

## CHECKLISTE «GESPRÄCHE FÜHREN

### VERSUCHEN SIE ...

... das Gespräch positiv zu beginnen, zeigen Sie Wertschätzung.	«Ihr Fachwissen und Ihre Gesundheit sind mir wichtig.»
... Ihre Beobachtungen anzusprechen.	«Mir ist aufgefallen, dass Sie oft zu spät kommen.»
... Ihre Sorge zum Ausdruck zu bringen.	«Ich mache mir Sorgen um Sie.»
... die Sicht der Person einzuholen.	«Wie erleben Sie das?»
... mit Ich-Botschaften Empathie zu zeigen.	«Ich verstehe, dass die Situation für Sie nicht einfach ist.»
... aktiv zuzuhören; Sie zeigen, was Sie verstanden haben.	«Habe ich richtig verstanden, dass ...?»
... auf Pflichten und Erwartungen hinzuweisen.	«Ihr Auftrag ist, XY pünktlich und gut auszuführen.»
... mit W-Fragen das Gespräch in Gang zu halten.	«Was bedrückt Sie? Wie kann ich Ihnen helfen?»
... Positives zu verstärken.	«Ja genau, Sie sind wichtig im Team.»
... Grenzen zu setzen und dennoch ruhig zu bleiben.	«Ich möchte, dass Sie anständig mit mir sprechen!»

### ACHTEN SIE AUF AUSSAGEN, BEI DER DIE PERSON ...

... sich problembewusst zeigt.	«Mir ist gar nicht aufgefallen, dass ich so aggressiv wirke.»
... Besorgnis äussert.	«Meine Konzentration leidet unter dem Trinken.»
... Bereitschaft zeigt, ihr Verhalten zu ändern.	«Ich möchte wieder mehr auf mein Äusseres achten.»
... Zuversicht äussert.	«Früher habe ich grössere Probleme gemeistert.»

### BIETEN SIE ...

... Informationen oder Hilfe an, auch durch Dritte.	«Ich habe gute Adressen. Darf ich Sie Ihnen geben?»
... weitere Gespräche an.	«Überdenken Sie das Gesagte in aller Ruhe. Ich werde Sie nach einiger Zeit wieder darauf ansprechen.»

### VERMEIDEN SIE ...

... einen negativen Gesprächseinstieg.	«Sie haben ein Suchtproblem.»
... Formulierungen, die Schwächen/Defizite aufzeigen.	«Alkohol ist schlecht für Ihre Konzentration.»
... autoritäres Verhalten oder Bevormundung.	«Ich weiss, was für Sie gut ist.»