



HERZLICH WILLKOMMEN!

# Soziale Kompetenzen und Soft Skills

# Disclaimer

Die enthaltenen Schulungsinhalte sind im Rahmen der Maßnahme „Lehrgang Öko-Kontrolle“ erstellt worden. Diese Materialien wurden 2024 und 2025 genutzt, die letzte Aktualisierung fand im September 2025 statt.

Die Präsentationen sind Anschauungsexemplare und dürfen in dieser Form nicht für eigene Schulungen verwendet werden.

Im Auftrag des BMLEH und der BLE hat ein Konsortium diese Schulungsinhalte entwickelt und 13 Schulungen durchgeführt. Das Konsortium bestand aus:



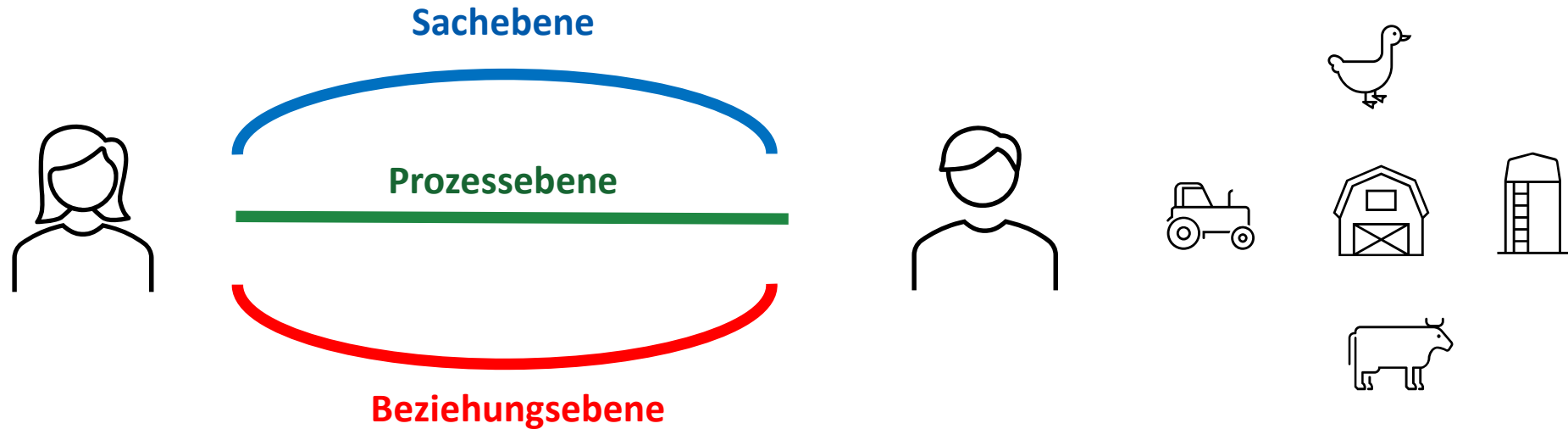
# Thomas Fisel

Dipl. Ing. agr; systemischer Coach, Trainer und Berater

- Seit 2001 freiberuflich als Trainer und Coach in Land- und Lebensmittelwirtschaft im Team von entra ([www.entra-agrar.de](http://www.entra-agrar.de))
- Davor 10 Jahre lang Fachberatung sowie Aufbau und Leitung einer Öko-Beratungseinrichtung
- 91/92 Zulassung und Leitung einer Ökokontrollstelle
- Beratung und Kommentierung EU – Ökoverordnung
- Mitarbeit Projekt KonKom
- Seit ca. 15 Jahren regelmäßig Kommunikationstrainings für Inspekture versch. Kontrollstellen



# Kooperationsebenen bei der Inspektion





## Diese Schulung wird aufgezeichnet

- Bitte schalte die Camera an
- Schalte den Mail-Client und andere Dinge, die dich ablenken könnten am besten aus
- Gib bei Fragen oder Anmerkungen ein Handzeichen
- Mikrofon bitte ausschalten, wenn du nicht sprichst
- Nicht erschrecken ;-)- manchmal spreche ich euch (z.B. nach Gruppenarbeiten) auch direkt an

# ZIELE DER SCHULUNG

## Die Teilnehmenden ...

- kennen die Erwartungen und Anforderungen an Inspektor:innen in der Ökokontrolle.
- kennen wichtige Faktoren für eine konstruktive und rollengerechte Beziehungsgestaltung in der Kontrollsituation.
- Kennen wesentliche Kommunikationstechniken für die Kontrollsituation und haben deren Anwendung geübt.
- kennen typische Spannungsfelder und konflikthafte Situationen und passende Strategien für einen konstruktiven Umgang damit.

