

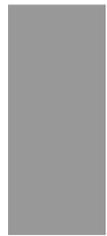
Vorstellungsgespräche - Grundlagen



Lehrunterlagen



**Vorstellungsgespräche
- Grundlagen**



APMA Services GmbH
Wannbornstr. 4
66125 Saarbrücken
service@apma.de
www.apma.de

Vorstellungsgespräche - Grundlagen

Lernziele

- ❖ Grundlagen der Kommunikation kennen
 - Sender-Empfänger-Modell
 - vier Seiten einer Nachricht
 - aktives Zuhören
- ❖ Telefonate im Bewerbungskontext
 - vorbereiten,
 - durchführen und
 - nachbereiten können
- ❖ Unterschiedliche Arten von Auswahlgesprächen kennen
- ❖ Ablauf und typische Fragen aus Bewerbungsgesprächen kennen



Vorstellungsgespräche - Grundlagen

Inhaltsverzeichnis

1. Grundlagen der Kommunikation	
– Vorbereitung auf Bewerbungsgespräche	4 - 7
1.1. Sender-Empfänger-Modell	4, 4
1.2. Vier Seiten einer Nachricht	5, 5, 6
1.3. Aktives Zuhören	7, 7
2. Telefonieren im Bewerbungskontext	9 - 9
2.1. Vorbereitung des Telefonats	9, 9
2.2. Durchführung des Telefonats.....	10
2.3. Nachbereitung des Telefonats	10
3. Vorstellungsgespräche	11 - 11
3.1. Arten von Vorstellungsgesprächen	11, 11
3.2. Fragen in Bewerbungsgesprächen	12

„Man kann nicht nicht kommunizieren.“ (Paul Watzlawick)

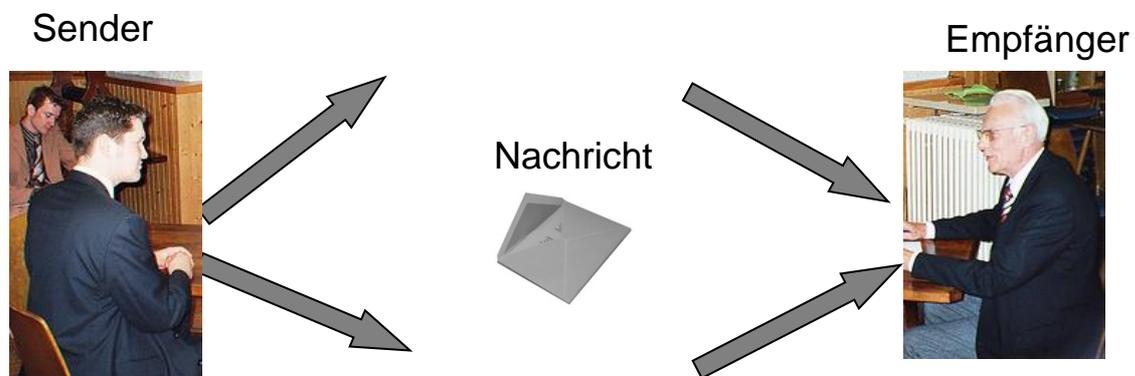


Vorstellungsgespräche - Grundlagen

1. Grundlagen der Kommunikation – Vorbereitung auf Bewerbungsgespräche

1.1. Sender-Empfänger-Modell

An einem Bewerbungsgespräch sind immer mindestens zwei Personen beteiligt, die miteinander kommunizieren: ein Sender und ein Empfänger.



Im **Alltagsverständnis** bedeutet Kommunikation, dass wir mit einer anderen Person in Beziehung treten und uns mit ihr verständigen.

„Kommunikation ist ein **sozialer Prozess**, in dessen Verlauf sich die beteiligten Personen wechselseitig zur Konstruktion von Wirklichkeit anregen.“ (Frindte [2001] „Einführung in die Kommunikationspsychologie“)

Soziale Interaktion bedeutet, dass Menschen wechselseitig aufeinander reagieren, sich wechselseitig beeinflussen und steuern.

Unter **sozialer Kommunikation** versteht man die Vermittlung, die Aufnahme und den Austausch von Informationen (Mitteilungen) zwischen zwei und mehr Personen.

