

Kommunikation

Gespräche führen, Ziele erreichen, Beziehungen stärken

Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung

Ein Großteil der alltäglichen Arbeitszeit besteht aus Gesprächen mit anderen (Kunden, Kollegen, Mitarbeitern, Vorgesetzten, Lieferanten). Die Art und Weise, *wie* Menschen miteinander sprechen, bestimmt in hohem Maße den Verlauf eines Gespräches – und damit den Erfolg. Nur durch eine klare Verständigung können Ziele vereinbart, Probleme gelöst, Maßnahmen koordiniert und Ergebnisse analysiert werden. Einerseits sind berufliche Gespräche zweck- und leistungsbezogen, darüber hinaus erfüllen sie aber auch wichtige soziale und emotionale Bedürfnisse. Viele Gespräche verlaufen zielorientiert, ruhig und ohne größere Schwierigkeiten. Andere hingegen sind schwierig und emotionsgeladen. Gerade diese aber haben eine besondere Bedeutung und wirken sich entscheidend auf die weitere Zusammenarbeit aus.

Sie lernen in diesem Seminar, diesen An- und Herausforderungen besser gewachsen zu sein, Ihr eigenes Gesprächsverhalten einzuschätzen und Ihren Standpunkt wirksam zu vertreten.

Zielgruppe:

Führungs- und Fachkräfte, Projekt- und Teamleiter, Berater

Zielsetzung:

Gespräche im beruflichen Alltag zielorientiert und konstruktiv steuern

Methodik:

Die Inhalte werden während des Seminars im Plenum, in Arbeitsgruppen, in Einzelarbeiten und in Rollenspielen erarbeitet. **Damit Sie den optimalen Nutzen für sich aus dem Seminar ziehen können, orientieren sich die Rollenspiele an Ihrer alltäglichen Praxis. Bringen Sie aus diesem Grunde eigene Themen und Situationen aus Ihrer Praxis mit!**

Seminardauer: 2 Tage

Teilnehmeranzahl : 6 – max. 12

Seminarinhalte:

Grundlegende Gesprächstechniken

- Effektive Gesprächsvorbereitung
- Aufbau und Struktur eines Gespräches / Gesprächsphasen
- Fragetechniken
- Aktives Zuhören und beobachten: verbale und nonverbale Signale erkennen
- Argumentation und Argumentationsaufbau, Nutzenargumentation
- Umgehen mit Widerständen, Einwänden und Vorwänden
- Klare Vereinbarungen treffen

Psychologische Grundlagen:

- Zusammenwirken von Sach- und Beziehungsebene
- Grundhaltungen und Grundeinstellungen erkennen, analysieren und ggfs. verändern
- Win-Win- Situationen herstellen
- Umgehen mit Emotionen im beruflichen Alltag
- Einschätzung des eigenen Gesprächsverhaltens
- Einschätzung des/der Gesprächspartner/s