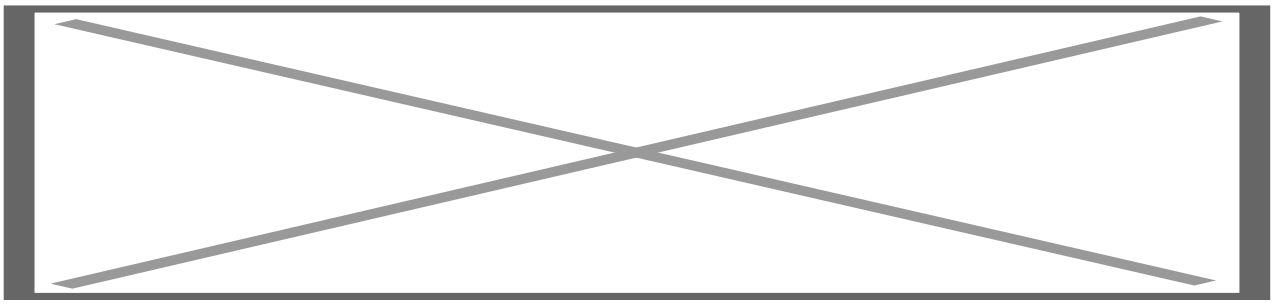
0461 Werkzeugkiste Kommunikation: Tools und Techniken

Im zweiten Teil lernen Sie nützliche Techniken in der Strukturierung von Gesprächen und Fragetechniken kennen und welche Bedeutung Emotionen, Interessen und Erwartungen in der Kommunikation haben. Sie lernen Diskussions- und Argumentationsstrategien einzusetzen, lernen die Prinzipien der „Gewaltfreien Kommunikation“ kennen und sind in der Lage, die „Speak Limbic“-Methode auf Basis neurowissenschaftlicher Erkenntnisse anzuwenden.

Die Kursreihe besteht aus:



- 0460 - Kontakt und Kommunikation: Ich, die Anderen und Wir
- 0461 - Werkzeugkiste Kommunikation: Tools und Techniken
- 0462 - Wirkungsvolle Kommunikation: Präsentation, Kooperation und Konflikt

Die Seminare sind nur aufbauend buchbar.

Die Zielgruppe:

Für Personen, die immer wieder in Kontakt mit Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen, Kunden/Kundinnen, Vorgesetzten, Bekannten und Freunden stehen bzw. kommunizieren. Als Beispiele können hier Führungskräfte, Fachkräfte, Ausbildungsverantwortliche/Lehrlingsausbilder:innen, Lehrlinge sowie Privatpersonen angeführt werden.

Dieses Seminar ist ein weiterführender Kurs für Absolvent von 0460 - Kontakt und Kommunikation: Ich, die Anderen und Wir.

Die Inhalte:

Austausch von Nachrichten

- Ein-Weg-Kommunikation
- Zwei-Weg-Kommunikation (Mehr-Weg-Kommunikation)
- Beispiel
- Sachaspekt
- Beziehungsaspekt
- Zusammenfassung

Gesprächsstruktur und Fragetechniken

- Gesprächsstruktur

0461 Werkzeugkiste Kommunikation: Tools und Techniken

- Fragetechniken

Richtig argumentieren

Transaktionen: Stärkung des ich-anteils

Balance zwischen Person-Thema-Gruppe: Ergebnisorientiert kommunizieren

Ein Schweizermesser für Kommunikationsstörungen: Die ICH-Intervention

Gehirngerecht kommunizieren: Speak-Limbic

Konflikten vorbeugen: Gewaltfreie Kommunikation

Konflikte: ein kommunikativer Sonderfall

- Häufige Konfliktquellen
- Konfliktverlauf / Eskalationsstufen
- Reaktions- und Verhaltensweisen
- Flucht
- Kampf / Vernichtung
- Delegation
- Kompromiss
- Konsens
- Das Konfliktgespräch
- Anmeldung der Störung
- Herausarbeitung der Hintergrundbedürfnisse
- Umformulierung der Störungen in Wünsche
- Brainstorming für mögliche Lösungen
- Einigung auf die beste Lösung
- Grundprinzipien erfolgreicher Konfliktbearbeitung
- Beratung / Mediation
- Kreativer Problemlösungsprozess in 5 Schritten
- Problemlösung in Konfliktsituationen in Arbeitsgruppen
- Konfliktbearbeitung durch Mediation

Zusammen - Teamarbeit

Die Methoden:

Trainerinputs, Einzelarbeiten und Gruppenarbeiten

0461 Werkzeugkiste Kommunikation: Tools und Techniken