GESPRÄCHSFÜHRUNG

Gesprächsführung – zielführende Kommunikation: Die richtigen Worte und der richtige Ton für den richtigen Kontext. Entwicklung von Kommunikationskompetenzen für den beruflichen Kontext.

FACTSHEET

ZIELGRUPPE

Das Angebot richtet sich an ManagerInnen und TeamleiterInnen, die ihre Gesprächsführungskompetenzen verbessern möchten. Mit einem starken Fokus auf verschiedene Gesprächssituationen ist dieses Training für alle geeignet, die einen sicheren und souveränen Auftritt erlangen und zielführende Gespräche führen möchten.

ÜBERBLICK

Die richtige Wortwahl und Ausdrucksweise für die richtige Situation und den richtigen Kontext zu finden, ist eine Herausforderung für alle. Vom akkuraten Einschätzen der Situation bis hin zur Anwendung einer passenden Reaktion bzw. eines passenden Kommunikationsstils; all dies erfordert eine hohe Sensibilisierung für die unterschiedlichen Herangehensweisen der GesprächspartnerIn.

GESPRÄCHSFÜHRUNG

SCHWERPUNKTE

- Individuelle Kommunikationsstile erkennen und verbessern
- Grundlagen der Kommunikation und deren Ebenen
- Kommunikation im beruflichen Umfeld
- Äußere Haltung und innere Einstellung in Übereinstimmung bringen
- Verbale und nonverbale Kommunikation
- Gesprächssteuerung und -lenkung
- Techniken zur Vermeidung potenzieller Missverständnisse und Konflikte
- Deeskalation von Konfliktsituationen
- Richtiger Umgang mit Einwänden

NUTZEN

- Verständnis für verschiedene Gesprächssituationen
- Entwicklung Ihres eigenen „Methodenkoffers“
- Erkenntnisse über die eigenen Kommunikationsstärken und -schwächen
- Sicherer und souveräner Auftritt

PROGRAMMINHALTE

Die folgenden Punkte bieten eine Übersicht über die möglichen Trainingsinhalte. Diese werden anhand des individuellen Bedarfs und den Anforderungen der Teilnehmenden erstellt.

Grundlagen der Kommunikation

- Was will ich sagen? Was sage ich? Was kommt beim Zuhörer an?
- Ebenen der Kommunikation
- Kommunikation im Beruf: Grenzen erkennen
- Den Gesprächspartner/die Gesprächspartnerin verstehen: Zuhör- und Fragetechniken
- Den eigenen Kommunikationsstil und das eigene Verhalten erkennen
- Aspekte von Botschaften und Wahrnehmung

Verbale und nonverbale Kommunikation

- Körpersprache und ihre Auswirkung
- Bewusste/unbewusste nonverbale Kommunikation
- Stimmlage und Tonalität

Gesprächsführung

- Grundlagen der Gesprächsführung
- Effektive und zielgerichtete Kommunikation
- Steuerung und Lenkung von Gesprächen
- Gesprächsstörer
- Konfrontation und Argumentation

Kommunikationstechniken

- Fragen
- Aktives Zuhören
- Pausen und Unterbrechen
- Feedback und Kritik äußern

Umgang mit Konfliktsituationen

- Arten von Konflikten
- Konfliktpotenzial erkennen und zuordnen
- Konfliktsituationen entschärfen

www.kerntraining.com/at · office@kern-cef.at

Institut CEF, KERN Austria GmbH
Telefon: (01) 5 03 13 13-0 · E-Mail: office@kern-cef.at

Österreich: Graz · Innsbruck · Linz · Salzburg · Wien

Deutschland: Aachen · Augsburg · Berlin · Bielefeld · Bochum · Bonn · Braunschweig · Bremen · Darmstadt · Dortmund · Dresden · Duisburg · Düsseldorf · Essen · Frankfurt am Main · Freiburg Friedrichshafen · Hamburg · Hannover · Heilbronn · Ingolstadt · Karlsruhe · Kassel · Kiel · Köln · Leipzig · Mainz · Mannheim · Mönchengladbach · München · Münster · Nürnberg · Regensburg Saarbrücken · Schweinfurt · Stuttgart · Ulm · Weil am Rhein · Wiesbaden · Wuppertal · Würzburg · **Frankreich:** Lyon · Marseille · Paris · **England:** London · **Niederlande:** Amsterdam Eindhoven Rotterdam · Utrecht · **Polen:** Warschau

CEF FS Gesprächsführung 06/2022