

Foto-Seminarprotokoll:

Gesprächsführung im BEM

Ort:

Tagungszentrum Gültstein

Termin:

19. – 21. April 2016

Referentin:

Ingrid Langer

81241 München, Steiermarkstr. 7,

e-mail: langner.muenchen@gmx.de

Seminar- Spielregeln:

- ◉ Vertraulichkeit
- ◉ Offenheit
- ◉ Mitarbeit
- ◉ Wenn etwas stört,
bitte gleich ansprechen !
- ◉ Bitte möglichst keine
'Manitis' !
- ◉ Gegenseitige Wertschätzung
- ◉ Kein Zwang
- ◉ Wohlbefinden

Gruppenspiegel

Mein Name:	wo ich arbeite:	was dort zu meinen Aufgaben gehört:	Anzahl d. Mitsarb. d. Schwed.	in welcher Funktion ich hier bin:	Erfahrungen mit BEM.	Was mir in meiner Freizeit so richtig Spaß macht:
Nawela Müller-Fritz	Stadt Balingen	Personelles Personalmanagement	ca. 1.600 @ 42	BGM	seit 2007 <small>weil die Arbeit</small>	weil meine, Tennis, Kochen
Karin Nepp	Hilthel Prondor	SBV, BR QS-Tätigkeit	ca. 260 13	stellv. SBV	wenig	Familie, Wollknäuel
Michael Engler	Hilthel Prondor	SBV QS-Lauf	ca. 260 13	SBV	wenig	Familie aber was Spaß macht durch Arbeit eingespart
Panagiotis Alopoulos	Reus-Murr-Klinikum	BR	ca. 2100 95	BR	wenig	Horn, Klavier in Hande Musik
Sabine Diemer	Reus-Murr-Klinikum	BR SBV	ca. 2100 ca. 95	BR / SBV	wenig	Schwimmen Freunde Musik
Bettina Franke	FI-SP	SBV	380 14+4	SBV	keine	Schwimmen, Lesen Garten
Claudia Oliveira	LBNU-Immobilien	SBV	ca. 400 7	SBV	wenig	Fahrrad fahren lesen
Tina Frick	BBQ Berufliche Bildung gmbh	BEM-Beauftragte	ca. 600	BEM	seit Herbst 2015	Laufen, Rad fahren, Wandern

Gruppenspiegel

Mein Name:	wo ich arbeite	was dort zu meinen Aufgaben gehört	Anzahl d. Arbeitsstunden	in welcher Funktion ich hier bin:	Erfahrungen mit BEH:	was mir in meiner Freizeit so richtig Spaß macht
Britta Dollinger	Statistisches Landesamt Zn 62	Vass. Hochschullehrer	ca. 610 ca. 60	stellv. SBV	ja 1-	Kochen, Fahren, mit Kindern kochen
Marco Schäfer	Statistisches Landesamt BW	Verw. Ang. Kommunal Finanzen	ca. 650 ca. 60	SBV	Nein	Reiten, Schwimmen, Lesen
Leonie Seynstahl	Sauter Feinmechanik GmbH	Personal	ca. 350 ca. 62	Personal	Nein	Familie, Sport, Freunde
Bettina Walter	Agentur für Arbeit OS	(SBV) Integrationsbeauftragte	ca. 150 13	SBV	ja	Garten, lesen, Schilfkochen
Ursula Zaku	U+Z Freiburg - Bad Krozingen	Controlling SBV	1.500 89	SBV	ja	Sport
Simone Mündlein	Stadt Herfentheim	Zentrale Dienste	ca. 700	SBV-Beschäftigte	wenig	Familie, Theater, Lesen
Condis Thielmann	Heuss Roman Klinik Breda	Personalabteilung	ca. 262	Arbeitskollegin	ja	Familie, Sport, Garten, Freunde

