

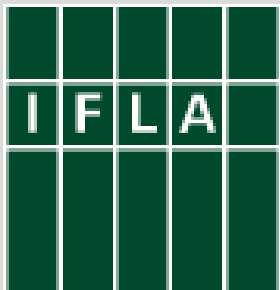
Teil 1E - Coaching  
Fertigkeiten: Zuhören &  
Feedback geben

# IFLA Coach Training



International Federation of  
Library Associations and Institutions

# Einleitung



## **IFLA-Sektionen: Berufliche Weiterbildung und Lernen am Arbeitsplatz (CPDWL) sowie Management & Marketing (M & M)**

### 2020 Arbeitsgruppe:

- Ewa Stenberg, Koordinatorin der Arbeitsgruppe
- Almuth Gastinger, CPDWL
- Ulrike Lang, CPDWL
- Carmen Lei, CPDWL
- Barbara Schleihagen, M & M
- Vera Keown, M & M

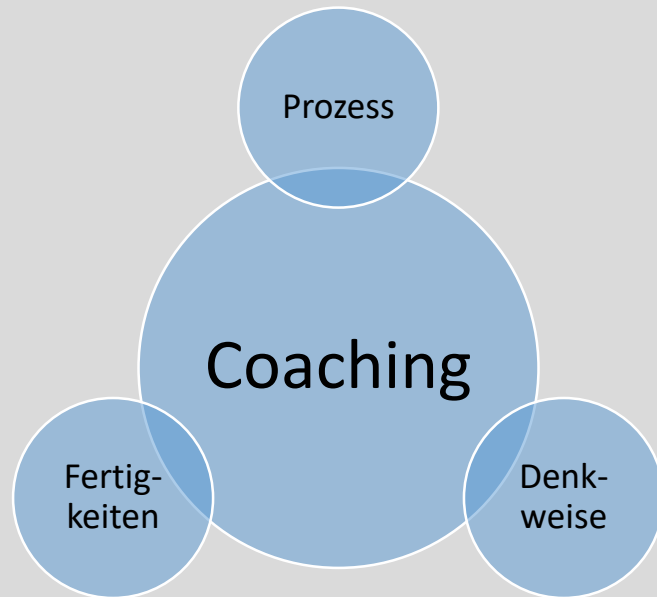
IFLA Coaching Initiative -  
<https://www.ifla.org/cpdwl/projects>

# Ausbilderin

## Vera Keown

- Associate University Librarian, University of Manitoba, Canada
- Member, IFLA Management & Marketing Section
- Member, CPDWL – M & M Coaching Initiative
- Certified Leadership Coach, Member ICF, & Gallup Certified Strengths Coach

# IFLA Coach Training Serie



- Teil 1A – Einführung in das Coaching
- Teil 1B – Coaching-Prinzipien, Denkweise & Rollen
- Teil 1C – Coaching-Prozess & Leitfaden für die Coaching-Sitzung
- Teil 1D – Coaching-Fertigkeiten – Fragen stellen
- **Teil 1E – Coaching-Fertigkeiten – Zuhören & Feedback geben**
- Teil 2 – Alles zusammenfügen - Live-Webinar

# Lernziele

- Anwenden von aktiven Zuhör- und Beobachtungsfertigkeiten bei Coaching-Gesprächen
- Identifizieren von persönlichen Filtern, die einem effektiven Coaching im Wege stehen können
- Identifizieren wichtiger Elemente des Feedback-Gebens in Coaching-Gesprächen

# Zuhören & Beobachten

- Vom Coachee verwendete Sprache
  - Positive versus negative Sprache
  - Über die Vergangenheit und nicht über die Gegenwart oder Zukunft sprechen
  - Kenntnisse, Fähigkeiten, Erfahrungen, Stärken/Schwächen
  - Vom Coachee verwendete Wörter
- Beobachtungen
  - Körpersprache
  - Stimmlage und Lautstärke
  - Mimik

Hören, was  
nicht gesagt  
wird

- Hinweise zu:
  - Werten
  - Überzeugungen
  - Ängsten
  - Emotionen
  - Stärken
- Die Person hinter den Worten

# Aktives Zuhören

- Körpersprache
- Mündliche Anerkennung
- Auf Verständnis prüfen
- Neutral/nicht-urteilend
- Widerstehen Sie der Versuchung, Lösungen in Ihrem Kopf zu planen - Sie werden aufhören, zuzuhören
- Bleiben Sie neugierig
- Schweigen



## Achten Sie auf Ihre Filter

- Annahmen
- Stereotypen
- Werte und Überzeugungen
- Der Versuch einer Beziehung

Filter überwinden, indem man neugierig bleibt

# Tipps für das Geben von Feedback

- Versuchen Sie nicht, das Schweigen durch Reden zu füllen
- Bitten Sie um Erlaubnis, Feedback zu geben
- Konzentrieren Sie sich auf Beobachtungen und Fakten, nicht auf Ihre eigenen Meinungen oder Gedanken
- Widerstehen Sie der Versuchung, Ratschläge zu erteilen

# Überprüfung

- Anwenden von aktiven Zuhör- und Beobachtungsfertigkeiten bei Coaching-Gesprächen
- Identifizieren von persönlichen Filtern, die einem effektiven Coaching im Wege stehen können
- Identifizieren wichtiger Elemente des Feedback-Gebens in Coaching-Gesprächen

# Wie geht es weiter?

- Teil 1A – Einführung in das Coaching
- Teil 1B – Coaching-Prinzipien, Denkweise & Rollen
- Teil 1C – Coaching-Prozess & Leitfaden für die Coaching-Sitzung
- Teil 1D – Coaching-Fertigkeiten – Fragen stellen
- Teil 1E – Coaching-Fertigkeiten – Zuhören & Feedback geben
- **Teil 2 – Alles zusammenfügen - Live-Webinar**

# Danke und Kontakt

## **Vera Keown**

Executive and Leadership Coach

[Vera.Keown@keownconsulting.com](mailto:Vera.Keown@keownconsulting.com)

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/verakeown/>

IFLA Coaching Initiative -

<https://www.ifla.org/cpdwl/projects>

CPDWL Section - <https://www.ifla.org/cpdwl>

M & M Section - <https://www.ifla.org/management-and-marketing>