

Gesprächsleitfaden für Eltern

Einleitende Haltung

- Ruhig und wertschätzend bleiben.
- Keine Vorwürfe machen, sondern zuhören.
- Dem Kind Sicherheit geben.

Einleitende Sätze

- Danke, dass du ehrlich bist.
- Es ist wichtig, dass du weißt: Solche Tricks sind Absicht der Anbieter.
- Wir kümmern uns darum, dass dir nichts passiert.

Kernfragen

- Wie bist du auf die App gekommen?
- Welche Schritte hast du gemacht, bevor das Abo kam?
- Wie hast du dich gefühlt, als du die Rechnung gesehen hast?

Ressourcenorientierte Fragen

- Was würde dir helfen, dich sicherer im Netz zu fühlen?
- Welche Unterstützung brauchst du von uns?
- Welche Tipps wünschst du dir?

Abschluss & Sicherheit

- Wir prüfen die Abbuchungen.
- Wir aktivieren Schutzfunktionen.
- Wir stärken dich im Umgang mit Apps.