# AGENDA

- Einstieg, Überblick und Erwartungen
- Rolle und Erwartungen an Inspektor:innen
- Kommunikation und Beziehungsaufbau mit den Kund:innen
- Ausgewählte Kommunikationstechniken
- Fragetechnik
- Feststellungen und Abweichungen kommunizieren
- Umgang mit herausfordernden und konflikthaften Situationen
- Transfervorbereitung, Auswertung und Abschluss

08:30

Kurzpause

Kurzpause

Ende: 12:30

# Thematisches Kennenlernen

- › Zu mir  
(Name, Rolle)
- › Eine positive Sache, die ich durch meine Arbeit bewirken möchte ... ..
- › Eine Situation, vor der ich besonders Respekt habe ...

# Erwartungen und Herausforderungen

- › Was muss passieren, damit du aus diesem Webinar zufrieden herausgehst?

Schriftliches Brainstorming auf der virtuellen Pinnwand padlet  
Schreibt zu den beiden Fragen eine Antwort als Kommentar unter den Post  
Zeit: 5'

# Ein paar Spielregeln, damit's gelingt ...

- › Wir brauchen deine volle Präsenz
- › Vertraulichkeit bzgl. persönlichen und organisationsspezifischen Infos
- › Dies ist ein „Lernraum“ und kein „Schaulaufen“
- › Es gibt keine dummen Fragen
- › Am besten lernt man aus Fehlern!
- › Nutzt die Zeit zum Üben im geschützten Raum!
- › Sorgt dafür, dass alle zu Wort kommen!
- › Meldet euch bei „Störungen“
- › ...

# Inspekteur:innen im Spannungsfeld von Erwartungen



Gesetzgeber/  
Exekutive



Kontrollstelle

...



Verbraucher/  
Gesellschaft



Kund:innen



Wir selbst

# Spannungsfelder und Rollenkonflikte, auf die wir achten sollten ...



Gesetzgeber/  
Exekutive



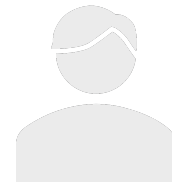
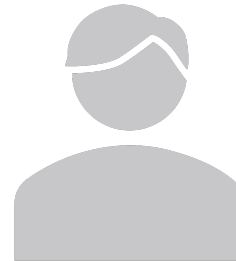
Kontrollstelle



Verbraucher/  
Gesellschaft



Kund:innen



Wir selbst

Rolle	Pflicht?	Kür?	Tabu?	Kommentar
Kollege				⚠
Ökolandbauexperte				⚠
Faktenprüfer				
Polizist				⚠
Ermittler				
Berater				⚠
Richtlinien-Sachverständiger				
Ökolandbauvertreter				⚠
Richter				⚠
Außendienstmitarbeiter				

# Pflicht, Kür oder Tabu?

Welche Rollenbilder sind (nicht) kompatibel mit der Rolle der Inspektor:in?

Seminarunterlagen S. 4

Rolle	Pflicht?	Kür?	Tabu?	Kommentar
Kollege				⚠
Ökolandbauexperte				⚠
Faktenprüfer				
Polizist				⚠
Ermittler				
Berater				⚠
Richtlinien-Sachverständiger				
Ökolandbauvertreter				⚠
Richter				⚠
Außendienstmitarbeiter				

