

Kommunikation in herausfordernden Situationen: Methoden zur Deeskalation und Lösungsfindung

In diesem praxisorientierten Seminar werden Strategien erarbeitet, um auch in schwierigen Gesprächssituationen gelassen zu bleiben, Missverständnisse zu klären und konstruktive Lösungen zu entwickeln. Besonderes Augenmerk wird dabei auf die Anwendung im Kundenkontakt und die Integration von Stressmanagementtechniken gelegt.

Sie lernen, durch effektive Kommunikation und Verhandlungsgeschick, auch in herausfordernden Situationen eine Atmosphäre der Verständigung zu schaffen und Lösungen herbeizuführen, die im Kundenkontakt und im täglichen Miteinander zu einer erhöhten Zufriedenheit und besseren Ergebnissen führen.

Themen

Perspektivwechsel: Techniken, um andere Sichtweisen zu verstehen und einzunehmen

Klärung von Missverständnissen: Methoden zur schnellen und effektiven Auflösung kommunikativer Unklarheiten

Lösungsorientierte Kommunikation: Schritte zur gemeinsamen Lösungsfindung in konfliktbehafteten Gesprächen

Deeskalationstechniken im Kundenkontakt: Praktiken zur Wahrung der Professionalität und Kundenzufriedenheit

Stressbewältigung: Werkzeuge aus dem Stressmanagement zur Aufrechterhaltung der eigenen Ruhe und Leistungsfähigkeit

Mediative Kommunikation: Anwendung mediativer Ansätze zur Förderung konstruktiver Dialoge

Teilnehmerstruktur

Alle Interessierten

Dozent/-in

Sarah Kolls

Trainerin, Coach, zertifizierte Mediatorin und psychologische Beraterin, Fachkraft für Stress und Zeitmanagement

Seminardaten

Seminarnummer
100.347/24-01

Termin
19.06.2024

Anmeldeschluss
29.05.2024

Entgelt
Zweckverbandsmitglieder
185,00 €

Nichtmitglieder
194,00 €