

Gespräche mit Schülerinnen und Schülern

Kritik und Fehlerbehandlung

- Kritik soll aufbauen und verändern und in der Zukunft bessere Verhaltensweisen und Ergebnisse bringen.
- Negative Kritik bringt sehr wenig. Die meisten der negativ Kritisierten ziehen sich sofort in eine Verteidigungsstellung zurück und bauen die Basis für einen Gegenschlag auf.
- Ständige negative Kritik zerstört die Schaffensfreude, die Leistungsfähigkeit und lähmt jegliche Initiative.

Daher:

- Unterlassen Sie jede negative Bemerkung, die doch keine Veränderung zustande bringt.
- Kritisieren Sie nicht, wenn der / die Kritisierte gerade unter Druck ist oder gerade eine energieraubende Kraftarbeit hinter sich hat. Gönnen sie ihm / ihr eine Erholungspause. Sprechen Sie dann über notwendige Veränderungen.
- Besprechen Sie Fehler und Mängel sachlich.
- Vermeiden Sie Ironie und Sarkasmus.
- Führen Sie kritische Gespräche unter vier Augen.
- Kritisieren Sie keine Abwesenden.
- Kommentieren Sie weniger den Vorfall. Sprechen Sie darüber, wie Vorfälle dieser Art in der Zukunft ausgeschaltet werden können.
- Teilen Sie dem Kritisierten mit, welche Unterstützung er für die Zukunft von Ihnen bekommen wird, um bessere Leistungen zustande zu bringen.
- Halten Sie nach einem wichtigen Kritikgespräch das Ergebnis der gemeinsamen Besprechung schriftlich fest.

Beispiele für nutzlose Kritik

- Da hättest du dich vorher erkundigen müssen.
- Das hättest du selber wissen müssen.
- Das hättest du selber merken können.
- Das hättest du bedenken müssen.
- Das hättest du nicht vergessen dürfen.
- Das hättest du berücksichtigen müssen.
- Von dir habe ich nichts anderes erwartet.
- Darauf warte ich schon seit Monaten.
- Das hätte ich dir vorher sagen können.
- Habe ich dich davor nicht immer wieder gewarnt?
- Jetzt haben wir also den Salat.
- Jetzt ist es also so weit.
- Genau das habe ich kommen sehen.
- Du weißt es offenbar nicht besser.
- Du kannst es offenbar nicht besser.

Gespräche mit Eltern

14 goldene Sätze für die professionelle Elternverärgerung:

- Das ist völlig ausgeschlossen.
- Das kann gar nicht stimmen.
- Da müssen Sie sich täuschen.
- Das gibt es bei uns nicht.
- Das kann ich mir überhaupt nicht vorstellen.
- Das habe ich noch nie gehört.
- Das ist noch nie vorgekommen.
- Sie sind der / die Erste.
- Sie sind der / die Einzige.
- Da müssen Sie / Ihr Kind selber irgend etwas falsch gemacht haben.
- Sie sind / Ihr Kind ist da sicher besonders empfindlich.
- Vergessen Sie bitte nicht, dass wir eine gute Schule sind.
- Dafür haben wir zu viel Erfahrung im Umgang mit Kindern.
- Von den anderen Eltern der Klasse haben wir diese Beschwerde noch nie gehört.

Das richtige Verhalten für die professionelle Behandlung von Elternbeschwerden:

Vielleicht ist der Anlass für die Beschwerde von der Sache, Größenordnung und von der Auswirkung her geringfügig und banal. Das sagt jedoch nichts aus über die emotionale Wirkung. Eine ungeeignete Bemerkung kann Eltern in einen Zustand versetzen als hätte man ihr Kind geraubt.

Es ist völlig sinnlos in einer solchen Situation mit sachlichen Argumenten zu beginnen. Was der "Geschädigte" benötigt, sind Mitgefühl, Höflichkeit, Liebenswürdigkeit und deutlich erkennbare Wertschätzung ihm gegenüber.

- Hören Sie ihm geduldig zu. Lassen Sie ihn ausreden. Unterbrechen Sie ihn nicht.
- Schenken Sie ihm Ihre volle Aufmerksamkeit.
- Machen Sie keine Bemerkungen, die ihn noch eher reizen.
- Demonstrieren Sie Ihren Willen, ihm zu helfen.
- Diffamieren Sie nicht
 - seine Bedeutung
 - sein Niveau
 - seinen Status
 - seine Beurteilungsfähigkeit
 - seine Erfahrungen
 - seine Intelligenz
- Vergleichen Sie ihn nicht abwertend mit anderen.
- Machen Sie keine Gegenvorwürfe
- Versuchen Sie nicht sofort, den Vorfall zu verharmlosen.
- Lassen Sie ihn erkennen, wie bedeutend er und seine Mitarbeit für Sie ist und was Sie deshalb unternehmen wollen, um ihn zufrieden zu stellen.

nach: Günter F. Gross, Checklist Kommunikation, München: verlag moderne industrie, 14. Aufl. 1995, vergriffen, S. 97. Aufgearbeitet für Schulen durch learn:line NRW, Landesinstitut für Schule.