



## **OS.1 Erfolgreiche Gespräche führen Kommunikation in schwierigen Zeiten**

**Ziele/Inhalte:** Auch wenn sich in unserem Verwaltungsalltag gerade viel verändert bleibt eines gleich: Die Kommunikation mit dem Bürger muss stattfinden. Die Fähigkeit in Krisenzeiten wertschätzend zu kommunizieren, ist deshalb wichtiger als zuvor. Lernen Sie in diesem Live-Online-Training die Grundlagen einer guten Kommunikation kennen.

1. Grundlagen der Gesprächsführung
2. Ablauf und Aufbau von Gesprächen
3. Kommunikationsebenen
4. Zuhören - Fragen
5. Interaktive Übungen
6. Telefonische Beratung im Vergleich zur persönlichen Beratung  
- Unterschiede, Chancen?!

**Zielgruppen:** alle Interessierten

**Voraussetzungen:** Um an diesem Online-Seminar teilnehmen zu können, benötigen Sie einen PC mit Webcam und Mikrofon sowie eine stabile Internetverbindung. Die Installation einer App ist nicht zwingend erforderlich.

Bitte lesen Sie unsere allgemeinen Hinweise für die Teilnahme an einem Online-Seminar und wenden sich bei weiteren Fragen an Herrn Borostowski (02151 86 1394, [tim.borostowski@krefeld.de](mailto:tim.borostowski@krefeld.de)).

Mit der Teilnahme am Seminar erklären Sie Ihr Einverständnis mit der Datenschutzerklärung des StudienInstitutes NiederrheiN für Online-Seminare über Zoom.

**Veranstaltungsform:** Online-Seminar

**Veranstaltungsleitung:** Frank Szkakala, Verhaltens- und Kommunikationstrainer SINN, Anti-Gewalt-Trainer

**Termin(e):** 15.04.2021, von 09:00 - 16:00 Uhr

**Veranstaltungsort:** Online-Seminar mit Zoom

**Gebühren:** 150,00 EURO