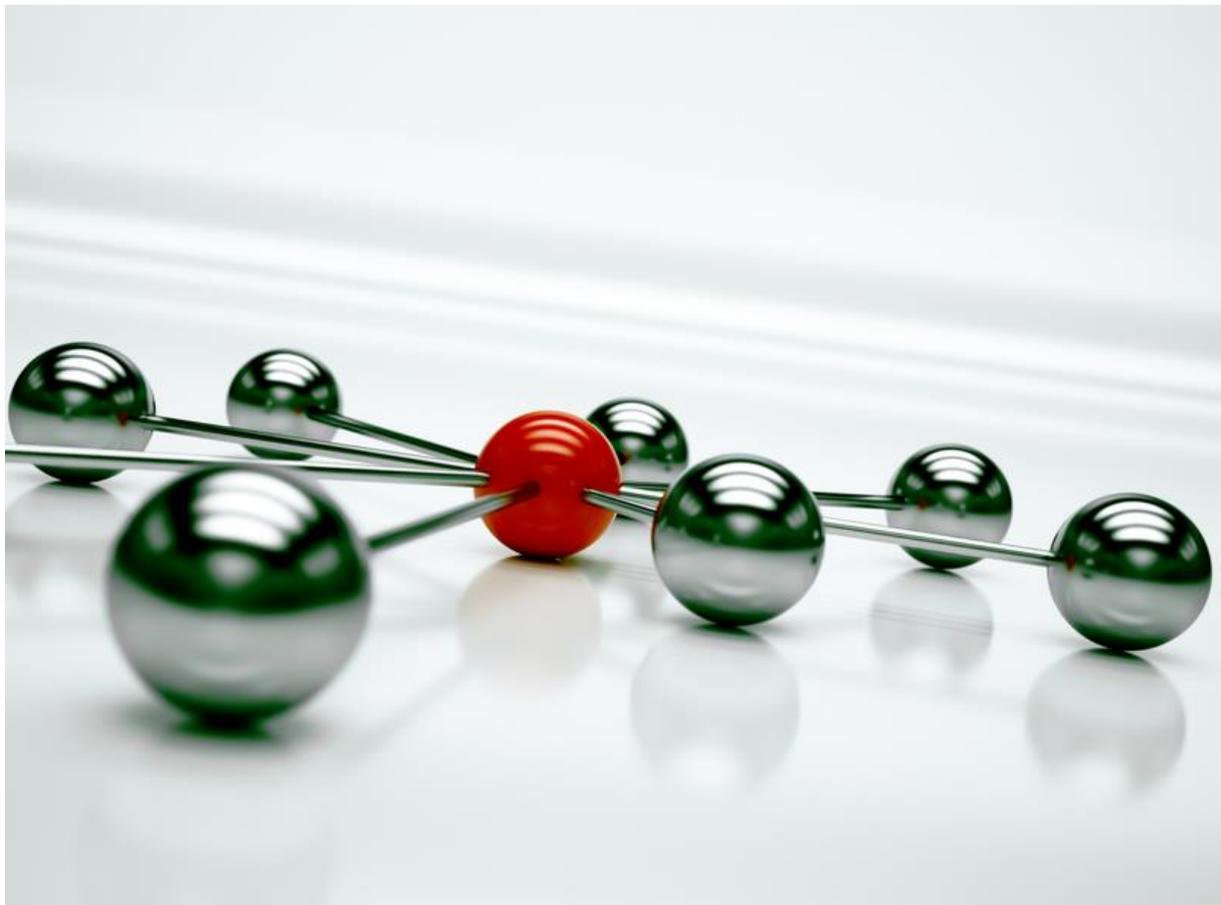


„Wenn wir uns einreden etwas nicht zu können,
werden wir nie erfahren, was in uns steckt!“

Modul 3 | ICS

Vor- und Nachbereiten von Vorstellungsgesprächen



© virtua73 / Fotolia.com

Material für Sie



Arbeitsmaterial 1

Themenplan (Coach - Kunde)

THEMA	IST-SITUATION	ZU ERARBEITEN
1. EVALUATION DER BISHERIGEN ERFAHRUNGEN MIT VORSTEL- LUNGSGESPRÄCHEN		
2. INHALT VOR- UND NACHBEREITEN VON VORSTELLUNGSGESPRÄCHEN		
2.1 VOR DEM VORSTELLUNGSGESPRÄCH		
2.2 WÄHREND DES VORSTELLUNGSGESPRÄCHS		
2.3 FRAGEN WÄHREND DES VORSTEL- LUNGSGESPRÄCHS		
2.4 ROLLENSPIEL (PRAXISÜBUNG, GGF. VIDEO)		
2.5 KÖRPERSPRACHE OUTFITBERATUNG		
2.6 ALLGEMEINES ZUM VORSTELLUNGSGESPRÄCH (KOMMUNIKATIONSREGELN)		
2.7 NACH DEM VORSTELLUNGSGESPRÄCH		
2.8 ZWEITES VORSTELLUNGSGESPRÄCH		



Arbeitsmaterial 2

Vorbereitung auf ein Vorstellungsgespräch allgemein

Der Personaler ist auf Ihre Bewerbung aufmerksam geworden und möchte Sie persönlich kennenlernen. D.h. aus einer Vielzahl von Bewerbungen hat man Sie als einen potenziellen Kandidaten herausgefiltert. Neben Ihrer Person müssen Sie jedoch damit rechnen, dass bis zu neun weitere Kandidaten für ein Vorstellungsgespräch eines vakanten Postens eingeladen werden. Jetzt gilt es, durch Ihr besonderes Auftreten den Arbeitsplatz gegenüber den anderen Bewerbern zu ergattern.

Ablauf, Struktur und Arten von Vorstellungsgesprächen

Die zehn Gesprächsphasen

Jedes professionell geführte Einstellungsgespräch verläuft nach folgendem Schema:

1. Begrüßung und Einleitung des Gesprächs
2. Warum haben Sie sich beworben und was wollen Sie erreichen?
3. Welche Ausbildung und welchen beruflichen Werdegang haben Sie?
4. Wie sieht Ihr persönlicher Hintergrund aus?
5. Wie ist es um Ihre Gesundheit bestellt?
6. Kennen Sie sich gut aus und trauen Sie sich die Arbeit zu?
7. Informationen über die Stelle und die Firma für Sie als Bewerber
8. Die Arbeitsbedingungen
9. Fragen, die Sie als Bewerber haben?
10. Abschluss des Gesprächs und Verabschiedung

Kurz zusammengefasst kann man sagen, dass bei einem Vorstellungsgespräch Ihre Kompetenz, Ihre Leistungsmotivation und Ihre Persönlichkeit auf dem Prüfstand stehen.

Arten von Vorstellungsgesprächen

Es gibt mehrere Arten von Vorstellungsgesprächen, z.B.

- Einzelgespräche
- Mehrfachgespräche mit verschiedenen Partnern
- Stressinterviews
- Bearbeiten von Fallstudien (z.B. bei Unternehmensberatungen)
- Telefonische Bewerbung
-



Gemeinsam ist jedem Vorstellungsgespräch das Folgende: Der Gesprächspartner möchte etwas über Sie herausfinden, und dazu sind ihm viele (nicht alle) Mittel recht.

Ihnen gegenüber sitzen im Vorstellungsgespräch Stellvertreter des Unternehmens, bei denen Sie sich bewerben. Sie stehen in der Pflicht, die geeignetsten Bewerber für eine Stelle nach folgenden Kriterien zu ermitteln:

- Kann der Bewerber auch bei Belastung spontan reagieren?
- Kann er auf neue Anforderungen eingehen?
- Versteht er, was man von ihm will?
- Ist er sympathisch und angenehm im Umgang?
- Ist er zögerlich oder schnell auf dem Punkt, eloquent oder eher still?
- Kann der Bewerber das Unternehmen würdig nach außen vertreten?
- Wie gut kennt der Bewerber sich in der Branche aus?

All das sind Fragen, die im Vorstellungsgespräch für ein Unternehmen eine große Rolle spielen.

Abbildung 1: Exemplarischer Ablauf und Struktur eines Vorstellungsgesprächs



**Authentizität ist gefragt**

Ein Vorstellungsgespräch, das ist so etwas wie eine multimediale Veranstaltung:

- Sprache,
- Stimme,
- Haltung,
- Mimik,
- Gestik,
- persönliches Erscheinungsbild,
- Gesprächsverhalten,
- Differenzierungsvermögen,
- Fähigkeit zum Zuhören usw.,

das sind nur einige der Kriterien, die von Personalverantwortlichen – jedenfalls wenn sie professionell arbeiten – (minuziös) festgehalten werden.



