



## Herausfordernde Gesprächssituationen erfolgreich meistern

### Zielgruppe:

- ➔ Führungs- und Nachwuchsführungskräfte
- ➔ Personen mit Mitarbeiterverantwortung
- ➔ MitarbeiterInnen aus Personalabteilungen

### Ihr Nutzen:

- ➔ Sie erkennen unterschiedliche Typen von herausfordernden Gesprächen – Kritik-, Konflikt-, „schlechte Nachrichten“-Gespräche, und Feedbackgespräche
- ➔ Sie erlernen professionelle Techniken, um auch schwierige Themen konstruktiv zu besprechen
- ➔ Sie arbeiten an Ihrer aktiven Gesprächsgestaltung
- ➔ Sie verwenden gezielt Interventionen

### Seminarinhalte:

- ➔ Gesprächspsychologische Grundlagen
- ➔ Das Gespräch strategisch vorbereiten
- ➔ Aktive Gesprächsgestaltung
  - Mit dem Einstieg die Weichen stellen
  - Kritik und Lob klar und verständlich kommunizieren
  - Förderndes Feedback geben
  - Den Anderen zum Reden bringen
  - Fragen gezielt einsetzen
  - Ziel- und personenorientiert argumentieren
  - Kooperation und Verantwortlichkeit fördern
  - Wertschätzend delegieren
  - Ergebnisse erarbeiten - Ziele formulieren
  - Argumente zielorientiert vorbringen
- ➔ Die Phasen eines Gesprächs
- ➔ Interventionen in schwierigen Situationen
  - Mit emotionalen Gesprächspartnern angemessen umgehen
  - Ausweichstrategien des Anderen erkennen und ihnen entgegen
  - Spannung aus dem Gespräch nehmen – deeskalierende Gesprächsmittel einsetzen
- ➔ Führen von Kritik- und Konfliktgesprächen
- ➔ Übermitteln schlechter Nachrichten

### Interne Seminare:

Dauer: 2 Tage  
Optional: 1 Tag Follow-Up oder Einzelcoachings nach Vereinbarung

### Offene Seminare:

Dauer: 2 Tage  
Termine: 26.-27.04.2012  
08.-09.11.2012  
Investition: € 790,- zzgl. Ust + Verpflegung  
€ 595,- zzgl. USt ab dem 2. Teilnehmer desselben Unternehmen

**Trainer:**

**Mag. Alexandra Kamper-Neulentner**

Studium der BWL mit Schwerpunkt Marketing und Verkauf an der Wirtschaftsuniversität Wien Mehrjährige Erfahrung im Personalmanagement, Recruiting und Marketingbereich mit Vertriebs- und Führungsverantwortung bei verschiedenen Unternehmen wie MDI-SPIDI und Swarco Futurit.

2002 Firmengründung mit Spezialisierung auf Seminar,- Kongress-, und Eventmanagement.

Trainerausbildungen im Bereich Verkauf, Motivation, Potentialanalysen, NLP und pferdegestützte Führungskräfteentwicklung.

Selbständige Trainerin und Beraterin mit den Schwerpunkten Führung, Motivation, Teambuilding, Marketing und Vertrieb.

**Mag. Herbert Kamper**

Studium der Wirtschaftsinformatik an der Universität Wien. Langjährige Erfahrung im Bereich Organisation, Management und Projektmanagement bei verschiedenen Unternehmen wie Uniqa, Winterthur (Betriebsorganisation für CEE) und Cap Gemini. Seit 2002 Projektleiter internationaler Teams in Tschechien und Deutschland, mit dem Schwerpunkt Change Management und Training. Begleitung von globalen IT-Einführungsprojekten.

Trainerausbildungen im Bereich Führung, Moderation und Projektmanagement.

**Information & Anmeldung:**

Nadine Kocian

Tel.: 01-890 55 48 DW 12

Mail: [nadine.kocian@seminardmc.at](mailto:nadine.kocian@seminardmc.at)

[www.seminardmc.at](http://www.seminardmc.at)