Datum: 18.10.2007

Az.: os-pro

Beschlussvorlage - öffentlich -

	Beratungsfolge	Datum
1.	Ausschuss für Schule, Sport und Weiterbildung	08.11.2007

Betreff:

Verabschiedung des Arbeitsplanes I/2008 der VHS Bergkamen

Bestandteile dieser Vorlage sind:

1. Das Deckblatt
2. Die Sachdarstellung und der Beschlussvorschlag

Der Bürgermeister In Vertretung Mecklenbrauck Erster Beigeordneter	
---	--

Amtsleiter Kray	Sachbearbeiterin Ostrowski	
------------------------	-----------------------------------	--

Sachdarstellung:

Das Semester I/2008 beginnt am 21. Januar 2008 und endet am 20. Juni 2008. Mit entsprechendem Vorlauf erscheint der neue Arbeitsplan der VHS am 22. November 2007. Mit Erscheinungsdatum werden Anmeldungen entgegengenommen. Im Rahmen des „Tages der offenen Tür“ am Sonntag, 25. November 2007, in der Zeit von 14.30 Uhr bis 18.00 Uhr besteht ebenfalls die Möglichkeit, sich direkt vor Ort anzumelden. Aber die Besucherinnen und Besucher können an diesem Tage durch die Teilnahme an Schnupperangeboten auch das Kursspektrum und das Bildungsberatungsangebot kennenlernen.

Im Folgenden werden die Planungen der VHS Bergkamen, insbesondere neue Angebote für das Semester I/2008, vorgestellt.

Die zielgruppenspezifischen Angebote, die im Allgemeinen gut nachgefragt werden, erfahren Erweiterung.

Ebenso sollen erfolgreiche Kooperationen mit dem ZIP Unna und städtischen Dienststellen wie dem Kinder- und Jugendbüro, der Gleichstellungsstelle und dem Kulturreferat/Jugendkunstschule fortgeführt werden.

So ist z.B. mit dem ZIB Unna auf Grund der guten Erfahrungen und der positiven Resonanz auf die Fahrt zur Documenta 12 eine Fahrt zum Museum Schloss Moyland geplant.

Länderschwerpunkt ist im kommenden Semester „Italien“. Vom „Italienischen Abend“ (kulturhistorischer Vortrag mit Musik und Wein) über den Kochkurs „Bella Italia“ bis hin zum „Sprachschnupperkurs“.

Der Programmbereich Fremdsprachen wird erweitert um einen Englisch Anfängerkurs am Abend, „Englisch für den Beruf“, einen weiteren Kurs „Englisch vor Ort“ für Eltern und einen Seniorenkurs „Italienisch mit Muße lernen“ am Vormittag.

Neu eröffnet wird der Bereich „Deutsch für Deutsche“ mit dem Angebot „Neue Deutsche Rechtschreibung“.

Im Folgenden werden die neuen Kursangebote vorgestellt.

Programmbereich 1: Politik-Gesellschaft-Umwelt

"Vom Ruhrpott zum Bosphorus"

Der Diavortrag ist ein spannender Reisebericht über eine Bootsfahrt mit dem ehemaligen griechischen Fischkutter Agios Joannis o Rossos.

Vom Baldeneysee aus geht die Fahrt über die Flüsse Ruhr, Rhein, Main, Main-Donau-Kanal und Donau bis zum Schwarzen Meer und weiter bis nach Istanbul.

Die Reise führt durch sieben Länder und viele verschiedene Kulturen. An vielen bekannten Sehenswürdigkeiten wie dem Kölner Dom, der Loreley, Walhalla, dem Parlamentsgebäude in Budapest und der Blauen Moschee in Istanbul geht es vorbei. Etwas Besonderes ist das Biosphärenreservat Donaudelta, in dem der Referent mehrere Wochen geblieben ist. Über 3.300 Flusskilometer sowie 700 SM wurden auf dieser Reise zurückgelegt.

"Angst vor acht Augen"

In dem zweistündigen Vortrag wird die Furcht vor Spinnen stellvertretend für Ängste vor Tieren vorgestellt. Angefangen beim Ekel, den die meisten Menschen empfinden, bis zur

krankhaften Spinnenphobie (Arachnophobie), werden verschiedene Stufen der Angst und die mögliche Therapie dazu vorgestellt.

