



**WISSEN
MACHT
ERFOLG**

Schwierige Gespräche souverän angehen

In herausfordernden Situationen
& Konflikten gekonnt
kommunizieren

🔑 Darum lohnt sich der Kurs

Behalten Sie in schwierigen Gesprächen einen kühlen Kopf. Sie kennen die passende Taktik und setzen verbale & nonverbale Kommunikation gekonnt ein. Mit den richtigen Worten und Signalen meistern Sie heikle (Konflikt-)Gespräche professionell und souverän.

Das nehmen Sie mit

Schwierigen Gespräche gibt es im Alltag immer wieder, aber ganz besonders in Krisen und Konflikten. Hier immer den richtigen Ton zu treffen und gelassen zu bleiben ist nicht leicht. Mit einer Analyse Ihrer eigenen verbalen und nonverbalen Reaktionen und dem Wissen über passende Taktiken in schwierigen Gesprächen finden Sie einen professionellen Umgang mit diesen Gesprächen. Sehen Sie Konflikte auch als Chance und nicht nur als Herausforderung.

Das nehmen Sie mit:

- Souveränes Lösen von Konflikten nach universell anwendbarem **Leitfaden**.
- Aufbau an einem starken **Mindset**, um die Standfestigkeit zu verbessern.
- Klare Positionierung durch **nonverbale & verbale Kommunikation**.
- **Argumentationsführung** – Welche Position vertreten Sie und warum?
- **Stimmführung** – der Ton macht die Musik. Wie Sie freundlich und bestimmt Grenzen setzen und in Führung bleiben.
- **Körpersprache** im Dialog – Welche nonverbalen Signale zu vermeiden sind und mit welchen Sie souverän und gelassen das Gespräch führen.

Ihr Programm im Überblick

- Was macht schwierige Gesprächspartner aus?
- Wie schwierige Gespräche/Konflikte entstehen und wie lange bin ich bereit abzuwarten?
- Die nonverbalen & verbalen Signale erkennen
- Inwieweit kann ich deeskalieren und wo liegen die Grenzen beim Gegenüber?

Kommunikation ist ein komplexer Prozess – und überall lauern Fallen!

- Welche verbalen Botschaften sollen vermieden werden?
- Welche Signale wirken deeskalierend?
- Wie schaffe ich eine gute Gesprächsatmosphäre, selbst bei heiklen Themen?
- Wie drücke ich meine persönliche Auffassung und Emotion möglichst freundlich & wertschätzend aus?
- Wie bleibe ich in der Führung des Gesprächs und erarbeite gleichzeitig eine Win-Win-Situation für beide Parteien

- „Eine Krise ist eine Chance“ – warum man sich nach heiklen Gesprächen sogar besser verstehen und kennenlernt

Methoden:

- Anwendung eines praxisbewährten **Leitfadens**.
- **Rollenspiele**: ausgewählte Fallbeispiele bzw. spontan gewünschte Themen der Teilnehmer.
- **Videotraining**: Analyse Ihrer Stimme, Rhetorik und Körpersprache.

Interessant für

- Alle, die im Beruf Situationen mit schwierigen Gesprächspartnern zu bewältigen haben
- Vorgesetzte, Führungskräfte
- Personalverantwortliche
- Mitarbeiter| Kundenbetreuer

Referent*in



Victoria Hartl-Hruby M.A.

Expertin für sicheres & überzeugendes Auftreten

Termine & Optionen

DATUM	DAUER	ORT	FORMAT	PREIS
10.10.2024-11.10.2024	2 Tage	Wien	Präsenz	€ 1.250,-

Beratung & Buchung



Michael Hauptstock

+43 1 713 80 24-71 ✉ michael.hauptstock@ars.at