

# 0462 Wirkungsvolle Kommunikation: Präsentation, Kooperation und Konflikt

Im letzten Teil der Seminarreihe festigen Sie ihren sicheren und wirksamen Auftritt in Besprechungen und Moderationen. Sie lernen gruppenspezifische 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.

## Die Zielgruppe:

Für Personen, die immer wieder in Kontakt mit Mitarbeitern, Kunden, Vorgesetzten, Bekannten und Freunden stehen bzw. kommunizieren. Als Beispiele können hier Führungskräfte, Fachkräfte, Ausbildungsverantwortliche/Lehrlingsausbilder, Lehrlinge sowie Privatpersonen angeführt werden. Dieses Seminar ist ein weiterführender Kurs für Absolventen von 0460 - Kontakt und Kommunikation: Ich, die Anderen und Wir und 0461 - Werkzeugkiste Kommunikation: Tools und Techniken.

## Die Inhalte:

### Wirkungsfaktoren in der GRUPPE

#### Andere informieren und überzeugen

- Information
- Überzeugung
- Aufbaumodell
- Fünfsatz-Modelle
- Alle drei Denkschritte im Mittelteil gleichgewichtig nebengeordnet
- Bringt eine streng chronologische oder logische Abhängigkeit der Glieder
- Baut dialektisch auf
- Geht vom Allgemeinen zum Besonderen
- Vergleicht zwei Positionen
- Versucht ein Kompromiss
- Klammert eine (z.B. die allgemeine) Ansicht aus
- Verhandlungsgrundsätze
- Faire Verhandlungen - die Harvard-Methode
- Leitfaden und Checklisten

#### Gruppenführung und Rollenkonzepte

- Führungsstil
- Autoritärer Stil
- Laissez-faire-Stil
- Demokratischer Stil (kollegialer Führungsstil)
- Kennzeichen
- Führung durch die Gruppe selbst
- Rollenfunktionen in der Gruppe
- Aufgabenrollen



Kursbuchung und weitere Details unter **0462** im WIFI-Kundenportal:

[www.wifi.at/ooe](http://www.wifi.at/ooe)

# 0462 Wirkungsvolle Kommunikation: Präsentation, Kooperation und Konflikt

- Erhaltungs- und Aufbaurollen
- Negative Rollen

## Körpersprache

- Begriff „nonverbal“
- Funktionen der nonverbalen Kommunikation
- Wechselwirkungen zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation
- Wiederholen
- Widersprechen
- Ergänzen
- Kommunikation von Beziehungen und Einstellungen
- Aspekte zur Bedeutung nonverbaler Kommunikation
- Sprechweise und Stimmqualität

## Moderation

- Verhalten des Moderators
- Der klassische Moderationszyklus
- Einstieg / Anwärmen
- Themen sammeln
- Themen auswählen
- Themen bearbeiten
- Maßnahmen festlegen
- Abschluss

## Konfliktmoderation und mediatorische Lösung

- Konfliktlösung in der Gruppe
- Mediatorische Konfliktlösung

## Kritikgespräch und Beschwerden

- Kritikgespräche – Verhaltenssteuerung
- Umgang mit Beschwerden

## Besprechungen leiten

- Sind Besprechungen notwendig?
- Vorbereitung von Besprechungen
- Beginn und Durchführung
- Abschluss und Nachbereitung

## Präsentationen gestalten

- Grundlagen für den überzeugenden Auftritt
- Präsentationsaufbau und Dramaturgie
- Hilfsmittel richtig einsetzen
- Lampenfieber, Pannen und Störungen
- Standardgliederungen



# 0462 Wirkungsvolle Kommunikation: Präsentation, Kooperation und Konflikt

- Präsentationen nachbereiten
- Wichtiges in Kürze

## Die Methoden:

Trainerinputs, Einzelarbeiten und Gruppenarbeiten

## Mündliche Abschlussprüfung:

Die Kommunikations-Seminarreihe schließen Sie am letzten Seminartag des dritten Teils mit einer mündlichen Prüfung ab. Bei der mündlichen Abschlussprüfung weisen die Kandidaten nach, dass sie in der Lage sind,

- die wesentlichen Wirkungsfaktoren ergebnis- und lösungsorientierter Kommunikation zu benennen und anzuwenden
- konstruktives und wertschätzendes Feedback zu geben
- Kommunikationsstörungen mittels Ich-Intervention anzusprechen und zu beheben
- Interventionen nach den Prinzipien der gewaltfreien Kommunikation zu gestalten
- Besprechungen ziel- und teilnehmerorientiert zu leiten
- Kurzpräsentationen interessant und zielgruppenorientiert durchzuführen

Die Kandidaten weisen diese Kenntnisse und Kompetenzen durch die positive Absolvierung folgender **Prüfungsaufgaben** nach:

Teil	Inhalt	Anteil in %
A	Prüfungsgespräch über wesentliche kommunikationstheoretische und kommunikationspsychologische Grundlagen (ca. 10 Minuten)	15
B	Spontane Formulierung von wertschätzendem und positivem Feedback zu einer durch die Mitglieder der Prüfungskommission vorgelegten Kommunikationssituation aus der Alltagswelt (Arbeit, Familie, Freizeit, Vereinsarbeit usw...)	20
C	Vorbereitung und Durchführung einer Ich-Intervention zu einer durch die Mitglieder der Prüfungskommission im Rahmen eines kurzen Rollenspiels vorgestellten belastenden Gesprächssituation (ca. 5 Minuten)	15
D	Planung einer Intervention nach der Methode der „Gewaltfreien Kommunikation“ zu einer auf Folie / einem Video dargestellten und von der Prüfungskommission erläuterten konflikthaften Gesprächssituation (ca. 5 Minuten)	20
E	Vorbereitung und Durchführung einer Kurzpräsentation über persönliche berufliche und private Lernerfolge und Entwicklungsfelder im Rahmen des Lehrgangs; persönliche Reflexion über die gelungene Integration der Erfahrungen und der Lerninhalte in die Alltagspraxis (ca. 15 Minuten; mit Feedback der Prüfungskommission)	30
<b>Gesamt / Erfolgsanteile</b>		<b>100</b>



Kursbuchung und weitere Details unter **0462** im WIFI-Kundenportal:  
[www.wifi.at/ooe](http://www.wifi.at/ooe)

# 0462 Wirkungsvolle Kommunikation: Präsentation, Kooperation und Konflikt

Nach Absolvierung der kompletten Seminarreihe und der Abschlussprüfung erhalten Sie das WIFI-Kommunikationsdiplom. Eine Mindestanwesenheit je Seminar von 75% wird vorausgesetzt.

## Die Kurse:

Das WIFI-Kommunikationsmodell besteht aus folgenden Kursen:

- 0460 - Kontakt und Kommunikation: Ich, die Anderen und Wir
- 0461 - Werkzeugkiste Kommunikation: Tools und Techniken
- 0462 - Wirkungsvolle Kommunikation: Präsentation, Kooperation und Konflikt

Die Seminare sind nur aufbauend buchbar.

## Die Trainer:

Mag. Dr. Franz Wagner, MA, PhD

MMag. Dr. Kerstin Draxler

Mag. Gotfried Haider, MAS

MMag. Katrin Wipplinger

Dipl.-Psych. Josef Wögerer

Mag. Barbara Hüttner-Ungar



Kursbuchung und weitere Details unter **0462** im WIFI-Kundenportal:

[www.wifi.at/ooe](http://www.wifi.at/ooe)