



Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

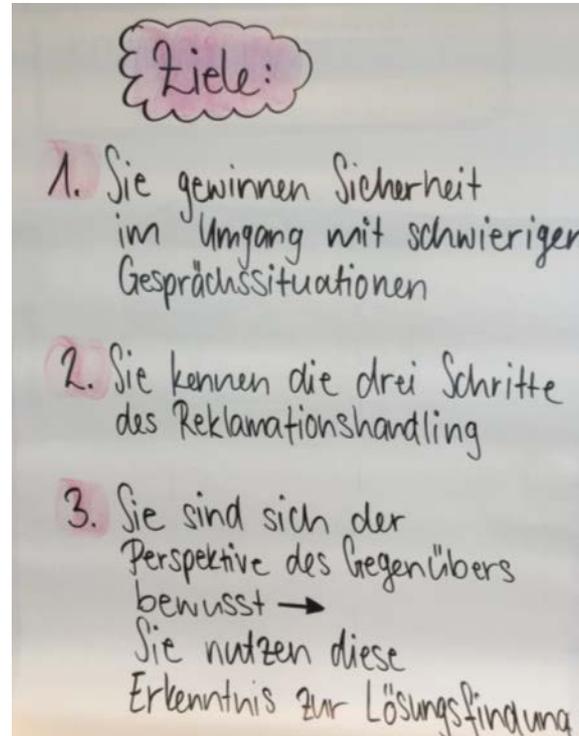
Fotoprotokoll: KlinFor 19.09.2019

Christine Mödritscher

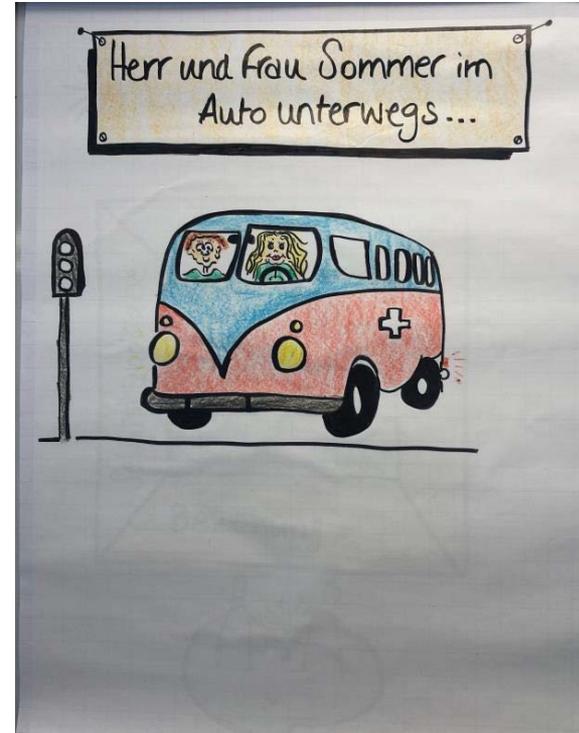
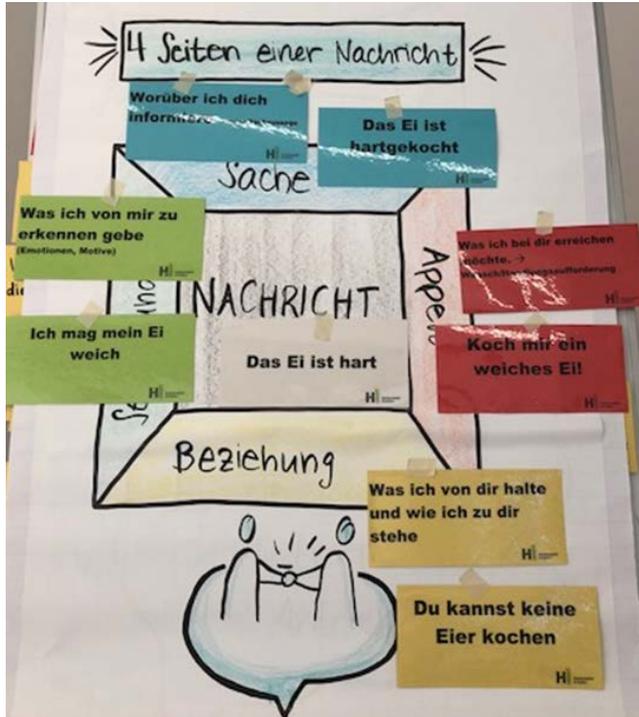


