Prüfen Sie, ob »Reparieren« ein Thema für Sie ist

Welchen Sätzen stimmen Sie zu?

- Das Wichtigste für Lehrende in schwierigen Situationen ist, dass sie ihre Autorität beweisen.
- Wenn jemand elementare Regeln verletzt, muss man hart durchgreifen, sonst tanzen einem die Schüler/Teilnehmer bald auf dem Kopf herum.
- In einer Krise darf man als Lehrender nicht herumdiskutieren, sondern muss selbst eine Lösung suchen. Die Schüler/Teilnehmer wären damit überfordert.
- Wichtig ist nicht, warum jemand sich nicht an die Regeln hält, sondern dass er es tut.
- Ich hoffe, dass ich als Lehrender nicht in eine Situation komme, wo ich nicht mehr weiter weiß.

Wenn Sie auch nur einer Aussage zustimmen, lohnt es sich weiterzulesen.

Pädagogische Unfälle

Es kann Ihnen schon morgen passieren. Plötzlich und unerwartet, aus heiterem Himmel. Vielleicht gibt es schon vage Vorzeichen. Aber wenn es dann eintritt, sind Sie überrascht und wissen zugleich, dass Sie jetzt handeln müssen. Auch die Schüler, Zuhörer, Teilnehmer sind ratlos. Alle erwarten, dass Sie wissen, was zu tun ist. Aber was sollen Sie denn um Himmels willen tun?

Die Rede ist von Ereignissen im Unterricht, Kurs oder Seminar, die das ruhige Dahinströmen der gemeinsamen pädagogischen Arbeit abrupt unterbrechen. Wie ein Unfall. Eben schien noch alles in Ordnung, jetzt steht man vor Trümmern. Bei einem Autounfall hat sich meistens jemand nicht an die Regeln gehalten. Bei pädagogischen Unfällen ist es nicht anders. Regeln, geschriebene und ungeschriebene, werden verletzt, wenn zum Beispiel ...

Beispiel

- ein Schüler im Unterricht die Lehrerin anschreit: »Lass mich in Ruhe, du alte Fotze!«
- ein Seminarteilnehmer sich weigert, an einem Rollenspiel teilzunehmen: »Das mache ich nicht. Das ist mir zu blöd.«
- eine Teilnehmerin während eines Feedbacks in Tränen ausbricht.
- ein Volkshochschulteilnehmer betrunken in den Kurs kommt.
- eine Teilnehmerin sich meldet und dem Kursleiter eröffnet: »Es ist eine Zumutung, was Sie uns hier bieten.«

Was tun, wenn Ihnen solches widerfährt?

Spontan ist halb verloren

Es ist ein Reflex zurückzuschlagen, wenn man geschlagen wird, zurückzuschreien, wenn man angeschrien wird. Der pädagogische Reflex auf die Missachtung von Regeln heißt »Entrüstung«. Sie ist voll von Zorn über die Regelverletzung und den Missetäter, der die Harmonie so rücksichtslos gestört hat: »Unverschämtheit!« – »Frechheit!« – »Was fällt Ihnen ein?!«. Dieser Zorn ist ein »heiliger« Zorn, denn man fühlt sich im Recht. Heiliger Zorn tut gut. Man muss nichts hinunterschlucken, sich nicht »am Riemen reißen«, nicht nachdenken. Stattdessen schießt man aus der Hüfte wie der Sheriff im Western. Man zeigt dem Störer: »Das kannst du mit mir nicht machen!« Die Zuseher lernen: »So geht es hier jedem, der sich nicht an die Regeln hält.«

Diese spontanen Reaktionen sind menschlich und finden nicht selten Zuspruch beim Publikum: »Recht so. Der hat es ihm aber gegeben!« Doch es kann auch anders kommen. Zurückschreien, zurückschießen bedeutet **Eskalation**. Man heizt an statt abzukühlen, gießt Öl ins Feuer anstatt zu löschen. Mit der Eskalation steigt das Risiko, dass es noch schlimmer kommt, dass die Beteiligten Dinge sagen oder tun, die noch mehr Porzellan zerschlagen. Handlungen, die sie später bereuen. Worte, die besser ungesagt geblieben wären. Auch der erste Beifall des Publikums ist trügerisch. Wenn der Pulverdampf verflogen ist und man die Schäden sieht, kommen die Zweifel: »Hätte man das nicht anders regeln können?« Jeder weiß, wer mit »man« gemeint ist: der Lehrer, der Kursleiter, die Trainerin. Notwehr führt hier nicht zum Freispruch durch die Gruppe.

