

Checkliste Gesprächsführung für Schwerbehindertenvertretungen (SBV)

Vorbereitung

- Inhalt & Struktur festlegen und kommunizieren
- Zeitplanung inkl. Puffer erstellen
- Termin abstimmen, ggfs. Einladung versenden
- Passende Räumlichkeit suchen, reservieren und kommunizieren
- Notwendige Unterlagen vorbereiten und bereithalten

Gespräch (Ablauf)

- Allgemeiner Einstieg / Smalltalk
- Thematisch orientierter Einstieg, Zielsetzung, Hinweis auf Vertraulichkeit
- Hauptteil – Inhalte: Situation des Gesprächspartners besprechen, Optionen aufzeigen, benötigte Ressourcen prüfen, Möglichkeiten der SBV abstecken
- Nächste Schritte inkl. Zeitrahmen schriftlich vereinbaren

Während des Gesprächs

- Aktives Zuhören: Erzählen lassen, nachfragen, paraphrasieren, mitschreiben, Körpersprache
- Keine voreiligen Schlüsse ziehen
- Pausen aushalten
- Klare Abgrenzung der SBV Tätigkeit schaffen
- Eigene Emotionen auf Meta Ebene heben

Nachbereitung

- Dokumentation (s. Vorlage „Gesprächsprotokoll“)
- Unterlagen (vereinbarte nächste Schritte, wichtige Punkte, Informationen) versenden
- Einladung zum Folgetermin versenden

Erläuterungen

Vorbereitung

Inhalt & Struktur

Je klarer definiert ist, welche Inhalte das Gespräch haben soll, desto erfolgreicher verläuft dieses. In der Vorbereitung können die Inhalte stichpunktartig notiert und ggfs. bereits mit dem Gesprächspartner abgestimmt werden. Der Gesprächspartner kann für ihn wichtige Themen bzw. Fragen zwecks besserer Vorbereitung ebenfalls anbringen. So wird sichergestellt, dass keine wichtigen Punkte vergessen werden.

Zeitplanung

Die vorher festgelegten Inhalte können mit einer ungefähren Dauer versehen werden. Daraus, zzgl. eines Puffers, ergibt sich eine Gesamtdauer für das Gespräch. Dieser Zeitraum sollte großzügig geblockt werden, damit währenddessen keine Anrufe eingehen oder Dritte nach den Gesprächspartnern fragen.

Termin abstimmen

Der Termin sollte mit ausreichend Vorlaufzeit abgestimmt werden. Die Gesprächsinhalte sollten dem Termin beigelegt und in einer Einladung benannt werden.

Passende Räumlichkeit

Die Räumlichkeit sollte ausreichend groß sein und eine angenehme Atmosphäre ermöglichen. Empfehlenswert ist eine möglichst offene Gesprächssituation (ein wuchtiger Schreibtisch kann bspw. für eine ungewollte Distanz zwischen den Gesprächspartnern sorgen). Außerdem ist für eine vertrauliche Gesprächssituation wichtig, dass das Gesprochene ausschließlich von den Gesprächspartnern gehört werden kann.

Tipp: Eine sichtbar platzierte Uhr kann bei der Einhaltung des Zeitrahmens helfen.

Notwendige Unterlagen vorbereiten und bereithalten

Unterlagen, die während des Gesprächs benötigt werden oder welche der Gesprächspartner am Ende mitnehmen soll. Dies zeigt Wertschätzung und Professionalität.

Gespräch (Ablauf)

Allgemeiner Einstieg / Small Talk

Am Anfang des Gesprächs ist es wichtig, eine gute Atmosphäre zu schaffen. Der Gesprächspartner benötigt kurz Zeit um „anzukommen“ und sich auf das eigentliche Gesprächsthema einzulassen. Dazu eignen sich Fragen, die eher allgemeine Themen betreffen.

„Wie geht es Ihnen?“; „Waren Sie im Urlaub?“; „Was gibt es Neues seit unserem letzten Gespräch?“
Sind die Gesprächspartner noch nicht miteinander bekannt, können Fragen in diese Richtung gestellt werden.

„Wo waren Sie vorher tätig?“; „Wie waren Ihre ersten Tage hier im Unternehmen?“

Thematisch orientierter Einstieg, Zielsetzung, Vertraulichkeit

Nach einer kurzen Phase des (gedanklichen) Ankommens wird zum eigentlichen Thema übergeleitet. Der Gesprächspartner kann anbringen, was ihm besonders wichtig ist. Die Beteiligten stecken ein Ziel ab, welches am Ende des Gesprächs erreicht sein soll.