Arbeitsmaterial 3

Checkliste Vorstellungsgespräch

Checkliste Anreise vor dem Gespräch	Erledigt?
<ul style="list-style-type: none"> • Anfahrt planen und Anfahrtszeit kalkulieren, Terminpuffer für Stau und Verspätungen einplanen 	
<ul style="list-style-type: none"> • Angemessene Kleiderwahl 	
<ul style="list-style-type: none"> • Bewerbungsmappe fertigstellen und ein Exemplar mitnehmen 	
<ul style="list-style-type: none"> • Block und Stift mitnehmen 	
Checkliste Unternehmensrecherche	Erledigt?
<ul style="list-style-type: none"> • Über Unternehmen und Branche informieren: Arbeitgebercheck 	
<ul style="list-style-type: none"> • Anforderungen und Aufgaben der Stelle gründlich erfragen 	
<ul style="list-style-type: none"> • Gehaltsbandbreite für die Position abklären 	
<ul style="list-style-type: none"> • Eigenen Gehaltswunsch entsprechend überlegen 	
<ul style="list-style-type: none"> • Eigenen Lebenslauf überblicken und Selbstpräsentation vorbereiten 	
Checkliste Gesprächssituation	Erledigt?
<ul style="list-style-type: none"> • Bezug des Werdegangs auf Position klar herausstellen ("roter Faden") 	
<ul style="list-style-type: none"> • Erfolge und Erfahrungen flüssig darstellen 	
<ul style="list-style-type: none"> • Interesse am Unternehmen deutlich machen 	
<ul style="list-style-type: none"> • Auf Stärken/Schwächen-Frage vorbereiten 	
<ul style="list-style-type: none"> • Auf gängige Bewerbungsfragen und schlimme Stressfragen vorbereiten 	
<ul style="list-style-type: none"> • Wenn nötig Erklärung für Karriere-Knick oder Auszeiten zurechtlegen 	
<ul style="list-style-type: none"> • Eigene Fragen zu Stelle und Unternehmen zurechtlegen 	



Arbeitsmaterial 4

Während des Vorstellungsgesprächs

Wie beinahe jeder Kontakt beginnt das Vorstellungsgespräch mit einem Small Talk. Unterschätzen Sie nicht die Bedeutung und die Wirkung dieses kleinen „Vorgeplänckels“.

Wenn Sie den Small Talk erfolgreich meistern, starten Sie bereits mit wichtigen Pluspunkten in puncto Sozialkompetenz und Kommunikation in das Vorstellungsgespräch. Dabei können Sie den ersten Eindruck, den Sie hinterlassen wollen, zum Teil selbst bestimmen – ob schüchtern oder selbstsicher, offen oder distanziert, neugierig oder desinteressiert, interessant oder langweilig, freundlich oder „schwierig“.

Aber zunächst gilt es, den Anfang zu finden. Viele Personalverantwortliche eröffnen das Gespräch mit der freundlichen Nachfrage: „Hatten Sie Schwierigkeiten bei der Anreise?“ Sehen Sie diese Frage nicht als Startschuss, um über Staus, überfüllte Züge oder das schwierige Zurechtfinden in einer fremden Stadt zu jammern. Solche Antworten beinhalten etwas Negatives und sind mit Garantie nicht das, was der Fragesteller wirklich hören möchte.

Nutzen Sie die Frage, um im leichten Plauderton ins Gespräch einzusteigen und eine angenehme Atmosphäre zu schaffen. Bedanken Sie sich für die Nachfrage. Loben Sie anschließend beispielsweise die gute Lage des Unternehmens oder machen Sie Komplimente zu der guten Wegbeschreibung oder zum freundlichen Empfang. Auch die Sehenswürdigkeiten der Stadt eignen sich als Gesprächsthema. Wenn auch Sie ein paar (unverfängliche) Fragen stellen, entsteht eine lockere Gesprächsatmosphäre. Geben Sie jedoch zunächst Ihrem Gesprächspartner die Gelegenheit, Ihnen Fragen zu stellen.

Achten Sie während des Vorstellungsgesprächs besonders auf folgende Punkte:

Bewusste Wahrnehmung

An Gesten und am Gesichtsausdruck können Sie erkennen, ob Ihr Gesprächspartner an Ihren Ausführungen interessiert ist. Wenn er Ergänzungen macht, zustimmend mit dem Kopf nickt oder Zwischenfragen stellt, können Sie mit gutem Gewissen weiter erzählen. Wenn er dagegen den Blick durch den Raum schweifen lässt, statt Sie anzuschauen, ist das ein untrügliches Zeichen dafür, dass er sich langweilt. Dann ist es Zeit, das Thema zu wechseln!

Den Gesprächspartner ermutigen

Durch Blickkontakt und kurze Bemerkungen zeigen Sie wiederum, dass Sie aufmerksam zuhören. Kommentare wie „Das klingt sehr interessant!“ oder „Habe ich schon gelesen!“ oder auch nur „Hm“ sorgen für ein gutes Gesprächsklima.



Aktives Zuhören

Das bedeutet, dass Sie nicht nur die Worte hören, sondern auch den wirklich gemeinten Sinn und die Absicht, die hinter der Botschaft steckt, interpretieren können.

Kurze Pausen machen

Kurze Pausen bewirken erstaunliche Dinge. Warten Sie zwei, drei Sekunden, bevor Sie auf die Aussagen Ihres Gesprächspartners reagieren. So hat der andere die Chance, seinen Gedanken richtig zu Ende zu führen. Ausreden lassen, nicht unterbrechen

Irgendetwas kann man zu (fast) jedem Thema sagen. Und wenn es nur kurze Kommentare sind wie „Das interessiert mich sehr“ oder „Fand ich schon immer faszinierend“. Kurze Bestätigungen sind in Ordnung, aber eben nur kurze.

Zusammenfassen

Fassen Sie gelegentlich die Aussage des anderen in eigenen Worten zusammen. Zeigen Sie, dass Sie die Worte verstanden haben und auch die Botschaft, die dahinter steht.

Fragen und Nachfragen

Nicht zu neugierig und nicht zu vorsichtig – so sollten die Fragen formuliert sein, die Sie stellen.

Quelle: Büro für Berufsstrategie Hesse/Schrader in Kooperation mit **VORWEG GEHEN:** Vorstellungsgespräche – So packen Sie Ihre Chance



Arbeitsmaterial 5

Fragen im Vorstellungsgespräch

Gern genutzte Gesprächsöffner

1. Erzählen Sie etwas über sich.
2. Was wissen Sie über unser Unternehmen?
3. Warum kommen Sie zu spät? (pure Provokation)
4. Wie war Ihre Anreise? Haben Sie uns gut gefunden?

Fragen zur Bewerbungsmotivation

5. Warum haben Sie noch keine neue Stelle gefunden? (Bei Arbeitslosigkeit)
6. Warum wollen Sie Ihren bisherigen Job aufgeben?
7. Weshalb haben Sie sich bei uns beworben?
8. Welches Gehalt stellen Sie sich vor?
9. Wie stellen Sie sich Ihren Arbeitsalltag bei uns vor?
10. Wären Sie bereit, umzuziehen?
11. Warum sollten wir Sie einstellen?
12. Warum sollten wir Sie besser nicht einstellen?
13. Haben Sie auch Fragen an mich/uns?
14. Wann könnten Sie frühestens bei uns anfangen?

Persönlichkeit / Stärken-Schwächen-Profil

15. Was sind Ihre Stärken?
16. Was sind Ihre Schwächen?
17. Wie gehen Sie mit Fehlern um?
18. Was irritiert Sie am meisten an anderen Menschen und wie gehen Sie damit um?
19. Wo möchten Sie in fünf Jahren stehen?
20. Was ist Ihr größter Erfolg, den Sie außerhalb Ihres Berufs erreicht haben?
21. Was machen Sie in Ihrer Freizeit? Haben Sie ein Hobby?

Fragen zur Arbeitsweise

22. Wie würden Sie Ihren Arbeitsstil beschreiben?
23. Was war das letzte Projekt, an dem Sie gearbeitet haben und was war das Ergebnis?
24. Was würden Sie tun, wenn Sie wüssten, dass Sie Ihre Tagesaufgaben unmöglich alle schaffen können?
25. Haben Sie jemals in einem Team gearbeitet, in dem einer oder mehrere sich auf der Arbeit anderer ausgeruht haben. Wie sind Sie damit umgegangen?
26. Welche Aufgabe war für Sie schwer lösbar und wie haben Sie das Problem gelöst?

