

SICHER IN SCHWIERIGEN GESPRÄCHEN

FRAGESTELLUNG

Fähig sein, sich in allen Kommunikationsmomenten im Griff zu wissen, um konstruktiv, lösungsorientiert und vertrauensbildend eine Kommunikationsherausforderung zu meistern und Beziehungen zu retten.

Vertrauen, Kooperationsbereitschaft und Motivation sind Gegebenheiten, die nie verloren gehen dürfen in zwischenmenschlichen Beziehungen. Wir setzen in der Kommunikation alles daran, dass diese Werte hochgehalten werden, mag die Situation noch so verworren aussehen.

ZIELGRUPPE

Das Training richtet sich an Führungskräfte, Projektleiter/innen, Mitarbeitende und Privatpersonen, die ihr Kommunikationsverhalten in schwierigen Situationen überdenken möchten und Werkzeuge suchen, die ihnen in Zukunft helfen werden, diese Momente besser zu meistern.

INHALTE

- Kritisches Feedback erhalten, kritisches Feedback konstruktiv übermitteln
- Kommunikationstechnik: Wie kann ich Emotionen kanalisieren, wenn ich etwas höre, das mich verletzt?
- Gewaltfreie Kommunikation: Leitfaden für das Formulieren von Gefühlen, die eine Situation ausgelöst hat in uns, für das Schildern unerfüllter Bedürfnisse und das Anbringen eines Wunsches, den wir an unser Gegenüber haben
- Leitfaden für ein Kurzfeedback
- Umgang mit Konflikten: Gesprächsleitfaden, Eskalation – Deeskalation
- Umgang mit Konflikten im Team
- Herausfordernde Mitarbeitergespräche vorbereiten - als Mitarbeitende/n oder Führungskraft
- Neuausrichtungsgespräch: Person «verstösst» gegen Werte, Prinzipien, Abmachungen, etc. Wie bringen wir die Person wieder auf die Schiene? Das Aussprechen einer motivierenden gelben Karte

RESULTATE

Nach Abschluss des Kurses sind die Teilnehmenden dazu befähigt

- eigene Emotionen zu beherrschen und das Zepter wieder in die Hand zu nehmen in einem schwierigen Gespräch.
- diverse Werkzeuge für unterschiedliche, herausfordernde Kommunikationsmomente einzusetzen.
- dank der Werkzeuge, dem Wohlwollen und der Lösungsorientierung gesunde (Geschäfts-) Beziehungen wiederherzustellen bzw. zu sichern.
- schwierige Mitarbeitergespräche zu meistern (als Mitarbeitende/r oder Vorgesetzte/r)
- Konflikte zu lösen, professionell zu eskalieren (eine höhere Hierarchiestufe einbeziehen)

KURSDAUER

2 Tage sequentiell: 1+1+ Coaching. Zwischen dem 1. und dem 2. Workshop-Tag liegen ca. 3 Wochen für die Umsetzung der Trainingsinhalte und das Coaching.

Anzahl Teilnehmende: 6-10