

## ■ Kommunikationstraining zur innerbetrieblichen Zusammenarbeit



Erfolg und Zufriedenheit in der beruflichen Arbeit sind davon abhängig, wie die Kommunikation mit Kolleginnen und Kollegen gestaltet ist und gelingt. Dieses Gelingen der innerbetrieblichen Kommunikation ist keine Selbstverständlichkeit, denn in jeder beruflichen Situation treffen Menschen mit unterschiedlichen Lebensgeschichten, beruflichen Zielen und persönlichen Lebensstilen und Verhaltensgewohnheiten aufeinander. Dies führt teilweise zu Reibungsverlusten und Konflikten. Die Akzeptanz dieser Unterschiede der Persönlichkeit ist die eine wichtige Voraussetzung für gelingende Zusammenarbeit. Die Art wie ich den Dialog und die Kommunikation mit Kolleginnen und Kollegen gestalte, die zweite wichtige Voraussetzung. Dementsprechend steht das Training der innerbetrieblichen Kommunikation und Konfliktbewältigung im Vordergrund dieses Seminars.

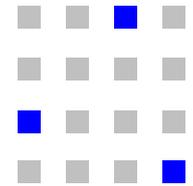
## ■ Ziel des Seminars

ist es, Vorgehensweisen und Gesprächstechniken für erfolgreiche innerbetriebliche Kommunikation kennen zu lernen und anhand von konkreten Fallbeispielen und Kommunikationsübungen zu trainieren.

## ■ Inhaltsübersicht

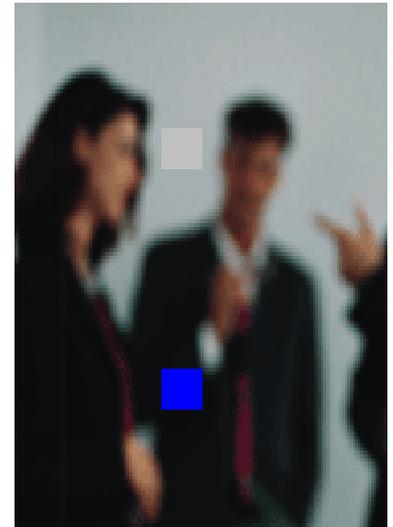
- Ziele und Erwartungen für eine erfolgreiche innerbetriebliche Kommunikation
- Ursache von Reibungsverlusten und Konflikten
- Die Individualität der Person als Grundlage ihres Kommunikationsstils
- Kommunikationspsychologische Grundlagen erfolgreicher Gesprächsführung
- Öffnung der Gesprächssituation mit Hilfe aktiven Zuhörens
- Formulierung der eigenen Erfahrungswelt mit Hilfe von Ich-Botschaften
- Umgang mit eigenen und fremden Emotionen in Konfliktsituationen
- Vorbereitung auf schwierige Gesprächssituationen - Gesprächsablauf
- Konfliktvermeidung - Konfliktdeeskalation





## ■ Seminaransatz und Methoden

Das Seminar führt zielgerichtet in die Kommunikationskonzepte ein, die für die Zusammenarbeit und Konfliktbewältigung am Arbeitsplatz praktische Bedeutung haben. Gleichzeitig werden die situativen Kompetenzen der TeilnehmerInnen geschärft, um schwierige Situationen am Arbeitsplatz realistisch einschätzen und sensibel auflösen zu können. Dabei geht es im Training auch um die Entwicklung der Persönlichkeit der TeilnehmerInnen mit ihren Fähigkeiten zur Selbstreflexion der persönliche Wirkung. Dies wird erreicht mit einem flexiblen und teilnehmerzentrierten methodischen Mix aus Kurzvorträgen, Plenumsdiskussionen, Erfahrungsaustausch praktischer Kommunikationssituationen am Arbeitsplatz, Gruppenarbeiten zur Vorbereitung von Handlungsstrategien, Übungen und Rollenspiele zum persönlichen Kommunikationsstil, Training der eigenen Reaktionsstrategien in Konfliktsituationen.



## ■ Seminarablauf

<b>1. Tag - vormittags</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vorstellung - Seminarerwartungen und persönliche Ziele</li><li>• Kriterien erfolgreicher Zusammenarbeit am Arbeitsplatz</li><li>• Erfahrungen - Beispiele - Abläufe von Kommunikationsstörungen und Konflikten</li></ul>	<i>Strukturierter Start-Up im Plenum</i> <i>Kleingruppen und Plenumsauswertung</i>
<b>1. Tag - nachmittags</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kommunikationsmodelle</li><li>• Gesprächsstrategien - Gesprächstechniken</li><li>• Aktives Zuhören - Ich-Botschaften</li></ul>	<i>Reflexion von Praxissituationen im Plenum</i> <i>Kurzvorträge - Beispiele - Reflexion</i> <i>Kurzvortrag an Beispielen</i> <i>Kürzübungen in Kleingruppen und im Plenum</i>
<b>2. Tag - vormittags</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Genderspezifisches Kommunikationsverhalten</li><li>• Konstruktive Formulierung negativer Sachverhalte</li><li>• Zusammenarbeitsprobleme ansprechen I</li></ul>	<i>Kurzvortrag und Erfahrungsaustausch</i> <i>Übung</i>
<b>2. Tag - nachmittags</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zusammenarbeitsprobleme ansprechen II</li></ul>	<i>Fallarbeit in Gruppen</i> <i>Rollenspiele zu der Fallarbeit vom Vormittag</i>
<b>3. Tag - vormittags</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Techniken konstruktiven Konfliktmanagements</li><li>• Konflikte konstruktiv lösen I</li><li>• Konflikte konstruktiv lösen II</li></ul>	<i>Kurzvortrag - Reflexion an Teilnehmerinnenerfahrungen</i> <i>Fallarbeit in Gruppen</i> <i>Rollenspiele und vertiefende Rollenszenarien zur Fallarbeit</i>
<b>3. Tag - nachmittags</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fortsetzung Konflikte konstruktiv lösen II</li><li>• Abschlussreflexion</li></ul>	<i>Weiterführung Rollenspiele und Rollenszenarien</i> <i>Selbstreflexion zum Praxistransfer</i>