Thema wird aber genauso der Umgang mit den Spinnen als Teufels- und Pestsymbol in der Kultur anhand von literarischen Beispielen sein. Nicht nur zum Schluss werden ein paar farbige Bilder von heimischen Spinnen gezeigt. Denn Spinnen bestehen nicht nur aus acht Augen und sind schwarz!

Energieausweis für Gebäude

Der Energiepass für Gebäude wird Pflicht. Ab 2008 muss jeder Gebäudeeigentümer beim Verkauf seiner Immobilie oder bei einem Mieterwechsel einen Gebäude-Energieausweis vorlegen. Doch was wird der Energiepass für Gebäude beinhalten und aussagen und wer stellt ihn aus?

Der Referent, Herr Dipl.-Ing. Dieter Sarkander beschäftigt sich seit über 30 Jahren mit der Planung von haustechnischen Anlagen, ist "Energieberater vor Ort" des Ministeriums für Wirtschaft und Technologie, Energieausweisaussteller und Solarfachberater.

Programmbereich 2: Kultur-Gestalten

Kennen Sie die ägyptischen Pyramiden?

Wenn von ägyptischen Pyramiden gesprochen wird, wird oft nur an die weithin sichtbaren drei großen Pyramiden in Gizeh (Kairo) gedacht. Es sind jedoch noch etwa 90 weitere Pyramiden bekannt. Manche sind durch Steinraub außen kaum noch als solche erkennbar und doch sind es gerade diese unscheinbaren Pyramiden, deren Innenräume reichhaltig mit Hieroglyphen ausgestattet wurden. Warum? Haben Sie mal was von einer Scheintür, einem Aufweg oder Totentempel gehört? Das sind Bauwerke die meist zu jeder Pyramide dazu gehören. Deren kultische Bedeutung war oft höher als die der Grabpyramide selbst. Weshalb? Waren die ägyptischen Pyramiden überhaupt Gräber, wie wurden sie errichtet und gibt es in ihnen noch geheime Kammern? Das sind weitere Fragen auf die der Multimedia-Vortrag Antworten verspricht. Digitalisiertes Bildmaterial der letzten 10 Jahre und unterstützende Animationen verschaffen einen fotografischen Überblick über diese großartigen Bauwerke entlang des Nils.

Farb- und Stilberatung

Gepflegtes Äußeres, ein überzeugendes Outfit und sicheres Auftreten sind häufig Schlüssel zum Erfolg. Die richtige Farbe und der persönliche Stil lassen die natürliche Schönheit eines Menschen optimal zur Geltung kommen. Die Persönlichkeit, das Auftreten sowie das Selbstbewusstsein werden davon positiv beeinflusst.

Nach einer Einführung in die Farbtypologie besteht die Möglichkeit einer individuellen kleinen Farbanalyse, um zu sehen, mit welchen Farben ein frischeres und strahlenderes Aussehen erzielt werden kann. Anschließend wird ein typgerechtes Make-up entwickelt.

Das Hausbaum-Seminar

Unter einem klassischen Hausbaum stellt man sich z. B. eine Linde oder eine Kastanie vor, die das Dach eines Wohnhauses schützend überragen und somit eine Verbindung mit dem Gebäude eingehen. Heutzutage werden die Hausgärten zunehmend kleiner, und doch will keiner auf den Hausbaum verzichten. Die Baumschulen haben mittlerweile genügend Bäume gezüchtet, die in ihrer Vielfalt an Blüten- und Fruchtreichtum den großkronigen Bäumen nichts nachstehen. Aus dem anfangs noch kleinen Baum entsteht oftmals sehr schnell ein gewaltiger „Riese“, der sich an dem zu kleinen Standort gar nicht entwickeln kann.

