

Schwierige Gespräche konstruktiv führen

AGSV.F

18. September 2018

Dr. Iris Hopf



Ministerium für Soziales,
Gesundheit, Jugend, Familie
und Senioren
-Integrationsamt



Beratungsstelle handicap

Gefördert vom
Integrationsamt

In Trägerschaft von
Arbeit und Leben
Schleswig-Holstein

**Beratungsstelle
handicap**

Beratungsschwerpunkte:
Schwerbehindertenrecht
BEM
Mediation

Zielgruppe:
Interessenvertretungen in
schleswig-holsteinischen
Betrieben



Gesprächskontexte der SBV

- Verhandlungsgespräche (z.B. mit Arbeitgeber, Führungskräften, Personalrat ...)
 - Rolle: Verhandlungspartner
- Beratungsgespräche (mit schwerbehinderten und gleichgestellten Beschäftigten)
 - Rolle: Berater
- Vermittlungsgespräche (mit Konfliktparteien: z.B. sb. Beschäftigte <-> Team)
 - Rolle: Mediator

Ansatz: Lösungsorientierung

„Lösungen wachsen häufig auf ganz anderen Äckern als Probleme.“

- Die Ursache eines Problems lässt sich oft nicht mehr beseitigen.
- Die Lösung muss also in einem anderen Kontext gesucht werden.



Komponenten konstruktiver Gesprächsführung

→ Grundhaltung in der Gesprächssituation

- zum Gegenstand des Gesprächs
- zu den Gesprächsteilnehmenden
- sich selbst gegenüber

→ Techniken der Gesprächsführung

- Wortwahl
- Tonfall
- Körpersprache

Gesprächshaltung: Gegenstand

→ Positiv

→ Zielorientiert

→ Neugierig

Gesprächshaltung: Gesprächspartner

→ „Win-win“-orientiert

→ Wertschätzend

→ Empathisch



Ministerium für Soziales,
Gesundheit, Jugend, Familie
und Senioren
-Integrationsamt

Beratungsstelle handicap



Gesprächshaltung: Selbstverankerung

→ Bewusst

→ Präsent

→ Authentisch

Gesprächshaltung: Grundsatz

Je bewusster, präsenter und authentischer ich bin,
desto leichter kann ich anderen
wertschätzend und empathisch begegnen
und desto konstruktiver und lösungsorientierter
kann ich Probleme angehen.



Wortwahl: Konstruktive „W“-Fragen

Fragewörter: „Was...“, „Wann...“, „Welche...“, „Wie...“, „Woran...“, „Wodurch...“

„Was wollen wir in diesem Gespräch erreichen?“

- Konstruktiv im Sinne von aufbauend und nützlich; sie helfen konstruieren, was man erreichen möchte.
- „Warum...“ ist keine konstruktive „W“-Frage. „Warum...“ drängt Gesprächspartner zur Rechtfertigung.

Wortwahl: „UND“ statt „ABER“

„Da haben Sie sicher Recht, und dann sollten wir auch noch bedenken ...

→ „Ja aber“ heißt eigentlich „nein“.

→ „Und“ nimmt den Einwand des anderen ernst und bezieht ihn in die eigene Perspektive mit ein.



Wortwahl: Vergangenheit und Zukunft

„Bisher hatten wir das Problem, dass ...“

→ Über Probleme in der Vergangenheitsform zu sprechen, entlastet die zukünftige Perspektive.

„Es ist uns noch nicht gelungen ...“

→ Ein Problem, das noch nicht gelöst ist, kann in der Zukunft gelöst werden.



Wortwahl: Die „VW-Regel“

V = Vorwurf

W = Wunsch

Wünsche werden eher wahr,
als Vorwürfe angenommen werden.

→ Formulieren Sie jeden Vorwurf in einen Wunsch um.

Literatur

Günter G. Bamberger: Lösungsorientierte Beratung. 5. überarb. Aufl. 2015.

Andrea Lienhart, Theresia Volk: Souveräner Umgang mit schwierigen Zeitgenossen. 2017.

Manfred Prior: MiniMax-Interventionen: 15 minimale Interventionen mit maximaler Wirkung. 12. Aufl. 2015.



Vielen Dank für Ihr Interesse!

Kontakt:

Beratungsstelle handicap Schleswig-Holstein

Arbeit und Leben SH

Legienstr. 22, 24103 Kiel

Dr. Iris Hopf

Tel.: 0431 / 5195-162

E-Mail: iris.hopf@sh.arbeitundleben.de



Ministerium für Soziales,
Gesundheit, Jugend, Familie
und Senioren
-Integrationsamt

Beratungsstelle handicap

