

# Workshop Gesprächsführung

Eintägiger Praxisworkshop zur Anwendung eines funktionierenden Leitfadens für Gespräche mit Vorgesetzten, Kollegen oder Mitarbeitern

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter mit Gesprächsführungsaufgaben und Führungskräfte, die anhand eines konkreten Leitfadens die Ergebnisqualität Ihrer geplanten Gespräche von allgemeinen Sachklärungen bis hin zur Lösung von Konflikten deutlich verbessern wollen.

## AUSGANGSLAGE

Der Kommunikationsvorgang ist immer komplex: Die unterschiedlichen Ebenen in der Kommunikation werden oft von beiden Gesprächspartnern nicht detailliert wahrgenommen und umgesetzt. Je schwieriger das Gespräch ist, desto mehr verfallen beide Seiten in altbekannte Verhaltensmuster, die dazu führen, dass die Qualität des Gesprächsergebnisses leidet. Kurzum: In unbequemen Themen entspannt und wertschätzend, aber auch zielführend miteinander zu reden, fällt schwer.

Gerade auch der Konflikt wird meist nicht für beide Seiten befriedigend gelöst, weil hier Emotionen eine große Rolle spielen, aber nicht ausreichend berücksichtigt und behandelt werden. An sich ist auch der Konflikt ein normaler kommunikativer Vorgang, um unterschiedliche Meinungen auszutauschen und durch eine Verhaltensänderung zukünftige Fehler zu vermeiden.

## INHALTE DES WORKSHOPS

Der Workshop bietet mit einem hohen Praxisanteil konkrete Hilfen für eine Gesprächsführung von Sachklärungen bis hin zum Konflikt. Die Gesprächsinhalte reichen dabei von kleinen Verhandlungen auf gleicher Ebene zur Erreichung einer Problemlösung bis hin zu Mitarbeitergesprächen und Zielvereinbarungsgesprächen. Mit einem genau definierten Gesprächsablauf, der im Workshop mit Beispielen aus dem Alltag der Teilnehmer trainiert wird, werden nachhaltige Gesprächslösungen erreicht.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche Kommunikationsebenen sind bei einer guten Gesprächsführung besonders wichtig?
- Welche Auswirkungen haben die verschiedenen Rollen (Führung, Kollege, Mitarbeiter) auf die Kommunikation?
- Welcher Gesprächsablauf bietet einen "roten Faden" für eine gute Gesprächsführung?
- Wie löse ich einen Konflikt – persönlich oder mit Hilfe eines Moderators?
- Praktische Übungen

## NUTZEN DES WORKSHOPS

Im Workshop vertiefen Sie Ihre kommunikationspsychologischen und methodischen Fachkenntnisse, um Gespräche professionell zu führen und für beide Gesprächspartner ein erfolgreiches Ergebnis zu erlangen. Ihr bereits vorhandenes grundlegendes Verständnis von Führung und Kommunikation wird erweitert. Mit Beispielen aus der Praxis für die Praxis erlernen und trainieren Sie alltagstaugliche Gesprächstechniken. Das gemeinsame praktische Training von Kommunikationssituationen aus unterschiedlichen Themenbereichen bietet neben der persönlichen Verbesserung einen intensiven Teilnehmernaustausch von neuen Ideen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Reflektieren Sie noch einmal Ihre bisherigen Kenntnisse der Gesprächsführung. Bringen Sie gerne konkrete Beispiele aus Ihrem Arbeitsalltag mit, die in der Seminargruppe als praktisches Fallbeispiel dienen können. Auch ein zukünftig von Ihnen geplantes Gespräch kann im Rahmen des Workshops vorbereitet und vorab "durchgespielt" werden.

## DAUER

1 Tag