



jürgen peters
personaltraining
beratung, entwicklung & training

Entwicklung & Training

§ Kommunikative Kompetenzen

- § Psychologische Grundlagen der Kommunikation
- § Körpersprache
- § Kommunikation-männlich – kommunikation-weiblich
- § Kommunikationsmodelle
- § Stiltechniken
- § Die Kunst des Dialogs
- § Telefontraining

schaumburgerstraße 50
28205 bremen

Tel 0421 16 33 674
Fax 0421 16 33 675

j.peters@peters-personaltraining.de
www.peters-personaltraining.de

Psychologische Grundlagen der Kommunikation

Trainingsthema

Wenn Menschen zusammentreffen, müssen unterschiedliche Gefühle und Bedürfnissen aufeinander abgestimmt werden. Jede Person ist in seiner Individualität einzigartig und unverwechselbar.

Erläuterung
zum
Trainingsthema

In positiven Kommunikationsprozessen gilt es den Gesprächspartner in seiner Ganzheit als Person wahrzunehmen.

All zu oft nehmen wir eine positive oder negative Vor-Einstellung gegenüber unserem Gesprächspartner ein, die der Ganzheit der anderen Person nicht gerecht wird.

Personen sind in ihrer Ganzheit in Kommunikationsprozessen beteiligt, und diese Ganzheit gilt es zu erkennen.

- § Das Gehirn als Schaltzentrale
- § Körper – Seele/Psyche – Geist
- § Bewusst – Unterbewusst – Unbewusst
- § Das Prinzip von Polarität und Einheit
- § Wahrnehmung
- § Resonanzen
- § Projektion, Übertragung
- § Formen als Ausdruck von persönlichen Hintergründen, Motiven und Prinzipien

Trainingsinhalte

- § Personen in ihrer Ganzheit wahrnehmen und akzeptieren
- § Erkennen von unbewussten Ausdrucksformen und Potentialen des Gesprächspartners
- § Erkennen der eigenen unbewussten Ausdrucksformen und Potentiale
- § Durchblick verschaffen – Hintergründe und Motive erkennen
- § Sich selbst erkennen
- § Erkenntnisse anwenden

Ziele
des
Trainings

Körpersprache

Trainingsthema

Kommunikationsprozesse besitzen einen Beziehungs- und Inhaltsaspekt. Der Inhaltsaspekt wird vorwiegend durch das gesprochene Wort und Zeichen kommuniziert. Der Beziehungsaspekt einer Kommunikation wird durch analoge Ausdrucksformen vermittelt.

Erläuterung
zum
Trainingsthema

Durch die „Körper-Seele Beziehung“ finden bestimmte Gefühle, Emotionen und Stimmungen in Körpersprache ihren Ausdruck. Körpersprache wird hier als analoge Ausdrucksform von bestimmten Information verstanden.

- § Die Sprache der Organe und Körperregionen
- § Körpersprache als analoge Ausdrucksform
- § Ausdrucksregionen: Kopf, Gesicht, Oberkörper, Hände, Arme, Füße, Beine
- § Bewegung als Ausdrucksform
- § Wahrnehmen und Erkennen von körpersprachlichen Ausdrucksformen
- § Beobachtung und Gestaltung der eigenen Körpersprache
- § Übereinstimmende und gegensätzliche Ausdrucksformen (Sprache – Körpersprache)

Trainingsinhalte

- § Sensibilisierung für körpersprachliche Ausdrucksformen
- § Die körpersprachliche Ausdrucksform des Gesprächspartners wahrnehmen
- § Erkennen und Gestalten des eigenen körpersprachlichen Verhaltens
- § Anwenden von übereinstimmenden Ausdrucksformen (Sprache – Körpersprache)
- § Achtung vor dem eigenen Körper (Der Körper lügt nicht !)

Ziele
des
Trainings

Kommunikation-männlich – Kommunikation-weiblich

Trainingsthema

Männliche Kommunikation strukturiert sich über Statusdenken, Orientierung an Lösungen und dem inneren Zwang entscheiden zu müssen.

Erläuterung
zum
Trainingsthema

Der sachliche Informationsaustausch steht für sie an erster Stelle. Mann gibt sich kundig und gibt gerne Ratschläge.

In der weiblichen Kommunikation spielt die Knüpfung von Beziehungen die zentrale Rolle. Es geht um Anteilnahme am Gesprächspartner. Männliche Kommunikation ist eher auf die Mitteilungsebene und weibliche Kommunikation auf die Beziehungsebene orientiert.

Erkennen und verstehen der sprachlichen und körpersprachlichen Signale in der weiblich – männlichen Kommunikation wird zur Voraussetzung für ein gegenseitig akzeptierendes Gesprächsklima.

- § Männliches und weibliches Denken
- § Das polare Denken
- § Die zwei Seiten der gleichen Medaille
- § Das weibliche im Mann, das männliche in der Frau im Kommunikationsprozess
- § Die eigenen zwei Seiten
- § Von Entweder – Oder zum Sowohl – Als auch

Trainingsinhalte

- § Erkennen der zwei Seiten des Gesprächspartners im Kommunikationsprozess
- § Erkennen, Wahrnehmen und integrieren der eigenen zwei Seiten
- § Erkennen der sprachlichen und körpersprachlichen Signale in der weiblichen und männlichen Kommunikation
- § Schaffung eines positiven Gesprächsklimas in weiblich – männlichen Kommunikationprozessen

Ziele
des
Trainings

Kommunikationsmodelle

Trainingsthema

Kommunikationsmodelle sind Instrumente zur Analyse von Kommunikationsprozessen.

