

Zertifikats-Lehrgang zur effektiven Prävention
und Behandlung von Konflikten im Unternehmen

Empathische Kommunikation

schwierige Gespräche und Konfliktgespräche
erfolgreich führen

24. August 16

**just
ask!**

just ask!

Alexander Schmieden Kompetenzpool

Alexander Schmieden und Markus Dormann

Wacholderweg 9

D-97711 Maßbach

Telefon: +49 (0)9735 8286232

E-Mail: [info\(at\)just-ask.biz](mailto:info@just-ask.biz)

Internet: www.just-ask.de



Seminarbeschreibung

Konflikte sind in Betrieben, Teams sowie unserem alltäglichen Arbeitsleben omnipräsent und ein fester Bestandteil unserer Kommunikation. Einschlägige Studien zeichnen ein klares Bild: Konflikte belasten Beteiligte auf allen Ebenen und führen zu Kundenfluktuation, Produktivitäts- und Kreativitätsverlust, höheren Fehlzeiten sowie schlimmstenfalls zu inneren und äußeren Kündigungen.

Mit der Empathischen Kommunikation steht Ihnen ein Werkzeug zur Verfügung, das bei konsequenter Anwendung Potenziale eröffnet: Selbstverantwortliche und zufriedene Arbeitnehmer sowie Entlastung der Führungskräfte.

Die Methode ermöglicht wertvolle Lösungen für Face-to-Face-Gespräche, Telefonate und Mails. Erlernen Sie effiziente Gesprächstechniken, die Ihnen mehr Erfolg und Effizienz in folgenden Gesprächen garantieren:

- Beschwerdegespräche
- Jahreszielgespräche
- Kritikgespräche
- Meetings
- Telefonate und digitale Kommunikation (Mails etc.)

Informationen zum Zertifikats-Lehrgang

Im Rahmen des Lehrgangs „Empathische Kommunikation“ nehmen die Teilnehmer an drei Modulen teil, die mit einer Prüfung des Kenntnisstands abgeschlossen werden. Flankierend erhalten die Teilnehmer ein Skript, das alle erlernten Inhalte nachvollziehbar macht und Übungen zum Selbststudium anbietet. Nach erfolgreicher Teilnahme an allen drei Modulen erhält der Teilnehmer das just ask!-Zertifikat „Empathische Kommunikation“.

Die Gesamtdauer erstreckt sich über 3 Seminartage, verteilt auf 6 Monate

Basismodul (auch außerhalb des Zertifikatslehrgangs buchbar)

- Philosophie der Empathischen Kommunikation in wettbewerbsfähigen Unternehmen
- Der Konflikt in der Arbeitswelt (Ursachen/Arten/Eskalationsstufen)
- Hauptaspekte in schwierigen Gesprächen erkennen
- Die 4 Schritte der Empathischen Kommunikation
- Einfühlung, Verantwortung und Selbstverantwortung für Vorgesetzte und Mitarbeiter im Unternehmen
- Die 4 Schritte in Mitarbeitergesprächen: Konfliktbeispiele aus der Praxis I
- Die Empathische Kommunikation in Meetings

Praxismodul 1

- Vertiefung der 4 Schritte
- Schlüsselunterscheidungen der Empathischen Kommunikation
- Konfliktprävention und Deeskalation am Telefon
- Die 4 Schritte in Mitarbeitergesprächen: Konfliktbeispiele aus der Praxis II
- Die Empathische Kommunikation in Beschwerdegesprächen

Praxismodul 2

- „Nein“ sagen und hören
- Umgang mit Kritik, Zweifeln und Einwänden
- Konfliktprävention und Deeskalation in der digitalen Kommunikation (Mail, WhatsApp™/ SMS)
- Die 4 Schritte in Mitarbeitergesprächen: Konfliktbeispiele aus der Praxis III
Die Empathische Kommunikation in Mitarbeitergesprächen (Lob, Verbesserungsansätze und Grenzen richtig kommunizieren)

Ihr Nutzen

- Beschreiten des Weges zu verantwortungsvollen Gesprächen in Teams sowie der Mitarbeiter- und Kundenkommunikation
- Gespräche und Themen auf den Punkt bringen, Grenzen setzen und Menschen in Entscheidungen kommunikativ einbeziehen
- Reflexion des eigenen Verhaltens in Konfliktgesprächen
- Neue und nachhaltige Feedbackkanäle
- Zeit sparen in Konfliktgesprächen
- Erzeugung einer wertschätzenden Arbeitsatmosphäre

Methoden

Expertenvortrag, Üben an Praxisbeispielen, Erfahrungsaustausch, Reflexion und Diskussion, Rollenspiel, Selbststudium, kollegiales Coaching

Zielgruppe

Führungskräfte, Teamleiter, Personalverantwortliche, Ausbildungsverantwortliche

Ihr Referent

Dipl. Hdl. ; Dipl. Soz. Markus Dormann

Markus Dormann absolvierte das Studium der Soziologie und der Wirtschaftspädagogik. Er ist wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Professur für Wirtschaftspädagogik der Otto-Friedrich-Universität Bamberg und forscht zu den Themen Kommunikation und Neue Medien. Er ist Lehrbeauftragter an führenden deutschen Universitäten sowie Senior Partner der Unternehmensberatung just ask!. In Deutschland gibt es nur ganz wenige Trainer, die die Empathische Kommunikation auch wirklich anwenden können - Markus Dormann gehört dazu. Als Experte für Konfliktkommunikation berät er Unternehmensverbände, Unternehmen und Bildungsinstitutionen. Er verfügt über verschiedene internationale und nationale Qualifikationen zur Empathischen Kommunikation (u.a. International Intensive Training des CNVC) und spricht an internationalen Konferenzen zum Thema.

Teilnehmer

12