

Gesprächsführung mit schwierigen Zeitgenossen

Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen aus kommunalen Verwaltungen

Ihr Nutzen

In diesem Seminar lernen Sie Methoden konstruktiven und lösungsorientierten Gesprächen kennen, welche Ihnen helfen in schwierigen Situationen zielgerecht und sachlich zu agieren. Wie gehen Sie mit Menschen um, die emotional und aggressiv reden? Wie gehen Sie mit Menschen um, die unsachlich und mit persönlichen Angriffen agieren? Mit unterschiedlichen Techniken lernen Sie die Grundlagen der Gesprächsführung mit schwierigen Menschen und was Sie machen können, um diese Situationen erst gar nicht entstehen zu lassen.

Sie kennen und lernen diese Techniken zu nutzen und in alltäglichen Situationen einzusetzen. Ergänzend beherrschen Sie die Gesprächsführung in Konfliktsituationen. Dazu erweitern Sie Ihre Beziehungskompetenz und erlangen das Verständnis einer werteorientierten Kommunikation.

Inhalt

Gefühlt werden viele Menschen immer sensibler und agieren in Gesprächen mit Dienstleistern und Behörden zunehmend aggressiver. Damit Sie solche Situationen nicht aufkommen lassen, bzw. diese Situationen besser beherrschen können, lernen Sie, wie Sie eine Gesprächsführung nutzen, die Sie sicher und souverän durch solche Gespräche bringt. Sie vertiefen die erlernten Inhalte im Seminar in praktischen Übungen und ergänzen das Wissen mit neuen Formaten. Lernen Sie Fragetechniken, Gesprächsstrukturen, Persönlichkeitsanalysen und Verhaltensweisen kennen, die Ihnen jedes Gespräch leichter machen und Sie die „Zügel in der Hand haben“. Sie können nach dem Seminar Menschen einordnen und diese so behandeln, dass es für die Kunden ein schönes Gefühl ist, mit Ihnen zu reden. Durch eine optimierte Gesprächsführung mit psychologischen Grundkenntnissen erreichen Sie eine Atmosphäre, die lösungsorientierte und zielgerichtete Gespräche zulässt. Geschickte Fragen lösen Widerstände auf und führen das Gegenüber Kunden zu einem schnellen Gesprächsende. Lernen Sie, wie das gesprochene Wort eingesetzt wird und Sie dadurch leicht verständlich sind.

Neben den Inhalten und Wissen zum Einsatz Ihrer Stimme erfahren Sie weitere körpersprachliche Fähigkeiten, die Ihnen in jeglichen Gesprächen eine außerordentliche Präsenz verleihen.

- der Körper als Werkzeug kompetenter Gespräche
- der erste Eindruck – von Anfang an das Gespräch führen
- unterschiedliche Persönlichkeitstypen – Menschen erkennen und abholen
- Menschen gewinnen statt eskalieren
- sicher, durchsetzungsstark und eloquent im Gespräch
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern – Widerstand, cholerisches Verhalten bremsen

Dozent

Herr Rettmer, ausgebildeter Rhetoriktrainer

Nummer

K-01-28/27

Termin**03. November 2027** von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr**Ort**

SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Infotafel 5. Etage)

Entgelt

161,00 €	Mitglieder des Zweckverbandes
209,00 €	Nichtmitglieder

Zu allen neuen Veranstaltungen, neuen Terminen und Last-Minute-Angeboten können Sie sich auf www.skstd.de informieren.