



institut
dr. müller köln

THEMENÜBERSICHT

AUSBILDUNG

KOMMUNIKATION

AUSZUBILDENDE



KOMMUNIKATION UND KONFLIKTBEWÄLTIGUNG

Für Auszubildende

WURUM ES GEHT

Wie gelingt mir die Kommunikation mit Kollegen, Vorgesetzten und Bürgern? Dieses Gelingen der internen und externen Kommunikation ist keine Selbstverständlichkeit, denn in jeder beruflichen Situation treffen Menschen mit unterschiedlichen Lebensgeschichten, beruflichen Zielen, persönlichen Lebensstilen und Verhaltensgewohnheiten aufeinander. Dies führt teilweise zu Reibungsverlusten und Konflikten. Diese Unterschiede der Persönlichkeit zu akzeptieren und sich darauf einzustellen, ist die eine wichtige Voraussetzung für gute Kommunikation. Die Art, wie ich den Dialog und die Kommunikation selbst aktiv gestalte und beeinflusse, die zweite wichtige Voraussetzung. Hierfür stehen mir viele Kommunikationsmittel zur Verfügung. Ihre Anwendung wird im Seminar auf der Grundlage konkreter Situationen in der Ausbildung praxisnah trainiert.

ZIEL DES SEMINARS

Die Kommunikationsmittel für die erfolgreiche interne und externe Kommunikation und Konfliktbewältigung kennenlernen und anhand von konkreten Fallbeispielen und Kommunikationsübungen trainieren.

INHALTSÜBERSICHT

- Was Kommunikation ist und wie sie funktioniert
- Sender und Empfänger – auf welchen Ebenen wir kommunizieren
- Gesagt – Gemeint: Warum wir häufig aneinander vorbeireden
- Körpersprache – nonverbale Signale senden und verstehen
- Eigene Wirkungsmittel in der Kommunikation gezielt einsetzen
- Ich-Botschaften – eigene Perspektive deutlich machen
- Aktives Zuhören – den Gesprächspartner verstehen
- Emotionen – Mit Emotionen in der Kommunikation umgehen
- Gesprächsaufbau – Gespräche strukturieren und vorbereiten
- Lösungsorientierung – Ergebnisse gemeinsam finden und vereinbaren
- Konfliktklärung – Konflikte konstruktiv lösen