



Kommunikation

Bildungsgang



EB Zürich

Kommunikation

«Kommunikation ist das Medium, um Menschen mit der Organisation und ihren Zielen, aber auch mit anderen Menschen in der Organisation zu verbinden. Kommunikation sichert den «emotionalen Kontrakt» – also das Commitment und die Verbundenheit der Menschen mit der Organisation – und den Leistungsprozess selbst.» (Ruth Seliger)

Inhalt

Kommunikation	5
Zielpublikum	7
Ziele und Handlungskompetenzen	7
Methoden	7
Abschluss	7
Inhalt und Aufbau	8
Kernmodule	10
Assessment	10
Wahlmodule	15
Leitung und Referierende	20
Daten und Anmeldung	21

Kommunikation

Kommunikation schafft Verbindung zwischen Menschen. Die Art und Weise, wie wir kommunizieren, beeinflusst die Qualität dieser Verbindung. Sprache kann die Verbindung herstellen, aufbauen, verbessern; Sprache kann die Verbindung auch blockieren, verschlechtern, zerstören. Worte, Stimme und Körpersprache sind dabei die unterschiedlichen kommunikativen Ausdrucksformen. Worte sind sprachliche Äusserungen, denen Mark Twain eine grosse Macht zuschreibt: «Die größte Macht hat das richtige Wort zur richtigen Zeit.» Zu den stimmlichen Sprachphänomenen zählen Lachen, Räuspern, Tonfall, Rhythmus, Laustärke: Ein einziges Lachen ist fähig, eine Brücke zu bauen oder aber eine Verbindung abubrechen. Körpersprache schliesslich kann sehr direkt und effizient wirken. Der Körper ist ja bekanntlich schwatzhaft und sagt oft mehr aus als Worte. So besitzen wir in der Kommunikation einen machtvollen Schlüssel, um unsere Verbindung und Beziehung zu Menschen zu gestalten. Wenn wir an die Grenzen von Beziehungsmöglichkeiten stossen, wird dies auch in der Kommunikation ihren Ausdruck finden.

Energiequelle von Organisationen

Sprache ist auch in beruflichen Zusammenhängen bedeutsam. Ruth Seliger spricht in ihrem Buch «Positive Leadership» davon, dass Kommunikation für Organisationen eine Energiequelle sei und die Aufgabe der Führung letzten Endes darin bestehe, die Energie der Organisation zum Fließen zu bringen. Für eine starke Leistungs- und Beziehungskultur in Organisationen ist also die Kommunikation zentral.

Kommunikationskompetenzen trainieren

Der Bildungsgang Kommunikation bietet einen wertschätzenden Rahmen, um die sozialen Kompetenzen wie Kommunikations-, Konflikt- und Teamfähigkeit, Empathie, Selbstwahrnehmung weiter zu entwickeln.

Es geht in den Kursen darum,

- die eigenen Worte zu finden,
- sich durch Sprache den Raum zu nehmen,
- sprachliche Muster zu hinterfragen,
- neue Verhaltensmöglichkeiten einzuüben,
- sprachliche Perspektiven zu formulieren oder dafür zu sorgen, dass die eigenen Anliegen vom Gegenüber gehört werden.

Um sich einen sorgfältigen Umgang mit Sprache anzueignen, werden neben dem praktischen Trainingsangebot auch Theorien und Kommunikationsmodelle vermittelt, dies im Sinne von Kurt Lewin: «Es gibt nichts Praktischeres als eine gute Theorie.»



Zielpublikum

Personen, die das eigene Kommunikationsverhalten entwickeln und professionalisieren wollen.

Ziele und Handlungskompetenzen

Sie haben sich als Teilnehmende ihre Ziele bereits gesetzt oder Sie stecken diese mit Hilfe der Standortbestimmung (Assessment).