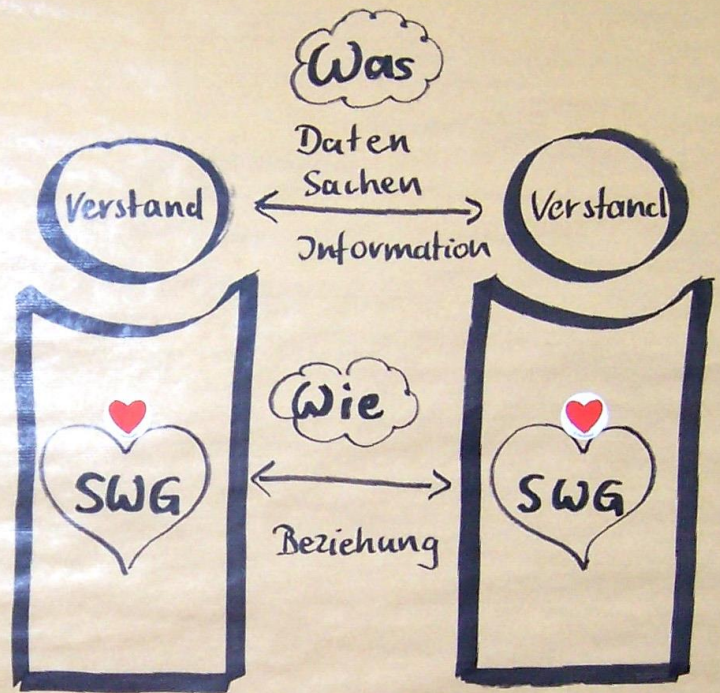
1	Erstkontakt	Suchverhaltsermittlung:	Abschlussgespräch
Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Vertrauen aufbauen - Teilnahme / Zustimmung - Aufklärung / Beratung - gemeinsamer Weg * Freiwilligkeit, Datenschutz 	<ul style="list-style-type: none"> - Problemanalyse / Identifizierung (was geht was geht nicht) - Entwicklung von Lösungen - gemeinsame Vereinbarungen bzgl. - Fristsetzung für Maßnahmenumsetzung 	<ul style="list-style-type: none"> - Überprüfung der Wirksamkeit der Maßnahmen - gemeinsame Reflexion des Prozess - Verfahren beenden - Aufklärung über Aktenvernichtung
beteiligte Personen	<ul style="list-style-type: none"> - Arbeitnehmer ① - BEM-Beauftragter - Person des Vertrauens - Betriebsrat - Schwerbehindertenvertreter - Vorgesetzter 	<ul style="list-style-type: none"> - wie bei ① - zzgl. Gemeinsame Servicestelle Integrationsamt / fachdienst technischer Beratungsdienst 	<ul style="list-style-type: none"> - wie bei ① - evtl. zzgl. Integrationsamt
Voraussetzungen für ein erfolgreiches Gespräch	<ul style="list-style-type: none"> - Zeit - Störungsfreiheit - neutraler Ort - geschützter Raum - offene Gesprächsführung - Ergebnisoffenheit - Gespräch auf Augenhöhe 	<ul style="list-style-type: none"> - gemeinsame Verantwortungsübernahme - Zustimmung des Mitarbeiters zu den Maßnahmen - Eigenverantwortlichkeit des Mitarbeiters - Verantwortlichkeiten festlegen 	

2	Erstkontakt	Sachverhalts- ermittlung	Abschluß- gespräch
Ziele	Aufklärung was bedeutet BEM Arbeitsplatz erhalten Versetzung evtl. Erörterung Krankheitsbed. Ausfall -> Arbeitsplatz Vertrauen aufbauen	Versetzung -> Umsetzung Hilfsmittel beschaffen Kontrolle der Zielvereinbarung	Erreichen der Zielvereinbarung Nachhaltigkeit für MA Beidseitige Zufriedenheit
Beteiligte Personen	BR/PR, SBV Personalabteilung mit Entscheidungsbefugnis BfC, BAZ Mitarbeiter	MA Externe Berater Rentenvers., Integrationsamt	MA BEM-Team, BAZ
Voraussetzungen für ein erfolg- reiches Gespräch	- Bereitschaft, Mitarbeit aller Personen, - neutrale Räumlichkeiten - gutes Informationsmaterial - Gesprächsleitfaden	was wurde umgesetzt was ist noch zu tun	wenn alle Maßnahmen umgesetzt wurden. Positiv + Negativ

