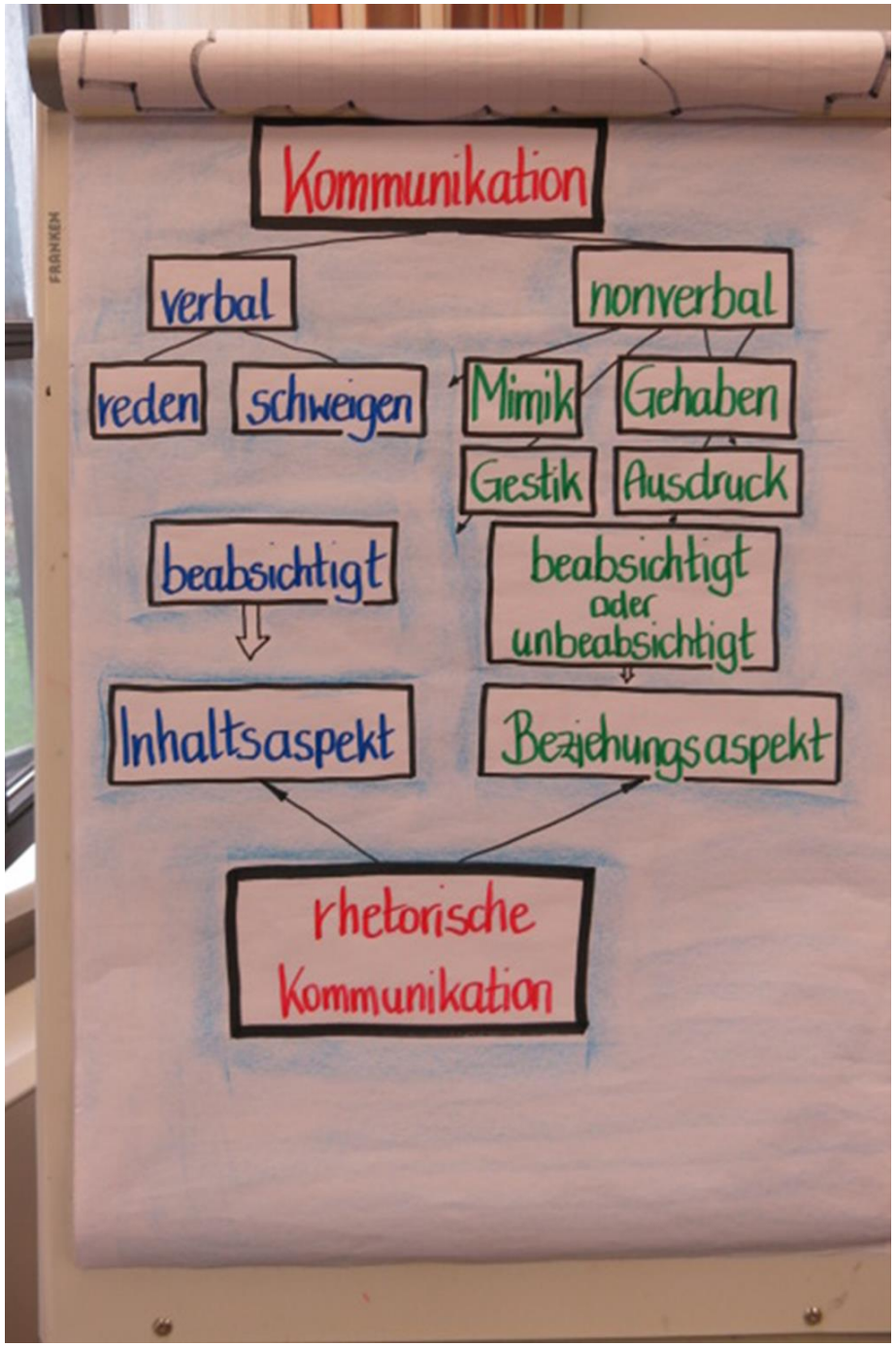
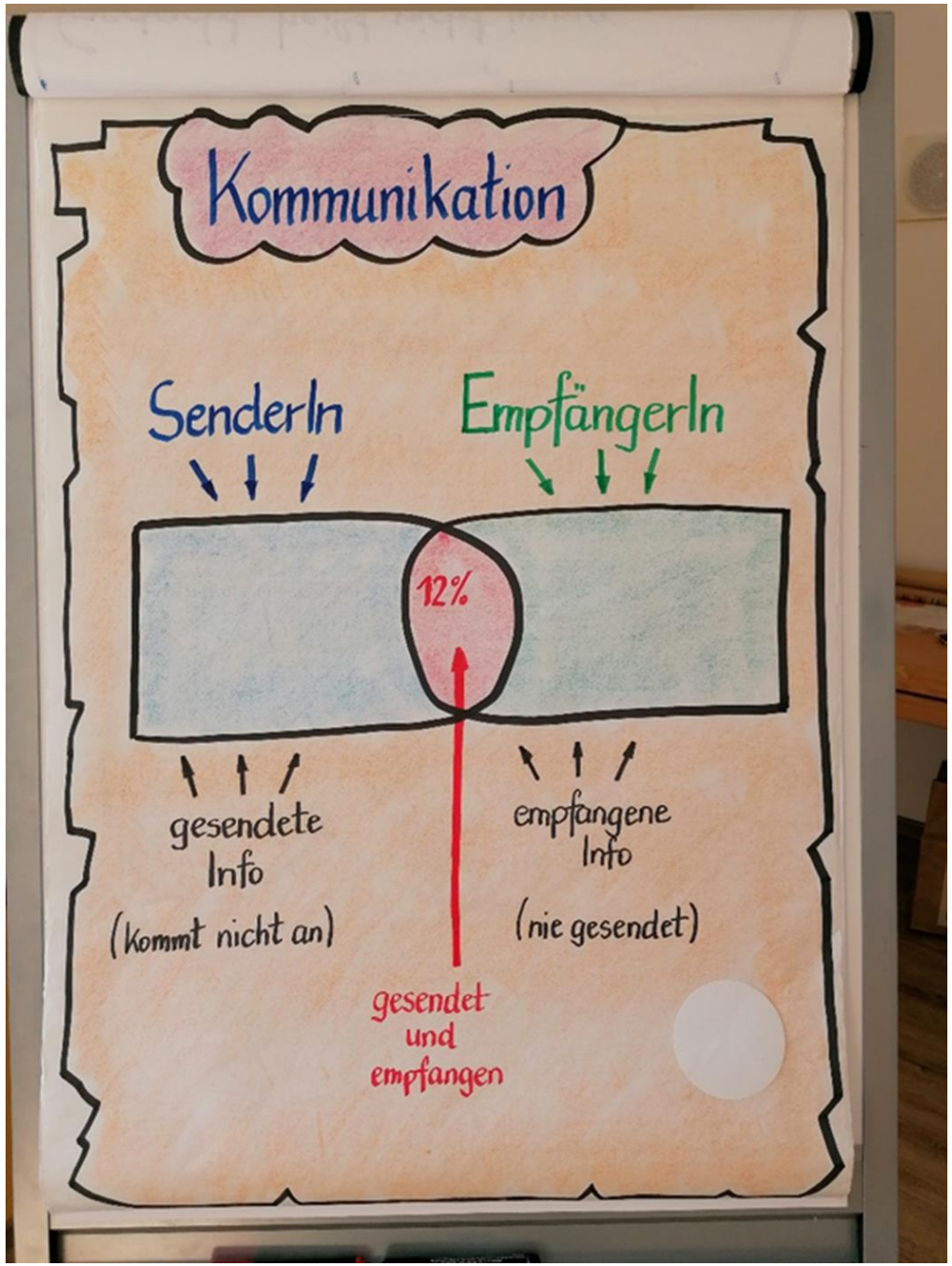
„Kommunikation in schwierigen Situationen“

