

Kompetenz.erweitern



Kühler Kopf in hitzigen Situationen – Umgang mit „schwierigen“ Gesprächssituationen, Beschwerden und Aggression

Ziel:

Erkennen Sie die grundlegenden Dynamiken hinter Beschwerden und Aggressionen, wie Sie sie frühzeitig erkennen, ansprechen und abstoppen und sich auch vor heftigen Emotionen abgrenzen können.

Inhalte:

- Das „Beschwerde als Chance“ – Konzept: Anliegen erkennen, Verbesserungspotenzial nutzen
- Verhalten von Absicht trennen können
- Die „Inhaltsfalle“ - Wie Emotionen entstehen und wie Sie sie steuern können
- Die eigene Einstellung als Basis des Erfolgs
- Struktur hinter win-win Situationen
- Emotionale Intelligenz: Das Geheimnis innerer Ruhe
- Einsatz der Sprache: Formulierungen und Gesten
- In Konflikten liegt der Keim eines besseren Miteinanders und den gilt es zu kultivieren und zu nutzen.