

Checkliste konstruktives Konfrontationsgespräch

BZ 1.3

Vorher

- Bereiten Sie sich schriftlich auf das Gespräch vor
- Nehmen Sie als Grundlage Beobachtungen, nicht Vermutungen oder Befürchtungen
- Klären Sie für sich Ihre Zielsetzung: Was will ich erreichen? → Nur wer weiss wohin er will, erreicht das Ziel.
- Mögliche Verbesserungsvorschläge überlegen
- Wie steigen Sie ins Gespräch ein?
- Versuchen Sie günstige Rahmenbedingungen zu schaffen: Termin vereinbaren, Zeitfenster sowie Grund des Gesprächs im Vorfeld mitteilen, Sitzungszimmer reservieren

Einstieg (Ziel: Kontakt herstellen)

- Begrüssung
- Small Talk (Verein, Hobby, Sport, News etc.)
- Nochmals Grund des Gesprächs mitteilen und Zeitfenster
- Angst reduzieren: Sicherheit und Klarheit vermitteln, Unterstützung bieten
- Wir müssen das Problem nicht heute lösen jedoch das konkrete Vorgehen besprechen. Es ist ein Prozess der je nach Konfrontation auch länger dauern kann!
- Vertraulichkeit mitteilen

Verlauf (Ziel: Gemeinsame Wege und Lösungen finden)

- Direkt sein: Den Gesprächsgegenstand ohne Umschweife ansprechen
- Zeigen Sie die Differenz auf zwischen dem bisherigen Verhalten (das Sie loben können) und den Veränderungen. Haben Veränderungen mit der Arbeit /Privatsituation zu tun? (Sandwich! +/-/+)
- Sachlich bleiben: Keine Vermutungen nennen, sondern Beobachtungen konkret beschreiben. Nicht verurteilen, nicht moralisieren, keine Diagnose stellen. Unterstützung nicht Strafe. Auf ihr Ziel zurückkommen und Konsequenzen benennen.
- Lassen Sie Raum entstehen für Erklärungen.
- Lösungen suchen, nicht servieren: den/die Auszubildende in die Lösungsfindung mit einbeziehen. Was kann er/sie beitragen, dass es ihm/ihr besser geht? Was braucht er/sie? Was können Sie beitragen, dass es ihm/ihr besser geht? (→ GROW-Modell, Goal-Reality-Opinion-Will!)

Abschluss

- Gespräch mündlich zusammenfassen
- Wichtiges schriftlich notieren, Verbindlichkeit herstellen.
- Klare und realistische Vereinbarungen treffen, Austausch, Regeln (Vereinbarung/Verweis Notiz ausfüllen, unterschreiben lassen).
- Gemeinsam Termin für die Zielerreichung und ein Folgegespräch terminieren Outlook
- Gespräch positiv abschliessen (Sandwich! +/-/+) und nochmals positive Gedanken zum Vorgehen erwähnen.

Nachher

- Informationen vertraulich behandeln (Schweigepflicht!)
- Offene Aufgaben erledigen
- Evt. Unterstützung von aussen einholen, den Lernenden unterstützen / Zusammenarbeit
- Folgegespräch auf jeden Fall durchführen. Wir wollen besprechen ob die Situation besser, gleich oder schlechter wurde.

Werden ernsthafte Probleme erkannt, sollte **frühzeitig** Unterstützung von aussen beigezogen werden. Die Vermittlung an eine Beratungsstelle bedeutet auch, die eigenen Grenzen zu erkennen und loszulassen. Das bringt Entlastung durch professionelle Hilfe. Die externe Hilfe kann je nach Situation bei den folgenden Stellen eingeholt werden:

- Nächst höhere Vorgesetzte
- HR / Personalabteilung der Firma
- Eltern (bei über 18-jährigen Auszubildenden mit Ihrem Einverständnis)
- Berufsfachschule
- Amt für Berufsbildung (BAB)
- Schulberatung für Berufsbildung und Gymnasien
- Jugend- und Familienberatungen
- Sozialpsychiatrische Dienste
- Sozial-Beratungszentren (SoBZ)
- Suchtberatungsstellen

Meine Erkenntnisse nach der Fallbearbeitung mittels Konfrontationsgespräch, darauf werde ich achten:
