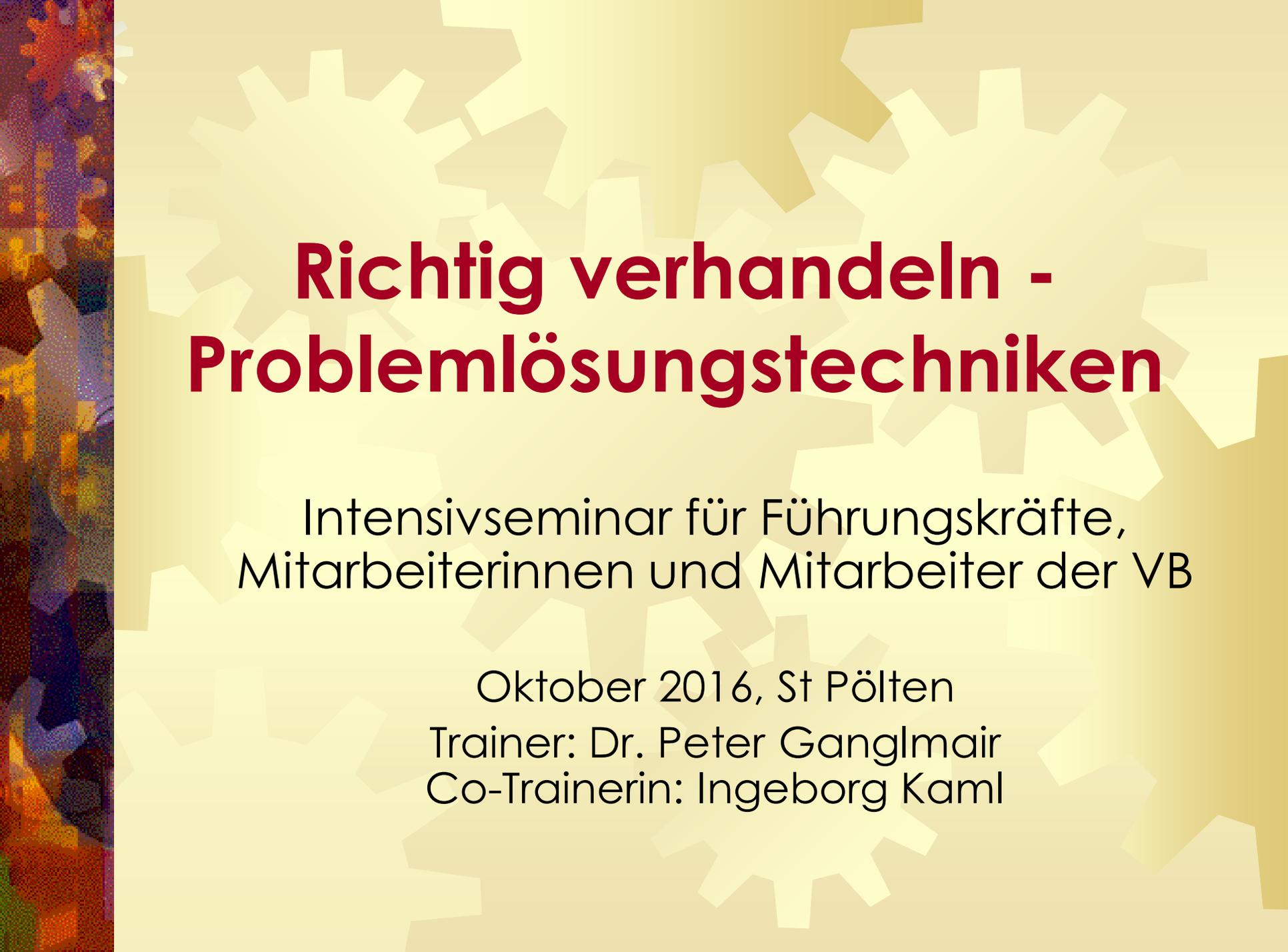


☀️ Gute Gewohnheiten sind nicht leicht zu entwickeln, aber es ist leicht mit ihnen zu leben. Umgekehrt sind schlechte Gewohnheiten leicht zu entwickeln, aber es ist schwer mit ihnen zu leben.

(Ed Foreman)



Richtig verhandeln - Problemlösungstechniken

Intensivseminar für Führungskräfte,
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der VB

Oktober 2016, St Pölten

Trainer: Dr. Peter Ganglmair
Co-Trainerin: Ingeborg Kaml

Sie haben sich entschieden zu diesem Seminar zu kommen, weil...

- ☀ weil es einen konkreten Anlass gibt...
- ☀ weil Sie konkrete Fragen haben...
- ☀ weil Sie konkrete Ziele und Wünsche haben...
- ☀ weil Sie neugierig sind...
- ☀ weil Sie Erfahrungen austauschen wollen...
- ☀ weil Sie sich stärken wollen...
- ☀ weil, weil...

Was sind Ihre Gründe? → PA



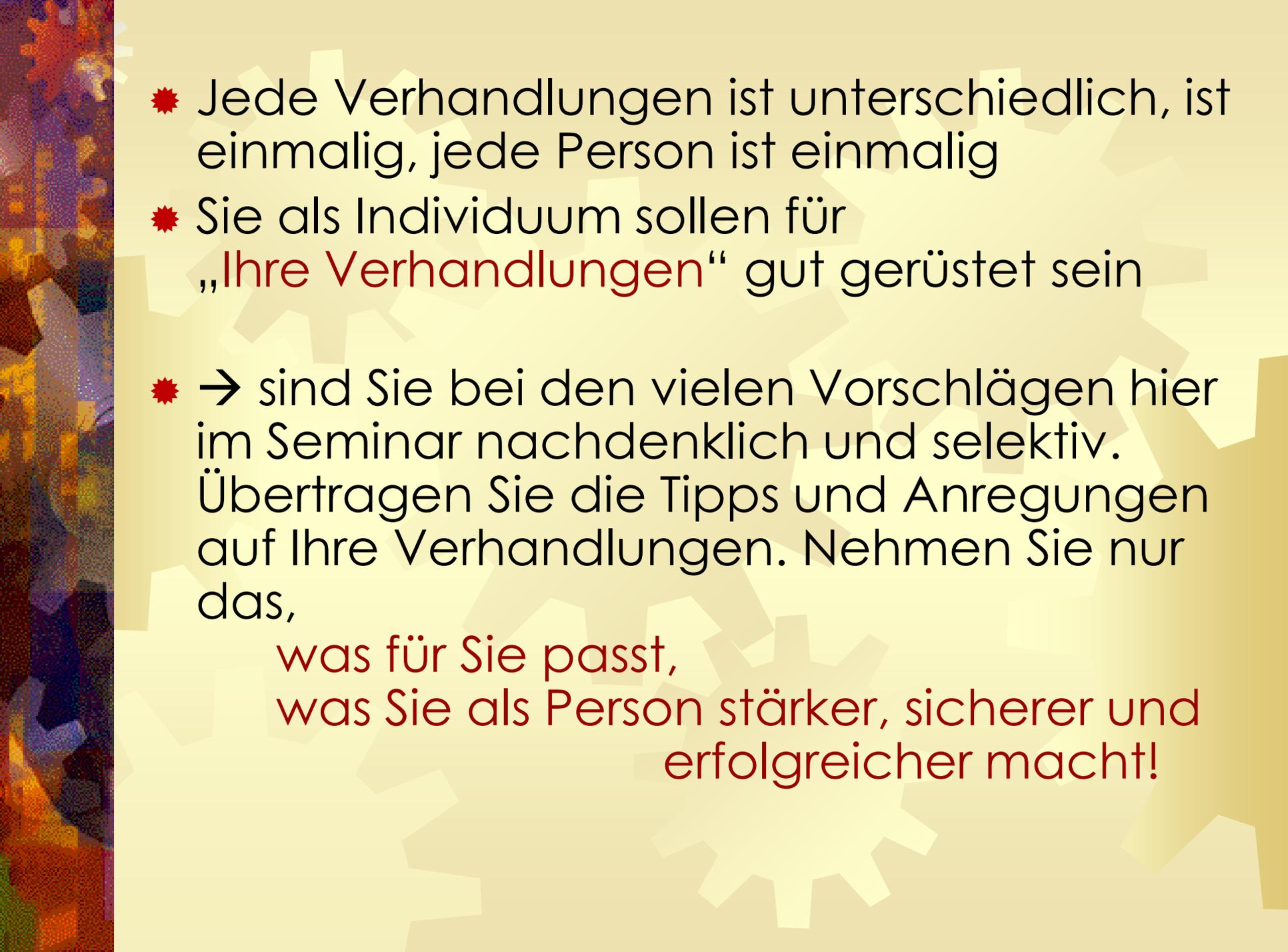
• Herzlich willkommen!

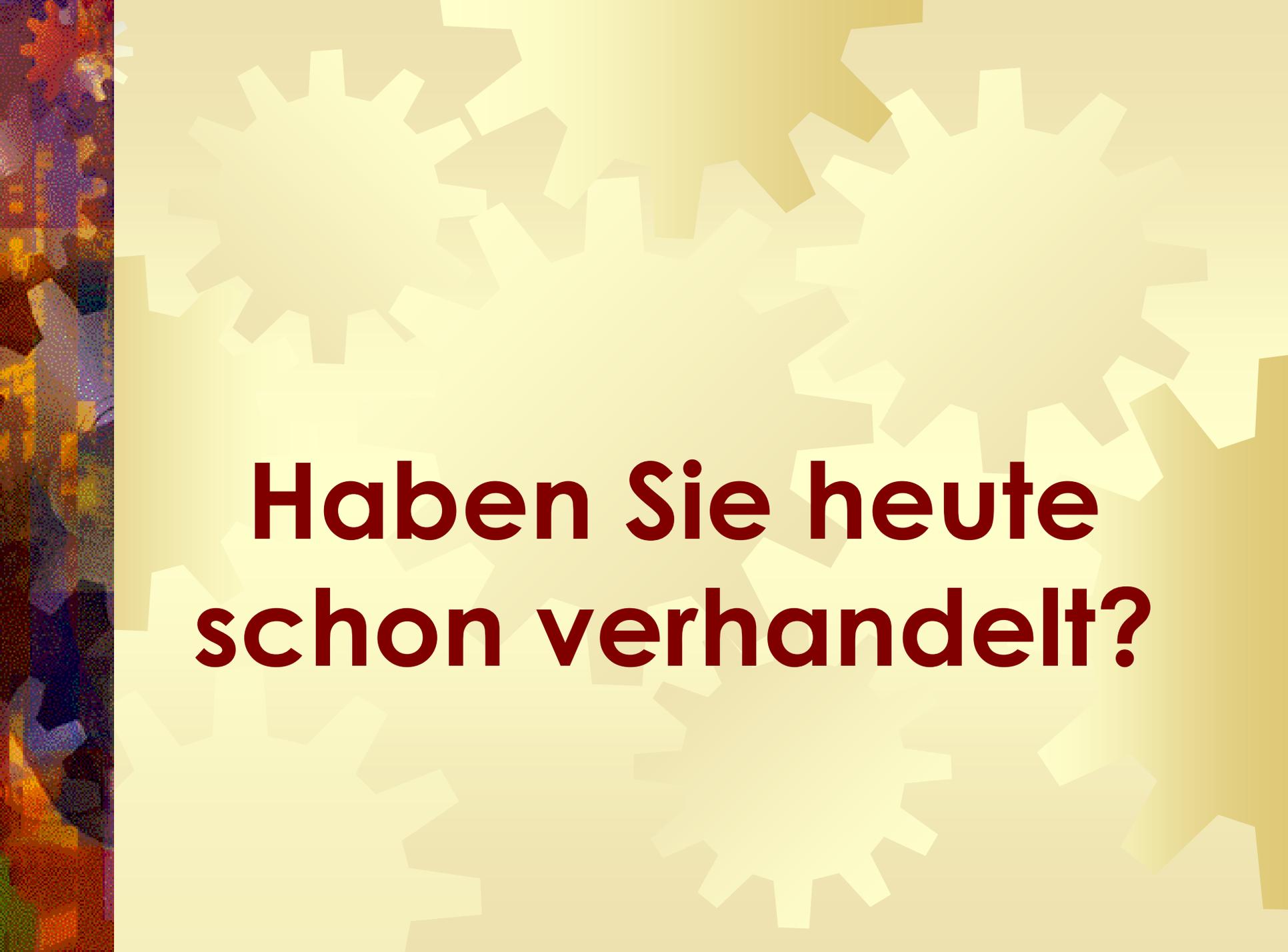
• **SCHÖN dass SIE da sind!**

Sie allein entscheiden!

- ☀ Sie können in Zukunft alles genau so machen wie bisher
- ☀ Sie können, weil bestätigt, dasselbe mit mehr Selbstsicherheit und mehr Überzeugungskraft machen
- ☀ Sie können ab morgen, mehr/weniger/anders....
probieren, üben, realisieren

Sie allein entscheiden!

- 
- ✿ Jede Verhandlungen ist unterschiedlich, ist einmalig, jede Person ist einmalig
 - ✿ Sie als Individuum sollen für „Ihre Verhandlungen“ gut gerüstet sein
 - ✿ → sind Sie bei den vielen Vorschlägen hier im Seminar nachdenklich und selektiv. Übertragen Sie die Tipps und Anregungen auf Ihre Verhandlungen. Nehmen Sie nur das,
 - was für Sie passt,
 - was Sie als Person stärker, sicherer und erfolgreicher macht!

The background features a light yellow-to-gold gradient with several semi-transparent gear shapes scattered across it. On the left side, there is a vertical strip with a colorful, abstract, and textured appearance, possibly representing a gear mechanism or a digital interface.

**Haben Sie heute
schon verhandelt?**

Verhandeln heißt...

- ✿ mit jemandem eine Sache arrangieren, vereinbaren, besprechen, klären, aushandeln, ausmachen...
- ✿ mit jemandem, der **seine** Ideen, der **sein** Konzept, der **seinen** Plan..., der **seine** Interessen, Wünsche, Bedürfnisse und Vorstellungen hat.

...und wie oft verhandeln Sie im Alltag?

Wir verhandeln jeden Tag. Pro Woche 10, 20, 30, 40 Std.
Immer wieder, (fast „ständig“ – je höher in der Hierarchie umso mehr) machen wir mit anderen etwas aus.

„Neben Sex ist Verhandeln das häufigste und problematischste Engagement unter zwei Personen...“ (Weltbestseller: Das Harvard-Konzept)

- Eine gemeinsame (noch nicht existierende) Lösung entwickeln
- Ein Problem, eine schwierige Situation bestmöglich bewältigen = Problemlösungsstrategien

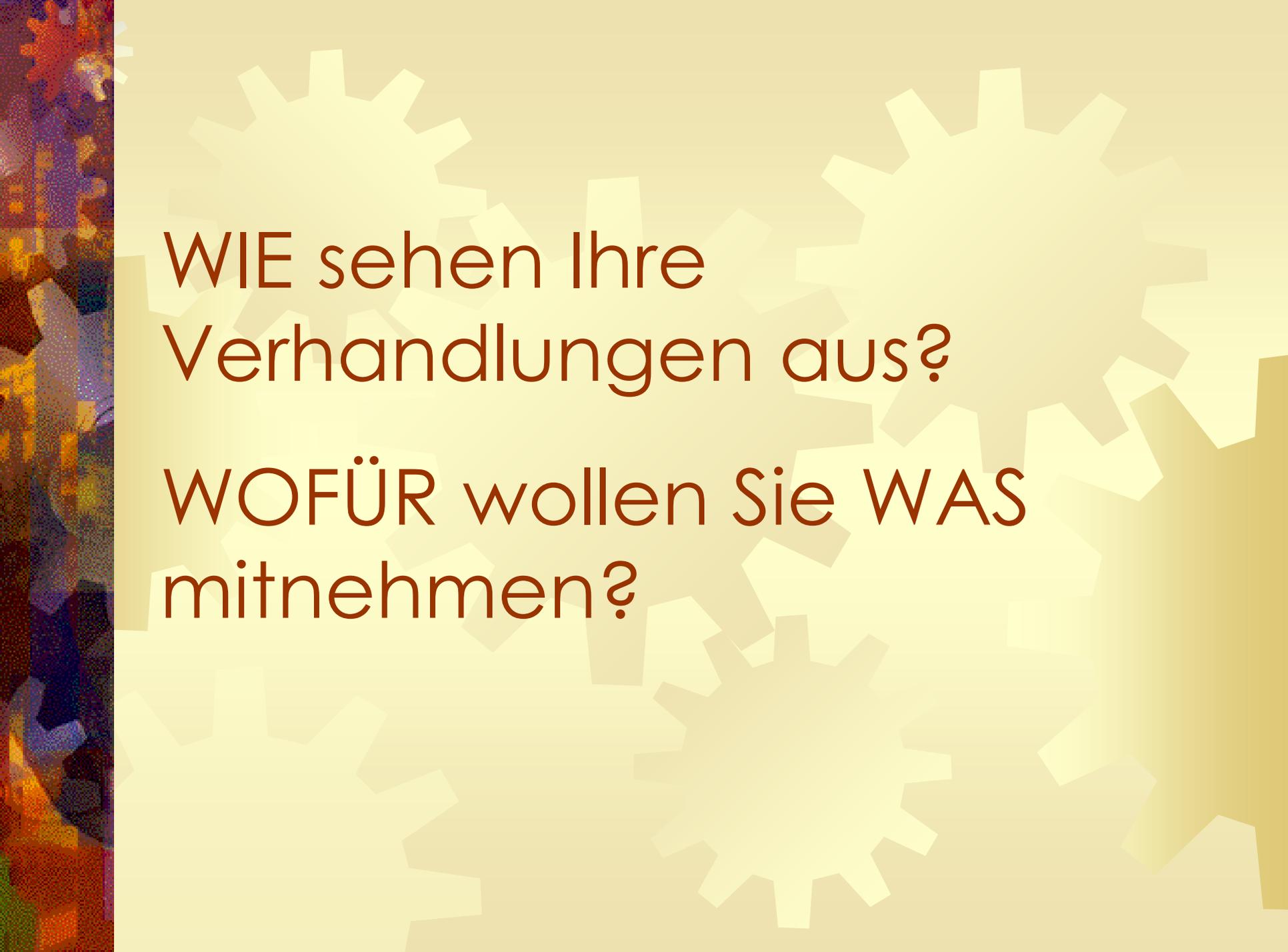
Hier im Seminar gibt es Tipps für die offiziellen Verhandlung in der Firma und

es gibt Tipps für Sie in Ihrem Alltag = etwas ausmachen mit Chefs, MA, KollegInnen, Partnern, Kindern...

Generell wichtig

Kriterien für gutes Verhandeln

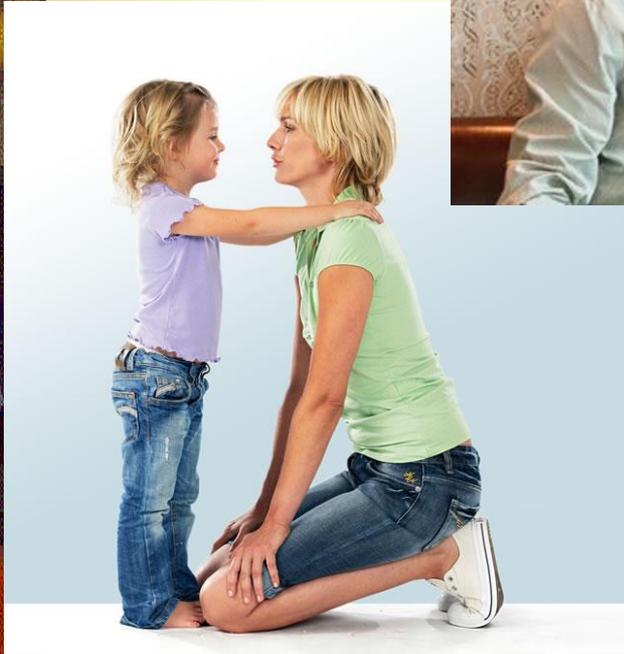
1. Mit (wenigen) eigenen Zugeständnissen möglichst viel erreichen
2. Mit dem Ergebnis sind beide „glücklich“ (oder können zumindest beide „leben“)
3. Der gute Kontakt /die gute Beziehung /der gute Ruf bleibt erhalten oder wird erhöht.

The background features a light beige gradient with several faint, overlapping gear shapes. On the left side, there is a vertical strip with a colorful, abstract, and textured pattern in shades of red, orange, yellow, and blue.

WIE sehen Ihre
Verhandlungen aus?

WOFÜR wollen Sie WAS
mitnehmen?





Ihre Situation?

- Sie WOLLEN –
Sie SOLLEN –
Sie MÜSSEN künftig anders „verhandeln“

Was heißt für SIE „besser“?

- Besser = **mehr** eigene Ziele erreichen?
- Besser = die Ziele **schneller und leichter** erreichen ?
- Besser = **gute/bessere Ergebnisse** erzielen?

Ein kurzer Check mit dem Nachbarn!

Meine Intention hier im Seminar

- ✿ Es geht um **Ihren Erfolg**
- ✿ Erfolg haben Sie, wenn Sie Ihr Fachwissen bzw. ihre Wünsche und Bedürfnisse verbinden mit einer **hohen Gesprächs- Beratungs- und Verhandlungskompetenz.**

Generell gilt:

- ✿ → *Erfolge hat man mit Menschen!*
- ✿ → *Geschäfte macht man mit Menschen!*
- ✿ Hier trainieren Sie Ihre kommunikativen Fähigkeiten, hier trainieren Sie Ihre **Gesprächs-, Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungskompetenz**
- ✿ Es geht nicht um Perfektion...

*„Wer nicht weiß, wohin er will,
darf sich nicht wundern,
wenn er ganz woanders ankommt“*

- ❖ Wer Ziele hat, erreicht **viel**
- ❖ Wer klare Ziele hat, erreicht **mehr**
- ❖ Wer klare, hohe Ziele hat,
erreicht **am meisten**

Das gilt für Ihr Lernen
und Ihre Entwicklung
(hier im Seminar)

Das gilt für jede
Verhandlung
→ Vorbereitung

Die Bank investiert in die
Qualität und Zufriedenheit...
Ihrer MitarbeiterInnen

Bank

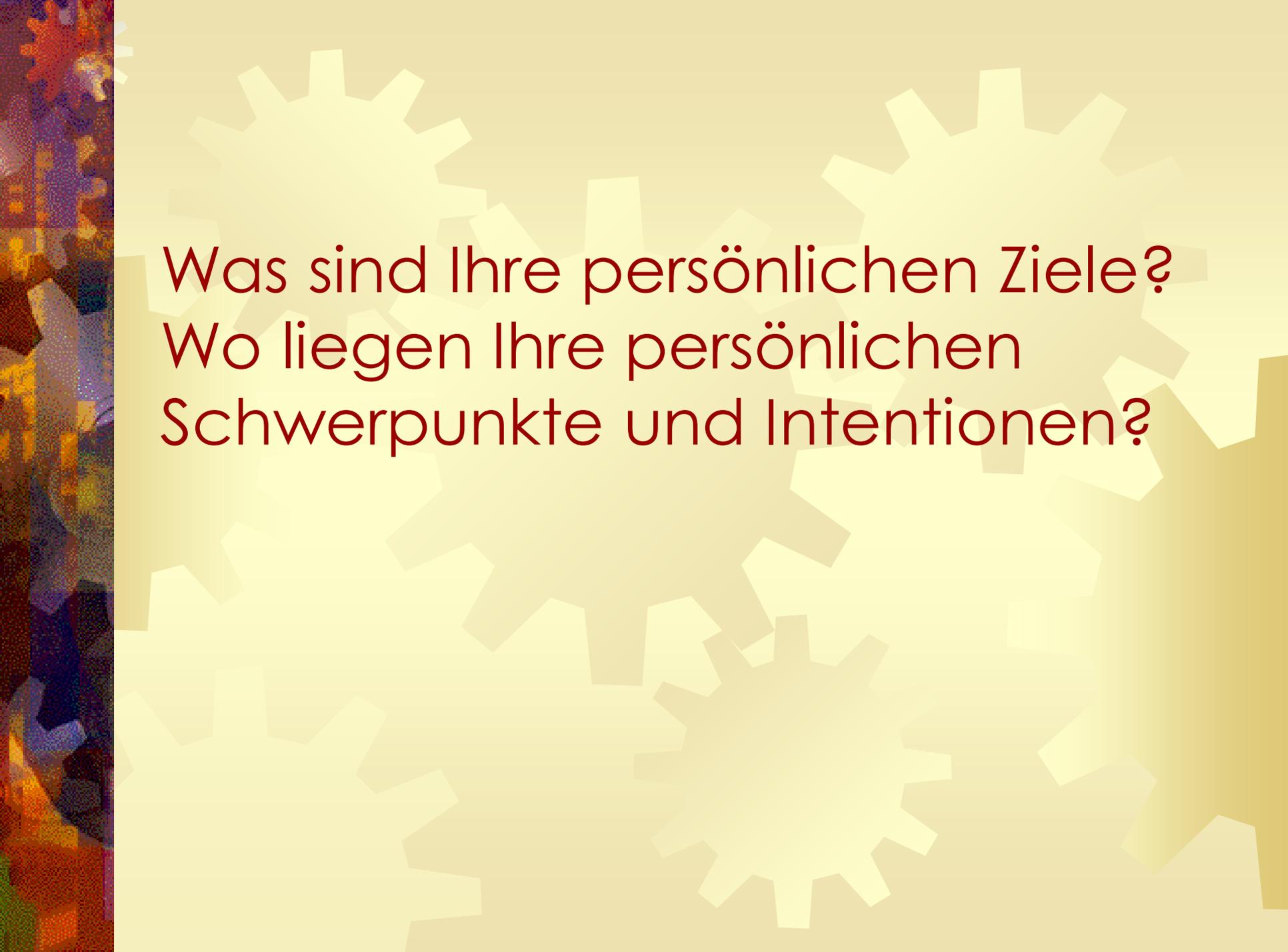
... und was wollen Sie?
Sehr konkret:
WOFÜR wollen Sie WAS?

Mitarbeiter

Trainer

Ich biete Wissen,
Erfahrung, Kompetenz,...
Ich verpflichte mich...

Zu klären ist...

The background features a light beige color with a pattern of semi-transparent, overlapping gears in various sizes and orientations. On the left side, there is a vertical strip with a colorful, abstract, and textured appearance, possibly representing a gear mechanism or a decorative border.

Was sind Ihre persönlichen Ziele?
Wo liegen Ihre persönlichen
Schwerpunkte und Intentionen?

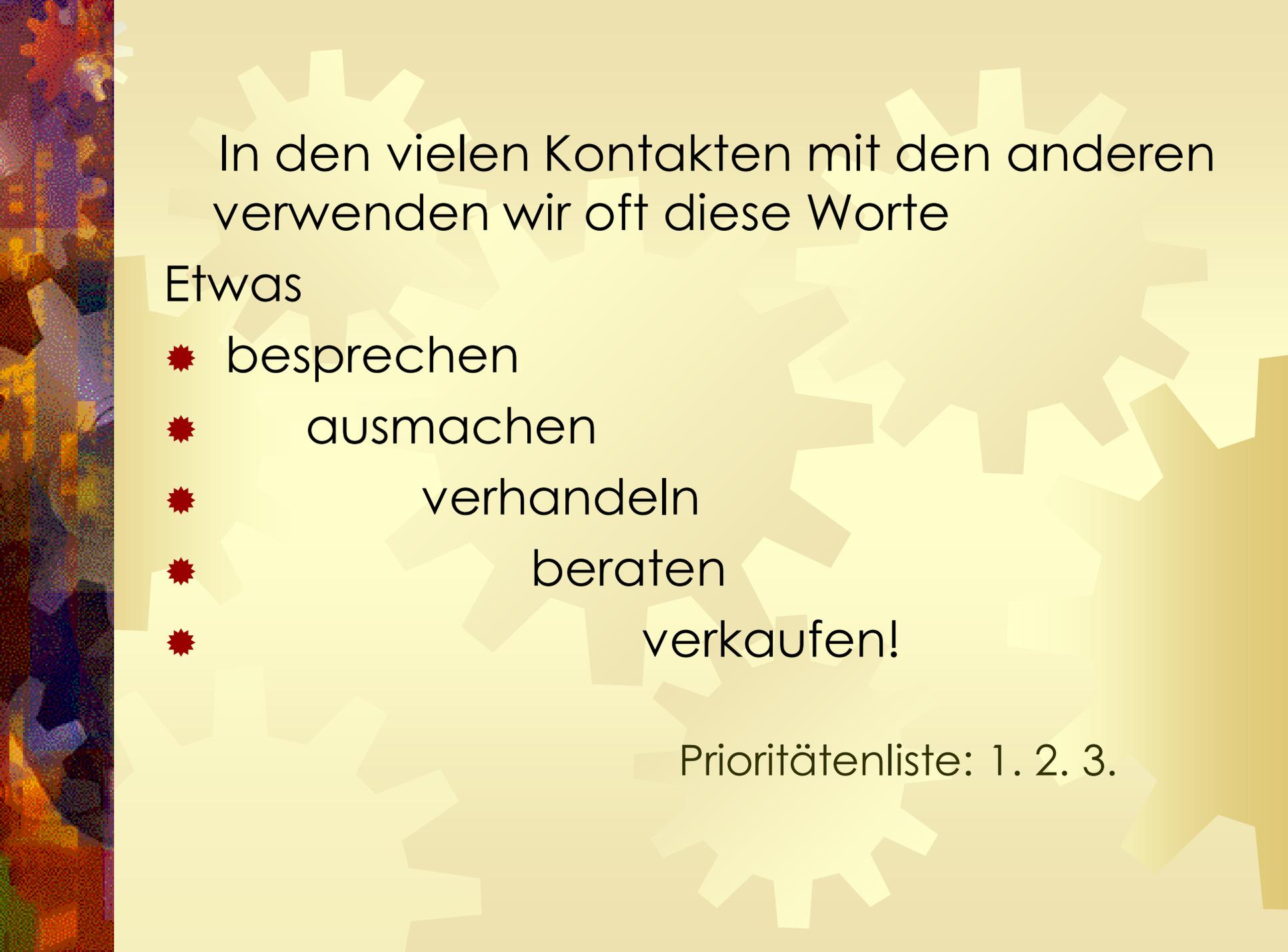


Dieses Seminar ist so angelegt,

- ✿ dass Sie generell **Ihre Kommunikationsfähigkeit**
- ✿ und speziell **ihre Verhandlungsfähigkeit** weiterentwickeln

Auf welche Bereiche legen Sie welche Wichtigkeit?

- ✿ alltägliche Gespräche in der Firma
- ✿ alltägliche Gespräche mit Partnern
- ✿ alltägliche Gespräche mit den Kindern
- ✿ Meetings in der Firma
- ✿ Offizielle Verhandlungen in der Firma



In den vielen Kontakten mit den anderen
verwenden wir oft diese Worte

Etwas

✿ besprechen

✿ ausmachen

✿ verhandeln

✿ beraten

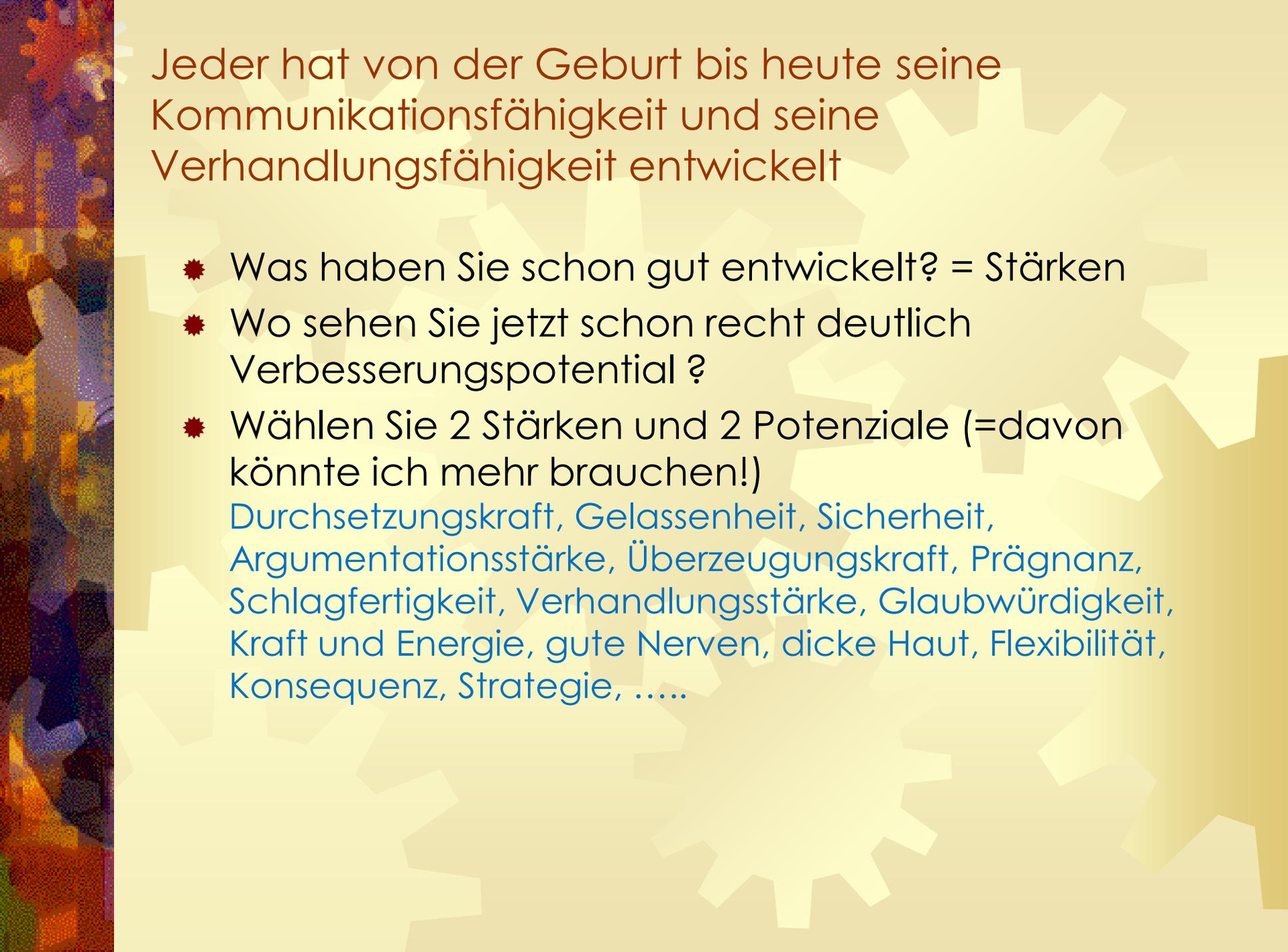
✿ verkaufen!

Prioritätenliste: 1. 2. 3.

Ordnen Sie nun die sechs Interessensbereiche nach Ihrer persönlichen Wichtigkeit

- **Was gibt es Neues?** = Interesse an Knowhow: Theorien, Strategien, Tipps und Tricks aus dem Fachgebiet der Gesprächsführung
- **Erfahrungsaustausch** Wie ist es bei anderen gelaufen? Wie haben sie es gemacht?
- **Wie wirke ich auf andere?** = Viel Feedback (=Fremdbild) als Bestätigung oder Ergänzung zur Selbstsicht
- **Was mache ich „falsch“**, dass es immer wieder...
- **Ich möchte meine Vorsätze trainieren** Ich kenne meine Schwächen.
- **Hilfen zur Zielerreichung** Ich habe klare Absichten, Ziele und Vorsätze und doch agiere und reagiere ich immer wieder wie früher. Wie gelingt es mir, mich zu ändern?

Prioritätenliste für diese Tage: 1. 2. 3.



Jeder hat von der Geburt bis heute seine Kommunikationsfähigkeit und seine Verhandlungsfähigkeit entwickelt

- Was haben Sie schon gut entwickelt? = Stärken
- Wo sehen Sie jetzt schon recht deutlich Verbesserungspotential ?
- Wählen Sie 2 Stärken und 2 Potenziale (=davon könnte ich mehr brauchen!)

