

Wirkungsvoll kommunizieren und Beziehungen erfolgreich gestalten

Ihr Weg zum WIFI-Kommunikations-Diplom



IHR WEG ZUM WIFI-KOMMUNIKATIONS-DIPLOM

Einstiegsniveau	verbindliche Kursreihenfolge			Ausbildungsziel
➤ keine speziellen Vorkenntnisse erforderlich	➤ Kontakt und Kommunikation: Ich, die Anderen und Wir – 0460P	➤ Werkzeugkiste Kommunikation: Tools und Techniken – 0461P	➤ Wirkungsvolle Kommunikation: Präsentation, Kooperation und Konflikt – 0462P	➤ WIFI-Kommunikations-Diplom

Detailinfos unter: wifi.at/ooe/Kommunikation

0460P

Kontakt und Kommunikation: Ich, die Anderen und Wir

Kommunikation ist das Fundament jeder Beziehung. Der Umkehrschluss lautet daher: ohne Kommunikation gibt es keine intakte Beziehung. Im Seminar lernen Sie die wesentlichen Grundlagen und Regeln des wirkungsvollen Einsatzes von Werkzeugen gelingender Kommunikation. Sie reflektieren ihre eigenen Verhaltensmuster und sind damit in der Lage, die gewohnten Reaktionsmuster zu verändern. Sie lernen, auf die Interessen und Bedürfnisse der Kommunikationspartner einzugehen, sich empfängerorientiert zu verhalten und lösungsorientiert zu kommunizieren.

Privat wie beruflich sind wir heute gefordert, erfolgreich und

0461P

Werkzeugkiste Kommunikation: Tools und Techniken

Im zweiten Teil lernen Sie nützliche Techniken in der Strukturierung von Gesprächen, Fragetechniken und welche Bedeutung Emotionen, Interessen und Erwartungen in der Kommunikation haben. Sie lernen Diskussions- und Argumentationsstrategien kennen, die Prinzipien der „Gewaltfreien Kommunikation“ und sind in der Lage, die „Speak Limbic“-Methode auf Basis neurowissenschaftlicher Erkenntnisse anzuwenden.

Menschen verstehen einander oft wortlos und wissen oder spüren, wie sie sich in bestimmten Situationen zu verhalten haben. Wir reagieren instinktiv, intuitiv oder nach erlernten und eingeübten Mustern. Als emotionale und soziale Wesen werden wir helfend aktiv, wenn zum Beispiel neben uns jemand stolpert und Unterstützung braucht.

Die alltägliche Verständigung zwischen Menschen geschieht aber auf der Ebene der Kommunikation und wenn wir den verschiedenen Situationen entsprechend passende Werkzeuge anwenden, dann ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass wir auch das gewünschte Ziel erreichen.

Da wir uns nie ganz sicher sein können, ob der Empfänger die Botschaft auch so aufgenommen hat, wie wir sie gemeint oder gewollt haben, sind Feedback-Prozesse zur Klärung und zur Vermeidung von Missverständnissen wichtig.

In der Werkzeugkiste Kommunikation finden wir aber auch sehr wirksame Tools und Techniken, welche bei bewusstem Einsatz uns im Verständigungsprozess mit anderen Menschen sehr gut unterstützen und uns dabei helfen, dass Kommunikation von den Gesprächspartnern als gelungen und erfolgreich erlebt wird.

wirkungsvoll zu kommunizieren, im Partnerschafts- und Erziehungsalltag genauso wie bei Besprechungen, in Konfliktsituationen oder bei Kurzreden und Präsentationen.

Die Inhalte:

- Kommunikation
- Wirkungsfaktoren
- Informationsverarbeitung
- Kommunikations - Beziehungselemente
- Verbale Elemente
- Rollen von Gesprächsteilnehmern
- Rückmeldung - Feedback

Die Inhalte:

- Austausch von Nachrichten
- Gesprächsstruktur und Fragetechniken
- Richtig argumentieren
- Transaktionen: Stärkung des ICH-Anteils
- Balance zwischen Person-Thema-Gruppe: Ergebnisorientiert kommunizieren
- Ein Schweizermesser für Kommunikationsstörungen: Die ICH-Intervention
- Gehirngerecht kommunizieren: Speak-Limbic
- Konflikten vorbeugen: Gewaltfreie Kommunikation
- Konflikte: ein kommunikativer Sonderfall
- Kooperation und Teamarbeit

Alle Termine finden Sie unter wifi.at/ooe



Wirkungsvolle Kommunikation: Präsentation, Kooperation und Konflikt

Im letzten Teil der Seminarreihe festigen Sie Ihren sicheren und wirksamen Auftritt in Besprechungen und Moderationen. Sie lernen gruppendynamische Gesetze kennen und können Gruppenprozesse steuern und Verhandlungen ergebnisorientiert führen. Durch die mediatorische Haltung bei Konflikten und den Einsatz mediatorischer Techniken können Meinungsverschiedenheiten lösungsorientiert bearbeitet werden. Sie sind in der Lage, Gespräche wertschätzend, konstruktiv und motivierend zu führen.

