



**4. Tagung für BerufsbildnerInnen der  
Gastronomie LU/OW/NW  
20. Oktober 2025**

# Schwierige Gespräche führen.. Z.B. Suchtproblematik



# Suchtproblematik:

## Vorgehensweise für die Unterstützung der Lernenden

Vertrauliches Erstgespräch über  
Absenzen, Leistung oder  
beobachtetes VERHALTEN, evtl.  
Hypothese zu den Gründen

Situation prüfen:  
Gab es in den letzten 2–3 Wochen  
gewünschte Veränderungen?

Ja

Abschlussgespräch 👍 🏆 🥇



# Veränderung eingetreten?

Nein

## Massnahmengespräch

**Keine persönlichen Schwierigkeiten vorhanden oder Hilfe nicht erwünscht**

Situation analysieren:  
Sind in den letzten 3 – 4 Wochen Veränderungen eingetreten?

Ja

Nein

**Abschluss-  
gespräch**

**Gespräch im  
erweiterten  
beruflichen  
Umfeld, evtl.  
Sanktionen**

**Persönliche Schwierigkeiten  
vorhanden: Unterstützung und  
Hilfe erwünscht**

Situation analysieren:  
Sind erwünschte Veränderungen  
während oder nach der  
Hilfeleistung eingetreten?

Ja

Nein

**Abschluss-  
gespräch**

**Gespräch im  
erweiterten  
beruflichen  
Umfeld, evtl.  
Sanktionen**

# Persönliche Vorbereitung

---

## Beobachtungen notieren:

---

Was könnte ich falsch wahrnehmen?

---

Was ist meine Aufgabe?

---

Wen beziehe ich in den Prozess mit ein?

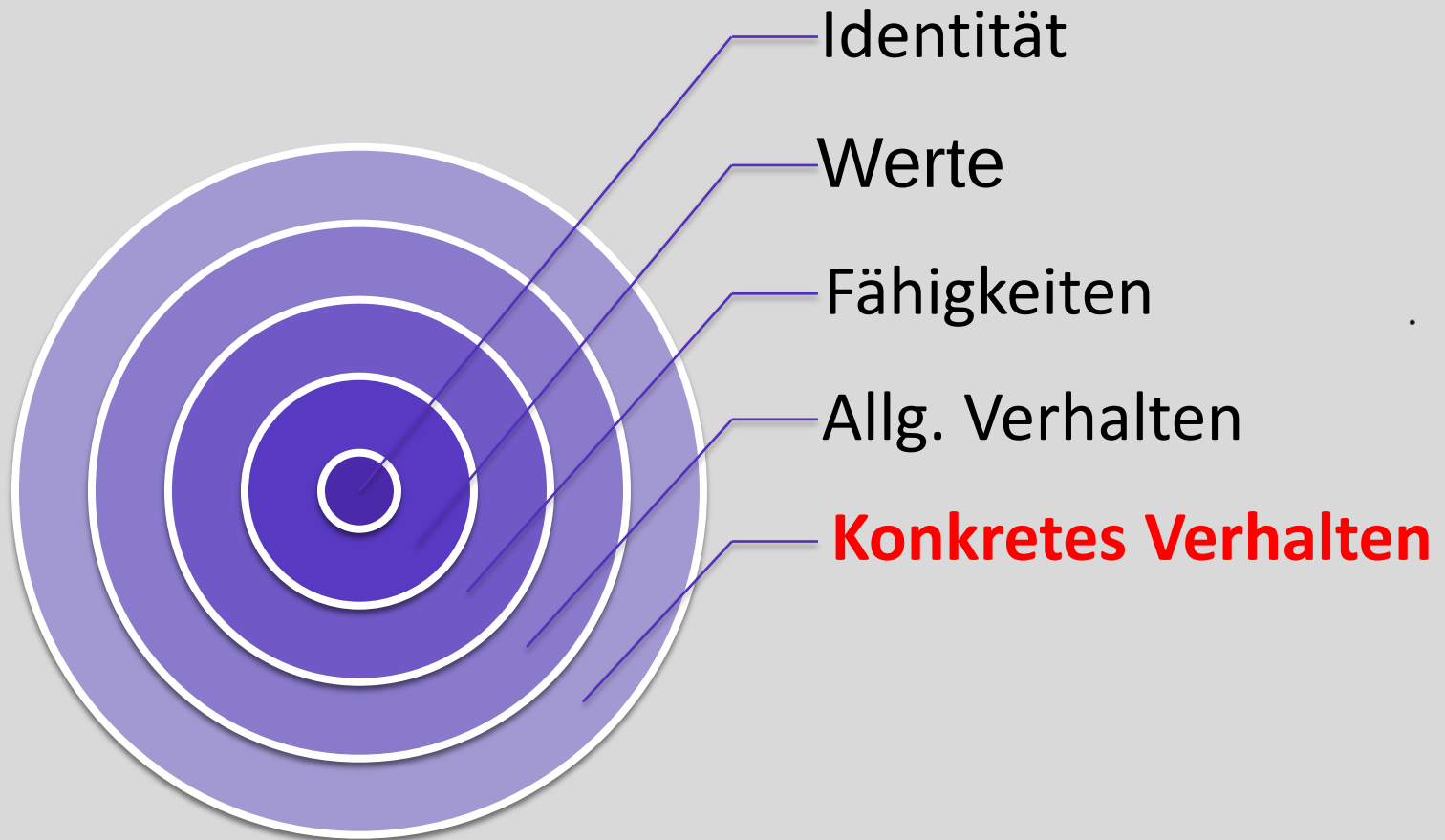
---

Brauche ich selbst Unterstützung? Durch wen?

