## Selbsttest: Reagieren Sie auf kleine Beschwerden angemessen und sinnvoll?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Frage** | **Ja** | **Nein** |
| Nehmen Sie jede Beschwerde ernst, selbst wenn es sich um eine scheinbare Banalität handelt? | □ | □ |
| Spiegeln Sie den Eltern ihren Gemütszustand? | □ | □ |
| Schenken Sie den Eltern Ihre persönliche Aufmerksamkeit? | □ | □ |
| Vermitteln Sie ihnen, dass Sie sie verstehen? | □ | □ |
| □Zeigen Sie ihnen, wenn sie Sie verletzt haben? | □ | □ |
| Vermeiden Sie Verneinungen? Wählen Sie in der Regel positive Formulierungen? | □ | □ |
| Formulieren Sie Bitten statt Forderungen? | □ | □ |
| Reagieren Sie auf Beschwerden selten mit Ratschlägen, Vorwürfen oder Drohungen? | □ | □ |
| Legen Sie sich fest und formulieren Sie konkret, was Sie gegen das Problem unternehmen werden? | □ | □ |
| Gehen Sie mit den Eltern partnerschaftlich um? | □ | □ |
| Ermöglichen Sie den Eltern, erst einmal ihren „Dampf abzulassen“, bevor Sie sich zusammen sachlich mit dem Problem auseinandersetzen? | □ | □ |
| Stellen Sie den Eltern Fragen, um das Gespräch auf eine sachliche Ebene zu heben? | □ | □ |
| Meiden Sie Zuschauer, während die Eltern eine Beschwerde vorbringen? | □ | □ |

##### Auswertung:

Haben Sie mehr als 3 Fragen verneint, reagieren Sie unangemessen auf kleinere Beschwerden der Eltern. In diesem Fall sollten Sie sich bewusst machen, welche der genannten Aspekte Sie nicht befolgen. Beachten Sie diese beim nächsten Beschwerdegespräch.