

Modul C: Kommunikation

Programm

- 1. Grundlagen der zwischenmenschlichen Kommunikation**
 - 1.1. Definition
 - 1.2. Sender-Empfänger-Modell
 - 1.3. Voraussetzungen für eine gute Verständigung
 - 1.4. Einflüsse von Wahrnehmung und Befindlichkeit auf die Kommunikation
 - 1.5. Kommunikation über die sprachliche Ebene
 - 1.6. Non-verbale Kommunikation: Körpersprache
 - 1.7. Kongruente und inkongruente Kommunikation

- 2. Kommunikationsebenen und Kommunikationsmodelle**
 - 2.1. Sach- und Beziehungsebene: das Modell von Paul Watzlawick
 - 2.2. Beziehungsstörungen und deren Folgen für die Kommunikation
 - 2.3. Die 4 Seiten einer Nachricht: das Modell von Schulz von Thun

- 3. Die Rolle der Führungskraft, Auswirkungen auf die Kommunikation**
 - 3.1. Rollenklarheit, Rollenübernahme, Beziehungsklarheit, Beziehungsübernahme als Voraussetzungen professioneller Kommunikation mit Mitarbeitern

- 4. Kommunikationstechniken zur erfolgreichen Gesprächsführung: Möglichkeiten der Einflussnahme auf Gesprächsverläufe**
 - 4.1. Fragetechniken
 - 4.2. Reformulieren
 - 4.3. Aktives Zuhören
 - 4.4. Ich-Botschaften

- 5. Grundlegende Gesprächsstruktur**

- 6. Kommunikationsmittel**
 - 6.1. Das Einmaleins des erfolgreichen Telefonierens
 - 6.2. Ablauf eines „Standard-Telefonats“ mit Kunden

- 7. Anlässe für Mitarbeitergespräche**
 - 7.1. Alltagskommunikation
 - 7.2. Besondere Anlässe



8. Grundlagen von Kritikgesprächen und Konfliktmanagement mit Mitarbeitern/innen

- 8.1. Definition von Konflikten
- 8.2. Die häufigsten Konfliktursachen
- 8.3. Einstellungen, Haltungen, Vorerfahrungen mit den Themen Kritik und Konflikte
- 8.4. Professionelle Grundhaltung als Basis guter Kritikgespräche
- 8.5. Aufbau von Kritikgesprächen mit Mitarbeitern: Regeln zur konstruktiven Verhaltensrückmeldung
- 8.6. Kritik-„Dynamik“
- 8.7. Kritikannahme
- 8.8. Kritikfähigkeit
- 8.9. Regeln für Kritikgespräche und Konfliktmanagement in Gruppensituationen
- 8.10. Klassische Fehler im Konfliktmanagement

9. Professionelle Gesprächsführung mit Kunden

- 9.1. Professionelle Grundhaltungen für die erfolgreiche Gesprächsführung mit Kunden
- 9.2. Grundanforderungen für den professionellen Umgang mit Kunden

10. Konflikte mit Kunden: Professioneller Umgang mit Kritik und Beschwerden

- 10.1. Innere Haltung und Einstellungen zu Beschwerden: Beschwerde als Chance
- 10.2. Umgang mit berechtigten Beschwerden
- 10.3. Umgang mit unberechtigten Beschwerden
- 10.4. Umgang mit Emotionen und Möglichkeiten des Selbstschutzes in schwierigen Gesprächssituationen
- 10.5. Professioneller Ablauf von Standard-Beschwerdegesprächen

11. Kommunikation im Team

- 11.1. Besprechungen im Team
- 11.2. Teamdefinition
- 11.3. Teamfähigkeit
- 11.4. Rolle der Leitungskraft für funktionierende Teams
- 11.5. Möglichkeiten und Ansatzpunkte zur Teamentwicklung
- 11.6. Grundlagen der Gruppendynamik

12. Besondere Gesprächsformen

13. Kommunikation mit externen Partnern

- 13.1. Besondere Aspekte der Kommunikation mit Geschäftspartnern, Kooperationspartnern, Banken
- 13.2. Marketing-Tipps für kleine und mittelständische Unternehmen

14. Literaturangaben