

# Wirkungsvolle Führung 3 – Schwierige Gespräche führen

Wer Unangenehmes sofort erledigt, fühlt sich befreit.

---

Schwierige Gespräche werden häufig als unangenehme Tätigkeit empfunden und gerne aufgeschoben. Das Aufschieben verschlimmert aber nur die negativen Empfindungen und beeinträchtigt durch das Unwohlempfinden (Stress) die Leistungsfähigkeit. Die Hintergründe solcher Situationen zu verstehen und klare Strategien zu haben verhelfen zu einem selbstsicheren und positiven Umgang mit schwierigen Gesprächen.



---

## Seminarziel

### Die Teilnehmer

- lernen die Entstehung von Stress und Konflikten kennen
- nehmen Konflikte wahr und können diese zuordnen
- lernen auf der Metaebene zuzuhören und zu agieren
- können mit schwierigen Situationen besser umgehen
- können Zielkonflikte bearbeiten und lösen
- lernen richtiges Feedback zu geben und annehmen zu können
- lernen die Hintergründe von Konflikten zu erkennen
- lernen das Weltbild anderer Menschen zu verstehen und in der Führung darauf einzugehen
- erkennen ihre eigene Wirkung in Konfliktsituationen und Entwickeln Maßnahmen um diese zu verbessern

## Inhalte

- Entstehung von Stress und Konflikte
- Auswirkung von Stress auf die eigene Person
- Die Landkarte des Menschen (aus NLP)
- Stressmodell
- 4-Ohren des Menschen, Metaebene
- Umgang mit den eigenen Gefühlen
- Zielkonflikte
- Feedback geben und nehmen
- Schwierige Gespräche aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer

## Methoden

- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

## Organisation

- Zielgruppe
  - Führungskräfte
  - Produktmanager
  - Meister
  - Gruppenleiter
  - u.a.
- Dauer
  - 2 Tage

### Das Modell der Welt

Lange schon denken Philosophen und Wissenschaftler über die Frage nach: „Ist die Welt so, wie wir sie wahrnehmen?“ Theorien über Theorien wurden aufgestellt. Manche waren zweifelhaft, andere höchst interessant. Inzwischen sind sich die Wissenschaftler und Philosophen einig: Die Welt, die wir wahrnehmen, und die Welt, wie sie „wirklich“ ist, sind sehr verschieden. Die „wirkliche“ Welt und unsere subjektive Erfahrung von ihr sind nicht dasselbe. Aus unseren täglichen Erfahrungen konstruieren wir uns unser **eigenes Modell der Welt**.



Stellen Sie sich vor, wie schwierig es ist, das Weltmodell eines anderen Menschen zu verstehen, denn

*Jeder Mensch hat seine eigene Realität*

Geprägt durch sein Erleben  
Geprägt durch seine Wahrnehmung  
Geprägt durch seine Interpretation des Erlebten.

Das Modell der Welt und die „wirkliche“ Welt könnte man vergleichen mit einer Landkarte und dem Land. Die Karte **ist nicht** das Land, aber sie verschafft Orientierung und hilft bestimmte Ziele zu finden und zu erreichen. Jeder fertigt sich seine Landkarte nach seinem „Können/Wahrnehmen“ an – und so wird es für das gleiche Land verschiedene Karten geben.

#### Einschränkungen in der Modellbildung

Es ist klar, dass diese Landkarte der Welt, die wir uns schaffen, unsere eigenen Möglichkeiten der Wahrnehmung nicht überschreiten kann. Diese Möglichkeiten sind gekoppelt an mehrere Eigenschaften, die uns eigen sind, je nachdem was wir gelernt, erlebt, geerbt haben oder wo wir aufgewachsen sind.

#### Neurologische Einschränkungen

Einschränkungen der Sinneswahrnehmungen durch unser Zentral-Nerven-System. Diese Sinne sind:

- Sehen (Visuell)
- Hören (Auditiv)
- Fühlen (Kinästhetisch)
- Riechen (Olfaktorisch)
- Schmecken (Gustatorisch)

Beispielseite aus dem Arbeitsbuch für die  
Seminar Teilnehmer