3)	Erstkontakt	Sachverhalts- ermittlung	Abschlussgespräch
Ziele	Information BEN Fristen einhalten (6 Wo.) Zustimmung / Ablehnung BEN Ansprechpartner nennen	Gehaltung Arb-platz = 19 Wiederherstellung = 1700 Arb-kraft = "Stärken" Qualifikation anpassen Beendigung Arb-platz = " Betriebsklima stärken Fortbildung Arb-w.ber	Ziel feststellung Überprüfung Erfolg der Maßnahmen Schließung BEN-Akte Verantwortl. aller beteiligter Optimierung Ablauf (BEN-Team)
beteiligte Personen	Betroffener und Person oder BEN-Koordinator/-Beauftragter oder SRV oder BRT <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 100px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 10px auto;"> 2 Personen </div>	Betroffener BEN-Team (noch individueller Zusammensetzung) BEN-Koord. mit Zustimmung: Vorgesetzter / Person / GF Betriebsrat Reha-Träger / Arbeitsplatzfachdienst Arb-sicherheit BFC	Betroffener BEN-Mitarb BEN-Team
Voraussetzungen für ein erfolgreiches Gespräch	Angst abbauen Vertrauen schaffen gute Atmosphäre Zweischaft BEN annehmen Klarheit Offenheit	gute Kooperation Offenheit Kompromiss bereitschaft Individualität prüfen gute Atmosphäre Klarheit Vertrauen Angst abbauen Einschätzung Belastbarkeit / Gesundheit Einsicht / Anpassungen Hilfe / Alternativen aufzeigen	Ziele erfüllt Akte abgeschlossen Kontakt beibehalten (BRT / SRV / Person) Klarheit Offenheit

Sach- und Beziehungsebene der menschlichen Kommunikation

- Es gibt „immer“ eine Beziehungsebene, so wie es immer Vetter gibt
- Sach- und Beziehungsebene beeinflussen sich gegenseitig
- gute Beziehung fördert die Bearbeitung von Sachfragen und Problemen
- gestörte Beziehung beeinträchtigt die Bearbeitung und Lösung von Sachproblemen



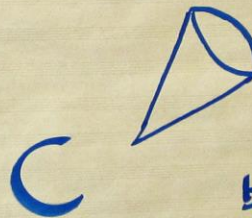
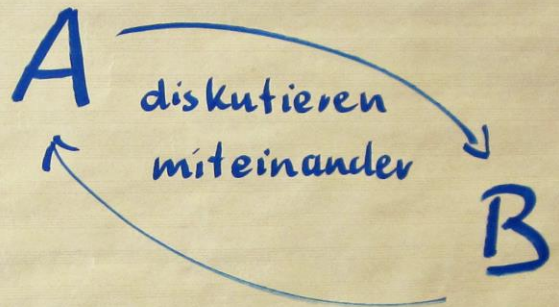
Gehe achtsam mit dem Selbstwertgefühl deines / deiner Gesprächspartners / -partnerin um, es lohnt sich!

Kontrollierter Dialog

↳ man wähle ein (möglichst) kontroverses Thema und mische als A auch einige persönliche Angriffe mit hinein!

↳ bevor B antwortet wiederholt er/sie mit eigenen Worten, was von A gehört wurde. Erst dann erfolgt die eigene Stellungnahme zu den Argumenten von A

↳ jede/r ist mal in jeder Rolle



beobachtet und achtet darauf, dass B wiederholt C hält sich inhaltlich raus!

