

2019

Zuhören- und ein gutes Gespräch führen



KnopfL

B3Coaching

5.4.2019

Über den Workshop „Zuhören- und ein gutes Gespräch führen“

(Warum?)

Nehmen Sie sich Zeit für den anderen....

Wann hören wir zu? Von morgens bis abends sind wir vor allem auf senden programmiert. Vielleicht ist es das anhaltende Bedürfnis oder die berufliche Aufgabe sich mitzuteilen durch Mails, Telefonate, Meetings und posts von Kurznachrichten. Wir verarbeiten täglich eine riesige Informationsmenge, die uns auf mehreren Kanälen erreicht. Dabei gerät die zweite Seite der Kommunikation, das Zuhören, aus dem Blick. Uns ist unter Umständen gar nicht bewusst, wie stark die Art wie wir zuhören, sich auf unser Miteinander und unser Wohlbefinden auswirkt.

Zudem, so wie wir anderen zuhören, so gestalten wir auch oft unsere innere Kommunikation. Was nicht in das gewachsene Selbstbild passt, wird kritisiert oder ignoriert. Wenn ich mir jedoch auch zuhöre und sensibler werde für die Stimme in mir, kann das zu einem neuen Blick auf mich und andere führen. Zuhören ist eines der schönsten Geschenke, die wir einem anderen machen.

Inhalt

(Was?)

Richtiges Zuhören heißt nicht, Gesagtes irgendwie aufzunehmen, sondern ein Gespür für Zwischentöne oder Unausgesprochenes zu entwickeln. Lernen Sie bewusst und aktiv zuzuhören.

Dazu gehören:

- 4 Seiten der Kommunikation
- Wir können nicht nicht kommunizieren.
- Regeln aktiven Zuhörens
- Wenden Sie sich dem anderen zu
- Dem Einfühlsamen gehört die Welt
- Welche Kommunikationstyp sind Sie?

Nutzen

Sie lernen zuzuhören und wertschätzend zu kommunizieren, denn Verhalten schafft Verhältnisse. Und ihre Verhältnisse im Privat- wie im Berufsleben, ihr Netzwerk sollten Sie bewusst pflegen.

Zielgruppe

Führungsverantwortliche, Mitarbeiter, Privatpersonen (max. 12 Personen)

Methoden

(Wie?)

Trainer-Input, Praxisfälle, moderierte Erfahrungsberichte, Praxis erprobte Übungen: Einzel- und Gruppenarbeit, Live-Coaching, Methoden der energetischen Psychologie, Diskussionen

Dauer

Als Workshop: 1 Tag, 9.30 -16.30 (8UE); 1 Std Mittag, kl. Pausen nach Bedarf

Als Kurs: 4Termine, 8UE

Ort

Wird noch festgelegt

Inhalt

1. Was ist Kommunikation?.....	6
1.1. 4 Ebenen, auch „Seiten einer Nachricht“	6
1.2. Man kann nicht nicht kommunizieren.....	7
1.3. Inhalt und Beziehung.....	7
1.4. Interpunktion.....	8
1.5. Digital und analog (verbal, nonverbal).....	9
1.6. Symmetrisch oder komplementär.....	9
1.7. Leitprinzipien für Trainings- und Coaching.....	10
1.8. 22 Regeln für gelungene Kommunikation (in beliebiger Reihenfolge).....	10
1.9. Verbale Kommunikation	11
1.10. Nonverbale Kommunikation.....	11
1.11. Implizite und explizite Kommunikation	11
1.12. Gründe, warum Menschen implizit kommunizieren:.....	11
1.12.1. Unentschiedenheit.....	11
1.12.2. Aus Furcht vor Ablehnung.....	11
1.13. Körpersprache.....	12
1.13.1. Die Wirkung von Körpersprache.....	12
1.13.2. Verschränkte Arme – ein Klassiker.....	12
2. Zuhören.....	13
2.1. Wenden Sie sich dem anderen zu.....	14
2.2. Geben Sie Vorurteile auf	14
2.3. Schluss mit Besserwisserei und Sturheit.....	14
2.4. Dem Einfühlsamen gehört die Welt.....	14
2.5. Unterlassen Sie Werturteile	14
2.6. Vermeiden Sie „Killerphrasen“	14
2.7. Verkneifen Sie sich den „guten Rat“	14
2.8. Nutzen Sie die Kraft des Schweigens.....	15
3. Aktives Zuhören.....	16
3.1. Regeln für aktives Zuhören:	16
3.2. Signale für aktives Zuhören:	16
3.3. Verbale/ Nonverbale Kommunikation	16
3.4. Unwörter	17
3.5. Füllwörter.....	17
3.6. Verallgemeinerungen.....	17

