



Seminar/Workshop

„Schwierige Gespräche führen“

Wann: **Mittwoch, 12. September 2022** **15:00 Uhr bis 18:30 Uhr**

Wo: **Online via Zoom**

Dozent*in: **Michaela Vogel**

Inhalt:

Die kommunikativen Anforderungen in schwierigen Gesprächssituationen sind vielfältig: Empathisch sein, Deeskalieren, Grenzen setzen... Der Gesprächspartner ist emotional beteiligt und nimmt mit gesteigerter Aufmerksamkeit wahr, wie Sie ihm begegnen. Gleichzeitig gilt es unter Umständen auch, Grenzen aufzuzeigen und Statusspielen ein Ende zu setzen.

Unser Training setzt genau hier an: Sie erhalten kommunikationspsychologische Hilfestellungen und loten für Ihre Praxisbeispiele aus, wie Sie in kritischen Gesprächen agieren statt reagieren und souverän mit Widerständen umgehen können.

Außerdem nutzen wir die Möglichkeiten der Mimikresonanz: Sie testen Ihre persönliche Emotionserkennungsfähigkeit und erfahren praxisnah, welche emotionalen Warnsignale es in kritischen Situationen zu beachten gilt und was das für das weitere Vorgehen bedeutet

- Situationsgerechte Gesprächstechniken: Zuhören, gekonnt fragen, Einwänden begegnen
- Emotionale Intelligenz: Gefühle beim Gesprächspartner wahrnehmen und angemessen damit umgehen
- Konfliktstile situationsgerecht anwenden
- Schlagfertigkeitstechniken für den Umgang mit Manipulationen oder Verbalattacken
- Fragen und Antworten zu speziellen Teilnehmersituationen
- Praxistraining, Tipps und Tricks für die Praxissituationen der Teilnehmer