

Souverän kommunizieren – auch in schwierigen Situationen

Schwierige Gespräche zu einem positiven Ergebnis führen

Wie haben Sie Streiten gelernt? Menschen, die mit Geschwistern aufwuchsen, konnten schon früh eine gute Streitfähigkeit erwerben. Aber auch als Erwachsene nutzen viele Menschen intuitiv Methoden aus ihrer Kindheit, die nicht mehr angemessen sind. Wie können Sie gelassen und kompetent „schwierige“ Situationen und Konflikte erfolgreich meistern?

Ihr Nutzen

In diesem Training erwerben Sie durch praxisorientierte Übungen die Fähigkeit, auch in konfliktreichen Gesprächssituationen erfolgreich zu agieren. Ihre persönliche Einstellung und Ihr Wissen über spezielle Frage- und Gesprächstechniken werden Ihnen dabei helfen, in Zukunft souveräner mit verärgerten oder aufgebracht Gesprächspartnern umzugehen.

Inhalte

- Subjektive und objektive Wahrnehmung
- Verhalten, Überzeugungen und Wertestrukturen anderer akzeptieren
- Reklamationen und Beschwerden: Gründe, Erwartungshaltung des Gegenübers, mehr Verständnis durch Perspektivenwechsel
- Die persönliche Einstellung bestimmt die Augenhöhe zum Gesprächspartner
- Grundlagen und Instrumente kundenorientierter und gewaltfreier Kommunikation nach Marshall Rosenberg
- Was bei Stress im Kopf passiert
- Phasen der Eskalation
- Beschwerdemanagement
- Affect Labeling - Vier Stufen zur erfolgreichen Deeskalation
- Ruhe bewahren durch Trennen von Sache und Person
- Erkennen innerer Saboteure und wiederkehrender Stressmuster
- Cool down nach schwierigen Gesprächen

Zielgruppe

Mitarbeitende aus allen Unternehmensbereichen, die künftig besser mit verärgerten Gesprächspartnern oder z. B. mit Reklamationen umgehen wollen.

Methoden

Lehrvorträge, Präsentationen, Diskussionen, Einzel- und Gruppenübungen

Hinweise

Teilnehmerzahl : 12 Personen

Dauer: 1 Tag

Aktuelle Termine und Preise entnehmen Sie bitte unserer Internetseite:

[Souverän kommunizieren - auch in schwierigen Situationen](#)