

Firmeninterne Kommunikationstrainings - Massgeschneiderter Intensivkurs für Ihre Führungskräfte und Mitarbeitenden



Kommunikationskompetenz als beste Konfliktprävention!

Zielpublikum

Dieses Angebot richtet sich an KMU, Konzerne, öffentliche Verwaltungen und Non Profit-Organisationen. Das Training fokussiert auf die täglichen, kommunikativen Herausforderungen von Führungskräften und Mitarbeitenden **mit vielfältigen Kommunikationsaufgaben** innerhalb und ausserhalb des Unternehmens (Projekt-, Team-, Bereichs-, Abteilungsleitende, Mitarbeitende des Aussen- und Kundendienstes, administratives Personal, Verkaufspersonal etc.).

Lernziele

Vom Wissen über das Verstehen zum Können: Ob Informations-, Koordinations-, Verordnungs- oder Dialogfunktion, c'est le ton qui fait la musique. Mitarbeitende trainieren, welche (Hintergrund-) Informationen in komplexen Situationen wie, wann und wem zu vermitteln sind, wie Fehler anzusprechen sind, wie Feedbacks zu formulieren und wirkungsvoll einzusetzen sind, wie sie Sitzungen und Workshops effektiv und effizient gestalten und moderieren können.

Die Teilnehmenden lernen in Konfliktsituationen adäquat zu reagieren und zielgruppengerecht zu argumentieren, sie verstehen, wie sie Menschen überzeugen können. Verhandlungen können scheitern, aber es ist schade und teuer, wenn sie unnötig scheitern, das Harvard-Modell zeigt die Chancen und Gefahren in Verhandlungssituationen auf. Die Teilnehmenden lernen, wie sie mit Kommunikation Vertrauen und Sympathie aufbauen und Misstrauen und Antipathie abbauen können und was einen selbstbewussten Auftritt ausmacht.

Lerninhalte	<p>Das Training besteht in seiner Standard-Ausführung aus drei Modulgruppen:</p> <p>Modulgruppe 1: Kommunikation im betrieblichen Alltag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsgrundlagen • Gesprächsführung • Auftrittskompetenz <p>Modulgruppe 2: Menschen überzeugen und Verhandlungstechnik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Überzeugungs- und Kampf-Dialektik • Moderationstechniken • Verhandlungstechnik <p>Modulgruppe 3: Vertrauensbildende Kommunikation mit Follow up</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feedback-, Anerkennungs- und Kritikgespräche • Kommunikationskonzeption • Follow up (Repetition und Vertiefung)
Kursprogramm	mit Detail-Informationen zu den Modulgruppen finden Sie im Anhang
Methodik/ Didaktik	Impulsreferate, Praxistransfer mittels Übungen, Gruppenarbeiten und Rollenspielen (inkl. Freiraum für Erfahrungsaustausch)
Spezielles	Modularisiertes, massgeschneidertes Angebot: Nicht nur die Modulgruppen können einzeln gebucht oder neu zusammengestellt werden, auch die einzelnen Module innerhalb einer Modulgruppe können nach Bedarf ausgebaut und neu verknüpft werden. Die Trainings finden in der Regel firmenintern oder in einem externen Seminarraum statt. Sie können auch an einem FHNW-Campus (Olten, Brugg, Basel) durchgeführt werden. Die Trainings werden auf Deutsch, Französisch und Englisch angeboten. Falls Sie Fragen zum Angebot haben, zögern Sie nicht, nehmen Sie mit uns Kontakt auf. Wir geben im Rahmen eines unverbindlichen Telefongesprächs oder eines Beratungsgesprächs vor Ort gerne Auskunft.
Dozenten	Dieses Angebot bündelt die Kräfte fünf erfahrener Professor/innen für Kommunikation und einer HR-Expertin mit entsprechend umfangreichem Leistungsnachweis.
Dauer	Jede Modulgruppe umfasst in der Standard-Ausführung zwei Unterrichtstage (je 16 Lektionen). Die Trainings finden i.d.R. von 9.00 - 17.00 Uhr statt.
Daten	Nach Vereinbarung. Wir richten uns nach Ihnen.
Ort	In-house oder Campus der Fachhochschule Nordwestschweiz

Kursleitung Prof. Claude Wagner, lic. phil. I, dipl. HL, Dozent und Trainer für Kommunikation
T: +41 62 957 24 62, claudewagner@fhnw.ch

