

Gesprächsablauf - was ist dabei wichtig?

1 Begrüßen	freundlich, persönlich, Blickkontakt
2 Anlass benennen	eigene Wahrnehmung Ich-Botschaften
3 Informationen suchen	offene Fragen, zuhören, nachfragen
4 Argumente austauschen	nur so viele wie nötig, passende Argumente
5 Vereinbarung treffen	verbindlich, konkret, messbar
6 Verabschieden	freundlich, angemessen, letzter Eindruck

ID 013188

4

Fragetypen - Welche gibt es?

- **offene Fragen**
beginnen mit:
wer, was, wie, wann, womit, warum, wieso, ...
- **geschlossene Fragen**
als Antwort ist nur ja oder nein möglich
- **Alternativfragen**
enthalten ein „oder“
- **unechte / rhetorische Fragen**
beinhalten bereits die gewünschte Antwort
- **Aktivierungsfragen**
dienen der Aktivierung (Was halten Sie von ... Lösung?)

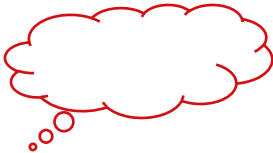


© AllebazilB - Fotolia.com

ID 015928

5

Gespräche vorbereiten?



- **Was?**
- **Mit wem?**
- **Welches Ziel? (+ mindestens)**
- **Welche Argumente?**
- **Wann und wo? (ggf. Wie lange?)**
- **Welche Vereinbarung?**

ID 013189

6

Auswertung von Gesprächen

- **freundlich, offen, persönlich**
- **Suche nach Informationen vom Gesprächspartner**
- **Zuhören und Einbeziehen**
- **Argumentation ausgewogen**
- **lösungsorientiert - Vereinbarung**



= Kriterien für Gesprächserfolg

ID 013190

7

Beispielhafte Kommunikations-Szenarien der SB

1. Vorschläge von Beschäftigten erhalten..... ▶
2. Vorschläge dem Vorgesetzten unterbreiten..... ▶
3. Vorschläge im Team erarbeiten..... ▶
4. Fehlverhalten ansprechen..... ▶
5. Sicherheitsmängel mit Vorgesetztem besprechen... ▶
6. Wirksame Unterweisung unterstützen..... ▶
7. Präsentieren im ASA..... ▶



ID 015935

10

Gesprächsablauf - Vorschläge von Beschäftigten erhalten

1 Begrüßen	freundlich, persönlich, Blickkontakt
2 Small Talk	positives Klima schaffen, Vertrauen aufbauen
3 Verbesserungsbedarfe erkunden	Arbeitssituationen/Empfin- dungen schildern lassen
4 Prioritäten ermitteln	Nachfragen, Zuhören, Konkretisierungen
5 evtl. Verbesserungs- vorschläge erfragen	Vorschläge diskutieren, weiteres Vorgehen
6 Verabschieden	Zusammenfassung, Dank, freundlich

ID 013188b

11

Tipps für ein erfolgreiches Gespräch mit Kolleginnen/Kollegen

- auf vertrauensvolle, wertschätzende Gesprächsatmosphäre achten
- Interesse zeigen und zuhören
- fragende Haltung einnehmen
- Klarheit über die Sachverhalte anstreben (z. B. Hintergründe, Auswirkungen, Folgen, Erwartungen) und Verbesserungsbedarfe erkennen
- Verbesserungsvorschläge aufnehmen
- evtl. konstruktive Mitwirkung ansprechen
- weiteres Vorgehen ansprechen (aber keine Zusagen, keine Versprechungen abgeben)
- Informationszusage über den weiteren Verlauf
- Offenheit des Gesprächs und Vorschläge des Beschäftigten würdigen

ID 012350

13

Fragende Haltung

- Blickkontakt
- zugewandte, offene Körperhaltung einnehmen
- „Eisbrecherfloskeln“ einsetzen; bei Schweigen: Grund aufgreifen (nicht ansprechen)
- mehr Fragen, statt Sagen; offene Fragen stellen
- „mhm“, „hmm“, „aha“, usw. einsetzen
- Zeit zum Antworten geben; Pausen aushalten können
- evtl. aus Position des Nicht-Wissenden fragen
- Gesagtes zusammenfassen (Inhalte und Empfinden mit eigenen Worten wiederholen)
- auf vorherige Gesprächsinhalte noch einmal zurückkommen, Gesprächsverwandtes ansprechen
- erst einmal keine Bewertungen oder Lösungsvorschläge



