

Einbeziehung von Personen

Gesprächsführung

Sebastian Meisel

24. August 2023

1 Einleitung

- Der Grundsatz "Einbeziehung von Personen" in ISO 9001 betont die Bedeutung der Beteiligung von Mitarbeitern und Interessenvertretern.
- Effektive Gesprächsführung ist ein Schlüsselinstrument, um diesen Grundsatz in der Praxis umzusetzen.

2 Bedeutung der Gesprächsführung

- Gute Kommunikation fördert eine positive Unternehmenskultur und optimiert Arbeitsabläufe.
- Sie verhindert Missverständnisse und fördert das Vertrauen zwischen Führungskräften und Mitarbeitern.
- Falsch interpretierte Anweisungen können zu finanziellen Verlusten führen.
- Alle Mitarbeiter sollten ihre Kommunikationsfähigkeiten ständig verbessern.

3 Techniken der Gesprächsführung

- **Vorbereitung:** Planung des Gesprächsaufbaus und Notizen zu Gedanken und Emotionen.
- **Aktives Zuhören:** Zeigt Interesse und Wertschätzung gegenüber dem Gesprächspartner.
- **Klarheit:** Direkte und klare Kommunikation ohne vage Formulierungen.
- **Offenheit:** Bereitschaft, andere Meinungen und Sichtweisen zu akzeptieren.
- **Körpersprache:** Beachtung nonverbaler Kommunikationssignale.
- **Ruhe bewahren:** In Konfliktsituationen ruhig und überlegt reagieren.

4 Systemische Fragen in der Gesprächsführung

- Systemische Fragen regen zur Selbstreflexion an und provozieren neue Sichtweisen.
- Sie können in der Konfliktlösung eingesetzt werden, um Denkblockaden zu lösen und eigene Lösungen zu entwickeln.
- Systemische Fragen sind kein rhetorisches Spielmittel und sollten mit Bedacht eingesetzt werden.
- Es ist wichtig, dass sich niemand durch die Fragen persönlich angegriffen fühlt.

4.1 Fragetechniken und Beispiele

- **Zirkuläre Fragen:** Betrachten die aktuelle Situation aus einer anderen Perspektive und entwickeln neue Ideen.
 - Allgemeines Beispiel: "Wie würde Ihr Chef das sehen und beurteilen?"
 - Software/IT-Beispiel: "Wie würden Sie denken, dass ein Endbenutzer diese neue Funktion wahrnehmen würde?"
- **Lösungsorientierte Fragen:** Lenken die Aufmerksamkeit auf mögliche Lösungen und vorhandene Ressourcen.
 - Allgemeines Beispiel: "Woran erkennen Sie, dass Sie auf dem richtigen Weg sind?"
 - Software/IT-Beispiel: "Welche Ressourcen oder Tools könnten uns helfen, dieses Problem effizienter zu lösen?"
- **Hypothetische Fragen:** Einladung zum Gedankenexperiment.
 - Allgemeines Beispiel: "Welches Ziel würden Sie am liebsten erreichen?"
 - Software/IT-Beispiel: "Wenn Sie eine ideale Lösung für dieses Problem hätten, wie würde sie aussehen?"
- **Wunderfragen:** Anregung, über den bekannten Horizont hinaus zu denken.
 - Allgemeines Beispiel: "Was wäre, wenn das Problem plötzlich gelöst wäre?"
 - Software/IT-Beispiel: "Was wäre, wenn Speicherplatz und Rechenleistung keine Einschränkungen wären? Wie würden Sie das System dann gestalten?"
- **Begründungsfragen:** Reflektion und Begründung des eigenen Handelns.
 - Allgemeines Beispiel: "Warum wollen Sie das Problem so lösen?"
 - Software/IT-Beispiel: "Warum haben Sie sich für diese spezielle Architektur oder dieses Framework entschieden?"
- **Skalierungsfragen:** Bewertung von Fortschritten oder Schwierigkeitsgraden.

- Allgemeines Beispiel: "Auf einer Skala von 1 bis 10, wie zufrieden sind Sie mit dem aktuellen Stand?"
- Software/IT-Beispiel: "Auf einer Skala von 1 bis 10, wie komplex schätzen Sie diese Code-änderung ein?"

5 Einbeziehung von Mitarbeitern und Interessenvertretern im Qualitätsmanagement

- Mitarbeiter und Interessenvertreter sollten aktiv in Projekte und Entscheidungsprozesse eingebunden werden.
- Das Vertrauen der Mitarbeiter in die Interessenvertreter und deren Kenntnisse über die Bedürfnisse und Wünsche der Mitarbeiter sind entscheidend für den Erfolg.
- Eine Betriebsvereinbarung zum Qualitätsmanagement "Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015" wird empfohlen.
- Interessenvertreter sollten bei der Besetzung des Projektteams, der Benennung des Projektleiters und anderen Aspekten des Projekts beteiligt werden.

6 Schlussfolgerung

- Die Einbeziehung von Personen durch effektive Gesprächsführung ist entscheidend für den Erfolg eines Qualitätsmanagementsystems.
- Durch aktives Zuhören, Klarheit in der Kommunikation und die Einbindung aller Beteiligten können Konflikte gelöst und eine positive Unternehmenskultur gefördert werden.