Durchsetzungskraft, Gelassenheit, Sicherheit, Argumentationsstärke, Überzeugungskraft, Prägnanz, Schlagfertigkeit, Verhandlungsstärke, Glaubwürdigkeit, Kraft und Energie, gute Nerven, dicke Haut, Flexibilität, Konsequenz, Strategie,

Vereinfacht eine Dreiteilung:

Brauchen Sie

- ✿ mehr Gelassenheit und Ruhe
- ✿ mehr Durchsetzungskraft und Stärke
- ✿ mehr Diplomatie und psychologisches Geschick

Ein kurzer Check mit Handzeichen!

Eine andere Blickrichtung: Möchten Sie generell

➤ mehr „an sich“ = an Ihrer Persönlichkeit arbeiten,...

➤ um authentischer

- glaubwürdiger

- sicherer

- überzeugender

- ehrlicher

- selbstzufriedener

- stärker

- gelassener

➤zu werden

➤ wollen Sie mehr an kommunikativen und psychologischen „Techniken“ arbeiten,.....

- Gesprächskompetenz

- Verhandlungsgeschick

- Argumentationsstärke

- rhetorische Fähigkeiten

- =Techniken und Tricks

A) Ein kurzer Check mit Handzeichen

B) Arbeitsblatt und Graphik

Ziel einer Ausbildung: Grundlagen einer Fähigkeit

Ziel einer Fortbildung: neue Erkenntnisse im Fachbereich,
die für alle wichtig sind

★ **Ziel dieses Seminars:**

→ Weiterentwicklung der persönlichen Gesprächskompetenz.

→ Erhöhung der persönlichen Sicherheit (um auch in der Stress-Situation die eigenen Stärken gut zu nutzen)

→ Entdecken der möglichen zusätzlichen Potentiale

Es geht NICHT um Perfektion!

★ → Sind Sie dankbar für die Bestätigung Ihrer Stärken = Erhöhung der (Selbst)Sicherheit

★ → Sind Sie neugierig auf die Ergänzungen: Welches „Mehr“, welches „Weniger“ würde Sie (aus unserer Sicht) noch stärker machen?

★ → Individuell werden Sie neue Erkenntnisse und Informationen entdecken

- ✿ In diesem Seminar geht es so gesehen auch um Coaching = individuelle Anregungen zur Stärkung der Stärken, zur Erhöhung der Sicherheit und zur individuellen Weiterentwicklung
- ✿ ICH bin Hauptcoach (mit Coaching-Ausbildung und wenig Fachwissen)
- ✿ Jede(r) ist „freundschaftlicher Coach“ (mit hohem Fachwissen, viel Erfahrung und unterschiedlicher Coachingkompetenz)
- ✿ **Sind Sie neugierig:** Was gibt es an Alternativen?
Was gibt es „Neues“?
Was tun (da) die Anderen?
- ✿ Das generelles Ziel:
**Erhöhen Sie Ihre „Wahlfreiheit“
= erhöhen Sie Ihre Professionalität**

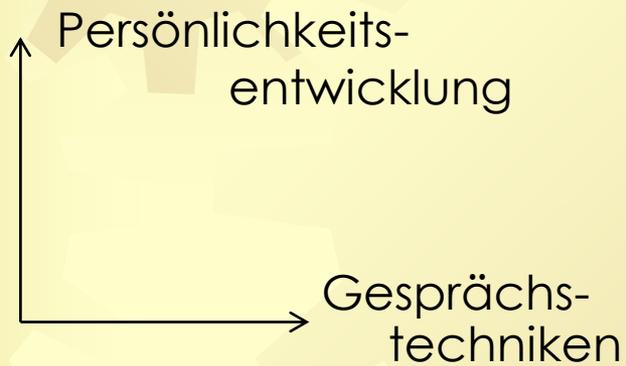
Gemeinsame und individuelle Schwerpunkte wählen

- Alles was da hängt (Pinwand) und alles was in den Unterlagen drinnen ist, ist möglicher Inhalt des Seminars.
- Wir wählen Vieles gemeinsam
- Jeder kann auch individuell mehr oder weniger von diesen Angeboten wählen
 - Nutzen Sie auch die Pausen und Rahmenzeiten für Gespräche (mit uns)

Bitte um kurze Positionierung:

Mit welcher Erwartung sind Sie gekommen?

Was ist Ihnen persönlich wie wichtig?

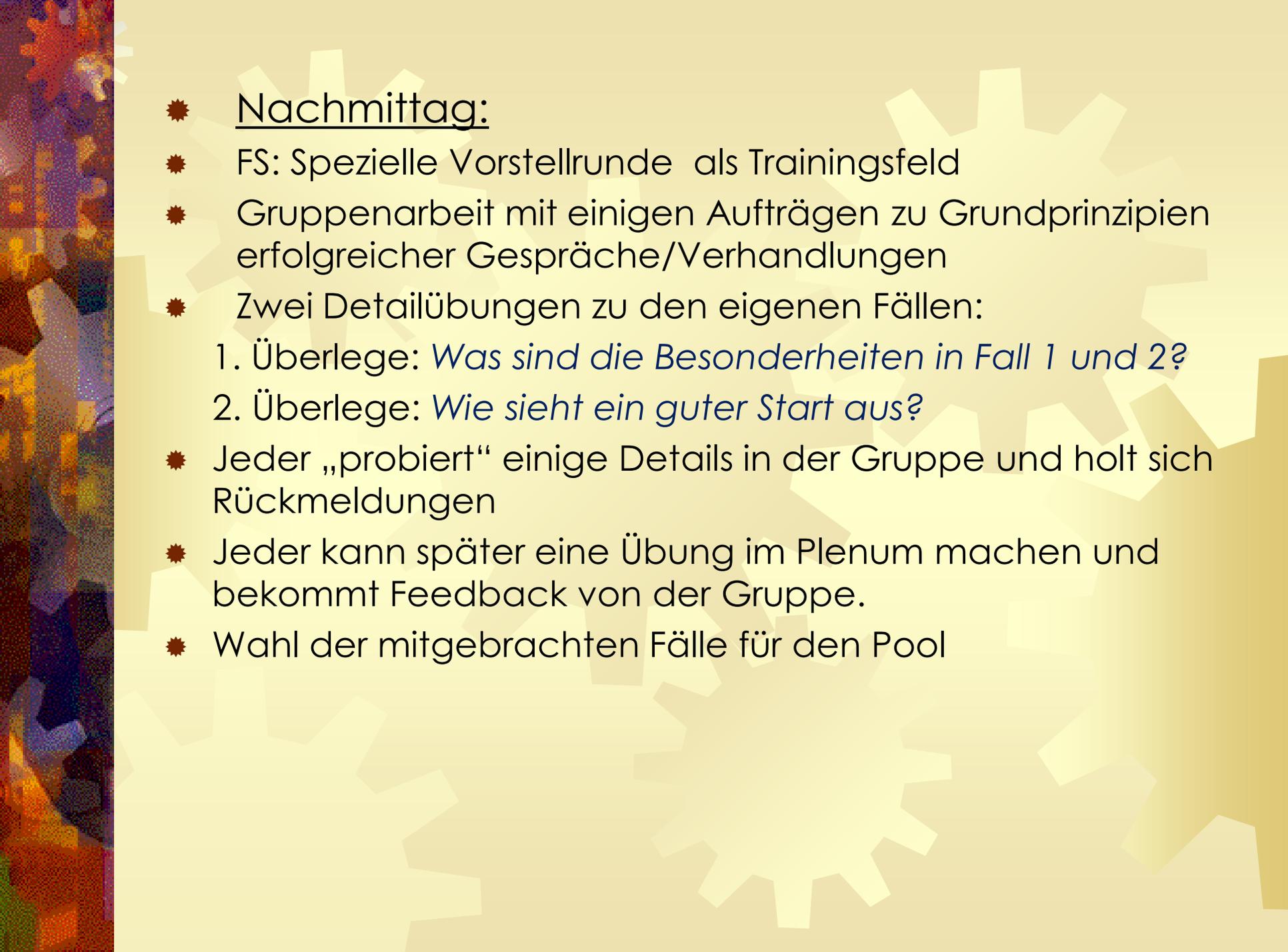


???

- Wer etwas haben möchte, das er noch nie hatte, wird wohl etwas tun müssen, das er noch niemals tat.
- Trauen Sie sich etwas zu erproben!
- Sind Sie neugierig auf Neues!
- sonst geht es uns wie einer Fliege am Fenster!!!!

Ablaufplan

- ☀ Vormittag: Ankommen, Intentionen und Überblick
- ☀ (Ihre) Standpunkte, Situationen und Grundannahmen im „Kugellager“ vergleichen
- ☀ Gruppenbildung *)
 - ☀ 1. GA: Kurzes Kennenlernen
 - ☀ 2. GA Besprechung der Fälle
 - am „Fall 1“: **meine Stärken**
 - am „Fall 2“: **meine Fragen und Wünsche**
- ☀ Spezielle Vorstellungsrunde als Trainingsfeld



- ☀ Nachmittag:

- ☀ FS: Spezielle Vorstellungsrunde als Trainingsfeld

- ☀ Gruppenarbeit mit einigen Aufträgen zu Grundprinzipien erfolgreicher Gespräche/Verhandlungen

- ☀ Zwei Detailübungen zu den eigenen Fällen:

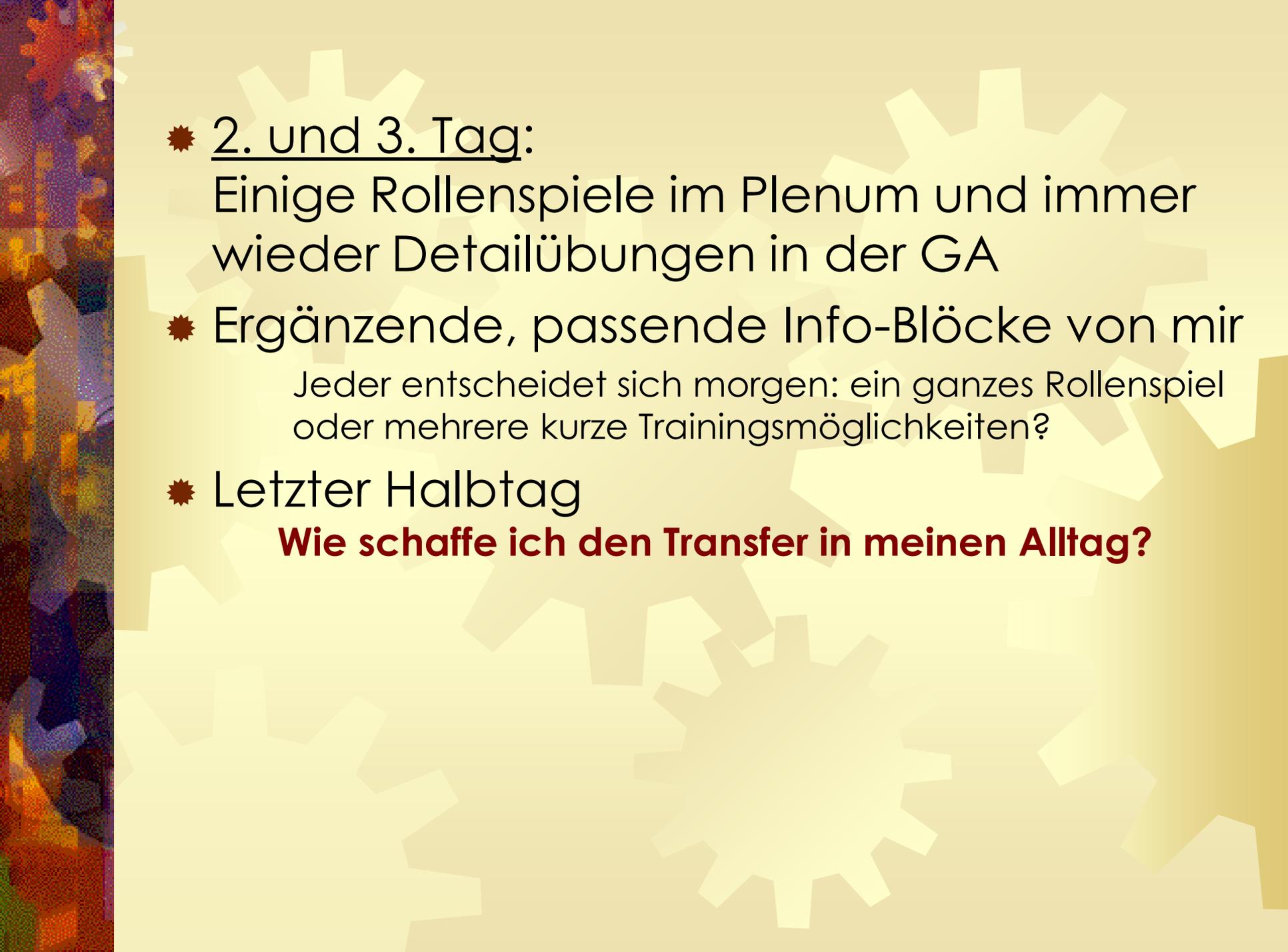
1. Überlege: *Was sind die Besonderheiten in Fall 1 und 2?*

2. Überlege: *Wie sieht ein guter Start aus?*

- ☀ Jeder „probiert“ einige Details in der Gruppe und holt sich Rückmeldungen

- ☀ Jeder kann später eine Übung im Plenum machen und bekommt Feedback von der Gruppe.