Damit der richtige Baum am passenden Standort steht, werden folgende Themenschwerpunkte behandelt:

- Welcher Baum gehört in den Garten?
- Bäume mit schöner Belaubung oder schönem Blütenschmuck
- Augen auf beim Baumkauf
- Boden, Standort und Düngung
- Pflanzen und Pflegen
- Das kleine Alphabet des Baumschnittes
- Hausbaum und Recht (Nachbarschaftsregelungen NRW)
- Bilderreihe Bäume

Planung und Gestaltung von Gärten

Im Zuge der immer kleiner werdenden Baugrundstücke, stehen den zukünftigen Hausbesitzern nur noch kleine Hausgärten zur Verfügung. Das Seminar bietet einen Einblick in die Planung und Anlage von Gärten. Der Garten ist die Ruheoase des Hausbesitzers. Nach der anstrengenden Bauphase fehlen den Hausbesitzern oft die Ideen, wie der Garten gestaltet werden kann. Damit Ihr Garten nicht aussieht wie der des Nachbarn, planen Sie einen individuellen Garten.

Folgende Themenschwerpunkte werden behandelt:

- Erste Planungswünsche
- Terrassen - und Wegebau
- Blühendes Gartenjahr, Auswahl der Pflanzen
- Rasen, Bäume, Sträucher, Rosen, Stauden, Hecken
- Pflanzen und Pflegen
- Teich oder Quellstein, Wasser im Garten
- Das kleine ABC des Baum- und Strauchschnittes
- Das Wichtigste zum Thema Pflanzen und Recht (Nachbarschaftsregelungen NRW)
- Planung von Gärten
- Welche Mengen brauche ich an Material, Steinen, Pflanzen etc.

Von Frau zu Frau: Was nicht passt, wird passend gemacht!

Die Handhabung von Werkzeugen und elektrischen Werkzeugmaschinen wie Akkuschauber, Bohrmaschine, Kreis-, Stich- und Kettensäge, Bandschleifer u. a. werden in diesem Kurs nicht nur erläutert sondern auch in praxisnahen Beispielen geübt. Die Frage: was ist ein Beton- oder Holzbohrer, stellt sich ab sofort nicht mehr. Das Aufbauen oder Anpassen von Möbeln, wird ein Kinderspiel. Und die streikende Waschmaschine kann manchmal nur kleine Ursachen haben; die geklärt werden können bevor der teure Kundendienst kommt. Selbst die lang erträumte Gartenleuchte zu installieren, wird keine Probleme machen.

Von Frau zu Frau: Renovieren, tapezieren, dekorieren

Lästige Schönheitsreparatur wie Bohrlöcher verschmieren, angeschlagene Kanten an Türrahmen oder Heizkörper ausbessern, werden notwendig, wenn die Wohnung gewechselt wird. In diesem Kurs kann man alles erlernen, um ab sofort diese Dinge selbst zu bewerkstelligen. Brandfleck im Teppich, kaputte Fliese in der Küche oder Bad? Aber auch gemütliche Atmosphäre erzeugen, mit einem Baldachin im Schlafzimmer oder nur etwas Borde setzen u.v.m. Kein Problem mehr, denn selbst ist die Frau!

Ein Teddybär für's Leben

Mit der gelernten Schneiderin Gertrud Simon erlernt man Schritt für Schritt diesen niedlichen Wegbegleiter herzustellen. Frau Simon stellt für den 37 cm großen Teddybär ein Schnittmuster zur Verfügung und bringt die notwendigen Materialien wie unterschiedliche Stoffe, Augen, Gelenke etc. mit.

Hip Hop

Alle die Spaß am Tanzen haben sind hier richtig! Zur neuesten Hip-Hop- und R'nB - Musik beginnt die Stunde mit einem Warm-up (Ausdauer- und Dehnübungen). Danach werden Hip-Hop Basics und Schrittkombinationen einstudiert bis hin zu einer kompletten Choreographie auf ein bestimmtes Musikstück. Dabei vermischen sich die verschiedenen Stile des Hip-Hop mit Schritten aus aktuellen Tanzvideos.

Programmbereich 3: Gesundheit

Wirbelsäulengymnastik

Die Mehrzahl der Erwachsenen kennt Rückenschmerzen aus eigener Erfahrung. Kreuzschmerzen vorbeugen, sie lindern oder besser noch heilen, dazu ein fehlerhaftes Alltagsverhalten bewusst machen, sind die Ziele eines effektiven Trainings.

