

CURRICULUM

Modul 1 - Kommunikation im Arbeitsleben

Zielstellung:

In praktischen Übungen erhalten die Teilnehmer einen Einblick in die Grundelemente einer professionellen Kommunikation, in wichtige Gesprächstechniken sowie insgesamt in den Ablauf dialogischer und Konflikt lösender Gespräche.

Sie erfahren, was ihr persönliches Kommunikationsverhalten prägt und lernen Möglichkeiten kennen, sich auf diesem Gebiet gezielt weiter zu entwickeln.

Inhalte	Methoden	Stunden
Grundlagen der Gesprächsführung im Arbeitsleben <ul style="list-style-type: none"> - Ebenen der Kommunikation - Sprache und Körpersprache in ihrer Bedeutung/Wechselwirkung - Der Weg vom Disput zum Dialog - Aktives Zuhören, Fragetechnik 	Wahrnehmungsübungen, Gesprächsübungen ...	3 DS
Persönlichkeit – Motivation – motivierende Kommunikation <ul style="list-style-type: none"> - Meine Erfolgspotenziale im Gespräch, Entwicklungsmöglichkeiten - Der professionelle Umgang mit versch. Persönlichkeitstypologien - Ansätze zur Motivierbarkeit anderer - Selbstmotivation für gute Gesprächsergebnisse 	Selbstreflektion über Verhaltensmodell, Gruppenarbeit, Gesprächsübungen ...	3 DS
Problemlösungsgespräche führen <ul style="list-style-type: none"> - Meinungsverschiedenheiten als Chance für Win-Win-Lösungen - Gesprächsstrategien und -abläufe - Kreativitätstechniken einsetzen - Schwierige Gesprächssituationen meistern 	Gruppenarbeit, Gesprächsübungen ...	3 DS
Wenn Meinungsverschiedenheiten zu Konflikten eskalieren <ul style="list-style-type: none"> - Schwelende/eskalierende Konflikte und deren Hintergründe wahrnehmen - Probleme ansprechen (Ich-Botschaft) - Besonderheiten der Konflikt lösenden Gesprächsführung 	Wahrnehmungsübungen, Gesprächsübungen ...	3 DS