- ☀ Wahl der mitgebrachten Fälle für den Pool



- ★ 2. und 3. Tag:

Einige Rollenspiele im Plenum und immer wieder Detailübungen in der GA

- ★ Ergänzende, passende Info-Blöcke von mir

Jeder entscheidet sich morgen: ein ganzes Rollenspiel oder mehrere kurze Trainingsmöglichkeiten?

- ★ Letzter Halbttag

Wie schaffe ich den Transfer in meinen Alltag?

Zeitschiene

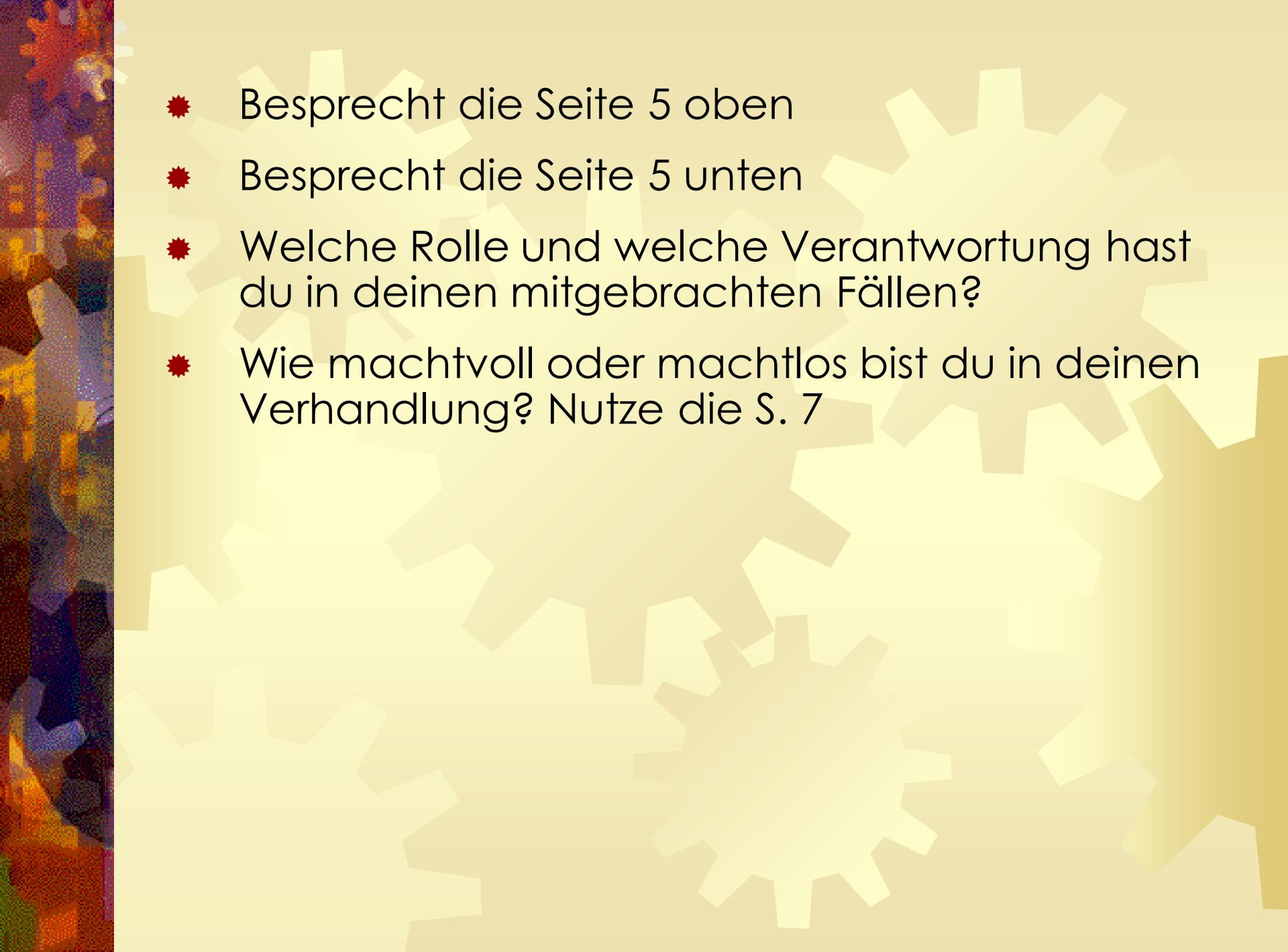
- ★ 9.30 - 12.30 14.15 - 18.45
- ★ 8.30 - 12.30 14.15 - 18.45
- ★ 8.30 - 12.30 13.45 - 16.30

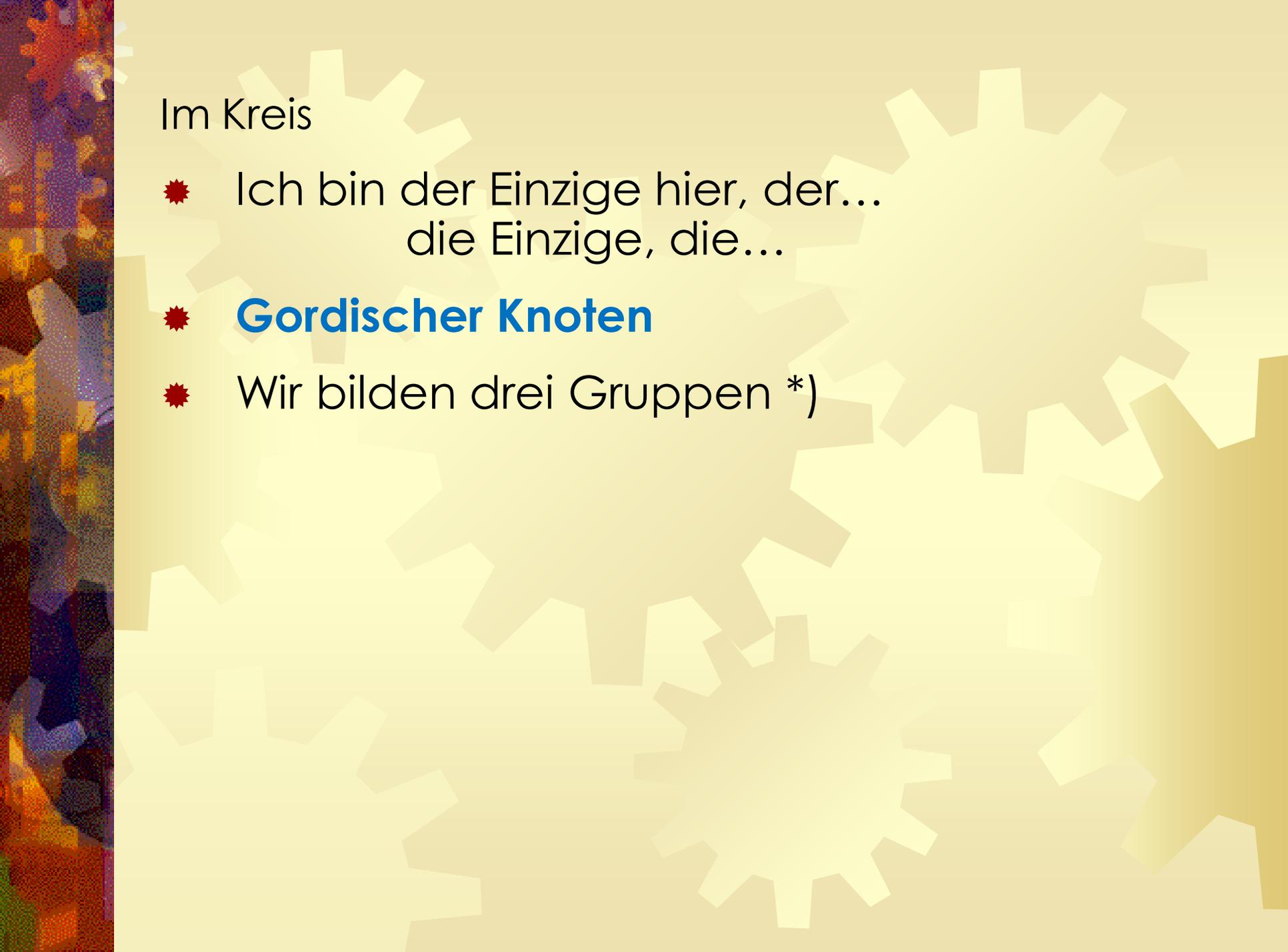
Gutes Klima – gute Erfolge!

- Wer bin ich; wer bist du? Dürfen wir DU sagen?
Sprecht euch mit Namen an
- Ein paar Gemeinsamkeiten - ein paar Vorlieben -
ein erstes Kennenlernen: Freizeit, Urlaub...
- Kugellager: Vergleicht die Basics und
Grundannahmen mit verschiedenen Leuten
Bei jedem Thema sind 90 Sekunden Zeit

„Kugellager“ – Frage dein Gegenüber und plaudere kurz

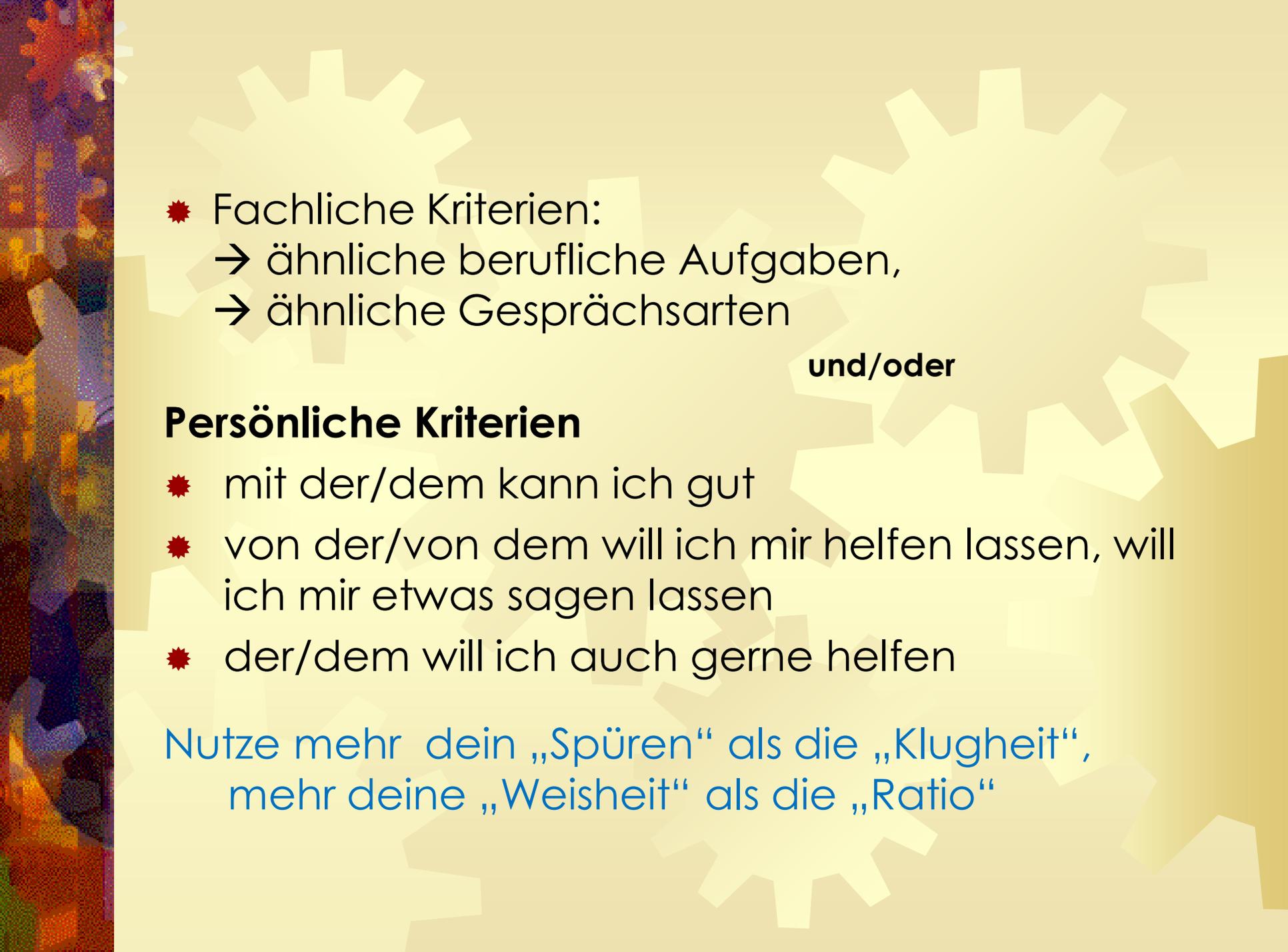
- Besprecht den ersten und zweiten Punkt von eurem Blatt
- Besprecht den dritten und vierten Punkt von eurem Blatt
- Besprecht den fünften und sechsten Punkt von eurem Blatt
- In welchen Gesprächen bist du recht sicher, wann wirst du/bist du unsicher?
- Nehmt die Unterlagen und besprecht die Seite 4 oben

