



Neues Seminar – neuer Trainer?

Sie sind verantwortlich für das Seminarprogramm an Ihrer Hochschule und wollen es weiterentwickeln. Sie wünschen sich informative, kurzweilige und zugleich nachhaltige Veranstaltungen für Ihre Studierenden. Ich biete Ihnen ein- bis mehrtägige Seminare zum Thema „Schwierige Gesprächssituationen meistern.“

Ausgangslage

Der Weg von der Hochschule in die Arbeitswelt ist nicht immer leicht. Denn die hohe Fachkompetenz allein ist kein Selbstläufer. Im Job zählen plötzlich ganz andere Dinge, und ehe sich die Berufseinsteiger versehen, sind sie mitten in einem Konflikt.

Die Career Centers können hier eine wichtige Funktion übernehmen, indem sie praxisnahe Seminare zu den drei Säulen des Konfliktmanagements ermöglichen:

► Säule 1 – Prävention

Nichts ist preiswerter als Konflikte durch vorausschauendes Verhalten gar nicht erst aufkommen zu lassen. Hierfür braucht es ein umfassendes Verständnis von typischen Konfliktursachen (Ziele, Werte, Rollen etc.).

► Säule 2 – Diagnose

Je länger ein Konflikt schwelt, desto schwieriger und teurer ist die Auflösung. Deshalb ist es wichtig, sich anbahnende Ärgernisse frühzeitig wahrzunehmen. Es braucht eine gute Antenne auf allen drei Kommunikationsebenen (verbal, paraverbal, nonverbal).

► Säule 3 – Bewältigung

Ist der Konflikt eingetreten, gilt es, geeignete Lösungsstrategien zu wählen. Mal hilft ein Erkennen der *positiven Absicht*, mal braucht es das *Entwicklungsquadrat*. Mal helfen die *vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation*, mal bietet sich *The Work* an. Und manchmal etwas ganz Anderes!

Lernziele und Seminarinhalte

Für das Ziel einer verbesserten Konfliktfähigkeit vermittele ich zentrale Kompetenzen auf den drei Ebenen Kommunikation, Konflikt und Haltung:

Lernziele	Ausgewählte Inhalte
Kommunikation: Ich kann authentisch, stimmig und überzeugend auftreten	Nonverbale Signale – Kommunikationstreppe – Kommunikationsquadrat – Aktives Zuhören – Fragetechniken – Verhandeln und Überzeugen – Feedback und Schlagfertigkeit
Konflikt: Ich kenne Konfliktpotenziale, kann vorbeugend handeln und Lösungsstrategien gezielt einsetzen	Bewusstsein über typische Konfliktursachen (Prävention) – Wahrnehmung sich anbahnender Konflikte (Diagnose) – Bewältigung eingetretener Konflikte (Lösung)
Haltung: Ich begegne meinem Gegenüber offen, interessiert und auf Augenhöhe	Transaktionsanalyse – Konstruktivismus – Johari-Fenster – Führungs- und Konflikt-Stile – Egoismus vs. Altruismus – Beobachtung vs. Bewertung

Methoden

Eine motivierende, offene und vertrauensvolle Arbeitsatmosphäre bildet die Grundlage meiner Seminare und dient zugleich ihrer langfristigen Wirkung. Mit zum Teil ungewohnten Methoden locke ich die Studierenden aus der Reserve, um sie für den Kurs zu begeistern. Ich nutze dazu Techniken u.a. aus dem NLP, der Gewaltfreien Kommunikation, dem Psychodrama, dem Provokativen Stil und dem Training Emotionaler Kompetenzen.

► Empathisch-provokative Gesprächsführung

Auf der einen Seite wohlwollend und wertschätzend („Du bist gut, wie Du bist“), auf der anderen Seite konfrontativ und provokativ („Du kannst und darfst Dich verändern“). Dieses Nebeneinander aus Stabilität und Verunsicherung gewährleistet bestmögliche Veränderungs- und Entwicklungsprozesse.

► Projektive Verfahren

Oft fällt es TeilnehmerInnen zunächst schwer, ihre „Themen“ zu identifizieren und zu benennen. In diesen Fällen können äußere Formen helfen, sich selbst auf die Schliche zu kommen, zum Beispiel mithilfe von Motivkarten, einem „leeren Stuhl“ oder auch körpersprachlichen Visualisierungen.

► Szenisches Arbeiten

Wirkliche Veränderungsprozesse entstehen oft erst dann, wenn über das „Darüber-Sprechen“ hinausgehend die Studierenden auch die Gelegenheit erhalten, ihre Themen auf einer fiktiven Bühne ein zweites Mal zu erleben und hierbei neue Möglichkeiten wahrzunehmen.

► Emotionen und Bedürfnisse wahrnehmen

Einfühlungsvermögen ist eine der zentralen Voraussetzungen für erfolgreiche Gesprächsführung. Die Leitfrage bei einer jeden Ärger-Aufarbeitung lautet: Welche Situation hat welche unangenehmen Gefühle (bei mir oder dem anderen) ausgelöst, weil welche Bedürfnisse unerfüllt blieben? Und welche Strategien können jetzt helfen?

► It's all about feedback

Feedback ist die Königin der Kommunikation. Wer gelernt hat, der richtigen Person im richtigen Moment auf die richtige Art eine Rückmeldung zu geben, hat alle Voraussetzungen für stabile Beziehungen und dauerhaft funktionierende Prozesse. Deshalb erhalten die TeilnehmerInnen immer wieder Gelegenheit, sich im Feedback geben und nehmen zu üben.

