



Werkzeug-Koffer

Arbeits-Hilfe

Gute Gespräche



Gute Gespräche



Gespräche sind wichtig für Mit-Bestimmung.

Zum Beispiel:

- Der Werkstatt-Rat will den Chef überzeugen:
Wir wollen mehr Mit-Bestimmung.
- Der Bewohner-Beirat der Einrichtung will mit dem Beirat von der Stadt mehr zusammen arbeiten.
- Eine Person ist unzufrieden mit der Arbeit vom Beirat.
- Im Beirat gibt es Streit.



Hier finden Sie Tipps für gute Gespräche.

Dabei ist wichtig:

Die Gesprächs-Partner nehmen sich ernst.

Alle Gespräch-Partner sind gleich wichtig.

Tipps für die Vorbereitung vom Gespräch

Bereiten Sie wichtige Gespräche gut vor.

Überlegen Sie:

- Das sind die Themen vom Gespräch.
- Das ist das Ziel vom Gespräch.
- Wissen wir schon:
Das will der **Gesprächs-Partner**.
Der Gesprächs-Partner kann eine Person sein.
Gesprächs-Partner können mehrere Personen sein.

Wenn Sie den Gesprächs-Partner kennen:

- Was denken Sie über den Gesprächs-Partner.
- Wie kann man den Gesprächs-Partner von einer Idee überzeugen.
- Wo gibt es vielleicht Probleme.
- Wenn es Probleme gibt:
Was ist wichtig bei der Lösung.



Sprechen Sie mit dem Gesprächs-Partner vor dem Gespräch.

Überlegen Sie gemeinsam:

- Das sind die Themen vom Gespräch.
- Diese Personen sind beim Gespräch dabei.
- So viel Zeit brauchen wir für die Themen.
- Diese Person macht die Gesprächs-Leitung.
- Dort soll das Gespräch sein.
- Zu dieser Zeit soll das Gespräch sein.



Tipps für das Gespräch

Nehmen Sie Ihren Gesprächs-Partner ernst.

Zum Beispiel:

- Hören Sie dem Gesprächs-Partner gut zu.

- Sagen Sie an wichtigen Punkten:

Das habe ich verstanden.

Fragen Sie nach:

Was hat der Gesprächs-Partner verstanden.

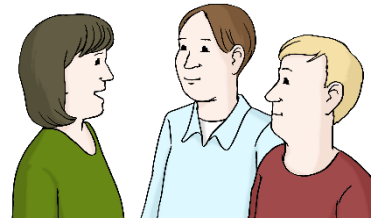
So prüfen Sie gemeinsam,

Wir verstehen uns richtig.

- Wenn Sie **nicht** sicher:

Hab ich alles richtig verstanden.

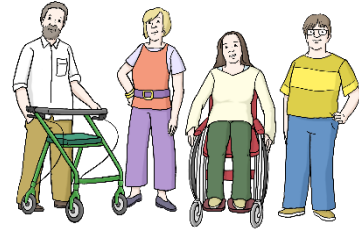
Dann fragen Sie nach.



Nehmen Sie sich selber ernst.

Zum Beispiel:

- Sagen Sie, was Ihnen wichtig ist.
Und warum Ihnen etwas wichtig ist.
- Wenn der Gesprächs-Partner eine andere Meinung hat.
Dann suchen Sie zusammen eine gute Lösung für alle.
- Wenn Sie **nicht** sicher sind:
Ist diese Lösung gut.
Dann bitten Sie den Gesprächs-Partner um Zeit zum Überlegen.



Fragen helfen

Der Gesprächs-Partner sagt:

Das geht nicht.

Fragen Sie nach:

- Was genau klappt nicht.
- Was können machen:
Damit etwas klappt.

Oder der Gesprächs-Partner sagt:

Das kann ich nicht.

Fragen Sie nach:

- Was können Sie nicht.
- Was brauchen Sie.
- Kann ich etwas tun.
Können wir etwas tun.



Fragen helfen beim genauen Verstehen.

Zum Beispiel:

Wenn der Gesprächs-Partner sagt:

Der Beirat muss noch viel selbständiger werden.

Dann fragen Sie nach:

- Was meinen Sie mit selbständiger.
- Worüber freuen Sie sich:
Wenn es der Beirat selber macht.
- Was hilft dem Beirat.

