

SEMINAR

DIE KRAFT DER SPRACHE

„Man kann nicht nicht kommunizieren.“

(Paul Watzlawick)

Lernen Sie die wichtigsten und bekanntesten Modelle der Kommunikationspsychologie und die daraus resultierenden Implikationen zur Anwendung im Alltag kennen. Viele einfache und direkt anwendbare Tricks für eine gelungene Kommunikation im Berufs- und Privatleben werden hier aufgezeigt.

KLARE AUSSAGEN TREFFEN

Viele Menschen neigen dazu, ihre Aufforderungen als Fragen zu formulieren, bspw. „Schatz, kannst Du mal den Müll rausbringen?“. Ihre Bitten und Aufforderungen werden jedoch eher befolgt, wenn Sie tatsächlich sagen, was Sie wollen. So sparen Sie Zeit und vermeiden Missverständnisse.

BEFEHLSFREIE SPRACHE. Viele Menschen reagieren mit Widerstand, wenn sie hören, dass Sie etwas tun müssen („Sie müssen hier unterschreiben“). Hier entwickeln Sie neue, oft treffendere Formulierungen, z.B. „Bitte unterschreiben Sie hier, dann können wir die Unterlagen noch heute fertigstellen.“ Diese klingen nicht nur freundlicher, sondern werden auch schneller befolgt und sind daher ein Baustein für flüssigere Abläufe.

LÖSUNGEN SCHAFFEN SYMPATHIE – DIE MACHT POSITIVER AUSSAGEN. Formulierungen wie „Das kann ich Ihnen nicht sagen“ wirken abweisend und desinteressiert. Positiver wirkt es, wenn Sie stattdessen Lösungen anbieten. Zum Beispiel: „Ich informiere mich und sage Ihnen morgen Bescheid.“

GESAGT HEIßT NICHT VERSTANDEN - MIT WENIGEN WORTEN VIEL SAGEN... Sie werden überrascht sein, wie wenig Informationen selbst bei vermeintlich kurzen Gesprächen tatsächlich bei unserem Gegenüber ankommen. Sie lernen, was Sie tun können, um den Prozessen des Veränderns und Vergessens von Informationen entgegenzuwirken. Außerdem sagen nur wenige Menschen offen, wenn sie etwas nicht verstehen. Hier üben Sie, komplexe Sachverhalte leicht verständlich zu vermitteln.

ICH HÖRE WAS, WAS DU NICHT SAGST

Jede Aussage zieht vielfache Reaktionsmöglichkeiten nach sich. Hierbei entspricht nicht der Wahrheit, was A sagt, sondern was B versteht. Sie haben dabei stets selbst in der Hand, ob sie sich bspw. aufgrund einer Beschwerde persönlich angegriffen fühlen oder stattdessen versuchen, dass Anliegen hinter der Beschwerde herauszuhören. In Abhängigkeit davon ergibt sich ein völlig anderer Gesprächsverlauf. Die TeilnehmerInnen lernen das 4-Ohren-Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun und seine Bedeutung für die Praxis kennen.

ICH – AUSSAGEN VERMEIDEN KONFLIKTE

Wenn Menschen sich mit einem für Sie unangebrachtem oder störendem Verhalten konfrontiert sehen, neigen sie häufig zu vorschnellen, unüberlegten Anschuldigungen, bspw. „Du bist zu langsam“ oder „Du hast mir die Dokumente nicht gegeben.“ Derartige Aussagen werden vom Gegenüber als provokant wahrgenommen und führen zu Streitigkeiten. Besser ist es, wenn Sie stattdessen Ihre Sicht der Dinge schildern: „Ich habe diese Dokumente bisher nicht erhalten.“ Hier lernen die Teilnehmer, schwierige Themen so anzusprechen, dass ihr Gegenüber damit konfliktfrei umgehen kann.

Dauer: 1 Tag oder 2 Tage als Intensivseminar