Doch was bedeutet das im Kontext eines Vorstellungsgesprächs?

Im Bewerbungsgespräch kommuniziere und verhalte ich mich auf eine bestimmte Art und Weise. Dadurch beeinflusse ich –bewusst oder unbewusst- wie mein Gegenüber auf mich reagiert, was er/sie fragt und was er/sie über mich denkt. Berichte ich bspw. von Dingen, die schief gelaufen sind, so ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass mein „potentieller Chef“, genau dazu Fragen stellt. Erzähle ich von Stärken und positiven Ereignissen, so wird das Gespräch mit einer höheren Wahrscheinlichkeit in dieser Richtung weiter verfolgt. Dennoch kann ich das Verhalten meines Gegenübers natürlich nur bedingt beeinflussen. Jeder Arbeitgeber ist anders.

Was ich aber beeinflussen kann, ist mein eigenes Verhalten und mein Gefühl der (Un)Sicherheit.

Vorstellungsgespräche - Grundlagen

Durch eine strukturierte und gezielte Vorbereitung auf das Gespräch

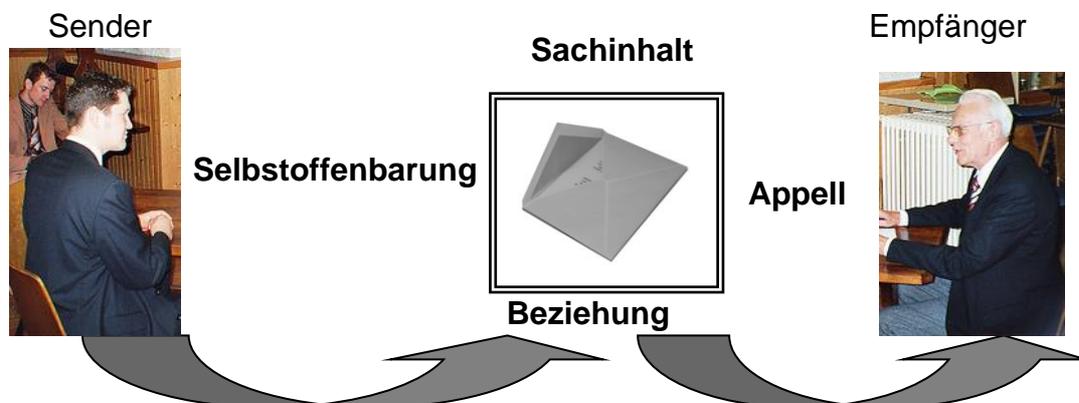
- ❖ kann ich sicherer in das Gespräch gehen,
- ❖ leichter eine gute und wertschätzende Beziehung zu meinem Gegenüber aufbauen,
- ❖ leichter einen bestimmten Eindruck von mir vermitteln,
- ❖ gezielter kommunizieren,
- ❖ das Gespräch aktiv mitgestalten und ggf. in die von mir gewünschte Richtung lenken,
- ❖ meine Stärken gezielt anbringen und
- ❖ entspannter auf schwierige Fragen reagieren.

Grundsätze der Kommunikation

- ❖ Eine Kommunikation ist eine Mitteilung.
- ❖ Es gibt digitale und analoge Kommunikationen.
- ❖ Ich kann nicht nicht kommunizieren.
- ❖ Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.
- ❖ Die Beziehungsebene bestimmt die Inhaltsebene.
- ❖ Jede Kommunikation unterliegt der Deutung.

1.2. Vier Seiten einer Nachricht

Eine Strukturhilfe zur Vorbereitung auf Bewerbungsgespräche bildet das Vier-Seiten-Modell von Schulz von Thun. Ausgangspunkt hierbei ist die Annahme, dass jede Nachricht, also alles, was wir einer anderen Person sagen, vier Seiten beinhaltet: eine Selbstoffenbarung, einen Sachinhalt, Informationen über die Beziehung und einen Appell. Im Bewerbungskontext ist es hilfreich, sich auf das Gespräch vorzubereiten, indem wir uns gezielt überlegen, was wir auf den vier Kanälen vermitteln wollen.



Vorstellungsgespräche - Grundlagen

Was heißt das konkret?