Kantonsspital
St.Gallen

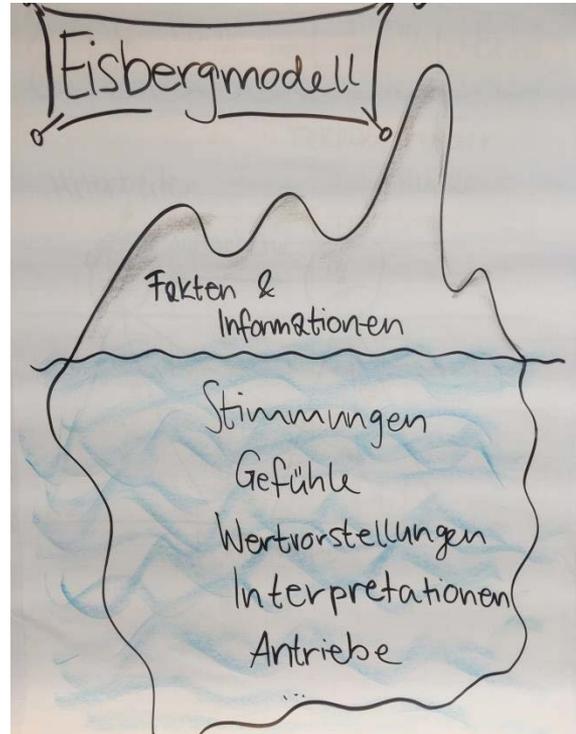
Ziele des Workshops



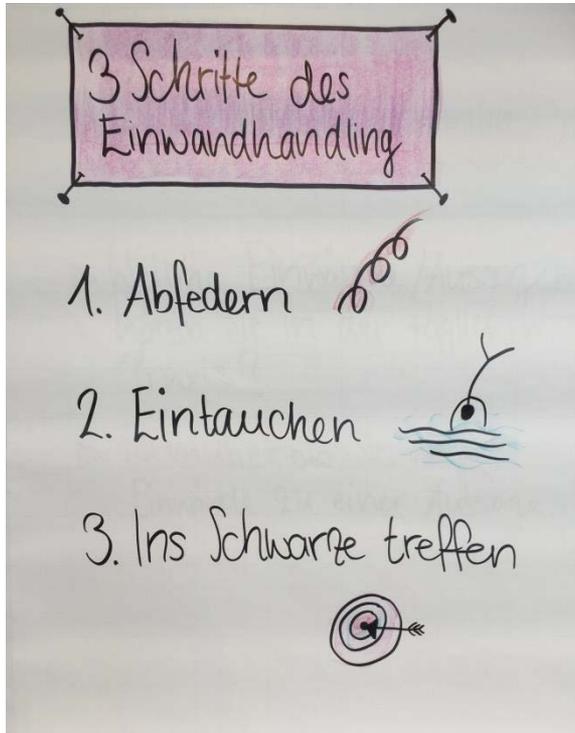
4 Seiten einer Nachricht



