

Gesprächs- und Verhandlungsführung

Ziel : In diesem Seminar lernen die Teilnehmer den eigenen Standpunkt durch eine geschickte Gesprächsführung selbstsicher zu vertreten und sich so erfolgreich zu behaupten.

Inhalt : Menschliches Zusammenleben erfordert oft ein hohes Maß an Konfliktfähigkeit, sowohl in beruflicher wie auch privater Hinsicht. Selbstbehauptung, Durchsetzungsvermögen und Erfolg bei der Lösung von Konflikten hängen aber stark von der jeweiligen Gesprächsführung ab. Verhandlungen gelingen besonders gut, wenn man sie nach dem Harvard-Prinzip aufbaut. Einzelne Seminarinhalte sind daher :

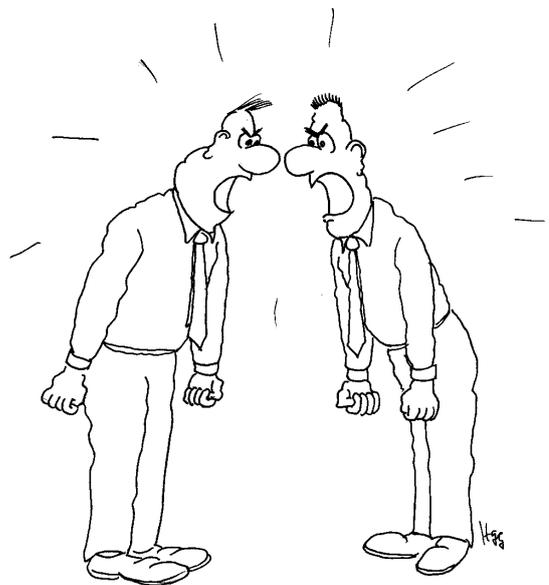
- ☞ Mimik und Gestik
- ☞ Wertschätzung und Lenkung
- ☞ Widerstand beim Gesprächspartner
- ☞ Transaktionsanalyse und Gesprächserfolg
- ☞ Gesprächsstörer
- ☞ Gesprächsförderer
- ☞ Das Harvard-Konzept für erfolgreiche Verhandlungen

Methoden : Es wird eine breite Palette von Vermittlungstechniken eingesetzt : Theorievermittlung, praktische Übungen und Erfahrungsaustausch. Neben der Information wird Wert auf eine wirkungsvolle Aneignung der Seminarinhalte durch aktives Lernen gelegt, dabei ermöglichen Einzel- und Kleingruppenarbeit echte Lernfortschritte. Gezieltes Video-Feedback und ausführliche Seminarunterlagen tragen darüber hinaus ebenfalls zum praktischen Nutzen bei.

Zielgruppe : Mitarbeiter und Führungskräfte aller Ebenen

Teilnehmer : maximal 14

Dauer : 2 Tage à 8 Stunden



Erfolgreiche Gesprächs- und Verhandlungstechniken



Seminarunterlagen

Inhaltsverzeichnis

1	Grundlagen der Gesprächsführung.....	2
1.1	Kommunikation heißt Beachtung.....	2
1.2	Der Rahmen für zwischenmenschliche Beziehungen - Das JOHARI-Fenster.....	3
1.3	Psychologische Filter in der Kommunikation.....	5
1.4	Inhalts- und Beziehungsebene.....	6
1.5	Die Beziehungsqualität.....	8
1.6	Widerstand beim Gesprächspartner.....	9
1.7	Transaktionsanalyse und Gesprächserfolg.....	10
2	Hemmende und fördernde Kommunikationstile.....	14
2.1	Gesprächsstörer.....	14
2.2	Gesprächsförderer.....	17
3	Das Harvard-Modell für Verhandlungen.....	19
4	Umgang mit verbalen Angriffen bzw. mit „schwierigen“ Leuten.....	27
	Literaturverzeichnis	