Muskeln, Sehnen, Bänder, Knochen, Bandscheiben etc. benötigen zur Erhaltung ihrer Leistungsfähigkeit regelmäßige Belastungsreize.

Muskuläre Dysbalancen sollen ausgeglichen, die Beweglichkeit erhöht und das allgemeine Wohlbefinden gesteigert werden.

Depressionen

In Deutschland leidet etwa jeder Zehnte unter Depressionen.

Vorübergehende depressive Verstimmungen sind eine normale menschliche Erscheinung. Wenn ein solcher Zustand jedoch über mehrere Wochen anhält, ist an eine behandlungsbedürftige Depression zu denken.

In diesem Vortrag wird in verständlicher Form ein allgemeiner Überblick über das Krankheitsbild Depression mit seinen unterschiedlichen Erscheinungsformen und Symptomen gegeben.

Mögliche Ursachen und Behandlungsformen werden angesprochen. Darüber hinaus werden Tipps für Angehörige und Betroffene gegeben.

Osteoporose - Nur eine Frage des Alters?

Über 3 Millionen Bürger, überwiegend Frauen, leiden in Deutschland an dieser Knochenentkalkung, die häufig in den Wechseljahren beginnt. Die Osteoporose betrifft hauptsächlich die Wirbelsäule und den Oberschenkelhals. Daraus ergeben sich für Betroffene große persönliche Belastungen mit Dauerschmerzen und starken Einschränkungen der Lebensqualität.

In diesem Vortrag werden betroffene Patienten über die Erkrankung konkret informiert. Wie sieht der Knochen aus, was kann man bei einer Osteoporose wirklich tun? Welche Therapie gibt es und wie kann ich mich vor Stürzen schützen. Besonders erwünscht ist hierbei der anschließende Austausch von Fragen und Antworten mit dem vortragenden Arzt Dr. med. Dannbeck, Facharzt für physikalische und rehabilitative Medizin.

Homöopathie für kranke Kinder

Dieser Vortrag bietet eine Einführung in die Grundlagen und Entwicklung der heutigen Homöopathie. Anhand von Beispielen werden Möglichkeiten aber auch Grenzen erläutert, wie man Infekte, Kinderkrankheiten und Beschwerden natürlich, sanft und wirksam mit

homöopathischen Mitteln wirksam behandeln kann und zugleich die Selbstheilungskräfte des Kindes aktiviert.

Heilfasten mit progressiver Muskelentspannung und ergänzendem Bewegungsangebot

Fasten bedeutet, dass in einer "inneren Reinigung" Körper und Geist von unnötigem Ballast befreit werden.

Es ist eine natürliche Methode Schlacken, die der Körper jahrelang gespeichert hat, auszuscheiden und gleichzeitig eine Zeit der Besinnung und Entspannung.

Ergänzend zum gemeinsamen Gespräch werden Tiefmuskelentspannungsübungen durchgeführt. Die Lektüre des Buches von Lütner "Wie neu geboren durch Fasten" wird vorausgesetzt.

Im Anschluss an den Fastenkurs wird Nordic-Walking als eine gesunde Bewegungsform in einem Wochenendkurs angeboten.

Nordic Walking ist eine gesundheitsorientierte Sportart.

Erste Hilfe am Kind - Die Welt entdecken...

Mit allen Sinnen entdecken Kinder ihre Welt. So stürmisch und lebhaft, wie Kinder in ihren Lebensraum starten, bleiben Beulen und Schrammen nicht aus.

Aber so manches Mal bringt sie die Entdeckerfreude auch in kritische Situationen. Von Vergiftungen und Verätzungen über Verbrennungen und Verbrühungen bis hin zu lebensbedrohlichen Zuständen.

In solchen Notfällen sind die Eltern oder Betreuer die rettenden Schutzengel. Um so wichtiger ist für diese Schutzengel eine gute Erste-Hilfe-Ausbildung denn "Gefahr erkannt - Gefahr gebannt"

Tortenzauber

Zu einem festlichen Anlass eine leckere Torte mit einer passenden Dekoration - so etwas kommt immer gut an. Angst vor schwierigen Cremes brauchen Sie nicht zu haben und wie man individuelle Dekorationen zaubert, erfahren sie in diesem Kurs.