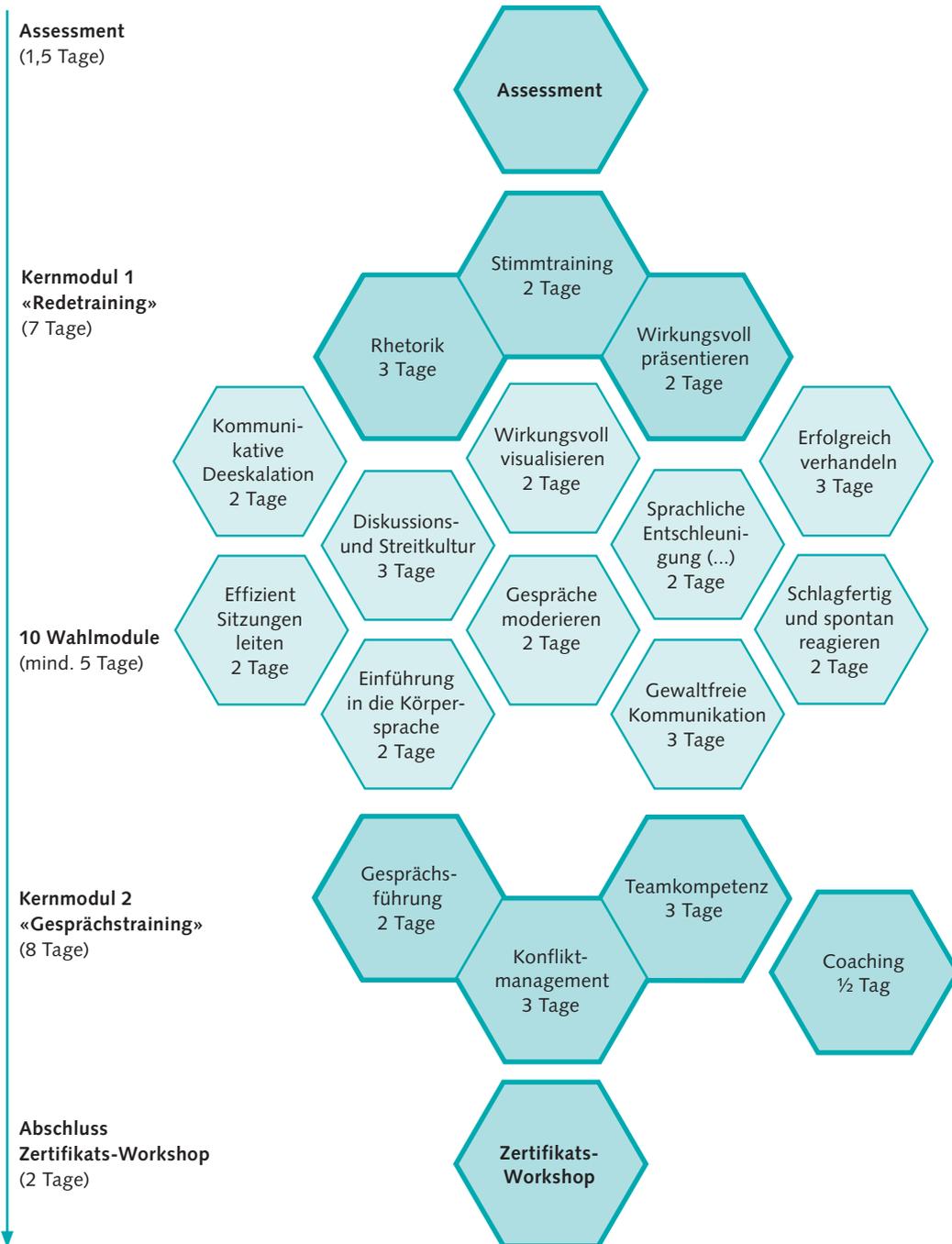
Die anvisierten Handlungskompetenzen sind pro Modul speziell formuliert (siehe Kursbeschreibungen hinten).

Methoden

Kommunikative Arbeitsformen ziehen sich durchs gesamte Angebot. Ausgehend von Inputs, Übungssequenzen, Fallbeispielen, Learning-by-doing, Trainingseinheiten, Videoanalysen, Rückmeldungen und Erfahrungsaustausch wird das Lernen ermöglicht und der Transfer angeregt. Erwartet wird von den Teilnehmenden, dass sie bereit sind, sich aktiv zu beteiligen und so die eigenen Ressourcen zu aktivieren.

