

# SCHWIERIGE GESPRÄCHE FÜHREN

Schwierige Gespräche finden immer dann statt, wenn die Möglichkeit besteht, dass wenigstens eine Seite Gefahr läuft, auf den Gesprächsinhalt emotional zu reagieren. Es könnte zum Beispiel darum gehen, schlechte Nachrichten zu überbringen, kritisches Feedback zu geben oder Themen anzusprechen, die für wenigstens eine Seite im Gespräch belastend sind.



## FAKTEN

-  **SPRACHE**  
Deutsch  
Englisch
-  **VERFÜGBAR**  
Präsenztraining  
Online Training  
Blended Learning
-  **VORAUSSETZUNGEN**  
Keine
-  **BUCHBAR**  
Inhouse  
Individuell (Blended und E-Learning)
-  **KONTAKT**  
+43 1 533 44 77  
[office@coverdale.at](mailto:office@coverdale.at)  
[www.coverdale.at](http://www.coverdale.at)
-  **FACTSHEET ONLINE**



## TRAININGSINHALTE

In diesem Training lernen Sie, in schwierigen Gesprächssituationen 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.

### DER TEUFELSKREIS DER ENTSCHEIDUNG



Schwierige Gespräche zu führen ist für viele Menschen unangenehm, weil sie sich vor der Reaktion des Gegenübers fürchten, oder selbst glauben, in der Situation emotional zu werden. Wir bezeichnen dieses innere Dilemma als Teufelskreis der Entscheidung.

Überwinden Sie den Teufelskreis, indem Sie sich nicht die Frage stellen, ob oder wann Sie das Problem ansprechen werden, sondern vielmehr: „Wie spreche ich das Problem an?“

## INHALTE IM ÜBERBLICK

### GRUNDLAGEN

- Grundlagen
- Filter in der Kommunikation

### GESPRÄCHSVORBEREITUNG

- Drei Versionen einer Geschichte

### STRUKTURIERT VORGEHEN

- Eine systematische Vorgehensweise

### MIT EMOTIONEN KONSTRUKTIV UMGEHEN

- Emotionen
- Selbstverständnis
- Gewaltfreie Kommunikation

