



Seminarinhalte „Mitarbeitergespräche motivierend führen“

Einleitung

Die besondere Situation im Mitarbeitergespräch

Grundlagen der Kommunikation

- Ebenen der Kommunikation
 - Zusammenhang zwischen Psychologie und Kommunikation
- Die verschiedenen Kommunikationsmöglichkeiten
 - Das Kommunikationsmittel Sprache
- Selbstmordwörter und Reizwörter
 - Beispiele für Reizformulierungen

Kommunikationsmittel Körpersprache - Erscheinung - Auftreten

- Körpersprache, Raum und Distanzzonen
- Effektives Sprechen
 - Übung zur positiven Ausdrucksweise

Sprache und Wirkung

- Die vier Seiten einer Nachricht
- Die vier Arten der Wahrnehmung

Gesprächsvorbereitung

- Die organisatorische Vorbereitung
 - Checkliste: Mitarbeitergespräch
- Persönliche Vorbereitung ...
 - ... auf das Gespräch
 - ... auf meinen Gesprächspartner

Gesprächsführung

- Die wichtigsten Gesprächsregeln
- Die „Zwei-Gewinner-Strategie“

Die Fragetechnik

- Die offene Frage (Informationsfrage)
- Die geschlossene Frage
- Die Alternativfrage
- Verschärfte Alternativfrage
- Die Suggestivfrage
- Die rhetorische Frage
- Die Gegenfrage
- Die Kontrollfrage
- Die Motivierungsfrage
- Die „Wenn-überhaupt“-Frage

- Aktiv Hinhören
- Richtiges Feedback
- Überzeugungsprozess einleiten

Einwandbehandlung

- Richtiges Verhalten bei Einwänden
 - Abfangformulierungen zur Einwandbehandlung
- Killerphrasen
 - Checkliste: „Überreden oder überzeugen?“
 - Arbeitsblatt: Ziele und Alternativziele
 - Arbeitsblatt: Konstruktive Kommunikation
 - Arbeitsblatt: Nachricht und Botschaft - Aussage und Bedeutung

Tages-Clearing