

# Gesprächsleitfaden

## Persönliche und sensible Ansprache



### Vorbereitungen

- ✓ ruhige **Umgebung** ohne Störungen schaffen; **Vieraugengespräch**
- ✓ richtigen **Zeitpunkt** abwägen
- ✓ **Kontaktdaten** lokaler Lernmöglichkeiten, Ansprechpartner\*innen und / oder Nummer des ALFA-Telefons bereithalten

### Im Gespräch

- ✓ Auf **konkrete Situation** beziehen (z. B. "Mir ist aufgefallen, dass...")
- ✓ **Sicheren Rahmen** schaffen und **Wertschätzung** ausdrücken
- ✓ **Verständnis** zeigen und nachfragen (z. B. "Das muss sehr schwer sein für dich, wie machst du das?")
- ✓ **Vertrauen** und **Verbindlichkeit** aufbauen. Erklären, dass Lesen und Schreiben vielen Menschen schwerfällt und Sie unterstützen möchten
- ✓ **Lösungen** anbieten und gemeinsam den **nächsten Schritt überlegen** (z. B. das ALFA-Telefon anrufen, örtliche Kursangebote erfragen)
- ✓ Erneutes **gemeinsames Gespräch** vereinbaren und **Mut** machen  
**Diskretion** und **Anonymität** wahren