# Gesprächsvorbereitung

- Wie teile ich meine Beobachtungen mit (FAKTEN)
- Was ist mein Ziel? Wie begründe ich es?
- Welche Massnahmen gibt es?
- Welche Hilfsangebote kann ich anbieten?
- Mit welchen Reaktionen muss ich rechnen?

# Kritik, die im Allgemeinen gut angenommen wird





# Quiz: finde die reinen FAKTEN!!

1. Lea interessiert sich viel zu wenig für den Beruf.
2. Wenn er am Vorabend an einer Weindegustation teilgenommen hat, schafft Luca im Service nur maximal 20 Cocktails statt 40.
3. Noah ist ein ausgezeichnete Lehrling.
4. Steffi ist ständig am Handy.
5. Mit Zoé haben wir wirklich das grosse Los gezogen!
6. Manchmal ist Danilo völlig unkonzentriert.
7. Die aktuellen Lernenden sind schon nicht mehr so engagiert wie wir es damals waren.
8. Ich habe Matteo eine Aufgabe gegeben und er hat sie SUPER erledigt.
9. Gestern schickte ich Leonie zwei Whatsapp und sie hat beide nicht gelesen.



# Wie spreche ich etwas an?

trenne:

## FAKTEN

was ich sehe,  
höre, rieche,  
schmecke

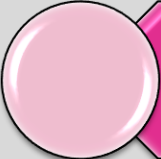
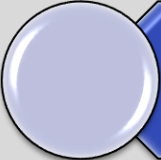
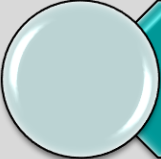
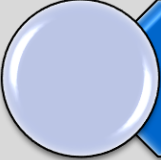
## Wirkung

z.B. wie ich  
dies finde,  
welche  
Gefühle das  
bei mir  
auslöst

## Wunsch oder Forderung

Wie es sein  
soll

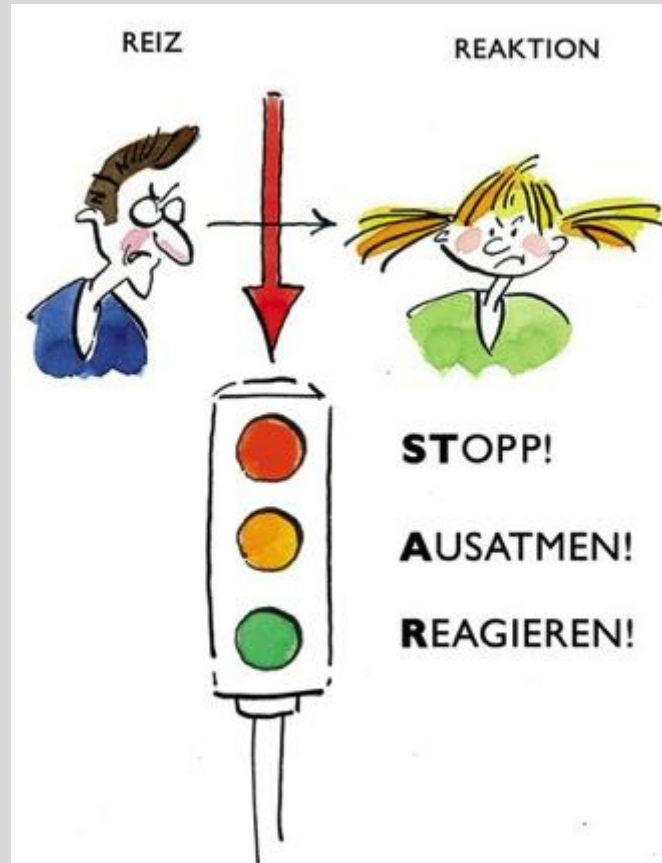
# Hilfreiche Fragearten

-  Offene Frage
-  Geschlossene Frage
-  Konkretisierungsfrage
-  Reflektierende Frage
-  Hypothetische Frage

