

# Lerne aktiv zuhören

## Zuhörkurs vom Tel 143 Bern

### An wen richtet sich der Kurs?

An Führungspersonen und Mitarbeitende, die im telefonischen und/oder direkten Kontakt mit internen und externen Ansprechpersonen stehen und anspruchsvolle Gespräche führen.

### Inhalte erster Halbtage

- Aktives Zuhören: Andocken und Raum geben, Umgang mit Gefühlen und Bedürfnissen
- Bedeutung der inneren wertschätzenden Haltung
- Kaltes und warmes Zuhören

### Inhalte zweiter Halbtage

- Sich klar einbringen in ein Gespräch, Rollenverständnis und Intention
- Spirale von Problemwürdigung und Lösungsschritten
- Strukturierung des Gesprächs: Modell von Start-Flug-Landung
- Umgang mit schwierigen Gesprächen

### Arbeitsweise

- Theoretische Inputs
- Praktische Übungen
- Erfahrungsaustausch
- Bearbeiten von konkreten Fragestellungen

« Wie höre ich zu, sodass sich mein Gegenüber verstanden fühlt?  
Was macht mich präsent in einem Gespräch?  
Worauf muss ich in den verschiedenen Phasen des Gesprächs achten?  
Wie gehe ich mit schwierigen Gesprächspartner:innen um? »

In diesem Angebot wird auf die langjährige Erfahrung der Dargebotenen Hand – Tel 143 zurückgegriffen. Rund um die Uhr werden täglich Hunderte von anspruchsvollen Gesprächen geführt.

## Grundlagen

Aktives Zuhören, ressourcenorientierte Gesprächsführung, gewaltfreie Kommunikation, humanistisches Menschenbild

## Kursleitung

Martin Steiner, Fachleiter Aus- und Weiterbildung bei Tel 143, Theologe

## Kosten

CHF 290.00

## Kursdauer

Zwei Halbtage

## Kursdaten

Montag, 29. April 2024, 13.30 bis 17.00 Uhr

Montag, 06. Mai 2024, 09.30 bis 12.30 Uhr

## Anzahl Kursplätze

12 bis 16 Personen

## Anmeldung

Die Anmeldung erfolgt online via QR-Code



## Kontakt und Information

Tel 143 – Die Dargebotene Hand Bern

Postfach | 3001 Bern | Telefon 031 301 12 23

[bern@143.ch](mailto:bern@143.ch) | [www.143.ch](http://www.143.ch)

APROPOS  
ZUHÖREN ...

## ZuhörRunde

Die ZuhörRunde bietet eine offene Plattform für persönlichen Austausch und Reflexion.

17. Juni 2024 und 06. November 2024  
17.30 – 19.00 Uhr  
Kramgasse 10, Bern

Weitere Informationen per QR-Code.

