

Pflichtbereich	
Titel	Wirkungsvolle und situationsgerechte Kommunikation
Beschrieb	Kommunikationskompetenz gehört zu den Grundqualifikationen und wird in unterschiedlichen Situationen benötigt: z.B. in Gesprächen mit Vertrauensleuten oder ArbeitgeberInnen, in Werbegesprächen, in Mitgliederversammlungen oder im eigenen Arbeitsteam. Botschaften und Argumentarien müssen sowohl schriftlich wie mündlich situationsgerecht aufbereitet werden. Dies wird mittels Fallbeispielen und praktischen Übungen erprobt und reflektiert.
Das Modul trägt zum Aufbau folgender Handlungskompetenzen bei	<p>A5, A6, B4, C2, C7, C8, D3, E3, F2, F8, H2, H10</p> <p>Ziele:</p> <p>Die AbsolventInnen</p> <ul style="list-style-type: none"> • setzen Grundprinzipien der Kommunikation in ihrer Arbeitspraxis adäquat um und können das eigene Kommunikationsverhalten reflektieren • sind sensibilisiert auf nonverbale und transkulturelle Kommunikation und kennen die Ansätze der gewaltfreien Kommunikation • können mit verbalen Attacken umgehen • können die Instrumente der Kommunikation (schriftlich und mündlich) für interne und externe Kommunikation situationsgerecht einsetzen • können komplexe Inhalte (schriftlich und mündlich) einfach und klar formulieren und vermitteln • können ihre Argumentation auf eine einzelne Person oder Gruppe ausrichten • sind für das Thema Illetrismus sensibilisiert
Kompetenznachweis	<p>Dokumentation Praxistransfer:</p> <p>Ein in der Praxis geführtes Gespräch oder Rollenspiel im Modul (mit Vertrauensleuten, potenziellen Mitgliedern, Vorgesetzten, Arbeitgebern etc.) wird in einem Lernjournal beschrieben (minimal 4 Seiten, maximal 8 Seiten).</p> <p>Beschrieben werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ausgangslage • Art und Ziel des Gesprächs • Gesprächsvorbereitung (evtl. Hilfsmittel) • Gesprächsablauf/-themen • verwendete Gesprächstechniken (aktives Zuhören, Fragetechniken, Körpersprache) • eigene Haltung und Rolle • Reaktionen des Gegenübers • Gesprächsklima <p>Reflexion:</p> <p>Was war gut? Wo hatte ich Schwierigkeiten und weshalb? Schlussfolgerungen für weitere Gespräche.</p> <p>Beurteilungskriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nachvollziehbarkeit der Darstellung und der verwendeten Gesprächstechniken • Gesprächsverhalten (situationsgerecht, adäquat, professionell) • Fähigkeit zur Selbstreflexion

Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen der Kommunikation: aktives Zuhören, Fragetechniken, nonverbale und transkulturelle Kommunikation, Körpersprache • Kommunikationsstörungen • Botschaften schriftlich und mündlich zielgruppengerecht aufbereiten • Komplexe Inhalte einfach formulieren und vermitteln • Illetrismus • Einladungen zu Vertrauensleute-Sitzungen, <i>Mails schreiben</i>, <i>Text-Redaktionsübungen</i>, Aktennotizen
Dauer	3 Tage
Laufzeit	6 Jahre
Bemerkungen, Fragen	Das Modul gehört zum Pflichtbereich der Ausbildung.