



Prinzip „HILFE“

H Hinsehen	Auffälligkeiten erkennen
I Initiative ergreifen	Gespräch suchen, Empathie zeigen: „Ich habe beobachtet ..., worum geht es genau?“ NIE: „Es geht um dein Problem...“ / „Ich glaube du hast ...“
L Lösung	Unterstützung anbieten und falls diese angenommen wird: Vereinbarung treffen, damit gute Vorsätze nicht verpuffen.
F Fachleute	Um das Problem kümmern sich Fachleute (Sozialdienst, Beratungsstellen, Therapeut...) - NICHT die Führungskraft.
E Ergebnissicherung	(Arbeitsbezogene) Vereinbarung eingehalten? Erfolg eingetreten?

ID 064972

2



Falls Unterstützung (zunächst) abgelehnt wird

H Hinsehen	Auffälligkeiten erkennen
I Initiative ergreifen	Gespräch suchen, Empathie zeigen: „Ich habe beobachtet ..., worum geht es genau?“ NIE: „Es geht um dein Problem...“ / „Ich glaube du hast ...“
L Lösung	Falls sich die/der Betroffene nicht öffnen will oder Unterstützung ablehnt: <ul style="list-style-type: none">• Ablehnung akzeptieren• weiter beobachten• ggf. erneutes Gespräch (Einstieg in den 5-Stufen-Plan) Ansatzpunkt: arbeitsvertragliche Verpflichtungen erfüllt?

ID 064973

3


Fallbeispiel: Gesprächsführung

Johannes Hankers
(Mitarbeiter)



Das Szenario („Betroffener“) beschreibt das Denken, Fühlen, Handeln von Johannes Hankers.

Es schildert offen, was in ihm vorgeht, d.h. auch die Dinge, von denen nur er weiß.


 Sein Team kennt Hankers Szenario und sieht die Welt mit seinen Augen.



Werner Klirum
(Führungskraft)

Das Szenario („Führungskraft“) beschreibt die Beobachtungen des Werner Klirum.

Es enthält keine Informationen zum Seelenleben seines Mitarbeiters.

Sein Team kennt Klirums Szenario und sieht die Welt mit seinen Augen. 

ID 071160

5

Arbeitsauftrag Teil 1: Gesprächsvorbereitung



Johannes Hankers
(Mitarbeiter)

→ zeigt verändertes Verhalten


→ beobachtet das




Werner Klirum
(Führungskraft)

weiß, dass das Gespräch bald stattfindet

entschließt sich ein erstes Gespräch zu führen

- Welche Erwartungen/ Befürchtungen hat er? 
- Wird er Veränderung wollen?
- Wird er Unterstützung wollen? Falls ja, wo und wie?
- Mit welchen Gedanken geht er in das Gespräch? Wie wird er sich dort verhalten?

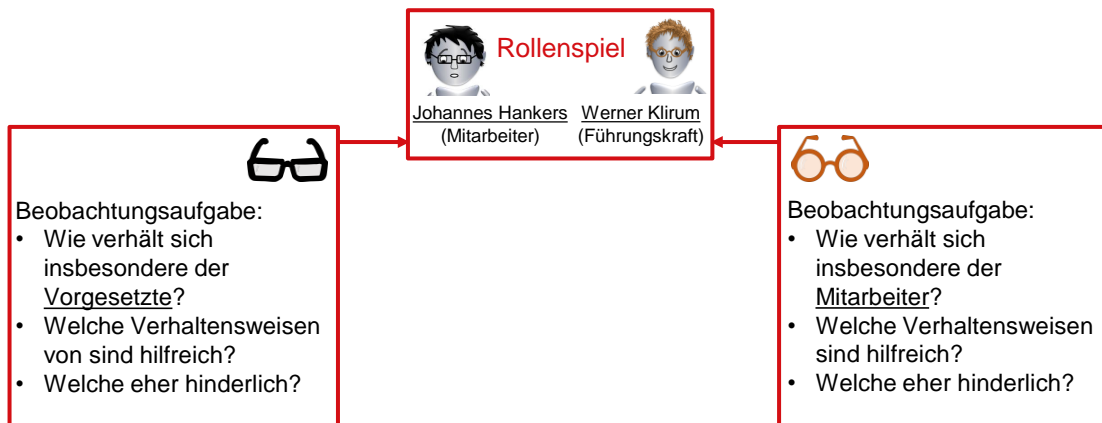
- Wie wird er Hankers ansprechen? 
- Hat er Unsicherheiten / Berührungängste?
- Wie wird er Unterstützung signalisieren?
- Sollen Lösungen erarbeitet werden? Wenn ja, von wem?
- Wie will er auf Ablehnung reagieren?

