

Seminar-Struktur „Gespräche gekonnt führen“

Dozenten: Dipl.-Psych. Andrea Köster + Heilpraktikerin Rosemarie Dypka

In Hamburg und NRW als Bildungsurlaub anerkannt

Gespräche haben viele Funktionen. Jeder kann irgendwie reden.

Der Gebrauch von Gesprächstechniken kann sich maßgeblich auf den Erfolg auswirken. Wertschätzende und konstruktive Kommunikation schafft gute Beziehungen im Arbeitsleben.

In Stresssituationen verliert manch einer die Souveränität. Dann treten emotionale Reaktionsmuster hervor, und die sind selten konstruktiv: Rechtfertigungen, Gegenangriff, Beleidigtsein, Rückzug, Rechthaberei.

Ein Basiswissen und Techniken gekonnter Konfliktkommunikation helfen, sich als souveräner Gesprächspartner zu erleben. Deshalb geht es einerseits um das Gesagte: Welche Worte können was bewirken? Andererseits um das Gemeinte. Wodurch wirken Worte? Wie Sprache als Kommunikations-Instrument funktioniert.

Schwerpunkte des Seminars:

- Umgang mit Emotionen
- empathisches, aktives Zuhören
- Beziehungsebenen erkennen
- wertschätzende Sprache
- negative und konstruktive Sprachmuster
- hypnosystemische Techniken, Mentaltechniken
- Wie wirkt man als Gesprächspartner souverän?
- Kommt die Aussage so an, wie sie gemeint war?
- Wie Zweifel beseitigen?
- Wie entstehen Missverständnisse?
- zielführende Fragetechniken
- andere Meinungen gelten lassen

Mit Gesprächstechniken können Gesprächsziele gestaltet werden. Der erfolgreiche Verlauf eines Gespräches ist kein Zufall.

Wie man einige Techniken gekonnt einsetzt, üben Sie in diesem Seminar. Sie verhelfen dazu, den anderen und sich selbst besser zu verstehen. Und dann konstruktive und zufriedenstellende Gespräche für alle Beteiligten zu führen.

Montag	Sprache und wertschätzend Kommunikation
13.00 – 14.00 Uhr	Eröffnung und Begrüßung der Seminarteilnehmer, Teilnehmer/Innenvorstellung: Wünsche und Ziele im beruflichen und privaten Kontext - welche Grundkenntnisse sind vorhanden - welche Fachkompetenz
15.00 – 16.30 Uhr	Einführung in die Seminarthematik - Wie Sprache wirken kann - Kommunikationsmodell Demo: Das Emotionale Konto - Problemfixierung zur Lösungsorientierung
16.30 – 17.00	Pause
17.00 – 19.30 Uhr	Sprache und negative Energie + Übung + Besprechung im Plenum Frustfreie Sprache und positive Energie <u>Interview-Übung</u> : „Wertschätzende Kommunikation“ Besprechung im Plenum - Kurzpausen nach Bedarf -
Dienstag	Kommunikation mit anderen - Kommunikation mit sich selbst
09.00 – 10.30 Uhr	Positivsprache vs. Negativsprache + <u>Übung</u> : Übersetzung von neg. in pos. Sprache

