

Merkblatt „Gesprächsführung“

| | |
|---|---|
| <p>Niemand ist allwissend</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Sie müssen nicht alles wissen und auch nicht für jede schwierige Situation eine Lösung bereit haben - Versuchen Sie sich von fixen Vorstellungen zu lösen und gut zuzuhören - Pausen in einem Gespräch stören nicht - Zeit zum Überlegen ist nicht verlorene Zeit |
| <p>Eine gute Gesprächsvorbereitung</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Idealen Gesprächsort wählen - Bezug zum letzten Gespräch (Gab es Abmachungen, die es zu kontrollieren gilt?) - Welches sind Ihre Ziele fürs geplante Gespräch? Welches sind die Ziele der betroffenen Person? - Am Schluss: getroffene Abmachungen wiederholen (Wurden sie verstanden? Braucht es weitere Hilfestellungen?) |
| <p>Während dem Gespräch</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Lassen Sie die betroffene Person ausreden - Hören Sie aufmerksam zu - Fassen Sie das Gesagte zusammen und geben Sie Rückmeldungen dazu (So vermeiden Sie Missverständnisse) - Stellen Sie offene Fragen, auf die die betroffene Person nicht nur mit Ja oder Nein antworten kann (z.B. Wie meinen Sie das? Was erwarten Sie davon? Weshalb ist Ihnen das wichtig? etc.) - Gehen Sie auf geäußerte Gefühle ein: spenden Sie Trost, unterstützen Sie Freude |

| | |
|--------------------------------------|--|
| <p>Spontane Gespräche</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Sind Sie bereit für ein Gespräch? - Macht es Sinn, in einer angespannten Situation zu sprechen, oder kann/soll das Gespräch verschoben werden? |
| <p>Negative Nachrichten</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Teilen Sie schlechte Nachrichten möglichst direkt mit - Schieben Sie solche Mitteilungen nicht zu lange hinaus - Geben Sie der betroffenen Person Gelegenheit, das Gehörte zu verdauen - Schlechte Nachrichten gehören also nicht an den Schluss des Gespräches! |
| <p>Gegenteilige Meinungen</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Lassen Sie Gegenmeinungen zu - Verdeutlichen Sie die unterschiedlichen Standpunkte durch das Gegenüberstellen der verschiedenen Argumente (Ihre sowie diejenigen der betroffenen Person) |
| <p>Aktennotiz</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Machen Sie nach jedem Gespräch eine kurze Notiz über den Inhalt und die getroffenen Abmachungen - Aktennotizen sind fürs spätere Abfassen des Rechenschaftsberichtes hilfreich - Fassen Sie die Aktennotiz so ab, dass auch die betroffene Person jederzeit Einsicht haben könnte - Keine Sündenregister oder Geheimdossiers erstellen! |