



## EIN GESPRÄCH IN GANG BRINGEN

---

### Geschichten und Abläufe

„Beschreiben Sie mir Ihren *typischen* Arbeitstag.“  
„Erzählen Sie vom letzten Mal, als ... passiert ist.“

### Konkrete Beispiele

„Können Sie eine konkrete Situation beschreiben?“

### Vergleiche anregen

Dinge ins Verhältnis setzen – miteinander oder über die Zeit hinweg.

„Wenn Sie das mit ... vergleichen, wieviel ...“

„Machen Sie das häufiger/seltener als vorher?“

### Zeigen lassen und beobachten

Beim direkten Beobachten erfahren Sie mehr als durch die Erzählung davon, denn Menschen erwähnen oft das nicht, was für sie selbstverständlich erscheint.

„Könnten Sie mir zeigen, wie Sie das genau machen/wie Sie vorgehen?“

## ZUHÖREN UND NACHFORSCHEN

---

### Klären und Nachfragen

„Können Sie mir das noch einmal (genauer) erklären?“

„Und was ist danach passiert?“

„Wie sind Sie damit umgegangen?“

### Motivationen und Werte ergründen

Nehmen Sie Ereignisse als *Ausgangspunkt*, um *dann* Bewertungen und Motivationen zu ergründen. Fragen Sie (wiederholt) nach.

„Erzählen Sie mir mehr zu ...“

„Was ist da passiert?“

„Passiert das öfter? / Machen Sie das öfter?“

„Wie kommt es, dass ...“

„Wie finden Sie das? / Wie geht es Ihnen damit?“

### Wahrgenommene Gefühle und Bedürfnisse benennen

„Und das hat Sie geärgert?“

### Auf Widersprüche achten

Was Menschen tun und sagen deckt sich oft nicht. Seien Sie besonders aufmerksam für Unterschiede zwischen dem, was Sie hören und dem, was Sie beobachten. Fragen Sie vorsichtig nach, aber wahren Sie die Integrität Ihres Gegenübers.

„Ich sehe gerade, dass Sie X machen. Vorhin sagten Sie, dass Sie in der Situation sonst Y machen. Wie kommt es dazu?“

### Wiederholen und zusammenfassen

„Habe ich es richtig verstanden, dass ... ?“

„Könnte ich es so zusammenfassen: ... ?“

## IM BLICK BEHALTEN

---

### AKTEURE

- Wer ist anwesend oder wird erwähnt?
- Welche Rollen haben die Akteure?
- Wie sind die Beziehungen zwischen Akteuren?
- Welches typische Verhalten zeigen sie?

### HANDLUNGEN

- Angestrebte Ziele
- Durchlaufene Schritte
- Spezifische Handlungen

### INTERAKTIONEN

- Wer interagiert mit wem oder womit?
- Wie wird interagiert?

### OBJEKTE

- Welche Gegenstände, Hilfsmittel und Arbeitsergebnisse gibt es (in der Umgebung)?
- Wie stehen sie in Bezug zu den Handlungen der Akteure?
- Wozu dienen sie?
- Wurde etwas zweckentfremdet? Wofür?

### UMGEBUNG UND KONTEXT

Umgebung, in der die Handlungen stattfinden:

- Funktion, Stil
- Atmosphäre, Raumaufteilung
- spezifische Merkmale und Elemente