

Webinare **Good to Know** 2021

KOMMUNIKATION – anspruchsvolle Gespräche souverän führen

Referent: Andre Wendelmuth

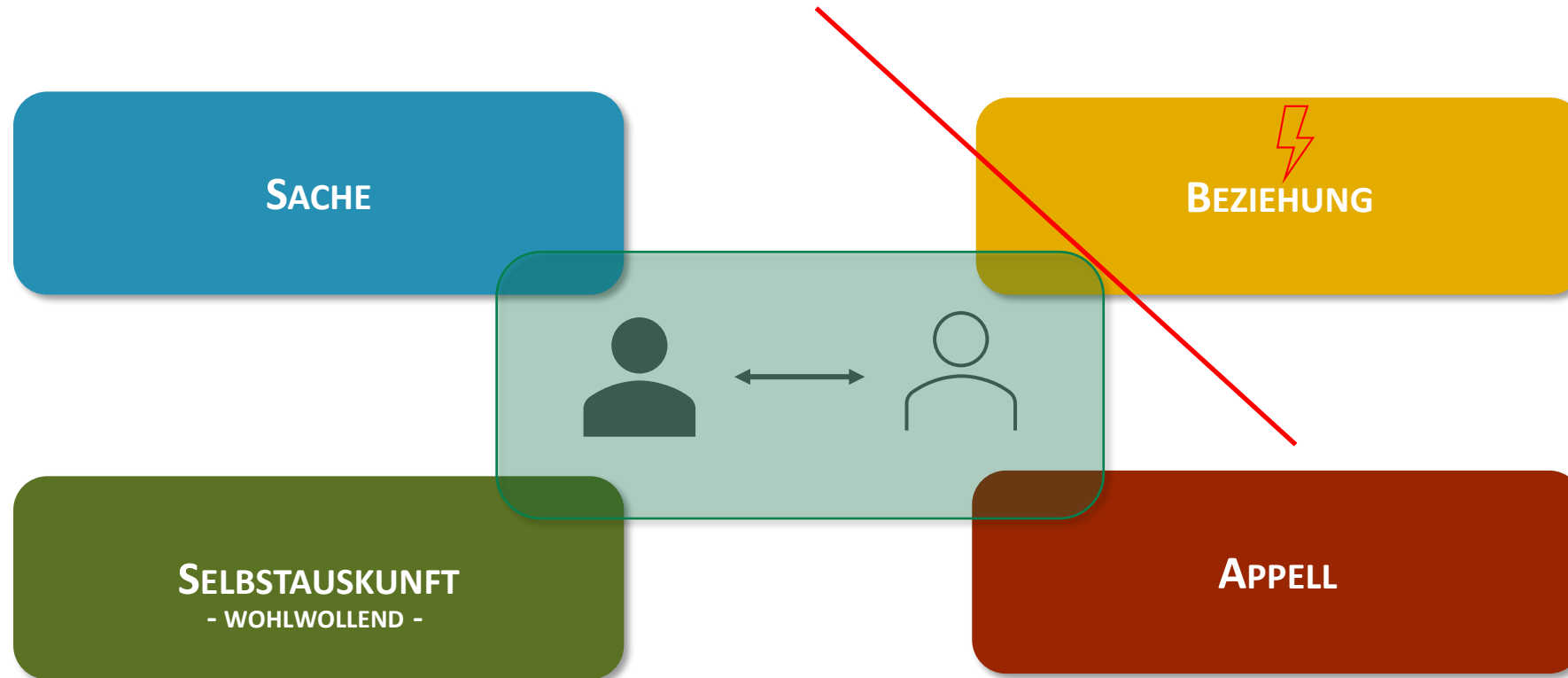
Überblick



- GRUNDLAGEN
- EIN BISSCHEN THEORIE...
- WAS LEITET SICH DARAUS FÜR GELINGENDE GESPRÄCHE AB?
- KONKRETE TECHNIK ZUM MITNEHMEN UND UMSETZEN

