

Seminarbeschreibung: Kommunikation - Basis (2 Tage)

Das scheinbar Selbstverständlichste, unsere Kommunikation, ist von entscheidender Bedeutung dafür wie gut und effektiv wir unser Leben gestalten, im privaten Bereich ebenso wie im Beruf. Denn die Qualität unserer Kommunikation zu Kunden, Vorgesetzten und Kollegen entscheidet zu einem großen Teil darüber wie erfolgreich wir sind - sowohl als Individuum als auch als Team oder Unternehmen. In diesem Training werden wir uns damit befassen, auf welchen Ebenen Kommunikation abläuft, was schief gehen kann und wie wir herausfordernde Situationen meistern können. Dabei wird es um ganz konkrete, handfeste Fragen und Themen gehen.

Themenbereiche und Lernziele

Modelle und Axiome von Wahrnehmung und Kommunikation

- Grundsätze der Kommunikation kennen und nutzen
- Die „Vier Seiten“ einer Nachricht entschlüsseln

Gesprächsvorbereitung

- Innere Haltung und eigene Ziele bewußt machen und formulieren („Inneres Team“)
- An der Zielgruppe orientieren

Win-Win als Einstellung

- Frieddialektik üben
- Verhandeln nach den Harvard Prinzipien

Non-Verbale Kommunikation

- Authentisch körpersprachliche Signale geben
- Signale des Gegenübers interpretieren

Aktives Zuhören

- Wünsche des Gesprächspartners (Kunde, Kollege, Mitarbeiter, Chef) besser verstehen
- Gespräche positiv beeinflussen und strukturieren

Fragetechniken

- Bedürfnisse des Gesprächspartners erfragen
- Ergebnisse erzielen und auf den Punkt bringen

Argumentation

- 5-Sätze als Strukturhilfe einsetzen
- Mit Einwänden und Angriffen wirkungsvoll umgehen

Kraftvolle Sprache

- Positiv formulieren
- Mit Ich-Botschaften konstruktives Feedback geben

Die Teilnehmer werden

ihr eigenes Kommunikationsverhalten reflektieren und die Unterschiedlichkeiten zu anderen Gesprächspartnern erkennen.

Häufige und gefährliche Gesprächsklappen werden veranschaulicht und förderliche Gesprächshaltungen verdeutlicht, so daß die Teilnehmer sowohl aus ihrer inneren Haltung heraus als auch mittels wichtiger Gesprächstechniken bewußter und effektiver kommunizieren können.

Folgende Methoden werden eingesetzt:

- Lehrgespräche
- Gruppenarbeit
- Rollenspiele
- Übungen
- Kollegiale Beratung
- Feedback

Dieses Seminar lebt von einer ausgewogenen Mischung der Methoden, die lernpsychologischen Erkenntnissen folgen. Ziel ist es, die Teilnehmer zu aktivieren und zur Veränderung ihres Kommunikationsverhaltens anzuregen.

Vorbereitung

Die Teilnehmer erhalten vorab einen Fragebogen, mit dem sie ihre Gesprächs-Anliegen formulieren können.

Anmerkung

Die Inhalte können an die individuellen Anforderungen des Arbeitsalltages der Zielgruppe angepaßt werden. Ganz bewußt wird in diesem Grundlagen-Seminar jedoch eine gewisse Vielfalt an Modellen und Werkzeugen vorgestellt. Zur Vertiefung einzelner Themenbereiche und Fragestellungen ist das Aufbau-Seminar konzipiert.