

Kommunikationsfähigkeiten

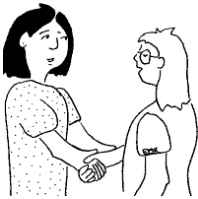
Herstellen einer Verbindung mit der Person, mit denen Sie ein Gespräch führen.

Sei offen und freundlich.

Stellen Sie sich vor; sagen Sie, wer Sie sind und worum es in der Diskussion geht. Fragen Sie, wie der Wohnplatzsuchende genannt werden möchte, z.B. Nachname mit Titel (Herr/Frau etc.), Vorname oder gekürzter Name Herr House, Michael oder Mike.

Erklären Sie, dass der Wohnplatzsuchende zu jeder Zeit stoppen möchte, er kann es Ihnen mitteilen und das ist in Ordnung..

Vorstellung des Interviews



- Stellen Sie sich vor
- In angemessener Weise angemessen sein
- Erklären Sie das Ziel des Interviews.

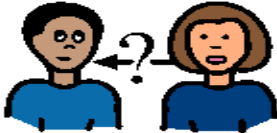
Die Kontrolle über das Interview haben



- Bleiben Sie für das Interview verantwortlich. Wenn Sie das Gefühl haben, dass sie die von Ihnen gestellte Frage nicht beantwortet haben, fragen Sie die Person, mit der Sie die Frage erneut besprechen.... Stellen Sie sicher, dass die Fragen beantwortet wurden.

- Fassen Sie am Ende zusammen, was Ihrer Meinung nach die wichtigsten Punkte der Person aus dem Interview sind, und wiederholen Sie diese, damit sie wissen, dass Sie verstehen, was sie sagen, und geben Sie ihnen die Möglichkeit, Missverständnisse zu korrigieren. Lassen Sie sie bestätigen, dass dies korrekt ist.
- Verwalten Sie die Zeit - das hilft Ihnen und Ihren Mitarbeitern.

Sammeln von Informationen



- Sie sollten Informationen sammeln, indem Sie offene, geschlossene und nachforschende Fragen verwenden. Der Trainer wird erklären, was diese verschiedenen Arten von Fragen sind.
- Folgen Sie der Frage mit weiteren Informationen, wenn Sie Folgendes benötigen

und Bereitstellung von Informationen



- Stellen Sie sicher, dass die von Ihnen angegebenen Informationen angemessen und korrekt sind.
- Seien Sie sich der Fragen und Anliegen bewusst, die Kunden Ihnen wahrscheinlich stellen werden.

Abschluss des Interviews

- Stellen Sie sicher, dass der Wohnplatzsuchender einen guten Eindruck von Ihrem Gespräch hat und das Gefühl hat, dass er mit ihnen fair umgegangen ist.
- Klarheit über die nächsten Schritte und was mit den geteilten Informationen geschehen wird.

Hörfähigkeiten

Es ist nicht einfach, ein guter Zuhörer zu werden, und es ist harte Arbeit. Aber wenn man sich anstrengt, gibt es viele Vorteile. Die Vorteile für den guten Zuhörer sind:

- Ein besseres Verständnis dessen, was der Sprecher sagt.
- Bessere Beziehungen - weil Sie besser verstehen und die Menschen Ihre Aufmerksamkeit und Ihr Interesse schätzen werden.
- Besseres Lösen von Problemen

Aktive Zuhörfähigkeiten - einige Hinweise

Ermutigend	"Erzähl mir noch mehr.... "Sie haben vorhin gesagt.... "Könnten Sie etwas mehr erklären?"
Bestätigen	"Ich verstehe OK". "Das klingt wirklich wichtig für Sie". <i>Nicht verbal:</i> Nicken, Augenkontakt und offene Körpersprache?
Überprüfung	Sie scheinen sehr wütend zu sein, weil Sie.....
Klärung	"Habe ich Recht, wenn ich denke, dass Sie gesagt haben....? Ich bin mir nicht sicher, ob ich das verstehe. Haben Sie gesagt,....?"
Bestätigung	"Danke, dass Sie beide gekommen sind". Sie haben uns viele nützliche Informationen gegeben, die wir sehr schätzen".
Empathie	"Wir können verstehen, warum Sie Ihnen darüber Sorgen machen". Wir können sehen, warum diese Situation für Sie verwirrend war und warum Sie ungeduldig werden".
Eine Vielzahl von Fragen stellen	"Könnten Sie mir bitte mehr darüber erzählen? "Könnten Sie genau beschreiben, was das Problem ist? "Haben Sie das mit jemand anderem besprochen? Gibt es sonst noch etwas, was Ihrer Meinung nach getan werden könnte, um Ihre Mietrückstände zu reduzieren? "
Reflektierend Zusammenfassend	Sie sind offensichtlich verärgert. Was ärgert Sie besonders? Wenn ich das Problem richtig verstehe, sind Sie nicht glücklich mit----- und Sie möchten, dass wir das tun-----? Ist das richtig? ' Oder Wenn ich das Problem richtig verstehe, wollen Sie esund brauchen unsere Hilfe dabei".