Abschluss

Das Zertifikat «Kommunikation EB Zürich» bestätigt den erfolgreichen Abschluss des Bildungsgangs. Voraussetzung für den Abschluss ist die Teilnahme an allen Kernmodulen (19 Tage: Assessment, Kernmodul 1, Kernmodul 2, Coaching und Zertifikats-Workshop) sowie an mindestens fünf Wahlmodul-Tagen.



Der Bildungsgang ist modular aufgebaut und besteht aus Kern- und Wahlmodulen. Die Teilnehmenden können die Reihenfolge der Module selber bestimmen oder einzelne auswählen. Dabei soll die Weiterbildung nach eigenen inhaltlichen Schwerpunkten im Vordergrund stehen. Für einen Gesamtbesuch hat sich der folgende Aufbau bewährt: Assessment – Redetraining – Wahlmodul – Gesprächstraining – Wahlmodul – Coaching – Zertifikats-Workshop.

Es ist möglich, die Module einzeln zu besuchen, ohne den Abschluss des Bildungsgangs anzustreben. Das Angebot umfasst 14 Kursmodule, die laufend angeboten werden und zwischen zwei und acht Tage dauern. Ein Einstieg ist daher jederzeit möglich.

Kernmodule

Das Assessment ist eine persönliche Standortbestimmung. Es ermöglicht, die individuellen Stärken und Entwicklungsmöglichkeiten im kommunikativen Bereich zu erkennen.

Die beiden **Kernmodule** vermitteln grundlegende Kompetenzen:

Im **Redetraining** wird das Reden vor Publikum geübt. Die monologischen Fertigkeiten stehen in den Modulen «Rhetorik», «Stimmtraining», «Wirkungsvoll präsentieren» im Vordergrund.

Im **Gesprächstraining** geht es um die dialogischen Kompetenzen. Die Module «Gesprächsführung», «Konfliktmanagement» und «Teamkompetenz» stellen das Reden mit anderen ins Zentrum.

Im **Coaching** werden die Teilnehmenden individuell beraten.

Der **Zertifikats-Workshop** schliesst den Bildungsgang ab und dokumentiert die erworbenen Fertigkeiten.

Wahlmodule

Die Wahlmodule stellen ein breites Angebot an Themen aus dem weiten Feld der Kommunikation zur Verfügung. So können eigene Schwerpunkte gesetzt werden.

Assessment

Ruth Groth und Team

Das eigene kommunikative Potenzial erkennen

Im Assessment werden die Teilnehmenden in realitätsnahen Kommunikationssituationen beobachtet. Die Teilnehmenden erhalten ein persönliches Kommunikationsprofil mit Stärken und Entwicklungspotenzial in den Bereichen der Gesprächs- und Verhandlungsfähigkeit, Teamfähigkeit, Auftritt- und Präsentationskompetenz. Aufbauend auf dem Resultat können individuelle Weiterbildungsziele definiert werden.

Kernmodul 1: Redetraining

Stimme, Präsenz, Visualisierungen – alles passt

Die drei aufeinander aufbauenden Teile/Themenbereiche dieses Kernmoduls haben verschiedene Aspekte des Redens vor Publikum zum Inhalt und können nicht einzeln gebucht werden.

Zusätzlich 30 Minuten persönliche Beratung

Teil 1: Rhetorik

Wolfgang Wellstein

Referieren, argumentieren und informieren – diese Fertigkeiten gehören zum Repertoire der täglichen Redepraxis. Dabei hängt die Glaubwürdigkeit nicht allein von den Worten ab, nein, ebenso von der Körpersprache, der Mimik und der Sprachmelodie. So sind beim Reden der Inhalt (was wird gesagt) und dessen Form (wie wird es gesagt) von gleichrangiger Bedeutung. Wichtig ist, klare Strukturen des Aufbaus und eine attraktive Sprache mit der eigenen Persönlichkeit zu verbinden.

