



# Schwierige Situationen und Zeitgenossen managen

## ZIELE & NUTZEN

In der täglichen Kommunikation läuft nicht immer alles reibungslos. Zum einen gibt es Engpässe, die zu kommunizieren sind. Zum anderen sind da Menschen, die unsere Geduld auf die Probe stellen und immer wieder schwierige Gesprächssituationen heraufbeschwören. Hier erfahren Sie, wie Sie auch bei unerwarteter Kritik, Druck oder Gefühlsausbrüchen die Ruhe bewahren und souverän reagieren. Sie üben, schwierigen Situationen vorzubeugen und verständnisvoll mit Ihren Gegenübern umzugehen.



## METHODEN

Impulse durch die Expertin, Reflektion, Erarbeitung im Plenum, Übungen, Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit, Fallbeispiele und Rollenspiele mit Feedback.

## IHRE EXPERTIN



**Anja Oser**, Geschäftsführerin  
PARLA GmbH & Co. KG

→ Nähere Informationen zu unseren Experten finden Sie auf unserer Webseite unter dem Menüpunkt [„Über uns“](#).

## INHALTE

- Ihr selbstbewusstes Auftreten – Wie Sie intelligent, wortgewandt und gelassen wirken
- Symmetrisch kommunizieren – Passend re-agieren und Killerphrasen meiden
- Nervensäge, Choleriker\*in, Pedant\*in oder Bremser\*in – Andere Typen verstehen und erreichen
- Mir reicht's! – Umgang mit eigenen Emotionen
- Druck erzeugt Gegendruck – Machtmuster auf der Beziehungsebene
- Stopp! – Verbal und nonverbal Nein sagen und sich abgrenzen
- So werden Sie mit Kritik oder emotionalem Druck fertig
- Umgang mit unzufriedenen Kund\*innen
- Schlechte Nachricht einfühlsam vermitteln
- Mit Widerständen verständnisvoll umgehen

## TERMIN:

<b>DATUM:</b>	14.-15. November 2024
<b>ORT:</b>	PARLA Heidelberg
<b>DAUER:</b>	2 Tage, jeweils 9-17 Uhr
<b>TN-ZAHL:</b>	max. 10 Teilnehmende
<b>INVESTITION:</b>	1.190 EUR zzgl. MwSt.
<b>ZIELGRUPPE:</b>	offen

Anmelden 