



Herausfordernde Gespräche mit Mitarbeitenden

Kommunikation in herausfordernden und belastenden Gesprächssituationen

Zielgruppe	Mitarbeiter/innen, die den eigenen Kommunikationsstil noch weiter verbessern wollen.
Seminarziel	Reaktionsmuster bei sich selbst und Kommunikationspartnern erkennen. Gespräche gezielt und lösungsorientiert führen. Fehlinterpretationen und Missverständnisse aufdecken und adressieren können. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter lernen mit Eskalationssituationen umzugehen und lernen Deeskalationsstrategien anzuwenden.
Schwerpunkte	<ul style="list-style-type: none"> • Reaktionsmuster bei Aggression und Konflikten reflektieren • Neurologisch-psychologische Konfliktverarbeitungsmechanismen in Eskalations- und Konfliktsituationen • Erkennen von handlungsleitenden Reaktions- und Gewohnheitsmustern • Typologie von Mitarbeitenden und deren „Handlungsmuster“ verstehen • „Kognitive Dissonanzen“ erkennen und Korrekturgespräche führen • Indirekte Aggression und versteckte Botschaften wahrnehmen • Gesprächsstrategien für die positive Wendung von Konfliktgesprächen • Durchsetzungsstrategien bei schwierigen Kommunikationssituationen • Deeskalierende Haltungen und deeskalierende Gesprächsführung • Interventionen in „emotionalen Notfällen“ • Spielregeln mit schwierigen Zeitgenossen vereinbaren und nachhaltigen Selbstmanagement in herausfordernden Gesprächssituationen • Wie komme ich wieder in einen guten Zustand? • Wie kann ich auch nach emotionale belastenden Gesprächen „abschalten“? • Erfahrungsaustausch anhand erlebter praktischer Beispiele
Methoden	Trainerinputs, deeskalierende Gesprächstechniken, Einzel- und Gruppenübungen, Kommunikations- und Feedbackübungen, Simulationen Aktivierungsübungen, Modelle Dr. Marshall Rosenberg und Lehrvideo.