Überlegen Sie sich vor dem Gespräch:

„Wie man in den Wald hinein ruft, so schallt es auch heraus.“

Wie baue ich eine (positive/ konstruktive) **Beziehung** zu meinem Gegenüber auf?

- ❖ Angemessener „Smalltalk“ zu Beginn
- ❖ Positive, wertschätzende Grundhaltung
- ❖ Freundliche Begrüßung
- ❖ Blickkontakt
- ❖ Angemessener, angenehmer Abstand zu den Zuhörern (am besten mal mit jemandem ausprobieren, welcher Abstand als angenehm empfunden wird ☺)
- ❖ Durch situationsangemessene Mimik
- ❖ Auf Fragen und Dinge die man in der Umgebung wahrnimmt eingehen
- ❖ „emotionale“ Ansprache des Gegenübers, z.B. durch anschauliche Beispiele für eigene Stärken oder die Betonung von Gemeinsamkeiten

Was möchte ich inhaltlich, also auf der **Sachebene** transportieren?

- ❖ meine Stärken/ Kompetenzen, die mich befähigen diese Stelle kompetent zu füllen
- ❖ meine fachlichen Kompetenzen, die mich befähigen, die erforderlichen Tätigkeiten auszuführen
- ❖ meine Motivation, die dazu führt, dass ich meine Leistung ständig verbessere, mich mit dem Unternehmen identifiziere, ...
- ❖ Wie tue ich das?
z.B. indem ich mir die Informationen vorher in Stichpunkten notiere und einen „roten Faden“ bilde

Was möchte ich auf der Ebene der **Selbstoffenbarung** transportieren?

- ❖ Welche Eigenschaften von mir möchte ich –verbal und nonverbal- vermitteln?
z.B. selbstsicher, kommunikativ, engagiert, ...
 - Wie genau tue ich das?
z.B. an Hand von Beispielen, durch meine Körperhaltung, ...
- ❖ Wie möchte ich im Hinblick auf meine Fachkenntnisse wirken?
z.B. kompetent, glaubwürdig, ...
 - Wie genau vermittele ich das?
z.B. durch Beispiele, Referenzen, Erklärungen, ...
- ❖ In welcher Verfassung möchte ich sein?
z.B. entspannt, sicher, ausgeschlafen
 - Wie erreiche ich das? z.B. frühzeitig losfahren, Bewerbungsgespräche üben, Entspannungstraining, ...

Was ist mein **Appell** und wie mache ich diesen deutlich?

Vorstellungsgespräche - Grundlagen

Präsentationen sind nur dann überzeugend, wenn sich der Appell geradezu zwangsläufig aus der Information ergibt! In einer Bewerbungssituation kann mein Appell zum Beispiel sein „Stellen Sie mich ein!“. Diesen Appell transportiere ich im Gespräch, indem ich von meinen für diese Stelle relevanten Kompetenzen und Stärken berichte.

Wenn Sie diese vier Aspekte für sich geklärt haben, können Sie dem Gespräch bereits entspannter entgegen sehen.

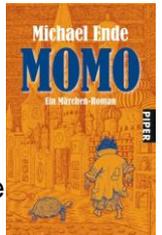
1.3. Aktives Zuhören

Eine weitere Kommunikationstechnik, die bei Telefonaten im Bewerbungskontext und Vorstellungsgesprächen eine hohe Relevanz hat, ist das aktive Zuhören. Das aktive Zuhören ist für eine konstruktive Gesprächsführung ebenso wichtig wie das klare und verständliche Reden.



Ausschnitt aus dem Buch „Momo“ von Michael Ende:

„So wie man sagt: Alles Gute! Oder Gesegnete Mahlzeit! Oder: Weiß der liebe Himmel, genauso sagt man also bei allen möglichen Gelegenheiten: Geh doch zu Momo! Aber warum? Momo war so unglaublich klug, dass sie jedem Menschen einen guten Rat geben konnte? Fand sie immer die richtigen Worte, wenn jemand Trost brauchte? Konnte sie weise und gerechte Urteile fällen? Nein, das alles konnte Momo ebenso wenig wie jedes andere Kind. Konnte Momo dann vielleicht irgendetwas, das die Leute in gute Laune versetzte? Konnte sie z.B. besonders schön singen? Oder konnte sie irgendein Instrument spielen? Oder konnte sie - weil sie doch in einer Art Zirkus wohnte - am Ende gar tanzen oder akrobatische Kunststücke vorführen? Nein, das war es auch nicht.



