



## Gesprächsführung

Gespräche sind wohl die häufigste Form der Kommunikation.

Gespräche haben ganz unterschiedliche Funktionen, von der Kontaktpflege bis zum Austausch von Meinungen.

Unter diesen vielen Gesprächen gibt es auch solche, die von besonderer Bedeutung sind, weil von diesen Gesprächen viel abhängt: Gespräche mit Kritikgesprächen, Konfliktgesprächen, Beschwerdegesprächen, Beurteilungsgesprächen usw.

Wie man solche wichtigen Gespräche vorbereitet und führt, ist Thema dieses Seminars.

### |Ziele

Sie lernen:

- wichtige Gespräche vorzubereiten
- die Bedeutung einer guten Gesprächsatmosphäre kennen
- sich auf verschiedene Gesprächssituationen und Gesprächspartner einzustellen
- Gespräche partnerschaftlich führen zu können
- Argumentationstechnik zu nutzen
- aktiv zuzuhören
- Fragen gezielt einzusetzen
- Gespräche ergebnisorientiert durchzuführen
- Gespräche richtig nachzubereiten

### |Methoden

- Vortrag, Gespräch und Moderationstechniken zur Vermittlung und Erarbeitung des Lernstoffs
- Partnerarbeit und Gruppenarbeit als Übungsmethoden
- Einzelarbeit als Feedbackmethode
- Rollenspiel als Umsetzungshilfe

### |Zielgruppe

Das Seminar ist für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gedacht, die wichtige und schwierige Gespräche mit Mitarbeitern und Kunden führen oder führen wollen.

### |Dauer

Das Seminar dauert zwei Tage.

### |Inhalt

#### |Gespräche als Kommunikationsform

- Gesprächsanlässe
- Gesprächsformen

#### |Vorbereitung von Gesprächen

- Zielanalyse
- Partneranalyse
- Schaffung günstiger Rahmenbedingungen

#### |Aufbau und Strukturierung von Gesprächen

- Einleitung
- Strukturierung der Gesprächsphase
- Abschluss

#### |Partnerschaftliche Gesprächsführung

- Ziele und Interessen
- Interessenausgleich und Vereinbarungen

#### |Gesprächssteuerung

- Zuhörverhalten
- Fragetechnik
- Umgang mit Gesprächsstörern

#### |Argumentationstechnik

- Gewichtung von Argumentationen
- Vorbringen von Argumenten
- Umgang mit Einwänden

#### |Besonderheiten verschiedener Gesprächstypen

- Beschwerdegespräch
- Bilanzgespräch
- Kritikgespräch
- Konfliktgespräch

#### |Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und schwierigen Gesprächssituationen