- Rhetorische Grundlagen
- Wirkung von Sprache und Körpersprache
- Umgang mit Lampenfieber
- Rede- und Argumentationsstrukturen
- Videoanalysen

Teil 2: Stimmtraining

Dana G. Stratil

Für eine überzeugende Wirkung ist eine sichere, tragfähige Stimme von entscheidender Bedeutung. Das Ziel ist es, die eigene Stimme klarer, persönlicher und lebendiger einzusetzen.

- Grundlagen von Atmung, Stimme und Artikulation
- Stimme und Stimmung
- Sprechrische Gestaltungsmittel bei Texten und freier Rede
- Lampenfieber und Konzentration
- Feedback zum Sprechen

Teil 3: Wirkungsvoll präsentieren

Adrian Kunzmann

Veranschaulichung beim Präsentieren stimuliert Aufmerksamkeit und Motivation der Zuhörenden: Das klärt Inhalte und sichert das Verstehen und Erinnern. Das Publikum will es «anschaulich», will etwas «begreifen». Der Erfolg von Präsentationen hängt deshalb im hohen Masse von der Fähigkeit der Vortragenden ab, die Inhalte visuell ansprechend und inhaltlich aussagekräftig darzustellen.

- Visualisierungsgrundsätze
- Gestaltungstechniken
- Medienwahl und Anwendung
- PowerPoint Präsentationen
- Blickführung und Aufmerksamkeitssteuerung

Kernmodul 2: Gesprächstraining

Sich in Einzel- und Gruppengesprächen wirkungsvoll einbringen.

Die drei aufeinander aufbauenden Teile/Themenbereiche dieses Kernmoduls befassen sich mit unterschiedlichen Gesprächssituationen und können nicht einzeln gebucht werden.

Zusätzlich 30 Minuten persönliche Beratung

Teil 1: Gesprächsführung

Ruth Groth

Zur geglückten Gesprächsführung gehört es, die eigenen Anliegen klar auszudrücken und (auch) schwierigen Gesprächspartnerinnen und -partnern begegnen zu können. Darum sind wirksame Kommunikationsmodelle ebenso hilfreich wie die innere Fähigkeit, sich selbst wichtig zu nehmen und dem Gegenüber etwas zuzumuten. So wird es möglich, im Gespräch den richtigen Ton zu finden, vielschichtige Botschaften zu verstehen souverän reagieren zu können.

- Kommunikationsmodelle
- Kommunikationstechniken
- Gesprächsvorbereitung, Gesprächsphasen
- Gesprächssteuerung
- Metakommunikation

Teil 2: Konfliktmanagement

Ruth Groth, Dominik Ruppen

Konfliktfähigkeit zeigt sich im Prozess der Auseinandersetzung. Dazu gehört es, diese Auseinandersetzung zu wagen. Denn Konfliktmanagement bedeutet Konflikte zulassen und Verschiedenheit akzeptieren. So können sich Konflikte wandeln und Veränderung bzw. Entwicklung ermöglichen.

- Konstruktive Kommunikation (nach M. Rosenberg)
- Konfliktfähigkeit
- Eskalation und Deeskalation
- Konfliktgespräche führen
- Eigene Verhaltensmuster in Konflikten

12

Teil 3: Teamkompetenz

Ruth Groth

Zur Teamkompetenz gehört es, die Arbeit und Entwicklung in Teams aktiv zu gestalten und Verantwortung für die Gruppenprozesse zu übernehmen. Für Teammitglieder bedeutet es, das Miteinander möglichst gut selber zu steuern und die eigene Teamfähigkeit zu entwickeln. Und die Führungspersonen brauchen das Know-how, um das Team kompetent zu leiten. Diese Schlüsselqualifikationen werden im Modul trainiert.

- Gruppenentwicklungsphasen
- Umgang mit Rollen und Normen in Teams
- Eigene Teamfähigkeit
- Arbeit mit dem Inneren Team (nach Schulz von Thun)
- Strategien für kritische Teamsituationen

Coaching

Ruth Groth, Wolfgang Wellstein u.a.

