



# Schwierige Gespräche führen Problemdialoge positiv bewältigen

## Ihre Situation

Sie müssen als Führungskraft schlechte Nachrichten überbringen. Oder es wird von Ihnen verlangt, in einem Projekt eine Position zu vertreten, hinter der Sie persönlich nicht stehen können. Sie erleben, dass auf der Suche nach einer Problemlösung die Gespräche stocken, weil sich KollegInnen auf eine inakzeptable Position versteifen. Sie sehen sich durch das Verhalten eines/r Mitarbeiters/In gezwungen, ein kritisches Feedback zu geben, wollen aber dadurch nicht Gefahr laufen, die bisher gute Arbeitsbeziehung zu stören. Vielleicht sind Sie auch selbst mit Kritik an Ihnen als Person oder an Ihrer Arbeitsleistung konfrontiert. Oder Sie finden sich in der Rolle des/r Vermittlers/In zwischen KollegInnen, die die Zusammenarbeit verweigern, nachdem es zu ungerechtfertigten Unterstellungen, Schuldzuweisungen oder persönlichen Entgleisungen gekommen ist. Das Coverdale\_class-Training „Schwierige Gespräche führen. Problemdialoge positiv bewältigen“ macht Sie mit der bewährten Methodik des Harvard Conversation Projects vertraut. Diese befähigt Sie, in schwierigen Gesprächssituationen stets souverän und besonnen zu agieren. Während des Trainings können Sie anstehende Gespräche vorbereiten sowie in der Vergangenheit unbefriedigend verlaufene Gespräche reflektieren. So haben Sie künftig in solchen Situationen mehr Handlungsoptionen, die allen Seiten weiterhelfen.

## Folgende Inhalte werden vermittelt ...

- › Spezielle Vorbereitung unter Einbeziehung der Anteile der eigenen Gefühle
- › Gesprächseinstieg und Gesprächsführung
- › Flexibler und situativer Umgang mit dem strukturierten Gesprächsaufbau
- › Zugang zu einem/r verschlossenen GesprächspartnerIn finden
- › Mit Gefühlsausbrüchen und Angriffen des/der Gesprächspartners/In umgehen und den/die GesprächspartnerIn beruhigen
- › Eigene innere Sicherheit und Balance herstellen und wahren
- › Dem/der GesprächspartnerIn die eigene Unzufriedenheit deutlich machen
- › Mit unterschiedlichen Sichtweisen umgehen
- › Für gegenseitiges Verständnis sorgen
- › Den Übergang von einer Aussprache zur Problemlösung gestalten
- › Anhand von Kriterien Chancen und Risiken abwägen, ob ein Gespräch überhaupt sinnvoll ist

## Informationen

Es werden pro BeraterIn/TrainerIn bis zu 12 TeilnehmerInnen aufgenommen.

Das Training beginnt am ersten Tag um 09:00 Uhr und endet am dritten Tag um 16:00 Uhr.