Im Kurs wird gebacken, Sahne- und Buttercreme hergestellt, Marzipan verarbeitet, modelliert, geschminkt und witzige Dekorationen hergestellt.

Delikatessgemüse Spargel

"Spargel ist das "königliche Gemüse" sagt man. Für viele geht die Spargelsaison erst dann los, wenn es den ersten heimischen Spargel gibt.

Kenner schätzen dieses wertvolle Sommergemüse vor allen wegen seines feinen Aromas und der unvergesslichen Zartheit.

Damit der heimische Spargelgenuss auch wirklich vollkommen wird, werden in diesem Kurs einige köstliche Rezeptvarianten ausprobiert mit denen der "König des Gemüses" abwechslungsreich und wohlschmeckend zu Tisch gebracht werden kann.

Von einer feinen Spargelterrinen bis hin zum klassischen Spargel mit Sauce Hollandaise und weiteren Rezeptvariationen darf probiert werden.

Bella Italia

Die vielgeliebte italienische Küche hat weit mehr zu bieten als Pizza und Pasta. Italiens Küche ist vor allem eine regionale Küche: So vielfältig wie die Landschaften sind auch die Gerichte, zu denen sich die Köche in den Traditionen ihrer Heimat inspirieren ließen. Vor

allem in der Küche der Bauern und Arbeiter sind so über viele Jahrhunderte Gerichte entstanden, die heute zu den Klassikern der typisch mediterranen Küche geworden sind. Nach dem Motto: "Beste Zutaten und gute Laune beim Kochen" werden wir in diesem Kurs ein warm-kaltes Buffet von Klassikern und weniger bekannten Familienrezepten aus ganz Italien zusammenstellen, das wir auch zu Hause gut für unsere Gäste vorbereiten und nachkochen können.

Tolle Knolle

Die unterschiedlichen Zubereitungsmöglichkeiten dieses Grundnahrungsmittels machen die "tolle Knolle" zu einer Bereicherung für jeden Speiseplan.

An Beispielen wie Kartoffelauflauf, Kartoffelgratin, Kartoffelsuppe und weiteren Rezeptvariationen wird dies im Kurs praktisch demonstriert und probiert.

Kochen und Backen von Anfang an

Gedacht ist dieser Kurs für junge Menschen, die erste Erfahrungen mit dem Kochen und Backen sammeln möchten; aber auch für Singles, die plötzlich vor die Aufgabe gestellt werden, für sich selbst kochen und backen zu müssen.

Vermittelt werden:

- umfangreiche Grundkenntnisse und nützliche Tipps
- Grundrezepte und deren Abwandlungen
- Arbeiten mit verschiedenen Teigarten
- einfache und schnelle Zubereitung von Mahlzeiten wie z.B. Hackfleischzubereitungen und Aufläufe u.a.

Kochen und Backen für behinderte Mitbürger

Dieser Kurs richtet sich an Anfänger, die das "Kochen und Backen" als neues Freizeitvergnügen entdeckt haben bzw. entdecken wollen. Anhand einfacher Rezepte soll dieser Kurs behinderte Mensch in die Kunst des Kochens und Backens einführen und in die Lage versetzen, selbst einfache und schmackhafte Gerichte zubereiten zu können.

Bewusst genießen - Low Fat backen

Zaubern Sie Kuchen und Torten für Ihre Familie oder Freunde aber ohne viele Kalorien. Es werden verschiedene Rezepte ausprobiert, die leicht und lecker sind.

Programmbereich 4: Sprachen - Fremdsprachen

Integrationskurse

Die für das Semester I/2008 geplanten Kurse „Deutsch als Zweitsprache“ sind als Integrationskurse konzipiert.

Aus der Integrationsverordnung des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge (BAMF) ergibt sich die modulare Kursstruktur dieses Kurssystems.

