

# LET'S TALK

Besondere Belastungssituationen treten immer wieder auf: ob in Arbeitskontexten, im Studium, in der Promotion oder in weiteren Qualifikationsphasen. Als vorgesetzte und/oder betreuende Person kann es sein, dass Sie Veränderungen oder Belastungen bei Mitarbeitenden und Betreuten wahrnehmen. Gleichzeitig kann es jedoch eine Herausforderung sein, mit solchen Situationen umzugehen.

Dieser Leitfaden unterstützt Sie dabei, das Gespräch zu suchen und Hilfestellung anzubieten. Darüber hinaus steht die Graduiertenakademie philGRAD bei Fragen und/oder Unterstützungsbedarf Ihnen gerne beratend zur Seite.

Dr. Simone Brandes ist ausgebildete Coach und zertifizierte Mediatorin sowie Mental Health Ersthelferin. Sie bietet regelmäßige Supervisionen zu belastenden Beratungsgesprächen an.

philGRAD 

**Weitere Informationen und Beratung**  
Graduiertenakademie philGRAD  
philgrad@hhu.de | +49 211 81-13134

[philgrad.hhu.de](https://philgrad.hhu.de)

# hhu.

Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf  
Philosophische Fakultät  
Graduiertenakademie philGRAD  
Universitätsstraße 1, Gebäude 23.21.01.078  
D - 40225 Düsseldorf

[hhu.de](https://hhu.de)

philGRAD   
Faculty of Arts and Humanities  
Graduate Academy Düsseldorf



## Beratungsgespräche in Belastungssituationen

Ein Leitfaden

[hhu.de](https://hhu.de)

# Handlungsoptionen und Gesprächsleitfaden für Beratungsgespräche in Belastungssituationen

Meine Rolle(n)

## Meine Rolle(n) als Vorgesetzte\*r und/oder Betreuer\*in

Ziel: Bewusstsein für die eigene(n) Rolle(n) und meine damit einhergehenden Motive, Ziele und Werte

### Mögliche Fragen an mich selbst:

- Welche Verantwortung(en) trage ich in meinen unterschiedlichen Rollen?
- Was ist mir im persönlichen Miteinander mit zu betreuenden Personen und/oder Arbeitnehmer\*innen wichtig?
- Kann ich Vertraulichkeit garantieren?
- Kann ich Neutralität auch im Rahmen einer möglichen Bewertung von Arbeitsleistung und/oder Qualifikationsarbeit sicherstellen?

2. Reaktionsoptionen

## 1. Ich nehme Veränderungen, Belastungen und/oder Veränderungen bei der zu beratenden Person wahr:

### Ich entschliefße mich, selbst zu agieren.

Ich führe das Gespräch mit der zu betreuenden Person und/oder der Arbeitnehmer\*in selbst.

### Ich entschliefße mich, nicht selbst zu agieren.

- 1) Ich verweise auf Hilfsangebote und Einrichtungen;  
**oder**
- 2) ich bitte eine andere geeignete Person im näheren Umfeld(z.B. Instituts-/Teammitglieder, Vertrauensdozent\*in, etc.) das Gespräch mit der betroffenen Person zu führen.

## Wie gehe ich weiter vor?

### Ich spreche die Person an und:

- ich kläre den Gesprächsanlass
- mache ein Angebot für ein Gespräch.

Zu betreuende Person und/oder Arbeitnehmer\*in **lehnt das Gespräch ab.**

**Weitergabe des Handzettels** mit unterstützenden/beratenden Einrichtungen und Ansprechpartner\*innen **und/oder** ggf. Initiierung eines Gesprächs zwischen alternativen Gesprächspartner\*innen und der betroffenen Person.

## Wir vereinbaren einen gemeinsamen Gesprächstermin.

### Formulierungshilfen:

- Wir können uns gerne jetzt gleich Zeit dafür nehmen, wenn Sie möchten.
- Was halten Sie davon, wenn wir uns am xxtag zum Mittagessen/zu einem Kaffee treffen und in Ruhe über alles sprechen?

**Planung der Umsetzung:** Ich schaffe einen vertraulichen Rahmen und nehme mir Zeit. Ich Sorge dafür, dass keine Störungen passieren (Handy/Telefon lautlos, „Bitte nicht stören“-Schild für die Tür, ...).

## Wie führe ich das (Beratungs-)Gespräch?

### Einnehmen einer gesprächsförderlichen (empathische, neutrale & verantwortungsbewusste) Haltung

- Ich gehe ergebnisoffen in das Gespräch und bin offen für die Situation.
  - Ich respektiere die Perspektiven, Gefühle und den/die individuelle/n Lösungsweg/e des Gegenübers.
- **Umsetzung:** Ich höre aktiv zu, lasse ausreden und stelle offene Fragen (keine Suggestivfragen).

### Zu Beginn:

#### Formulierungshilfen, wie z.B.

- Herr/Frau XY, mir fällt seit einer Weile auf, dass ...

- Ich habe den Eindruck/das Gefühl, dass es Ihnen nicht gut geht.
- Sie haben erzählt, dass ... Darüber wollte ich gerne einmal mit Ihnen sprechen.

### Diese wichtigen Rahmenbedingungen sollte ich die/den Betroffenen wissen lassen:

- Vertraulichkeit des Gesprächs hervorheben.
- Angst nehmen, dass das Gespräch Einfluss auf die Bewertung der Arbeit hat.
- Die eigene Gesprächsmotivation (z.B. Besorgnis) darlegen und Hilfsbereitschaft zum Ausdruck bringen.

