Kommunikative Überlebensstrategien

in schwierigen Situationen im (Arbeits-)alltag

Mitten im Alltagsstress kommen Sie immer wieder in Situationen, auf denen Sie nicht vorbereitet waren, mit denen Sie nicht gerechnet haben. Eine Klientin / ein Patient ist völlig aufgebracht und konfrontiert Sie verbal in aggressivem Ton. Sie fühlen sich evtl. hilflos und völlig zu Unrecht angegriffen. Ein Wort ergibt das andere, und schon droht die Situation zu eskalieren.

In diesem Seminar geht es darum, wie Sie diese Situationen professionell und menschlich gestalten können, damit die Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigt werden.
Dieses Seminar setzt eine hohe Bereitschaft voraus, von sich und eigenen Erfahrungen im Umgang mit schwierigen Situationen, sowohl im Arbeitsalltag als auch im privaten Bereich zu erzählen und sich im Plenum auszutauschen.

Folgende Fragen / Inhalte werden in diesem Seminar anhand praktischer Fallbeispiele vertiefend bearbeitet:

- **Unterschiedliche Blickwinkel ergeben unterschiedliche Standpunkte**
  ⇨ Ein Bild – zwei Interpretationen => Folgen für die Kommunikation

- **Das Grundmodell der Kommunikation**
  ⇨ Verbale und nonverbale Kommunikation – Ursache & Wirkung

- **Die vier Seiten einer Nachricht**
  ⇨ Verdeckt und offen gesendete Botschaften – und die unterschiedlichen Möglichkeiten, darauf zu reagieren

GEORG SEUFERT
97076 Würzburg – Ritterstiftstraße 8 / Tel.: 0173 9084404 E-Mail: georg.seufert@web.de Internet: www.seufert-seminare.info

- **Mini-Max-Interventionen**
  - ⇨ Wertschätzend / respektvoll / konstruktiv

- **Theorie der moralischen Fundamente**
  - ⇨ Emotion versus Bewusstsein
  - ⇨ Die vier „Todsünden der Kommunikation“ nach John Gottman

- **Umgang mit Beschwerden**
  - ⇨ Hochkochende Emotionen wertschätzend begegnen

- **Sich authentisch zu entschuldigen kann ein Neubeginn sein**
  - ⇨ Die Asymmetrie der Wahrnehmung
  - ⇨ Ernstgemeinste Entschuldigungen
  - ⇨ Die Teppichkonferenz

- **Im Gespräch entstehen auf natürliche Weise verschiedene Pausen.**
  Dabei werden vier typische Pausenarten unterschieden:
  - ⇨ Sie sind dran / Ich denke nach / Das ist mir peinlich / Lass uns schweigen

- **Die 4 Arten des Zuhörens**
  - ⇨ „Ich-verstehe“-Zuhören / Aufnehmendes- umschreibendes- aktives Zuhören