

## 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?)

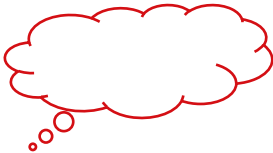


© AllebazilB - Fotolia.com

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 der Führungskraft unterbreiten..... ▶
3. Vorschläge im Team erarbeiten..... ▶
4. Fehlverhalten ansprechen..... ▶
5. Sicherheitsmängel mit Führungskraft 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 der/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
- „mhmm“, „hmm“, „aha“, usw. einsetzen
- Zeit zum Antworten geben; Pausen aushalten können
- evtl. aus Position des/der 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 Führungskräfte

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 / Salamitaktik
- 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 / der Moderatorin achten.
- Visualisieren Sie die Ergebnisse.
- Stellen Sie die Besprechungsergebnisse sicher.

ID 012358

23



## Rolle eines Moderators / einer Moderatorin

- entspannende, angemessene Atmosphäre schaffen
- klar und strukturiert moderieren; konsequentes Abarbeiten der Themen
- Moderationstechniken einsetzen, z. B. Zurufabfrage, Kartenabfrage
- aktiv dafür sorgen, dass alle 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 der SiBe
- 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 / die Gesprächspartnerin 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

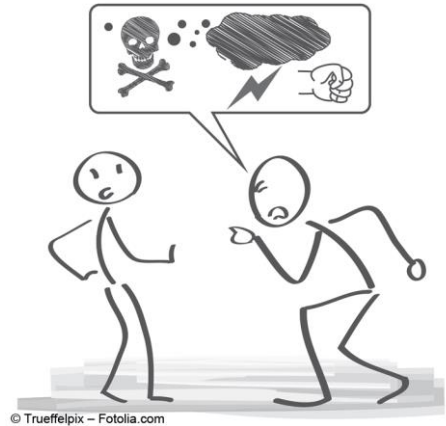
- gute Vorbereitung (evtl. auch auf eine emotionale Vorbereitung achten)
- für sich selbst im Vorfeld z. B. Ziele des Gesprächs / Lösungsalternativen klären
- Sachverhalt so aufbereiten, dass man in wenigen Sätzen zum Punkt kommen und eine schnelle und effiziente Lösung erarbeiten kann
- strukturiert vorgehen
- aktiv und konzentriert zuhören
- präzise Antworten und mehr Fragen stellen
- beim Gefühl, es gehe um persönliche Kritik oder Kritik gegenüber Beschäftigten, 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 Beschäftigten verantwortlich!
- legen die Inhalte der Unterweisung fest!
- stehen als Ansprechpersonen 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

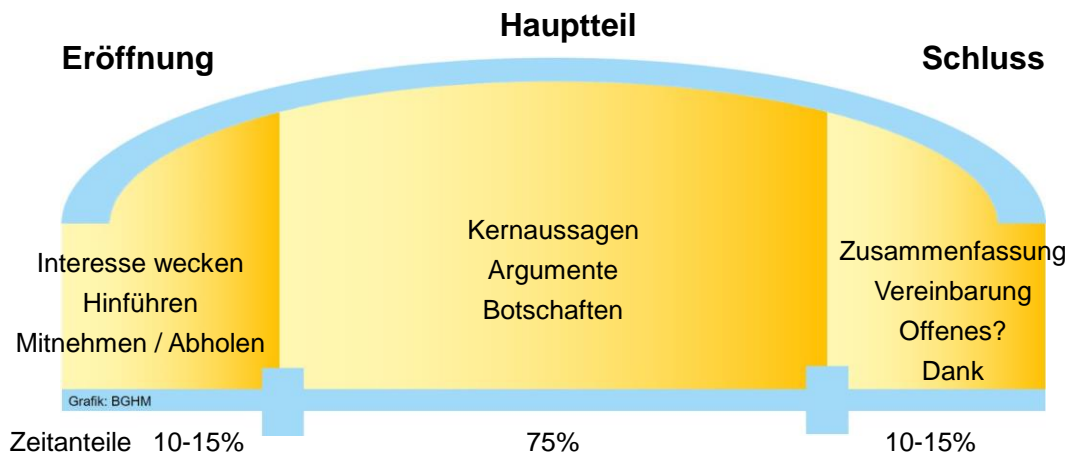
Quelle: BGHM



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 Zuhörende 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 Zuhörenden  
(freundliche Zuhörende länger, ernste Zuhörende 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