3.7.	Konjunktive	17
3.8.	Weichmacher	17
3.9.	Abschrecker	17
3.10.	Der Back-track-frame	18
3.10.1.	BTF I: Pacen oder Leadern	18
3.10.2.	BTF II: Reizworte eliminieren -> externe Verhandlung	19
4.	Fragen führen den Gesprächspartner –zu seinen Zielen	20
4.1.	Fragen der akzeptierenden/klärenden Wiederholung	20
4.2.	Konkretisierungsfragen	20
4.3.	Fragen, die ins Ziel führen	20
4.4.	Fragen, die ins Problem führen	20
4.5.	Fragen, die Ressourcen aktivieren	20
4.6.	Fragen, die hin zur Person oder weg von der Person führen	20
5.	10 typische Fehler beim Fragen	21
5.1.	Eigene Antwort	21
5.2.	Suggestivfragen	21
5.3.	Verhörfragen	21
5.4.	Diffuse Fragen	21
5.5.	Mehrfachfragen	21
5.6.	Nicht ausreden lassen	21
5.7.	Fragetunnel	21
5.8.	Fragemonolog	22
5.9.	Falsche Abstraktionsebene	22
5.10.	Frageroulette	22
6.	Smalltalk zum Gesprächseintritt	23
6.1.	Wozu brauchen wir Smalltalk überhaupt?	23
6.2.	Smalltalk ist ein Werkzeug, das uns dabei hilft mit Menschen in Kontakt zu kommen. .	23
6.3.	8 typischen Fehlern beim Small Talk oder Gespräch	23
6.3.1.	Du bist in Gedanken nur bei dir selbst- richte den Fokus nach außen	23
6.3.2.	Zu hohe Ansprüche an den Inhalt	23
6.3.3.	Ziel im Smalltalk	23
6.3.4.	Das Gleichgewicht von Reden und Zuhören stimmt nicht	24
6.3.5.	Deine Gespräche sind zu eintönig	24
6.3.6.	Du bist ein emotionsloser Roboter	24
6.3.7.	Du erzählst nur von dir selbst	24

6.3.8.	Nörgelei und Beschwerden	24
6.3.9.	Smalltalk Themen.....	25
6.3.10.	No-Go Themen, die man beim Kennenlernen erstmal vermeiden sollte:.....	25
6.3.11.	Alles besser wissen und Ratschläge erteilen	25
6.4.	Der Start ins Gespräch	26
6.4.1.	„Hi, ich bin Gustav. Wie gefällt dir XYZ?“	26
6.4.2.	„Woher kennst du die Leute hier?“	26
6.4.3.	„Wo kommst du her?“	26
6.4.4.	„Was machst du beruflich?“	26
6.4.5.	Musst du viel tun für den Job oder hast du auch Zeit für Hobbys und Ferien?“	26
6.4.6.	Eine offene und lockere Körpersprache	27
6.4.7.	Aktuelle Themen und Neuigkeiten funktionieren auch immer gut.	27
7.	Kommunikation verstehen mit dem Persönlichkeitsmodell von Riemann.....	28
7.1.	Das Modell von Riemann im Coaching.....	28
7.1.1.	Übung: Welcher Persönlichkeitsstil ist gerade aktiv?.....	29
7.1.2.	Was braucht welcher Persönlichkeitsstil?	29
8.	Gesprächsanalysen	31
8.1.	1. Gespräch zwischen Jane und Vater.....	31
8.2.	Aufgaben:.....	31
8.3.	7. Lorient: Das Ei (1977)	33
8.4.	8. Lorient: Garderobe (1977)	34