1. Grundlagen der Gesprächsführung

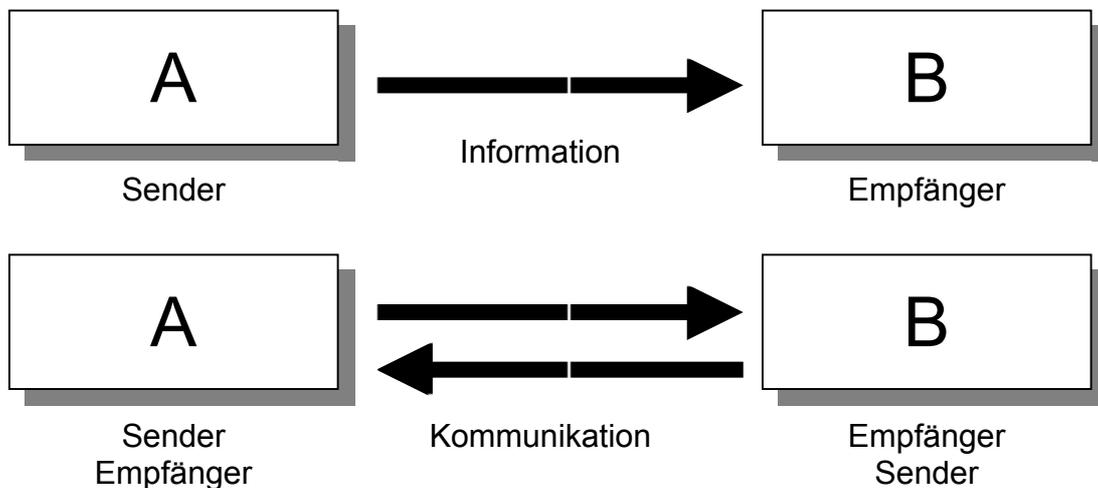
1.1 Kommunikation heißt Beachtung

Das erste wissenschaftliche Experiment zur Lebensnotwendigkeit menschlicher Kommunikation stammt von König Friedrich II von Sizilien, Kaiser des Heilig Römischen Reiches aus dem 13. Jahrhundert. Der König wollte wissen, ob die Sprache angeboren oder erlernt sei und wies Ammen an, Säuglinge pünktlich zu füttern und zu wickeln, sich jedoch sonst jeglichen Kontakts zu enthalten.

Das Experiment gelang : diese Kinder lernten das Sprechen nicht. Damit war erwiesen, die Sprache war erlernt, nicht angeboren. Die Forscher des Königs erhoben einen zweiten Befund, dieser jedoch blieb damals ungedeutet : die meisten Kinder starben bei dieser Behandlung. Wir können relativ sicher davon ausgehen, sie starben an einem Mangel an Kommunikation und Beachtung.

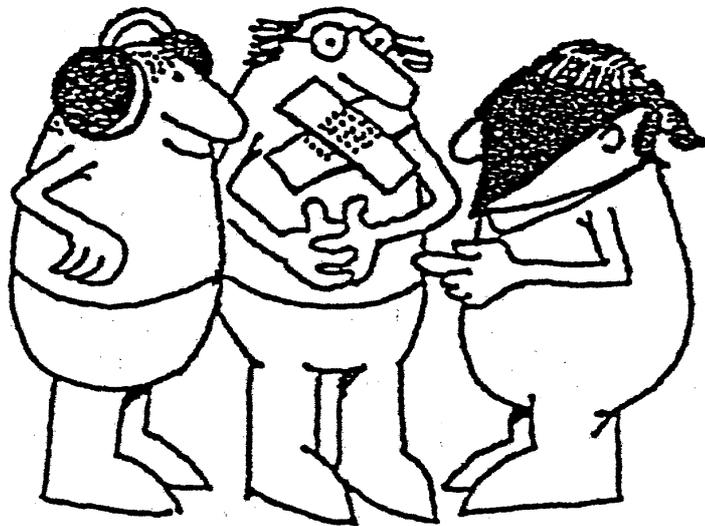
Kommunikation ist also das elementare Mittel zur Verständigung zwischen Menschen. Sie dient zur Übertragung von Informationen und damit auch zur Einflußnahme im weitesten Sinne.

Zum Zustandekommen von Kommunikation sind mindestens zwei Partner notwendig : Der Sender sendet eine Information aus. Der Empfänger empfängt sie.



Reagiert der Empfänger auf die Information des Senders, so entsteht eine Wechselbeziehung, die man Kommunikation nennt. In einer zwischenmenschlichen Beziehung ist es unmöglich, nicht zu kommunizieren. Jedes Verhalten hat Mitteilungscharakter.

Auch ein Mann im Eisenbahnabteil, der nur aus dem Fenster oder auf den Boden sieht, kommuniziert. Er sagt durch sein Schweigen, daß er nicht angesprochen und gestört werden will. Dies ist nicht weniger Austausch von Information als ein angeregtes Gespräch.



Das bekannteste Kommunikationsmittel ist die Wortsprache. Gleichbedeutend in ihrer Wichtigkeit ist aber die sogenannte Verhaltenssprache. Diese bedient sich nonverbaler (sprachfreier) Ausdrucksmittel wie Gestik, Mimik, Körperhaltung, Lachen, Kleidung usw. Auch unwillkürliche Körpervorgänge wie Erröten, Bleichwerden, erhöhter Pulsschlag, Handschweiß zählen zu den nonverbalen Kommunikationsmittel.

1.2 Der Rahmen für zwischenmenschliche Beziehungen - Das JOHARI-Fenster

Das menschliche Verhalten lässt sich in vier Bereiche einteilen. Diese Einteilung ist eine Orientierungshilfe für uns, unser Verhalten und für die Verhaltensabläufe, die wir bei anderen erkennen.