Konnte sie vielleicht zaubern? Wusste sie irgendeinen geheimnisvollen Spruch, mit dem man alle Sorgen und Nöte vertreiben konnte? Konnte sie aus der Hand lesen oder sonst wie die Zukunft voraussagen? Nichts von allem. Was die kleine Momo konnte, wie kein anderer: das war zuhören. Das ist auch nichts Besonderes, wird nun vielleicht mancher Leser sagen, zuhören kann doch jeder.

Aber das ist ein Irrtum. Wirklich zuhören können nur ganz wenige Menschen. Und so wie Momo sich aufs Zuhören verstand, war es ganz und gar einmalig.

Momo konnte so zuhören, dass dummen Leuten plötzlich sehr gescheite Gedanken kamen. Nicht etwa, weil sie etwas sagte oder fragte, was den anderen auf solche Gedanken brachte, nein, sie saß nur da und hörte einfach zu, mit aller Aufmerksamkeit und aller Anteilnahme.“

Wesentlich beim aktiven Zuhören ist die Grundhaltung:

- ❖ Interesse am Gegenüber,
- ❖ Wertschätzung und
- ❖ Verständnis für dessen Anliegen.

Nur mit einer positiven Grundhaltung gelingt es uns, unserem Gegenüber wirklich zuzuhören und eine vertrauensvolle Basis zu schaffen.

Vorstellungsgespräche - Grundlagen

Wie können wir diese Technik im **Vorstellungsgespräch** nutzen?

Aktives Zuhören und Interesse an unserem Gegenüber signalisieren wir durch Verstärker wie

- ❖ Auf **verbaler (sprachlicher) Ebene**:
 - „ja“,
 - „aha“,
 - „verstehe“,
 - „richtig“,
 - „kenne ich“,
 - „gut“,
 - „ein wichtiger Aspekt“,...

- ❖ Auf **nonverbaler (körpersprachlicher) Ebene**:
 - Nicken,
 - Blickkontakt,
 - zugewandte Körperhaltung,
 - Mimik,
 - Gestik

Verstärker zeigen unserem Gegenüber, dass wir zuhören, und ermuntern ihn, weiter zu sprechen. Vor allem im Vorstellungsgespräch dient aktives Zuhören dem Aufbau einer guten Beziehung. Zusätzlich unterstreichen wir dadurch unsere Motivation und unser Interesse an unserem Gegenüber, dem Unternehmen und der zu vergebenden Stelle.

Wichtig hierbei: Aktives Zuhören gelingt nur dann, wenn wir ein ehrliches Interesse an unserem Gegenüber haben!!

*Lerne alles, was Du kannst, über die Theorie,
aber wenn Du dem anderen gegenüber sitzt,
vergiss das Textbuch.
(C.G. Jung)*

Vorstellungsgespräche - Grundlagen



2. Telefonieren im Bewerbungskontext

Den ersten Kontakt zum Unternehmen VOR der schriftlichen Bewerbung telefonisch herzustellen lohnt sich. Warum?

- ❖ erfahren, ob die Stelle noch frei ist,
- ❖ sich bereits bekannt machen und einen ersten positive Eindruck hinterlassen,
- ❖ den „richtigen“ Ansprechpartner ermitteln,
- ❖ sich von den anderen Bewerbern positiv abheben,
- ❖ Informationen über die Stelle und das Unternehmen einholen,
- ❖ eine gezielte Bewerbung formulieren können.

2.1. Vorbereitung des Telefonats

Ob ein Telefonat erfolgreich verläuft können Sie selbst mitbestimmen. Vor allem wenn Sie die Person sind, die Informationen erfragen möchte, können Sie sich vorher genau überlegen, was Sie mit Ihrem Telefonat erreichen wollen. Das heißt: Je wichtiger ein Telefonat für Sie ist, desto gründlicher sollten Sie sich vorbereiten.

Hilfreich sind hierbei folgende Fragen:

Was möchte ich erreichen? Was ist mein ZIEL?