Kulturfragen / Fitting

27. Für was waren Sie in Ihrem alten Job verantwortlich?
28. Was hat Sie an diesem Unternehmen interessiert?
29. Was wäre für Sie eine ideale Arbeitssituation?
30. Wann waren Sie in Ihrem Job am meisten zufrieden?
31. Was sind die zentralen Eigenschaften einer guten Führungskraft?
32. Welche Konflikte haben Sie in Ihren bisherigen Jobs schon erlebt?



Charakterfragen / Wertetest

33. Nennen Sie fünf Begriffe, die Ihren Charakter beschreiben.
34. Was war die wichtigste Lektion, die Sie in der Schule gelernt haben?
35. Wer hat Sie in Ihrem Leben entscheidend geprägt? Wie?
36. Gab es einen Menschen in Ihrer Laufbahn, der Sie verändert hat?
37. Mit welchen Persönlichkeiten kommen Sie am besten zurecht und warum?

Fangfragen im Bereich Social Media 2.0 (beispielhaft)

38. Sie schreiben in Ihrer Bewerbung, dass Sie gute Kontakte in Ihrer Branche besitzen. In XING sind Sie aber mit den einschlägigen Leuten und auch mit vielen Ihrer Kollegen gar nicht vernetzt. Wie erklären Sie sich das?
39. In Ihrem Lebenslauf steht, dass Sie sich zwischen März und Juli weitergebildet haben. In Ihrem Facebook-Profil findet man aus dieser Zeit aber fast ausschließlich Strandfotos aus Thailand. Worin genau bestand die Weiterbildung?
40. Im Profil eines Ihrer Freunde auf Facebook ist ein Foto von Ihnen zu sehen, das Sie in ziemlich desolatem Zustand auf einer Party zeigt. In den Profilen Ihrer anderen Freunde haben wir ähnliche Bilder gesehen. Könnte das die Note 3 in Ihrem Bachelor-Abschluss erklären?

Spontanitäts- und Stressfragen

41. Wozu ist der Filz auf einem Tennisball?
42. Wie oft am Tag überlappen sich die Zeiger einer Uhr?
43. Warum sind Kanaldeckel rund?
44. Wenn Sie ein Tier wären, welches wären Sie?
45. Wenn Sie wählen können, jetzt an irgendeinem Ort dieser Erde zu sein, wo wären Sie?
46. Welche drei Dinge würden Sie auf eine einsame Insel mitnehmen?
47. Was würden Sie tun, wenn Sie im Lotto gewinnen?

Anmerkung

Bei Stressfragen gilt das Gleiche wie bei anderen Stresssituationen: Ruhig bleiben. Das ist natürlich leichter gesagt als getan, man will ja einen guten Eindruck machen. Wichtig ist, sich bewusst zu machen, dass es nicht um die richtige Antwort geht, sondern um die Reaktion. Wer erst mal kurz nachdenken will, der wiederholt am besten erst mal laut die Frage. „Warum Kanaldeckel rund sind? Hmmm, die Frage habe ich mir noch nie gestellt.“

Wenn man die richtige Antwort nicht weiß, kann man ruhig spekulieren. Vorteilhaft ist es, wenn man nicht nur antwortet, sondern den Zuhörern auch erklärt, wie man jetzt zu dieser oder jener Antwort kommt. Also nicht einfach nur „Weil die Rohre rund sind!“, sondern „Vielleicht liegt es daran, dass Rohre rund produziert werden und runde Deckel am besten passen. Runde Rohre haben vielleicht einen Vorteil, weil sie leichter zu reinigen sind usw. usw.“ Bei Sachfragen kann man den Ball danach auch ruhig wieder an den Personaler spielen und fragen, wie denn die richtige Antwort ist.

Ach ja: Kanaldeckel sind rund, damit sie nicht in den Kanalschacht fallen können.



Unzulässige Fragen

48. Schwangerschaft (soweit nicht von Relevanz für die Position)
49. Familienplanung
50. Parteizugehörigkeit
51. Religionszugehörigkeit
52. Gewerkschaftszugehörigkeit
53. Vermögensverhältnisse / Schulden (soweit nicht von Relevanz für die Position)
54. Vorstrafen (soweit nicht von Relevanz für die Position)
55. Privatleben / sexuelle Neigungen

Reagieren Sie auf solche Fragen trotzdem freundlich und gelassen: Oft wird man nur getestet.

Anmerkungen

In einem Bewerbungsgespräch gelten Fragen nach der Konfession zwar als unzulässig, antworten Sie aber dennoch wahrheitsgemäß. Es ist höchst unwahrscheinlich, dass Sie wegen Ihres Glaubens abgelehnt werden. Spätestens aus der Lohnsteuerkarte erhält der Arbeitgeber diese Information und in der Probezeit sind Sie jederzeit kündbar.

Gleiches gilt für Vorstrafen. Wer hier etwas zu sagen hat, sollte besser eine gute Begründung haben als zu schweigen oder gar zu lügen. Zulässig oder nicht, es kommt ohnehin raus, spätestens in der Probezeit.



Arbeitsmaterial 6

Tipps zum Vorstellungsgespräch

- Bereiten Sie sich gut und gründlich vor. (Vorbereitung ist das A und O. Sie können sich ganz ausgezeichnet auf ihr Vorstellungsgespräch vorbereiten.)
- Bereiten Sie sich gezielt auf Ihr Gegenüber vor (Person, Firma, Institution, Position, Aufgabe).
- Überlegen Sie sich vorher: Was ist Ihr Kommunikationsziel, was sind Ihre Botschaften und mit welchen Argumenten wollen Sie überzeugen?
- Bedenken Sie was Sie und wie Sie etwas sagen wollen. Überlegen Sie sich auch was Sie nicht sagen wollen und wie Sie mit Worten schweigen.
- Vergessen Sie nie: Es geht um Werbung in eigener Sache, um Ihr „Produkt“ Arbeitskraft.
- Üben Sie ihre Selbstdarstellung (will vorbereitet und geübt sein), aber seien Sie dennoch authentisch.
- Begrüßen Sie Ihren/Ihre Gesprächspartner mit einem kurzen, kräftigen Händedruck. Dies vermittelt Aufrichtigkeit und Sicherheit.
- Suchen und halten Sie während des Vorstellungsgesprächs Augenkontakt zu Ihrem/Ihren Gesprächspartner/n und lächeln Sie ihn/sie freundlich an.
- Gegen die Nervosität: Nehmen Sie eine gerade, aber lockere Sitzposition ein, atmen Sie ruhig ein und aus.
- Versuchen Sie Ihre Stimme selbstbewusst und interessiert klingen zu lassen.
- Es geht im Vorstellungsgespräch um Sympathie, also Ihre Persönlichkeit, um Ihre Leistungsmotivation und Kompetenz. Sympathie müssen Sie gewinnen, Leistungsmotivation und Kompetenz werden Ihnen attribuiert.
- Verdeutlichen Sie sich: Sie bestimmen den Vorstellungsgesprächsverlauf weitgehend mit.
- Angemessene, selbstbewusste Gelassenheit und höfliche Konzentration kennzeichnen einen erfolgreichen Bewerber.
- Stellen Sie sich auf sogenannte „unangenehme“ Fragen ein. Es sind keine, wenn Sie die richtige Einstellung haben, gut vorbereitet sind und somit angemessen antworten können.
- Sprechen Sie nie negativ über ehemalige Vorgesetzte, Kollegen oder Arbeitsplatzbedingungen.
- Versuchen Sie nicht, perfekt zu erscheinen, räumen Sie auch ruhig mal ein, etwas nicht zu wissen, getan oder bedacht zu haben. Präsentieren Sie sich auf keinen Fall rechthaberisch oder kleinkariert.
- Hören Sie aufmerksam und konzentriert zu und bestärken Sie gelegentlich Ihr Gegenüber durch interessiertes, zustimmendes Kopfnicken bzw. „mmh“ und „ja“.
- Beobachten Sie genau, ohne jedoch zu mustern.
- Überlegen Sie, bevor Sie antworten, nehmen Sie sich die Zeit.



Arbeitsmaterial 7

Vorstellungsgespräch: meine Vorbereitung

Welche Fragen werde ich im Vorstellungsgespräch stellen?

Welche persönlichen Stärken habe ich?

Welche meiner persönlichen Stärken kann ich im Vorstellungsgespräch anhand von Beispielen verkaufen?



Arbeitsmaterial 8

Rollenspiel (Praxisübung)

Versetzen Sie sich mit den erworbenen Kenntnissen zu den Phasen des Vorstellungsgesprächs, zu den Fragen u. ä. in die aktive Position des Bewerbers.

Im Rollenspiel werden Sie auf Ihr Verhalten aufmerksam gemacht.