- 
- Besprecht die Seite 5 oben
 - Besprecht die Seite 5 unten
 - Welche Rolle und welche Verantwortung hast du in deinen mitgebrachten Fällen?
 - Wie machtvoll oder machtlos bist du in deinen Verhandlung? Nutze die S. 7



Im Kreis

- ✿ Ich bin der Einzige hier, der...
die Einzige, die...
- ✿ **Gordischer Knoten**
- ✿ Wir bilden drei Gruppen *)



★ Fachliche Kriterien:

- ähnliche berufliche Aufgaben,
- ähnliche Gesprächsarten

und/oder

Persönliche Kriterien

- ★ mit der/dem kann ich gut
- ★ von der/von dem will ich mir helfen lassen, will ich mir etwas sagen lassen
- ★ der/dem will ich auch gerne helfen

Nutze mehr dein „Spüren“ als die „Klugheit“,
mehr deine „Weisheit“ als die „Ratio“

Start der Gruppenarbeit:

→ neue Sitzordnung und kurzes Kennenlernen

„Da habe ich meine Punkte geklebt...“

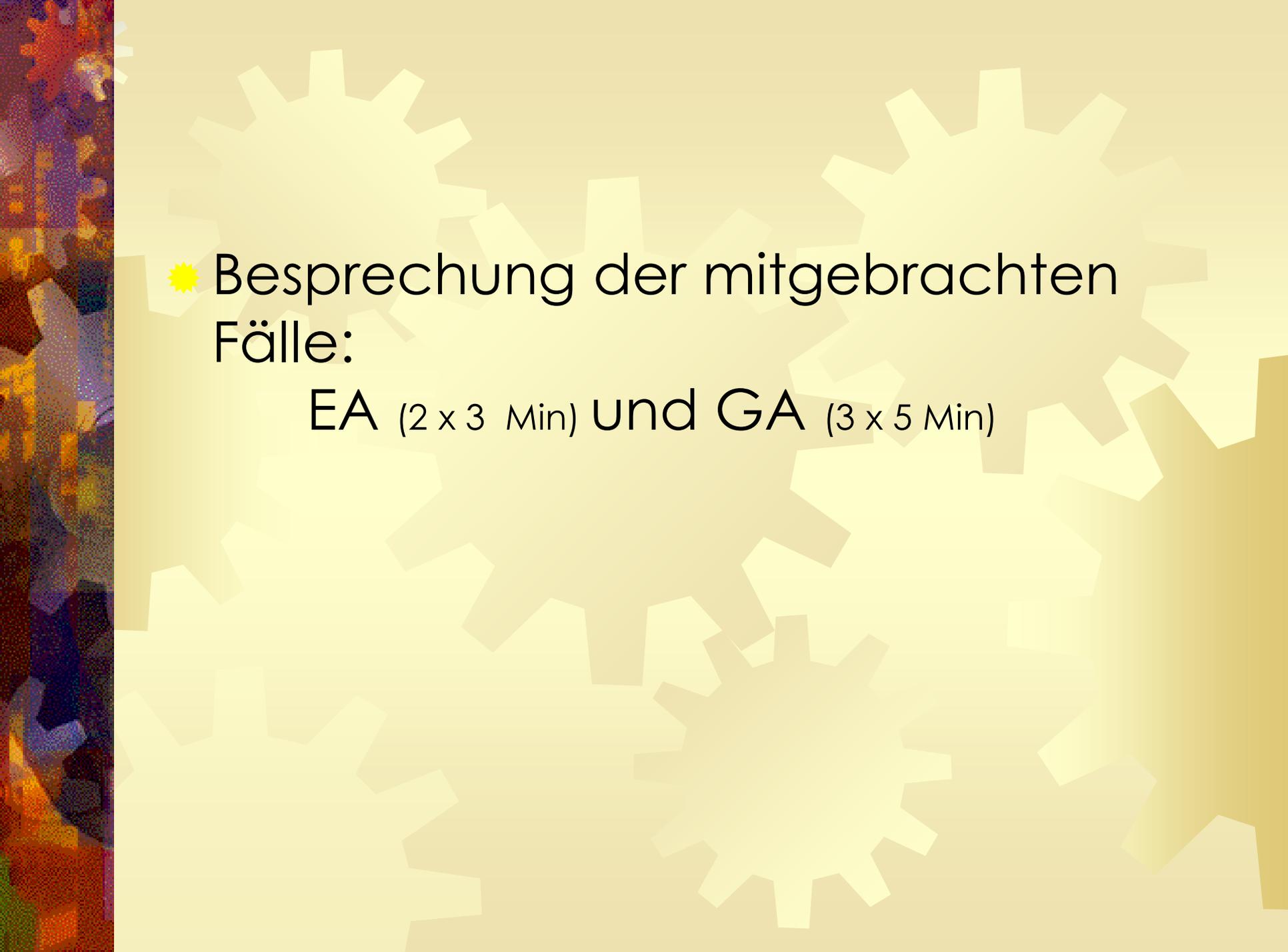
„So habe ich auf meinem Blatt gewichtet...“

„So geht es mir jetzt nach dem Start...“

„Und das noch zu meiner Person...“

Nach 10 Minuten

Einige Lernregeln für diese Tage



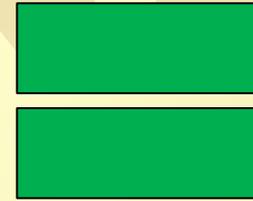
☀ Besprechung der mitgebrachten
Fälle:

EA (2 x 3 Min) und GA (3 x 5 Min)

Nimm Fall 1

→ Vorderseite: Titel

→ 3 Stärken auf die Rückseite →



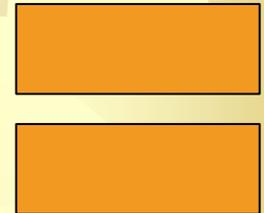
Überlege für die Vorstellung: Den Fall habe ich ausgewählt, weil...
Es ist gut gegangen, **weil ich**....

Generell kann ich recht gut....

Nimm Fall 2

→ Vorderseite: Titel

→ Rückseite: **2,3 Fragen** dazu....



Überlege für die Vorstellung: Den Fall habe ich ausgewählt, weil...
Zu diesem Fall möchte ich gerne wissen, wie...

Das hat auch mit meinen Zielen für diese drei Tage zu tun, weil...

2 x 4 Min schreiben

3 x 6 Min Fälle in der Gruppe vorstellen

Vorstellrunde:

Ein Beispiel, eine Übung, wie du auftrittst

(Folie 1 zum Inhalt - Folie 2 zur persönlichen Intention)

1. Sage uns (in 2,3,4 Sätzen) Wichtiges über Dich selbst
2. Lies uns vom 1. Fall die Überschrift und zwei Stärken von dir vor
3. Lies uns vom 2. Fall die Überschrift und zwei Fragen von dir vor
4. Sage uns etwas über den Grund Deines Hier-Seins und/oder Deine Ziele

*Ich bin da, weil...um zu... oder
Mitnehmen möchte ich... oder
Für mich war das Seminar
(sehr) erfolgreich, wenn ich ...*

Überlege: Wie möchtest du, dass wir dich erleben?
Lege deine Intention jetzt fest

Schreib auf deine Karte ein oder zwei Eigenschaften
So möchte ich wirken:

kompetent

stark

natürlich

persönlich

professionell

nachdrücklich

kontaktfördernd

freundlich

ruhig

engagiert

sachlich

zurückhaltend

überzeugend

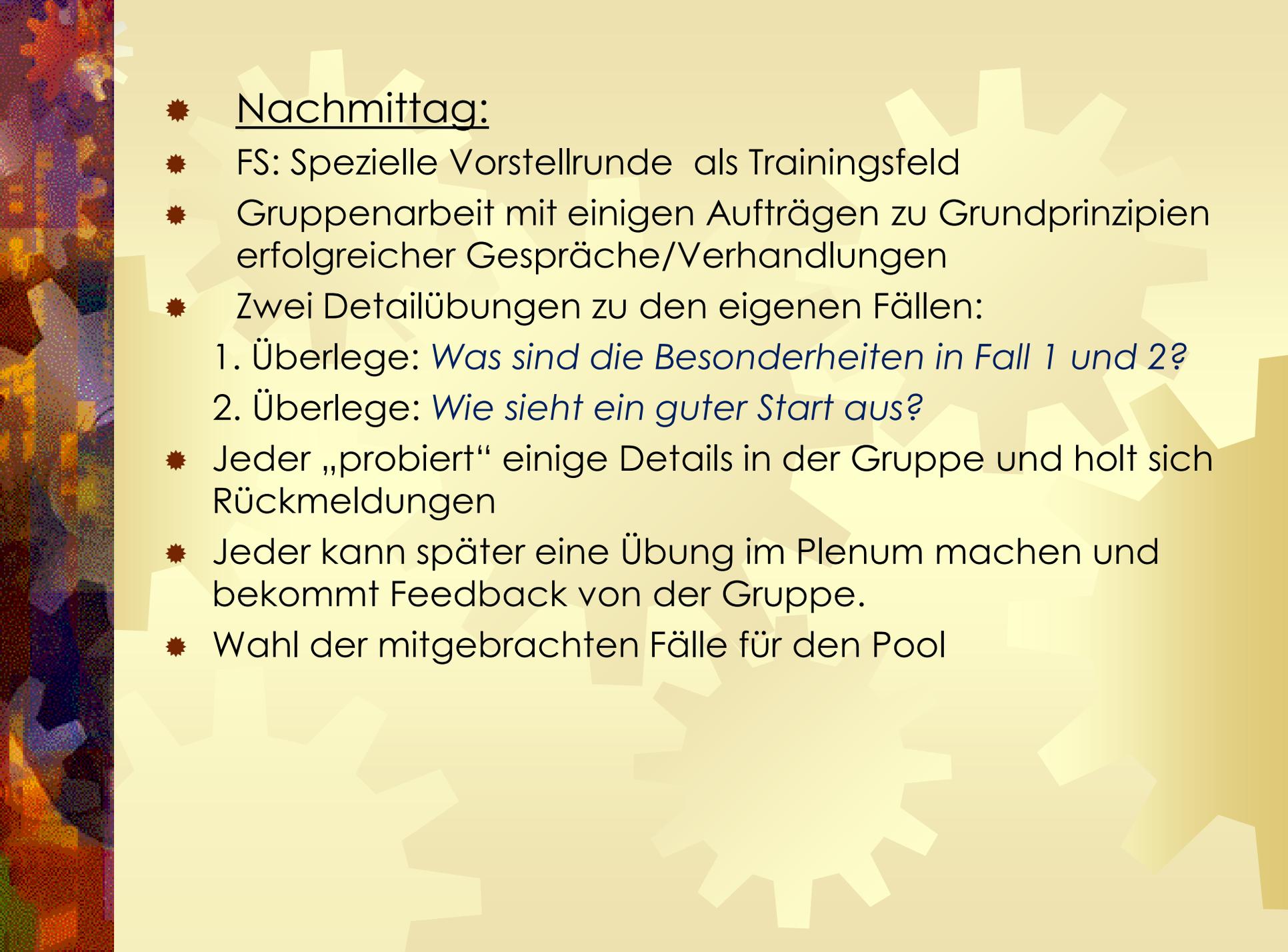
...