„Ich möchte herausfinden, ob die Stelle noch frei ist. Falls ja möchte ich Name und Nummer des Ansprechpartners erfahren. Dieser Person möchte ich Fragen y, y, z stellen und mich vorstellen. Ich möchte meine Kompetenzen, Fähigkeiten und Qualifikationen im Hinblick auf die Stelle erläutern und meine Bewerbung ankündigen. ...“

WARUM möchte ich das erreichen?

„Ich möchte diese Stelle bekommen, da sie genau zu meinem Profil passt.“

WAS sage ich?

Ich stelle mich vor und frage nach meinem Ansprechpartner.

„Guten Tag, mein Name ist Eva Baumgart. Ich habe Ihre Stellenausschreibung in der Jobbörse gelesen und habe dazu noch ein paar Fragen. Können Sie mich bitte mit der zuständigen Person verbinden?“

Ich begrüße die betreffende Person (z.B. Herr Gründlich) und frage,

....

Ich bedanke mich und kündige meine Bewerbung an.

„Vielen Dank für das angenehme Gespräch. Dann werde ich Ihnen noch diese Woche meine Bewerbungsunterlagen zusenden. Wann kann ich mit einer Rückmeldung rechnen?“

Ich wünsche einen schönen Tag.

„Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag. Auf Wiederhören.“

Vorstellungsgespräche - Grundlagen

Mit WEM möchte ich sprechen?

Ansprechpartner für Stelle

WANN möchte ich mit ihm/ ihr sprechen?

Montag, 25. April, 15:00h

WIE möchte ich mit ihm/ ihr sprechen?

Klar und deutlich, ruhig, lebendig, in angemessenem Tempo,...

Was möchte ich LANGFRISTIG erreichen?

z.B. „Ich möchte in diesem Unternehmen MitarbeiterIn werden.“

Beantworten Sie die Fragen in **Stichpunkten**.

Bereiten Sie zusätzlich ein Blatt Papier vor, auf dem Sie folgende Punkte notieren:

- ❖ Datum des heutigen Tages, Uhrzeit
- ❖ Telefonnummer des Unternehmens
- ❖ Name des ersten Gesprächspartners/ der ersten Gesprächspartnerin
- ❖ Name des Ansprechpartners/ der Ansprechpartnerin
- ❖ Durchwahl des Ansprechpartners/ der Ansprechpartnerin
- ❖ Ergebnis des Telefonats

Sorgen Sie für eine angenehme Atmosphäre und für Ruhe im Hintergrund.

2.2. Durchführung des Telefonats

Legen Sie folgende Dinge bereit:

- ❖ Ihre Gesprächsnotizen (siehe 2.1),
- ❖ Das vorbereitete Blatt Papier (siehe 2.2),
- ❖ einen Stift,
- ❖ die Stellenausschreibung,
- ❖ Ihren Lebenslauf,
- ❖ ein Glas Wasser.

Notieren Sie die Gesprächsinhalte und -ergebnisse in Stichpunkten auf dem vorbereiteten Blatt Papier.

2.3. Nachbereitung des Telefonats

Notieren Sie Ihre Eindrücke. Halten Sie alles fest, was Ihnen noch einfällt und was Sie noch nicht notiert haben.

Auch Sie haben sich nun einen ersten Eindruck von dem Unternehmen gebildet. Wie ist Ihr Eindruck? Haben Sie Interesse an der Stelle/ an einer Mitarbeit in diesem Unternehmen.

Vorstellungsgespräche - Grundlagen

3. Vorstellungsgespräche

Es gibt **nicht DAS Vorstellungsgespräch**. Menschen sind unterschiedlich und somit auch die Vorstellungsgespräche. Dennoch ist es hilfreich, unterschiedliche Arten von Vorstellungsgesprächen zu kennen und sich mit gängigen Bewerbungsfragen auseinander zu setzen. Je mehr Fragen Sie kennen, vorbereitet und geübt haben, desto mehr haben Sie sich mit Ihrer Person und der Stelle auseinander gesetzt. Das erhöht die eigene Sicherheit im Gespräch und hilft, Fragen gezielt und klar zu beantworten.

