

# Schwierige Gesprächssituationen meistern

*selbstsicher Auftreten auch in schwierigen Situationen*

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie schwierige Gesprächssituationen erfolgreich meistern können. Wir behandeln Techniken, um „schwierige Gesprächspartner“ positiv zu beeinflussen, schwierige Themen anzusprechen und Konflikte zu lösen. Sie erfahren, wie Sie Ihre Kommunikation verbessern und Ihre Argumente präzise und überzeugend darstellen können. Sie lernen, wie Sie konstruktive und lösungsorientierte Gespräche führen und wie Sie schwierige Gesprächssituationen mit Gelassenheit und Professionalität meistern können.

Das Seminar richtet sich an alle, die regelmäßig in schwierigen Gesprächssituationen stehen, wie zum Beispiel Führungskräfte, Verkaufspersonal, Personalverantwortliche, sowie jede und jeder, der regelmäßig an Meetings teilnimmt. Nach Abschluss des Seminars werden Sie in der Lage sein, schwierige Gesprächssituationen erfolgreich zu meistern und Ihre Kommunikationsfähigkeiten zu verbessern.

## Inhalte

### Konflikte schon im Vorfeld entschärfen

- Welche Kommunikationsmuster „triggern“ andere Menschen
- Positive Sprache in der Kommunikation nutzen
- Gesprächsebenen verstehen und nutzen
- Missverständnisse erkennen und vermeiden können
- „Ich höre was, was Du nicht hörst.“

### Schwierige Themen wirkungsvoll ansprechen

- Geben Sie Feedback, das hilft!
- Gegenüber MitarbeiterInnen, KollegInnen und Vorgesetzten Wünsche und Bedürfnisse souverän artikulieren können
- Klarer Absprachen treffen können, die auch umgesetzt werden
- Kritische Fragen im Vorfeld ansprechen: Die drei Schritte der Vorwegnahme

### Sicherer Umgang mit Widerständen

- Gibt es überhaupt „schwierige Menschen“?
- Bei unerwarteten Fragen schlagfertig reagieren
- Bei persönlichen Angriffen angemessen reagieren können
- Verbale Angriffe als Wunsch erkennen können

**Trainieren Sie kritische Situationen in einer sicheren Lernsituation!**