### Im weiteren Gespräch:

- Klares und empathisches Ansprechen des Problems je nach Situation.
- Nicht scheuen, die konkrete Sorge zu formulieren.
- Fragen nach dem Befinden der betroffenen Person stellen.
- Fragen nach dem Belastungsgrad des/der betroffenen Person.
- Die betroffene Person fragen, welche eigenen Lösungswege sie bereits beschritten hat und/oder, ob sie Hilfe benötigt.
- Auf mögliche Hilfsangebote oder Beratungsstellen aufmerksam machen.
- Ermutigen, Hilfsangebote anzunehmen.

## Wie schließße ich das Gespräch ab?

- Vereinbaren der **nächsten Schritte** (Inanspruchnahme von Hilfsangeboten, Terminvereinbarungen mit Ansprechpersonen, ...);
- ggf. **Weitergabe des Handzettels** mit unterstützenden/beratenden Einrichtungen und Ansprechpersonen;
- ggf. **Planung eines weiteren gemeinsamen Gesprächs.**

3. Gesprächsvorbereitung

4. (Beratungs-)Gespräch

## **Erst-/Krisengespräch, Beratung bei psychischen Krisen**

**Psychologische Beratung der Heinrich-Heine-Universität**  
im Studierendenservice, SSC-Gebäude 21.02  
Email: [psychologischeberatung@hhu.de](mailto:psychologischeberatung@hhu.de) oder offene Sprechstunde dienstags 10-12 Uhr, donnerstags 10-12 Uhr  
**Tel. +49 211 81 12223**, [www.hhu.de/psychologischeberatung](http://www.hhu.de/psychologischeberatung)

Antje Weisgerber **Tel.: +49 211 81-15470**

Dr. Iman Askari **Tel.: +49 211 81-11582**

Psychologische Beratung, keine Psychotherapien; auch Gruppenangebote; vertraulicher Rahmen; für Studierende und Promovierende der HHU kostenlos

### **Psychologische Mitarbeiterberatung**

M.Sc.-Psych. Nisrine Nab-Bach (Psych. Psychotherapeutin)  
Raum 23.03 EG 45, **Tel.: +49 211 81-10550**,  
<https://www.psychologie.hhu.de/psychotherapeutische-institutsambulanz/mitarbeiterberatung>

### **AStA – Lebens-und Konfliktberatung**

einmal im Monat freitags von 13.00 -17.30 Uhr  
eine kostenlose halbstündige Konfliktberatung  
Anmeldung und Terminanfrage: **Tel.: +49 211 81-13281**  
oder E-Mail: [sekretariat@asta.hhu.de](mailto:sekretariat@asta.hhu.de) mit Betreff „Lebens- und Konfliktberatung“, <https://asta.hhu.de/beratung-service/beratung/lebens-und-konfliktberatung/>

#### **Hilfen rund um die Uhr / Notfallnummern**

Polizei 110, Feuerwehr 112

Bundesweit einheitliche Rufnummer für den

**ärztlichen Bereitschaftsdienst** (kostenlos):

Tel.: 116 117 (ohne Vorwahl)

**Telefonseelsorge** in Deutschland

Tel.: 0800 1 11 01 11 oder 0800 1 11 02 22

**LVR-Klinikum Düsseldorf - Notfallambulanz**

Tel: +49 211 922-0 (Zentrale)

+49 211 922-2801

Bergische Landstraße 2, D-40629 Düsseldorf

## Hilfen bei psychischen Erkrankungen

### **Klinisches Institut für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie**

Universitätsklinikum Düsseldorf (Gebäude 15.16)  
Moorenstraße 5, D-40225 Düsseldorf  
Tel.: +49 211 81-18855 (Patientensekretariat Frau Arnold)

### **Institutsambulanz der Klinik für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie**

LVR-Klinikum Düsseldorf, Kliniken der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf, Haus 18, Bergische Landstraße 2, D-40629 Düsseldorf, Tel.: +49 211 922-4710  
(Patientensekretariat Frau Pflöging, Frau Olbermann)

### **Psychotherapeutische Institutsambulanz der HHU (PIA) Kognitiv-verhaltenstherapeutische Behandlungen**

Graf-Adolf-Straße 63, 40210 Düsseldorf  
Tel.: +49 211 81-13529, montags-donnerstags:  
9 -12 Uhr und 13 -17 Uhr, freitags: 9 -13 Uhr  
E-Mail: pia2@uni-duesseldorf.de, <http://pia-duesseldorf.hhu.de/>  
Erforderlich: Versichertenkarte; Kosten werden auf Antrag des Psychotherapeuten von den gesetzlichen Krankenkassen und von den meisten privaten Versicherungen übernommen.

### **Landeshauptstadt Düsseldorf Sozialpsychiatrischer Dienst des Gesundheitsamtes**

Kölner Straße 180, D-40227 Düsseldorf  
Tel.: +49 211 89-95391 (Zentrale)  
Beratung ist kostenfrei und vertraulich  
Keine Therapien, bei Bedarf Weitervermittlung  
<https://www.duesseldorf.de/gesundheitsamt/psychische-erkrankungen/spdi.html>

### **Seelsorge**

Stefan Wißkirchen, Pfarrer der Katholischen Hochschulgemeinde (KHG)  
Gemeindereferent: Nils Wiese, Tel.: +49 211 93492-0  
Prof. Dr. Nicola Stricker, Pfarrerin der Evangelischen Studierenden-Gemeinde (ESG), Tel.: +49 173 6167874