Arbeitsmaterial 9

Körpersprache

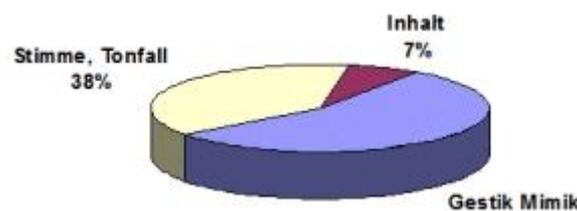
Das Geheimnis der nonverbalen Kommunikation

Die Körpersprache ist ein sehr wichtiges Element. Man spricht von der sog. nonverbalen Kommunikation, also einer Kommunikation, die etwas ausdrückt, ohne dass wir Worte benutzen.

Jede Haltung hat ihre Bedeutung und kann vom Arbeitgeber auch entsprechend gedeutet werden.

Deshalb sollten Sie unbedingt darauf achten, dass Sie mit Ihrer Körpersprache die richtigen Signale senden.

Abbildung 2: Nonverbale Kommunikation



Quelle: Mehrabian 1972, Nonverbal Communication

Anhand der Grafik können Sie bereits sehr gut erkennen, wie wichtig die nonverbale Kommunikation für uns Menschen ist. Lediglich 7% macht das Wort aus, während die Körpersprache über die Hälfte ausmacht. Die prozentualen Angaben gehen auf die Forschungsergebnisse des amerikanischen Psychologen Albert Mehrabian zurück, der die so genannte 7-38-55-Regel 1971 formulierte.

Es gibt unzählig viele Bücher über dieses Thema.

Im Rahmen von Vorstellungsgesprächen ist die Körpersprache von zentraler Bedeutung und man sollte sich intensiv mit ihr befassen.

Denn nicht nur das, was wir sagen und wie wir es sagen, ist relevant, sondern auch und vor allem, in welcher Art und Weise wir auftreten.



Sie haben Platz genommen. Wahrscheinlich sind Sie in dieser Situation mehr oder weniger nervös und angespannt. Das könnte dazu führen, dass Sie sich auf Ihrem Stuhl so präsentieren:

Abbildung 3: Unvorteilhafte Körperhaltungen



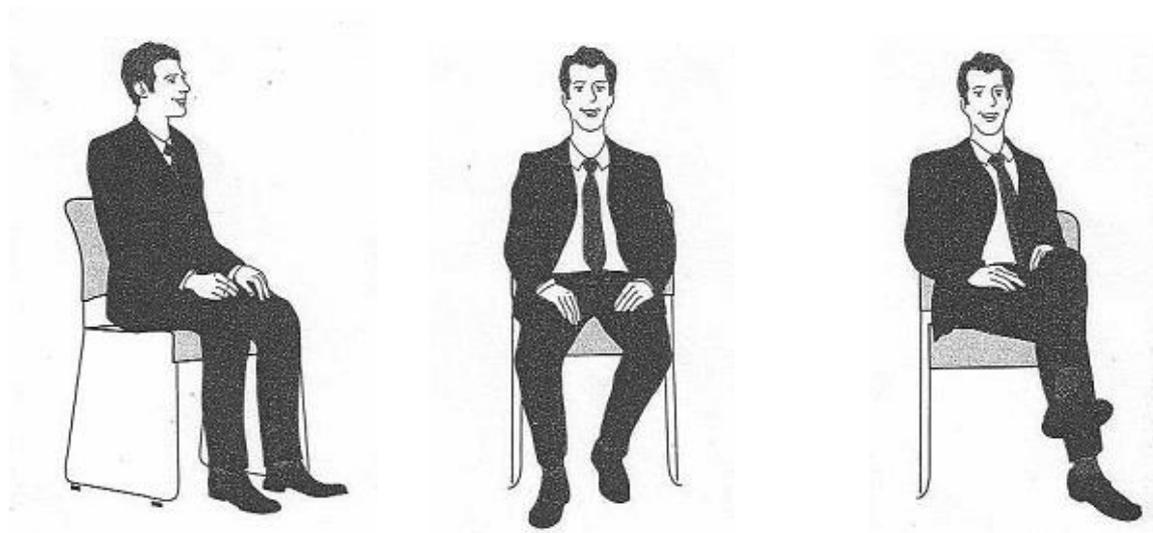
Vorn auf dem Stuhl sitzend, fluchtbereit, angespannt

lasch, völlig saft- und kraftlos, zurückgelehnt

mit Bein-Schutzbarriere

Hier sehen Sie auf einen Blick, wie schlecht diese Körperhaltungen wirken, wie deutlich die Anspannung zu erkennen ist. Das sollten Sie unbedingt vermeiden und sich immer wieder ganz bewusst in eine der folgenden Sitzpositionen bringen.

Abbildung 4: Vorteilhafte Körperhaltungen





Achten Sie gerade bei der rechten Position darauf, dass das Knie in Richtung Ihres Gesprächspartners zeigt.

Aus China kommt beispielsweise die Lehre, dass wir uns stets merken sollten, unserem Gesprächspartner offen gegenüberzutreten.

Dabei sollte der „Solarplexus“ (Nervenstrang direkt unterhalb des Brustbeins) offen sein und nicht durch Verschränken unserer Arme beispielsweise verdeckt werden.

Neben diesen Körpersprachelementen gibt es unzählige Formen, die sich auf keinen Fall für ein Vorstellungsgespräch eignen, da sie bestimmte Signale aussenden. Die klassischsten acht Formen sind in folgender Abbildung dargestellt.

Abbildung 5: Signalwirkung der Körpersprache



kritische
Grübelhandposition



Krawattenhemd



Gurgelhand



Ohrläppchen-Geste



Kopfschmerz-Geste



„Es fällt mir gleich ein,
äh...“ - Nuckel-Geste



Lippen berühren
mit dem Finger



Hand im Nacken



Tabelle 1: Körpersignale und Bedeutung

Körpersignal	Bedeutung
Blickverhalten	
Augen betont weit offen	Aufmerksamkeit, Aufnahmebereitschaft, Sympathie, Weltoffenheit signalisierend, Flirtverhalten
verengte Augenöffnung	Konzentration, Entschlossenheit, Eigensinn, Kleinlichkeit, überkritische Haltung
zugekniffene Augen	Abwehr, Unlust
gerader Blick	Offenheit, Gewissensreinheit, Vertrauen
schräger Blick	abschätzende Zurückhaltung
häufiger Blickkontakt	Sympathie
häufiges Wegsehen	mangelnde Sympathie oder Verlegenheit
auffällig häufiger Lidschlag	Unsicherheit, Befangenheit, u.U. nervöse Störung
Mimik	
offenes Lächeln	offene Heiterkeit, uneingeschränkte Mitfreude
gequältes Lächeln	ironisch, schadenfroh, blasiert, ängstlich
überwiegend geöffneter Mund	Mangel an Selbstkontrolle
zusammengepresster Mund	Zurückhaltung, Reserviertheit, Verkniffenheit, Kontaktarmut
Mundwinkel nach unten	Bitterreaktion, Pessimist, depressiv
Mundwinkel nach oben	Aktivität bis Abwehr
Heben der Augenbrauen	Ungläubigkeit oder Arroganz
Gesten	
Übertrieben kräftiger Händedruck	Rücksichtslosigkeit, Angeberei
kräftiger Händedruck ohne Übertreibung	Aufrichtigkeit, Sicherheit
schlaffer Händedruck («tote Hasenpfote«)	Unsicherheit, kontaktarm, leicht beeinflussbar
Hand wegziehend	Verschlossenheit
verschränkte Arme	
- bei Männern	- Ablehnung, Verschlossenheit
- bei Frauen	- Selbstschutz, Angst
Hand vor den Mund halten	
- während des Sprechens	- Unsicherheit
- nach dem Sprechen	- Will das Gesagte zurücknehmen
Sprecher hält Armlehnen mit beiden Händen fest	Aggressivität, aber etwas unsicher, neigt zur Weitschweifigkeit
Kopf auf Hände stützen	Nachdenklichkeit, Erschöpfung, Langeweile

Spitzdach mit den Händen formen	Arroganz, Abwehr gegen Einwände
Hände reiben	selbstgefällig, selbstzufrieden
spielende Hände	Zeichen von Erregung, Nervosität, Befangenheit, Angst, Verwirrung
mit dem Finger auf den Gesprächspartner zeigen	Angriff, Wut
Hand zur Faust verkrampfen	Wut, verhaltener Zorn
Anfassen der Nase	Nachdenklichkeit, kritische Haltung, Verlegenheit
über den Hinterkopf streichen, Zupfen an den Ohren	Verlegenheit, Unbehagen, Ärger
Streichen des Kinns	Nachdenklichkeit, Zufriedenheit
Finger zum Mund nehmen	verlegen, unsicher
mit den Fingern trommeln	Nervosität, Ungeduld
häufiges Spielen mit dem Ring	Eheprobleme, frustriert vom häuslichen Leben
häufiges Abnehmen der Brille	Ablehnung, Angriff, Nervosität

