

Handlungsfeld „Soziale Beratung und Betreuung“

Störungsbogen zum Gesprächsverlauf

Qualitätskriterium: „Die Arbeit ist dann gut, wenn die Klientin oder der Klient hilfreiche Informationen und Unterstützung für das vorgetragene Anliegen erhält.“

Erläuterung: Zu diesem Qualitätskriterium wäre eine Einschätzung der Klienten sinnvoll: Sie sollten bewerten, ob sie Informationen und Gesprächsverlauf hilfreich und unterstützend erlebt haben. Dies ist jedoch aus zwei Gründen nicht möglich: Zum einen bestehen sprachliche Hindernisse, und zum anderen sind kulturelle Hindernisse zu konstatieren, da es für einen erheblichen Teil der Klienten nicht selbstverständlich ist, Kritik an helfenden Personen und Institutionen zu äußern, auch wenn solche Bewertungen anonymisiert erfolgen. Mögliche Mängel in der Beratung würden auf dem Weg einer Befragung durch Einschätzungsbögen nicht sichtbar. Daher ist lediglich eine ehrliche Einschätzung der beratenden Personen zum kommunikativen Verlauf und zum Erleben ihrer eigenen sachbezogenen Kenntnisse in einer Beratungseinheit möglich. Die Auswertung der Angaben zu den Schwierigkeiten ermöglicht eine gezielte Weiterentwicklung zu kommunikativen Kompetenzen und zu Kenntnissen bzgl. situationsspezifisch zu eröffnenden Hilfemöglichkeiten.

Der nachfolgende Dokumentationsbogen soll für **solche Fälle** angewendet werden, **in denen Schwierigkeiten im Gesprächsverlauf auftraten**.

1. Der Gesprächsverlauf zur Informationsvermittlung und zu Unterstützungsmöglichkeiten erfolgte in kommunikativer Hinsicht ...

eher unbefriedigend

☐
☐
☐

sehr unbefriedigend

☐

Schwierigkeiten in der Kommunikation ergaben sich ...

... in sprachlicher Hinsicht (welche? Bitte kurz skizzieren):

... in sozialer Hinsicht (welche? Bitte kurz skizzieren):

2. Wenn ich bessere Kontakte zu einer Institution oder Person gehabt hätte, hätte ich bessere Unterstützungsmöglichkeiten erschließen können: wenn ja, bitte kurz erläutern (bei welchem Anliegen, Kontakte zu wem?)