

## Gesprächsleitfaden Gesundheitsgespräche

### Gesprächsphase 1: Vorbereitung

#### Gesprächsrahmen gestalten

Laden Sie die Person frühzeitig ein und informieren Sie sich über die Themen des Gesprächs:

- Holen Sie sich zur Vorbereitung Informationen über Fehlzeiten oder den aktuellen BEM-Status ein
- Vergegenwärtigen Sie sich Ihre eigene Haltung/Rolle gegenüber der Person
- Seien sie nicht verärgert, wenn das Gesprächsangebot nicht angenommen wird und signalisieren Sie Ihre Unterstützung und Gesprächsbereitschaft auch zu einem späteren Zeitpunkt

Wählen Sie einen Gesprächstermin ohne Zeitdruck

Schaffen Sie eine ungestörte, angenehme Atmosphäre:

- Reservieren Sie einen Raum, in dem sie ungestört sind
- Vermeiden Sie Störungen, z. B. durch Anrufe oder andere Beschäftigte

### Gesprächsphase 2: Durchführung

#### Gespräch positiv beginnen

Beginnen Sie mit einer Eisbrecher-Frage:

- „Haben Sie gut hergefunden?“
- „Wie geht es Ihnen?“

Sprechen Sie zu Beginn gemeinsam über Ihre Erwartungen und die Ziele des Gesprächs

## Gespräch positiv beginnen: Fortsetzung

Drücken Sie Ihre Wertschätzung aus, indem Sie aufmerksam sind und aktiv zuhören:

- Verbal („Schön, dass Sie wieder da sind.“)
- Mit Gesten (Bieten Sie Ihrem Gegenüber ein Getränk an)



**Do's:** Sie dürfen nach dem Befinden Ihrer Beschäftigten fragen.

**Tipp Don'ts:** Sie dürfen nicht nach dem Krankheitsgrund fragen und Ihre Beschäftigten sind auch nicht verpflichtet, diesen zu nennen.

## Dialog fördern

Fördern Sie den Dialog und lassen Sie Ihr Gegenüber erzählen:

- Klären Sie ab, ob es betriebliche Ursachen für die Krankheit gibt
- Stellen Sie offene W-Fragen („Wann?“, „Wer?“, „Wie?“, „Was?“, „Wo?“)

Seien Sie aufmerksam und hören Sie aktiv zu:

- Wenden Sie sich dem Gegenüber zu und achten Sie auf Blickkontakt
- Verwenden Sie Telefonlaute (z. B. „Aha“, „Hmm“, „Ja“)
- Stellen Sie Nachfragen
- Fassen Sie Gehörtes in eigenen Worten zusammen

## Unterstützung anbieten

Bieten Sie ihre Unterstützung an:

- „Was kann ich für Sie tun?“
- „Wie kann ich Sie unterstützen?“



**Do's:** Erfragen Sie, welche Unterstützung sich Ihr Gegenüber wünscht.

**Tipp Don'ts:** Vermeiden Sie, nach dem Warum zu fragen. Es kann Ihr Gegenüber in ungewollte Rechtfertigungsnot bringen.

### **Gemeinsames Verständnis herstellen**

Fassen Sie Gesagtes in eigenen Worten zusammen

Fragen Sie Ihr Gegenüber, ob etwas nicht verstanden wurde

Treffen Sie gemeinsame Zielvereinbarungen

### **Gesagtes sichern**

Dokumentieren Sie wichtige Punkte (Vereinbarungen, (Folge-)Termine) und geben Sie die Dokumentation auch Ihrem Gegenüber

## **Gesprächsphase 3: Nachbereitung**

### **Zielumsetzung unterstützen**

Unterstützen Sie die Person bei der Umsetzung der vereinbarten Ziele

Zeigen Sie weiterhin Interesse und Wertschätzung, indem Sie regelmäßig nach dem Wohlbefinden der Person fragen