab 14 Jahren weiterhin für eigene Zwecke genutzt werden können. Sie wurden im Rahmen eines Forschungsvorhabens des Unabhängigen Beauftragten für Fragen des sexuellen Kindesmissbrauchs 2015-2018 in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Jugendinstitut e.V. entwickelt und umfassen verschiedene Bereiche, u.a. Schule.

- Schulbox der Nummer gegen Kummer e.V.

Gemeinsam mit der Nummer gegen Kummer e.V. hat das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend eine Schulbox konzipiert. Mit ihr soll das Beratungsangebot der Nummer gegen Kummer bei Kindern und Jugendlichen bekannter gemacht werden. Die Schulbox beinhaltet Informationsmaterialien (Flyer, Poster, Infokarten, Sticker) zu den Beratungsangeboten der Nummer gegen Kummer. Die Schulbox gibt es auch als barrierefreie Version.

- Was tun bei Sorgen und Problemen? – Problembeusstsein bei Schüler*innen wecken und Lösungen erarbeiten.

Unterrichtsmaterial ab der 3. Klasse und für die Sekundarstufe I und II

Diese Handreichungen enthalten Anregungen, wie Sorgen und Probleme im Unterricht thematisiert werden können. Sie sind Teil der Schulbox, stehen aber auch direkt zum Download zur Verfügung.

- Wichtige Aspekte für Gespräche mit Kinderschutzhintergrund.
Material aus der Online-Fortbildung „Was ist los mit Jaron?
- jugendnotmail.de

Mail- und Chatberatung für Kinder (ab zehn Jahren) und Jugendliche, die vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend gefördert wird.

- www.hilfe-telefon-missbrauch.online/jugendliche

Telefonische und Online-Beratung für Jugendliche beim Hilfetelefon sexueller Missbrauch. Ein Angebot der Unabhängigen Beauftragten für Fragen des sexuellen Kindesmissbrauchs.

- www.jupport.de

Hilfe bei Cybermobbing, WhatsApp-Stress & Co. - Online-Beratung von Jugendlichen für Jugendliche. Ein Angebot der Niedersächsischen Landesmedienanstalt.

- jugend.support - Hilfe bei Stress im Netz

Eine Website der EU-Initiative klicksafe in Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, die Kindern (ab zehn Jahren) und Jugendlichen Unterstützung bei Problemen im Netz anbietet.



ANSPRECHSTELLEN UND BESCHWERDESTRUKTUREN

Verbindungslehrkräfte werden vom Schülerrat für ein bis zwei Jahre gewählt. Sie beraten die SMV und unterstützen sie bei der Erfüllung ihrer Aufgaben.

Verbindungslehrkräfte beraten auch einzelne Schülerinnen und Schüler bei persönlichen Problemen im schulischen oder im privaten Bereich, ggf. gemeinsam mit der Oberstufenberaterin bzw. dem Oberstufenberater oder der Schulsozialarbeit. In Abhängigkeit einer möglichen Fragestellung oder Problemlage kann sich eine Verbindungslehrkraft an eine Beratungslehrkraft, an eine Lehrkraft für Prävention oder auch an das schulinterne Krisenteam wenden.

Sie vermitteln in Konfliktfällen, werben um gegenseitiges Verständnis und sind keine Richterinnen oder Richter, die versuchen die Schuldfrage zu klären. Sie sind Vermittlerinnen und Vermittler, die versuchen, Möglichkeiten zu schaffen, damit die Beteiligten den Konflikt selber regeln können. Gemeinsam mit Schülerinnen und Schülern und Kolleginnen und Kollegen erarbeiten sie Lösungsmöglichkeiten, die auf der Basis partnerschaftlicher Kooperation und Kompromissbereitschaft aufbauen.

Für besondere Beratungsaufgaben werden durch die Oberen

Schulaufsichtsbehörden an den Schulen Lehrkräfte bestellt, die eine 1,5-jährige zusätzliche Ausbildung als Beratungslehrerin oder Beratungslehrer absolviert haben. Beratungslehrkräfte sind an allgemein bildenden und beruflichen Schulen tätig. Im Rahmen ihrer Tätigkeit und unter Berücksichtigung schulartspezifischer Schwerpunkte und Fragestellungen

- beraten sie Schülerinnen, Schüler und Eltern in Fragen bildungsbiografischer Übergänge und Veränderungen, zum Beispiel beim Wechsel innerhalb und zwischen Schulen und Schularten, bei der Fächerwahl im Wahlpflichtbereich, bei Entscheidungen über anzustrebende Bildungsabschlüsse und bei Fragestellungen zur beruflichen Orientierung;
- unterstützen sie im Kontext der Einzelfallberatung mit psychologisch-pädagogischen Methoden Schülerinnen, Schüler, Eltern, Lehrerinnen und Lehrer beim Umgang mit Schwierigkeiten im Lern- und Arbeitsverhalten sowie bei Problemlagen in der Bewältigung des Schulalltags, zum Beispiel bei Unsicherheiten, bei Prüfungsängsten und Schulabsentismus sowie bei herausfordernden sozialen Situationen unter Schülerinnen und Schülern;
- machen sie Ratsuchenden Informationsmaterialien zugänglich und können bei örtlichen Informationsveranstaltungen zu möglichen Bildungsgängen mitwirken;
- beraten sie an beruflichen Schulen in Kooperation mit unterschiedlichen Netzwerkpartnern bei Problemlagen im schulischen Ausbildungskontext;
- machen sie ihr Beratungsangebot den am Schulleben Beteiligten bekannt und wirken bei der Weiterentwicklung eines schulinternen Unterstützungs- und Beratungssystems mit.
- Therapeutische Angebote, insbesondere Psychotherapie, gehören nicht zu ihren Aufgaben.

Beratungslehrkräfte orientieren sich bei ihrer Beratung am Anliegen der Ratsuchenden und unterliegen der Schweigepflicht.

An jeder allgemeinbildenden und beruflichen Schule gibt es eine Lehrkraft für Prävention, um schulische

Vorbeugungsmaßnahmen zu koordinieren und deren Wirksamkeit zu verbessern. Sie wird von der Schulleitung im Benehmen mit der Gesamtlehrerkonferenz benannt. Sie ist für die Sammlung und Weitergabe von Informationsmaterialien zur Prävention und Gesundheitsförderung innerhalb der Schule und die Weitergabe von Kontaktadressen beratender und therapeutischer Einrichtungen zuständig. Beratungen von Schülerinnen und Schülern gehören nicht zu ihren Aufgaben, sie kennen aber die örtlichen Ansprechpartner und Kontaktpersonen und sind somit wichtige Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für das Kollegium.

Ansprechpartner für Schülerinnen und Schüler, Eltern, Lehrkräfte und Schulverwaltung sind die Schulpsychologinnen und Schulpsychologen bei psychologisch-pädagogischen Fragestellungen. Sie arbeiten eng mit den Unterstützungssystemen in den Regionen zusammen (z. B. spezialisierte Fachberatungsstellen).

Darüber hinaus hat sich in Baden-Württemberg die Schulsozialarbeit als Unterstützungssystem für Schulen etabliert. Sie bildet die Schnittstelle zwischen der Schule und der Kinder- und Jugendhilfe.

Schulen weisen auf diese Personen, ihre Aufgaben und Möglichkeiten der Kontaktaufnahme z. B. an Elternabenden und an hoch frequentierten Plätzen der Schule hin.