- und zeig deine Karte vor dem Anschauen, dann bekommst du Rückmeldung dazu (Handzeichen?)

The background features a light beige gradient with several semi-transparent gear shapes scattered across it. On the left side, there is a vertical strip with a colorful, abstract, and textured pattern in shades of purple, blue, orange, and red.

Mittag



- ☀ Nachmittag:

- ☀ FS: Spezielle Vorstellungsrunde als Trainingsfeld

- ☀ Gruppenarbeit mit einigen Aufträgen zu Grundprinzipien erfolgreicher Gespräche/Verhandlungen

- ☀ Zwei Detailübungen zu den eigenen Fällen:

1. Überlege: *Was sind die Besonderheiten in Fall 1 und 2?*

2. Überlege: *Wie sieht ein guter Start aus?*

- ☀ Jeder „probiert“ einige Details in der Gruppe und holt sich Rückmeldungen

- ☀ Jeder kann später eine Übung im Plenum machen und bekommt Feedback von der Gruppe.

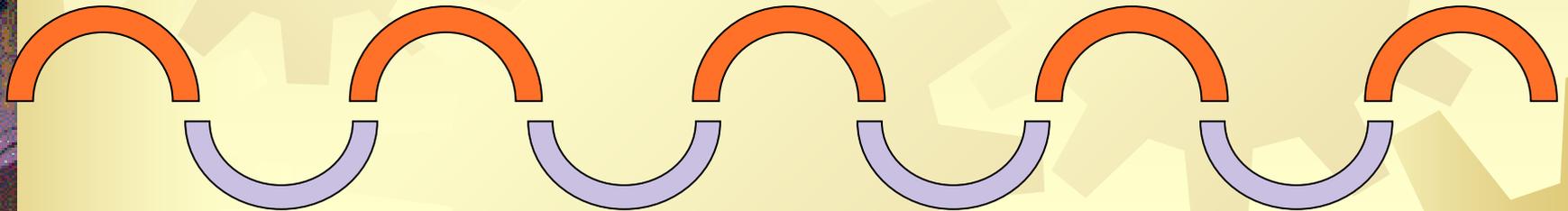
- ☀ Wahl der mitgebrachten Fälle für den Pool

Die Frage der Verantwortung

- ✿ WER hat in einem Gespräch, in einer Verhandlung WOFÜR, WIE VIEL Verantwortung?
- ✿ Wofür haben SIE (wie)viel Verantwortung?
- ✿ Wofür gibt es gemeinsame Verantwortung?
- ✿ Wer ist verantwortlich für den Rahmen?

So sehe ich es:

- Sie haben 100 % für Ihren Gesprächsanteil



- Für das Ergebnis teilen Sie die Verantwortung mit den anderen

50 : 50 60 : 40 40 : 60

- Der Rahmen ist ein wichtiger Anteil; übernehmen Sie auch dafür viel Verantwortung

WAS ist WIE wichtig für Ihr Lernen

Wie wichtig, wieviel % (von 100%) sind

1. das Wissen und Können des Trainers
2. die Gespräche, Erfahrungen und Rückmeldungen in der Gruppe
3. das persönliche Engagement?

10% W

30% Gr

60% p.E

PS: Wie beim Essen können wir beim (bewussten)

Lernen (jederzeit) sagen:

JA, DAS will ich oder

NEIN, DAS will ich nicht!!

= Lernregel 1: **Selbstverantwortung**

Generell gilt für **nachhaltiges Lernen** →← Prüfungslernen

- Veränderungen finden nur statt, *wenn das Lernen „unter die Haut geht“*. Solange nur der Kopf (und der Wille) da ist, gibt es keine bleibende „Wirkung“.
- Absichtlich lernen: Bei allem, was Sie auf Dauer behalten und nutzen wollen, aktivieren Sie Ihre Gefühle und Emotionen; spüren Sie in Ihren Körper.
 - Focusing: „Spüren Sie kurz dahin...“ Die Empfindungen im Brust- und Bauchraum sind entscheidend
- Unabsichtlich/rückblickend lernen: Erkennen Sie manche Enttäuschung, manchen Ärger als sehr hilfreiche Emotion zur Veränderung = den Ärger als „Mittel zum Zweck“ nicht nach-tragen, sondern dankbar abhaken und die „Erkenntnis“ mitnehmen
 - = Lernregel 2: **Betroffenheit/Emotionalität**

Nachhaltig gelernt heißt..

- das Neue steht Ihnen zur Verfügung. Sie können jederzeit darauf zugreifen
- Es ist „im Bauch“ und Sie können „aus dem Bauch heraus“ agieren.

Wie kommt es in den Bauch hinein?

- Sie haben etwas (Neues) so oft wiederholt (= so gut gelernt), dass es ein Teil von Ihnen geworden ist
- Früher hieß es: üben, üben, üben...
- Heute wissen wir: 1. Wichtig ist die intellektuelle und emotionale Auseinandersetzung in Ihnen (Ideal ist auch die Auseinandersetzung im Gespräch mit anderen!!) und 2. Es gibt genug reale und mentale Wiederholungen, sodass, 3. die entsprechenden Gehirnverknüpfungen entstehen = Sie integrieren das Neue in Ihre Persönlichkeit.
- Ausnahme: „...dass ein Wort ganz plötzlich auf den Grund einer Seele fällt.“

Die nächste wichtige Lernhilfe, wenn es um „Verhalten in der Realität“ geht: **Hole dir immer wieder Feedback**

- *„Wie mache ich es tatsächlich und wie wirkt das auf die Anderen?“*
- Es geht um den ständigen Vergleich:
Mein „Selbstbild“ (= wie ich sein will und es mir vornehme) und das „Fremdbild“ durch Feedback (= wie mich die anderen erleben)
- Jeder soll in diesen drei Tagen möglichst viel Feedback der anderen erhalten
- Jeder soll möglichst viel Feedback geben
→ d.h.: **mit deinem Feedback hilfst Du!**
- *Im Seminar gibt es die besondere Chance: ich höre, wie die anderen mich erleben UND gleichzeitig sehe ich im Video selbst „als Beobachter“! (mit eigener SD-Karte auch später zu Hause!!)*

Erprobte Feedbackregel 1 für den Feedbackgeber

- 1. Suche das Positive, bestärke die Fähigkeiten = Stärken stärken!
- 2. Gib Tipps und Hilfen als Einzelperson:
 - *Auf mich wirkt das...*
 - *Ich erlebe das... Ich erlebe dich....*
 - *Mir würde gefallen....Ich rate dir....* Werte nicht!!
- „2“ kommt immer NACH „1“ das heißt:
immer zuerst positives Feedback, dann Tipps!

Regel 2

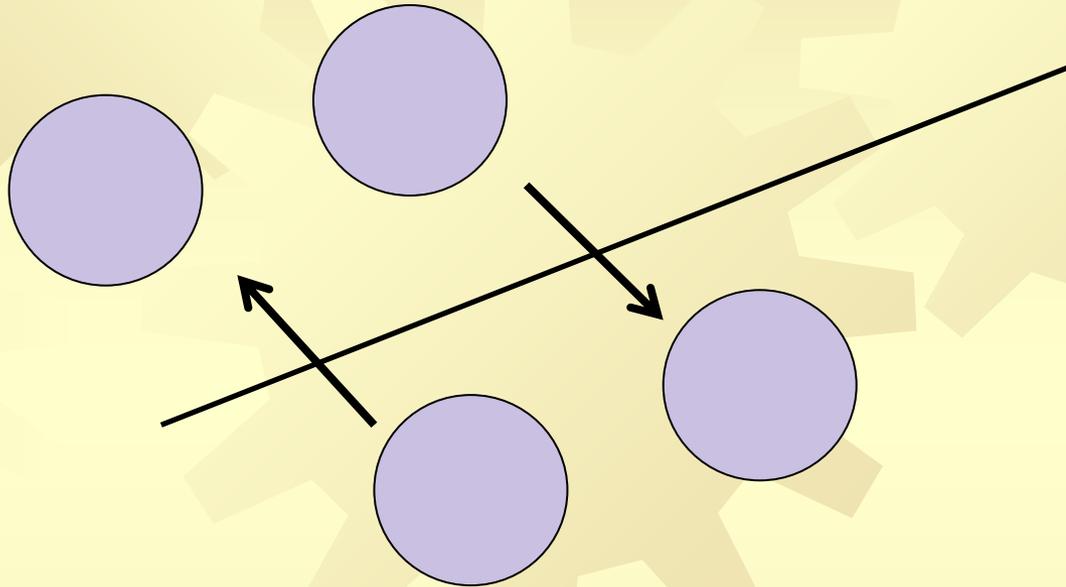
- Beobachte genau
- Sei bewusst aufmerksam und „empfindsam“:
Wie „wirkt“ das Gehörte auf mich?
Was „spüre ich“ in mir beim Zuhören und beim Zusehen?
 - *„SO erlebe ich dich...“* *„So wirkt das auf mich...“*

Praktisch heißt das:

- ✿ Erbitte und gib viel Feedback!
- ✿ - Frag um Feedback „*Wie erlebt ihr da meine?*“
- ✿ - Frag ob Feedback erwünscht ist:
„*Darf ich dir sagen, wie ich dich da erlebe/erlebt habe?*“
- ✿ - Beginne mit positiven Rückmeldungen
- ✿ - biete deine Anregungen und Ideen als „Hilfe“ und beende möglichst immer mit einer Frage: „*Wie klingt das für dich?*“ „*Wie geht's dir mit diesem Tipp/mit dieser Rückmeldung?*“
- ✿ Keine Verteidigung, keine Rechtfertigung.... Es geht um subjektive Beobachtungen und Eindrücke
- ✿ Sei neugierig und „höre“, was der andere dazu „meint“
- ✿ -Beendet eine Feedbackrunde mit: „*Hat es gepasst?*“ „*Was war interessant?*“ „*Was war in diese Runde für dich hilfreich?*“

Das Paradigma

„Bring den anderen auf deine Seite!“



„Was brauchen Sie.. Was brauchst du, damit du mein Angebot, meine Vorschläge, meine Lösungen... annehmen kannst?“