Ein Coaching erhöht die persönliche Sicherheit im methodischen, fachlichen und menschlichen Bereich. Die Teilnehmenden im Bildungsgang «Kommunikation» haben die Möglichkeit, das Coaching als professionelle Reflexionshilfe zu nutzen.

- Sprach- und Sprechcoaching
- Heikle Gesprächssituationen
- Rollenklärung und Standortbestimmung
- Umsetzungsstrategien
- Prozessbegleitung

Zertifikatsworkshop

Ruth Groth und Team

Eigene Entwicklungsschritte in der Kommunikation benennen und würdigen

Der Zertifikatsworkshop bildet den Abschluss des «Bildungsgangs Kommunikation». Vorausgesetzt wird die nachgewiesene Teilnahme an 25 Kurstagen (Kern- und Wahlmodule). Im Zertifikatsworkshop werden die Kommunikationskompetenzen der Teilnehmer/innen in Assessment-ähnlicher Weise von Expertinnen und Experten eingeschätzt und mit der Selbsteinschätzung verglichen. Dazu gehört, die im Laufe des Bildungsgangs erworbenen individuellen Fähigkeiten und Fertigkeiten zu benennen und zu würdigen.

13

Wir alle haben viel zu wenig Angst vor den Wörtern.

Elias Canetti

Wahlmodule

Diskussions- und Streitkultur

Ruth Groth

Die eigene Meinung souverän vertreten – auch gegen Widerstände

Gute Diskussionen leben davon, dass Meinungen klar und vernehmlich ausgetauscht werden. Damit eine Streitkultur fair bleibt, gilt es, in hitzigen Situationen einen kühlen Kopf zu bewahren. Selbstverständlich ist das nicht, aber mit Training kann jede und jeder zu einer erfolgreichen Diskussions- und Streitkultur beitragen.

- Die eigene Meinung lustvoll vertreten
- Von Fernsehdiskussionen lernen
- Auf Diskussionsbeiträge gekonnt reagieren
- Im Streit souverän bleiben
- Kontroversen konstruktiv austragen

Effizient Sitzungen leiten

Guido Stalder

Ein wertvolles Arbeitsinstrument sinnvoll gestalten

Sitzungen fressen oft viel Zeit, bringen bescheidene Resultate und wirken demotivierend. Dieser Kurs zeigt, dass es auch anders geht: Wenn die richtigen Leute am Tisch sitzen, gut vorbereitet sind und professionell durch die Sitzung geführt werden, schaut in kürzerer Zeit wesentlich mehr heraus. Und aus der mühseligen Veranstaltung wird eine wertvolle Arbeitsmethode.

- Professionelle Vorbereitung
- Clevere Sitzungs-dramaturgie
- Souveräne Gesprächsführung
- Schwierige Sitzungssituationen

Einführung in die Körpersprache

Roger Nydegger

Über die Wirkung des «schwatzhaften Körpers» Bescheid wissen

Unsere Körpersprache bestimmt in hohem Masse den Eindruck, den wir bei anderen Menschen hinterlassen. Zusammen mit der hörbaren Sprache ermöglicht sie uns, in Beziehung zu unseren Mitmenschen zu treten. Ziel ist die Übereinstimmung von Mimik, Gestik, Körperhaltung sowie die Kongruenz zwischen der hörbaren und der sichtbaren Sprache.

- Der schwatzhafte Körper
- Eigener körpersprachlicher Ausdruck
- Wahrnehmung und Wirkung
- Körpersprachliches Repertoire erweitern
- Rollenspiele, Probehandlungen

Erfolgreich verhandeln

Ruth Groth

Die eigenen Interessen konstruktiv vertreten

Verhandelt wird täglich: im Beruf, in der Öffentlichkeit, privat. Erfolgreich verhandeln heisst, eigene Bedürfnisse und Interessen wahrnehmen, offen vertreten und die Anliegen der Gegenseite konstruktiv in die Verhandlung einbeziehen. Wichtig dabei ist eine gute Vorbereitung und eine sorgfältige Gestaltung des Verhandlungsprozesses.

