

# TECHNIKEN DER GESPRÄCHSFÜHRUNG BEI FACH- UND FÜHRUNGSKRÄFTEN ...

## FÜR MEHR AKZEPTANZ DER ABFALLTHEMATIK

**HISHE**  
Institut für  
Hochschulentwicklung

Dipl.-Psych. Maja Gültekin

### DIE AKZEPTANZ



**HISHE**  
Institut für  
Hochschulentwicklung

**tuma**  
Seminare.com

## DIE FACHKRAFT, DIE FÜHRUNGSKRAFT



- Jede/r ist anders ...
  - hat andere Bedürfnisse, Anforderungen, Ziele
- Ist der Fachmann/ die Fachfrau
- Person mit Personalverantwortung
- Hat noch andere Dinge zu tun, als über Abfall nachzudenken!

## DIE WIRKUNGSVOLLE KOMMUNIKATION

Sprache – Stimme - Körper

Sympathie

Aufmerksamkeit

Bedürfnis- und  
Zielorientierung

Kürze und  
Prägnanz

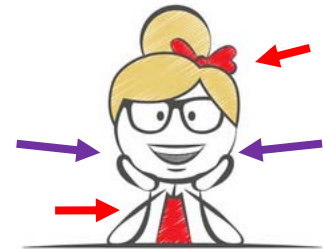
Achtsam  
Wertschätzend

## SPRACHE – STIMME – KÖRPER

Man kann den Einfluss von Stimme und Körpersprache kaum überschätzen.

Wichtige Entscheidungen trifft das Zwischenhirn und verarbeitet dazu schnell

- das **sichtbare Äußere**
- den Klang der **Stimme**
- die **Mimik** und Ausstrahlung
- die **Gestik**



## BEGRÜßUNG ZUM START

Nehmen Sie sich einen Moment Zeit, stehen Sie auf,  
und begrüßen Sie Ihren Nachbarn mit einem Lächeln und

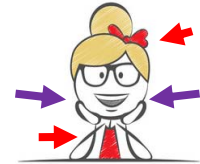
„Guten Morgen. Schön, dass wir gemeinsam die Veranstaltung verfolgen. Mein Name ist ...“

„Schön, dass wir uns bei dieser Gelegenheit kennenlernen dürfen.“ usw.



## MACHEN SIE SICH SYMPATHISCH

- Positive gefühlsmäßige Einstellung zum Gegenüber, zum Unternehmen und zur eigenen Arbeitsaufgabe
- Die eigene Wahrnehmung schärfen
- Vorhandene Strukturen erkennen und nutzen
- In die Welt der Fach- und Führungskraft eintauchen:
  - ✓ Körpersprache
  - ✓ Stimme
  - ✓ Wortwahl



## ELEVATOR-PITCH



Schaffen Sie in nur 60 Sekunden

- die **Aufmerksamkeit** Ihres Gegenübers zu erzeugen
- das **Interesse** für Ihr Anliegen zu wecken
- ein **Verlangen** bei Ihrem Gegenüber auszulösen
- den Gegenüber zu einer **Handlung** zu provozieren

## ELEVATOR-PITCH



### Aufmerksamkeit

Guten Tag. Ich bin Ihr\*e Ansprechpartner\*in für Abfallentsorgung Herr/Frau Schmitzel.

### Interesse

Ich bin für alle Ihre Fragen und die Beratung rund um das Thema Abfallentsorgung zuständig.

### Verlangen

Wir müssen uns mal zusammensetzen.

### Handlung

Ich möchte gern einen Termin mit Ihnen vereinbaren.

9

## ELEVATOR-PITCH



### Aufmerksamkeit

Guten Tag, ich bin Optimierer/ Platzgeber/ Befreier, Herr/Frau Schmitzel,

### Interesse

Ist es interessant für Sie zu erfahren, mit welchen einfachen Möglichkeiten Sie das Thema Abfallvermeidung und –sammlung an Ihre Mitarbeiter kommunizieren können?

### Verlangen

Und zwar so einfach, dass Sie es bis jetzt nicht für möglich gehalten haben.

### Handlung

Dann nehmen Sie sich am kommenden Freitag 10:00 Uhr nichts vor oder am Dienstag 15:00 nichts vor.