Körperhaltung

Achselzucken, die Handflächen nach außen	passive Hilflosigkeit
übereinandergeschlagene Beine - zum Gesprächspartner hin - vom Gesprächspartner weg	- Aufbau eines Sympathiefelds - Ablehnung, Unwillen
übereinandergeschlagene Beine, Knie in die Hand gestützt	kritisch, skeptisch
dicht aneinandergestellte Füße beim Sitzen	schuldhafte Ängstlichkeit, Einzelgänger, überkorrekte Grundeinstellung
breit auseinanderklaffende Beine beim Sitzen	Sorglose Unbekümmertheit, Rücksichtslosigkeit
friedlich ruhende Sitzhaltung	Selbstsicherheit, aber auch robuste Unbekümmertheit, seelische Erschöpfung
alarmbereite Sitzweise (auf dem Sprung sein)	Mangel an Selbstvertrauen und Sicherheit, auch Misstrauen, innere Unruhe, Angst
Füße um die Stuhlbeine legen	Unsicherheit, Suche nach Halt
Füße nach hinten nehmen	Ablehnung
mit den Füßen wippen	Arroganz, Ungeduld, Sicherheit, Aggressivität
steife, militärische Körperhaltung, geziert aufrecht	Unterdrückung von Angst
breitbeinig dastehen, Daumen in die Achselhöhlen	Selbstsicherheit
den Oberkörper weit nach vorn lehnen	Interesse, Sympathie, Wunsch zu unterbrechen
den Oberkörper weit zurücklehnen	Desinteresse, Ablehnung

Sprechweise

lautstarke Stimme	Vitalität, Selbstbewusstsein, Kontaktfreude, aber auch Unbeherrschtheit, Geltungsdrang
leise, flüsternde Stimme	Schwäche, mangelndes Selbstbewusstsein, aber auch Sachlichkeit, Bescheidenheit
schnelles Sprechtempo	Impulsivität, Temperament, aber auch ungezügelt, nervös

langsames Sprechtempo	antriebsschwach, aber auch Sachlichkeit, Besonnenheit, Ausgeglichenheit
wechselndes Sprechtempo	innere Unausgeglichenheit
ausgeprägte Pausengestaltung	Disziplin, Selbstbewusstsein
starke Akzentuierung	Lebhaftigkeit, Gefühlsstärke
schwache Akzentuierung	Uninteressiertheit, mangelnde geistige Flexibilität

Geruch

parfümiert	werbend
überstark parfümiert	unsicher, vernebelnd
Schweißgeruch	ängstlich, unordentlich

Quelle: Hesse/Schrader – Beruf und Karriere; Stark Verlag



Arbeitsmaterial 10

Kommunikationsregeln

Aktives Zuhören - auf 3 Ebenen

(n. Schulz von Thun)

1. Ebene = Wertschätzendes Interesse
2. Ebene = Inhaltliches Verständnis
3. Ebene = Emotionales Verständnis

Meist herrscht ein eklatanter Mangel an ehrlichem und differenziertem Feedback.

- Motiv des Feedbacks sollte klar sein
- Feedback sollte möglichst situationsbezogen sein
- Feedback sollte als subjektive Sicht kenntlich gemacht sein (ichbezogen)
- Ärger sollte man nicht als wohlgeformtes Feedback tarnen, sondern im Rahmen einer fairen Auseinandersetzung klären.

Die 4 Seiten der Nachricht

(n. Schulz von Thun)

Das Kommunikationsquadrat – oder auch die vier Seiten der Nachricht – ist das bekannteste und inzwischen auch weit verbreitete Modell von Friedemann Schulz von Thun. Die vier Ebenen der Kommunikation haben neben dem privaten Miteinander auch und vor allem für den beruflichen Bereich Bedeutung. Dort werden das Professionelle und das Menschliche ständig miteinander "verzahnt".

Wann immer Sie etwas von sich geben, sind Sie auf vierfache Weise wirksam. Jede Ihrer Äußerungen enthält, ob Sie es wollen oder auch nicht, vier Botschaften gleichzeitig:

Abbildung 6: Die vier Seiten einer Nachricht (Schulz von Thun)



Quelle: schulz-von-thun.de

- eine Sachinformation (worüber ich informiere) - **blau**
- eine Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe) - **grün**,
- einen Beziehungshinweis (was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe) - **gelb**,
- einen Appell (was ich bei dir erreichen möchte) - **rot**.



Arbeitsmaterial 11

Frageformen

Wer fragt, der führt!

*Sicher kennen Sie den Satz „Wer fragt, der führt, und wer führt, der gewinnt.“
Und wissen Sie noch etwas? Er stimmt!*

Menschen unterhalten sich, sprechen miteinander, sie tauschen Informationen aus. Dies tun sie in unterschiedlichen Sprachen, Gesten und Mimiken. Neben den Worten und sachlichen Inhalten werden weitere Botschaften übermittelt. Durch den Ton (denn wir wissen, dass auch der Ton die Musik macht) sowie durch die Sprachgeschwindigkeit erhalten wir weitere „Zusatzinformationen“. All diese Nuancen sind von Mensch zu Mensch unterschiedlich. Auch nimmt jeder die Nachrichten unterschiedlich auf, erinnern wir uns an die vier Seiten der Nachricht (Schulz von Thun).

Was können Sie tun, um die gewünschten Informationen zu erhalten?

Fragetechnik ist hier ein Mittel, welches die Richtung vorgeben oder auch die „Antworten“ beeinflussen kann.

Grundregeln bei der Fragestellung

- Bevor Sie eine Frage formulieren, müssen Sie genau wissen, was Sie damit erreichen wollen! (Ziel?)
- Stellen Sie immer nur eine Frage!
- Formulieren Sie Ihre Fragen kurz, präzise und leicht verständlich!
- Lassen Sie dem „Gefragten“ ausreichend Zeit zum Nachdenken, geben Sie ihm auch die Zeit, die er braucht, bevor er antwortet!
- Vermeiden Sie, direkt nach Ihrer gestellten Frage weitere Informationen über die von Ihnen bevorzugte Antwort nachzuschieben.
- Unterlassen Sie auch Wertungen in Ihren Fragen und verzichten Sie darauf, dem „Befragten“ Vorwürfe zu machen.

Im Laufe unseres Lebens stellen wir viele Fragen. Es sind Fragen, die mit „Ja“ oder „Nein“ beantwortet werden können, oder auch Fragen, welche mehr Inhalte/ Rückmeldungen erfordern. Woran liegt das?

Es gibt zwei grundsätzlich unterschiedliche Fragetypen, die offenen und die geschlossenen Fragen.



Die offene Frage

Bei der offenen Frage steht das Fragewort am Anfang. Die Antwort kann nicht „Ja“ oder „Nein“ lauten; meist muss in einem ganzen Satz geantwortet werden.

Beispiele: „Welche Ziele verfolgen Sie mit diesem neuen Job?“, „Warum haben Sie Ihre bisherige Arbeitsstelle aufgegeben?“

Die geschlossene Frage

Bei der geschlossenen Frage steht das Verb (oder Hilfsverb) am Satzanfang. Die Antwort kann nur aus einem „Ja“, „Nein“ oder „Vielleicht“ bestehen.

Beispiele: „Haben Sie gut hergefunden?“, „Stört es Sie, wenn ich rauche?“

Meist ist es sinnvoller, eine offene Frage zu stellen, um eine genauere Antwort zu erhalten. Lediglich am Ende eines Verkaufsgesprächs, gegenüber Non-Stop-Rednern und gegenüber Unentschlossenen ist es besser, eine geschlossene Frage zu wählen. Auch wenn Sie eine Entscheidung erfragen, oder wirklich nur ein „Ja“ oder „Nein“ wollen, sollten sie die geschlossene Frage gezielt einsetzen!

Zehn Fragearten

Der Unterschied zwischen offenen und geschlossenen Fragen ist nun klar erkennbar. Darüber hinaus gibt es zehn Fragearten, die sich alle voneinander unterscheiden und Ihnen in verschiedenen Situationen weiterhelfen können.

1. Informationsfrage

Wie der Name schon sagt, holen Sie mit dieser Frageart leicht Informationen ein. Eine solche Frage beginnt immer mit „wie“, „wann“, „wo“, „wer“ oder „wie viel“.