- Verhandlungsstrategien
- Kooperatives Verhandeln
- Persönlicher Verhandlungsstil
- Schwierige Verhandlungssituationen
- Verhandlungsvorbereitung

16

Gespräche moderieren

Guido Stalder

Zielgerichtetes Steuern unterschiedlicher Moderationsprozesse

Eine gute Gesprächsmoderation übernimmt die Verantwortung für den gesamten Gesprächsprozess, die inhaltliche Unparteilichkeit und die personenbezogene Neutralität. Darüber hinaus sollte eine Moderatorin oder ein Moderator über das Know-how verfügen, den Umgang unter den Teilnehmenden möglichst störungsfrei zu gestalten. Zuhören, ordnen, zusammenfassen und entpolarisieren sind deshalb wichtige Basiskompetenzen.

- Moderieren und leiten
- Frage als Moderationsinstrument einsetzen
- Gespräch organisieren
- Schwierige Moderationssituationen meistern
- Rederecht erteilen
- Moderationssequenzen (TV) analysieren

Gewaltfreie Kommunikation

Ruth Groth und Consolata Peyron; Regula Langemann

Gefühle und Bedürfnisse in Gesprächen einbringen

Die Methode der Gewaltfreien Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg ist ein Kommunikations- und Konfliktmodell, das auch in schwierigen Gesprächssituationen alle Beteiligten handlungs- und entscheidungsfähig macht. Der Fokus liegt dabei auf Respekt und Gleichwertigkeit.

- Gefühle und Bedürfnisse
- Differenz und Gleichwertigkeit in Worten ausdrücken
- Beobachtung und Interpretation
- Bearbeitung eigener Konfliktsituationen

17

Kommunikative Deeskalation

René Hübscher

Auch in angespannten Situationen angemessen reagieren

Aggressionen und verbale Drohungen im beruflichen Alltag sind Themen, die immer mehr Menschen beschäftigen. Ein angemessener Umgang mit diesen Verhaltensweisen ist anspruchsvoll und gehört zu den grundlegenden beruflichen Kompetenzen in vielen Arbeitsfeldern. Eingeübt wird eine Kultur, die Deeskalation mit Worten ermöglicht und Hinweise gibt für die eigene Sicherheit.

- Kommunikative Besonderheiten in Konfliktsituationen
- Wortwahl, Tonalität und Einsatz der Stimme
- Gesprächsführung bei Problempersonen
- Überbringen negativer Botschaften
- Umgang mit Beschimpfungen und verbalen Drohungen
- Grenzen setzen, Konsequenzen aufzeigen und umsetzen

Schlagfertig und spontan reagieren

Roger Nydegger

Für mehr Flexibilität statt Blockaden

Alle kennen diese Situation: Man ist mit einer Bemerkung oder einer Handlung konfrontiert, die einen augenblicklich sprachlos macht. Hilflos sucht man nach einer passenden Erwiderung. Die geniale Antwort fällt erst zu spät ein, der Moment ist verpasst. Spontaneität und Schlagfertigkeit lassen sich mit einfachen Übungen trainieren.

- Reaktionsmuster
- Spontaneität und Flexibilität
- Blockaden
- Mit Spiel zum Stil
- Entspannung
- Persönliche Souveränität

18

Sprachliche Entschleunigung durch Gewaltfreie Kommunikation

Ruth Groth, Consolata Peyron

Angespannte Lebenssituationen auflösen

Täglich agieren und reagieren, in Eile sein oder effizient sein müssen: Ständig «unter Strom» zu sein hängt neben den kontextuellen Aussenzwängen auch mit der individuellen Bewertung dieser Situationen zusammen. Was hält das Hamsterrad in Schwung? Welche Rolle spielt dabei die Sprache? Ziel ist es, hinderliche Sprach- und Denkmuster zu erkennen, sie aufzulösen und so bei Energieverlust die «Notbremse» zu ziehen. Dabei spielen Gefühle und Bedürfnisse eine grosse Rolle: es geht weg von der emotionalen Eiszeit hin zur emotionalen Balance.

