

**Leitung**

www.coachingcenter-schweiz.ch  
Thomas Frauenknecht

Schon in sogenannten normalen Gesprächssituationen fällt die Verständigung nicht immer leicht. Wenn dann noch heikle qualitative oder persönliche Punkte angesprochen werden müssen, dann geht oftmals Klarheit und der Kontakt zum Gegenüber verloren. Unsicherheiten und Befürchtungen KollegInnen, interne oder externe Kunden zu verletzen oder selber Angriffsfläche zu werden lassen oftmals Lösungen auf die lange Bank schieben.

## Klarheit und Kontakt in herausfordernden Gesprächssituationen

---

**Teilnehmende**

Mitarbeitende aller Stufen (Führungskräfte, Projektleitende etc.), die noch klarer, authentische und wertschätzende Gespräche führen wollen.

**Dauer/Daten/Ort**

3 Tage (Einzeltage) mit zeitl. Abstand von ca. 5 Wochen - das Gelernte anwenden, sich in den Zwischenzeiten beobachten, an den Kurstagen reflektieren, um so Neues nachhaltiger umsetzen zu können.

Oder 2 Tage und ein Kurstag 3

**Methoden**

Es wird mit vertraglichen Abmachungen (was will ich erreichen?), ressourcen-, lösungs- und zielorientiert gearbeitet. Anhand von Material aus der Praxis werden eigene Kommunikationsmuster im Austausch erlebt, reflektiert und optimiert.

Kommunikationstheoretische Inputs unterstützen das Neugelernte.

Die Teilnehmenden sind befähigt, herausfordernde Gesprächssituationen kompetent zu meistern. Sie sind sich der Bedeutung ihrer Haltung, dem Einfluss der Emotionen und der Wichtigkeit einer klaren Ausdruckweise in der Kommunikation bewusst. Sie haben diese Aspekte während dem Training gefördert.

**Inhalt**

- Was sind herausfordernde Gesprächssituationen?
- Die Bedeutung der Gesprächshaltung
- Arbeitsprinzipien der wertschätzenden Kommunikation
- Triggers, Autopilotmuster
- Zielorientiert bleiben
- Wie gehe ich in Kontakt, wie schaffe ich ein vertrauensvolles Klima?
- Wie reagiere ich auf Konflikttreiber?
- Wie kann ich klar sein ohne befehlerisch zu wirken
- Erkenntnisse aus den Neurowissenschaften