



Schwierige Gespräche führen

Virtueller Workshop

Schwierige Gespräche - Wie lässt sich mit schwierigen Kunden, Rechthabern und Besserwissern, mit Nörglern, permanent Unzufriedenen, Egozentrikern, Cholerikern, Intriganten oder resignierten Mitarbeitern umgehen? Wie hinderlich ist die Sorge, den Kunden zu verlieren? Wie mit dem Frust umgehen, wenn sich der Auftragnehmer vorgeführt fühlt? Muss er immer wieder der „Unterlegene“ sein, um keine Nachteile zu erleiden? Auch der Umgang mit schwierigen Mitarbeitern macht häufig Kopfzerbrechen, weil Arbeitsabläufe, Arbeitsklima, Kontakt und Effizienz gestört sind.

Der dreistündige virtuelle Workshop mit Laborcharakter beschäftigt sich mit interpersoneller Kommunikation und dem konstruktiven Führen von Gesprächen am Telefon oder per Videokontakt. In vertrauensvoller Zusammenarbeit mit den 6 bis max. 8 Teilnehmern*innen zeigt der Berliner Trainer und Coach Wolf-Dietrich Groß, wie man in schwierigen Situationen bei größtmöglicher Gelassenheit die Übersicht und die Gesprächs-Führung behält. Der bewusste Umgang mit Sorgen und Stress spielt dabei ebenso eine große Rolle wie der Blick auf die individuellen emotionalen Kompetenzen.

Gekennzeichnet ist die intensive Arbeit durch offenen Erfahrungsaustausch, die Bearbeitung konkreter Fallbeispiele aus der Praxis des Unternehmens, kollegiale Fallberatung, Feedback-Runden sowie Kommunikations- und verhaltensorientierte Hilfen des Trainers.

Inhaltliche Schwerpunkte:

- Bewältigung von Druck und Stress
- Schärfung der Fremdwahrnehmung
- Stärkung der Empathie
- Umgang mit eigener und fremder Frustration
- Ohne Wort-Gewalt, Angst oder Resignation
- Konstruktive Kommunikation im Konfliktfall
- Kompromissfähigkeit statt Verteidigung oder Angriff
- Eigene Denkfallen identifizieren
- Formulierungs- und Argumentationshilfen

Wir nutzen dafür die virtuelle Plattform Ihres Unternehmens wie Microsoft Teams, Zoom, GoToMeeting o.a. Auf Wunsch biete ich für die Teilnehmer*innen nach frühestens sechs Wochen eigener Umsetzungserfahrungen einen vertiefenden Workshop an.

Der 3stündige Workshop kostet 1.500,--Euro zzgl. 19% MwSt.

WAS: Schwierige Gespräche führen, 6 - 8 TN

WIE: Virtueller Workshop à 3 Stunden

WANN: Nach Bedarf

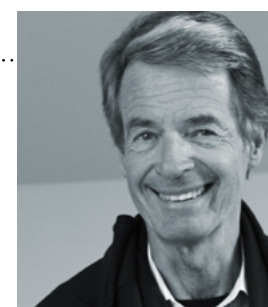
WO: Auf Ihrer digitalen Unternehmens-Plattform

WIEVIEL: 1.500,-- Euro zzgl. 19% MwSt.



cmi Coaching | Mediation | Interaktion
Wolf-Dietrich Groß | wdg@cmi-berlin.de
Köhlerstr. 81 | 14547 Beelitz
T. 033 206 - 625 34 | www.cmi-berlin.de

Tagungsraum
10119 Berlin-Mitte
T. 0177 - 493 12 75



Grafikdesign: Nela Everding, mediabazaar network