Jede Gruppe fertigt ein Flipchart an, zeigt es aber (noch) nicht der anderen Gruppe!

ID 071161

6

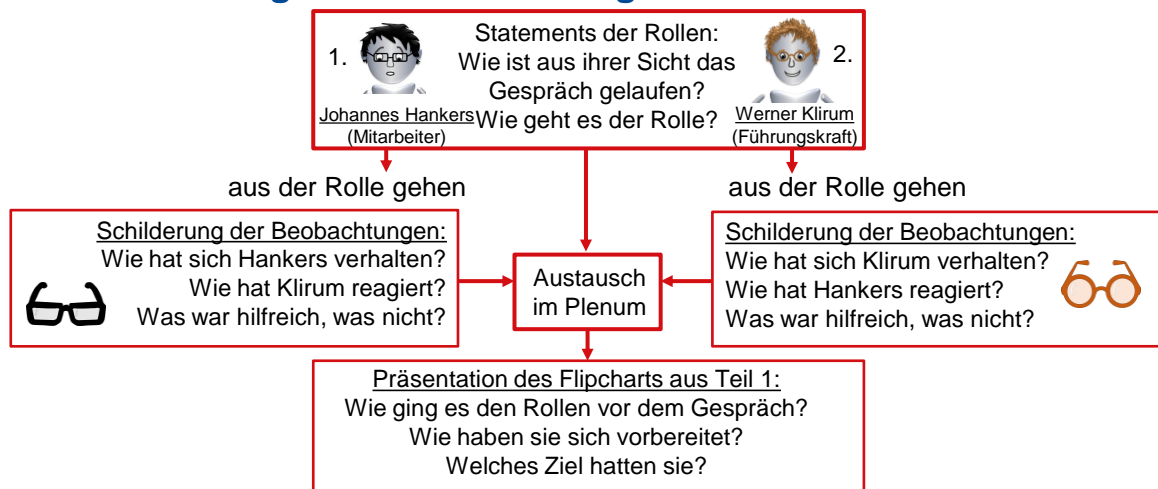
Arbeitsauftrag Teil 2: Durchführung und Beobachtung



ID 071162

7

Arbeitsauftrag Teil 3: Auswertung



ID 071163


8

Gesprächsführung mit angekündigter Konsequenz

ID 071164

9

Verhaltensauffälligkeit ansprechen

1. Nur Beobachtungen thematisieren: „Was ist los?“	Unterstützung vereinbaren		• Timing
2. „Ich erwarte...“	wenige, aber klare Grenzen		• Präsenz
3. „Wenn nicht, dann...“	Konsequenz ankündigen, ohne Drohung		• Konsequenz
			• Eskalierbarkeit
			→ Nachhaltigkeit

Ziel: fortschreitende Eskalation bis zur Verhaltensveränderung bzw. Aufsuchen von Spezialisten (Beratungsstelle, Arzt/Ärztin etc.)

ID 081254

11

Eskalierende Gesprächsführung (I)

1. Kontaktphase

1. Gespräch mit Hilfsangebot

Einsicht und
Änderung

ja

nein

Rückfall

2. Vermittlungsphase

2. Gespräch mit Hilfsangebot

Einsicht und
Änderung

ja

nein

Rückfall

3. Gespräch mit Hilfsangebot
Abmahnung ankündigen, Eintrag in Personalakte

Einsicht und
Änderung

ja

nein

Rückfall

Zu 4. Wieder-
eingliederung

ID 031461

12

Eskalierende Gesprächsführung (II)