=> besprechen/reflektieren mit eurer Führungskraft

## Rollenklarheit und mögliche Rollenkonflikte

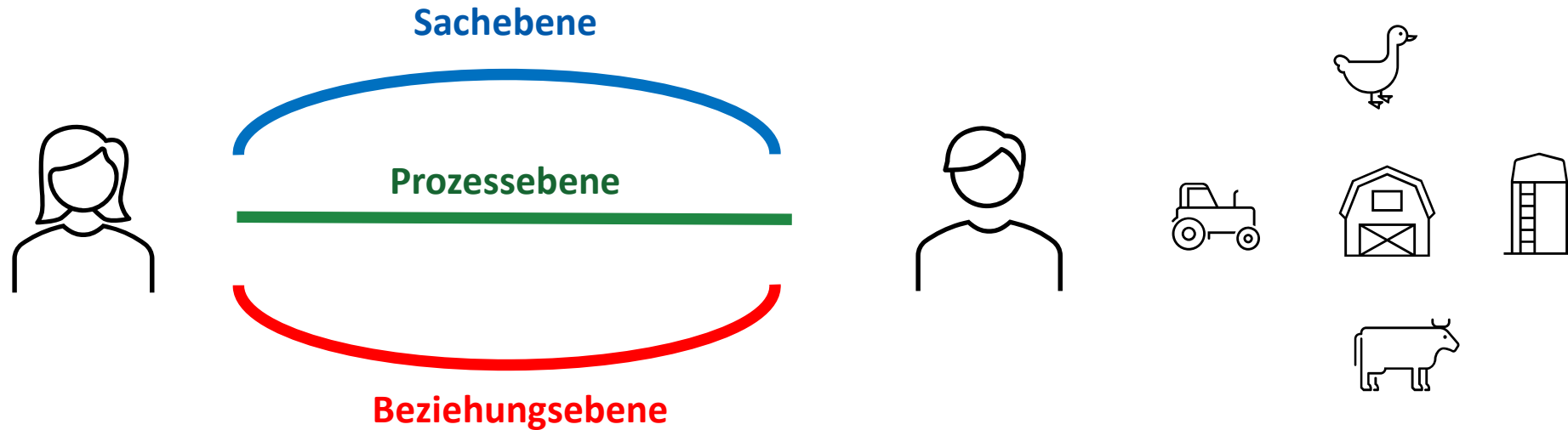
Meine Fazits:

Welche Spannungsfelder sind für mich in Anbetracht meiner Persönlichkeit und Werte besonders relevant?

Worauf möchte ich besonders achten?

Was kann ich dazu konkret tun?

# Kooperationsebenen bei der Inspektion



# Erster Eindruck

## Wahrnehmung



Filter der eigenen Erfahrungen, Werte  
(Projektionen/Übertragungen)

## Einordnung, Bewertung

- vertraut/fremd
- sympathisch /unsympathisch

## Interpretationen wie z.B.

- offen, verschlossen,
- müde, sauer
- ordentlich, unordentlich
- ...

Faktor	Erläuterung	Bewertung				
		1	2	3	4	Bemerkungen
Äußere Erscheinung (Kleidung, Frisur etc.)	Sauber, ordentlich; weder überzogen noch schlampig; den jeweiligen Kundenerwartungen entsprechend					
Arbeitsmaterialien, Auto	Sortiert, ordentlich, in gutem Zustand; sauber					
Pünktlichkeit, Höflichkeit	Unpünktlichkeit und „Regelverstöße“ vermeiden (richtiger Parkplatz; Schuhe abputzen, Sitzordnung, ...)					
Körpersprache, Mimik	Aufrechte Haltung; einen angemessenen Raum einnehmen; Körperspannung; richtige Nähe/Distanz; zugewandt; Augenkontakt; freundlicher Gesichtsausdruck					

Seminarunterlagen  
Seite 6 ; individuell  
durchgehen und Fazits  
festhalten

# Fazits erster Eindruck

Individuelles Schreibintervall:

Was fällt mir leicht? Was geht „von selbst“?  
Worauf möchte ich bewusst achten, um mir  
keine Steine in den Weg zu legen ?

# Koppeln mit dem Gesprächspartner



## Vorgehen:

1. Rolleneinteilung: Inspekteur:in, Kund:in; Beobachter:in; kurze Einigung auf das Unternehmen (Beispiele s. padlet)
2. Kurzrollenspiel: Inspekteur:in ruft bei Kund:in an, vereinbart Inspektionstermin und bereitet Kunde auf die Inspektion vor
3. Beobachter:in gibt im Anschluss ein Feedback zu den beobachteten Faktoren des aktiven Beziehungsaufbaus an Inspekteur:in

Zwei Kurzrollenspiele mit wechselnden Rollen  
(3 - 5' Telefonat, 3 - 5' Feedback)

Gesamtzeit: 20'

Der- bzw. diejenige, welche nicht als Inspekteur:in aktiv war, berichtet ein oder zwei wertvolle Erkenntnisse ins Plenum

