

## Kommunikation in der Arbeitswelt

Der Wechsel von der Schule in die Arbeitswelt bringt den Lernenden viel Neues. Die Berufsausbildung ist ein erster wichtiger Schritt ins Berufsleben und stellt neue Anforderungen an das Bewältigungsverhalten der Jugendlichen. Eine angepasste, gute Kommunikation in der Arbeitswelt unterstützt den Lernerfolg. Dieser Kurs vermittelt Grundlagen der Kommunikation. Die Lernenden üben, wie sie im Ausbildungsbetrieb mit Mitarbeitenden, Kunden jeglicher Art und Angehörigen verbal sowie nonverbal kommunizieren können. Sie lernen das aktive Zuhören verstehen und erfahren die Wirksamkeit des Fragestellens. Die Lernenden lernen Möglichkeiten kennen, wie sie mit Emotionen in diversen Situationen umgehen können.

### Kursinhalte

Verbale Kommunikation

- Grundlagen der Kommunikation
- Unterschied der Sprache im Privatleben sowie der Arbeitswelt
- Adressatengerechte Kommunikation via Email und Telefon mit Mitarbeitenden, Kunden jeglicher Art und Angehörigen
- Wirkung von Fragen

Nonverbale Kommunikation

- Wirkung der nonverbalen Kommunikation
- Merkmale der nonverbalen Kommunikation wie Mimik/Gestik, Kleidersprache und Körperhaltung

Zuhören

- Aktives Zuhören und die Wirkung bei dem Gegenüber und sich selbst

Umgangsformen in verschiedenen Situationen

- Verhalten bei Lob und Kritik
- Eigene Haltung im Umgang mit Fehlern
- Möglichkeiten im Umgang mit Reklamationen
- Umgang mit persönlichen Grenzen, Nähe-Distanz

### Zielgruppe

Dieser Kurs richtet sich an Lernende FaGe, FaGe E und FaBe, FaBe E zu Beginn der Ausbildung.

### Kosten

Die Kursgebühr beträgt CHF 150.-

### Durchführungsort

OdA Gesundheit Bern, Sägemattstrasse 1A, 3098 Köniz

### Kursleitung

Berufsbildner:innen ÜK

### Abschluss

Die Teilnehmenden erhalten nach Besuch des Kurses eine Kursbestätigung.

### Kursdaten und Anmeldung

Daten, Zeiten und Anmelde-möglichkeit finden Sie auf [www.odacloud.ch/kurse-fuer-lernende](http://www.odacloud.ch/kurse-fuer-lernende). Die Teilnehmendenzahl ist auf 16 Personen beschränkt.

Dieser Kurs wird von der OdA Gesundheit Bern in Kooperation mit der OdA Soziales angeboten.