Beispiel:

„Wann können Sie in unserem Unternehmen beginnen?“

2. Alternativfrage

Mit einer Alternativfrage geben Sie Ihrem Gesprächspartner die Wahl zwischen zwei positiven (!) Möglichkeiten.

Beispiele:

„Trinken Sie Ihren Kaffee mit Milch oder schwarz?“,

„Welche Kultur reizt Sie mehr – strukturiert oder unternehmerisch?“



Wichtig: Sie haben mit der Frage lediglich die Wahl zwischen zwei positiven Möglichkeiten gelassen (anders: „Trinken Sie Kaffee oder nicht?“).

3. Suggestivfrage

Bei der Suggestivfrage versuchen Sie als Fragender, Ihren Gesprächspartner in Ihrem Sinne zu beeinflussen. Typisch für diese Frageart sind Wörter wie „doch“, „wohl“, „auch“, „bestimmt“ oder „sicherlich“.

Beispiel:

„Denken Sie nicht auch, dass ..?“

„Das ist doch sicher auch in Ihrem Unternehmen der Fall?“

4. Ja-Fragen-Straße

Diese Fragetechnik verwenden Sie, wenn Sie ein „Ja“ als Antwort erreichen möchten. Dies schaffen Sie, indem Sie mehrere Ja-Fragen hintereinander stellen, bis Sie am Schluss eine suggestive Feststellung anbringen. Diese Technik ist besonders am Ende eines Gespräches empfehlenswert.

Beispiel:

- „Möchten Sie bei uns weiterkommen?“
- „Ja.“
- „Halten Sie dafür nicht auch die Weiterbildung in Ihrem Berufsfeld für notwendig?“
- „Ja.“
- „Und Sie stimmen mir doch zu, dass man auch einmal bereit sein muss, die eigene Freizeit zu opfern, um dieses Zusatzwissen zu erlangen?“
- „Ja.“
- „Ich darf also davon ausgehen, dass Sie auch Überstunden leisten werden?“
- „Ja.“

5. Rhetorische Frage

Bei einer rhetorischen Frage stellen Sie selbst eine Frage und beantworten diese auch gleich selbst. Diese Fragetechnik wird gerne bei Vorträgen angewandt, weil sie die Zuhörer zum Mitdenken zwingt. Ihr Zuhörer kann nämlich gar nicht anders, als sich innerlich mit Ihrer Frage zu beschäftigen!

Beispiel:

„Wissen Sie, wo ich mich in den nächsten fünf Jahren beruflich sehe? Ich sehe mich in verantwortlicher Stellung in Ihrem Kundensupport-Team, da ich gern mit Menschen arbeite und Verantwortung trage.“



6. Verständnisfrage

Mit einer Verständnisfrage reagieren Sie auf eine Frage Ihres Gesprächspartners. Der Vorteil dieser Technik liegt darin, dass Sie durch die Verständnisfrage Zeit gewinnen können. Dies ist besonders empfehlenswert, wenn Sie die Antwort spontan nicht wissen. Verständnisfragen sind vollkommen legitim, wenn sie richtig formuliert bzw. verpackt werden.

Beispiele:

„Wie meinen Sie das?“

„Meinen Sie mit Ihrer Frage dieses oder jenes?“

„Wie darf ich Ihre Frage verstehen?“

7. Motivierungsfrage

Mit einer Motivierungsfrage bringen Sie Ihren Gesprächspartner dazu, aus sich heraus zu gehen.

Beispiel:

„Wie haben Sie es geschafft, in Ihrer Abschlussprüfung so gute Ergebnisse zu erzielen?“

8. Provozierende Frage

Vorsicht! Mit der provozierenden Frage greifen Sie Ihren Gesprächspartner an. Sie sollten diese Fragen nur gezielt in Ausnahmesituationen stellen. Eines sollte Ihnen dabei klar sein: Mit dieser Fragetechnik machen Sie sich keine Freunde!

Beispiel:

„Warum kommen Sie zu spät?“

„Warum verlangen Ihre Mitbewerber ein deutlich niedrigeres Gehalt als Sie?“

Mit dem Fragewort WARUM drängen wir unseren Gesprächspartner in die „Ecke“, wir fordern eine Erklärung für sein Verhalten etc. heraus (unterbewusst entsteht Widerstand beim Gesprächspartner).

9. Kontrollfrage (Feedbackfrage)

Wenn Sie eine Kontrollfrage stellen, können Sie überprüfen, ob Sie und Ihr Gesprächspartner noch miteinander übereinstimmen. Diese Fragetechnik ist sehr wichtig; je früher sich herausstellt, dass eine Sache noch nicht abschließend geklärt ist, umso besser. Ansonsten würden die Ergebnisse nur unbefriedigend ausfallen.

Beispiel:

„Haben Sie zu diesem Thema noch Fragen?“



10. Fangfrage

Durch eine Fangfrage erfahren Sie Dinge, die Sie direkt nicht fragen können, weil es unverschämte wäre oder weil Ihnen Ihr Gegenüber nicht antworten würde.

Beispiel:

„Haben Sie schon mal einen persönlich beleidigenden Kommentar in einem Blog gepostet? Wir hatten da neulich etwas gefunden bei... Wie hieß das Blog doch gleich...?“

Darüber hinaus gibt es weitere Fragetypen, z.B. die Klärungsfrage. Bei der Klärungsfrage wird überprüft, inwieweit man einen Begriff mit denselben Inhalten / Bedeutungen verbindet. Begriffe können mehrfach belegt sein, oder vielleicht vom Gesprächspartner anders interpretiert werden.

Durch diese Frage wird ein mögliches ‚Aneinander vorbeireden‘ vermieden.

Beispiel:

„Was verstehen Sie unter dem Begriff xyz?“

Beachten Sie allgemein:

Nutzen Sie Gesprächspausen, setzen Sie sie ein, damit Ihr Gesprächspartner antworten kann. Und: Lassen Sie sich nicht dazu hinreißen, nach Ihrer eigentlichen Frage noch eine Erklärung nachzuschieben – auch nicht, wenn Ihr Gegenüber sich mit seiner Antwort Zeit lässt (Sitzen Sie das aus!). Wenn Sie Ihre Frage gestellt haben, müssen Sie nur geduldig sein, aufmerksam zuhören und gegebenenfalls noch einmal zurückfragen.

Bleiben Sie ruhig und warten die Antwort ab! Das ist auch die Würdigung, die jeder Gesprächspartner verdient.

Haben Sie noch Fragen zum Thema?z.B. Verständnisfragen?



Beginnen Sie damit, Fragen zu stellen

Nehmen Sie ein Blatt Papier zur Hand und schreiben Sie Ihr Thema oder die Problemstellung in die Mitte des Papiers. Nun schreiben Sie zunächst so viele Fragen zu Ihrem Thema auf, wie Ihnen einfallen. Schreiben Sie Ihre Fragen über das ganze Blatt verteilt auf. Vielleicht können Sie schon gleich ähnliche oder themenverwandte Fragen zusammenschreiben.

Beispiele

Papa Dille ist unzufrieden mit seinem augenblicklichen Leben und will darüber nachdenken, was er wirklich vom Leben erwartet. Dann könnte er sich vielleicht die folgenden Fragen stellen:

- Was ist mir wichtig in meinem Leben?
- Was brauche ich alles, um glücklich und zufrieden zu sein?
- Was bedeutet für mich persönlich Erfolg?
- Was hat mich bisher glücklich gemacht?
- Was genau stört mich im Moment?
- Gibt es etwas, wonach ich mich sehne?
- Was könnte ich noch alles tun? Worauf hätte ich Lust?
- usw.

Und nehmen wir an, Mama Dille will sich gerne selbständig machen, hat aber noch keine Geschäftsidee. Sie könnte sich z.B. fragen:

- Was kann ich gut und wo kenne ich mich gut aus?
- Was brauchen andere Menschen oder Unternehmen?
- Was haben Menschen oder Unternehmen für Probleme, die ich für sie lösen könnte?
- Was mache ich gerne? Was macht mir Spaß?
- Womit kann man überhaupt alles Geld verdienen?
- usw.

In beiden Beispielen sind natürlich noch zahlreiche weitere Fragen denkbar.

1. Schritt: Schreiben Sie alle Fragen auf, die Ihnen einfallen

Es ist wichtig, dass Sie in dieser ersten Phase noch keine Fragen streichen, weil sie Ihnen zu dumm vorkommen oder unsinnig erscheinen. Es gibt grundsätzlich keine dummen Fragen! Auch sehr einfache Fragen können sinnvoll sein, wenn sie Ihnen z.B. zu einem anderen Gedankengang verhelfen. Also bitte in dieser Phase noch nicht zensieren.