# Praxisübung Koppeln

Übung in Breakoutsessions zu Dritt

# Ausgangssituationen für die Rollenspiele zur Terminvereinbarung

## Verarbeitung



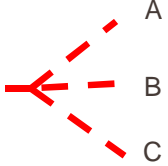
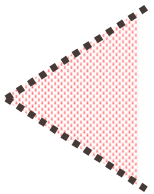
1. Metzgerei mit Imbiss, Catering , Feinkostartikeln die selbst hergestellt und etikettiert werden, schon 10 Jahre bio
2. Handelsunternehmen mit 20 Filialen
3. Schlachtbetrieb, 5 Schweine/Woche, ungeduldig, eher aufbrausend, seit drei Jahren bio
4. Start-up Unternehmerin für Babynahrung, unbedarft und unsicher („Ich kenn mich ja noch gar nicht aus“), Erstkontrolle

## Landwirtschaft

1. Gemischtbetrieb, 80 ha, Milchvieh, Ackerbau, 300 Hühner, Hofladen m. Fleischtheke, Direktvermarktung, schon 10 Jahre Bio
2. Ackerbaubetrieb mit Schwerpunkt Feldgemüse, 160 ha, Umstellung wg. LEH, Betriebsleiter & zwei Vorarbeiter, Erstkontrolle
3. Milchviehbetrieb, 150 Kühe, Betriebsleiter eher ungeduldig, vor drei Jahren umgestellt
4. Kleinbetrieb, Nebenerwerb, unbedarft und unsicher („Ich kenn mich ja noch gar nicht aus“), Erstkontrolle



# Fragetechniken in der Kontrollsituation

Suggestiv Fragen	Geschlossene Fragen	Alternativ Fragen	Offene Fragen
			
<p>Da haben Sie ja offensichtlich eine gute Vorfrucht gehabt bei dem Weizen ...?</p>	<p>Ist da Gülle draufgekommen?</p>	<p>Ist es eher die Vorfrucht, die Gülle oder die Sorte, dass ...</p>	<p>Welche Maßnahmen sind bei dem Bestand erfolgt?</p>

## Hausaufgabe (Empfehlung):

Sammelt geeignete offene Fragen zu den folgenden Kontrollsituationen:

1. Am Feld
2. Im Stall
3. Produktionsstätte/Lager
4. Dokumenten/Aufzeichnungskontrolle (incl. Warenfluss)

Berücksichtigt dabei auch eine sinnvolle Reihenfolge der Fragen

## Hausaufgabenempfehlung: „Die Fragenschublade“ füllen

Oder, wenn Zeit:

Gruppenarbeit mit Kolleg:in  
(Landwirtschaft und Verarbeitung getrennt)

# Abweichungen ansprechen

## 1. Ansprache

- › Direkt und konkret
- › Auf Fakten, Daten, Beobachtungen beruhend
- › Vorwurfsfrei

=> Klärung des Sachverhalts, nicht der Schuld

## 2. Zweiseitigkeit herstellen

- › Sichtweise/Standpunkt des Gegenübers aufnehmen
- › Entlastende und belastende Momente
- › Konkretisieren/hinterfragen
- › Ggfs. dokumentieren

**Einsicht?**

## 3. Einvernehmen über Tatsachen herstellen

- › Relevant, beschreibbar, unbestreitbar, dokumentierbar
- › Den Mangel einordnen (aber nicht „weichspülen“)

## 4. Weiteres Vorgehen aufzeigen/vereinbaren

## Vorgehen:

1. Rolleneinteilung: Inspekteur:in, Betriebsleiter:in; Beobachter:in; Situation wählen (siehe Vorschläge auf padlet)
2. Kurzrollenspiel: Abweichung ansprechen (Aspekte aus dem Leitfaden berücksichtigen)
3. Feedback durch Beobachter:in
  - Struktur (vgl. Leitfaden)
  - Sachlich, konkret, vorwurfsfrei?
  - Zweiseitigkeit?
  - Zielorientierung/Konsequenz?

Ein ggfs. auch zwei Rollenspiele (5'- 7' Ansprache/Dialog, 5' Feedback)

Gesamtzeit: 20'

Der- bzw. diejenige, welche/r nicht als Inspekteur:in aktiv war, berichtet danach eine Erkenntnis ins Plenum

