

# Schwierige Gespräche führen

## Wie der hohe Dialog zu gekonnter De-Eskalation führt

### Unangenehmes konstruktiv vermitteln, mit Kritik und Aggressionen umgehen können: Führen als kompetenter und fairer Gesprächspartner.

21. – 23.06.2010  
Schloss Filseck

3 Tage  
Beginn 1. Tag: 9.00 Uhr  
Ende 3. Tag: 17.00 Uhr

Teilnahmegebühr:  
2150,- €  
exkl. 19% MwSt.

Anmeldung:  
[info@malik.schloss-filseck.de](mailto:info@malik.schloss-filseck.de)

Tel.: + 49 (0)7161  
983328-0  
Fax: + 49 (0)7161  
983328-9

#### Was und Warum?

Unbeherrschte oder falsche Kommunikation kann innerhalb von Sekunden die Arbeit von Monaten, das gegenseitige Vertrauen sowie die eigene Reputation im Unternehmen zerstören. Führungskräfte müssen daher schwierige Gesprächssituationen auch spontan, d.h. ohne Vorwarnung und Vorbereitung professionell meistern können.

#### Ziel

Manager führen schwierige Gespräche sicher und gehen mit kritischen Situationen souverän um.

#### Was ist zu tun?

Die Grundsätze für ein angemessenes Miteinander kennen und anwenden. Die Motive und Absichten von Menschen

erkennen und verstehen. Unangenehmes konstruktiv vermitteln, Unehrllichkeit wirksam begegnen. Auf fragwürdige Anschuldigungen, Gerüchte, Verleumdungen, Gesprächsverweigerung und undisziplinierte Menschen richtig reagieren. Bei Aggressionen gekonnt deeskalieren, mit eigenen Kränkungen und Enttäuschungen rasch fertig werden, Kritik konstruktiv entgegennehmen und nutzen.

#### Woran sich der Erfolg zeigt

Die Führungskraft gilt als selbstsicherer, kompetenter und fairer Gesprächspartner, der sich des Respekts seiner Gegner sowie des Vertrauens seiner Mitarbeiter sicher sein darf.

---

## Inhalte

- Die grundlegenden Überzeugungen für einen angemessenen Umgang miteinander
- Motive und Absichten von Menschen
- Unangenehmes konstruktiv vermitteln
- Umgang mit Unehrllichkeit
- Richtige Reaktionen bei Anschuldigungen, Gerüchten, Verleumdungen
- Verhalten bei Gesprächsverweigerung
- Behandlung von Dauerrednern und anderen undisziplinierten Menschen
- Umgang mit Aggressionen und störenden Emotionen
- Zielführender Einsatz unterschiedlicher Kommunikationsarten
- „Weibliche“ und „männliche“ Kommunikation
- Die individuelle Art ein „Kommunikator“ zu sein
- Umgang mit eigenen Kränkungen und Enttäuschungen
- Kritik konstruktiv annehmen
- Selbstsicherheit und Selbstkommunikation
- Die Kunst, einem Bild einen neuen Rahmen zu geben (Reframing)

### **Methodik**

Kurze Inputs, Fallbeispiele und praktische Gesprächs-Trainings vermitteln Sicherheit und Kompetenz. In kleinen Gruppen besteht die Möglichkeit, dicht an der Realität an Beispielen aus dem Teilnehmerkreis die eigenen kommunikativen Fähigkeiten zu erweitern. Grosser Wert wird auf das Bewußtsein und die Wirkung von Kommunikation gelegt.

### **Teilnehmerkreis**

Führungskräfte und Fachexperten aller Branchen, die Ihre individuelle kommunikative Kompetenz steigern wollen

