

## **Gesprächs- und Verhandlungsführung** (zum Beispiel im Prüfdienst) Das Basisseminar und das Aufbauseminar

### **Zielgruppe:**

Betriebs- und Finanzprüfer/innen

### **Ziele:**

Als Betriebs- und Finanzprüfer/in begegnet man unterwegs sehr unterschiedlichen Herausforderungen.

Einerseits erfordert der ständig wechselnde Kontakt mit manchmal sehr verschiedenen Personen (Betriebsinhabern, Steuerberatern) erhöhte Flexibilität. Andererseits ist es wichtig, beim Gespräch mit den Ansprechpartnern in den Betrieben und Kanzleien in einem guten inneren Zustand zu bleiben, um den eigenen Arbeitsalltag so positiv und entspannt wie möglich zu gestalten.

Auf der einen Seite begegnet man Menschen in den verschiedensten Stimmungslagen und diesen möchte man freundlich und gelassen entgegenkommen.

Auf der anderen Seite ist es wichtig, Prüfungsergebnisse sicher und standfest zu präsentieren, um glaubwürdig zu bleiben und um den Willen des Gesetzgebers umzusetzen.

Dieses Seminar ist mit dem Ziel entwickelt worden, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Prüfdienst eine Möglichkeit zu geben, ihre eigene Kompetenz in Bezug auf die Bewältigung dieser Alltagsherausforderungen zu erweitern.

Außerdem werden die Fähigkeiten zum konstruktiven Umgang mit Konflikten erweitert und Methoden der kooperativen Gesprächsführung erlernt.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben während des Seminars die Gelegenheit, ihr eigenes Auftreten und Verhalten zu überprüfen und gegebenenfalls zu modifizieren.

Am Ende des Seminars werden angemessene Umsetzungsschritte von allen Anwesenden geplant und entsprechende Lernvorhaben für den Arbeitsalltag formuliert.

### **Inhalte Teil 1:**

1. Typologie von Betriebsinhabern und Steuerberatern
2. Umgang mit eigenen und fremden Emotionen
3. Kritik konstruktiv formulieren
4. Umgang mit schwierigen Zeitgenossen – Umgang mit aggressiven, verärgerten, nervösen, ängstlichen Gesprächspartnern
5. Grundlagen der Kommunikation
6. Entwickeln von Fallbeispielen schwieriger Situationen im Prüfungsgespräch
7. Auswerten simulierter Fallbeispiele
8. Erlernen und Anwenden von erfolgreichen Gesprächstechniken
9. Psychologische Aspekte bei der Durchführung der Prüfung
10. Der erste Eindruck – wie wirke ich auf andere?
11. Aufbau von Vertrauen im Prüfprozess
12. Einfühlungsvermögen und Ausstrahlungskraft
13. Selbstsicheres Auftreten, verständliche Sprache und Eindeutigkeit des Prüferverhaltens

***Inhalte Teil 2:***

1. Reflexion: Umsetzung der Lerninhalte des ersten Teils -- Erfahrungsaustausch
2. Vertiefung: Gesprächstechniken – angemessene Wortwahl und optimale Formulierungen
3. Aufbau einer positiven Gesprächsatmosphäre
4. Sich selbst und andere besser kennenlernen – das DEBA-Persönlichkeitsprofil
5. Entwicklung von eigenen Stärken, Qualitäten und Fähigkeiten
6. Umgang mit Einwänden und Forderungen
7. Gespräche gezielt beenden können
8. Umgang mit Störungen
9. Umgang mit eigenen Antreiberstrukturen
10. Anti-Ärger-Strategien
11. Inneren Abstand nehmen

***Methoden:***

Trainerinput, Kleingruppenaufträge mit anschließenden Präsentationen, Plenardiskussionen, Rollenspiele mit Videoauswertung, Einzelarbeiten, Rhetorikübungen, Aktivierungsübungen

***Dauer:***

Zwei mal 3 Tage