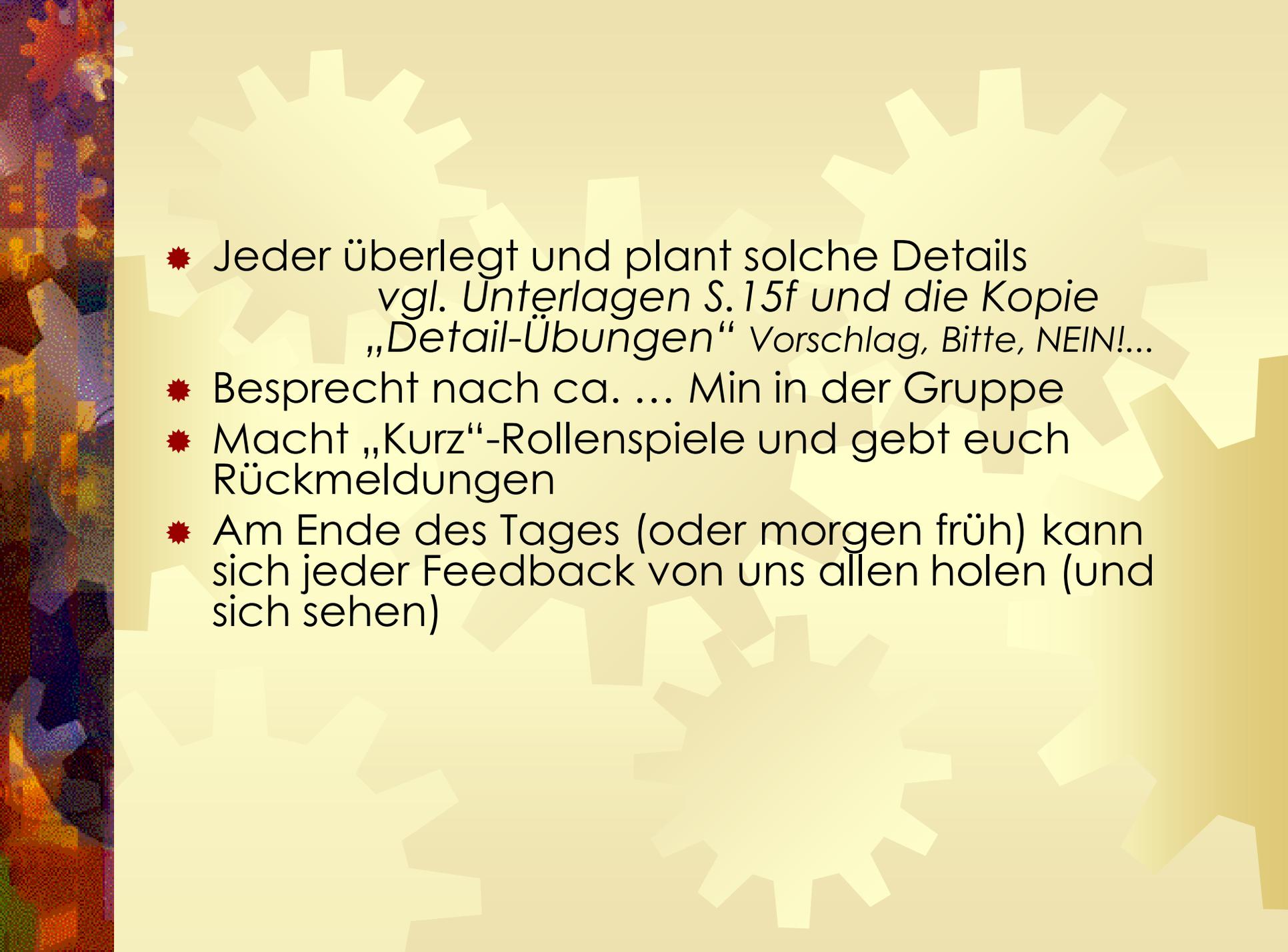
Standardübung 1: „Besonderheit(en)“

Überlege für Fall 1 und Fall 2:

- ✿ „Worauf kommt es vor allem an?“
„Gibt es einen „Knackpunkt“, eine Besonderheit, eine Hürde....?“

Musst du besonders

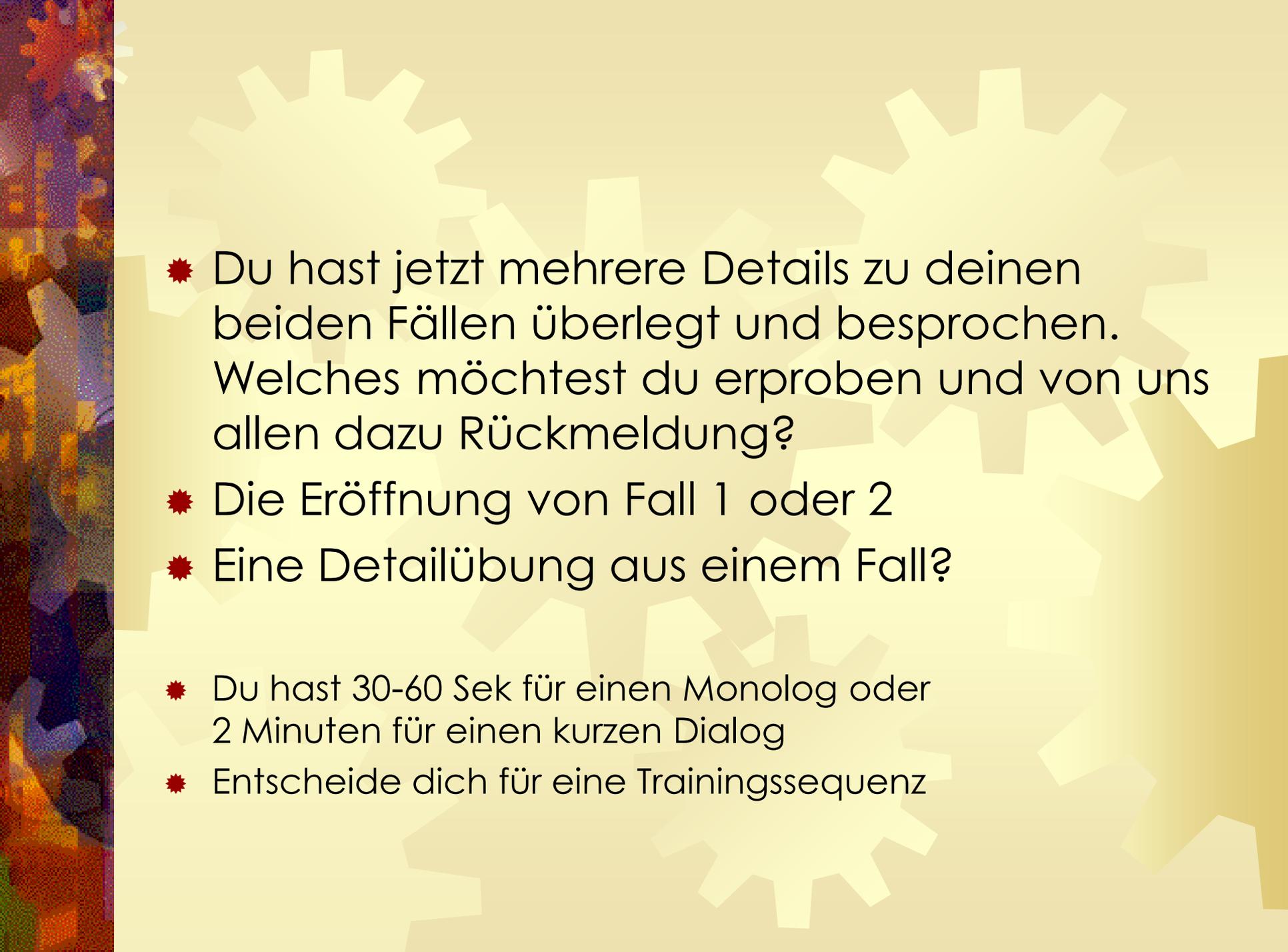
- klar informieren, gut erklären
- überzeugen, argumentieren,
- überreden, gewinnen
- verkaufen
- Verständnis zeigen, beruhigen
-
- Geht's um Vorschläge/Angebote?
- Geht's um Ablehnungen/Verbote?
- Geht's um ein NEIN?
- Geht's um Vertrauensaufbau?
- Geht's um Side-step? (heraus aus der Schusslinie)

- 
- Jeder überlegt und plant solche Details
vgl. *Unterlagen S. 15f und die Kopie
„Detail-Übungen“* Vorschlag, Bitte, NEIN!...
 - Besprecht nach ca. ... Min in der Gruppe
 - Macht „Kurz“-Rollenspiele und gebt euch Rückmeldungen
 - Am Ende des Tages (oder morgen früh) kann sich jeder Feedback von uns allen holen (und sich sehen)

Standardübung 2

„Gut begonnen halb gewonnen“

- Wie startest du im Fall 1, wie im Fall 2?
- Gibt es einen geplanten Smalltalk?
- Lege die ersten Sätze fest → vgl S. 17/18 und S. 21-26
- Besprich diese in der Gruppe
- Erprobe im „Kurz“-Rollenspiel und
- hole dir Rückmeldung
- Wenn du gute Tipps bekommst, probiere diese gleich nochmals aus!
- Am Ende des Tages (oder morgen früh) kann sich jeder Feedback von uns allen holen (und sich sehen)

- 
- Du hast jetzt mehrere Details zu deinen beiden Fällen überlegt und besprochen. Welches möchtest du erproben und von uns allen dazu Rückmeldung?
 - Die Eröffnung von Fall 1 oder 2
 - Eine Detailübung aus einem Fall?

 - Du hast 30-60 Sek für einen Monolog oder 2 Minuten für einen kurzen Dialog
 - Entscheide dich für eine Trainingssequenz

The background features a light beige gradient with several semi-transparent gear shapes scattered across it. On the left side, there is a vertical strip with a colorful, abstract, and textured pattern in shades of red, purple, blue, and orange.

2. TAG

Rollenspiele sind....

- für die Akteure „learning by doing“ und Chance für Bestätigungen und Anregungen
- für die Zuseher meist interessant und manchmal ein déjà-vu
- für alle eine Chance zur Metakommunikation und Erweiterung des eigenen Horizonts
- Arbeit mit Fällen
Bitte lesen Sie S. 41

Beobachtungskriterien

- Wer aktiv das Rollenspiel durchführt, der soll **drei Kriterien auswählen**.
- Er/Sie ersucht damit uns als Zuseher, darauf besonders zu achten und speziell dazu Rückmeldung zu geben.
- Das sind die häufig gewählten:

Beobachtungskriterien

- ✿ Welche Zeichen von **Sicherheit** bzw. **Unsicherheit** sind erkennbar?
- ✿ Gibt es eine **klare Struktur** und genug **Flexibilität**?
- ✿ Ist meine **Fachkompetenz** erkennbar?
- ✿ Gelingt ein guter **Umgang mit Widerstand**?
- ✿ Habe ich eine **klare Führungsrolle**?
- ✿ Gelingt es, eine **gute Atmosphäre** zu erhalten?
- ✿ Wie ist mein Verhalten? **Auftreten, Körpersprache, Blickkontakt**

Beobachtungskriterien

- Welche **Strategie, Methode, Taktik** ist erkennbar?
- Wie ist **meine Sprache**: Formulierungen, Wortwahl, Stimme
- Wie wird mit **Interessen, Motiven, Bedürfnissen...** gearbeitet?
- Wie ist mein **Umgang mit Emotionen**?
- Wie ist meine **Argumentationsstärke**?
- Arbeite ich mit **guten Fragen**?

So gehen wir vor

1. Rollenspiel mit Feedback (Bestätigung der Stärken und Anregungen zur Verbesserung)– GA zu den Erkenntnissen – Info-Block – Rollenspiel – GA
2. Ad Rollenspiel: 20 Min Vorbereitung - Flip: Titel, pers. Intentionen u Beobachtungs-“Auftrag“
3. 10 - 20 Min Gespräch: Aufzeichnung auf SD-Karte
4. Aufzeichnung des Feedback-Gesprächs auf die SD-Karte
→ persönliche Nutzung der Karte zu Hause!
5. Besonderheiten/Erkenntnisse aus dem Spiel → Flip
6. Individuelle Überlegungen/Lernschritte in der Gruppe
→ Minirollenspiele in der Gruppe und mit Kamera

• Ad 6. Vorgehen in der Gruppe:

• **1,2,3 Leute erproben die zentralen Aspekte aus diesem Fall (=Details) im Mini-Rollenspiel.**

• Z.B.: Hauptargumente – Forderung – Ablehnung – fachliche Erklärung – Reaktion auf... – Haltung – Blick – Deeskalierung – Umgang mit Widerstand....

• Nach dem Motto:

A) *„Das hat mir gut gefallen. Das möchte ich auch so gekonnt, souverän, sicher, versöhnlich.. machen.“*

„Passt das, wenn ich es SO machen würde?“

• B) *„DAS würde ich anders machen. Ich würde mich sicherer, wohler... fühlen, wenn ich...“*

„WIE passt hier meine Art?“

„Wirke ich SO sicher/kompetent...?“

Grobplanung einer Verhandlung

1. Was liegt am Tisch?
WER verhandelt mit WEM und WORÜBER?
2. Was ist meine Aufgabe? Was ist das Ziel?
3. Was ist das Ziel des anderen?
4. Was sind meine Interessen, was seine?
5. Gibt es Hintermänner bei mir, beim anderen?
6. Was sind meine 2,3.. Hauptargumente? (ZANBA?)
7. Mit welchen Gegenargumenten reche ich?
8. Gibt es Besonderheiten, gibt es Schwierigkeiten?
9. Wie gehe ich vor? Struktur: 1. 2. 3.
10. Wie formuliere ich meine Startsätze?