Referent: Martin Angerbauer
20.06.2023

martin angerbauer



martin angerbauer

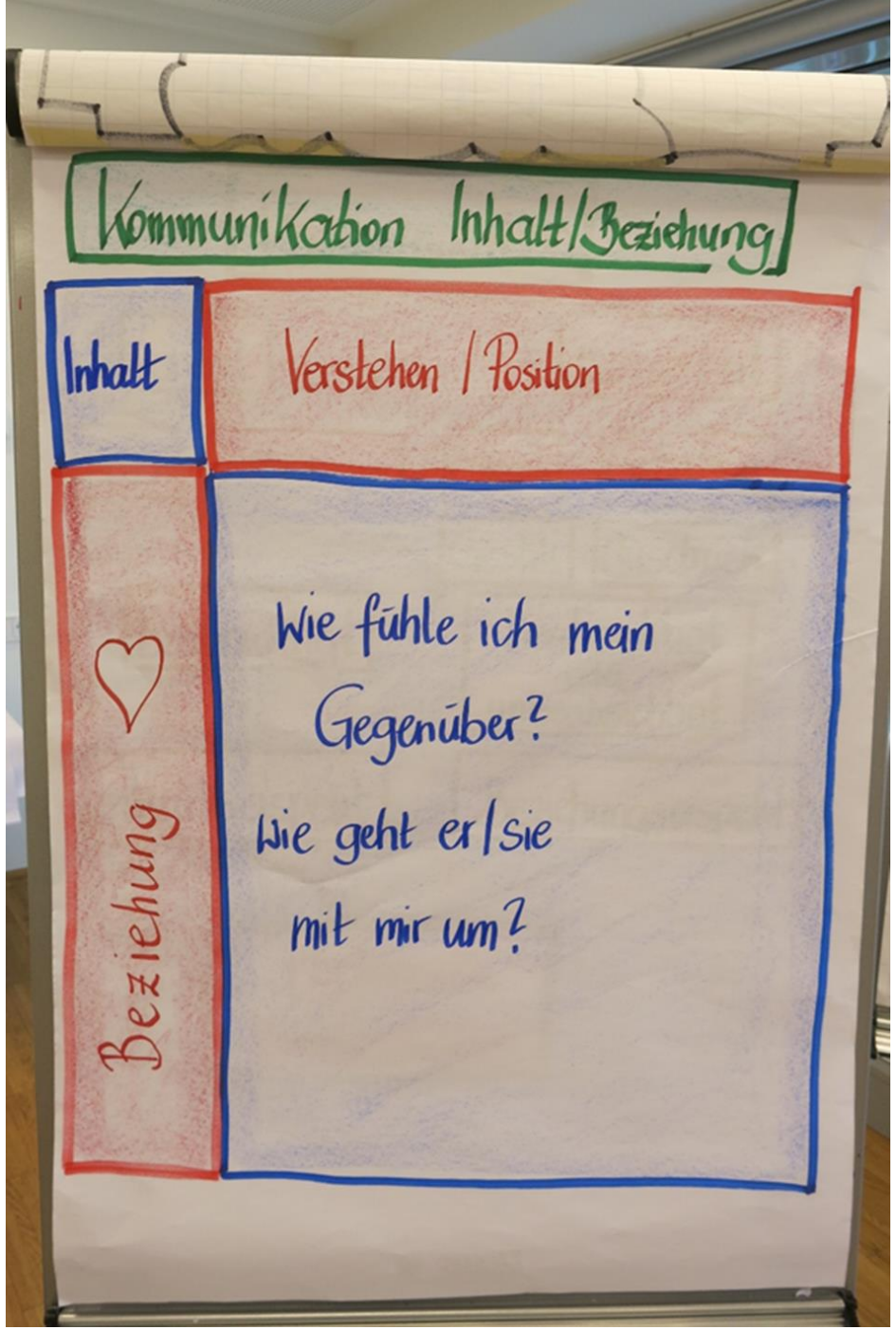


martin angerbauer

Daher, achte in deiner Kommunikation auf:

- Die Magie des Namens
- Von MIR zu DIR
- Kurze knackige Botschaften
- Kernbotschaft erkennbar
- Augenkontakt, offene Körperhaltung
- Zuhören – mit allen Sinnen
- Nachfragen bei Unklarheiten

