

Seminarinhalte „Kommunikationstraining“

Einführung

Erschwerte Kommunikation in der heutigen Berufswelt und im Privatleben

Der Informationsaustausch im Unternehmen

Information und Kommunikation

Die Bedeutung von Information und Kommunikation für das Unternehmen

Die Grundlagen der Kommunikation

Wahrnehmungstest

Ebenen der Kommunikation

Jede Kommunikation erfolgt auf zwei Ebenen

Sprache und Wirkung

Die vier Seiten einer Nachricht

Die vier Arten der Wahrnehmung

Effektives Sprechen

Aktiv Hinhören

Kontrolle und Feedback

Negative Formulierungen positiv ausdrücken

Partnerschaftliches Verhalten im Unternehmen

Die Grundeinstellung zur eigenen Person und anderen

Menschen und ihre Rollen

Rollenspiele am Arbeitsplatz

Die Gruppe / das Team

Das Individuum und die Gruppe

Vorteile der Gruppe

Maßstäbe leistungsfähiger Gruppen

Gefahrenfelder in der Teamarbeit

Mögliche Teamcharaktere – Verhalten und Gegenwirken

Checkliste: Funktioniert die Teamarbeit?

Teamentwicklungstraining

Gründe für Teamentwicklung

Ziele von Teamentwicklung

Trainingsphasen

Vorbereitungsphase

Kontaktphase

Diagnosephase vor der Trainingsmaßnahme

Diagnosephase während des Trainings

Nachbereitungsphase

Trainingsinhalte

Arbeitstechniken

Teamentwicklungsmassnahme Outdoortraining

Grenzen und Regeln – alter Hut oder nötiger denn je?

Aussagen, die nachdenklich machen

Grundvoraussetzungen in einer kommunikationsfreundlichen Umgangskultur

Wertvolle Regeln



Seminarinhalte „Kommunikationstraining“

Partnerschaftliche Gesprächsführung

Grundregeln für eine partnerschaftliche Gesprächsführung sind:
Das Gleichgewicht in der Gesprächsführung

Kommunikationsmittel Körpersprache – Erscheinung – Auftreten

Checkliste: Körpersprache
Selbstmordwörter vermeiden!
Reizwörter vermeiden!

Killerphrasen

Checkliste: Kommunikation

Miteinander statt gegeneinander

Vertrauen als Basis jeder Zusammenarbeit

Verbesserung der Vertrauensebene

Positiv denken!

Positives Denken **und** Handeln

Der Mitarbeiter als innerbetrieblicher Kunde

Was Empfänger einer betriebsinternen Leistung am meisten ärgert:

Verbesserungen der inner- und ausserbetrieblichen Beziehungen

Erhöhung des gegenseitigen Sympathiewertes

Was tun Sie für Ihre „Kunden“/Kollegen?

Checkliste: Umgang mit Kunden und Kollegen

Zauberformel: Beziehungsmanagement

Klimatische Störungen bei Gesprächen

Konstruktive Kritik/Gegenseitige Anerkennung

Die fünf Todsünden im Umgang mit Kollegen

Konfliktbewältigung

Ursachen und Auslöser

Vorgehens- und Verhaltensweisen zur Konfliktbehandlung

Umwandlung eines Einwandes in Zustimmung

Checkliste: Vorgehens- und Verhaltensweisen zur Konfliktbehandlung

Vermeidung und Abbau von Konfliktsituationen

Wenn der Kollege zweimal nervt ...

Eigene Stressbewältigung

Der Aktivitätenplaner

Die „Zwei-Gewinner-Strategie“

Von der Gewinner-Verlierer-Strategie zur partnerschaftlichen Verhandlungsführung

Praxis-Tipps

Tages-Clearing

Mein Vertrag mit mir selbst