

<b>Thema:</b>	Kommunikationstraining für Fahrlehrer
<b>Handlungsorientierte Kompetenzen:</b>	Die Teilnehmenden verfügen über das theoretische Grundlagenwissen der Kommunikation und können dieses im Alltag sowie in herausfordernden Gesprächs- und Krisensituationen erfolgreich anwenden.

<b>Lernziele:</b>	Kognitiv (Wissen)	Die Teilnehmenden lernen die Grundlagen der Kommunikation anhand verschiedener Erklärungs-Modelle kennen und in Praxisübungen anwenden.
	Affektiv (Verstehen)	Die Teilnehmenden sind in der Lage, zwischenmenschliche Beziehungen kommunikativ angemessen zu gestalten und Krisensituationen kompetent zu meistern.
	Psychomotorisch (Anwenden)	Die Teilnehmenden können die theoretischen Kommunikationsgrundlagen in unterschiedlichen Alltagssituationen angemessen anwenden. Sie sind sensibilisiert auf Kommunikationsstörungen und erkennen, welches Verhalten in welcher Situation angebracht ist. In Krisensituationen bleiben sie ruhig und handeln überlegt.

Zeit (Start)	Dauer (Min)	Grobziel	Inhalte	Methoden Sozialform	Medien	Didaktik
07:30	15	Einstieg	Begrüssung + Kurzvorstellung Lernziele, Tagesablauf inkl. Logistik	mündlich	Beamer Namenstafeln	Kontaktaufnahme
07:45	25	Grundlagen Kommunikationsarten	Anwendung: Einweg-/Zweiwegkommunikation Theorie sowie Vorteile und Nachteile im Plenum erläutern	Anwendungsübung Referat	Pinnwand + Stuhl Flipchart Beamer	Übung im Plenum anschliessend Theorie dazu
08:10	15	Grundlagen Kommunikation	Man kann nicht NICHT kommunizieren Nonverbale Kommunikation	Referat	Beamer	Theorie
08:25	20	Grundlagen Kommunikation	Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun Vier-Seiten-Modell	Referat	Beamer	Theorie
08:45	20	Grundlagen Kommunikation	Anwendungsübung "4 Seiten einer Nachricht" anschliessend Besprechung im Plenum	Praxis	Arbeitsblätter	2er Gruppen
09:05	10	Grundlagen Kommunikation	Sach- und Beziehungsebene: Das Eisberg-Modell Beispiel-Film (3 Min.)	Referat	Beamer	Theorie
09:15	20	PAUSE	Gedankenaustausch			
09:35	10	Komm. Technik	Aktives Zuhören - mehr als eine Technik	Referat	Beamer	Theorie
09:45	20	Komm. Technik	Anwendungsübung "Aktives Zuhören" Erfahrungsaustausch im Plenum	Praxis	Partnerübung	2er Gruppen

Zeit (Start)	Dauer (Min)	Grobziel	Inhalte	Methoden Sozialform	Medien	Didaktik
10:05	10	Komm. Technik	Anwendungsübung "Aktives Zuhören II" (Geschichte) anschliessend Auswertung im Plenum	Praxis	Arbeitsblätter	Einzelarbeit
10:15	15	Komm. Technik	Fragen stellen - wer fragt, der führt	Referat	Beamer	Theorie
10:30	20	Komm. Technik	Anwendungsübung "Umgang mit Pauschalaussagen" anschliessend Besprechung im Plenum	Praxis	Arbeitsblätter	4er Gruppen
10:50	15	Komm. Technik	ICH-Botschaften	Referat	Beamer	Theorie
11:05	20	Komm. Technik	Anwendungsübung "ICH-Botschaften" anschliessend Besprechung im Plenum	Praxis	Arbeitsblätter	2er Gruppen
11:25	15	Komm. Störungen	Gesagt ist nicht umgesetzt	Referat	Beamer	Theorie
11:40	15	Komm. Störungen	Hilfreiche Gesprächstechniken Erkenntnisse zusammentragen	Referat	Diskussion	Plenum Theorie
11:55	10	Repetition Fragen	Repetition + Fragen der Teilnehmenden	mündlich	Diskussion	Plenum
12:05	60	PAUSE	Mittagessen			
13:05	5	Aktivierung				
13:10	20	Schwierige Gespräche	Verhandlungen souverän meistern Schwierige Führungsgespräche	Referat	Beamer	Theorie
13:30	60	Schwierige Gespräche	Schwierige Gesprächssituationen aus dem Alltag zusammentragen (Flipchart) jeweils 2 Partner wählen ein Thema und üben dies in Form eines Rollenspiels	Rollenspiel	Flipchart	2er Gruppen
14:30	10	PAUSE	Gedankenaustausch			
14:40	10	Feedback	Feedback geben und empfangen Reaktionen auf Feedback: SARA-Modell	Referat	Beamer	Theorie
14:50	10	Reklamationen	Reklamationen als Chancen Verhalten bei Reklamationen	Referat	Beamer	Theorie
15:00	10	Umgang mit Reklamationen	Konkrete Beispiele zusammentragen und im Plenum besprechen (Erfahrungslernen)	Praxis / Erfahrungsaustausch	Diskussion	Plenum

Lektionsplan - FL-Weiterbildung

15:10	15	Krisen-Situationen	Repetition Ampelschema (Nothelferkurs) Präsentation im Plenum	Gruppenarbeit	Flipchart	4er Gruppen
15:25	15	Krisen-Situationen	Meldeschema für Punkt "Alarmieren" in der Gruppe erarbeiten	Gruppenarbeit	Flipchart	4er Gruppen
15:40	10	Krisen-Situationen	Meldeschema "Alarmieren" verankern Notfallnummern und weitere Schritte	Referat	Beamer	Theorie
15:50	5	Fragen / Unklarheiten	Fragen und Unklarheiten der Teilnehmenden	mündlich		Plenum
15:55	25	Lernkontrolle	Fragebogen der behandelten Themen. 80% richtig gilt als bestanden	Einzelarbeit	Fragebogen	Lernkontrolle
16:20	5	Lesson learned	Persönliche Karte erstellen: Das merke ich mir.../Das nehme ich mit...	Einzelarbeit	Karte	Reflexion
16:25	5	Abschluss	Blitzlicht-Runde Verabschiedung	mündlich		Plenum