Erkenntnisse aus der Zuhör-Übung:

Was ist mir aufgefallen:

- ↳ nimmt Spannung raus, argumentiert sachlicher, greift nicht gleich auf der Beziehungsebene an
- ↳ durfte nicht dazwischen reden → schwer!
- ↳ als B^{zu} wiederholen was verstanden wurde, kann zu anderen Argumenten führen
- ↳ alles zu wiederholen war schwer, vor allem wenn A sehr viel auf einmal brachte

Was ist für Gespräche wichtig:

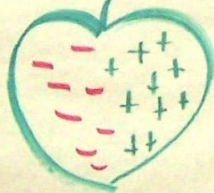
- ↳ wiederholen was verstanden wurde, vermittelt auf Sach- u. Beziehungsebene:
"ich höre wirklich zu und bin interessiert" → positiv
- ↳ verringert die Gefahr von Missverständnissen, wenn ich wiederhole, was ich verstanden habe, was bei mir angekommen ist

Die 4 Ohren

Sachohr:
ich achte auf
den Sachverhalt

Diagnostikohr:
ich höre, wie es
der anderen Person
geht

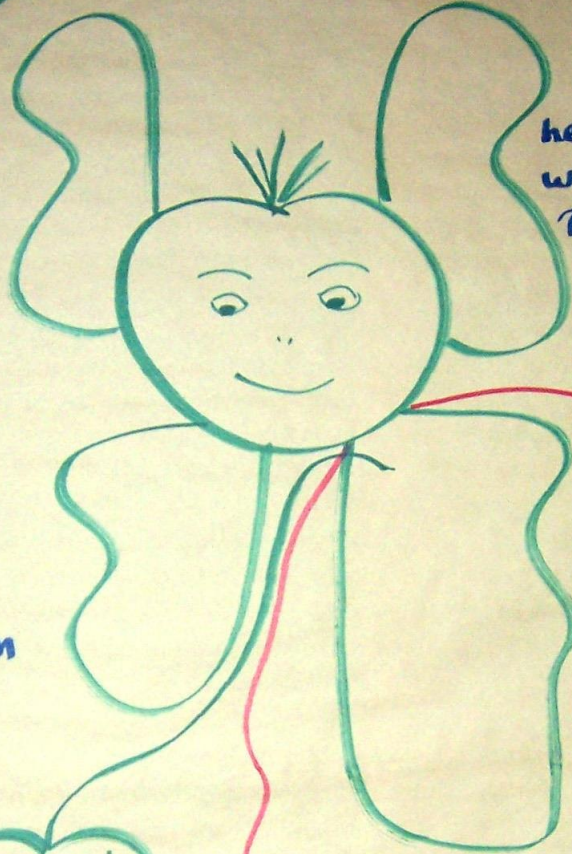
Selbstwert-
gefühl



Appellohr:
ich versuche
herauszufinden,
was die andere
Person von mir
will

Beziehungs-
ohr:
ich prüfe, ob
die andere Per-
son mich mag
oder nicht,
mein SWG
stärkt od schwächt

das übergroße
Beziehungsohr:
ich fühle mich
ständig angegriffen,
verletzt, gekränkt,
verteidige u. rechtfertige
mich häufig



Ich-Botschaft

- Ich spreche von mir und meinen Gefühlen

Eine Ich-Botschaft umfasst:

- eine wertneutrale Beschreibung eines Sachverhalts
- eine Beschreibung meines Gefühls, das mich veranlaßt, etwas zu sagen
- einen konkreten Appell an die andere Person
- Die Reihenfolge, in der ich diese drei Teile ausspreche, spielt keine Rolle

ich bin

↳ hilflos

↳ überrascht

↳ hab keinen Plan

↳ betroffen

↳ ärgert

↳ erstaunt

↳ verwundert

↳ vernünftigt

↳ irritiert

↳ enttäuscht

Übung: Ich-Botschaften formulieren

- ⚡ ● A bringt Kritik, Anliegen od. ä. in der „üblichen Form“, d.h. Du-Botschaft an,
 - B reagiert entsprechend
 - Reflektion: A u. B berichten was jeweils ankam, was passiert ist
- ✿ ● A bringt Kritik, Anliegen od. ä. in Form einer „Ich-Botschaft“ an,
 - B reagiert entsprechend
 - C beobachtet, ob auch wirklich eine Ich-Botschaft mit allen drei Anteilen formuliert wurde
 - Reflektion: A u. B berichten, wie es diesmal für sie war

Erkenntnisse is d. Ich-Botschaften- übung:

Du-Botschaft:

- ↳ unwohl gefühlt
 - ↳ man kann alles rauslassen
 - ↳ Angriff
 - ↳ schaukelt sich von beiden Seiten hoch
 - ↳ kein Ergebnis
 - ↳ der erhobene Zeigefinger
 - ↳ Vandal wird aufgebaut
 - ↳ keine Bereitschaft zur Veränderung
- ↳ Ablenkung
 - ↳ Verteidigung
 - ↳ fühlt sich gemobbt

Ich-Botschaft

- ↳ man mußte überlegen
- ↳ muß mein Gefühl definieren u. wie drückt ich es aus
- ↳ nimmt den Vind aus den Regeln
- ↳ erklärt d. Situation
- ↳ ist viel eher lösungsorientiert
- ↳ ist egal ob man per „Sie“ od. „Du“ ist

Gesprächs- ebenen

helfendes
unterstützendes
schützendes

Eltern-
Jch

autoritäre
Ebene

Eltern-
Jch

Kritisches
verbietendes
gebietendes
drohendes

verstehendes
kompromiß-
bereites
partnerschaftliches

Erwachsenen-
Jch

partner-
schaftliche
Ebene

Erwachsenen-
Jch

prüfendes
untersuchendes
fragendes
analysierendes

natürliches
witziges
lustiges
lachendes

Kindheits-
Jch

emotionale
Ebene

Kindheits-
Jch

angepaßtes
schimpfendes
weinerliches
trotziges

Verschiedene Frage-Arten

● Offene (öffnende) Fragen:

- Wer?
- Wie?
- Wohin?
- Wann? Bis wann?
- Wo? Woher?
- Wie viel?
- Wozu? Weshalb?
- Wie lange?
- Was?

⚡ Warum ⚡

- Durch offene Fragen bekommt die andere Person die Gelegenheit, eigene Wünsche und Bedürfnisse zu äußern und zu erklären

● Geschlossene (abschließende) Frage:

- Antwort erfolgt meist mit Ja od. Nein
- werden dann eingesetzt, wenn man bestimmte Dinge, Themen od. das Gespräch abschließen möchte

● Erlaubnisfrage

- beginnt mit 'Darf' oder 'Soll'
- wenn man sich eine 'Erlaubnis' holen möchte
- Antwort kann mit 'Ja' oder 'Nein' erfolgen