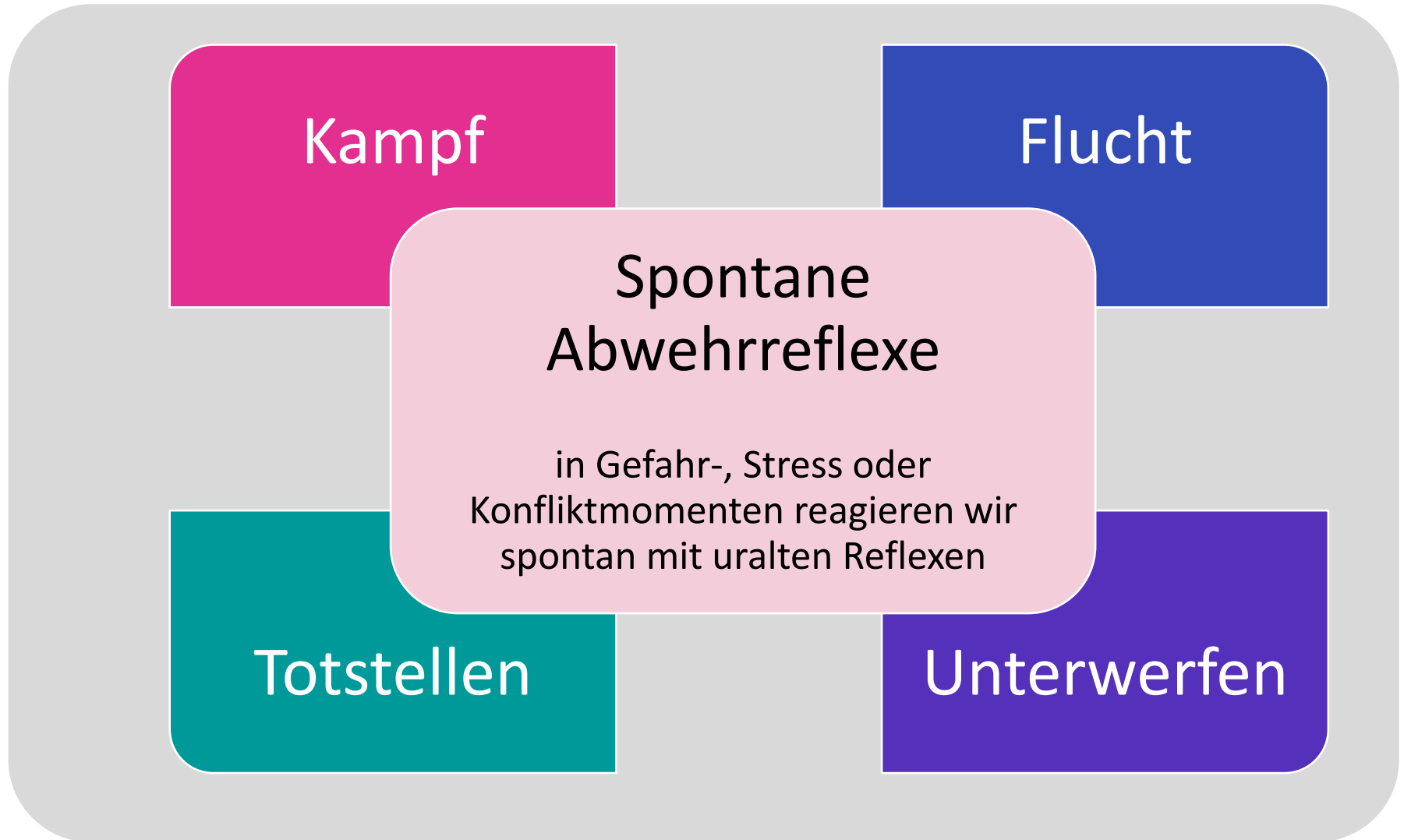
# Inhalte Massnahmengespräch

- Mit Beobachtungen konfrontieren, klar aufzeigen, wo das Verhalten nicht genügt
- Gründe für das Problem herausfinden? Beruflich? Persönlich?
- Hilfestellung anbieten, motivieren, dieses Angebot anzunehmen
- Auf gefühlsvolle Reaktionen vorbereitet sein
- Lösungsansätze suchen

# Auf plötzliche Konfrontation reagieren



# Spontane gefühlsmässige Reaktionen



# Wertschätzende Reaktionen



## Keine persönliche Schwierigkeiten und/oder keine Hilfe erwünscht:

- Veränderungen in Leistungen oder/und Verhalten einfordern
- Konkrete terminierte Ziele festlegen
- Erhöhte Aufmerksamkeit ankündigen
- Termin für ein nächstes Gespräch bekanntgeben
- Anwesenheit weiterer Personen ankündigen  
(Führungsperson, HR, evtl. Eltern, Fachpersonen)



## Persönliche Schwierigkeiten vorhanden und angesprochen

- Gesamtsituation des oder der Lernenden betrachten
- Lösungsstrategien erarbeiten
- Interne und externe Hilfsangebote besprechen
- Gemeinsam konkrete Ziele festlegen
- Erhöhte Aufmerksamkeit ankündigen
- Termin für nächstes Gespräch
- Anwesenheit anderer Personen ankündigen

# Praktisches Üben:

- Macht bitte 3-er Gruppen, zwei Personen sprechen, eine beobachtet
- Bitte wählt die Fallbeispiele aus, die für Euch am interessantesten sind. Ihr dürft auch eigene Situationen einbringen.
- Führt zuerst ein Erstgespräch und danach mindestens zwei Massnahmengespräche
- Dauer 30 Minuten

**Danke für deine Hilfe in meiner schwierigen Lebensphase!**