# Praxisübung Abweichungen ansprechen

Übung in Breakoutsessions zu Dritt

# Ausgangssituationen für die Ansprache von Abweichungen

## Landwirtschaft

1. Gemischtbetrieb, 80 ha, Milchvieh, Ackerbau, 300 Hühner, Hofladen m. Fleischtheke, Direktvermarktung, schon 10 Jahre Bio
  - **Konv. Wildschweinsalami mit Bioetikett im Hofladen; Hühner in schlechtem Zustand, sonst gut**
2. Ackerbaubetrieb mit Schwerpunkt Feldgemüse, 160 ha, Umstellung wg. LEH, Betriebsleiter & zwei Vorarbeiter, Erstkontrolle
  - **Keine direkte Beanstandung, offensichtlich wenig Wissen/Motivation der Vorarbeiter zu Bio, noch Pflanzenschutzmittel und konv. Düngemittel vorrätig (offensichtlich nicht angewendet)**
3. Milchviehbetrieb, 150 Kühe, vor drei Jahren umgestellt
  - **Betrieblich alles o.k.; Betriebsleiter allerdings oft abwesend/am Telefon gewesen während Kontrolle, Kontrolldauer verlängert**
4. Kleinbetrieb, Nebenerwerb, unbedarft und unsicher („Ich kenn mich ja noch gar nicht aus“), Erstkontrolle
  - **Aufzeichnung und Unterlagen unvollständig und ungeordnet, Biotierzukauf nicht belegbar; wenig Problembewusstsein**

## Verarbeitung

1. Metzgerei mit Imbiss, Catering, Feinkostartikeln die selbst hergestellt und etikettiert werden, schon 10 Jahre Bio
  - **Konv. Wildschweinsalami mit Bioetikett im Verkauf, Produktion veraltet und in schlechtem hygienischen Zustand**
2. Großes Handelsunternehmen mit 150 Filialen
  - **Keine direkte Beanstandung, offensichtlich wenig Wissen/Motivation zu Bio bei den Mitarbeitern, Bioherkunft des regionalem Gemüse wird nicht vollständig nachvollziehbar dokumentiert**
3. Schlachtbetrieb, 5 Schweine/Woche, ungeduldig, eher aufbrausend, seit drei Jahren bio
  - **Trennung bio und konventionell nicht nachvollziehbar, „Schuhkartonablage“**
4. Start-up Unternehmerin für Babynahrung, unbedarft und unsicher („Ich kenn mich ja noch gar nicht aus“), Erstkontrolle
  - **Aufzeichnung und Rezepturen unvollständig, fehlerhafte Kennzeichnung auf Etiketten**

# Hinweise zum konstruktiven Umgang mit konflikthaften Situationen

- › Nicht persönlich nehmen: Halte das „rote Tuch“ neben dich!
- › Verbales „Judo“: Annehmen und Verständnis zeigen (Gedanken, Gefühle, Handlungen) => aber nicht „Recht geben“
- › Nachfragen; erklären lassen
- › Kontrolliert aufsteigende Beharrlichkeit:
  1. Wunsch
  2. Bitte
  3. Erwartung
  4. Aufforderung; ggfs. mit Ankündigung von logischen Folgen
- › Evtl. „Grenzen setzen“ und „Stopp – Taste“: „Stopp, so können wir miteinander nicht reden ...“
- › Pause – Rückruf Kontrollstelle

## Vorgehen:

1. Analysieren Sie die Situation und skizzieren Sie Handlungsempfehlungen für das Verhalten als Inspekteur:in in einer solchen Situation  
=> (post auf padlet)
2. Stellen Sie Ihr Ergebnis und ggfs. offene Fragen dazu kurz im Plenum vor (3')

Gesamtzeit: 30'

Der- bzw. diejenige, welche nicht als Inspekteur:in aktiv war, berichtet danach über „lessons learned“ ins Plenum (1').

## Optionale Praxisübung: Fallarbeit zu herausfordernden Situationen

Übung in Breakoutsessions zu Dritt

# Q & A



Klärung offener Fragen

# Disclaimer

Die enthaltenen Schulungsinhalte sind im Rahmen der Maßnahme „Lehrgang Öko-Kontrolle“ erstellt worden. Diese Materialien wurden 2024 und 2025 genutzt, die letzte Aktualisierung fand im September 2025 statt.

Die Präsentationen sind Anschauungsexemplare und dürfen in dieser Form nicht für eigene Schulungen verwendet werden.

Im Auftrag des BMLEH und der BLE hat ein Konsortium diese Schulungsinhalte entwickelt und 13 Schulungen durchgeführt. Das Konsortium bestand aus:





# Vielen Dank.

Foto: Ecocert

2024/25

Die Lehrgänge Öko-Kontrolle sind Teil des Bundesprogramms Ökologischer Landbau (BÖL) – initiiert und finanziert durch das Bundesministerium für Landwirtschaft, Ernährung und Heimat (BMELH).