

Aufgebrachte Eltern am Telefon – Beachten Sie 4 Regeln

Vielleicht stöhnen auch Sie manchmal: „Die Eltern werden immer anstrengender!“, nachdem Sie den Telefonhörer aufgelegt haben. Es **kostet** eine Menge **Kraft, ruhig** und professionell **zu reagieren**, wenn der Partner am anderen Ende der Leitung mit sich überschlagender Stimme auf Sie einschimpft. Der **Kommunikation am Telefon** fehlt die nonverbale Komponente – Mimik, Gestik, Haltung. So werden Sprache und **Stimme** von beiden Gesprächspartnern besonders **intensiv wahrgenommen**. Ruhig zu bleiben kostet deshalb besonders viel Mühe.

Regel 1: Nehmen Sie den emotionalen Ausbruch nicht persönlich

Es ist nur allzu menschlich, wenn Sie auf einen Angriff – auf Ihre Fachkompetenz als Leiterin und auf Ihr Selbstwertgefühl als Person – mit Gegenangriff reagieren. Doch anstatt zurückzuschreiben, rufen Sie sich ins Bewusstsein, dass es **sich hier um eine Momentaufnahme** der Situation **handelt**, durch die individuelle Brille des verärgerten Gesprächspartners betrachtet. Es geht **nicht um Ihre Person, sondern um die Sache**.

Regel 2: Halten Sie die Balance

Ihre innere Antwort auf einen Angriff sind Emotionen. Diese stehen in Wechselwirkung mit körperlichen Symptomen: Sie halten die Luft an, atmen zu wenig aus und verspannen sich. Damit engen Sie aber Ihre Wahrnehmungsfähigkeit noch weiter ein und sehen nur noch „rot“, denn Ihre Gedanken melden „Alarm“ und „Verteidigung“. Halten Sie diesen Aufschaukelungsprozess mit einem innerlichen „STOPP!“ an: **Achten Sie auf Ihre Atmung**. Stehen Sie auf und führen Sie das Telefonat im Stehen fort. Diese Haltung sichert eine gute Atmung und Ihre Stimme bekommt den sicheren Klang zurück.

Regel 3: Entschärfen Sie den Angriff

Nehmen Sie die Aussagen keinesfalls als unumstößliche Wahrheit, wie laut oder vehement sie auch geäußert werden. Denken Sie daran: Der Angriff spiegelt die Wirklichkeit des Gegenübers wider, nicht unbedingt die Ihre. **Bringen Sie** das auch zum Ausdruck: „*Ich kann verstehen, dass Sie verärgert sind, so, wie die Sache aus Ihrer Sicht aussieht. Bitte beschreiben Sie die Situation mit Ihrem Kind genauer, damit ich mir auch ein Bild machen kann.*“ Damit überprüfen Sie die Kernaussage der Kritik und bringen den **Gesprächspartner** wieder ein Stück weit **auf die Sachebene zurück**. Entscheiden Sie dann, was folgen soll:

- Lässt sich der Fall sofort klären, dann **schaffen Sie das Problem umgehend aus der Welt**.
- Handelt es sich um einen **Konflikt mit der Gruppenleiterin**, dann bitten Sie den Elternteil, **mit der Erzieherin einen Termin zu vereinbaren**. Erklären Sie sich als Konfliktmoderator für ein Dreiergespräch bereit. Ist der Konflikt zu weit fortgeschritten, bieten Sie einen zeitnahen Termin mit Ihnen an.
- Betrifft die Kritik Ihre Tätigkeit als Leiterin und entpuppt sie sich als begründete Beschwerde, ermöglichen Sie einen **baldigen persönlichen Gesprächstermin**.

Regel 4: Bleiben Sie in der aktiven Rolle

Beenden Sie das Gespräch mit einem **sachlichen Blick auf die getroffene Lösung** oder den in Aussicht genommenen Weg. Bekunden Sie, wie wertvoll Ihnen die Klärung von Unstimmigkeiten ist, vor allem wenn es um das Wohl eines Kindes geht.

Nach dem Telefonat gilt es für Sie, die **Essenz der Kritik** befreit von Emotionen zu betrachten. Was ist zu tun, damit das Problem behoben wird? Geht es um eine Kollegin, steht ein klärendes Gespräch, auf jeden Fall eine Information über die Beschwerde an. Wurde ein Aufsichtsproblem angesprochen, müssen vielleicht Vorkehrungen für den individuellen Schutz einzelner Kinder getroffen werden.