Der private und berufliche Alltag ist wesentlich bestimmt von Situationen, in welchen kommunikative Fähigkeiten gefordert sind und allen Beteiligten helfen, alle Herausforderungen gut zu bewältigen: bei den Diskussionen und Auseinandersetzungen in der Familie und in der Partnerschaft, bei den Besprechungen in der Abteilung, bei Verhandlungen und Gesprächen mit Kunden, bei Entscheidungsfindungsprozessen in der Gruppe, bei Gesprächen mit Kollegen, bei Mitarbeitergesprächen, bei der Lösung von Konflikten, bei Kundenbeschwerden und bei Kurzpräsentationen über einen beruflichen Themenschwerpunkt.

Alle diese Bereiche stellen nur eine spezifische Kommunikationssituation dar, in der neben den speziellen Inhalten alle Regeln und Gesetzmäßigkeiten Gültigkeit haben, die Sie bisher kennen gelernt haben. Immer wieder müssen wir uns bewusst machen, dass die Beziehungsebene das tragende Element in Kommunikationsprozessen ist und deshalb besonders dieser Aspekt bei der Vorbereitung zu beachten ist.

Wenn wir uns unserer Sache sicher sind und auch beim Gesprächspartner das Gefühl erzeugen, dass auch er sich sicher fühlen kann, weil seine Anliegen und Bedürfnisse bedacht und beachtet werden, dann werden die Gespräche auf wertschätzender Basis konstruktiv und ergebnisorientiert verlaufen.

Die Zielgruppe:

Personen, die beruflich und privat immer wieder kommunikative Herausforderungen erleben und mit passenden Werkzeugen wirkungsvoller kommunizieren wollen.

Die Inhalte:

- Wirkungsfaktoren in der Gruppe
- Andere informieren und überzeugen
- Gruppenführung und Rollenkonzepte
- Körpersprache passend einsetzen
- Ergebnisorientiert moderieren
- Konfliktmoderation und mediatorische Lösung
- Kritikgespräch und Beschwerden
- Besprechungen leiten
- Präsentationen gestalten

Die Lernziele:

Nach Absolvierung des Lehrgangs sind Sie in der Lage, die erlernten Werkzeuge so einzusetzen, dass Sie mit Ihren Mitmenschen beruflich wie privat wertschätzend, ergebnis- und lösungsorientiert kommunizieren können.

Die Methoden:

Trainerinputs, Einzel- und Gruppenarbeiten, Rollenspiele

Der Abschluss:

Der dritte Teil schließt mit einer mündlichen Abschlussprüfung ab. Bei dieser Prüfung wird eine herausfordernde Gesprächssituation wie etwa ein Kritik- oder Konfliktgespräch gespielt und dadurch die erlernten Inhalte gefestigt. Nach Abschluss der kompletten Seminarreihe und des Abschlussgesprächs erhält der Kunde das WIFI-Kommunikationsdiplom.

Die Trainer:

Mag. Dr. Franz Wagner, MA, PhD
MMag. Katrin Wipplinger
Dipl.-Psych. Josef Wögerer
Mag. Barbara Hüttner-Ungar



IHRE ANSPRECHPARTNER

Linz **T 05 7000-77**

4021 Linz | Wiener Straße 150
E kundenservice@wifi-ooe.at | W wifi.at/ooe

Bad Ischl **T 05 7000-5300**

4820 Bad Ischl | Technoparkstraße 3
E bad-ischl@wifi-ooe.at | W wifi.at/ooe/bad-ischl

Braunau **T 05 7000-5110**

5280 Braunau | Salzburger Straße 1
E braunau@wifi-ooe.at | W wifi.at/ooe/braunau

Gmunden **T 05 7000-5260**

4810 Gmunden | Miller v. Aichholz-Straße 50
E gmunden@wifi-ooe.at | W wifi.at/ooe/gmunden

Grieskirchen **T 05 7000-5360**

4710 Grieskirchen | Manglburg 20
E grieskirchen@wifi-ooe.at | W wifi.at/ooe/grieskirchen

Kirchdorf **T 05 7000-5410**

4560 Kirchdorf | Bambergstraße 25
E kirchdorf@wifi-ooe.at | W wifi.at/ooe/kirchdorf

Perg **T 05 7000-5560**

4320 Perg | Haydnstraße 4
E perg@wifi-ooe.at | W wifi.at/ooe/perg

Ried **T 05 7000-5610**

4910 Ried | Dr. Thomas-Senn-Straße 10
E ried@wifi-ooe.at | W wifi.at/ooe/ried

Rohrbach **T 05 7000-5660**

4150 Rohrbach-Berg | Haslacher Straße 4
E rohrbach@wifi-ooe.at | W wifi.at/ooe/rohrbach

Schärding **T 05 7000-5710**

4780 Schärding | Tummelplatzstraße 6
E schaerding@wifi-ooe.at | W wifi.at/ooe/schaerding

Steyr **T 05 7000-5761**

4400 Steyr | Stelzhamerstraße 12
E steyr@wifi-ooe.at | W wifi.at/ooe/steyr

Vöcklabruck **T 05 7000-5860**

4840 Vöcklabruck | Robert-Kunz-Straße 9
E voecklabruck@wifi-ooe.at | W wifi.at/ooe/voecklabruck

Wels **T 05 7000-5910**

4600 Wels | Dr.-Koss-Straße 4
E wels@wifi-ooe.at | W wifi.at/ooe/wels