2. Schritt: Sortieren Sie Ihre gesammelten Fragen

Wenn Ihnen wirklich keine Fragen mehr einfallen, fangen Sie damit an, die Fragen zu sortieren. Fragen, die sich ähnlich sind, tragen Sie zusammen. Streichen Sie die doppelten Fragen. Sortieren Sie hier nun auch die Fragen aus, von denen Sie glauben, dass sie Ihnen in Ihrem weiteren Vorgehen nichts nutzen werden. Erstellen Sie so eine übersichtliche Liste aller wichtigen Fragen zu Ihrem Thema.

3. Schritt: Antworten finden / sich selber geben

Sie haben Ihre Fragen übersichtlich vor sich liegen und beginnen nun damit, Antworten zu finden. Sicherlich gibt es immer wieder Fragen, welche Sie nicht sofort beantworten können. Bei einigen anderen werden Sie möglicherweise ein wenig mehr Zeit benötigen, länger überlegen müssen. Teils ist es hilfreich, eine Frage in weitere Unterfragen aufzuteilen, um weiterzukommen. Bei anderen Fragen werden Sie allein keine Antwort finden, sondern Sie gehen auf andere Leute zu und fragen diese.

Schreiben Sie Ihre Antworten ALLE auf – sie enthalten bedeutend mehr Informationen und wertvolle Lösungshinweise, als es Ihnen im ersten Augenblick vielleicht erscheint!

Tipp

Sie können diese Methode im täglichen Alltag einsetzen, um zu üben.

In der Umsetzung von der Theorie in die Praxis tauchen hin und wieder Probleme auf. Bei der Fragetechnik ist es manchmal die folgende Frage:

Was, wenn ich nicht weiterkomme?

Es kann sein, dass Sie an einem bestimmten Punkt mit der Fragetechnik nicht weiterkommen. Das kann verschiedene Gründe haben:

Wenn Sie keine Fragen finden – Finden Sie keine Fragen, dann sollten Sie sich zuerst fragen: Wie kann ich mehr über mein Thema erfahren? Was muss ich überhaupt alles wissen? Sie können dazu

- einmal überlegen, wo Sie sich gezielt über Ihr Thema informieren können,
- andere Personen finden, die mehr wissen und die Ihnen weiterhelfen können,
- sich einen Ratgeber oder eine Broschüre zu Ihrem jeweiligen Thema besorgen, ein Seminar besuchen o. ä.



Ziel ist es, sich erst einmal so viele Informationen zu beschaffen, wie Sie benötigen, um gezielte Fragen zu Ihrem Thema stellen zu können – wie wollen Sie über etwas nachdenken, über das Sie gar nichts wissen?

Wenn Sie keine Antworten finden – Es kann gut sein, dass Sie auf einige oder vielleicht auch viele Fragen keine Antworten wissen. Dann haben Sie verschiedene Möglichkeiten:

- Schreiben Sie zunächst einfach ein Fragezeichen als Antwort auf.
- Schreiben Sie eine oder mehrere Vermutungen auf.
- Schreiben Sie auf, wie Sie an die Antwort kommen können, wo Sie recherchieren können und wen Sie fragen könnten.

Verbeißen Sie sich bitte nicht darin, eine Frage unbedingt sofort beantworten zu wollen. Denken Sie an die spielerische Grundhaltung. Oft fällt Ihnen die Antwort auf eine bestimmte Frage auch erst später ganz von allein ein, z.B. wenn Sie bei einer anderen Frage sind oder etwas völlig anderes tun.

Bestimmte Fragen können Ihnen helfen, sich noch tiefer in ein Thema hineinzuwenden.

Ausgehend von Ihren schon vorhandenen Antworten können Sie dann versuchen, weiter über Ihr Thema nachzudenken, indem Sie sich z.B. die folgenden Detailfragen stellen:

- Was genau?
- Wo genau?
- Wann genau?
- Mit wem genau?
- Warum genau?
- Wie genau?

Beispiel

Nehmen wir einmal an, Ihre Frage war: Was kann ich persönlich ganz besonders gut? Und Ihre Antwort darauf lautet: Ich kann besonders gut organisieren.

Jetzt könnten Sie weiter fragen:

- Was genau kann ich gut organisieren?
- Warum kann ich besonders gut organisieren?
- Wie, also in welchen Situationen, kann ich besonders gut organisieren?
-



Solche Detailfragen helfen Ihnen, sich noch tiefer in die Materie hineinzudenken. Es ist natürlich nicht sinnvoll, diese weiterführenden Fragen auf jede Antwort anzuwenden. Spielen Sie einfach ein bisschen mit den Fragen herum, und Sie werden bald ein Gefühl dafür bekommen, welche Antworten Sie in Zukunft genauer untersuchen müssen und welche nicht.

Überblicksfragen – Betrachten Sie Ihr Thema vielleicht aus einem höheren Blickwinkel

Manchmal kann es Ihnen auch helfen, Ihre Fragen und Antworten aus einer anderen Perspektive zu betrachten. Wenn Sie gerade über das Thema "Organisation" nachdenken, können Sie die Frage stellen: "Worum geht es bei der Organisation eigentlich?" Mit einer solchen sogenannten Überblicksfrage "Worum geht es bei diesem und jenem eigentlich?" betrachten wir unser Thema automatisch aus einem allgemeineren Blickwinkel.

Diese Technik eignet sich besonders, wenn wir mit unseren Gedanken festgefahren sind. Während wir bei den Fragen "Was genau?", "Wie genau?" usw. über die Details einer Fragestellung nachdenken, gehen wir mit der Frage "Worum geht es dabei eigentlich?" auf eine allgemeinere Überblicksebene und wir setzen unser Thema mit anderen Themen in Beziehung.

Beispiele zu Detail- und Überblicksfragen

Nehmen wir an, wir haben die Fragestellung: "Wie komme ich besser damit zurecht, wenn mein Chef mich anschreit?"

Auf der Detailebene finden wir vielleicht die Fragen:

- Was genau muss ich tun? Wie soll ich mich verhalten?
- Was genau darf ich nicht mehr tun?
- Welche innere Einstellung könnte mir dabei helfen, mit der Situation besser klarzukommen?
- Auf der Überblicksebene fragen wir uns, worum es bei diesem Thema eigentlich geht und finden vielleicht die folgenden Antworten:
 - Es geht um Macht, weil mein Chef mich seine Macht spüren lässt.
 - Es geht um fehlendes Durchsetzungsvermögen.
 - Es geht darum, dass mein Chef keinen Respekt vor mir hat.
 - Es geht darum, dass ich mich schlecht fühle, wenn ich angeschrien werde.



Nun können Sie aus diesen Erkenntnissen wieder neue Fragen bilden, die Sie weiterbringen. z.B.: "Warum hat mein Chef keinen Respekt vor mir? Wie kann ich erreichen, dass er mehr Respekt vor mit hat?" usw.

Quelle: Vera F. Birkenbihl: Fragetechnik schnell trainiert



Arbeitsmaterial 12

Nach dem Vorstellungsgespräch

- Der letzte Satz im Vorstellungsgespräch ist in der Regel ein vielversprechendes „Wir melden uns dann bei Ihnen!“.
- Der Auswahlprozess kann länger dauern, als Ihnen lieb ist, deshalb benötigen Sie etwas Geduld.
- Doch wenn Sie nach 10-14 Tagen immer noch nichts gehört haben, sollten Sie nachhaken und nachtelefonieren.
 - Betonen Sie dabei Ihr weiterhin bestehendes Interesse.
 - Fragen Sie höflich nach, bis wann Sie mit einer Nachricht rechnen können.
 - Eine durchaus stilvolle Art, um direkt nach dem Vorstellungsgespräch Ihr Interesse am Job zu unterstreichen, ist der sogenannte **Nachfassbrief**.
In ihm danken Sie für das gute Gespräch und stellen noch einmal in wenigen Sätzen Ihre dadurch gesteigerte Motivation dar, in diesem Unternehmen tätig zu werden. Diesen Brief sollten Sie jedoch spätestens drei Tage nach Ihrem Termin abschicken.
- Auch wenn Sie schon eine Absage erhalten haben und sich dennoch schriftlich oder telefonisch melden und Ihre Akzeptanz (was bleibt Ihnen auch anderes übrig) aber auch Ihr großes Bedauern zum Ausdruck bringen („weil Sie doch.....“ so motiviert sind etc.), kann dies immer noch Möglichkeiten bieten. Zum Beispiel wenn der erste Kandidat absagt oder in der Probezeit gekündigt wird oder der Arbeitgeber sogar einen zweiten Arbeitsplatz einrichtet.