Die richtigen Fragen stellen

- Sie müssen Fragen stellen – nehmen Sie Zeit.
- Sie müssen darüber nachdenken, warum Sie eine Frage stellen - was ist der Zweck dieser Frage?
- Was werden Sie mit der Antwort machen – brauchen Sie sie? Denken Sie an Privatsphäre und Datenschutz/GDPR-Regeln (sammeln Sie keine Dinge, die Sie nicht benötigen).
- Es gibt eine Reihe von verschiedenen Arten von Fragen, die unterschiedliche Arten von Antworten erhalten.

Offene Fragen

Offene Fragen regen die Diskussion an.

Es ist besser, offene "Was/Wie/Warum"-Fragen zu stellen, als "geschlossene" Ja/Nein-Fragen, es sei denn, Sie benötigen eine spezielle Bestätigung zu einem Punkt.

Offene Fragen neigen dazu, die Menschen zu beruhigen, sie zeigen, dass du interessiert bist, und es gibt ihnen die Möglichkeit, die Dinge in ihren Worten zu erklären. Offene Fragen erhalten gute Meinungen, Einstellungen und Gefühle und regen zum Reden an. Sie ermöglichen es Ihnen, Informationen zu finden, ohne sie zu verhören.

BEISPIEL OFFENE FRAGEN

Wie würden Sie Ihren Unterstützungsbedarf beschreiben? /Können Sie Ihren Unterstützungsbedarf beschreiben?

Können Sie Ihren Wohnbedarf beschreiben?

Geschlossene Fragen

Geschlossene Fragen sind nicht immer schlecht. Manchmal müssen Sie geschlossene Fragen verwenden, um das Verständnis zu überprüfen.

Geschlossene Fragen begrenzen die Antworten - alles, was Sie wahrscheinlich bekommen, ist ja, nein, nicht wissen oder eine bestimmte Information. Sie entmutigen die Menschen tatsächlich vom Reden.

Wenn Sie eine geschlossene Frage verwenden, können Sie ihr mit einer Sondierungsfrage folgen, um tiefer zu graben und mehr Informationen zu erhalten.

BEISPIEL GESCHLOSSENE FRAGEN

Wie ist Ihr Name /?

Wie lange leben Sie schon dort?

Sondieren von Fragen oder Erweitern von Fragen

Sondierungsfragen

sind.....
.....

BEISPIEL EINER SONDIERUNGSFRAGE

Können Sie mir mehr über die Entwicklung Ihrer Mietrückstände erzählen?

Reflektierende Fragen

Reflektierende Fragen sind

BEISPIEL REFLEKTIERENDE FRAGE

Wie war das aus Ihrer Sicht?

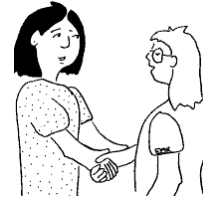
Hypothetische Fragen

Hypothetische Fragen sind

BEISPIEL EINER HYPOTHETISCHEN FRAGE

Wenn Sie in der Lage wären, einen Service zu entwerfen/beschreiben, der Ihren Bedürfnissen entspricht, wie würde der Service aussehen?

Denkt daran! Ein "guter" Kommunikator.....



- Hört zu!
- Ist empfindlich für Gefühle
- Kann es vermeiden, das Interview/Sitzung zu überstürzen, aber die festgelegten Zeiten einzuhalten.
- Kann weitere Fragen stellen, um mehr Informationen zu erhalten.
- Ist in der Lage, das Gesagte zu überprüfen und konstruktives Feedback zu geben.
- Behandelt Menschen fair, respektiert aber, dass Menschen unterschiedliche Bedürfnisse haben.

Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung der Inhalte dar, die von der Europäischen Kommission unterstützt werden.

spiegelt nur die Ansichten der Autoren wider, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der Informationen verantwortlich gemacht werden.
die darin enthalten sind.