

Merkblatt Gesprächsführung

Ein Beratungs- oder Betreuungsgespräch stellt besondere Anforderungen an die Mandatsträgerin / Mandatsträger und an die betroffene Person.

Niemand ist allwissend

- Sie müssen nicht alles wissen und müssen auch nicht für jede schwierige Situation eine Lösung bereit halten.
- Versuchen Sie sich immer wieder von fixen Vorstellungen zu lösen, versuchen Sie zu zuhören.
- Pausen in einem Gespräch stören nicht.
- Zeit zum Überlegen ist nicht verlorene Zeit.



Gute Vorbereitung des Gespräches

- Wo findet das Gespräch statt? Welcher Ort (Zuhause, im Restaurant, im Büro) ist für das vorliegende Gespräch ideal und unterstützt den Erfolg des Gespräches?
- Was war im letzten Gespräch? Gibt es Abmachungen, Aufgaben, welche kontrolliert werden müssen?
- Was will ich mit dem heutigen Gespräch erreichen? Was ist oder sind die Ziele?
- Welche konkreten Vereinbarungen können allenfalls am Schluss des Gesprächs getroffen werden und wie kläre ich, dass beide Gesprächspartner / innen wissen was zu tun ist?

Spontanes Gespräch

- Sind Sie bereit für ein Gespräch?
- Macht es Sinn, in einer vielleicht angespannten Situation zu sprechen oder soll das Gespräch verschoben werden?

Während dem Gespräch

- Hören Sie aktiv zu, lassen Sie die betroffene Person ausreden.
- Geben Sie Rückmeldungen, fassen Sie das Gehörte kurz zusammen. Sie vermeiden so Missverständnisse.
- Stellen Sie auch offene Fragen, auf die die Person nicht nur mit Ja oder Nein antworten kann (z.B. Wie meinen Sie das? Was erwarten Sie davon?)
- Gehen Sie auf geäußerte Gefühle ein. Spenden Sie Trost. Unterstützen Sie Freude.

Negative Nachrichten / Gegenmeinungen

- Teilen Sie schlechte Nachrichten mit. Schieben Sie solche Mitteilungen nicht zu lange hinaus. Geben Sie der betroffenen Person Gelegenheit, das Gehörte zu verdauen.
Schlechte Nachrichten also nicht am Schluss des Gespräches!
- Lassen Sie Gegenmeinungen zu. Versuchen Sie die Standpunkte mit der Gegenüberstellung von verschiedenen Argumenten (Ihre und die der betroffenen Gegenmeinung) zu verdeutlichen.

Aktennotiz

- Machen Sie sich nach jedem Gespräch eine kurze Aktennotiz über Inhalt und Abmachungen.
- Diese Aktennotizen sind Ihnen für die spätere Abfassung des Rechenschaftsberichtes hilfreich.
- Fassen Sie die Aktennotiz so ab, dass die betroffene Person jederzeit Einsicht haben könnte.
- Keine Sündenregister oder Geheimdossiers!