Das Semester I/2008 knüpft an die vorhandene Kursstruktur des Semesters II/2007 an und führt das modulare Kurssystem fort.

Neue Deutsche Rechtschreibung

Selbstbewusst oder selbstbewußt schreiben? Es fällt in jedem Fall leichter, wenn man die aktuellen Regeln der Rechtschreibung weitgehend beherrscht, Egal, ob es sich um private Schreiben, Briefe an Behörden, Facharbeiten oder Unterstützung der Kinder bei den

Hausaufgaben handelt; gleichrangig mit dem guten Stil ist die Beherrschung der Orthografie. In diesem Kurs werden die Veränderungen, die zu beachten sind, vorgestellt und praktisch durchgespielt. Dabei können die Teilnehmer zum einen Texte, die nach den alten Regeln geschrieben sind, nach den jetzt gültigen korrigieren, und, wenn sie mögen, selbst welche verfassen, die dann gemeinsam unter die Lupe genommen werden. Entsprechendes Interesse vorausgesetzt besteht die Möglichkeit, den Kurs zu erweitern, und auch grammatische und stilistische Fragen zu erörtern.

English for absolut Beginners

Jeder wünscht sich auf Reisen die Sicherheit, in praktisch jedem Land der Welt den Menschen Ihre Anliegen verständlich machen zu können? Das ist nur möglich mit der Weltsprache Englisch, die in diesem Kurs Leuten nahegebracht werden soll, die noch nie Englischunterricht hatten, oder bei denen dieser so lange her ist, dass eine Auffrischung ganz von vorn sinnvoll wäre.

Inhalt des Kurses ist die Ausbildung der Kommunikationsfähigkeit, also mündliche Fertigkeiten, lesen, verstehen und schreiben.

Auch ohne zu verreisen profitiert man von Englischkenntnissen. Im Alltag sind durch die zunehmende Verwendung englischsprachiger Ausdrücke Kenntnisse in dieser Sprache oft sehr hilfreich. Ein attraktives Fernziel wäre daneben die Beschäftigung mit englischer Literatur, wozu dieser Kurs die ersten Grundlagen liefern würde.

Italienisch mit Muße lernen

Dieser Vormittagskurs richtet sich an Personen ohne Vorkenntnisse, die immer schon mal Italienisch lernen wollten. Entweder weil sie regelmäßig in Italien Urlaub machen, dort einen zweiten Wohnsitz haben oder einfach nur um eine neue Fremdsprache zu erlernen. Das langsame Lerntempo ermöglicht jeder Anfängerin und jedem Anfänger einen angstfreien Start. Ganz in Ruhe und "mit Muße" werden allen Teilnehmern die Grundlagen des Italienischen vermittelt. Je nach Interesse erlernen Sie touristische oder alltägliche Situationen z. B. beim Einkaufen, im Restaurant etc. sprachlich zu meistern.

Programmbereich 5: Arbeit – Beruf

Selbstsicherheitstraining für Mädchen und junge Frauen

Mit zunehmendem Alter der jungen Frauen vergrößert sich der Radius ihrer Selbständigkeit, so dass sie darauf angewiesen sind, ihre eigenen Interessen zu vertreten, sich selbst zu behaupten und ihre Grenzen zu erkennen sowie verteidigen zu können.

Gerade Mädchen und jungen Frauen fällt es allerdings oft schwer, in Konfliktsituationen ihre persönlichen Bedürfnisse anzumelden und angemessen zu behaupten. Ziele dieses Seminars sind die eigenen Stärken und Interessen der jungen Frauen zu erkennen, sie selbstbewusst zu vertreten und persönliche Kompetenzen zu entwickeln. Dieses üben wir anhand von Rollenspielen, Wahrnehmungsübungen und Übungen, die den Einsatz von Mimik, Gestik, Stimme und Körperhaltung trainieren.

Körpersprache - Eine eigene Sprache

Eine Viertelsekunde reicht, und der Mensch hat sein Urteil über den Mitmenschen gefällt. Der Eindruck, den eine unbekannte Person macht, hängt nur zu 10 % von dem ab, was sie sagt. Selbst wenn die Person besser bekannt ist, bestimmen die nonverbalen Signale immer noch 60 % des Eindrucks.

