

Beschwerdesystem

Zu unseren Kommunikationsstrukturen gehört auch die Entwicklung von Konfliktlösungsstrategien im verbalen Bereich für unsere Schülerinnen und Schüler.

Fallbeispiel:

Zwei Jungen, Tom (3. Schuljahr) und Jan (4. Schuljahr), geraten in der 1. großen Pause aneinander. Tom hat aus Versehen Jan einen Fußball an den Kopf geschossen. Jan fühlt sich angegriffen, schubst Tom ein paarmal und schreit den Drittklässler an: „Du asozialer Neger!“ Der Konflikt eskaliert, indem Tom sofort darauf zuschlägt. Die Prügelei ist in vollem Gange.

Sofort stehen eine Menge Kinder um die beiden herum. Ein Junge aus dem 4. Schuljahr geht auf die beiden Kontrahenten zu, hält sie auseinander und sagt: „Ihr könnt doch eine Beschwerde machen!“

Nach dem gemeinsamen Frühstück geht Jan, nachdem er seinem Klassenlehrer Bescheid gesagt hat, in Toms Klasse und bringt seine Beschwerde vor. Er erzählt, dass Tom ihn geschlagen hat, und dass er furchtbar auf ihn eingedrückt hat.

Der Lehrer befragt den Jungen aus seiner Klasse. Tom erklärt, dass er Jan nur aus Versehen den Fußball an den Kopf geschossen hat, und dass er sich sehr verletzt fühlte, als Jan ihn geschubst und ihn beschimpft hat. Das Wort, das Jan gebraucht hat, tut ihm sehr weh und kränkt ihn sehr.

Jan ist betroffen. So hat er die Sache nicht gesehen.

Das Beschwerdesystem, wie es an dieser Schule durchgeführt wird, ist keine spontane, neue Sache, die auf einzelne Kinder oder Klassen beschränkt ist. Das System hat sich jahrelang als eine Regelung entwickelt, hinter der das Kollegium dieser Schule steht. Angefangen hatte alles, als den Kollegen und Kolleginnen klar wurde, dass etwas Entscheidendes geschehen müsse, um Schülerkonflikte auf eine andere Art regeln zu können, als es bis dahin der Fall war.

Nach vielen Gesprächen im Kollegium kam man zu folgendem Entschluss: Die Schüler/Schülerinnen sollten die Möglichkeiten erhalten, ihre Streitereien und Auseinandersetzungen in der jeweiligen Klasse vorzutragen und Lösungsstrategien zu finden. Dabei müssen bestimmte Regeln eingehalten werden.

1. Das Kind muss sich bei seinem Klassenlehrer abmelden, wenn es in einer anderen Klasse eine Beschwerde vorträgt.
2. Die Kinder müssen beim Erzählen des Vorgefallenen bei ihrer eigenen Sicht bleiben. Das heißt, sie sollen sagen, wie sie den Konflikt empfunden, was sie gefühlt haben.
3. Sie müssen den Anderen bei deren Erzählung der Dinge zuhören.

Dadurch soll erreicht werden, dass:

1. die Konflikte der Kinder ernst genommen werden und dass sich die Kinder mit ihren Gefühlen akzeptiert fühlen.
2. die Kinder lernen, ihre Betroffenheit und Verletztheit sprachlich auszudrücken
3. die Kinder erkennen, dass sie mit ihrem Verhalten andere verletzen
4. Konflikte nicht durch Handgreiflichkeiten ausgetragen werden, da dadurch meistens weitere Konflikte entstehen.

In dem Fallbeispiel zu Anfang konnten die beiden Schüler wohl recht schnell eine Lösung finden, um ihre Streitigkeiten zu beheben. Es gibt natürlich viele Fälle, in denen eine solche Lösung nur Wunschenken der Erwachsenen ist oder in denen es noch mehrere Schritte bedarf, um zu einer Einigung zu kommen. Hier ist es Aufgabe des betreffenden Lehrers, weiterzuhelfen, auf Möglichkeiten hinzuweisen und auf Probleme aufmerksam zu machen. In schwierigen Fällen müssen oft entsprechende individuelle Konsequenzen folgen (nicht „Auge um Auge“, wie Schüler das häufig wünschen, sondern unter der Zielsetzung der Entwicklung von Verhaltensnormen, die gerechter und einfach menschlicher sind).

In dieser Schule wissen alle Kinder, dass sie sich beschweren können, und dass man ihnen bei ihrer Beschwerde zuhört und sie ernst nimmt.

Das Beschwerdesystem und die Bedingung für die einzelne Schülerin / den einzelnen Schüler

1. Gefühle:

- „Beschwerdeführer“ erfährt, dass er mit seinen verletzten Gefühlen ernst genommen wird.
- „Beschuldigter“ muss sich nachträglich mit den von seinem Verhalten in anderen provozierten Gefühlen auseinandersetzen; er bekommt ein Feed-back. Gleichzeitig hat er auch Gelegenheit, über seine eigenen Gefühle zu sprechen. Dadurch entsteht eine Wechselwirkung: Er erfährt, dass auch seine Gefühle ernst genommen werden.
- Lernziel: Bewusstwerden und Versprachlichen – Kennen der eigenen Gefühle und Befindlichkeiten und die der anderen.
- Wirkung:
 - Ohnmachtsgefühle werden ein Stück weit aufgelöst (keiner versteht mich, keiner mag mich ...)
 - Stärkung des Selbstwertgefühls: Durch die festgelegte Form und eine gewisse Ritualisierung fällt es auch zurückhaltenden und durchsetzungsschwachen Kindern leichter, sich zu artikulieren.
 - Sie erfahren dabei, dass es ihnen gelingt, sich Gehör zu verschaffen und für sich etwas zu erreichen.
 - Entwicklung der emotionalen Sicherheit: Ich muss nicht sofort zuschlagen, ich komme auch anders zu meinem Recht.

2. *Konfliktlösung*

Es wird Konfliktlösungsverhalten eingeübt durch:

- Gespräch
- Suche nach Lösungsmöglichkeiten, z. B. betont aufeinander zugehen (positive Verabredungen treffen)
- Entwicklung von Einsichten.
- Entwicklung von Maßnahmen (z. B. „vertragliche“ Vereinbarungen)

3. *Fernziele*

- Durch die nach festen Regeln ablaufenden Konfliktlösungsversuche erhofft man sich eine Internalisierung der Konfliktlösungsstrategien. Die Kinder sollen befähigt werden, sie in anderen Situationen in der Schule, später auch im außerschulischen Bereich, selbständig anzuwenden.
- Durch die zunächst nachträgliche Bewusstmachung der eigenen Gefühle sollen die Kinder allmählich dazu befähigt werden, ihre Gefühle schon während eines entstehenden Konflikts zu kontrollieren (Vermeidung von Eskalation, Verhinderung von Gewaltanwendungen). Kinder werden ermutigt, ihre Grenzen aufzuzeigen; so wird es möglich, dass die anderen lernen, diese Grenzen zu akzeptieren. Entwicklung von Verfahrensformen, die menschlicher als Gewaltanwendung sind.