martin angerbauer



martin angerbauer

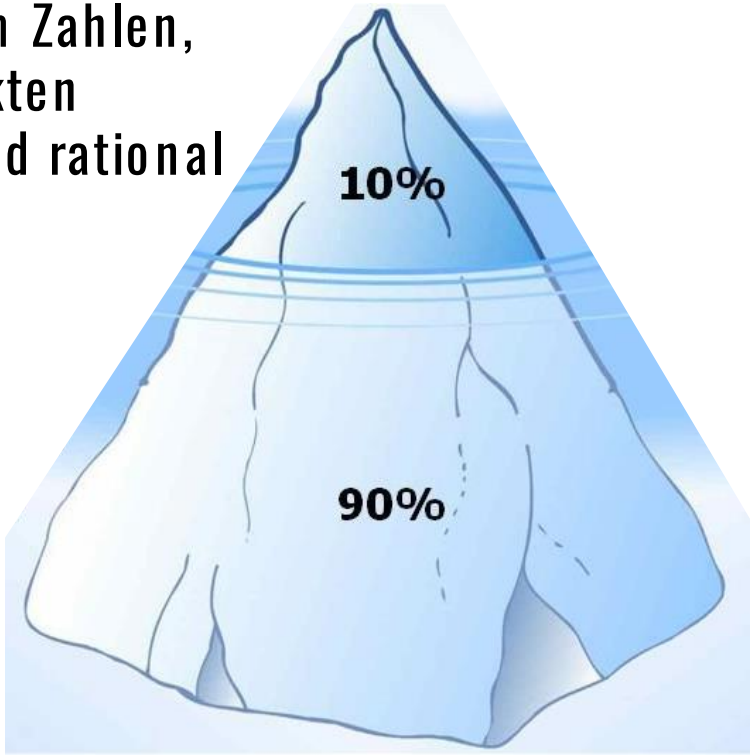
Kommunikation

Inhalt/ Beziehung

Sachebene

= bewusste und meist kontrollierte Ebene

- Es geht um Zahlen, Daten, Fakten
