



Virtual Classroom

Kommunikationstraining live online

Kommunikationsverhalten verstehen, Gespräche erfolgreich führen

Jeden Tag führen wir im Arbeitsleben Gespräche mit ganz unterschiedlichen Partnern (Kollegen, Vorgesetzten, Mitarbeitern, Kunden ...) und tun das über verschiedene Kanäle (persönlich, Telefon, Mail, online ...).

Warum verlaufen Gespräche so unterschiedlich zufriedenstellend? Was liegt dabei an mir, was am anderen, was an der Situation? Kann ich das beeinflussen und wenn ja, wie?

Welche Aspekte können mir helfen, den Gesprächsverlauf konstruktiv und zielführend zu gestalten?

In diesem interaktiven Live Online Training erfahren Sie Antworten und trainieren typische Situationen.

Buchungsnummer

31426

Lerndauer

6 x 1,5 Stunden, verteilt auf 2 Tage, pro
Tag: 9:00 – 10:30/11:00 – 12:30/13:30 –
15:00 Uhr

Preis

Individuell auf Anfrage

 **Lernziele**

- ✓ Sie lernen gesprächsfördernde und deeskalierende Kommunikationshandlungen kennen.
- ✓ Sie erkennen zukünftig, was psychologisch dahinterstecken kann, wenn Kommunikation blockiert und wie sich Missverständnisse und Blockaden vermeiden oder lösen lassen.
- ✓ Sie erarbeiten Gesprächsabläufe und üben, diese souverän anzuwenden.
- ✓ Sie erhalten persönliches Feedback von Gruppe und Trainer und nehmen wahr, welche positive Wirkung kommunikatives Handeln haben kann.

 **Inhalte****Grundlagen der Kommunikation**

- hilfreiche Modelle, die den Gesprächs-Alltag durchschaubarer machen
- Persönlichkeits-Strukturen verstehen und das Mind-Set konstruktiv gestalten
- Drama-Dynamiken erkennen und zu gelingender Kommunikation beitragen

Anspruchsvolle Gespräche vorbereiten und durchführen

- die Gesprächs-Situation analysieren und vorbereiten
- Gesprächstechniken produktiv einsetzen
- mit aktivem Zuhören und konstruktiven Fragen das Gespräch aktiv führen

Mit „schwierigen“ Gesprächspartnern umgehen

- auf unsicheres und aggressives Verhalten passend reagieren
- Eskalations-Potenziale erkennen, entschärfen und deeskalieren
- angemessen „Nein“ sagen

Feedback

- Selbst- und Fremdwahrnehmung abgleichen:
Wie komme ich (non-)verbal rüber?
- Feedback in Gesprächen nützlich und zukunftsförderlich einsetzen
- möglichst klar und unmissverständlich formulieren