Oder der Gesprächs-Partner sagt:

Der Beirat ist immer unzufrieden.

Oder:

Der Beirat ist nie zufrieden.

Dann fragen Sie nach:

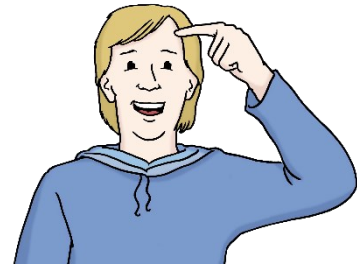
- Bei welchem Thema war das so für Sie.
- Bei welchem Thema war der Beirat zufrieden.

Oder der Gesprächs-Partner sagt:

Das ist doch genau das gleiche wie beim letzten Mal.

Dann fragen Sie nach:

- Was meinen Sie genau damit.
- Was ist gleich.
Was ist anders.



Fragen helfen beim Finden von Ideen.

Zum Beispiel:

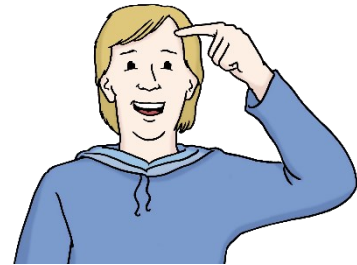
Der Gesprächs-Partner sagt:

Mit-machen geht **nicht**.

Weil der Unterstützungs-Bedarf hoch ist.

Dann fragen Sie nach:

- Warum denken Sie das.
- Wie können wir prüfen:
So kann die Person doch mit-machen.



Das Ende vom Gespräch

Überlegen Sie am Ende vom Gespräch mit dem Gesprächs-Partner zusammen:

- Das sind die wichtigen Ergebnisse vom Gespräch.
- Für diese Personen gibt es nach dem Gespräch diese Aufgaben.

Wenn es Aufgaben gibt:

Dann überlegen Sie zusammen:

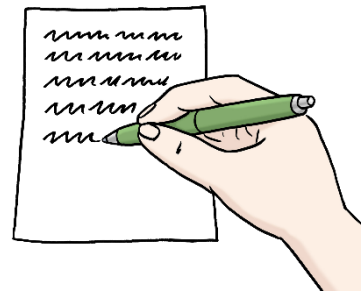
- Wer macht welche Aufgabe.
- Bis wann werden die Aufgaben erledigt.

Überlegen Sie mit dem Gesprächs-Partner:

- Das war gut.
- Das war nicht so gut.
- Das soll anders werden.
- So bleiben wir im Kontakt.

Zum Beispiel:

Wann ist das nächste Gespräch?



Nach dem Gespräch

Überlegen Sie nach dem Gespräch:

- Habe ich meine Ziele erreicht.
- Haben wir unsere Ziele erreicht.
- Bin ich zufrieden mit der Lösung.
- Sind wir zufrieden mit der Lösung.
- Was war gut.
- Was war nicht so gut.
- Das mache ich beim nächsten Mal anders.
- Das machen wir beim nächsten Mal anders.

Sie sind mit einer Lösung nicht zufrieden?

Dann sprechen Sie darüber mit dem
Gesprächs-Partner.



Schwierige Gespräche

In manchen Gesprächen gibt es keine gemeinsame Lösung.

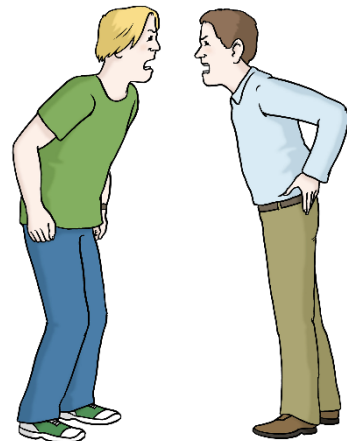
Die Gesprächs-Partner bleiben bei verschiedenen Meinungen.

Vermeiden Sie Streit.

Beleidigen Sie sich nicht mit Sätzen wie zum Beispiel:

- Sie machen das immer so.
- Sie wollen mich **nicht** verstehen.
Das kenne ich schon.
- Sie regen mich auf.