Die nonverbale Kommunikation ist vermutlich die älteste Form zwischenmenschlicher Verständigung, lange bevor der Mensch das erste Wort geäußert hat. Der Eindruck, den die Körpersprache macht, ist hierbei sehr mächtig und Worte haben es schwer, ihn zu

dementieren. Allerdings wird die Bedeutung dessen von vielen Menschen unterschätzt. Schaut man sich diese Daten und Fakten etwas genauer an, wird allzu deutlich, wie wichtig zum einen die eigene Körpersprache ist, um im Berufs- und Privatleben überzeugend zu wirken. Zum anderen kann es genauso interessant und wichtig sein, die Körpersprache von dem Gesprächspartner richtig zu verstehen und deuten zu können.

Du redest zuviel - Wie stoppe ich Vielredner und Quasselstrippen?!

Wer kennt das nicht? Der Gesprächspartner holt tief Luft und fängt an, etwas zu erzählen. Nach einigen Minuten geduldigen Zuhörens möchte man vielleicht auch etwas zu dem "Gespräch" beitragen, aber außer zu einem "hmm" und "aha" kommt man einfach nicht zu Wort.

Woran liegt das? Was macht die klassische "Quasselstrippe" aus? Wie lässt sich dieses Verhalten begründen? Und noch viel wichtiger die Frage: Wie stoppe ich, ohne unhöflich zu sein, den Redefluss, so dass auch mein Anliegen Gehör findet?

In diesem Kurs analysieren wir das Redeverhalten von Vielrednern und Quasselstrippen und vermitteln in praktischen Übungen, wie man gekonnt ein Gespräch leitet, in dem man auch selbst zu Wort kommt.

Ich hab's nicht so gemeint

Was gesagt wird, ist noch nicht verstanden; was verstanden wird, war nicht unbedingt so gemeint. Wir sprechen die gleiche Sprache, aber wir verstehen uns trotzdem oft nicht oder nicht richtig. Missverständnisse sind eine häufige Ursache für offenen Streit oder unterschwellige Konflikte (vor allem in Partnerschaften). Sich wirklich zu verstehen, ist manchmal tatsächlich nicht leicht. Diese Veranstaltung soll deshalb darüber aufklären, wie Missverständnisse entstehen, wie man sie erkennt, wie man sie behebt oder besser noch im Vorfeld vermeidet.

Small Talk

Small talk bezeichnet das kleine Gespräch am Rand. Gerade bei offiziellen Anlässen gehört es "zum guten Ton", auch mit unbekanntenen Personen ein wenig zu plaudern. In einigen Berufszweigen sind es sogar gerade diese beiläufigen Gespräche, die die Basis für den beruflichen Erfolg legen - beginnt doch jeder Kontakt mit einem Small talk. Doch wie fängt man geschickt an, welche Themen sind geeignet, wenn es nicht gerade das nicht sehr einfallsreiche "übers Wetter reden" sein soll?

Vom Beschwerdemanagement zum zufriedenen Kunden

Eine kleine Statistik: Nur 20 % der Kunden werden durchschnittlich durch eine gelungene Reklamationsbearbeitung als Kunde behalten; Nur 10 % der zufriedenen Kunden machen positiv Werbung für Ihr Unternehmen; 80 % der unzufriedenen Kunden erzählen ihre negativen Erlebnisse bis zu 17 Personen; Sieht man sich diese Zahlen an, stellt man fest, wie wichtig gerade in der heutigen Zeit der richtige Umgang mit Beschwerden ist. Aber wie geht man wirklich souverän mit Beschwerden um? Wie findet man heraus, um was es dem Kunden wirklich geht? Warum reagiert der Kunde so heftig? Wie beruhigt man den Kunden? Wie reagiert man auf persönliche Angriffe oder sogar Unwahrheiten? Wie sehen weitere Schritte aus, um zukünftig Beschwerden zu vermeiden?

Beschlussvorschlag:

Der Ausschuss für Schule, Sport und Weiterbildung verabschiedet den Arbeitsplan I/2008 für die Volkshochschule der Stadt Bergkamen.