

# "Kommunikation ist alles- ohne Kommunikation ist alles nichts"

## **Zum Thema:**

Beim Eintritt in das Berufsleben stellt sich bald heraus, dass es wichtig ist, sich schnell auf die Umgangs- und Gesprächsregeln im neuen Umfeld einzustellen. Ein sicheres und höfliches Auftreten ist dabei eine der Grundvoraussetzungen. Während der Ausbildung hängt es wesentlich vom eigenen Verhalten ab, ob man sich dauerhaft ins Team oder in das Unternehmen integrieren kann. Das Verständnis des Kommunikationsprozesses ist eine Voraussetzung für das richtige Gesprächsverhalten. Es erspart Zeit und verhindert Konflikte. Doch für ein gutes Gespräch sind immer mindestens zwei Komponenten nötig: Die fachliche und die persönliche Kompetenz des Sprechers und seine Fähigkeit, sich auf den Gesprächspartner einzustellen und ihm wirklich zuzuhören.

**Teilnehmer:** Auszubildende des gewerblichen Bereichs

## **Ziele:**

Die Teilnehmer setzen sich mit den Grundlagen der erfolgreichen Gesprächsführung auseinander. Der Umgang mit Fragen und richtiges Zuhören als wichtige Voraussetzungen für gute Kommunikation werden mittels praktischen Beispielen geübt. Sie erarbeiten sich Grundregeln, wie man sich am Telefon verhält.

## **Programm für einen Tag:**

- Wie grüße ich richtig und beteilige mich an Small Talk?
- Wie ist meine eigene Einstellung und kann ich richtig zuhören?
- Wie funktioniert der Kommunikationsprozess?
- Welche Botschaften sende ich zwischen den Zeilen?
- Was bedeutet eigentlich Körpersprache?
- Wie verhalte ich mich im Betrieb am Telefon/Handy?
- Wie kommuniziert meine Firma, welche Medien werden genutzt?
- Wie und wo finde ich notwendige Infos, um mich auf ein Gespräch vorzubereiten?
- Wie kommuniziere ich erfolgreich unter Beachtung der Regeln meiner Firma?

**Referentin:** Sibylle Horger-Thies, Dipl. - Päd., Calw

**Methodik:** Kurzreferate, Gruppengespräch, Einzelarbeit, praktische Übungen mit größtmöglicher Teilnehmeraktivierung, Visualisierung der Lerninhalte