

Telefon-Skripte für Eltern

Professionelle Gesprächsleitfäden für positive, neutrale und schwierige Telefonate mit Eltern.

Ziel: Klar, respektvoll und lösungsorientiert kommunizieren.

Inhalte

1. Positive Anrufe
 2. Neutrale / Informations-Anrufe
 3. Schwierige Gespräche
 4. Deeskalations-Strategien
 5. Gesprächsstruktur-Template
 6. Dokumentations-Erinnerungen
-

Positive Anrufe

Akademische Leistungen

„Hallo [Elternname], hier ist [Dein Name] von [Schule]. Ich rufe mit tollen Neuigkeiten über [Schüler:in] an. Heute hat er/sie [konkrete Leistung]. Ich wollte das unbedingt mit Dir teilen, weil [Bedeutung]. [Schüler:in] kann wirklich stolz auf seine/ihre Mühe sein.“

Verhaltensverbesserung

„Hi [Elternname], ich wollte kurz etwas Positives über [Schüler:in] berichten. Diese Woche habe ich bemerkt, dass er/sie [konkrete Verbesserung]. Es ist klar, dass er/sie hart an [Bereich] arbeitet – ich dachte, Du würdest Dich über diesen Fortschritt freuen.“

Anerkennung von Einsatz

„Hallo [Elternname], ich rufe an, um [Schüler:in]s außergewöhnlichen Einsatz in [Fach/Situation] zu würdigen. Trotz [Herausforderung] hat er/sie [Verhalten/Beharrlichkeit gezeigt]. Genau diese Hingabe wird ihm/ihr langfristig Erfolg bringen.“

Neutrale / Informations-Anrufe

Akademisches Check-in

„Hallo [Elternname], ich wollte kurz über [Schüler:in]s Fortschritt in [Fach] sprechen. Momentan ist er/sie [Status] und ich würde gerne [konkreten Bereich] besprechen. Hast Du ein paar Minuten, um gemeinsam zu überlegen, wie wir ihn/sie unterstützen können?“

Fehlende Aufgaben

„Hi [Elternname], ich rufe wegen einiger fehlender Aufgaben von [Schüler:in] an. Es geht um [konkrete Arbeiten] aus [Zeitraum]. Ist zuhause alles in Ordnung? Ich möchte gerne mit Dir zusammenarbeiten, damit er/sie wieder aufholt.“

Allgemeines Update

„Hallo [Elternname], ich wollte Dir ein Update zu [Schüler:in]s Fortschritt in diesem Quartal geben. Insgesamt läuft es [allgemeiner Status]. Ich würde gerne [konkrete Bereiche] besprechen und hören, ob Du Fragen oder Sorgen hast.“

Schwierige Gespräche

Akademische Sorgen

Einstieg

„Hallo [Elternname], hier ist [Dein Name] von [Schule]. Ich rufe an, weil ich mir Sorgen um [Schüler:in]s akademischen Fortschritt mache und das gerne mit Dir besprechen würde. Hast Du ein paar Minuten?“

Beschreibung des Problems

„Mir ist aufgefallen, dass [Schüler:in] [objektive Beschreibung]. Zum Beispiel [konkretes Beispiel]. Ich mache mir Sorgen, weil [Auswirkung auf Lernen]. Ich möchte mit Dir zusammen Wege finden, ihn/sie zu unterstützen.“

Kooperationsanfrage

„Hast Du zuhause Ähnliches bemerkt? Gibt es Strategien, die gut funktionieren, die wir auch in der Schule einsetzen könnten?“

Verhaltensprobleme

Ernsthafter Vorfall

„Hallo [Elternname], ich muss mit Dir über einen Vorfall mit [Schüler:in] heute sprechen. [Faktenbeschreibung ohne Emotion]. [Schüler:in] ist sicher und die Situation ist geklärt. Ich möchte mit Dir die nächsten Schritte besprechen.“

Andauerndes Verhalten

„Hi [Elternname], ich rufe wegen [Schüler:in]s Verhalten im Unterricht an. In den letzten [Zeitraum] habe ich [konkrete Verhaltensweisen] dokumentiert. Wir haben [Interventionen] versucht, und ich denke, es ist Zeit für einen umfassenderen Plan.“

Sicherheitsbedenken

„Hallo [Elternname], ich muss eine Sicherheitsfrage zu [Schüler:in] besprechen. [Konkreter Vorfall]. Alle sind sicher, aber es ist ernst genug, dass wir uns persönlich treffen sollten. Wann könntest Du frühestmöglich vorbeikommen?“

Deeskalations-Strategien

Wenn Eltern verärgert reagieren

1. **Emotionen anerkennen**
„Ich höre, dass Du frustriert bist, und ich verstehe, warum das belastend ist.“
 2. **Sorgen validieren**
„Deine Sorgen um [Schüler:in] sind völlig berechtigt. Du kennst ihn/sie am besten.“
 3. **Auf Lösungen lenken**
„Lass uns darauf konzentrieren, wie wir gemeinsam [Schüler:in] unterstützen können.“
 4. **Verantwortung übernehmen**
„Du hast recht, wir hätten Dich früher informieren sollen.“
-

Typische Eltern-Reaktionen

- **„Mein Kind würde das nie tun.“**
Antwort: „Ich verstehe, dass das überraschend ist. Ich teile Dir genau mit, was ich beobachtet habe, und dann höre ich gerne Deine Sicht.“
 - **„Du verstehst mein Kind nicht.“**
Antwort: „Da hast Du recht – Du kennst [Schüler:in] am besten. Kannst Du mir helfen zu verstehen, was für ihn/sie am besten funktioniert?“
 - **„Das ist Deine Aufgabe.“**
Antwort: „Stimmt, das ist meine Verantwortung in der Schule. Aber Studien zeigen, dass Kinder am erfolgreichsten sind, wenn Schule und Familie zusammenarbeiten.“
-

Gesprächsstruktur-Template

1. **Eröffnung (30 Sekunden)**
 - Stell Dich und die Schule vor
 - Nenne klar den Zweck
 - Frage nach Erlaubnis, weiterzumachen
2. **Informationsaustausch (2–3 Minuten)**
 - Fakten objektiv darstellen
 - Konkrete Beispiele nutzen
 - Fachjargon vermeiden
3. **Zusammenarbeit (2–3 Minuten)**
 - Eltern um Input bitten

- Aktiv zuhören
- Gemeinsame Basis suchen

4. Aktionsplanung (1-2 Minuten)







- Konkrete nächste Schritte vereinbaren
- Zeitrahmen für Follow-up setzen
- Verantwortlichkeiten klären

5. Abschluss (30 Sekunden)

- Vereinbarungen zusammenfassen
- Dank aussprechen
- Kontaktinformationen geben

Dokumentations-Erinnerungen

Nach jedem Anruf:

-  Datum, Uhrzeit, Dauer
-  Zweck des Anrufs
-  Wichtige Punkte
-  Elternreaktionen / Sorgen
-  Vereinbarte Maßnahmen
-  Nächster Kontakttermin

Profi-Tipp: Beende schwierige Gespräche immer mit einem positiven Hinweis auf den Schüler oder mit Optimismus über die Zusammenarbeit.