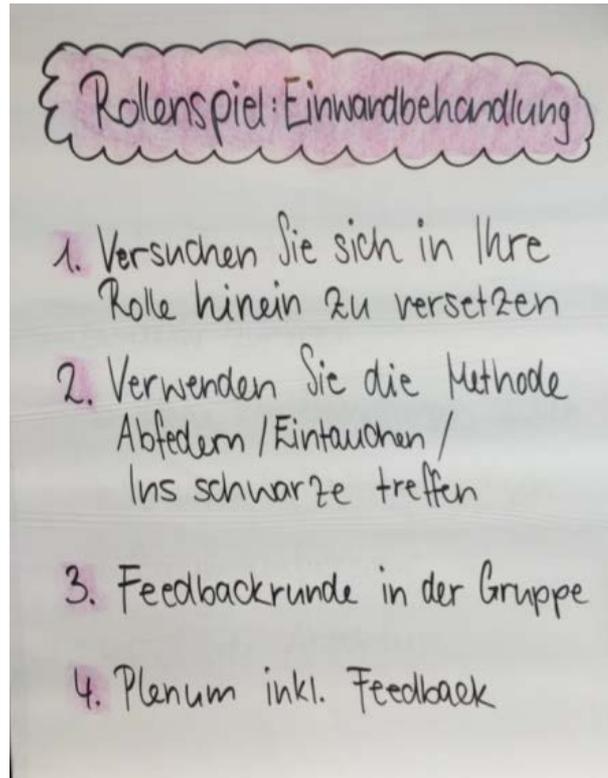
Eisbergmodell



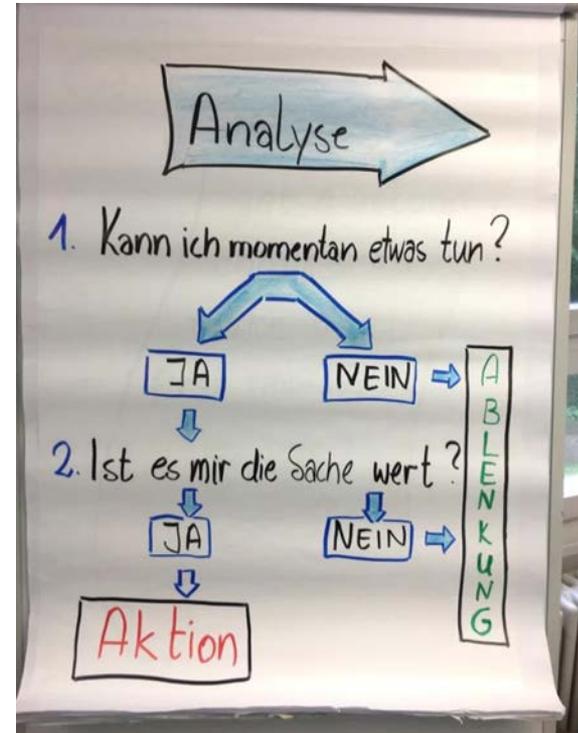
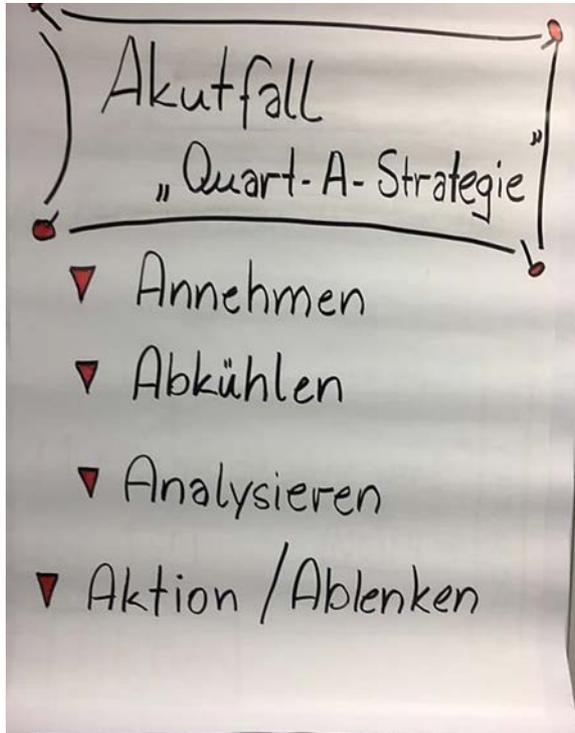
3 Schritte des Einwandhandlings