Quelle: Büro für Berufsstrategie Hesse/Schrader in Kooperation mit **VORWEG GEHEN**:
Vorstellungsgespräche – So packen Sie Ihre Chance

Um nichts zu vergessen, sollten Sie Ihre Eindrücke im Anschluss an das Gespräch notieren. Dafür sind mehrere Dinge wichtig:

- Wie haben Sie sich während des Gesprächs gefühlt? Waren Sie entspannt oder gestresst?
- Hatten Sie das Gefühl, Sie haben alles Wesentliche gesagt oder haben Sie wichtige Punkte vergessen?
- Empfanden Sie Ihren Anteil an der Redezeit als angemessen oder sind Sie vielleicht nicht ausreichend zu Wort gekommen?
- Hat sich die Stimmung während des Gesprächs verändert? An welcher Stelle?
- Hatten Sie das Gefühl, Sie waren Ihren Gesprächspartnern sympathisch?



- Gab es Fragen / Situationen, die Sie verunsichert haben?
- Glauben Sie, Sie konnten Ihre Stärken und Ihre Motivation deutlich machen?
- Hatten Sie das Gefühl, Sie müssten sich verstellen oder sind Sie sich jederzeit selbst treu geblieben?
- Haben Sie viel über das Unternehmen und Ihre Gesprächspartner gelernt oder glauben Sie, dass Sie nun auch nicht mehr über Betriebsklima und Stellenprofil wissen als vorher?
- Was ist Ihnen positiv aufgefallen?
- Was ist Ihnen negativ aufgefallen?
- Resümee: Das sollte beim nächsten Mal anders / besser laufen!

Wäre das Ihr Traumjob?

Nachdem Sie die ersten Gesprächseindrücke verarbeitet haben, sollten Sie sich mit dem Unternehmen und dem Job auseinandersetzen:

- Haben Sie alles Wesentliche über die Stelle erfahren und wäre dies der richtige Job für Sie?
- Glauben Sie, dass Sie in diese Firma passen und dass Sie dort Ihre beruflichen Ziele finden werden?
- Wie war Ihr Eindruck von der Arbeitsweise, den Kollegen, dem Betriebsklima?
- Gibt es noch offene Fragen, die Sie in einem zweiten Gespräch klären wollen?
- Gibt es Dinge, die Sie im zweiten Gespräch noch besser hervorheben sollten (besondere Erfahrungen, Soft Skills etc.)?

Auch auf das zweite Gespräch sollten Sie sich gut vorbereiten, denn noch haben Sie den Job nicht in der Tasche. Eine gute Nachbereitung des ersten Jobinterviews wird Ihnen helfen, sich im zweiten Gespräch gut darzustellen. Jetzt wissen Sie bereits, worauf es den Personalverantwortlichen ankommt und können Ihre Stärken nochmals gezielt betonen. Auch können Sie für sich festlegen, wie sehr Sie die Position reizt: Wären Sie bereit, Gehaltseinbußen in Kauf zu nehmen oder lange Arbeitswege? Legen Sie sich für diese Punkte eine Verhandlungsstrategie zurecht.



Nachfassen

Auch wenn auf das Vorstellungsgespräch ein "Nein" kommt, sollten Sie nicht frustriert sein, sondern dies als weitere Erfahrung verbuchen. Es gibt unterschiedliche Tipps zum Nachfassen des "Warum". Manchmal hat man sich im Geiste schon am Arbeitsplatz gesehen und ist nun besonders enttäuscht über die Absage. Selbstverständlich interessiert es da ganz besonders, warum ein anderer die begehrte Stelle erhalten hat. Grundsätzlich spricht nichts dagegen, beim Gesprächspartner nochmals anzurufen und sich nach den Gründen zu erkundigen.

Bedenken Sie dabei jedoch, dass die meisten Unternehmen gar nicht oder nur sehr unverbindlich Stellung nehmen werden, denn das Anti-Diskriminierungs-Gesetz hat in vielen Firmen zu großer Reserviertheit gegenüber abgelehnten Bewerbern geführt.

Viele Personalverantwortliche haben Angst, in ein Gerichtsverfahren gedrängt zu werden und äußern sich deshalb nicht genau zu den Gründen für die Absage. Seien Sie in diesen Fällen also nicht gekränkt.

Hüten Sie sich vor Vorwürfen oder Unhöflichkeiten. Oft haben Gründe zur Einstellung eines anderen Bewerbers geführt, auf die Sie keinen Einfluss hatten. Lassen Sie also Ihren Frust nicht Überhand nehmen und fragen Sie offen und höflich, was Sie in Zukunft besser machen können. Es wirkt sehr sympathisch, wenn Sie aus Ihren Fehlern lernen wollen und der eine oder andere Personalverantwortliche kann Ihnen sicher noch einen guten Tipp mitgeben. Und schließlich können Sie mit einem resümierenden Gespräch noch einen guten Eindruck hinterlassen, falls sich in diesem Unternehmen in Kürze doch noch eine zweite Chance bietet.



Arbeitsmaterial 13

Zweites Vorstellungsgespräch

Hat ein Bewerber seine Bewerbungsunterlagen eingereicht und erfolgreich das erste Vorstellungsgespräch gemeistert, kann es durchaus passieren, dass er zu einem zweiten Gespräch eingeladen wird.

Im günstigsten Fall handelt es sich bei diesem Gespräch bereits um das Einstellungsgespräch, bei dem der Bewerber seinen Arbeitsvertrag erhält und die Details zum Arbeitsbeginn besprochen werden.

Genauso kann es aber sein, dass es sich bei diesem Gespräch um ein zweites Vorstellungsgespräch handelt, bei dem es darum geht, den Gesprächspartner erneut zu überzeugen.

Warum ein 2. Vorstellungsgespräch?

Ein zweites Vorstellungsgespräch wird in aller Regel dann notwendig, wenn noch keine Entscheidung getroffen werden konnte oder die erste Gesprächsrunde lediglich ein Teil des Auswahlverfahrens war.

Gab es beispielsweise viele Bewerbungen, wurden möglicherweise zunächst die Bewerber zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen, die grundsätzlich geeignet erschienen. Aus diesen Bewerbern wiederum wurden dann diejenigen ausgewählt, die sich jetzt in einem zweiten Gespräch beweisen müssen und neben dem Personaler nun auch den direkten Vorgesetzten, einen Mitarbeiter aus der jeweiligen Abteilung oder den Geschäftsführer kennenlernen.

Durch die Einladung zu einem zweiten Vorstellungsgespräch signalisiert das Unternehmen also lediglich, dass es weiterhin Interesse an dem Bewerber hat, eine Zusage ist allerdings noch keineswegs sicher.

Für das 2. Vorstellungsgespräch gelten die gleichen Kriterien wie für das 1. Gespräch.

Grundsätzlich ist das zweite Vorstellungsgespräch ein völlig neues Gespräch, an dem andere Personen beteiligt sein können und in dem es erneut darum geht, sich als geeigneter Kandidat zu präsentieren.

Das bedeutet, der Bewerber sollte nicht in den Irrglauben verfallen, alles Wichtige bereits im ersten Gespräch gesagt zu haben. Stattdessen sollte er seine wichtigsten Argumente ein zweites Mal wiederholen und dabei darauf achten, vor allem die neu hinzugekommenen Personen anzusprechen.

Der Personaler, der das erste Gespräch geführt hat, wird vor allem darauf achten, ob der Bewerber genauso schlüssig argumentieren und selbstsicher auftreten kann wie beim ersten Gespräch.



Letztlich wird er also überprüfen, ob der Bewerber den guten Eindruck, den er beim ersten Gespräch hinterlassen hat, bestätigen kann, oder ob dieser Eindruck nur daraus resultierte, dass der Bewerber einen guten Tag hatte.

Im Gegenzug kann sich jedoch auch der Bewerber auf das erste Gespräch beziehen und beispielsweise verdeutlichen, dass und weshalb ihn das erste Gespräch in seinem Wunsch, für dieses Unternehmen tätig zu werden, bestätigt hat.

- 1.** Im Unterschied zum ersten Vorstellungsgespräch geht das zweite Gespräch jedoch meist tiefer ins Detail. Das bedeutet, es werden häufig auch Aspekte des Arbeitsvertrages besprochen oder Verhandlungen über das Gehalt, den Urlaubsanspruch, Prämien oder andere Bonusleistungen geführt.
- 2.** Als kleiner Tipp sei noch erwähnt, dass der Bewerber besser nicht exakt das gleiche Outfit wählen sollte, das er schon beim ersten Mal getragen hat. Erkennt der Personaler das Outfit nämlich wieder, könnte die Frage entstehen, ob der Bewerber nur über dieses eine seriöse und berufsaltagstaugliche Outfit verfügt.

Quelle: vorstellungsgespraech.org