Souverän kommunizieren – mit Empathie und KI durch schwierige Gespräche

Souverän kommunizieren, schwierige Gespräche meistern

Kritische Gespräche? Emotionale Gespräche mit Personen? Beschwerden, die unter die Haut gehen? In diesem praxisnahen Training lernst du, wie du auch in herausfordernden Gesprächssituationen ruhig, klar und empathisch bleibst – und dabei professionell und lösungsorientiert handelst. Mach dich bereit für Gespräche, die wirken – mit Klarheit, Empathie und digitaler Unterstützung.

Inhalte

Mindset und Fokus – Gesprächsführung beginnt im Kopf
- Achtsamkeitsübungen für einen klaren Gesprächseinstieg.
- Perspektivenwechsel und bewusste Fokussierung.

Kommunikation entschlüsseln - Mit psychologischem Know-how durch schwierige Situationen
- Psychologische Modelle und Know How für schwierige Gesprächsdynamiken.

Reden mit Rückenwind – KI als Sparringspartner für starke Gespräche
- KI-gestützte Tools zur Gesprächsvorbereitung und schriftlichen Kommunikation.
- Rhetorische Techniken und positive Formulierungen.

Sprache als Brücke – Gespräche gestalten, Beziehungen stärken
- Beschwerdemanagement mit Haltung und Struktur.
- Fallarbeit aus dem Alltag.
- Die Phasen Verständnis-Information-Vereinbarung (VIV) für gelungene Kommunikation.
- Aktives Zuhören & empathisches Reagieren.
- Fragetechniken: Wer fragt, der führt.
- Sicherer Gesprächsabschluss und souveräne Ausstiegssätze.

Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Dein Nutzen

- Du wirst souverän mit Beschwerden umgehen – klar, ruhig und lösungsorientiert.
- Statt dich zu verteidigen, führst du Gespräche mit Haltung und Struktur.
- Du bleibst professionell, auch wenn’s emotional wird.
- Du nutzt KI als deinen Sparringspartner – für starke Texte und kluge Vorbereitung. Ob schriftlich oder mündlich: Du bekommst digitale Unterstützung, die dir Sicherheit und neue Perspektiven gibt.
- Du entwickelst ein starkes Mindset, Du gehst Gespräche mit Klarheit, Empathie und Selbstbewusstsein an – und gestaltest Kommunikation aktiv mit.

Methoden

Das Training lebt von einer ausgewogenen Mischung aus Trainer:innen-Input, Praxistipps, Diskussion im Plenum, Einzel- und Gruppenübungen von Praxissituationen mit Feedback.

Du nutzt dein eigenes (oder Firmen-)Konto eines KI-Tool-Anbieters. Falls du da Einschränkungen hast, melde dich. Wir finden gemeinsam eine Lösung für eine gute Teilnahme.

Teilnehmer:innenkreis

Mitarbeiter:innen und Führungskräfte, die ihre Gesprächsführung praxisnah optimieren und noch professioneller und überzeugender in schwierigen Gesprächslagen auftreten möchten.

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:
https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges

Trainer:in

Jessica Drews
"Menschen stehen bei mir im Mittelpunkt, durch Wow-Momente entlang der Customer Journey schaffen die Teilnehmenden Kundenbegeisterung in ihrem Berufsalltag."

Ich habe große Freude daran, Wissen weiterzugeben und Aha-Momente in meinen Trainings durch eigene Erfahrungen zu schaffen. Im Fokus steht bei mir die begeisternde Kundenkommunikation im Arbeitsumfeld der Teilnehmenden. Diese schaffen wir durch Praxisübungen und das Erleben durch die Kundenbrille.

Wencke Freitag-Severiuk
"Als Wirtschaftspädagogin, steht der Mensch im Mittelpunkt jeden Handelns. Aufgrund meiner langjährigen Erfahrung im Training in der Industrie, weiß ich, dass das Zusammentreffen von Menschen herausfordernd sein kann. Aus dieser Kombination heraus, vermittle ich Ihnen die Inhalte theoretisch basiert, aber stets mit dem Fokus auf Praxisorientierung. Wie können Sie dies in Ihrem Alltag nutzen."

Details zur Weiterbildung

Seminar | Präsenz

2 Tage
max. 10 Teilnehmer:innen

Termine & Orte

30.09.-01.10.2026
Hamburg
Veranstaltungsort
Mercure Hotel Hamburg City

Tage & Uhrzeit
Mittwoch, 30.09.2026
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Donnerstag, 01.10.2026
09:00 Uhr - 16:00 Uhr

26.-27.11.2026
Stuttgart
Veranstaltungsort
Holiday Inn

Tage & Uhrzeit
Donnerstag, 26.11.2026
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Freitag, 27.11.2026
09:00 Uhr - 16:00 Uhr

03.-04.03.2027
Köln
Veranstaltungsort
Wasserturm Hotel Cologne

Tage & Uhrzeit
Mittwoch, 03.03.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Donnerstag, 04.03.2027
09:00 Uhr - 16:00 Uhr

24.-25.06.2027
Berlin
Veranstaltungsort
Hotel MOA Berlin

Tage & Uhrzeit
Donnerstag, 24.06.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Freitag, 25.06.2027
09:00 Uhr - 16:00 Uhr

31.08.-01.09.2027
München
Veranstaltungsort
Holiday Inn Unterhaching

Tage & Uhrzeit
Dienstag, 31.08.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Mittwoch, 01.09.2027
09:00 Uhr - 16:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/42452

Teilnahmegebühr

€ 1.590,- zzgl. MwSt.
€ 1.892,10 inkl. MwSt.
Die angegebene Teilnahmegebühr beinhaltet

- ein gemeinsames Mittagessen pro vollem Seminartag,
- Pausenverpflegung und
- umfangreiche Arbeitsunterlagen.

Die Übernachtungskosten im Hotel werden von den Teilnehmenden direkt mit dem Hotel abgerechnet. Für die Hotelbuchung findest du in deiner Lernumgebung ein Reservierungsformular.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/42452
E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:
https://www.haufe-akademie.de/faqs

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.
Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.

haufe akademie

Buchungsnummer
42452

Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg, www.haufe-akademie.de, Beratung: Tel.: +49 761 595339-00, service@haufe-akademie.de