

HERAUSFORDERNDE GESPRÄCHE SOUVERÄN FÜHREN WIDERSTÄNDE GEZIELT ÜBERWINDEN

ZIELE DER VERANSTALTUNG

_Das Reality-Training versetzt die Teilnehmenden in typische Gesprächssituationen und übt sowohl methodische als auch praktische Techniken, die zum Bestehen von kritischen Gesprächen im Berufsalltag notwendig sind. Die Teilnehmenden lernen, sich in unterschiedlichen Gesprächen souverän zu verhalten und das Vertrauen zu wahren bzw. wiederherzustellen.

INHALTE UND ABLAUF

_Das zweitägige Training findet online statt, da so die reelle Situation am Telefon perfekt nachgestellt werden kann. Alle Teilnehmenden bekommen die Gelegenheit sich in einer Live-Situation zu beweisen. Darüber hinaus werden sie auch in die Rolle des kritischen Gesprächspartners schlüpfen und als Beobachter Feedback zur Leistung der anderen Teilnehmenden geben.

- ✓ Trainieren an realen Szenarien aus der Praxis – Simulation von Gesprächen
- ✓ Gesprächstechniken zur souveränen Aufnahme und Bearbeitung von Beschwerden oder aber zur Vermittlung von kritischen Botschaften
- ✓ Kurzinputs nach den Szenarien auf Grundlage der Beobachtungen (bedarfsgerecht)

METHODEN UND ARBEITSFORMEN

_Sensibilisieren – Kennen – Können: Nach diesem Dreischritt werden konkrete Techniken zur Gesprächsführung, Verhandlung bzw. Übermittlung von kritischen Botschaften erlernt und trainiert. Dabei wird insbesondere Wert auf Stimmführung und Wording gelegt. Techniken zur eigenen Stressbewältigung sind ebenso Teil des Trainings wie psychologische „Kniffs“, um dem emotionalen Gesprächspartner auf Augenhöhe zu begegnen.

DIESE VERANSTALTUNG IST BESONDERS INTERESSANT FÜR

Führungskräfte; Projektleitung; Mitarbeitende

BEREICH

Kommunikation & Leadership

FORMAT

Seminar

DAUER

Zweitägig

FORMAT ID

224

#COMMUNICATION
#UMGANGMITSTRESS
#KONFLIKTMANAGEMENT
#SOUVERÄNESAUFTRETEN
#BESCHWERDEN
#KRITISCHEGESPRÄCHE
#REALITYTRAINING