ID 012351

14

Gesprächsablauf - Vorschläge an Vorgesetzte

1 Begrüßen	freundlich, Blickkontakt
2 Ausgangslage erläutern	positives Klima schaffen zum Anliegen hinführen
3 Vorschlag unterbreiten	Vorschlag veranschaulichen, Argumente benennen
4 Vorschlag diskutieren	Nutzen, Vorteile, weitere Argumente, Zuhören
5 Vereinbarung treffen	Ergebnis erzielen bzw. weiteres Vorgehen festlegen
6 Verabschieden	Ergebnis, Verbindlichkeit, evtl. nächstes Gespräch

ID 013188c

15

Tipps für ein erfolgreiches Gespräch mit Vorgesetzten

- gute Vorbereitung (Vorschlag mit Prinzip Anschaulichkeit und / oder Zahlen, Daten, Fakten belegen)
- auf gute Gesprächsatmosphäre achten
- Sachverhalt in wenigen Sätzen klar und sachlich beschreiben
- gut Zuhören und Lösungsvorschlag/-vorschläge erfragen
oder
durch eine gute Argumentation dort hinführen
- bei Argumenten den Nutzen/die Vorteile betonen
- evtl. mögliche Einwände entkräften (bereits bei der Vorbereitung bedenken)
- durch Fragen das Gespräch steuern
- auf Umsetzung des Ergebnisses, Vereinbarung oder weiteres Gespräch hinwirken
- auf Verbindlichkeit und Klarheit der Vereinbarung achten

ID 012352

16

Gesprächsstrategien

- Problemlösungsstrategie „Kompromiss“
- Unvollendete Lösungsvorschläge
- Begründungslast der Argumente
- Strategie in kleinen Schritten / Salomitaktik
- Mit Zugeständnissen Punktsiege erringen



ID 012353

18

Vorschläge im Team erarbeiten - aber wie?



Link zum Film



3 Instrumente



Link zum Film

ID 012354

19

Vorgehen beim Ideentreffen:



ID 012355

20

Vorgehen bei der Dialoge-Box:

- Schritt 1:** Thema auswählen
- Schritt 2:** Dialogkarten zuordnen
- Schritt 3:** Eigene Beispiele diskutieren
- Schritt 4:** Erste Lösungsideen entwickeln



ID 012356

21

Vorgehen bei Lernteams:



Besprechung 1: Ergründung des Themas (Dauer ca. 60 min)

- 10 min Begrüßung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer sowie kurze Vorstellung der Fragestellung.
- 15 min Sammeln von Erfahrungen mit dem Prozess: Erzählen Sie mir von dem Prozess/der Tätigkeit:
 - Was sind wichtige Schritte bei der Tätigkeit?
 - Wer macht was wann?
 - Wie oft kommt es vor? Wie lange ...
 - Welche Instrumente/Materialien werden genutzt?
 - Was sind bekannte Risiken?
 - [...]
- 15 min Sammeln von wichtigen Voraussetzungen für die Tätigkeit:
 - Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein?
 - Wann ist es schwierig, sie einzuhalten?
 - Was wird getan, wenn sie nicht eingehalten werden?
 - [...]

- 15 min Sammeln von Problemen mit der Tätigkeit:
 - Welche Probleme sind Ihnen begegnet und was haben Sie getan?
 - Was sind gute, was sind schlechte Bedingungen für die Tätigkeit?
 - Was besorgt Sie bei der Tätigkeit?
 - Was haben Sie bei der Tätigkeit schon erlebt? (Beinaheunfälle, Ereignisse etc.)

→ 5 min Zusammenfassung und Ausblick auf die zweite Besprechung.

Reflexionsphase

Die Zeit zwischen den beiden Besprechungen bietet jedem Lernteammitglied die Gelegenheit, über mögliche alternative Erklärungen nachzudenken und weiterführende Fragen und Ideen zu entwickeln.