„Wir wollen ja heute über (das Thema) sprechen. Alles, was wir hier besprechen, bleibt natürlich unter uns. Auch das, was ich mir aufschreibe. Was ist Ihnen wichtig für dieses Gespräch?“
„Was möchten Sie am Ende des Gesprächs erreicht haben?“

Hauptteil – Inhalte

Erfragen der aktuellen und gewünschten Situation des Gesprächspartners: Herausfinden, was das Gegenüber erreichen möchte und wo es sich selbst auf dem Weg dorthin sieht. So kann gemeinsam identifiziert werden, was der Beitrag der SBV diesbezüglich sein kann.

Aufzeigen von Möglichkeiten und Optionen: Umfassende Beratung, welche Alternativen existieren, um das Vorhaben zu erreichen (ohne Garantie, dass diese gelingen). Hinweis, wo die SBV unterstützen kann.

Identifizieren benötigter Ressourcen: Feststellung gemeinsam mit dem Gesprächspartner, welche Ressourcen (Informationen, personelle oder finanzielle Unterstützung, etc.) zur Zielerreichung benötigt werden, sowie ob und wo diese zu erhalten sind.

Abgrenzung der Möglichkeiten der SBV: Stets Hinweise darauf geben, dass die SBV im Rahmen der eigenen Zuständigkeiten bestmöglich unterstützt, die Zielerreichung aber von vielen weiteren Faktoren abhängig ist.

Nächste Schritte inkl. Zeitrahmen schriftlich vereinbaren

Am Ende des Gesprächs sollten etwa 5 Minuten eingeplant werden, um die konkreten nächsten Schritte zu besprechen und schriftlich festzuhalten. Definiert werden sollte

- wer
- was genau
- bis wann tut und
- was dafür ggfs. noch benötigt wird (Informationen, Unterlagen, Unterstützung).

Außerdem sollte ein nächster Termin festgehalten werden.

Während des Gesprächs

Aktives Zuhören

Das Gegenüber erzählen lassen: In erster Linie geht es um die Anliegen und Fragen des Gesprächspartners. Eigene Erfahrungen sollten nur sparsam eingebracht werden, damit das Gegenüber zum Zentrum des Gesprächs wird.

Nachfragen stellen: Setzt am vorherigen Punkt an. Nachfragen tragen zum besseren Verständnis und Ausdruck der Wertschätzung bei. Dies signalisiert echtes Interesse am Gegenüber.

Paraphrasieren: Hat der Gesprächspartner längere Zeit gesprochen bzw. einen Aspekt geschildert, wird das Verstandene in eigenen Worten wiederholt. Im Optimalfall wird daran die Frage geknüpft, ob alles richtig verstanden bzw. interpretiert wurde. Dies vermeidet Missverständnisse und signalisiert eine hohe Aufmerksamkeit.

„Wenn ich Sie richtig verstanden habe, ist es Ihnen am wichtigsten, Ihren Arbeitsplatz zu erhalten?“; „Sie fühlen sich mit dem Gedanken eine Abfindung anzunehmen also nicht wohl?“; „Sie möchten also zunächst wissen, wie der Prozess der Anerkennung einer Schwerbehinderung abläuft, richtig?“

Notizen machen: Um Informationen hinterher aufbereiten und ggfs. als Protokoll (s. Vorlage „Gesprächsprotokoll“) oder Vereinbarung versenden zu können, sind Notizen essentiell. Insbesondere bei Gesprächsterminen, die zeitlich weiter auseinander liegen, geraten sonst wichtige Punkte bzw. Absprachen in Vergessenheit.

Körpersprache: macht etwa 70% der Kommunikation aus.

- Offene Haltung: Erzeugt eine offene Gesprächsatmosphäre
- Viel Blickkontakt: Signalisiert Interesse und Aufmerksamkeit
- Spiegeln: Durch das Einnehmen einer ähnlichen Körperhaltung erhält das Gegenüber das Gefühl, auf gleicher Ebene zu kommunizieren (bspw. vorgebeugt – wichtiges oder vertrauliches Thema; zurückgelehnt – eher gelassen). Dies baut Kommunikationsbarrieren ab.

Keine voreiligen Schlüsse ziehen

Menschen interpretieren Schilderungen anderer meist gemäß ihrer eigenen Erfahrungen und Einstellungen. Dies muss aber nicht mit denen des Gesprächspartners übereinstimmen. Bspw. kann eine Person etwas als negativ oder traurig empfinden, eine andere aber als positiv oder irrelevant. Anstatt eine Aussage zu interpretieren, besser nachfragen, wie das Gegenüber den geschilderten Sachverhalt sieht.