Erläuterung
zum
Trainingsthema

Sie geben uns die Möglichkeit ein Verständnis für Prozessabläufe, Kommunikationsprobleme, Missverständnisse zu bekommen.
Sie können uns helfen ein Gesprächsklima aufzubauen, in denen sich die Partner wohl und akzeptiert fühlen.

- § Das Vier-Seiten-Modell nach Friedemann Schulz von Thun
- § Das Konzept der zwei Ausdrucksebenen in der Kommunikation
- § Das Präsentations-System
- § Theorie des Konstruktivismus
- § Transaktionsanalyse

Trainingsinhalte

- § Verständnis für die Kommunikationsmodelle bekommen
- § Bedeutung der unterschiedlichen Kommunikationsmodelle für das eigene Kommunikationsverhalten erkennen
- § Erkennen von Kommunikationsstörungen
- § Gestaltung von positiven und gegenseitig akzeptierenden Kommunikationsprozessen

Ziele
des
Trainings

Stiltechniken

Trainingsthema

In Beratungen und Teambesprechungen oder vor Gruppen wird ein positives Gesprächsklima zur Voraussetzung für eine erfolgreiche Kommunikation.

Erläuterung
zum
Trainingsthema

Der Erfolg hängt maßgeblich davon ab, wie meine Botschaften bei den Gesprächspartnern ankommen und wie diese darauf reagieren.

Erfolgreiche Kommunikation orientiert sich grundsätzlich am Gesprächspartner.

Durch die Anwendung von kommunikativen Stiltechniken wird ein positives Gesprächsklima geschaffen.

§ Visualisierungen

§ Zuhörtechniken

§ Fragetechniken

§ Sprachtempo, Stimme, Tonlagen, Wortwahl

§ Körpersprache

§ Feedback-Techniken

Trainingsinhalte

§ Erkennen der eigenen kommunikativen Ausdrucksformen

§ Erweiterung der sprachlichen Ausdrucksformen durch Anwendung von kommunikativen Stiltechniken

§ Entwicklung eines positiven Gesprächsklimas

Ziele

des

Trainings

Die Kunst des Dialogs

Trainingsthema

Dialog kommt vom gr. dialogos „dia = durch“ und „logos = Bedeutung“. Es geht hier um die Entstehung von Bedeutung durch das gesprochene Wort im Gesprächsfluss. In einer Diskussion oder Debatte dagegen stehen die Meinungen und individuelle Bedeutungen schon fest und treffen aufeinander. Meist unverrückbar. Im Dialog geht es um das gemeinsame Entstehen von Bedeutung. Hierzu ist der radikale Respekt vor dem Anderen, die Zurückstellung der eigenen Bewertung und das vorbehaltlose Zuhören erforderlich.

Erläuterung
zum
Trainingsthema

Es geht um die Überschreitung der eigenen Bilder und des eigenen Denkens im Kopf.

Der Prozess des Dialogs ermöglicht die Welt aus der Perspektive des Anderen zu sehen und zu verstehen.

Der Erfolg des Dialogs hängt unmittelbar von den Regeln ab, die den Dialog zu einer besonderen Art des Gesprächs machen.

Miteinander zu sprechen, einander zuzuhören und vor allem sich selbst zuzuhören.

- § Der Dialog und andere Gesprächsformen
- § Prinzipien des Dialogs
- § Regeln des Dialogs
- § Struktur und Verlauf eines Dialogs
- § Der Dialogbegleiter

Trainingsinhalte

- § Regeln und Struktur eines Dialogs kennen
- § Die eigene Bewertungen zurück zustellen
- § Andere vorbehaltlos zuhören können
- § Das gehörten und gesprochenen Wortes auf sich wirken zu lassen
- § Einen Dialog nach den Grundregeln zu führen
- § Die Funktion des Dialogbegleiters kennen

Ziele
des
Trainings

Telefontraining

Trainingsthema

Das Telefongespräch ist neben dem „face to face – Gespräch“ die wichtigste Form der Kommunikation.

Erläuterung
zum
Trainingsthema

Ob es der erste Kontakt, Rückfragen oder Vereinbarungen mit dem Gesprächspartner sind.

Das Medium Telefon ist die direkte und konkrete Verbindung. Durch das Telefongespräch präsentieren Sie sich persönlich und gleichzeitig das Unternehmen.

Ihr individuell-persönlicher Gesprächsstil am Telefon ist der entscheidende Faktor.

Kein Gesprächspartner will Standardansätzen, sondern ein menschlich teilnehmendes Gespräch.

- § Die Präsentation ihres Unternehmens durch Telefonkontakte
- § Telefongespräche und Arbeitsplatzgestaltung
- § Das positive Gesprächsklima am Telefon
- § Telefongesprächstraining mit Audio-Feedback
- § Telefongesprächstraining mit dem „Head-set“
- § Der Ton macht die Musik
- § Ziel- und dialogorientiertes Telefonieren
- § Der Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

Trainingsinhalte

- § Erkennen von inneren und äußeren Rahmenbedingungen für ein erfolgreiches Telefongespräch
- § Erkennen und Anwendung von Techniken, die das Telefongespräch beeinflussen
- § Schaffung eines positiven Gesprächsklimas
- § Entwicklung von persönlichen Gesprächsstilen am Telefon

Ziele
des
Trainings

Von einem gehetzten zu einem
erkennenden und ausgeglichenen Pol

Blicke für das umfassende Ganze
bekommen

sehen was man vorher nicht
wahrgenommen hat

Die eigenen Motive erkennen

Handeln in Zusammenhängen

Das sind die Schlüsselkompetenzen der
Zukunft!