

# Herausfordernde Gespräche kompetent und empathisch führen

## Gesprächsführungskurse 2024

**Kompakter, praxisorientierter Gesprächsführungskurs  
für Personal in der Administration oder im Gesundheitswesen  
mit Kontakt zu Klienten oder Patientinnen**



### **Was macht Kommunikation erfolgreich?**

Sie führen häufig mit Menschen direkt oder am Telefon kurze oder längere Gespräche. Sie arbeiten im Sozial- oder Gesundheitswesen, in einer kirchlichen Institution oder Sie sind an einem anderen Ort mit herausfordernden Gesprächssituationen konfrontiert.

Sicher haben Sie schon erfahren, dass nicht alle Gespräche gleich befriedigend verlaufen. Da stellt sich die Frage: Welche Voraussetzungen braucht es für ein gelingendes Gespräch? Wie ist es möglich, besser mit verzweifelten oder verärgerten Menschen umzugehen? Wie kann ich kompetenter reagieren, wenn Menschen Druck machen oder mehr Zeit möchten, als zur Verfügung steht?

Der Gesprächsführungskurs kann Ihnen dafür wichtige Anstösse geben. Dabei profitieren Sie von der langjährigen Erfahrung der Dargebotene Hand - Tel 143, wo rund um die Uhr täglich Hunderte von schwierigen Gesprächen geführt werden.

**Profitieren Sie von der langjährigen Erfahrung der Dargebotene Hand - Tel 143!**

Für Institutionen bieten wir auch massgeschneiderte Gesprächsführungskurse an. Kontaktieren Sie uns für ein unverbindliches Angebot.

## Kursziele

- Sie vertiefen Ihre Fähigkeiten im aktiven Zuhören
- Sie können auf unterschiedliche Anliegen adäquat eingehen
- Sie wissen, wie Sie heikle Themen ansprechen können
- Sie sind sicherer im Umgang mit Konflikten
- Sie können den Gesprächsverlauf aktiv gestalten

## Methode

Kurze theoretische Inputs, praktische Übungen und viel Raum für die Bearbeitung von konkreten Fragestellungen; die Grundlagen sind: Personenzentrierte Beratung, gewaltfreie Kommunikation und ressourcen-orientierte Gesprächsführung.

## Angaben

---

### Dauer

3 x 3,5 Stunden inkl. Pause

### Leitung

Katrin Egloff, Dipl. Sozialarbeiterin/Ausbilderin mit psychologischer Ausbildung  
Minka Köchli, Psychologin lic. phil., Ausbilderin  
Matthias Herren, Theologe, Stellenleiter

### Kursdaten 2024

#### Kurs A

Montag, 16.00 - 19.30 Uhr  
4. / 11. / 18. März 2024

#### Kurs B

Donnerstag, 09.00—12.30 Uhr  
23. / 30. Mai / 6. Juni 2024

#### Kurs C

Mittwoch, 14.00 - 17.30 Uhr  
30. Oktober / 6. / 13. November 2024

### Ort/Auskunft/Anmeldung

Dargebotene Hand, Zeltweg 27, 8032 Zürich  
043 244 80 80, zuerich@143.ch; www.zuerich.143.ch

### Kosten

Fr. 360- pro Person

### Anmeldung

Bis spätestens vier Wochen vor Kursbeginn

### TeilnehmerInnenzahl

8 - 12

## Anmeldung

---

Ich melde mich an für den Kurs:

A       B       C

(Entsprechendes ankreuzen)

Name ..... Vorname .....

Institution .....

Adresse .....

PLZ Ort .....

E-Mail ..... Tel-Nr.....

Datum / Unterschrift

---

Wir wünschen einen eigenen Kurs und bitten um unverbindliche Kontaktaufnahme!

Institution .....

Name ..... Vorname .....

PLZ Ort .....

E-Mail ..... Tel-Nr.....

Datum / Unterschrift