Schilderung: „Ich arbeite 22 Jahre in dieser Firma und jetzt bietet man mir einen Aufhebungsvertrag an“.

Reaktion: Statt „Ich weiß, wie es Ihnen geht“, besser: „Wie geht es Ihnen damit?“; statt „Das kann doch auch etwas Gutes sein“, besser: „Steckt da für Sie auch etwas Gutes drin?“

Pausen aushalten

Macht das Gegenüber eine Pause (auch länger), ist dies kein Grund unruhig zu werden. Oft sind Denkpausen wichtig, um Gedanken zu sortieren und weitere, tiefer liegende Aspekte zu formulieren. Erst wenn die Pause sehr lang wird, ist eine Nachfrage notwendig.

Klare Abgrenzung der SBV Tätigkeit schaffen

Die SBV ist schwerpunktmäßig eine Beratungstätigkeit. Es werden die Möglichkeiten aufgezeigt, die das Gegenüber hat. Wichtig ist, klar zu definieren, was durch die SBV getan werden kann und was in der Selbstverantwortung des Gesprächspartners liegt. Versprechungen, die über den Einsatz als beratende Instanz hinausgehen, sind unbedingt zu vermeiden.

Statt „Ich kümmere mich drum!“, besser „Ich werde folgendes tun...“; statt „Das bekommen wir schon hin“, besser „Wir haben folgende Möglichkeiten...“; statt „Ich mache das für Sie“, besser „Ich zeige Ihnen, wie es funktioniert“

Eigene Emotionen auf Meta Ebene heben

Um als SBV kompetent beraten zu können, ist eine neutrale Haltung wichtig. Es kann vorkommen, dass ein Gespräch emotional wird, bspw. weil die Situation des Gesprächspartners bestimmte Erinnerungen bzw. Empathie hervorruft. Dies stellt kein generelles Problem dar, kann punktuell aber die neutrale Sichtweise und Kommunikation verzerren. Hilfreich ist dann, die eigenen Emotionen kurz aus einer Meta Perspektive anzusprechen, sich ggfs. kurz zu sammeln und das Gespräch dann fortzusetzen.

„Entschuldigen Sie, ich muss hier kurz unterbrechen, da ich merke, dass mich Ihre Schilderung gerade etwas mitnimmt. Ich möchte Sie aber bestmöglich beraten. Ich steige mal 30 Sekunden aus meiner SBV Rolle aus, trinke einen Schluck Wasser und dann kann es weitergehen“.

Nachbereitung

Dokumentation

Wird die Dokumentation direkt nach dem Gespräch erstellt, sind die Eindrücke noch frisch. Am besten werden hierfür schon in der Zeitplanung etwa 15 Minuten vorgesehen. In dieser Zeit kann das Besprochene reflektiert, die eigene Mitschrift vervollständigt und ggfs. digitalisiert werden. Zur Dokumentation kann die Vorlage „Gesprächsprotokoll“ genutzt werden.

Unterlagen versenden

Relevante Unterlagen werden an den Gesprächspartner versendet. Dies können Informationen sein, sowie die vereinbarten nächsten Schritte und ggfs. die Mitschrift/ Protokoll des Termins.

Einladung zum Folgetermin versenden

Soll es einen Folgetermin geben, ist es von Vorteil, die Einladung hierzu frühestmöglich, am besten direkt im Anschluss an das Gespräch, zu versenden.

Aktivitäten Checkliste zur Vor- und Nachbereitung von Gesprächen

Vorbereitungen	Erledigt
Inhalt & Struktur des Gesprächs festgelegt, Zeitplanung inkl. Puffer erstellt	
Gesprächspartner Inhalte mitgeteilt, Termin abgestimmt und eingeladen	
Passende Räumlichkeit reserviert und Gesprächspartner mitgeteilt	
Ggfs. notwendige Unterstützung organisiert (Gebärdendolmetscher, Übersetzer, etc.)	
Notwendige Unterlagen vorbereitet, Mitschrift vorbereitet	
Direkt vor dem Gespräch: Ggfs. Kontakten Nichterreichbarkeit mitgeteilt, Telefon stummgeschaltet, Mailprogramm/ Chat geschlossen, Unterlagen bereitgelegt	
Nachbereitung	
Eigene Mitschrift (s. Vorlage „Gesprächsprotokoll“) vervollständigt, ggfs. digitalisiert und abgelegt	
Unterlagen an den Gesprächspartner versendet	
Ggfs. Einladung zum Folgetermin versendet	