Auch der Lehrende plagt sich im Nachhinein mit Selbstzweifeln. Das ist gut so. Denn Freispruch ist aus pädagogischer Sicht auch nicht angebracht. Ihre zentrale Aufgabe ist es ja, die **Arbeitsfähigkeit** der Lernenden zu erhalten oder

sie wieder herzustellen, wenn sie gelitten hat. Entrüstung und Schüsse aus der Hüfte sind wenig geeignet, um eine gestörte Arbeitsfähigkeit wieder herzustellen. Deshalb sind sie unprofessionell. Auch wenn der »Störer« klein beigibt, wie beim Gebalge zwischen Wölfen die Demutsgebärde zeigt und den Lehrer oder Trainer wieder als Ranghöheren anerkennt, ist er noch nicht wieder arbeitsfähig. Ebenso das Publikum: Wenn es Ihre Aktion mit zustimmendem Kopfnicken quittiert ist die Arbeitsfähigkeit trotzdem beeinträchtigt. Regelverletzungen beschädigen die Arbeitsfähigkeit, weil sie irritieren, beunruhigen, aufregen. Die pädagogische Arbeit muss sich darauf richten, die Arbeitsfähigkeit sorgfältig wieder herzustellen, auch die des Lehrenden. Deshalb heißt dieses Kapitel »Reparieren«.

Die Reporterhaltung

Es gibt eine einfache Methode, die ich immer anwende, wenn ich in einer schwierigen Situation handeln muss, aber noch keine Zeit hatte, in Ruhe über Lösungen nachzudenken. Ich nehme die Reporterhaltung ein. (Im Kapitel »Feedback geben« wurde die Reportage als Technik beschrieben, um Beobachtungen mitzuteilen, das »innere Video« zu beschreiben.) Das Beruhigende ist, dass ich mit dieser Haltung und dem damit verbundenen Verhalten auf der sicheren Seite bin. Die Methode ist einfach: Wie ein Reporter beschreibe ich, was geschehen ist und was gerade geschieht. Manchmal schildere ich auch, was wahrscheinlich geschehen wird. Diese Technik kann sich bei den oben genannten Beispielen so anhören:

Technik

Beispiel 1: »Ich habe Oliver abgefragt. Er konnte keine Frage richtig beantworten. Nach der fünften Frage hat er geschrien, ich soll ihn in Ruhe lassen. Und er hat mich mit einem üblen Schimpfwort belegt. Es ist ein Schimpfwort, das Menschen benutzen, für die Frauen ein Stück Dreck sind. Das tut mir weh. Eben war Oliver noch sehr laut. Ich weiß nicht, wie es ihm jetzt geht. Ich weiß auch nicht, wie es den anderen in der Klasse geht. Es ist hier in unserer Klasse passiert. Jeder hat es mitbekommen.«

Beispiel 2: »Herr Kübler, Sie wollen beim Rollenspiel nicht mitmachen. Ihr Partner ist bereit und wartet, dass Sie einsteigen. Die Beobachter warten auch, dass es losgeht. Alle wollen sehen, wie das Gespräch laufen wird. Was man daraus für die Praxis mitnehmen kann. Wir können ohne Sie nicht starten. Sie haben auch noch nicht gesagt, was genau sie ›blöd‹ finden.«

Beispiel 3: »Mehrere Teilnehmer haben Frau Küstner ein Feedback gegeben. Frau Küstner hat zugehört und sich Notizen gemacht. Dann hat sie zu weinen begonnen. Jetzt sitzt sie da und hat ihr Gesicht in den Händen verborgen. Sie hat nichts gesagt. Wir wissen nicht, was sie zum Weinen gebracht hat. Wir wissen nicht, wie wir ihr helfen können, wieder ins Gleichgewicht zu kommen.«

Technik

Beispiel 4: »Herr Flimm, Sie können nicht gerade stehen und nicht mehr klar sprechen. Es sieht aus, als hätten sie getrunken. Ihr Nachbar hat sich gerade einen Stuhl weiter weg gesetzt. Die anderen schauen Sie immer wieder an und sind nicht bei der Sache.«