Theoretischer Hintergrund

4 SEITEN EINER NACHRICHT - NACH SCHULZ VON THUN



Neurozeption

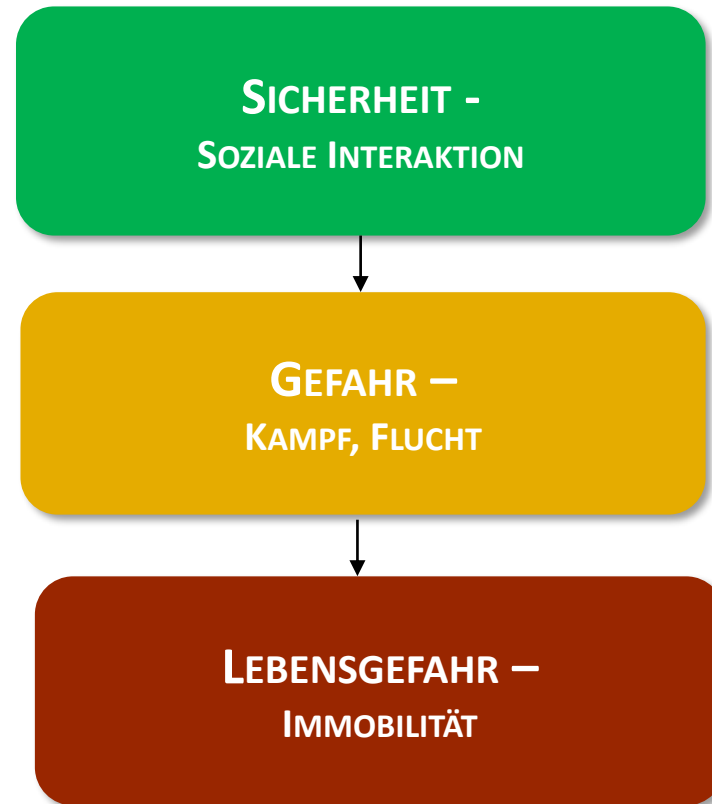
- ANS übersetzt Informationen aus der Umwelt und ordnet die Informationen als gefährlich oder sicher ein

Körper wird entsprechend auf vorbereitet:

- Verbundenheit
- Gefahrabwehr
- Ressourcen schonen

Es werden entsprechend: Atmung, Herz-Kreislauf, Hormone, Muskelspannung, Magen-Darm-Trakt, Gesichtsausdruck, Stimme, das Gehör

POLYVAGALTHEORIE — NACH STEPHEN PORGES



Wie kann ich ein anspruchsvolles Gespräch führen?

DYNAMISCHER PROZESS

1. PASSENDES BEZIEHUNGSANGEBOT (STATUS DER SICHERHEIT – SOZIALE INTERAKTION)

UND STATT ABER

2. EIGENE POSITION FORMULIEREN

3. LÖSUNGSORIENTIERTE FRAGE

- SELBSTAUSKUNFT DES ANDEREN BETRACHTEN (WOHLWOLLEND)
(WORUM GEHT ES MEINEM GESPRÄCHSPARTNER? WIE GEHT ES IHM/IHR?)
- WERTSCHÄTZUNG/WÜRDIGUNG/VERSTÄNDNIS FÜR DIE SITUATION/EMOTION DES GEGENÜBERS
 - AKTIVES ZUHÖREN UND VERSTEHEN
 - ICH KANN MIR VORSTELLEN, DASS...
 - WENN ICH DAS RICHTIG VERSTEHE, ...

- SOWOHL-ALS-AUCH LOGIK STATT ENTWEDER-ODER

- NACH GEMEINSAMEN IDEEN FÜR EINE LÖSUNG SUCHEN IN DER BEIDE POSITIONEN GEACHTET BLEIBEN
 - OHNE NACHDENKEN KEINE EINSICHT

Umfassende Beratung

- Beratung bei individuellen Problemlagen
- Beratung rund um das Thema Pflege
- Beratung in finanziellen Schieflagen
- Beratung zu rechtlichen Fragestellungen*

Ihre EAP-Beratung erreichen Sie 24/7 kostenfrei unter

0800 0004921 oder unter **www.eap-beratung.de**

Passwort: **conti-eap**



*Vermittlung des Zugangs zu einer telefonischen Erstberatung durch externe, selbstständige Rechtsanwälte



Andre Wendelmuth

EAP – Senior Berater

B·A·D Gesundheitsvorsorge und
Sicherheitstechnik GmbH

Cluster Börde-Harz-Heide
Standort Braunschweig