Besprechung 2: Erarbeiten von Lösungen (Dauer ca. 60 min)

- 15 min Rückblick: Welche neuen Gedanken und Fragen sind aufgekomen? Kurze Diskussion und Ergänzung.
- 30 min Sammeln von Lösungsideen:
 - Was sind Ihre Ideen, wenn es darum geht, die Tätigkeit/die angesprochenen Probleme zu verbessern?
 - Wie können wir einen direkten Einfluss darauf nehmen?
 - Welche Vorschläge sind einfach umzusetzen?
- 10 min Konkrete Verabredungen treffen:
 - Wer kümmert sich um was?
 - Was vereinbaren wir für uns alle?
 - Wann treffen wir uns wieder, um die Ergebnisse zu besprechen?

- 5 min Zusammenfassung und Ende.

Quelle: DGUV (DGUV Information 206-043, 2022)

ID 012357

22

Teamtreffen konstruktiv moderieren

- Beginnen Sie pünktlich und beachten Sie das festgelegte Zeitfenster.
- Sehen Sie die Vorgehensweise des Treffens als Orientierung.
- Vereinbaren Sie am Anfang die Besprechungsregeln.
- Auf die besondere Rolle des Moderators achten.
- Visualisieren Sie die Ergebnisse.
- Stellen Sie die Besprechungsergebnisse sicher.

ID 012358

23

Rolle eines Moderators

- entspannende, angemessene Atmosphäre schaffen
- klar und strukturiert moderieren; konsequentes Abarbeiten der Themen
- Moderationstechniken einsetzen, z. B. Zurufabfrage, Kartenabfrage
- aktiv dafür sorgen, dass jeder zu Wort kommt, z. B. durch aktivierende Fragen
- auf nicht-sprachliche Signale/Körpersprache achten
- unterschiedliche Meinungen zulassen und diskutieren
- auf ein kollegiales und kooperatives Miteinander achten
- Beteiligungen loben
- sich mit eigenen Ideen zurückhalten - neutrale, nicht wertende Haltung
- auf Einhalten der Besprechungsregeln achten



ID 012359

24

Gesprächsablauf - Fehlverhalten ansprechen

1 Begrüßen	freundlich, persönlich, Blickkontakt
2 Anlass benennen	eigene Wahrnehmung Ich-Botschaften
3 Informationen suchen	offene Fragen, zuhören, nachfragen
4 Argumente austauschen	nur so viele wie nötig, passende Argumente
5 Vereinbarung treffen	verbindlich, konkret, messbar
6 Verabschieden	freundlich, angemessen, letzter Eindruck

ID 013188e

25

Fehlverhalten ansprechen heißt Kritik äußern

RICHTIG:

Kollegiale Ansprache seitens der/des Sicherheitsbeauftragten, z. B. in Form einer Ich-Botschaft



Positive Wirkung:

Der/die Beschäftigte zeigt Einsicht (setzt aber Kritikfähigkeit voraus)

FALSCH:

Ansprache als Vorwurf/Angriff, z. B. in Form einer Du-Botschaft

Negative Wirkung:

Abwehrverhalten, z. B. durch „Lass mich in Ruhe...“



Der/Die Beschäftigte muss überzeugt werden.

ID 005691

26

Ich-Botschaft im Konfliktgespräch - die FEE-Formel



Fakten

Ich habe beobachtet, dass ...

Mir ist aufgefallen, dass ...



Emotionen

Ich mache mir Sorgen, weil ...

Ich habe mich darüber geärgert, weil ...



Erwartungen

Ich erwarte, dass du ab jetzt ...

Ich bitte dich, ...

ID 015972

27

Wodurch sind hier schwierige Gespräche gekennzeichnet?

- fehlende Einsicht
- zeigt gleichgültiges Verhalten
- Risikobewusstsein unzureichend
- geringe Wertigkeit von Gesundheit
- reagiert abweisend oder gar aggressiv
- fehlende Akzeptanz des SB
- keine Weisungsbefugnisse
- ...