Kontakt Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Wirtschaft
Riggenbachstrasse 16
4600 Olten
T: +41 62 957 22 26, marianne.bucca@fhnw.ch
<http://www.fhnw.ch/wirtschaft/>

Anmeldetalon für ein Beratungsgespräch vor Ort

Firmenadresse
Firma
Name/Vorname
Funktion
Adresse
PLZ/Ort
Telefon
E-Mail
Terminvorschläge für Beratungsgespräch vor Ort
1.
2.
Datum/Unterschrift

Einsenden an
Fachhochschule Nordwestschweiz
Marianne Bucca, Weiterbildungs koordin atorin
Riggenbachstrasse 16
4600 Olten
T: +41 62 957 22 26, marianne.bucca@fhnw.ch

Anhang: Standard-Kursprogramm

Modulgruppe 1: Kommunikation im betrieblichen Alltag

Module / Themen	<p>Kommunikationsgrundlagen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Die Konstruktion der Wirklichkeit – Das Sender-Empfänger-Modell – Die vier Seiten einer Nachricht <p>Gesprächsführung</p> <ul style="list-style-type: none"> – Die Axiome von Watzlawick – Die Bedeutung der offenen Fragestellung – Die Bedeutung des aktiven Zuhörens – Eisbergmodell und Phänomen von Nähe und Distanz – Nonverbale Kommunikation – Adressatengerechte Kommunikation – Visualisierungstechniken und -mittel – Leiten von Sitzungen, Erstellen von Protokollen <p>Auftrittskompetenz</p> <ul style="list-style-type: none"> – Redestrukturen – Rhetorische Stilmittel (was wirkt wie und warum?) – Analyse und Training der non-, para- und verbalen Ausdrucksmittel
Kurszeiten i.d.R.	von 9.00 bis 17.00 Uhr
Kursdauer (in Tagen)	2 Tage

Modulgruppe 2: Menschen überzeugen und Verhandlungstechnik

Module / Themen	<p>Menschen überzeugen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Überzeugungs-Dialektik: <ul style="list-style-type: none"> – Die 2-Satz und 4-Satz-Argumentation – Die 5-Punkte-Argumentation – Einwandbehandlungs-Techniken – Kampf-Dialektik: Wenn der andere die Macht hat – Argumentationsstrategien in Debatten und Diskussionen – Feedback-Schleifen mit Video: Abgleich von Selbst- und Fremdbild <p>Moderationstechniken</p> <ul style="list-style-type: none"> – Organisieren und leiten von Workshops – Rationale Problemlösungs- und Entscheidungsmethodik <p>Verhandlungstechnik</p> <ul style="list-style-type: none"> – Harvard-Konzept des Verhandeln: Methodische Elemente unter Einbezug der vier Thesen des Harvard-Modells, integrative und distributive Verhandlungen (Verhandlungsarten), Elemente und Strukturen der Verhandlungsvorbereitung, Verhandlungsrhetorik – Klassische Verhandlungsrollen und Bedingungen für Selbstbewusstsein – Vier Verhandlungstypen – Manipulations- und Abwehrstrategien – Körpersprache in Verhandlungen
Kurszeiten i.d.R.	von 9.00 bis 17.00 Uhr
Kursdauer (in Tagen)	2 Tage

Modulgruppe 3: Vertrauensbildende Kommunikation mit Follow up

<p>Module / Themen</p>	<p>Feedback- und Kritikgespräche</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fehlerkultur, Vertrauenskultur und Glaubwürdigkeit – Soziales Rückspiegeln – Feedback-Regeln, – Orientierung und - Hierarchie – Anerkennungs- und Kritikgespräche – Konflikteskalation – Reflexion schwieriger Gesprächssituationen aus dem Betriebsalltag der Teilnehmenden und Disziplinarverfahren <p>Kommunikationskonzeption</p> <ul style="list-style-type: none"> – Organisation als kommunikatives Gebilde – Grundsätze und Instrumente der internen Kommunikation – Kommunikationskosten und -nutzen – Vorgehen, Botschaften und Instrumente in der Kommunikation von komplexen Prozessen <p>Follow up (1 Tag) Repetition und Vertiefung von Themen nach Bedürfnissen der Teilnehmenden</p>
<p>Kurszeiten i.d.R.</p>	<p>von 9.00 bis 17.00 Uhr</p>
<p>Kursdauer (in Tagen)</p>	<p>2 Tage</p>