



Als Lehrer(in) werden Sie mit Konflikten und Ärgergefühlen konfrontiert – selbst dann, wenn Sie alles richtig gemacht haben. Schätzen Sie es auch so ein? – Die größten Belastungen ergeben sich nicht durch den Unterricht oder die Vorbereitung der Unterrichtsinhalte. Es sind die „Situationen drumherum“ mit Schülern oder mit Eltern. Mit den Schülern sind es – an mancher Schule – die Aufsichtszeiten in den Pausen. Es reicht von rauem bzw. aggressivem Schülerverhalten bis hin zum Vandalismus auf der Schultafel. Wie ich aus Gesprächen mit Lehrer(inne)n unterschiedlicher Schultypen weiß: Der meiste Ärger geht nicht von Schüler(inne)n aus, sondern von deren Eltern.

Worum geht es inhaltlich? Manche Eltern sind z. B. mit Ihrem Unterricht unzufrieden und plädieren für andere Methoden – selbst wenn diese objektiv sinnvoll und sogar vom Lernplan vorgeschrieben sind. Die mündlichen und schriftlichen Noten sind ein weiteres Konfliktfeld. Ein Schüler erlebt sich als „im Unterricht engagiert, mit guten Beiträgen“, während Sie ein anderes Bild haben. „Früher hat der Lehrer dann mit den Eltern gesprochen: Ihr Kind zeigt ein Verhalten, das Probleme bereitet, und zwar ... Die Eltern haben sich dann zu Hause mit dem Kind ‚unterhalten‘.“ (Zitat aus Lehrer-Interview) Es ist zu vermuten, dass es in mancher Familie dann psychischen Druck oder körperliche Gewalt gegen die Schüler(innen) gab. Diese „Eltern-Denke“ ist – wie ich aus den Lehrerinterviews weiß – heute deutlich seltener. Die heutigen Eltern nehmen das Lehrer-Feedback mit nach Hause, um die Sichtweise des Kindes einzuholen und neben Ihre Lehrer-Einschätzung zu stellen. Die Lehrer-Perspektive und die Schüler-Perspektive: Sie sind hier gleichrangig. Nicht selten haben Eltern sogar die Tendenz, eher dem eigenen Kind zu glauben. Nach dem Motto: „Mein Kind lügt nicht.“ Dass es verzerrte Wahrnehmungen gibt, Auslassungen und sich unterscheidende Gewichtungen von Sachverhalten, das alles gerät aus

dem Blick. Im schlechtesten Fall beginnt ein Streit darum, wer recht hat – zugespitzt formuliert: wer lügt. Ist es Ihre Aufgabe, mit Eltern darüber zu streiten, wer recht hat: Sie oder der Schüler? – Die Antwort darauf lautet natürlich: Nein.

IKuF-Tipp 1:

Lassen Sie sich nicht auf „Wer-hat-recht“-Diskussionen ein. Beschreiben Sie den Eltern die Sachlage aus Ihrer Perspektive. Lassen Sie dann aber, wenn die Eltern sich nicht überzeugen lassen wollen, gegensätzliche „Wahrheiten“ nebeneinander stehen. Nutzen Sie Ihre Energie lieber dafür, dass sich das Problem nicht noch einmal in der Zukunft ergibt. Dies wird meist durch klare Absprachen erreicht.

Es fällt vielen Eltern schwer, schlechte(re) Leistungen ihres Kindes als wahre Tatsache anzunehmen. Sie kennen es vermutlich aus Ihrem Alltag: Die Eltern nehmen es persönlich. Es ist gewiss für die Eltern (psychisch) leichter, den Lehrer als den „Unwahrheit-Sprechenden“ auszumachen. Es fragt sich: Warum erreichen diese Wahrheiten über das eigene Kind nicht die Eltern? Warum nehmen Eltern die schlechten Leistungen ihrer Kinder persönlich? Dies liegt zum einen daran, dass einige Elternteile narzisstische Charakterzüge haben. Zugespitzt formuliert: Ihre Kinder sind eine Art Verlängerung ihres Selbsts. Eine Kritik am Kind wird dann (unbewusst) als eigenes Versagen interpretiert und stark negativ erlebt. Hierdurch sind die zum Teil heftigen, emotionalen Reaktionen von Eltern zu erklären.

IKuF-Tipp 2:

In diesem Kontext gebe ich Ihnen den Tipp, Ihr Gegenüber (besser) zu verstehen. Nutzen Sie dieses Verstehen, um sensibel auf die Eltern eingehen zu können. Zum anderen ist die Art und Weise, wie Sie als Lehrer(in) kommunizieren, entscheidend dafür, wie die Kritik auf bzw. angenommen wird. Die gleiche Rückmeldung kann auf sehr unterschiedliche Weisen kommuniziert werden.

IKuF-Tipp 3:

Die Kernfrage ist: Erleben die Eltern Sie als eine Person, die das Beste für ihr Kind möchte – oder als jemanden, der dieses nicht leiden kann und nur schlechtmacht. Wortwahl und Betonungen machen hier den Unterschied. Bei der Kommunikation von kritischem Sachverhalten gibt es einige Fallstricke. Kleinigkeiten entscheiden über den Erfolg eines Gesprächs und darüber, ob dieses stressig wird. Das sollte Sie aber nicht entmutigen. Die Kompetenz, in schwierigen Situationen zielführend zu kommunizieren, muss erlernt werden. Das richtige Feedback-Geben können Sie in einem Training einüben. Erweitern Sie Ihre Fähigkeiten! Es erspart Ihnen einige Nerven.

Eine überzeugende Argumentation ist wichtig, reicht aber in vielen Elterngesprächen nicht aus, um den Konflikt erfolgreich zu lösen. Es geht immer auch um die psychologische Ebene: um zwischenmenschliche Dynamiken und die Haltungen der Beteiligten. Die Lösung eines Eltern-Lehrer(in)-Konflikts erfordert eine Perspektive, die zukunftsorientiert ist. – Allerdings: Ein Elternteil, das sich durch Worte verletzt fühlt, ist nicht in der Verfassung, konstruktiv an der Zukunft mitzuarbeiten.

IKuF-Tipp 4:

Der Ansatzpunkt für eine erfolgreiche Konfliktaustragung mit streitenden Schülereltern ist daher, bei sich selbst zu beginnen. Lassen Sie sich nicht durch das Gegenüber stressen oder frustrieren. Das professionelle Konfliktmanagement hält hier einige konfliktpsychologische Kenntnisse und Techniken bereit. Diese wirken sich über die Interaktion auch „befriedend“ auf Ihr Gegenüber, die Schülereltern, aus.



Dr. Timo Müller ist Konfliktmanagement-Experte des IKuF – Instituts für Konfliktmanagement und Führungskommunikation

(www.ikuf.de). Er hat Wirtschafts- und Sozialwissenschaften studiert, im Feld der Konfliktforschung promoviert und jahrelang im Weiterbildungsbereich von „Kinderschutz/Jugendhilfe“ gearbeitet. Herr Müller ist Trainer, Vortragsreferent, Berater/Coach und Autor zu den Kompetenzfeldern „Erfolgreich Konflikte managen“ und „Effektiv Feedback geben“.

Weblink-Empfehlung:

Video-Podcast "Die 4 Irrtümer zum Konfliktmanagement am Arbeitsplatz" © IKuF (3:45 Min.)
Auf www.ikuf.de unter der Rubrik „Artikel und Podcasts“: Beitrag 27.

(<http://www.ikuf.de/de/73-artikel-und-podcasts/349-irrtuemer-konfliktmanagement-unternehmen-podcast.html>)