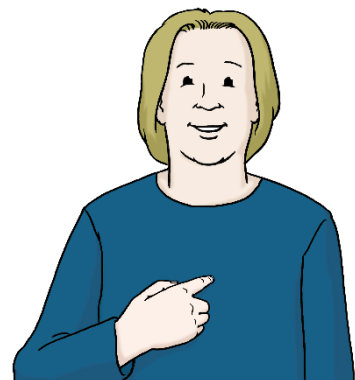
Benutzen Sie keine Schimpf-Worte.



Sprechen Sie mit Ich-Sätzen über Ihre Gefühle.

Zum Beispiel:

- Ich bin enttäuscht.
Ich habe gehofft:
Ich kann Sie überzeugen.
- Ich ärgere mich.
Ich fühle mich **nicht** verstanden.
- Ich bin traurig:
Weil wir keine Lösung finden.



Wenn sich ein Gesprächs-Partner über sie ärgert:

Dann lassen Sie den Gesprächs-Partner ausreden.

Überlegen Sie selbst:

Darum ärgert sich ein Gesprächs-Partner.

Und fragen Sie nach.

Vielleicht fühlt sich ein Gesprächs-Partner **nicht** verstanden.

Vielleicht fühlt sich ein Gesprächs-Partner verletzt.

Sagen Sie dem Gesprächs-Partner:

Es tut Ihnen leid.

Sagen Sie dem Gesprächs-Partner:

Es geht Ihnen um das Thema.

Es geht **nicht** um seine Person.



Wenn ein Gesprächs-Partner Sie beleidigt.

Mit Sätzen wie zum Beispiel:

- Nie kann man sich auf Sie verlassen.
- Sie wollen mich **nicht** verstehen.

Dann bleiben Sie ruhig.

Und fragen Sie nach.

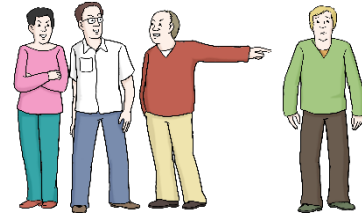


Der Gesprächs-Partner:

- macht sich über Sie lustig.
- nimmt Sie nicht ernst.
- sagt Schimpf-Worte zu Ihnen.

Dann sagen Sie zu dem Gesprächs-Partner:

Bitte gehen Sie respekt-voll mit mir um.



Wenn das nicht hilft:
Dann können Sie das Gespräch beenden.
Sagen Sie dem Gesprächs-Partner zum Beispiel:
Es tut mir leid:
Wir finden keine Lösung.
Ich möchte das Gespräch jetzt beenden.
Vielleicht können wir ein anderes Mal über das Problem sprechen.



Überlegen Sie nach dem Gespräch:

- Darum war das Gespräch schwierig.
- Das ist das Ergebnis vom Gespräch.
- Das Ergebnis vom Gespräch stört mich.
- Das Ergebnis von dem Gespräch stört andere.

Suchen Sie sich Unterstützung.
Überlegen Sie zusammen mit vertrauten Personen:

Was mache ich jetzt.

Zum Beispiel:

- Ich bitte den Gesprächs-Partner um Klarheit.
- Ich beschwere mich über den Gesprächs-Partner.



Impressum

Wer hat die Texte vom Werkzeug-Koffer geschrieben?

Jörg Markowski hat die Texte geschrieben.

Jörg Markowski arbeitet beim Bundesverband evangelische Behindertenhilfe. Das heißt kurz: BeB.

Das hier sind die Texte in Leichter Sprache.

Worte in schwerer Sprache sind grün markiert und dann erklärt.

Die Texte sind geprüft von

Mensch zuerst – Netzwerk People First Deutschland e. V.

Die Bilder in den Texten sind von:

© Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V.,
Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013 – 2018.

Wen kann ich fragen?

Sie können Doktor Katrin Grüber und Jörg Markowski fragen.

Die E-Mail-Adressen sind: grueber@imew.de und markowski@beb-ev.de

Der Herausgeber vom Text ist:

Bundesverband evangelische Behindertenhilfe e. V. (BeB)

Invalidenstr. 29, 10115 Berlin

Telefon: 030 83 001 270

Fax: 030 83 001 275

E-Mail: info@beb-ev.de

Internet: www.beb-ev.de

Gefördert durch die
Aktion
MENSCH Stiftung

ECCLESIA
Versicherungsdienst
GmbH

 **EB Consult**
Partner der Sozialwirtschaft

CURACON
SICHERHEIT GEBEN. LÖSUNGEN BIETEN.