10

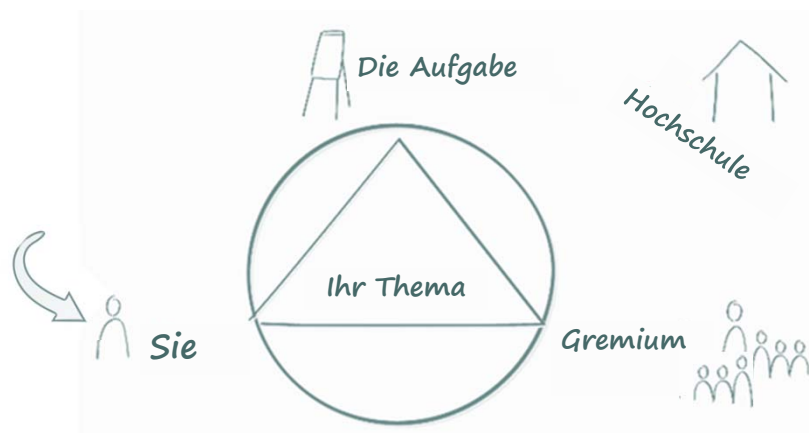
## KOMMUNIKATIONSSTRATEGIEN IN GREMIEN UND ARBEITSGRUPPEN

**GEHÖRT WERDEN UND  
VERÄNDERUNGEN BEWIRKEN ...**

**HISHE**  
Institut für  
Hochschulentwicklung

Dipl.-Psych. Maja Gültekin

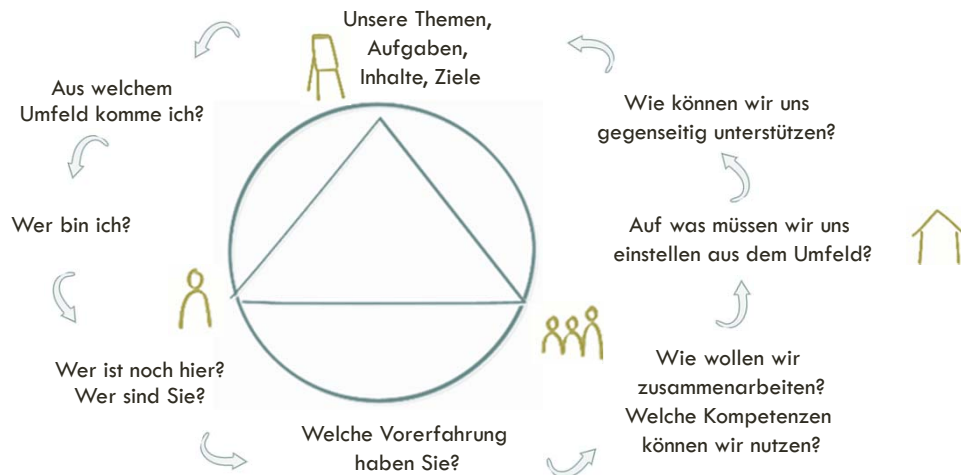
### SIE UND DIE ARBEITSGRUPPE



In Anlehnung an TZI-Modell von Ruth Cohn  
tuma Seminare - Maja Gültekin - Techniken der Gesprächsführung

12

## THEMENAUFBAU



## VOLLSTÄNDIG, KURZ UND PRÄGNANT

### Was ist zu tun? Um was geht es?

- Abfallvermeidung und -sammlung in den Abteilungen
- Integration eines neuen Abfallentsorgungssystems im gesamten Hochschulbereich

### Wie soll es umgesetzt werden?

- Information & Beratung vor Ort
- Abstimmung der Methoden
- Experten & Verantwortung
- Meilensteine

### Warum sollen wir das tun?

- Optimierung der internen Logistik
- Verbesserung der Abfall-trennung durch Mitarbeiter und Studierende
- Kostenbewusstsein schaffen

### Wozu soll das gut sein?

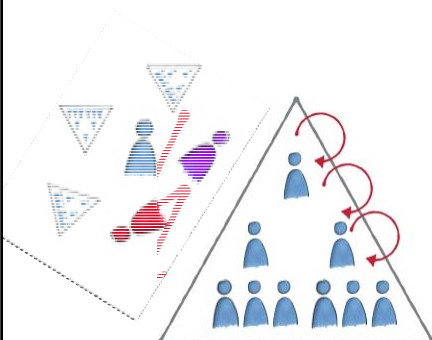
- Reduktion der Restmüllmenge
- Kosteneinsparung
- ...

## KOMMUNIKATIONS-STRATEGIEN

- Lebendige und anschauliche Sprache
- Sich selbst vertreten, Verallgemeinerungen vermeiden
- Aktives Einbeziehen aller Teilnehmer\*innen
- Verschiedene Perspektiven einnehmen
- Bedürfnisse, Grenzen und Möglichkeiten in Einklang bringen
- Störungen beachten und Raum geben für Austausch
- Präsentationsziel sollte gemeinsame Ausrichtung und Möglichkeiten der Umsetzung sein



## DAS HAT SICH IN DER PRAXIS BEWÄHRT



- **Leitung** für die Abfallthematik gewinnen
- **Vertreter** aller Hierarchieebenen informieren
- **Personalversammlung** nutzen, um **alle zu informieren**
- **Vorhandenen Strukturen** nutzen und Gesprächstermine integrieren
- **Mut-Machen** mit Schritt-für-Schritt-Anleitung und realisierbaren Meilensteinen
- Inhaltliches **Verständnis** schaffen
- **Abstimmung** zum methodischen Vorgehen
- Evaluation, Kennzahlensystem



## KOMMUNIKATIONSWEISHEIT

Gedacht ist noch nicht gesagt.

Gesagt ist noch nicht gehört.

Gehört ist noch nicht verstanden.

