

# ERSTE SCHRITTE

HIN ZU EINER EFFIZIENTEN UND WERTSCHÄTZENDEN BERATUNG BEI NACHBARSCHAFTLICHEN PROBLEMSTELLUNGEN

*Zusammen  
> wohnen <*

... mit hilfreichen  
Fragen & Phrasen



## 6 TIPPS FÜR DEN ERSTKONTAKT

### 1 Positiver Einstieg

Klären Sie Probleme und Beschwerden gut ab und zeigen Sie Verständnis. Jedes Anliegen verdient es, ernst genommen zu werden. Schätzen Sie den Gesprächsverlauf und Ihre eigenen Zeitressourcen dabei gut ein. Bei Bedarf führen Sie das Gespräch in Ruhe zu einem späteren Zeitpunkt.

### 2 Erstabklärung

Hören Sie aufmerksam zu, aber gehen Sie in keine Diskussion. Sie müssen weder zustimmen, noch zu Beginn etwas entgegenen. Die/der Anrufer:in schildert hier lediglich ihre/seine Sicht der Dinge. Unterstützen Sie, indem Sie interessiert nachfragen und die wichtigsten Punkte nochmal zusammenfassen.

### 3 Beratung anbieten

Sie bieten Unterstützung mit Ihrer Expertise und Erfahrung an. Ihr Fokus liegt dabei in der Beratung und nicht unmittelbar in der Problemlösung. So begegnen Sie der/dem Anrufer:in auf Augenhöhe und beziehen sie/ihn aktiv in die Problemlösung mit ein.

### 4 Rolle klären

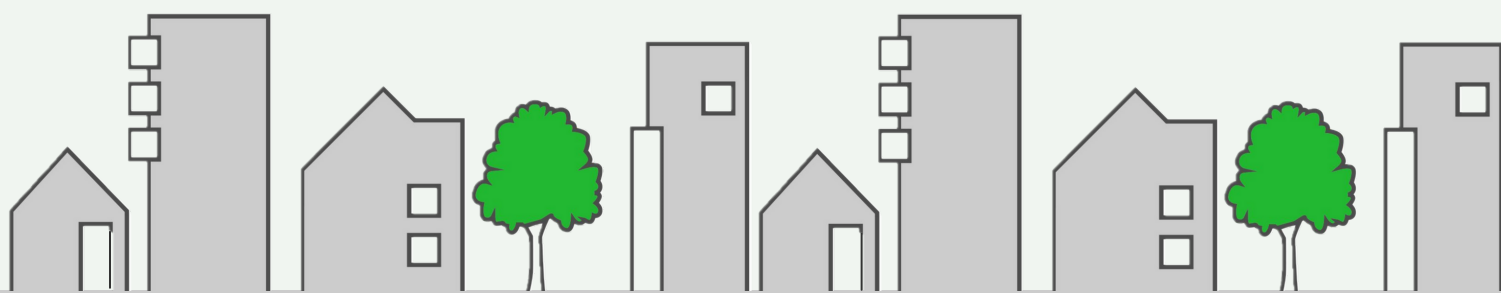
Klären Sie die Zuständigkeiten für die eingebrachten Themen ab. Betonen Sie, wofür Sie zuständig sind und wie Sie Unterstützung anbieten können. Bei Themen, die Sie nicht betreffen, verweisen Sie ggf. an andere Stellen oder holen sich Unterstützung. Ein Netzwerk mit Institutionen und Kontakten ist hilfreich.

### 5 Appell richten

Betonen Sie, dass eine eigenverantwortliche Lösung vor Ort immer die nachhaltigste und beste Lösung ist. So ist die Gesprächsbereitschaft oder die Übernahme von kleinen Aufgaben der Bewohner:innen wesentlich, um eine zufriedenstellende Lösung für alle zu finden.

