

Kommunikationstraining

- > Effektive Gesprächsführung
- > Verstehen und verstanden werden

Überall wo sich Menschen begegnen – in Kundengesprächen, in Meetings, am Telefon, per Brief oder E-mail – findet Kommunikation statt. Im beruflichen Alltag scheint sie so selbstverständlich, dass wir häufig nicht bemerken, auf welche Weise sie geschieht, wann und wo Missverständnisse entstehen und welche Konsequenzen dies für die Zusammenarbeit haben kann.

Kommunikationsverhalten ist nie isoliert von unserem Gegenüber und der Situation zu betrachten, Wechselwirkungen in der Interaktion lassen die Auslöser nicht immer erkennen. Dennoch, wir besitzen alle die Fähigkeit, mit verbesserter Kommunikationskompetenz, zu einer konstruktiven Gesprächsführung zu gelangen.

Ihr Nutzen

Sie kennen Grundlagen und Einflüsse auf die Kommunikation und ihre Wechselwirkung auf Gesprächspartner und Gesprächsverlauf. Sie erweitern Ihren persönlichen Kommunikationsstil und erhöhen Ihre sozialen Kompetenzen auf der Beziehungsebene.

Zielgruppe

Mitarbeiter*innen aller Ebenen, die ihre Gesprächskompetenz erweitern und auch in schwierigen Gesprächssituationen konstruktiver und kompetenter agieren wollen.

Inhalte

Grundlagen der Kommunikation

- Grundlagen erfolgreicher Kommunikation
- Verschiedene Ebenen der Kommunikation
- Sprache hat Wirkung

Kommunikationstechniken

- Aktives Zuhören
- Wahrnehmen – zuhören – verstehen
- Interpretation und Wertung
- Klare „ICH“-Botschaften formulieren
- Fragetechniken bewusst einsetzen
- Gespräche ergebnisorientiert führen
- Konstruktiv Kritik üben und annehmen
- Feedback

Persönlicher Kommunikationsstil

- Selbst- und Fremdwahrnehmung im Einklang
- Non-verbale Kommunikation und ihre Wirkung
- Einfluss der inneren Einstellung auf die Kommunikation

- ✓ Beziehungs- und Sachthemen voneinander unterscheiden
- ✓ Klare Botschaften senden für einwandfreie Kommunikation
- ✓ Missverständnisse aufdecken und ausräumen
- ✓ Konstruktive Gesprächsführung

Methode

Kurze Theorie-Inputs, praktische Übungen, Einzel- und Partnerarbeit, Reflexion und Feedback. Konkrete Fallbearbeitung der Teilnehmenden.

Einsatz von Videotechnik

Seminarleitung

Angela Schmitz, Dipl. Sozialwirtin, Dipl. Soziologin
Systemisches Coaching, Beratung & Training

Seminardauer

Grundlagenseminar 2 Tage
Themenspezifische Seminare 1-2 Tage

Termine & Ort

Inhouse auf Anfrage

Seminargebühr

Auf Anfrage

Weitere Themenschwerpunkte

- ⇒ Konstruktive Gesprächsführung
- ⇒ Erfolgreiche Kommunikation in Projektteams
- ⇒ Beschwerdegespräche souverän führen
- ⇒ Erfolgreicher Kundendialog

Auf Anfrage erstelle ich Ihnen ein für Sie angepasstes Trainingskonzept.