

# 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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spiegeln Sie den Eltern ihren Gemütszustand?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schenken Sie den Eltern Ihre persönliche Aufmerksamkeit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vermitteln Sie ihnen, dass Sie sie verstehen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Zeigen Sie ihnen, wenn sie Sie verletzt haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vermeiden Sie Verneinungen? Wählen Sie in der Regel positive Formulierungen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formulieren Sie Bitten statt Forderungen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reagieren Sie auf Beschwerden selten mit Ratschlägen, Vorwürfen oder Drohungen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Legen Sie sich fest und formulieren Sie konkret, was Sie gegen das Problem unternehmen werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gehen Sie mit den Eltern partnerschaftlich um?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ermöglichen Sie den Eltern, erst einmal ihren „Dampf abzulassen“, bevor Sie sich zusammen sachlich mit dem Problem auseinandersetzen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stellen Sie den Eltern Fragen, um das Gespräch auf eine sachliche Ebene zu heben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meiden Sie Zuschauer, während die Eltern eine Beschwerde vorbringen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 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.