ID 064259

28

Gesprächsablauf - Sicherheitsmängel mit FK besprechen

1 Begrüßen	freundlich, Blickkontakt
2 Sachlage beschreiben	sachlich, Ich-Botschaft, Verständigungsbasis schaffen
3 Bewusstsein schaffen/ Vorschläge unterbreiten	Relevanz des Themas, Vorschläge, Argumente
4 Vorschläge diskutieren	zuhören, Fragen, weitere Argumente
5 Vereinbarung treffen	gemeinsames Ergebnis, konkret, verbindlich
6 Verabschieden	Zusammenfassung, freundlich, letzter Eindruck

ID 013188d

29

Überzeugende Argumentation

- Relevanz des Themas herausstellen, Sensibilisierung
- Anliegen sachlich, klar und deutlich benennen, keine Umschweife
- Anliegen mit Zahlen, Daten, Fakten begründen / Gegenüberstellung IST und SOLL (bedarf einer guten Vorbereitung und Aufbereitung / Präsentation)
- wichtigste Argumente und deren Begründung zuerst
- Argumente müssen für den Gesprächspartner überzeugend sein
- Prinzip Anschaulichkeit, anschauliche Beispiele einbringen
- Nutzen / Vorteile betonen
- Einwände entkräften – dies bedarf einer guten Vorbereitung
- Lösungsvorschläge erfragen oder in die Diskussion einbringen

ID 064260

30

Tipps für ein erfolgreiches Gespräch

- gute Vorbereitung (evtl. auch auf eine emotionale Vorbereitung achten)
- für sich selbst im Vorfeld z. B. Ziele des Gesprächs / Lösungsalternativen klären
- Sachverhalt so aufbereiten, dass man in wenigen Sätzen zum Punkt kommen und eine schnelle und effiziente Lösung erarbeiten kann
- strukturiert vorgehen
- aktiv und konzentriert zuhören
- präzise Antworten und mehr Fragen stellen
- beim Gefühl, es gehe um persönliche Kritik oder Kritik gegenüber Beschäftigte, sich eher auf die sachlichen Fakten fokussieren
- Bei schwierigen Gesprächen bedenke:
„Du wirst niemals Deinen Chef verändern können. Allerdings kannst Du Dein Verhalten in den Gesprächen verändern!“

ID 064261

31

Wodurch sind hier schwierige Gespräche gekennzeichnet?

- fehlendes Zuhören, Ablenkung
- fehlendes Interesse für das Anliegen
- drängt auf Zeit / keine Zeit für das Gespräch
- dauernde Unterbrechungen oder Störungen
- Unterstellung fehlender (Beurteilungs-)Kompetenz
- vom eigentlichen Kern des Gesprächs ablenkend
- „auf Zeit spielen“ und sich nicht festlegen lassen
- Killerphrasen, z. B. „Das ist zu teuer.“
- persönliche Kritik
- ...



ID 064262

33

Bei Unterweisungen unterstützen!

Wichtige Hinweise:

Führungskräfte ...

- sind für die Unterweisungen der Mitarbeiter verantwortlich!
- legen die Inhalte der Unterweisung fest!
- stehen als Ansprechpartner zur Verfügung!
- stellen die Wirksamkeitskontrolle und Nachhaltigkeit sicher!
- betonen die Verbindlichkeit der Anweisungen!

ID 064263

34

Was macht eine wirkungsvolle Unterweisung aus?

- interessanter Aufbau
- Betroffenheit herstellen
- aktives Einbinden der Kolleginnen und Kollegen
- arbeitsplatz-/tätigkeitsbezogen
- nach Möglichkeit Vormachen und mit Korrektur nachmachen lassen
- nach Möglichkeit vor Ort im Betrieb
- Fokus auf die grundlegenden Kenntnisse sowie unsichere Verhaltensweisen
- Prinzip „Weniger ist mehr“ beachten: kürzere und dafür mehrere Unterweisungen durchführen

ID 064264

35

Aufbau einer Unterweisung

1. Einstiegs- und Aufwärmphase

- Begrüßung, angenehme Atmosphäre schaffen
- Thema und Ziele der Unterweisung benennen
- Bezug zum Arbeitsplatz herstellen

