



Herausfordernde Gespräche meistern

Cool bleiben, wenn es brenzlich wird

ZIELE & NUTZEN

Ist es Ihnen auch schon so gegangen, dass Sie das Verhalten Ihres Gegenübers in einem Gespräch sprachlos gemacht oder auf die Palme gebracht hat?

Reibung erzeugt zwar Wärme, doch wenn unerwartet Gespräche hitzig werden, dann fällt es uns schwer, gelassen zu bleiben.

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, um Gespräche zu einem guten Ergebnis zu lenken.



METHODEN

Kurze Input-Phasen wechseln sich mit praktischen Fallarbeiten ab, Erarbeitung von konkreten Teilnehmersituationen, Peer-Feedback und Impulse durch die Expertin, Erfahrungsaustausch, praktische Übungen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Transfer

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

- Selbst-bewusst und gelassen auftreten
- Wenn Ihr Gegenüber Ihre Geduld auf die Probe stellt – Ihr SOS-Programm
- Symmetrisch re-agieren und Killerphrasen meiden
- Druck erzeugt Gegendruck – Machtmuster auf der Beziehungsebene
- Schwierige Typen verstehen und erreichen
- Mir reicht's! – Umgang mit eigenen Emotionen
- Stopp! – Verbal und nonverbal Nein sagen und sich abgrenzen
- So werden Sie mit Kritik oder emotionalem Druck fertig
- Umgang mit unzufriedenen Kund*innen
- Schlechte Nachrichten einfühlsam vermitteln
- Mit Widerständen verständnisvoll umgehen
- Wirksam Kritik üben
- Gespräche aus Sackgassen heraus zu einer Lösung führen

TERMIN:

DATUM:	26.-27. Oktober 2026
ORT:	PARLA Heidelberg
DAUER:	2 Tage, jeweils 9-17 Uhr
TN-ZAHL:	max. 10 Teilnehmende
INVESTITION:	1.190 EUR zzgl. MwSt.
ZIELGRUPPE:	offen

Anmelden 