

Entspannen Sie die Situation, anstatt die Eskalationsspirale weiter nach oben zu schrauben. Mit dem Verständnis für die Eltern gelingt es Ihnen leichter, eine professionelle Distanz an den Tag zu legen. Durch sie können Sie einem verbalen Angriff standhalten, ohne sofort mit Abwehr und Gegenangriff zu reagieren.

Dampf ablassen ist erlaubt!

Ganz unbeteiligt wird es sicher nicht gehen, aber lassen Sie erst einmal zu, dass sich die Eltern ihren Ärger von der Seele reden. Nehmen Sie stressbedingte verbale Übertreibungen und einen übersteigerten Tonfall zunächst stillschweigend hin.

Fangen Sie die Gefühle auf mit Redewendungen wie „Ich verstehe, dass Sie sich Sorgen um Ihr Kind machen und dass Sie von mir erwarten, dass ich das alles richte“. Bestätigen Sie, dass auch Sie höchstes Interesse daran haben, das Problem zu klären und vor allem das Kind bestmöglich zu fördern. Geben Sie in diesem Gesprächsstadium noch keine Zusagen. Signalisieren Sie vielmehr: „*Ich verstehe Ihre Situation und bin nicht Ihr Gegner.*“

Gehen Sie dem Problem sachlich auf den Grund

Leiten Sie durch Fragen zur Klärung des Problems über. Dies kann den Informationsfluss betreffen, z. B. was genau das Kind den Eltern über die Vorfälle in der Schule berichtet hat oder wie es die Frage in der Klassenarbeit aufgefasst hat. Ihr bekundetes Interesse lenkt auch die Eltern wieder auf die Sachebene zurück. Wenn es möglich ist, gehen Sie der Sache sofort auf den Grund, rechnen bei Klassenarbeiten z. B. die Punkte noch einmal nach oder erläutern die Aufgabenstellung.

Sprechen Sie das gesamte Leistungsverhalten des Kindes an und suchen Sie gemeinsam nach Lösungen. Lässt sich von Ihrer Seite das Problem nicht klären, geben Sie eine feste Terminzusage, bis wann Sie es können. Bleibt es bei unterschiedlichen Meinungen, vereinbaren Sie die nächsten Schritte, z. B. den Fall mit den Parallelkollegen, dem Schulleiter, der Schulaufsicht zu klären.

Stellen Sie das Vertrauen für die künftige Zusammenarbeit wieder her

Schließen Sie das Gespräch positiv ab. Drücken Sie aus, dass Sie froh sind, dass die Eltern dieses heikle Thema angesprochen haben, anstatt die Miss-Stimmung im Untergrund schwelen zu lassen.