

Clevere Gesprächsführung – dank professioneller Kommunikation

Kurzbeschreibung

Die Herausforderung guter Kommunikation und Gesprächsführung ist es, durch eine konstruktive, wertschätzende Atmosphäre im Gespräch, das gewünschte Ziel zu erreichen ohne zu manipulieren. Dazu gehört zum einen die innere Haltung und zum zweiten gute Praxistools für die Gesprächsführung. Mehr denn je geht es heute im professionellen Umfeld nicht mehr um Problemdenken sondern um Lösungsorientierung. Nach diesem Training sind Ihre Teilnehmer in der Lage, Fähigkeiten und Techniken wie empathisches zuhören, Balance zwischen Emotion und Sachlichkeit, Wahrnehmung und Verständnis für die Wirkung und den Einsatz von Gesprächstechniken, anzuwenden.

Ziele

- + Verbesserung der Kommunikationskultur intern
- + Das Werkzeug der Gesprächsführung kennenlernen und anwenden lernen
- + Gespräche systematisch vorbereiten, strukturieren und steuern
- + Die richtige Mischung zwischen Einfühlungsvermögen und Durchsetzungskraft finden
- + Zwischen den Zeilen lesen – Sprache entschlüsseln
- + Umgang mit unfairen Kommunikationsmitteln und Konfliktsituationen

Inhalte

Die Themenschwerpunkte werden im Vorfeld zum Training, auf Basis Ihrer Aufgabenstellungen, gemeinsam mit Ihnen definiert und festgelegt. Sie erhalten Ihr persönliches Trainingskonzept. Denkbar sind folgende Inhalte:

- ✓ Grundelemente der Kommunikation
- ✓ Kommunikationsmodelle
- ✓ Man kann nicht nicht kommunizieren – verbale und non-verbale Kommunikation
- ✓ Unterschiedliche Ebenen im Gespräch (4-Ohren-Modell)
- ✓ Eigen- und Fremdwahrnehmung
- ✓ Die Macht der Sprache
- ✓ Phasen der professionellen Gesprächsführung
 - Struktur von Gesprächen von der Vorbereitung und Strategie
 - die Fragetechniken
 - empathisches Zuhören als Methode der Gesprächsführung
 - Nutzen-Argumente
 - den gekonnten Abschluss des Gesprächs mit Vereinbarungen
- ✓ Feedback-Gespräche zur persönlichen Nachhaltigkeit und eigenen Qualitätssicherung
 - Kritik richtig aussprechen und mit Kritik richtig umgehen
- ✓ Umgang mit Widrigkeiten
 - Was tun, wenn´s schwierig wird?
- ✓ Umgang mit Missverständnissen, Schwierigkeiten und Co.
- ✓ S

Im Wissenstransfer helfen gemeinsame Aktivitäten und Übungen dabei, das erlernte Wissen anzuwenden und umzusetzen. Die Teilnehmer erhalten unmittelbare Reflektion auf Ihr Auftreten und Handeln. (Action-based learning)

Dauer:	2 Tage
Teilnehmer:	Maximal 10
Zielgruppe:	Mitarbeiter, die in Gesprächen ihre gesteckten Ziele erreichen möchten