



# Fachkurs aktives Zuhören 2023

## Gelingende Gespräche durch aktives Zuhören

*«Das Zuhören spielt für das gegenseitige Verständnis eine wichtige Rolle. Zuhören ist eine Kernkompetenz der Kommunikation, die durch Schulung verfeinert und weiterentwickelt werden kann.»*

### **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.

### **Welche Kompetenzen werden vermittelt?**

- Grundlagen des aktiven Zuhörens können benannt und angewandt werden.
- Auf unterschiedliche Anliegen kann adäquat eingegangen werden.
- Der Umgang mit den eigenen Emotionen während eines Gesprächs wird weiterentwickelt.
- Die Fähigkeit, schwierige Aufgaben oder Gespräche selbstbewusst bewältigen zu können, wird gestärkt.

### **Übersicht der Kursinhalte**

- Aktives Zuhören: Andocken, Problemwürdigung, Lösungsschritte
- Bedeutung des Interesses am Gegenüber
- Wertschätzende Haltung einnehmen
- Rollenverständnis stärken
- Souveräner Umgang mit Vielredner:innen: taktvoll unterbrechen, Einsatz von sogenannten Ohröffnern.



## Arbeitsweise im Kurs

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

Im Kurs kann auf die langjährige Erfahrung von Tel 143 – Die Dargebotene Hand zurückgegriffen werden. Rund um die Uhr werden täglich Hunderte von anspruchsvollen Gesprächen geführt.

## Kursleitung

- Martin Steiner, Fachleiter Aus- und Weiterbildung bei Tel 143, Theologe
- Magdalena Bösiger, Organisationsberatung/Supervision, ehem. Dozentin PH Bern

## Kosten

CHF 360.00 pro Teilnehmer:in (Kursunterlagen sind inbegriffen)

## Kursort

Die Kurse werden in Bern an der Kramgasse 10 durchgeführt.

## Kursdauer

Der Kurs dauert drei Halbtage

## Kursdaten

Freitag, 25. August 2023 von 09:00 bis 16:30 Uhr

Montag, 4. September 2023 von 14:00 bis 17:30 Uhr

## Anzahl Kursplätze

Max. 20 Teilnehmer:innen (Durchführung ab 12 Teilnehmenden)

## Anmeldung

Die Anmeldung erfolgt online via [Anmeldeformular](#)

Anmeldeschluss: 4. Juli 2023

## Kontakt

Tel 143 – Die Dargebotene Hand Bern, Postfach, 3001 Bern,

Telefon 031 301 12 23, [berne@143.ch](mailto:berne@143.ch), [www.bern.143.ch](http://www.bern.143.ch)