







Trainerinstruktion: Strukturierte Gesprächsführung

Beschreibung:	<ul style="list-style-type: none"> Input zum „Leitfaden Gesprächsführung“ mit anschließender Demonstration der praktischen Anwendung. 	 Schwierige Gespräche erfolgreich führen
Zweck:	<ul style="list-style-type: none"> Den Teilnehmenden soll ein Modell vermittelt werden, wie sie den Leitfaden praktisch nutzen können. Senken der Hemmschwelle, sich in einem Rollenspiel zu erproben. 	 15 Min.  Vortrag und Demonstration im Plenum
Hinweise	<ul style="list-style-type: none"> Bei der Demonstration sollte darauf geachtet werden, das schwierige Gespräch nicht in Gänze durchzuspielen. Vielmehr geht es darum, die Idee hinter jedem Schritt kurz zu demonstrieren. Danach sollte die Situation zum nächsten „vorgespult“ werden. Dies kann auf der Metaebene kommentiert werden. 	 1x Seite 1 + 2 je Trainer*in  -  -

Vorgehen

1. Der Leitfaden Gesprächsführung wird vorgestellt und die einzelnen Schritte und Grundgedanken kurz erläutert. (5')
2. Der*die Trainer*in demonstriert im Anschluss in einem Rollenspiel, wie sie diesen Leitfaden praktisch nutzt. Hierfür können Sie den unten beschriebenen Fall nutzen. Dafür übernimmt eine*r Teilnehmenden die Rolle des/der Gesprächspartners*in ein, mit dem*der ein Konflikt besteht. Der*die Trainer*in spielt die fünf Schritte des Leitfadens exemplarisch an und kommentiert auf der Meta-Ebene in welchem Schritt er als nächstes demonstriert. Es geht dabei darum eine Idee zu vermitteln, wie ein Gespräch mit diesem Leitfaden praktisch geführt werden kann.

Beispielfall für die Demonstration

Sie (Trainer*in) arbeiten als Pflegekraft auf der Wochenbettstation. Sie wollen ein Gespräch mit einer jungen Kollegin führen, die wiederholt zu spät zum Schichtwechsel gekommen ist. Darauf angesprochen, verwies sie nur etwas schnippisch auf die Verspätung der Bahn.

Vorgestern passierte es dann erneut, keine Woche nachdem dem letzten Vorfall: Die Stationsärztin hat mitgeteilt, dass Sie eine weitere Patientin aufnehmen und drängte zur Eile. Ihre junge Kollegin, die Sie ablösen sollte, war wieder zu spät. Da alle anderen Pflegekräfte im Einsatz waren, mussten Sie einspringen und ihre Schicht überziehen. Als Sie die Patientin aufgenommen haben und nach einer Dreiviertelstunde in den Aufenthaltsraum kommen, frühstückt dort die junge Kollegin. Auf Nachfrage antwortete sie, dass sie ja nicht wusste, dass sie gerade die Patientin für sie aufgenommen hätten. Sie waren über die Kollegin sehr verärgert und kamen zum Ihrem nächsten Termin viel zu spät.

Nun wollen Sie mit der jungen Kollegin das Thema Pünktlichkeit besprechen, sowie ihre Art, Ihre Überstunden als selbstverständlich zu betrachten.

Leitfaden Gesprächsführung

1. Gesprächsrahmen klären

- Atmosphäre schaffen, keine Störungen
- Gesprächsthemen benennen, worum es mir geht
- Gesprächsziel veröffentlichen und ggf. klären (Beide Seiten wissen, worum es geht.)
- Vorgehensweise klären (Gesprächsstruktur/Verlauf)
- Gesprächsmoderation klären (gemeinsam oder durch eine Person)



2. Thema eröffnen

- Gesprächsanlass, sprich Situation(en), die zu Gespräch geführt haben, kurz und klar benennen. Dann die eigene Perspektive auf erstes Thema subjektiv schildern: „Ich habe es folgendermaßen erlebt ...“. „Ich habe das so verstanden...“.
- Zügig Perspektive des*der Gesprächspartner*in erfragen, zuhören und verstandenes zusammenfassen.



3. Gegenseitiges Verständnis vertiefen

- Wechselseitig die gegenseitigen Perspektiven erfragen.
- Genau verstehen wollen, wie der andere die Situation erlebt: Hintergrund ausloten, Wünsche und Ziele nachvollziehen, d.h., fragen nach dem ‚Gemeinten‘, nicht beharren auf dem ‚Gesagten‘.
- Gemeinsames Verständnis der Situation zusammen entwickeln: Gemeinsamkeiten und Unterschiede benennen (ohne diese gleich zu lösen): Was sehen/erleben wir gleich, was unterschiedlich? Dabei die Unvereinbarkeiten nebeneinanderstehen lassen und im Folgenden schauen, wie gehen wir damit um, dass wir dies so unterschiedlich erlebt haben bzw. erinnern.



4. Lösungen vereinbaren

- Gemeinsame Lösungssuche: „Wie wollen wir zukünftig damit umgehen?“
- Wechselseitige Zusagen machen
- Verantwortlichkeiten festlegen
- Verbindlichkeit herstellen: Zustimmungen des Gegenübers einholen
- ggf. Absprachen dokumentieren



5. Gespräch abschließen

- Verlauf und Ergebnis Zusammenfassen.
- Sofern nötig/hilfreich einen Termin für ein Folgegespräch vereinbaren.
- Gesprächsverlauf reflektieren: „Wie war's für uns beide/alle?“
- Danken und Gespräch beenden.