Beispiel 5: »Frau Wiesinger sagt, es sei eine Zumutung, was ich Ihnen hier biete. Ich bin überrascht. Ich weiß nicht, was es ist, das Sie als Zumutung empfinden. Ich weiß auch nicht, wie es den anderen Teilnehmern geht. Sie haben sich nicht dazu geäußert.«

Der Reporter berichtet in diesen Beispielen, was er beobachtet. Auch das, was er an sich wahrnimmt. Er spricht außerdem Punkte an, die von Interesse sind, zu denen aber noch keine Informationen vorliegen. Er versucht zu beschreiben, nicht zu bewerten und zu deuten. Die Lehrerin sagt »Das tut mir weh«, nicht »Oliver wollte mir wehtun«. Es heißt nicht »Das Feedback war zu hart, deshalb hat Frau Küstner geweint.«, sondern »Frau Küstner hat zugehört und sich Notizen gemacht. Dann hat sie zu weinen begonnen.«. Doch es kommt auch auf das Wie an.

Technik

- **Sprechen Sie Ihre Reportage betont langsam.** Machen Sie Pausen. Sie kommentieren ein wichtiges Ereignis live. Da versteht jeder, dass Sie Ihre Worte abwägen. Sie haben Zeit, sorgfältig zu formulieren. Und man hört Ihnen aufmerksamer zu. Wenn nach dem Schock einer Regelverletzung der Lehrende als Erster das Wort ergreift, ist das ohnehin eine Situation, in der man eine Stecknadel fallen hört.
- **Wenn Sie Ihre Reportage beendet haben, schweigen Sie und schauen Ihre Gesprächspartner direkt an.** Sind es mehrere, wie im Unterricht oder Seminar, wandert Ihr Blick langsam von Gesicht zu Gesicht. Bei nur einem Partner fixieren Sie ihn ruhig und konzentriert. Diese Kombination von Schweigen und Blickkontakt ist sehr wirksam (mehr dazu im Kapitel »Schweigen«). Sie verleiht Ihren Worten im Nachhinein Gewicht und setzt zugleich einen starken Impuls an Ihre Zuhörer, Stellung zu nehmen, selbst etwas zu sagen.

Die Reportertechnik ist noch keine Reparatur. Aber die Reportage bereitet die Reparatur vor. Sie macht das Ereignis leichter zu bearbeiten. Dies aus zwei Gründen.

- Der Bericht lässt das Ereignis noch einmal vorbei ziehen, wie eine Wiederholung in Zeitlupe. Diese Wiederholung lässt manches deutlicher sehen.
- Die Rolle des Berichterstatters macht es dem Reporter leichter, den Überblick zu behalten. Berichten verlangt, genau hinzusehen und seine Beobachtungen in Sprache zu fassen. Wer berichtet, folgt nicht spontanen Reflexen.

Insgesamt ist die Reporterhaltung ein ebenso einfaches wie wirksames Verfahren für soziales »Cooling down«, wie es in der Fachsprache heißt. Reportage deeskaliert. Der Bericht macht das Ereignis handlicher. Nun kann man es eher »be-greifen« und bearbeiten. Die Reparatur kann beginnen.

Und Sie haben ein Kunststück geschafft: Obwohl Sie bislang »nur« Reporter waren, haben Sie die Initiative ergriffen, ohne einen Fehler zu machen.

Von der Reportage zur Reparatur

Zu jedem der oben geschilderten Beispiele lässt sich eine Fortsetzung denken, mit der die Reparatur beginnt.

Technik

Beispiel 1: »Ich gehe jetzt aus dem Klassenzimmer und lasse euch allein. In fünf Minuten bin ich wieder da. Lasst uns alle in der Zwischenzeit überlegen, wie wir mit diesem Vorfall umgehen. Ich werde jeden von euch fragen, auch Oliver, und dann selbst einen Vorschlag machen.«

Dieser Reparaturversuch setzt konsequent die beiden letzten Sätze der Reportage fort: »Es ist hier in unserer Klasse passiert. Jeder hat es mitbekommen.« Die Lehrerin gibt jetzt Zeit für die gemeinsame Suche nach einer Lösung. Die Intervention, den Raum zu verlassen, wird mit einer Zielsetzung verbunden und damit einsichtig. Die Schüler wissen, wie es danach weitergehen wird. Die Lehrerin kann in der Auszeit ohne sofortigen Handlungsdruck überlegen, welche Reparatur sie bevorzugt. Möglicherweise kommt es in der Zwischenzeit zwischen Oliver und den Mitschülern schon zu Reparaturversuchen.