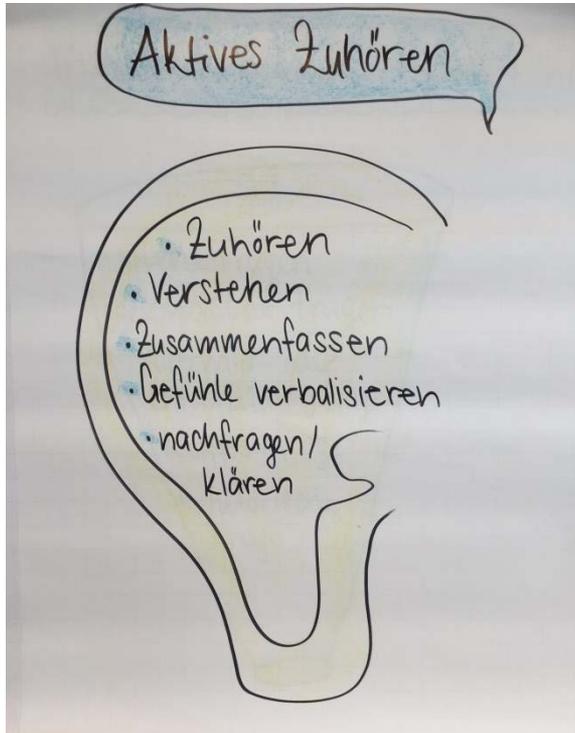
Umgang mit Einwänden



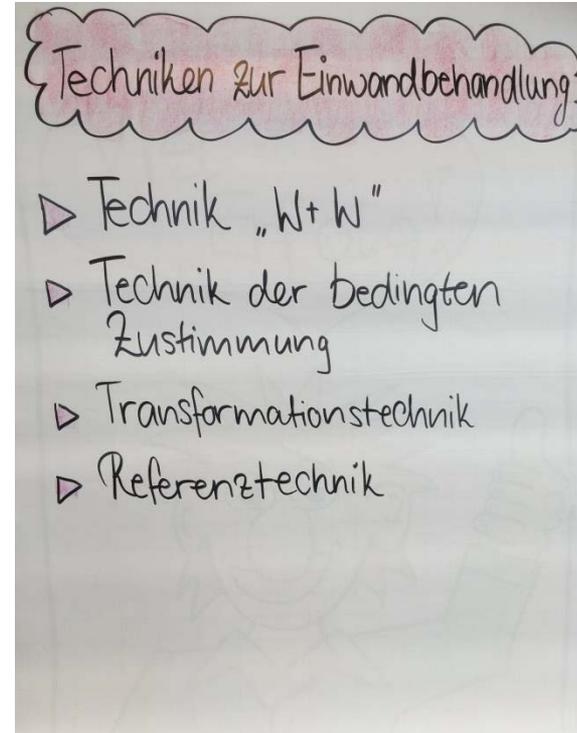
Anwendung der 4 A-Strategie in Stresssituationen



Aktives Zuhören



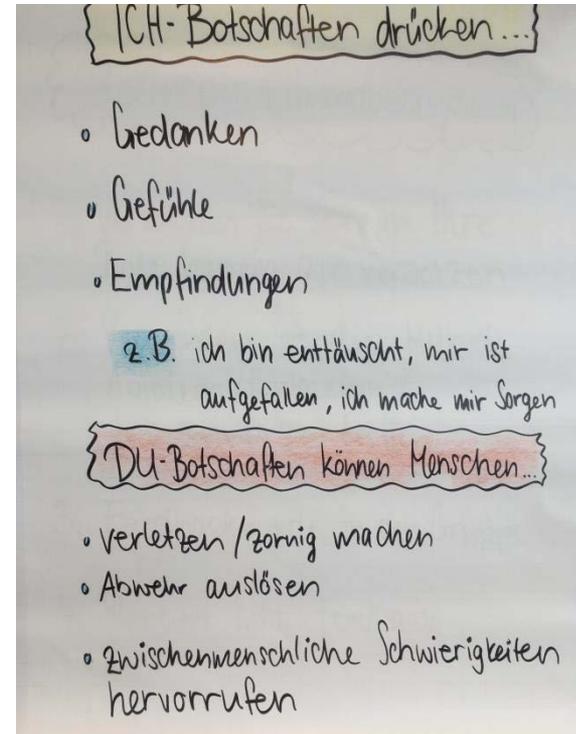
Techniken zur Einwandbehandlung



Fragearten



Ich-Du Botschaften



Tipps für schwierige Gespräche/ Konstruktive Gesprächsführung

Tipps: Schwierige Gespräche

- o Zuhören - aktives Hin hören
- @ Mitschreiben
- @ Unterschiede hören: Sachlicher Grund versus emotionale Betroffenheit
- @ Emotionale Aspekte zuerst
- @ Keine Sündenböcke
- @ Nachfragen / Zusammenfassen



Konstruktive Gesprächsführung

- ▷ Ich-Form
- ▷ aktiv Zuhören
- ▷ offene Verständnisfragen stellen
- ▷ Vermeiden Sie Unterbrechungen
- ▷ Zusammenfassung
- ▷ positiver Abschluss





Kompetent
Umfassend
Nah

**Herzlichen Dank
für Ihren Kursbesuch.**