

Merkblatt Gesprächsführung

Mitarbeitergespräche zu führen, fällt nicht immer leicht. Schon gar nicht, wenn dabei der Verdacht auf problematischen Alkoholkonsum angesprochen werden soll.

Dieses Merkblatt soll Sie bei der Vorbereitung und Durchführung eines solchen Gesprächs unterstützen.

Checkliste Gesprächsvorbereitung:

- Konkrete Vorkommnissen (Fehlzeiten, nachlassende Leistung, Fehlentscheidungen, Anzeichen von Alkoholkonsum während der Arbeit) mit Datum und Anlass sind gesammelt. Diese können im Mitarbeitergespräch vorgelegt werden (Fakten statt Gerüchte).
- Die Ziele des Gesprächs sind schriftlich festgelegt. (Was will ich mit dem Gespräch erreichen?)
- Zeitpunkt und Ort des Gesprächs ist festgelegt. Mitarbeiter hat genügend Zeit, sich auf das Gespräch einzustellen.
- Mögliche Unterstützungsangebote sind definiert. (Was ist betriebsintern vorhanden? Wo könnte allenfalls externe Hilfe zugezogen werden?) Weiterführende Adressen sind vorbereitet.

Gesprächsdurchführung:

- Achten Sie auf eine ruhige **Gesprächsatmosphäre**, d.h. für das Gespräch genügend Zeit einplanen, für eine ruhige und vertrauliche Umgebung sorgen, keine Störungen durch Telefone etc. zulassen.
- Halten Sie sich an Kommunikationsregeln, d.h. verwenden Sie **Ich-Botschaften** wie „*Ich mache mir Sorgen, weil...*“, „*Ich habe ein Problem damit, wenn...*“ statt Vorwürfe und Moralisierungen. **Hören Sie aktiv zu** und reagieren Sie auf Kritik und Unmut des Mitarbeiters **ruhig und sachlich**. Vermeiden Sie endlose Diskussionen.
- Unterlassen Sie eine Diagnosestellung. Dies ist Sache des Arztes. Bleiben Sie Ihrer Rolle als Vorgesetzte/r treu und äussern Sie **Vermutungen statt Urteile**.
- Bleiben Sie **konsequent** und weichen Sie nicht von Ihren ursprünglichen Zielen, Vereinbarungen, Fristen, Auflagen etc. ab
- Bestärken Sie Ihre/n Mitarbeiter/in in ihren Bestrebungen zur Verhaltensänderung.

Gesprächsablauf:

1. Einstieg ins Gespräch („Wie geht es Ihnen?“)
2. Grund und Ziele des Gesprächs offen legen
3. Wahrnehmungen und Feststellungen transparent machen (beobachtete Auffälligkeiten aufzeigen)
4. Daraus abgeleitete Vermutung (nicht Vorwurf!) auf Suchtmittelmissbrauch äussern
Z.B.: *„Ich frage mich, warum Sie Ihre Leistung in letzter Zeit nicht wie in gewohnter Weise erbringen können. Besteht möglicherweise ein Zusammenhang mit Ihrem Alkoholkonsum?“*
5. Genügend Zeit zur Stellungnahme geben; Stille aushalten;
sich durch Abwehrreaktionen wie Verleugnen, Verdrängen, Bagatellisieren oder Aggression nicht verunsichern lassen, diese kommen in solchen Situationen häufig vor.
6. Hinweis auf nachlassende Leistung und Verhaltensänderungen statt Fokus auf Suchtmittel und Suchtverhalten
7. Eigene Bedürfnisse und Grenzen mitteilen: z.B. *„Es ist mir wichtig, dass...“*, *„Ich bin dafür nicht ausgebildet, aber...“*
8. Unterstützung anbieten
9. Erwartungen benennen (z.B. Leistungsverbesserung, Rückgang von Fehlzeiten etc.), konkrete Schritte vereinbaren (verstärkte Beobachtung, allfällige Konsequenzen) und zeitlich terminieren
10. Folgegespräch terminieren
11. Veränderungsmotivation unterstützen: z.B. *„Ich bin sicher, Sie können das verändern...“*
12. Gespräch positiv, d.h. mit einer Wertschätzung abschliessen
13. Gespräch schriftlich festhalten (z.H. Personalakte)