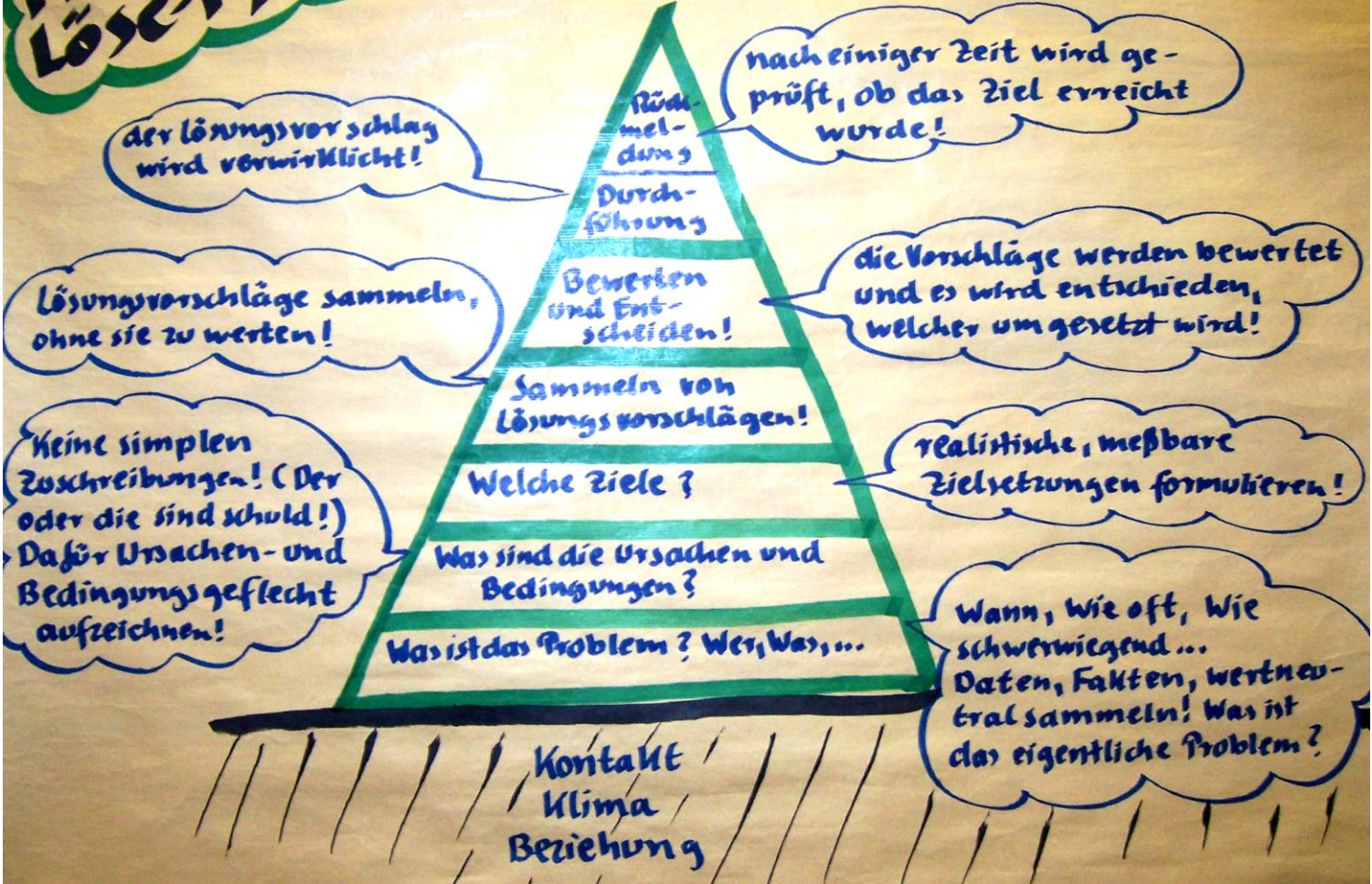
● Alternative Frage

- dient dazu, eine Entscheidung herbei zu führen, zwei Möglichkeiten zur Wahl stellen

⚡ Suggestive Frage ⚡

- Manipulation!
Die gewünschte Antwort wird in die Frage gelegt

PLP Problem- Löse-Pyramide



Das Erstgespräch

Ziel:

- Vertrauen zu d. Mitarbeiter/in herstellen
- über das BEM informieren
- Gründe für die Erkrankung erkennen (private, betriebliche Gründe)
- Zusammenhänge mit Arbeitsbedingungen erkennen
- Bereitschaft zur Mitwirkung am BEM ertragen
- Lösungsansätze mit d. Betroffenen entwickeln u. d. betrieblichen Möglichkeiten einbringen
- nächste Schritte planen

Vorbereitung:

- Termin muß in Absprache mit d. Mitarbeiter/in vereinbart werden
- Die Gesprächsrunde sollte so besetzt sein, dass d. Mitarbeiter/in sich unterstützt fühlt und sich daher für das Gespräch offen zeigt
- Die Wahl d. Räumlichkeit u. d. Vermeidung von äußeren Störungen vermitteln d. Mitarbeiter/i Sicherheit u. ein Gefühl der Wertschätzung

Mögliche Inhalte des Erstgesprächs:

- Begrüßung
- Zielsetzung des Treffens erklären
- Hinweis, dass d. Gespräch protokolliert wird u. ohne Zustimmung d. Mitarb. keine vertraulichen Informationen weitergegeben werden.
- Wird darauf hingewiesen, dass zu ärztlichen Diagnosen keine Angaben gemacht werden müssen, Gespräch kann mit d. Betriebsarzt geführt werden
- ausführliche Information über das BEM,
- Frage nach d. grundsätzlichen Interesse an einer Zusammenarbeit in Bezug auf d. BEM
- Erörterung d. Zusammenhangs zwischen Arbeitsunfähigkeit und Tätigkeit bzw. Arbeitsplatz
- Erörterung möglicher Lösungsansätze,
- wichtig sind sowohl die Vorschläge d. Mitarbeiter:in und auch die betrieblichen Rahmenbedingungen
- Festlegen d. nächsten Schritte
- Unterschreiben d. Einverständniserklärung zum BEM, Vereinbarung zum Schutz d. persönlichen Daten
- od. wenn Mitarb. nicht zur Mitwirkung am BEM bereit, wird auch das schriftlich festgehalten u. unterschrieben

Ein BEM-Gespräch
führen:

Führen Sie als BEM-Verant-
wortliche/r ein Gespräch
mit einer betroffenen Person.

Literaturliste

3. Berckhan, Barbara: Die etwas gelassenere Art, sich durchzusetzen; Kösel 7. Aufl. 1996
4. Birkenbihl, Vera: Kommunikationstraining; mvg-Verlag (Selbstwertgefühl)
5. Ehrhart, Ute: Gute Mädchen kommen in den Himmel, böse überall hin; W. Krüger-Verlag;
7. Fast Julius: Körpersprache; Rowohlt Sachbuch Nr.: 7244
8. Fisher/Ury: Das Harvard Konzept; Campus 1990 (Verhandlungskunst!)
9. Gordon, Thomas: Managerkonferenz; Heyne Sachbuch 28 (allgemein wichtig! Gesprächsführung, Problemlösung, aktives Zuhören)
10. Höhn, R.: Die innere Kündigung in der öffentlichen Verwaltung; Moll 1989
12. Pease, Allan und Barbara: Warum Männer nicht zuhören und Frauen schlecht einparken; Ullstein TB 35969
13. Peter&Hull: Das Peter-Prinzip; Rowohlt Sachbuch 6793
14. Rogers, Natalie: Frei reden ohne Angst und Lampenfieber; mvg 419
16. Schulz von Thun, F.: Miteinander reden I: Störungen und Klärungen; Rowohlt SB 7489 (Konzeption der 4 Seiten der Nachricht; Klassiker!)
18. Smith Manuel: Sage nein ohne Skrupel; MVG-Paperback 389
19. Wolf/Draf: Leiten und Führen in der öffentlichen Verwaltung; 5. Auflage; Jehle Verlag 1999

Herzlichen Dank für die richtig nette und intensive Arbeitsatmosphäre im Seminar ! Es würde mich sehr freuen, wenn wir uns bei einem anderen Seminar mal wieder sehen.

Alles Gute weiterhin,

Ingrid Langer

P.S. Sollten noch Fragen auftauchen, können Sie mich gern unter folgender Nummer anrufen:

089/8642854

oder auch mailen, (ich freu mich drüber und antworte auch):langner.muenchen@gmx.de