### 6 Transparenz

Seien Sie im Gespräch transparent und verbindlich. Liefern Sie eine Bewertung aus Ihrer Erfahrung mit, welche Schritte Sinn machen und welche zu schnellen Besserungen führen können. Informieren Sie zum weiteren Vorgehen.



## ANGEBOTE DES SERVICEBÜROS ZUSAMMEN>WOHNEN<

Konfliktregelung,  
Moderation  
und Beratung



Materialien wie Folder,  
Broschüren, Handbücher,  
Aushänge, Karikaturen und Brief-  
vorlagen zu den häufigsten  
Konfliktthemen in Nachbarschaften



Begleitung und Unterstützung  
von Nachbarschaftsinitiativen



Schulung  
zu Konflikt- und  
Kommunikationsmanagement  
in Nachbarschaften



**Kontakt**

+43 316 8073-790/-791

[office@zusammenwohnen.steiermark.at](mailto:office@zusammenwohnen.steiermark.at)

[www.zusammenwohnen.steiermark.at](http://www.zusammenwohnen.steiermark.at)



# Fragen & Phrasen

## 1 Positiver Einstieg

- "Danke, dass Sie sich melden, was kann ich für Sie tun?"
- "Es ist ganz normal, dass Sie aufgebracht sind..."
- "Ich verstehe Ihr Problem und möchte dazu gerne einiges sagen, bin aber gerade auf dem Weg nach... Darf ich Sie verlässlich später zurückrufen?"

## 2 Erstabklärung

- "Verstehe ich Sie richtig, dass...?"
- W-Fragen: "Wer?/Was?/Wo?/Weshalb?/Wann?"
- "Wie meinen Sie das genau?"
- "Welches Anliegen ist für Sie das dringlichste?"
- "Was stört Sie konkret daran?"

## 3 Beratung anbieten

- "Wir sind an einer guten Lösung interessiert!"
- "Wo genau erwarten Sie sich jetzt Unterstützung von mir?"
- "Wäre Ihnen geholfen, wenn ich..."
- "Ich kann Ihnen anbieten, dass..."
- "Aus meiner Erfahrung kann ich Ihnen sagen, dass es hier XYZ braucht."
- "Ich denke, dass... eher zu einer Verschlimmerung führen würde."

## 4 Rolle klären

- "Was das Problem XYZ betrifft, kann ich Ihnen anbieten, dass..."
- "Für das Thema XYZ kann ich Ihnen empfehlen, sich an die Stelle XXX zu wenden, gerne kann ich Ihnen dazu die Kontaktdaten geben."
- "Für Ihre Schilderung XYZ (bspw. Nachbar:in grüßt nicht), kann ich Ihnen leider nicht helfen. Ich kann aber verstehen, dass Sie das stört. Vielleicht probieren Sie hier selbst nochmal das Gespräch zu suchen?"

## 5 Appell richten

- "Haben Sie schon das Gespräch vor Ort gesucht?"
- "Wir als Hausverwaltung sind in den meisten Fällen nicht vor Ort, wenn so etwas passiert. Können Sie nachvollziehen, dass es für mich somit schwierig ist, die Situation zu beurteilen?"
- "Wie würden Ihre Nachbar:innen darauf reagieren, wenn..."
- "Für eine gute Lösung vor Ort ist es wichtig, dass jede/jeder seinen Beitrag dazu leistet. Könnten Sie sich vorstellen, dass...?"

## 6 Transparenz

- "Aus anderen Wohnanlagen wissen wir, dass das Thema XYZ immer wieder in Erinnerung gerufen werden muss. Wenn das für Sie in Ordnung ist, würde ich als nächsten Schritt..."
- "Verbleiben wir so, dass..."
- "Machen wir es so, dass wir dem Ganzen eine Probezeit geben und Sie sich anschließend wieder bei mir melden."
- "Ich werde das abklären und hoffe, dass Sie verstehen, dass Ich Ihnen erst in der nächsten Woche eine Rückmeldung geben kann."