



Kommunikation Modul 3: Fit in Gesprächsführung und Konfliktmanagement

Beschreibung

Kennen Sie das Gefühl, dass Sie eine unangenehme Situation ansprechen oder einen Konflikt bereinigen möchten, in dem Sie feststecken? Oder dass ein wichtiges Gespräch vor der Tür steht und Sie nicht genau wissen, wie Sie es lösungsorientiert gestalten sollen? Egal, ob mit Mitarbeitenden, Kundinnen und Kunden oder im Privaten, Sie lernen, Gespräche zielführend zu planen, durchzuführen und auszuwerten. Darüber hinaus lernen Sie Konfliktsituationen zu moderieren, Ihr eigenes Verhalten in schwierigen Situationen besser einzuschätzen, sowie Bewältigungsstrategien zu entwickeln. Dies ist das dritte und letzte Modul aus dem Lehrgang "Fit in Kommunikation - von Auftrittskompetenz bis Konfliktmanagement". Profitieren Sie von einem Preisvorteil von CHF 280 bei der Buchung des gesamten Lehrganges. Dieses Modul enthält 4 Lektionen betreuten Online-Unterricht.

Inhalt

- Gesprächsführung: Vorbereitung, Durchführung und Nachbearbeitung
- Verhandlungs- und Argumentationstechnik
- Eskalations-Gesprächsformen (Motivations-, Kritik-, Verwarn- und Kündigungsgespräch)
- Umgang mit Konfliktpotentialen, Ursachen und Deeskalation (auch bei Online-Meetings)
- Konfliktbewältigung und -moderation
- Transaktionsanalyse

Voraussetzung

- Kenntnisse der Kommunikationsgrundlagen analog Modul 1 "Fit in Kommunikationsgrundlagen"
- Für die Online-Lektionen benötigen Sie einen Zugang zu einem elektronischen Gerät mit Internetverbindung (Windows 8 oder 10 bzw. für Mac Catalina oder Big Sur) sowie Kamera und Mikrofon. Wir empfehlen, einen PC oder Laptop zu benutzen. Beim Einsatz von Smartphone und Tablet kann es zu Einschränkungen kommen.

Zielgruppe

Alle Personen, die ihre Kommunikationsfähigkeit im privaten oder beruflichen Bereich ausbauen möchten.

Lernziele

Die Teilnehmenden sind in der Lage, unterschiedliche Gesprächsarten vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten

- gestalten Verhandlungen so, dass für alle Beteiligten eine befriedigende Lösung resultiert
- erkennen Konfliktsymptome und Eskalationsstufen und lösen Konflikte entsprechend auf
- erkennen mit Hilfe der Transaktionsanalyse die Auswirkungen auf das Gesprächs-, Kritik- und Konfliktverhalten

Klubschule Migros St. Gallen Tel. +41 58 568 44 44

Bahnhofplatz 2
9001 St. Gallen

info.sg@gmos.ch
klubschule.ch





Kommunikation Modul 3: Fit in Gesprächsführung und Konfliktmanagement

Abschluss Falls Sie mindestens 80 % der Lektionen des Unterrichts besucht haben, erhalten Sie nach Abschluss ein Zertifikat der Klubschule Migros.

Anschluss-Fortsetzungsangebote

- [Kommunikation_Modul_1:_Fit_in_Kommunikationsgrundlagen](#)
- [Kommunikation_Modul_2:_Fit_in_Auftritt_und_Moderation](#)

Hinweis: Bei der Buchung von allen drei Module sparen Sie CHF 280!

Datum 09.02.2022 - 16.03.2022 / E_1538598

Zeit 18:10 - 21:50 h

Wochentage Mi

Dauer 6 Kurstag(e). Total 24.00 Lektion(en) à 50 Minuten

Preis CHF 1,180.00

Durchführungsort Bahnhofplatz 2, 9001 St. Gallen

Termine	Tag	Datum	Zeit
	1 Mi	09.02.2022	18:10 - 21:50
	2 Mi	16.02.2022	18:10 - 21:50
	3 Mi	23.02.2022	18:10 - 21:50
	4 Mi	02.03.2022	18:10 - 21:50
	5 Mi	09.03.2022	18:10 - 21:50
	6 Mi	16.03.2022	18:10 - 21:50

Klubschule Migros St. Gallen Tel. +41 58 568 44 44

Bahnhofplatz 2
9001 St. Gallen

info.sg@gmos.ch
klubschule.ch