2. Informations- und Erarbeitungsphase

- gezielte Informationen (Einsatz von Medien)
- Mitarbeiter aktivieren (aktive Methoden anwenden)

3. Wiederholungs- und Abschlussphase

- Vereinbarungen treffen, Mitarbeiter verpflichten
- Zusammenfassung
- Dokumentation der Unterweisung

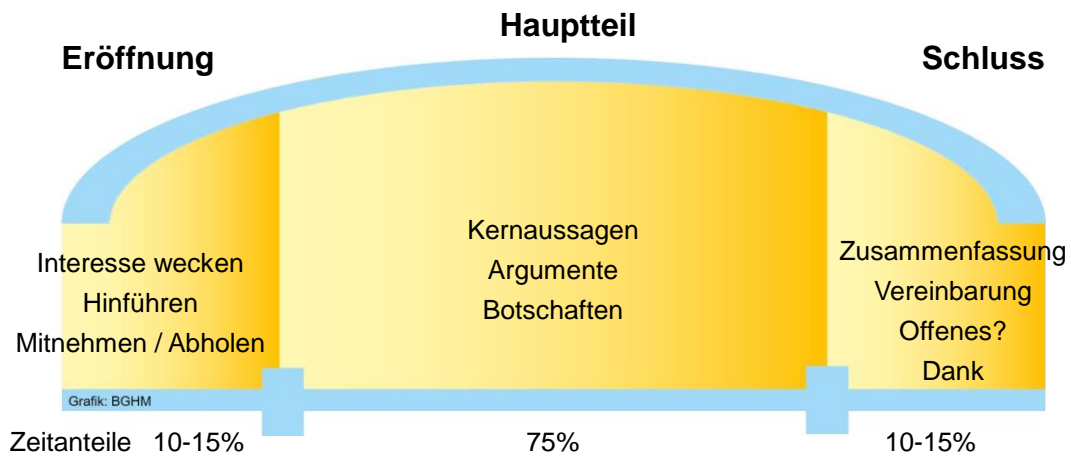
Quelle: BGHM



ID 043119

36

Kurzvortrag / Präsentation im ASA



ID 064266

37

Tipps zur Foliengestaltung

- klare Strukturierung der Folien
- Weniger ist mehr: max. 5 - 7 Inhaltspunkte pro Folie
- nur Kernaussagen auf Folien
- komplexe Informationen auf mehrere Folien verteilen bzw. vereinfachen
- Bilder illustrieren die Aussagen
- Farben, Flächen, Rahmen und Linien strukturieren
- Animationen sparsam - wenn überhaupt - verwenden
- lesbare Schriftart und -größe
- pro Folie mindestens 2 Minuten Redezeit

ID 064267

38

Allgemeine Tipps:

- gute Vorbereitung
- Ziel(e) des Kurzvortrages / der Präsentation beschreiben
- Interesse wecken, Nutzen für Zuhörer herausstellen
- strukturiertes Vorgehen
- Visualisierung per Flipchart oder Präsentation
- Beispiele, Bilder, Fotos, Charts veranschaulichen - mehrere Medien bei umfangreichen Präsentationen verwenden
- einfache Worte und keine verschachtelten Sätze
- melodische, lebendige Sprache und Stimme, Sprechtempo eher langsam, Sprechpausen
- angemessene Lautstärke

ID 064268

39

Leitfragen zur Vorbereitung erfolgreicher Präsentationen



ID 064269

40

Auftreten und Körpersprache

- im Stehen, aufrecht
- Blickkontakt möglichst zu allen Zuhörern
(freundliche Zuhörer länger, ernste Zuhörer kürzer ansehen)
- offene Körperhaltung
(Hände zwischen Schulter und Hüfte, Arme nicht verschränkt)
- dem Thema angemessene Gestik und Mimik, ruhig und selbstsicher
gestikulierend, das gesprochene Wort untermauernd
- Körperstand ruhig, sicher und fest (hüftbreit hinstellen)
- freie Rede, möglichst mit Einsatz von Medien wie PC, Beamer und/oder Flipchart
und in Interaktion mit dem Publikum
- zum Publikum gewandt, auch beim Einsatz von Medien



ID 064270