3.1 Arten von Vorstellungsgesprächen

Unstrukturierte Interviews

Bei unstrukturierten Interviews wird ein freies Gespräch mit dem Bewerber geführt. Die Fragen werden hier in beliebiger Reihenfolge gestellt. Obwohl diese Form der Gesprächsführung nur eine geringe Vorhersagekraft im Hinblick auf die Passung des Bewerbers hat, wird sie leider noch vielfach eingesetzt.

Teilstrukturierte Interviews

Bei teilstrukturierten Interviews ist der Gesprächsablauf zum Teil festgelegt, zum Teil aber auch frei.

Strukturierte Interviews

Strukturierte Interviews folgen einem festen Schema. Ein Beispiel für ein strukturiertes Interview ist das multimodale Interview nach Schuler. Das Interview läuft dabei wie folgt ab:

- ❖ **Gesprächsbeginn**, z.B. Smalltalk über das Wetter
- ❖ **Selbstvorstellung** des Bewerbenden, z.B. „Erzählen Sie mal etwas über sich!“
- ❖ Standardisierte Fragen zur **Berufsorientierung** und **Organisationswahl**, z.B. „Warum haben Sie genau diesen Beruf gewählt?“, „Warum bewerben Sie sich ausgerechnet bei uns?“
- ❖ **Freies Gespräch**
- ❖ **Biografiebezogene Daten**, z.B. „Was haben Sie denn von 02/2007 bis 06/2007 gemacht (Lücke im Lebenslauf)?“
- ❖ **Realistische Tätigkeitsinformationen**, z.B. Informationen zu der zu besetzenden Stelle
- ❖ **Situative Fragen**, z.B. zur Erfassung der Kooperation eines Bewerbers „Beschreiben Sie eine Konfliktsituation in einer Gruppe, mit der Sie zusammen gearbeitet haben. Worin bestand der Konflikt? Welche Rolle haben Sie eingenommen? Was war das Ergebnis?“
- ❖ **Gesprächsabschluss**, z.B. „vielen Dank für das Gespräch, ...“

Kleiner Exkurs: Assessment-Center (näheres dazu siehe Modul 8)

Assessment-Center sind Auswahlverfahren, bei denen mehrere Beobachter (ca. 3-6) gleichzeitig mehrere Stunden (bis hin zu zwei Tagen) mehrere Bewerber bei unterschiedlichen, vorab festgelegten Übungen beobachten.



Vorstellungsgespräche - Grundlagen

Beispiele für Übungen:

- ❖ Gruppendiskussion,
- ❖ Postkorb,
- ❖ Präsentationen,
- ❖ Teamübungen,...

Unternehmen, die Assessment-Center durchführen:

- ❖ Allianz, Bayer, BMW, Deutsche Bank, Deutsche Telekom, Siemens, Volkswagen, ...
- ❖ Polizei, Bundeswehr

Getestet wird

- ❖ Fachliche Kompetenz: Berufsrelevante Erfahrungen?
- ❖ Motivation
- ❖ Persönlichkeit: Sind Sie sympathisch? Passen Sie zur Firma?

Vorteile für Unternehmen

- ❖ Relativ objektives Ergebnis, weil mehrere Personen Verhalten beobachten
- ❖ direkter **Vergleich** zwischen Kandidaten möglich
- ❖ starker Bezug zur zukünftigen Tätigkeit
- ❖ sich verstellen ist schwierig
- ❖ hohe **Transparenz** bei Bewerbern hinsichtlich der zukünftigen Anforderungen und Zielsetzungen

3.2. Fragen in Bewerbungsgesprächen

10 Fragen, die in Bewerbungsgesprächen **häufig** gestellt werden:

1. Erzählen Sie uns etwas über sich
2. Warum bewerben Sie sich für diese Position
3. Warum sind Sie für uns der richtige Kandidat?
4. Was erwarten Sie für sich/von uns/ der Stelle?
5. Was sind Ihre Stärken und Schwächen?
6. Was möchten Sie in 3/5/10 Jahren erreicht haben?
7. Warum machen Sie Ihren Beruf, Position, Aufgabe?
8. Wo liegen Ihre Arbeitsschwerpunkte?
9. Was machen Sie, wenn Sie nicht arbeiten?
10. Welche Fragen haben Sie an uns?