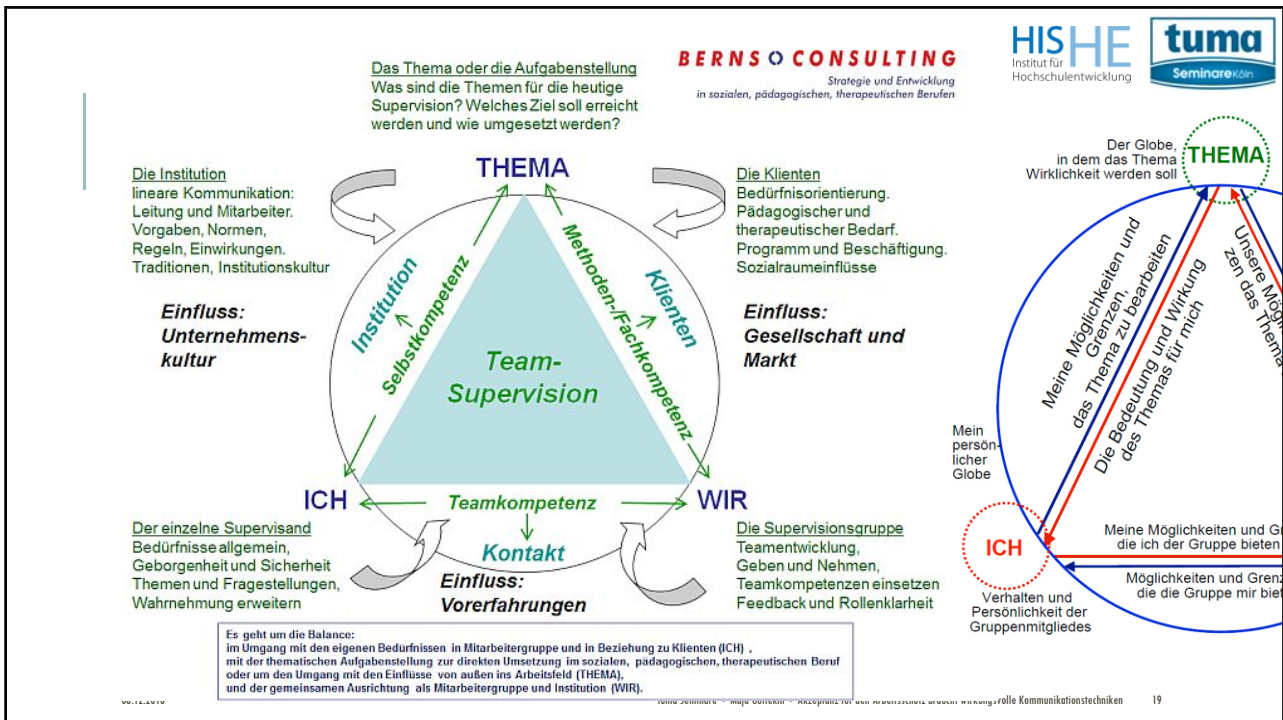
Verstanden ist noch nicht einverstanden.

Einverstanden ist noch nicht angewendet.

Angewendet ist noch nicht beibehalten.

Eine Arbeitsschutzmaßnahme ist wie eine  
Versicherung.

Es ist besser eine Versicherung zu haben  
und diese nicht zu brauchen, als eine zu  
brauchen und keine zu haben!



# MÖGLICHKEITEN UND GRENZEN

Siehe SiFa-Studie

Als SiFa haben sie die Aufgaben: Vorschläge zum methodischen Vorgehen, über Kriterien zur Beurteilung der Gefährdungen informieren, bei der Durchführung der GeBu aktiv mitwirken sowie Vorschläge für Maßnahmen unterbreiten.

Akzeptanz geht über Verständnis. Wenn ich verstanden habe, wofür der Arbeitsschutz sinnvoll und gut ist, dann akzeptiere ich auch das Vorgehen und Handlungsempfehlungen → Informationsveranstaltung

Integration in bestehende Kommunikationsstrukturen.

Verständigung

Nicht überfordern – Schritt für Schritt vorgehen

Pilotprojekte

- Small Talk (Rapport)
- Offene Fragen stellen
- Hinhören und Hinsehen
- Verstehen

- Flexibilität
- Offenheit für die Bedürfnisse -
- Strukturen nutzen
- Die GRENZEN setzen Sie sich selbst.

Gemeinsame Kommunikationkultur geht nur mit Vertrauen und Mut-Wecken

Die FK muss mit den Maßnahmen zum Arbeitsschutz umgehen können, muss mit der Kritik der MA umgehen können, muss was daraus machen.

- > Kick Off-Workshop
- > Abstimmung zum Vorgehen mit den FKs & MA-Vertretern
- > Pilot
- > Ziel- und Kennzahlensystem
- > oberste Leitung und zentrale Leitung muss mitziehen

Quelle: SiFa Langzeitstudie, Datum 06.12.2016

**HISHE** Institut für Hochschulentwicklung **tuma** Seminare.com

20