

Dozent/in

Fr. Foidl-Dreißer

Arbeitsblätter

Kursunterlagen

Gesprächsarten

- ⇒ Konfliktgespräch
- ⇒ Kritikgespräch
- ⇒ Motivationsgespräch
- ⇒ Beratungsgespräch
- ⇒ Beurteilungsgespräch
- ⇒ Abgangsgespräch
- ⇒ Vorstellungsgespräch
- ⇒ Einstellungsgespräch
- ⇒ Rückkehrgespräch
- ⇒ Forderungsgespräch
- ⇒ Fördergespräch
- ⇒ Zielvereinbarungsgespräch
- ⇒ Feedbackgespräche
- ⇒ Abmahnungsgespräch
- ⇒ Disziplinargespräch

Gesprächsphasen

In einer Gruppenarbeit sollten die einzelnen Gesprächsphasen nach KOALA-Prinzip (Kontakt, Organisation, Analyse, Lösung und Abschluss) erarbeitet werden. Dabei soll eine Gesprächsart aus der täglichen Praxis herangezogen werden.

Die genaue Aufgabenstellung lautete dabei

Übung

Wählen Sie in der Gruppe eine Gesprächsart aus Ihrem täglichen Arbeitsumfeld aus.

- ⇒ Gliedern Sie diese Gesprächsart in die einzelnen Phasen nach KOALA.
- ⇒ Beschreiben Sie kurz die Inhalte der einzelnen Phasen
- ⇒ Legen Sie die Gesprächsanteile der Beteiligten fest
- ⇒ Bestimmen Sie die Kriterien, an denen Sie den Erfolg des Gespräches als Beteiligter und Beobachter erkennen.

Ablauf

- ⇒ Bitte bearbeiten Sie die Übung in Gruppen von 4 bis 5 Personen.
- ⇒ Bereiten Sie eine kurze (2 bis 3 Minuten) visualisierte Präsentation vor.
- ⇒ Vorbereitungszeit: 60 Minuten

© Siglinde Foidl-Dreißer • Beraten und Fachgespräche führen • Seite 24

Nachfolgend eine kleine Auswahl der Ergebnisse.

Konfliktgespräch

Ablauf

K

- ✓ Einladung mit Thema rechtzeitig an Teilnehmer
- ✓ Störungsfreier Raum, Sitzordnung (runder Tisch)
- ✓ Zeit großzügig bemessen
- 80/20 ✓ Begrüßung
- ✓ Smalltalk → positive Atmosphäre schaffen

O

- ✓ Ziel: Beilegung der Differenzen
- ✓ Problem nennen
- 100/0 ✓ Gesprächsverlauf skizzieren

A

- ✓ Ausgangssituation darstellen
- ✓ beteiligte Personen
- ✓ beiderseitiges analysieren des Problems
- 50/50 ✓ erkennen des Problembewusstseins



L

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Vorschläge unterbreiten ✓ Problemlösung suchen und finden 40/60 ✓ gemeinsamen Weg schriftlich fixieren | <ul style="list-style-type: none"> ✓ keine Einsicht ✓ Vertagung oder ✓ klare Anweisungen |
|--|---|

A

- ✓ Gespräch zusammenfassen
- ✓ Bedanken für das Gespräch
- 80/20 ✓ positiver Abschluss

Erfolgskriterien

- ✓ Problem gelöst
- ✓ positiver Ausblick für die Zukunft
- ✓ harmonischer Gesprächsverlauf

Das Vorstellungsgespräch

Vorbereitung

- ✓ Einladung
- ✓ Raum reservieren und optimale Rahmenbedingungen sicherstellen
- ✓ Verpflegung
- ✓ Besuchervoranmeldung durchführen (Werkschutz)
- ✓ Info-Mappen bereitstellen
- ✓ CV-Check (Curriculum Vitae - Lebenslauf)
- ✓ Gesprächsleitfaden

Kontakt

- ✓ Warm-up
- ✓ Begrüßung
- ✓ "Ankommen"

Orientierung

- ✓ inhaltlicher und zeitlicher Rahmen
- ✓ Stelle beschreiben
- ✓ Empathie erzeugen

Analyse

- ✓ Erläuterung CV
- ✓ Abklärung Fach- und Softskills
- ✓ Gehalt
- ✓ aktives Zuhören

Lösung

- ✓ weiteres Vorgehen (auch zeitlich)
- ✓ Fragen des Bewerbers
- ✓ kurzes Feedback

Abschluss

- ✓ Bedanken
- ✓ Verabschiedung

Zeitaufteilung

- ✓ Bewerber 50%
- ✓ Fachabteilung 20%
- ✓ Personalabteilung 30%

Erfolgskriterien

- ✓ Zusage beiderseits (Optimum)
- ✓ Fließendes Gespräch
- ✓ kein Frage-/Antwortspiel

Rückkehrgespräch

Ausgangssituation

- ✓ Mitarbeiter, 55 Jahre, Lagerist
- ✓ Rückkehr nach 14 Tagen AU
- ✓ Häufige Fehlzeiten

Ablauf

K

- ✓ Am Rückkehrtag Termin für Gespräch festlegen
- ✓ Fragen nach Befinden

90/10

O

- ✓ Feststellung häufiger Fehlzeiten
- ✓ Ziel: Reduzierung
- ✓ AG besorgt um Mitarbeiter
- ✓ Ursachen erfragen (Arbeitsplatz, Team, Familie, usw.)

100/0

A

- ✓ Erklärung und Stellungnahme des Mitarbeiters
- ✓ Selbsteinschätzung und Prognose des Mitarbeiter

10/90

L

- ✓ Bewusstsein beim Mitarbeiter wegen über Auswirkungen (Betrieb, Team)
- ✓ Verständnis vom AG (Empathie)
- ✓ Termin Betriebsarzt
- ✓ Arbeitsplatzbegehung, Versetzung, Rente, Kündigung
- ✓ Identifizierung mit Job, Team, usw.

50/50

A

- ✓ Stellungnahme des Betriebsarztes abwarten
- ✓ Erneutes Gespräch mit Mitarbeiter

90/10

Erfolgskriterien

- ✓ Offenheit im Gespräch
- ✓ Einsicht des Mitarbeiters
- ✓ gemeinsamer Lösungsansatz