- Logisch und rational

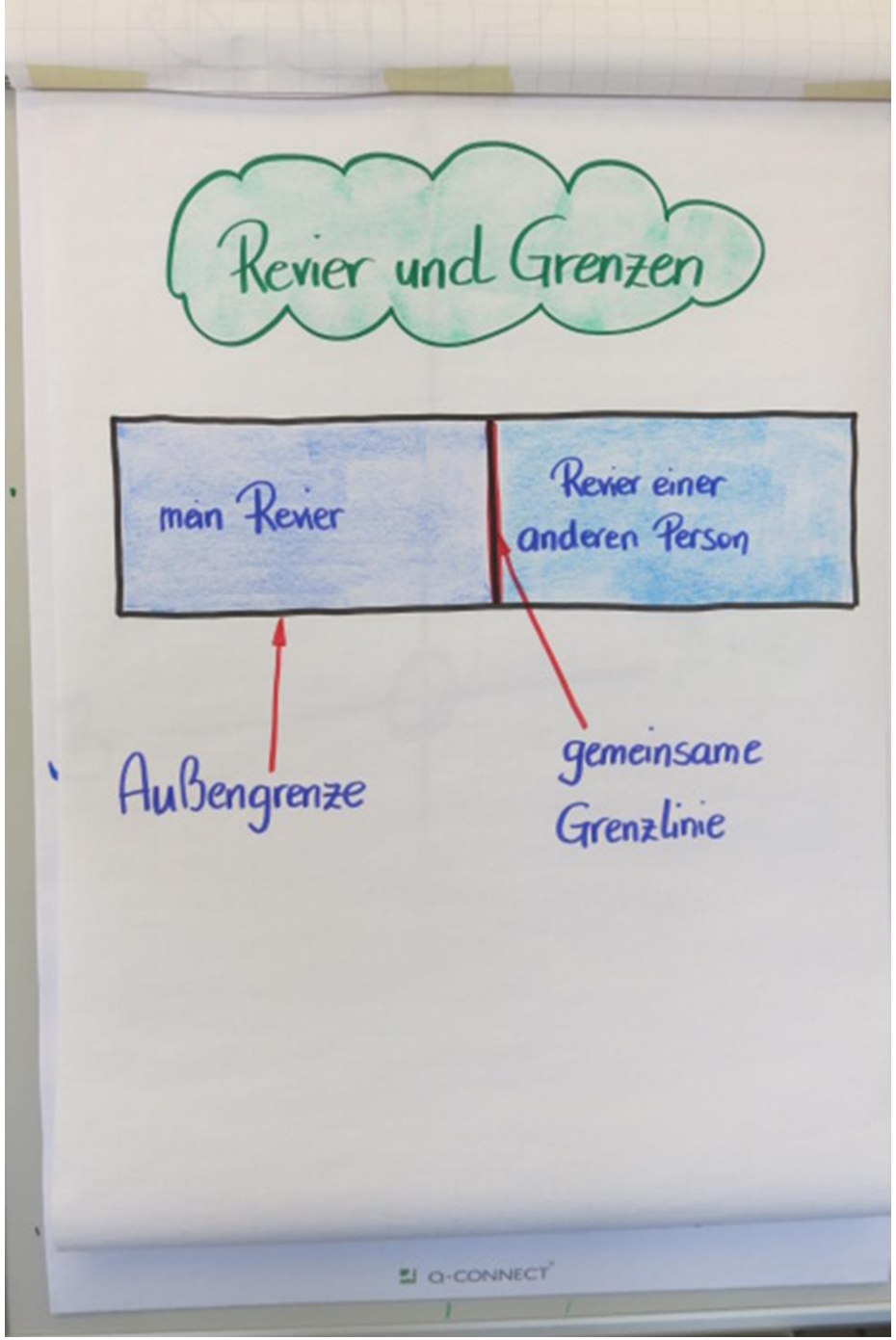


Beziehungsebene

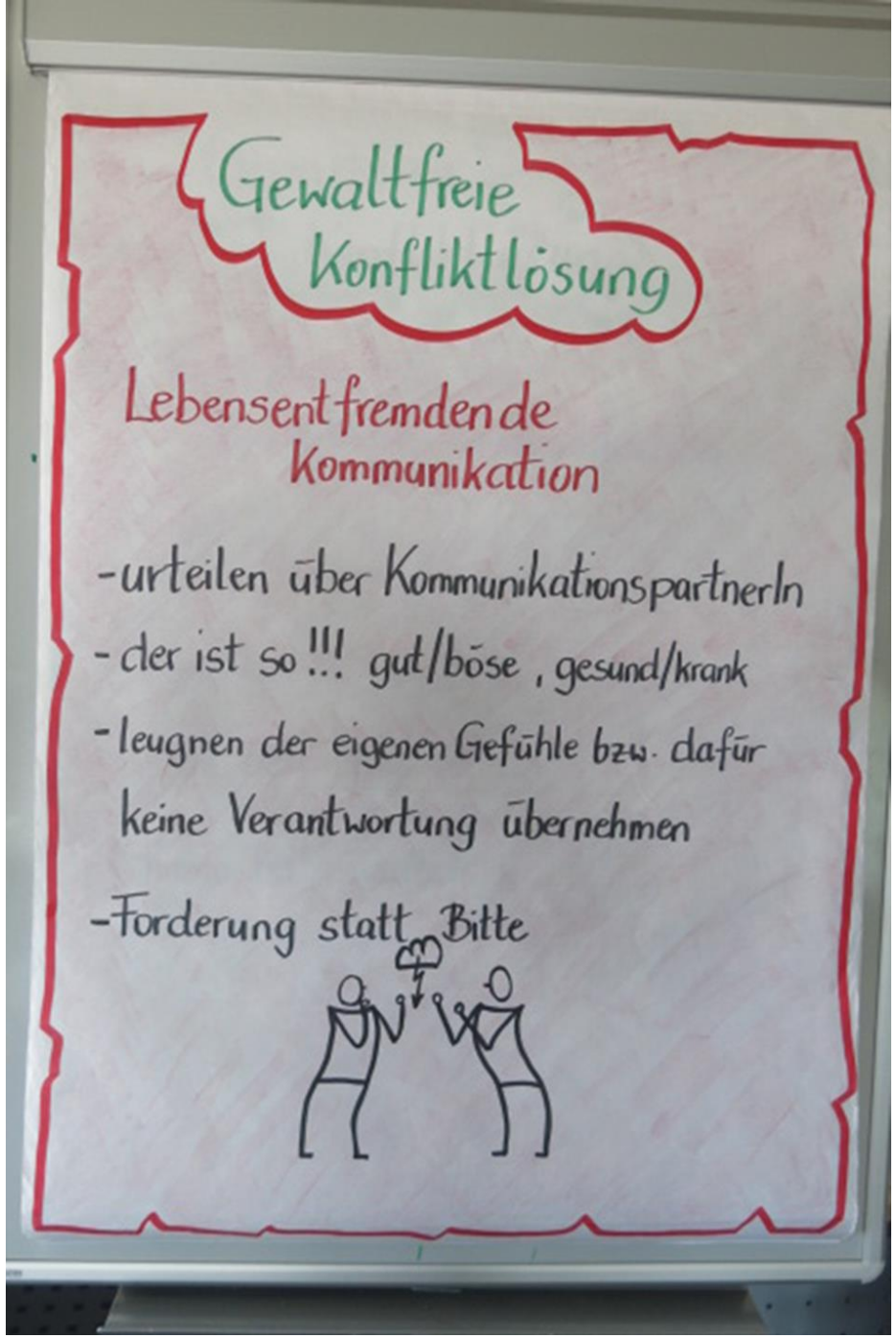
= unbewusste und meist unkontrollierte Ebene

