

**Teilnehmer/innen** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Kollegen und Kolleginnen, die ihre Gesprächsfähigkeiten verbessern wollen

**Ziele** Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen die Grundregeln erfolgreicher Kommunikation und Gesprächsführung kennen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter lernen in diesem Seminar die Verfahren wirkungsvoller Kommunikation, lernen in „geschlossenen Kreisläufen“ zu kommunizieren und sicherzustellen, dass das, was gemeint ist, auch tatsächlich beim Empfänger ankommt.

**Inhalte**

**Gute Kommunikation als Erfolgsfaktor in der Zusammenarbeit**

- Die 4 Seiten einer Nachricht und die 3 Gesprächsebenen
- Gesprächstechniken: Einstellen auf den Gesprächspartner, aktives Zuhören, Ich-Botschaften, Fragetechnik, Bedürfnisse und Wünsche erfragen
- Die 3 Ebenen der Kommunikation optimal gestalten
- Das Inselmodell der Kommunikation
- Die eigenen und fremden WahrnehmungsfILTER erkennen und beeinflussen
- Beobachten ohne zu Bewerten- Wahrnehmungen mitteilen
- Wie sag`ich es der Kollegin/dem Kollegen im, Team, im Projekt und in Arbeitssituationen?

**Vorstellung verschiedener Feedbackverfahren:**

- Anerkennungsfeedback, Veränderungsfeedback, Selbstfeedback und Führungsfeedback

**Mögliche Auslöser für die Eskalation**

- Mögliche Auslöser für die Eskalation von Konflikten, Umgang mit Interpretationen, Umdeutungen, unfairer Rhetorik, Verstimmung, Abwertung, Distanzverhalten
- Adäquates Verhalten in Konfliktsituationen
- Aufbau von Wertschätzung, Akzeptanz und emotionaler Kompetenz



## Inhalte

### **Klärung kritischer Punkte der Zusammenarbeit**

- Vereinbarungs- und Absprachemanagement im Team
- Informationsbeschaffung-, aufbereitung und -dokumentation
- Gemeinsame Standards der Zusammenarbeit

### **Phasen der Teamentwicklung**

- Anerkennungsfeedback, Veränderungsfeedback, Selbstfeedback und Führungsfeedback

## Methoden

Computerunterstütztes Selbstlernen, Lehr und Rundgespräch, Diskussion, Fallstudien, praktische Übungen mit Videoanalyse, Trainerinputs, Einzel- und Gruppenübungen, Kommunikations- und Feedbackübungen, Simulationen Aktivierungsübungen, Modelle und Lehrvideo.

## Hinweis

Das Seminar wird durch Selbstlernmaterialien begleitet. Die Materialien werden den Teilnehmenden virtuell zur Verfügung gestellt. Konkrete Hinweise zur Bearbeitung und Nutzung erhalten Sie mit der Einladung zum Seminar.

## Dauer

3 Tage

