

---

## 20061 | Konstruktive Gesprächsführung und Umgang mit kritischen Situationen

---

|               |                                                                                                                                                                                          |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kurszeitraum: | 16.03.2027                                                                                                                                                                               |
| Kurstage:     | Dienstag 09:00 - 16:00 Uhr                                                                                                                                                               |
| Kurspreis:    | 335,00 €                                                                                                                                                                                 |
| Kursort:      | bsw – Beratung, Service & Weiterbildung GmbH, Training und Seminare,<br>Rudolf-Walther-Straße 4, 01156 Dresden, Ansprechpartner: Gerd Richter,<br>gerd.richter@bsw-mail.de, 0371/5334613 |

---

### Inhalte

- Bausteine für ein positiv-konstruktives Gesprächsklima
- Gesprächsführung und Kommunikation praxisnah anwenden
- persolog® Quick-Check zur Analyse von Verhaltenstypen nutzen
- Aufbau und Verlauf schwieriger Gespräche planen
- Eigene Persönlichkeit gezielt darstellen
- Aktives Zuhören effektiv einsetzen
- Bewusste und unbewusste Kommunikation („Beziehungseisberg“) erkennen
- Umgang mit Missverständnissen, Vorurteilen und verbalen Angriffen
- Kolleginnen, Kollegen und schwierige Gesprächspartner verstehen und angemessen reagieren
- „Psycho-Spiele“ in Gesprächen erkennen und vorbeugend vermeiden