Hypnose-Akademie Hamburg

10.30 – 11.30 Uhr	Exkurs Trancesprache + <u>Demo</u> + Besprechung im Plenum Mentale Techniken, Hypnose-Techniken
11.30 – 13.00 Uhr	Kongruentes Verhalten – wie wirke ich auf andere? - Ressourcen stärken <u>Übung</u> : Innere Bilder + <u>Übung</u> : Rollenspiel "Testen sie Ihre Ausstrahlung"
13.00 – 14.00 Uhr	MITTAGSPAUSE
14.00 - 15.00 Uhr	Der Umgang mit äußerem und inneren Druck und <u>Übungen</u> dazu
15.00 – 17.30 Uhr	Totschlagargumente und Killerphrasen. Was ist das, woher kommt es und wie können Sie diese parieren + <u>Übungen</u> dazu + Besprechung im Plenum - Kurzpausen nach Bedarf -
Mittwoch	Wie Sprache schwächend oder stärkend wirken kann
09.00 – 10.00 Uhr	Selbsttest: Kommunikative Fähigkeiten + Auswertung
10.00 – 11.00 Uhr	<u>Übung</u> : Ein Gespräch analysieren + Besprechung im Plenum
11.00 – 12.00 Uhr	Eckpfeiler in der Gesprächsführung <u>Übung A</u> : Klarheit schaffen + Besprechung im Plenum
12.00 – 13.00 Uhr	<u>Übung B</u> : Informationen adressieren + Besprechung im Plenum
13.00 – 14.00 Uhr	MITTAGSPAUSE
14.00 – 15.00 Uhr	<u>Übung C</u> : Informationen richtig verstehen + Besprechung im Plenum
15.00 – 16.00 Uhr	<u>Übung D</u> : Überprüfung des Konsens + Besprechung im Plenum
16.00 - 17.00 Uhr	<u>Übung E</u> : Planung der Umsetzung + Besprechung im Plenum
17.00 – 17.30 Uhr	Zusammenfassung des heute Gelernten - Kurzpausen nach Bedarf -
Donnerstag	Wer fragt, der führt – kleine Gespräche - Wahrnehmung
09.00 – 10.00 Uhr	Fragetechniken und ihre Anwendung: offene Fragen – geschlossene Fragen - systemische Fragen
11.00 – 13:00 Uhr	Die richtigen Fragen stellen – rhetorische Fragen und ihre Subbotschaften <u>Übungen</u> dazu + Besprechung im Plenum
13.00 – 14.00 Uhr	MITTAGSPAUSE
14.00 – 15.30 Uhr	Die „kleinen Gespräche“: Warum Smalltalk so wichtig ist – Gelegenheiten - Zeigen Sie sich von Ihrer sympathischen Seite – Dos & Dont's – Gespräche geschickt beginnen und beenden – Gesprächsthemen <u>Übungen</u> dazu + Besprechung im Plenum
15.30 – 16.30 Uhr	Schwierige Gespräche gekonnt führen Der souveräne Umgang mit Kritik - Kritik annehmen können + <u>Übungen</u> dazu + Besprechung im Plenum
16.30 – 17.30 Uhr	Der Umgang mit Gefühlen bei Kritik + <u>Übungen</u> dazu + Besprechung im Plenum
Freitag	Führung und Motivation
09.00 – 9.30 Uhr	neue Denkmuster etablieren + <u>Übungen</u> dazu + Besprechung im Plenum
9.30 – 11.00 Uhr	Wertschätzend Kritik üben + <u>Übungen</u> dazu + Besprechung im Plenum
11.00 – 12.00 Uhr	Das Überbringen schlechter Nachrichten + <u>Übungen</u> dazu + Besprechung im Plenum
12.00 – 13.00	MITTAGSPAUSE
13.00 – 14.30	Mundgeruch & Co. – Wie sage ich es meinem Gegenüber? + <u>Übungen</u> dazu + Besprechung im Plenum
	Dos & Dont's bei Beschwerden + <u>Übungen</u> dazu + Besprechung im Plenum
14.30 – 15.30	Integration des Seminarthemas in den beruflichen Alltag Zusammenfassung des Seminars und Abschlussbesprechung
ZERTIFIKATE	
Programmänderungen vorbehalten	
Didaktik und Methoden: - Kurzvorträge	

Hypnose-Akademie Hamburg

- Demo der Techniken
- Arbeit an den Themen der Teilnehmer
- Übungen in Triaden bzw. Diaden
- Feedback-Runden
- Besprechung und Diskussion der Ergebnisse
- Arbeit am Flipchart (auch für die Teilnehmer)
- Praxis-Fall-Beispiele
- Handouts

Lernziele:

- Wie unterschiedliche Gesprächstechniken sich maßgeblich im beruflichen Bereich auswirken
- wie mittels Kommunikation Beziehungen am Arbeitsplatz und auch andersorts gestaltet werden können
- zu fördernde Kompetenzen trainieren
- vorhandene Stärken im Bewusstsein, als auch im Unterbewusstsein verankern können
- Situationen und Gesprächspartner richtig einschätzen können
- gelungene Gesprächsführung unter Kollegen und zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern zu ermöglichen
- jeweilige Gesprächstechnik situationsbedingt anwenden können
- wertschätzendes lösungsorientiertes Denken
- mentale Techniken lernen und anwenden
- Förderung von Kommunikationskompetenzen als Präventionsprinzip