

Tipps zur Gesprächsführung

Vorbereitung

- Nutzen Sie einen **Beobachtungsbogen** für schriftliche Notizen im Vorfeld.

Zeit und Ort

- Sorgen Sie für eine **ungestörte Umgebung** (keine Beobachter, keine Störungen).

Ausgangsbasis

- Stellen Sie sich innerlich gut auf das Gespräch ein.
- Lassen Sie **keine Ablenkungen** auf andere Themen oder Machtkämpfe zu.

Haltung

- Bleiben Sie bei Ihrer **betrieblichen Rolle** als Vorgesetzte/r.
Wenn Sie bereits in Rollen wie Freundin, Helfer, Beschützerin o.ä. „gerutscht“ sind, machen Sie dieses Dilemma Ihrem/r Gesprächspartner/in klar und erlauben Sie sich, aus der Rolle auszusteigen.
- **Achten Sie Ihre/n Gesprächspartne/inr als erwachsenen Menschen.**
Machen Sie sich klar, dass Sie keine Kontrolle über den/die betroffene/n Mitarbeiter/in besitzen und nur Ihr eigenes Verhalten ändern können.
- **Stellen Sie zweifelsfrei klar, dass die Probleme angegangen werden müssen** und dass der/die Mitarbeiter/in mit Ihrer **Unterstützung** rechnen kann.
- Wichtig: Ihre Kritik bezieht sich auf bestimmte Verhaltensweisen des/r Mitarbeiters/in und nicht auf die Person als Ganzes.

Unterstützung

- Stellen Sie Ihre **Sorge** und Ihr **Interesse** am Gegenüber in den Mittelpunkt.
- Bewerten Sie das Verhalten nicht und stellen Sie **keine Diagnose**.
- Stellen Sie offene, **lösungsorientierte Fragen** (Wie? Was? Wozu?).

Ich-Botschaften

- Teilen Sie Ihre eigenen Wahrnehmungen mit und vermeiden Sie Interpretationen.

Fakten

- Sprechen Sie die beobachteten Fakten **sachlich und konkret** an.
- **Bleiben sie bei dokumentierten Fakten** und verzichten Sie auf Gerüchte.

Erwartungen

- Sagen Sie ganz konkret, was Sie zukünftig vom Mitarbeiter/von der Mitarbeiterin erwarten.
- Welches Verhalten muss wieder aufgenommen werden, welches beendet werden?

Hilfsangebote

- Sprechen Sie auch an, dass nach Ihrer Einschätzung der **Suchtmittelkonsum** eine Rolle für die Vorkommnisse und Veränderungen spielt.
- Zeigen Sie dem/der Betroffenen Möglichkeiten zur Lösungsfindung auf (z.B. **interne Ansprechpartner, Beratungsstellen...**).
- Vermitteln Sie Ihrem Gegenüber, dass es ein Zeichen von Mut und Stärke ist, sich professionelle Unterstützung zu holen. So fällt es ihm sicher leichter, Hilfe anzunehmen.

Klarheit

- Benennen Sie die **Konsequenzen** für den Fall, dass der Mitarbeiter/die Mitarbeiterin das Verhalten nicht ändert.
- Beziehen Sie sich auf den **Stufenplan** und händigen Sie diesen zur Orientierung aus.

Vereinbarungen

- Beenden Sie das Gespräch mit einer klaren und für beide Seiten **verbindlichen Vereinbarung**. Diese Vereinbarung beinhaltet, was vom Mitarbeiter bis wann erwartet wird und was passiert, wenn er diese nicht einhält.
- Ein **Beobachtungszeitraum** und ein **Termin** für ein **Folgegespräch** sollte unbedingt Teil der Vereinbarung sein.

Das Ansprechen von Auffälligkeiten ist wichtiger als die Bestätigung durch den/die Betroffene/n. Abwehrverhalten bedeutet nicht, dass die Gesprächsintervention nicht wirkt.