3. Entscheidungs-
phase

4. Gespräch mit Hilfsangebot
1. Abmahnung, Auflagen zur Selbsthilfe

Einsicht und
Änderung

ja

nein

Therapie
ambulant/stationär

Therapieabbruch

5. Gespräch mit Hilfsangebot
2. Abmahnung, letzte Aufforderung zur Selbsthilfe

Einsicht und
Änderung

ja

nein

Therapie
ambulant/stationär

Therapieabbruch

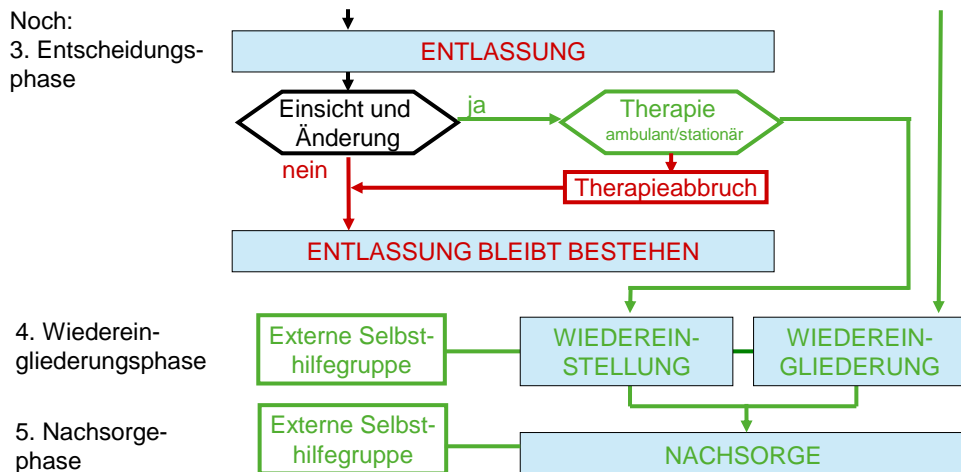
6. Gespräch mit Hilfsangebot
Kündigung aussprechen

Zu 4. Wieder-
eingliederung

ID 031462

13

Eskalierende Gesprächsführung (III)



ID 031463

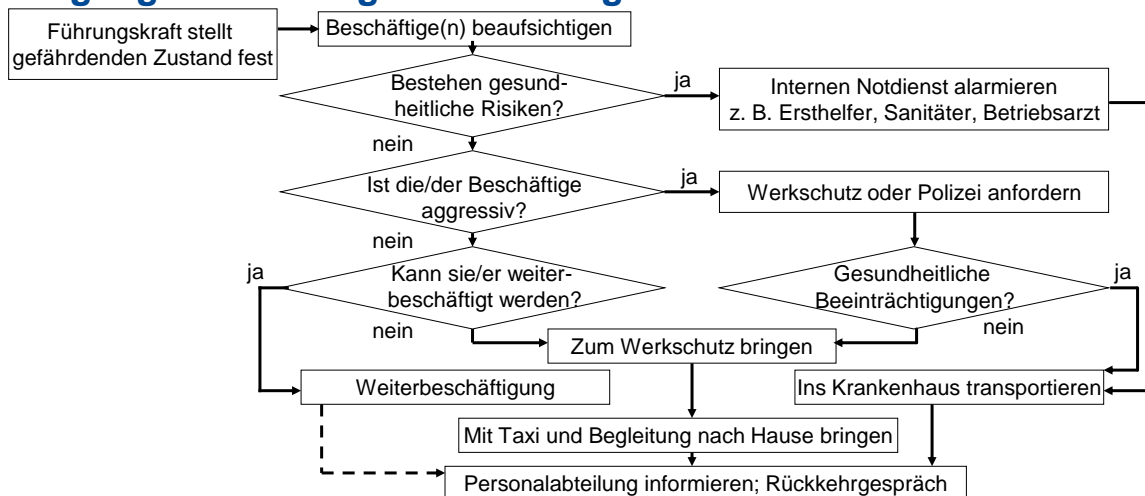
14

Umgang mit alkoholisierten Beschäftigten

ID 071168

15

Umgang mit auffälligen Beschäftigten



ID 031460