Fünf-Phasen-Konzept

Zu Beginn kennen viele Studierenden weder den Trainer noch die anderen TeilnehmerInnen. Deshalb geht es hier zentral um zwei Dinge: Motivation und Vertrauen. Die Studierenden sollen sagen bzw. denken können: „Hier will ich sein, das Seminar bringt mir echt was!“ und „Die Atmosphäre ist toll, hier kann ich mich zeigen und einlassen!“. Nach einer gelungenen Einstiegsphase verlaufen die Seminare in der Regel in folgenden fünf Phasen:

1. Praxis

Zunächst erhalten die TeilnehmerInnen die Gelegenheit, sich dem Thema aus einer geschützten Distanz heraus zu nähern – als BeobachterInnen, nicht als Betroffene. So verfolgen sie beispielsweise ein Video oder eine erzählte Geschichte, betrachten ein Bild oder ein Symbol oder hören einen Audio-Beitrag. Dieser erster Input sensibilisiert die TeilnehmerInnen, ohne sie zu diesem frühen Zeitpunkt zu sehr aus der Reserve zu locken.

2. Reflexion

Gemeinsam wird reflektiert, wie der betrachtete Fall gewirkt hat, welche Relevanz das Ganze für den eigenen beruflichen Alltag hat. Alternativ zu einer gemeinsamen Reflexion in der Gruppe gibt es auch Partner- und Einzel-Reflexion. Eine besondere Form der Einzel-Reflexion ist *Écriture Automatique*, eine Methode des kreativen Schreibens, bei der spontan auftretende Ideen und Impulse unzensuriert wiedergegeben werden.

5. Transfer

Am Ende einer Lerneinheit steht die Frage, was „neu und gut“ war. TeilnehmerInnen formulieren persönliche Entwicklungsziele, einen ersten nächsten Schritt, der innerhalb von 72 Stunden umgesetzt werden kann und zu dem sie auch eine Email zur Erinnerung erhalten. Optional schreiben sich die TeilnehmerInnen am Ende eines Seminars einen Brief an sich selbst, den ich 100 Tage nach dem Seminar zuschicke.

4. Lernkontrollen

In Phase 4 geht es darum, das zuvor erworbene Wissen zu testen. Verschiedene Arbeitsblätter stehen zur Verfügung, u.a. auch Selbsteinschätzungsbögen.

3. Theorie

Nach der Reflexionsphase entsteht oft ein Bedürfnis nach Verstehen-Wollen der größeren Zusammenhänge. Unter Zuhilfenahme unterschiedlicher Medien (Flipchart, Moderationskarten, Powerpoint) vermittele ich in einem Kurzvortrag jeweils eine praxisrelevante Theorie. Abschließend erhalten die TeilnehmerInnen ein aussagekräftiges Merkblatt.



Nachhaltigkeit

Ein Seminar soll nicht nur Wissen vermitteln und Spaß machen, sondern auch wirken. Zu meinen Seminaren gehören grundsätzlich folgende Leistungen:

► Kompakte „Onepager“

Ein gutes Seminar zeichnet sich durch Unterlagen aus, die das Gelernte ohne viel Fließtext auf den Punkt bringen. Für dieses Ziel wurden alle wesentlichen Kompetenzen auf jeweils einem einzigen Blatt zusammengefasst. So erhalten die Studierenden im Verlauf des Seminars ein stetig wachsendes Archiv an schnell zugänglichen Merkblättern, die auch im späteren Alltag ein leichtes Auffrischen der neu erworbenen Kompetenzen ermöglichen.

► Tägliches Ergebnis-Protokoll

Am Ende eines jeden Seminartages erstelle ich ein Protokoll, das alle wesentlichen Ergebnisse übersichtlich festhält und noch am selben Tag online allen Studierenden zur Verfügung steht. In seiner fertigen Fassung bietet dieses Protokoll mit seinem Inhaltsverzeichnis den Studierenden ein kompaktes und prägnantes Nachschlagewerk.

► Kostenfreie Telefon-Coachings

Wer die neu erworbenen Kenntnisse im beruflichen oder privaten Alltag umsetzen will, kann in schwierigen Gesprächssituationen schnell an seine Grenzen stoßen. Um die Studierenden bei Transfer und Integration zu unterstützen, biete ich allen Studierenden kostenfreie, bis zu 30-minütige Telefon-Coachings an (jeweils ein Coaching in der ersten Woche, dem ersten Monat und den ersten drei Monaten nach dem Seminar).

Refrenzen



EUROPA-UNIVERSITÄT
VIADRINA
FRANKFURT (ODER)



Hochschule für
Wirtschaft und Recht Berlin
Berlin School of Economics and Law



HOCHSCHULE
RHEIN-WAAL
Rhine-Waal University
of Applied Sciences



MSA
MEDIENANSTALT
SACHSEN-ANHALT



TAW
Technische Akademie
Wuppertal e.V.



WIRTSCHAFTSJUNIOREN
LEIPZIG e.V.

Philipp Karch

c/o Chaos Coworking
Moschelesstraße 7
04109 Leipzig

Home Office
Georg-Stern-Straße 9
10318 Berlin

0 341/12 69 58 98

0 176/61 94 82 02

info@karch-coaching.de

www.karch-coaching.de