

## **SOZIALKOMPETENZ I: Kommunikation in schwierigen Gesprächssituationen**

«Man kann nicht nicht  
kommunizieren.»

*Paul Watzlawick (1921 - 2007)  
österr. Psychotherapeut und  
Kommunikationswissenschaftler*

Sie wollen endlich Ihren Chef um mehr Lohn ansprechen; aber wie ansprechen? Es stört Sie, dass Ihr Partner sich an den häuslichen Arbeiten kaum beteiligt und wollen ihm dies endlich mitteilen. Sie wollen Ihren Arbeitskollegen darauf aufmerksam machen, dass er eine starke Körperausdünstung hat; aber wie mitteilen, damit er sich nicht beleidigt fühlt? Es ärgert Sie, dass an den Teamsitzungen immer alles verharmlost und bagatellisiert wird und hinten durch munter getratscht und Gerüchte gestreut werden.

### **Worum geht es?**

Sie wollen Ihre Kommunikationskompetenz in schwierigen und damit per Definition belastenden sowie gefühlsmässig unangenehmen Gesprächssituationen verbessern. Dabei soll es Ihnen und Ihrem Gegenüber oder Umfeld leichter fallen, schwierige Gespräche zu führen, ohne dabei Stresssymptome und –empfindungen zu erleben. Sie wollen schwierige Gespräche nicht hinauszögern und mit sich herumschleppen, sondern in einer konstruktiven, wohlwollenden, empathischen und zielführenden Art und Weise gestalten und angehen. Für Sie gehört die Bewältigung schwieriger Gespräche zu einem aktiven Leben. Der konstruktive Umgang mit ihnen ist für Sie eine Herausforderung und Bereicherung. Die Kenntnisse bezüglich *Ihres* Kommunikationsstils in schwierigen Situationen und *Ihren* kommunikativen Kompetenzen sowie die Auswirkungen auf die Gesprächsführung sind Ihnen bekannt und bewusst.

### **An wen wendet sich dieses Seminarangebot?**

An alle Menschen, die sich per se für eine ideen- und facettenreiche menschliche Kommunikation in einer vielfältigen Welt interessieren. Für Sie ist Kommunikation nicht alles, aber ohne Kommunikation ist alles nichts! Für Sie stellt die Welt der verbalen, non-verbalen und para-verbalen Kommunikation ein

hochspannendes Gebiet dar. Über sie definieren wir uns in verschiedenen Situationen und Rollen unterschiedlich (Vorstellungsgespräch, Kritikgespräch, Liebeserklärung, small talk, Führungsgespräch, Gespräche mit Schwerkranken etc.) und werden wahrgenommen und „bewertet“. Sie wollen insbesondere schwierige und heikle Gespräche in einer für Sie und die anderen positiven Weise führen können.

### **Ihr Ziel und Anliegen**

Sie wollen Ihren primären Kommunikationsstil erkennen und wissen, wo Ihre Stärken und Potenziale liegen – insbesondere in schwierigen Gesprächssituationen. Sie wollen zudem wissen, wie Ihre non-verbale und para-verbale Kommunikationsanteile auf andere wirken. Sie können u.a. Frage- und Rückmeldetechniken im Gespräch anwenden und sind sich Ihrer wechselnden Rolle als SenderIn und EmpfängerIn im Kommunikationskreislauf bewusst. Sie wollen die verschiedenen und „unausgesprochenen“ Botschaften in einem Gespräch erfassen und damit umgehen können. Sie können die verschiedenen Phasen eines Gesprächs vorbereiten, durchführen und nachbearbeiten. Sie können und wollen Gespräche aktiv mitgestalten und mitverantworten.

### **Mein Angebot**

Ich führe Sie in einem ersten Schritt in die Thematik „Kommunikation in schwierigen Gesprächssituationen“ ein und integriere dabei Ihre eigenen Erfahrungen laufend. In einem weiteren Schritt werde ich mit Ihnen gemeinsam verschiedene Übungen durchführen und besprechen. Ich werde Ihnen zudem immer wieder ergänzende Einblicke in themenverwandte Gebiete gewähren wie Rollenverhalten, Gesprächsmotivation, Stress im Gespräch, Eindrucksbildung, Urteilsbildungsprozess (Attributionsthematik), Gesprächskultur, Interessen- und Meinungskonflikte usw. Zum Schluss lade ich Sie zu einer Art „Verbindlichkeitserklärung“ (psychologischer Vertrag) ein, damit Sie gezielt

Unterstützung erfahren, um an der Umsetzung Ihrer erweiterten Kommunikationskompetenz arbeiten zu können. Ihr Tun erlangt dadurch eine höhere Verbindlichkeit und Handlungsrelevanz.

### **Ihr Nutzen und Gewinn**

- Sie fühlen und verhalten sich sicherer in schwierigen Gesprächssituationen.
- Sie kennen Ihre Rolle und Ihren Kommunikationsstil und richten die Gesprächsführung danach aus.
- Sie kennen ein Kommunikationsmodell und können Gesprächsführungstechniken gezielt einsetzen.
- Sie erkennen die verschiedenen Botschaften einer Nachricht und sind sich zufolge Feedbacks von anderen KollegInnen Ihrer non-verbale und para-verbale Kommunikationsanteile bewusst.
- Sie können mit geeigneten Nachfolge- und Vertiefungsangeboten wie persönliches Coaching oder Vertiefungsseminare mit Workshops Ihre persönlichen Kommunikationskompetenzen gezielt zusätzlich erweitern (themenspezifisch; je nach Nachfrage).

### **Seminartermine und Durchführungsorte**

Sehen Sie bitte meine Homepage [www.praxisaop.ch](http://www.praxisaop.ch) mit den aktuellsten Informationen dazu.

Dieses Angebot ist momentan in der Abendvariante belegbar. Ebenfalls sind daraus firmenspezifische Angebote massgeschneidert ableitbar.

### **Kosten**

SFr 360.-- für das Abendangebot (4 Abende à 3 Stunden inkl. Pausenverpflegung).