



institut
dr. müller köln

THEMENÜBERSICHT

KOMMUNIKATION

ALLE MITARBEITENDEN



KONFRONTATION BEGEGNEN

Mit Angriffen umgehen

WURUM ES GEHT

In der innen- und außerbetrieblichen Kommunikation hat man immer wieder mit Gesprächspartnern zu tun, deren aktuelles Gesprächsverhalten oder auch durchgängiger Kommunikationsstil konfrontativ ist. Solche Konfrontationen können vielfältige Formen haben. Ob es ein emotionaler Ausbruch ist, ein Missachten oder Übergehen, herabsetzende persönliche oder inhaltliche Bemerkungen, das Konfrontieren mit sachfremden Schuldvorwürfen, Lächerlichmachen u.a.m. – in allen Fällen ist eine situativ angepasste und geschickte Reaktion gefordert, die einerseits der Konfrontation klare Grenzen setzt und andererseits ein konstruktives Gesprächsergebnis offen hält. Hier gibt es keine standardisierten Lösungen, sondern es sind kommunikative Geschicklichkeit und Souveränität gefordert.

ZIEL DES SEMINARS

Für unterschiedliche Konfrontationskonstellationen optimale Reaktionsweisen herausarbeiten und anhand von Praxisübungen trainieren. Die Teilnehmenden erweitern ihr Verhaltensrepertoire und erhöhen ihre Souveränität im Umgang mit Konfrontation in der Gesprächsführung.

INHALTSÜBERSICHT

- Unterschiedliche Motive und Ursachen für einen konfrontativen Kommunikationsstil
- Eigene emotionale Reaktion auf Konfrontationen und Angriffe
- Innerer Umgang mit eigenen negativen Emotionen
- Unterschiedliche Ausdrucksformen konfrontativer Strategien: missachten, persönlicher Angriff, ironisieren, laut werden, unterstellen, übertreiben, geringerschätzen u.a.m.
- Passende Reaktionsmuster für solche Ausdrucksformen
- Einüben der Reaktionsmuster anhand von vielen Praxisübungen
- Übungen zum Training von Schlagfertigkeit und Selbstsicherheit
- Professionalisierung des eigenen Verhaltensrepertoires