

Verhalten genau betrachten



sicherheitsgerecht



sicherheitswidrig



ID 013146

2

Verhalten - Folgen?

+ Verhalten



+ Folgen?

- Verhalten

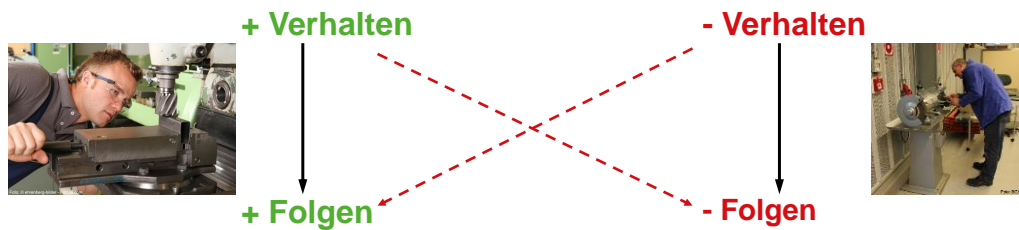


- Folgen?

ID 015921b

3

Verhalten - Folgen - Strategien zur Beeinflussung



- Richtiges Verhalten muss positiv erlebt werden.
- Richtiges Verhalten darf nicht negativ erlebt werden.

- Falsches Verhalten muss negativ erlebt werden.
- Falsches Verhalten darf nicht positiv erlebt werden.

ID 015921a

4

Die richtigen Argumente



ID 013174

5

Gespräche der Sicherheitsbeauftragten

- Anlässe für Gespräche von Sicherheitsbeauftragten
- Grundlagen der Gesprächsführung
- Gesprächsvorbereitung
- Gesprächsdurchführung
- Auswertung und Praxistipps



ID 013187

6

Gesprächsanlässe der Sicherheitsbeauftragten

... mit Kolleginnen/Kollegen

- Sicherheitseinrichtungen falsch benutzt
- PSA nicht verwendet
- PSA wird falsch angewandt
- Maschinen nicht gemäß Betriebsanweisung benutzt
- Ordnung und Sauberkeit mangelhaft
- Pünktlichkeit
- unkollegiales Verhalten
- ...

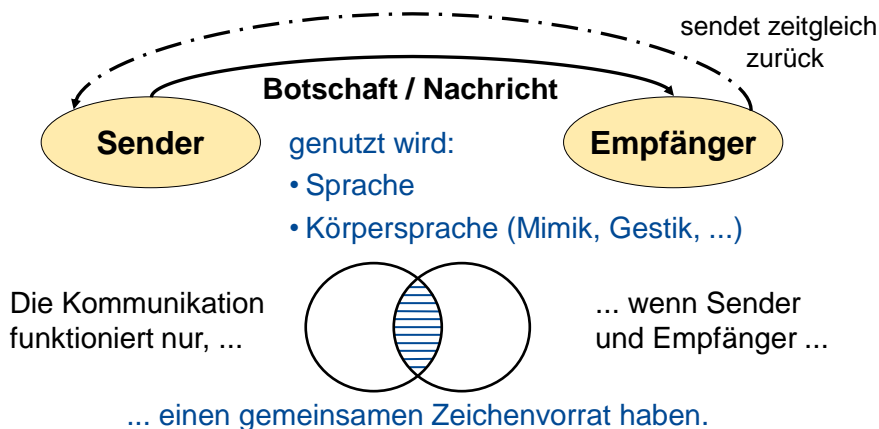
... mit Vorgesetzten

- fehlende Einrichtungen / PSA
- Einrichtungen / Materialien / PSA / Arbeitsplätze mangelhaft - nicht geeignet
- Kollegenverhalten mangelhaft und trotz Ansprechen keine Änderung erkennbar
- fehlende Gleichbehandlung / Gerechtigkeit
- fehlende Rückmeldung
- ...

ID 013335

8

Der Kommunikationsprozess

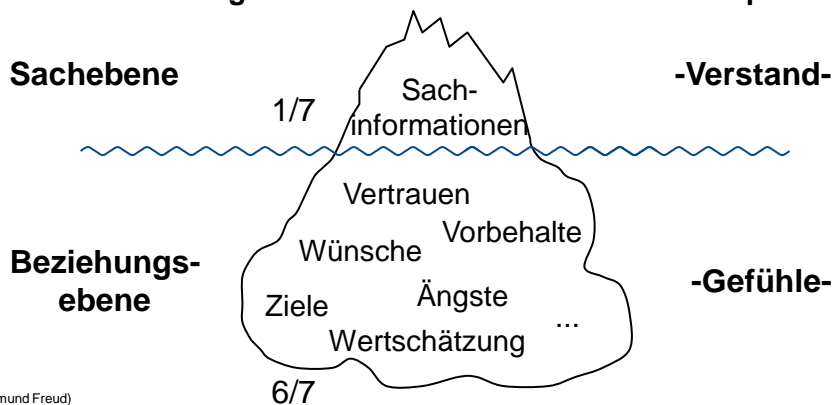


ID 015922

10

Das Eisbergmodell

zur Beschreibung des Menschen im Kommunikationsprozess



ID 015923

11

Gespräche konstruktiv gestalten

Effektives Senden

- klar, eindeutig und deutlich formulieren
- direkt ansprechen
- Ich-Botschaften senden
- eigenes derzeitiges Empfinden
- geeigneter Zeitpunkt
- angemessene Zeitdauer
- Umgebungseinflüsse beachten



Aktives Zuhören

- ausreden lassen
- beobachten
- nachfragen
- Körpersprache einsetzen
- mit eigenen Worten wiedergeben (spiegeln)
- Verständnis oder Unklarheiten verdeutlichen

**Merke: Menschen kommunizieren immer!
oder: Man kann nicht nicht kommunizieren!**

ID 015927

12

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?)



© Allebazib - Fotolia.com

ID 015928

14

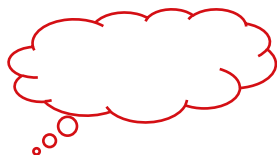
Gesprächsablauf - was ist dabei wichtig?

| | |
|-------------------------|---|
| 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

16

Gespräche vorbereiten?



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

ID 013189

18

Auswertung von Gesprächen

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



= Kriterien für Gesprächserfolg

ID 013190