

Zielgruppe: Mitarbeiter und Führungskräfte

Inhaltliche Kurzbeschreibung:

Der Workshop bietet eine Zusammenstellung von Methoden und Gesprächstechniken, die es Ihnen ermöglichen schwierige Gesprächssituationen konstruktiv zu gestalten. Es wird Bezug genommen auf Gespräche, die zwischen Kund*innen und Mitarbeiter*innen stattfinden und auch auf Gespräche, die zwischen Kolleg*innen und Vorgesetzten stattfinden. In Gesprächssituationen in denen es wichtig ist mit Widerstand sorgsam umzugehen, die Selbstmitteilungs-/Gefühlsebene des Gesprächspartners (der Gesprächspartnerin) gut zu verstehen, neue Perspektiven und Impulse zu eröffnen und konstruktives Feedback zu geben sind die vorgestellten Methoden genau richtig.

Die inhaltlichen Schwerpunkte sind:

- **Aktives Zuhören:**
 - Zuhören, Verstehen/Paraphrasieren, Gefühle Verstehen (Verbalisieren), Nicht festlegende Aufmerksamkeitsreaktionen, Weiterführende Fragen, Statements, Klärende Fragen, Zusammenfassungen (Kontrastierungen).
- **Feedback-Kompass:**
 - Leitfaden zur Umsetzung von konstruktivem Feedback für Feedbackgeber*in und Feedbacknehmer*in.
- **Zirkuläres Fragen:**
 - Gedankenlesende Fragen, Tratsch über Anwesende, Konsens- und Dissensfragen, Vergleichsfragen, Klassifikations- und Skalierungsfragen.
- **Motivational Interviewing (MI):**
 - OARS
 - Umgang mit Widerstand: Einfaches Widerspiegeln, Überzogenes Widerspiegeln, Widerspiegeln der Ambivalenz, Verschiebung des Focus, Umdeuten, Zustimmung mit einer Wendung, Umlenken des Widerstandes.

Ziele:

- Teilnehmer gewinnen an Sicherheit und Konstruktivität in schwierigen Gesprächssituationen
- Teilnehmer erweitern ihr professionelles Gesprächsführungs-Repertoire

Methoden: Eingesetzt werden kreative und interaktive Methoden, Einzelübungen und Übungen in Kleingruppen (2-3 Teilnehmer gemeinsam), Kurzvorträge

Teilnehmerzahl: maximal 12 Personen

Dauer: 7-8 Stunden Arbeitszeit (je nach Gruppengröße)

Preis: Preise erhalten Sie auf Anfrage