- Kennenlernen unserer Gedankenmuster
- Innenhalten: Automatismen unterbrechen
- Selbstempathie
- Nein sagen und Nein hören
- Verbindung von Gefühl und Emotion zu Bedürfnissen

Wirkungsvoll visualisieren: Durch Bilder reden

Adrian Kunzmann

Mit Visualisierungen für Verständlichkeit sorgen

Ein Bild sagt mehr als tausend Worte. In diesem Sinn leisten Visualisierungen in Besprechungen wertvolle Dienste. Wenige Striche und einfache Bilder können dazu beitragen, vom Zuhören zum Verstehen zu gelangen. Zum Beispiel, indem Kernpunkte und komplexe Zusammenhänge gut erfassbar veranschaulicht werden oder der springende Punkt eines Themas in einem Bild inspirierend und motivierend dargestellt wird. Visualisierungen sind ein zentraler Bestandteil von moderatischem Können.

- Den Stand der Dinge präsentieren
- Ergebnisse von Besprechungen visualisieren
- Themen auf den Punkt bringen

19

Leitung und Referierende

Leitung

Ruth Groth

Lic. phil., Sprachwissenschaftlerin, Ausbilderin und Beraterin für Kommunikation

Referierende

René Hübscher

Zertifizierter Trainer für Kommunikation und Konfliktbewältigung, systemischer Berater und Business Coach

Adrian Kunzmann

Organisationsberater (BSO), Konfliktklärungshelfer und Kommunikationstrainer

Regula Langemann

MA Psychologie, Trainerin/Coaching/Ausbildungen Kommunikation, Gewaltfreie Kommunikation

Roger Nydegger

Schauspieler, Regisseur, Trainer für Kommunikation und Sprache

Consolata Peyron

European Master in Mediation und Ausbilderin für Mediation BM, zertifizierte Trainerin für Gewaltfreie Kommunikation

Dominik Ruppen

Organisationsberater BSO, Mediator

Guido Stalder

Betriebsausbilder IAP, Kommunikationstrainer

Dana G. Stratil

Stimmtrainerin AAP®, eidg. FA Ausbilderin, Sängerin

Wolfgang Wellstein

Lic. phil. I, Linguist, Hochschuldidaktiker und Trainer/Berater für Rhetorik und Kommunikation

20

Daten und Anmeldung

www.eb-zuerich.ch/bg-kommunikation

Weitere Auskünfte

Gabriela Notter

Sachbearbeitung Arbeitswelt
Telefon 044 385 83 92
gabriela.notter@eb-zuerich.ch

Informationsveranstaltungen

www.eb-zuerich.ch/infoveranstaltungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

www.eb-zuerich.ch/agb

21

EB Zürich

Die EB Zürich bietet praxisorientierte Kurse und Bildungsgänge an, die sich an den Bedürfnissen der Menschen in der modernen Arbeitswelt orientieren. Wer sein Wissen und seine Fertigkeiten selbstständig in einer anregenden Lernumgebung festigen oder ausbauen möchte, ist hier am richtigen Ort. Bei der Entwicklung der Angebote orientiert sich die EB Zürich laufend an den sich wandelnden Ansprüchen der Berufswelt. Nach dem Motto «Die Sachen klären und die Menschen stärken» vermittelt sie Wissen und Praxis für ein breites Publikum.

Die EB Zürich ist die grösste von der öffentlichen Hand getragene Weiterbildungsinstitution der Schweiz und gehört zu den Berufsschulen des Kantons Zürich. Sie ist eduQua-zertifiziert. Dies bedeutet, dass alle Kurse und Bildungsgänge anerkannten Qualitätskriterien unterliegen. Dazu gehört, dass Lernziele ständig überprüft und neuen Anforderungen angepasst werden.



Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue
Certificato svizzero di qualità per istituzioni di aggiornamento

Weiterbildung – wie ich sie will



EB Zürich
Kantonale Berufsschule für Weiterbildung 

Bildungszentrum für Erwachsene BiZE
Riesbachstrasse 11, 8090 Zürich
Telefon 0842 843 844
lernen@eb-zuerich.ch
www.eb-zuerich.ch