- Es geht um Beziehung, Gefühle,
  Emotionen, Wünsche und Bedürfnisse
- Ist meist auch deutlich über die
  Körpersprache erkennbar

martin angerbauer



martin angerbauer



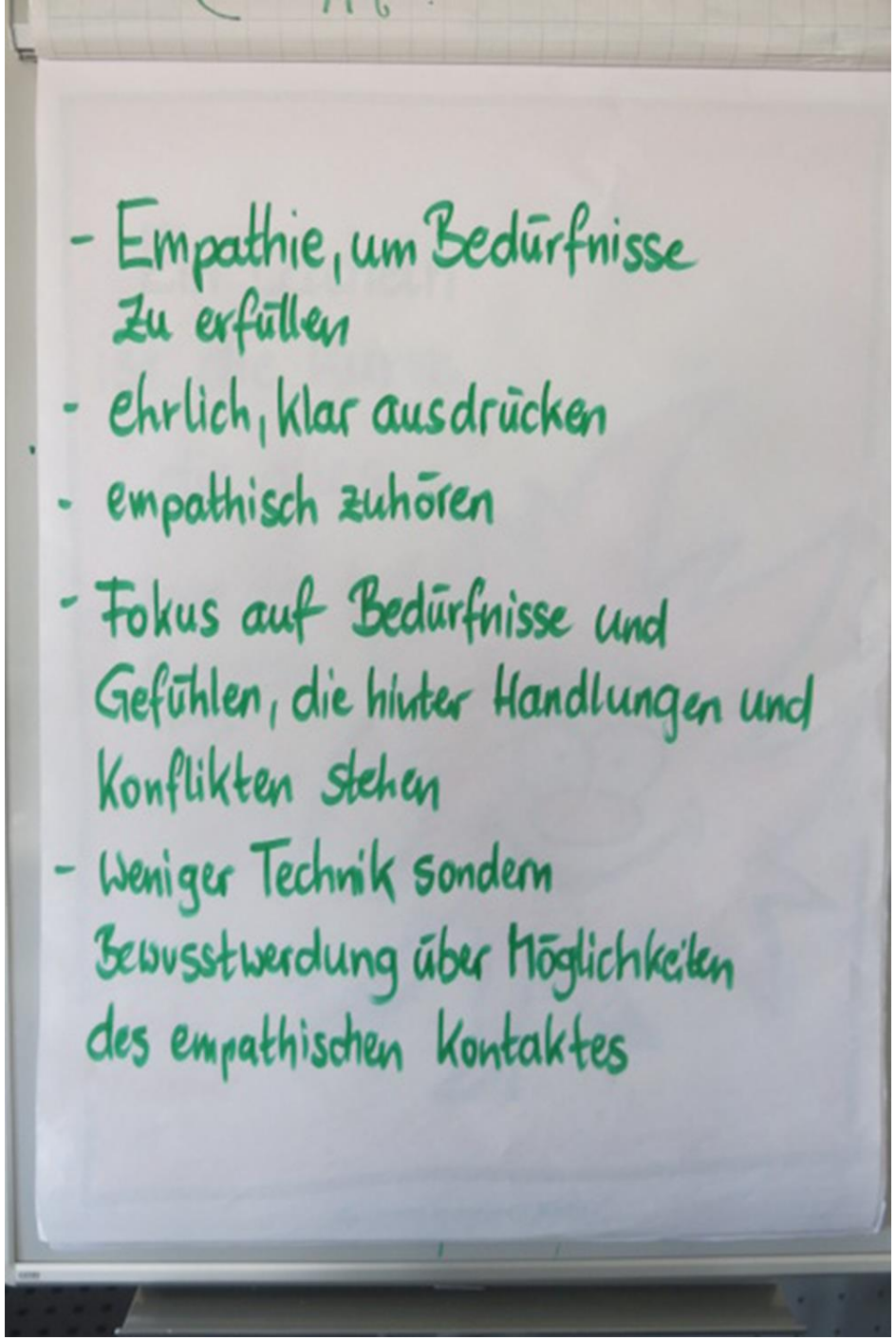
martin angerbauer

.....und er meint, dass wir für eine gut funktionierende Kommunikation 2 wichtige Voraussetzungen benötigen:

Empathie
und
die Fähigkeit zur
Selbstreflexion

martin angerbauer

martin angerbauer



martin angerbauer

3 Extremtypen im Konflikt

1. Die Mimose

2. Die beleidigte Leberwurst

3. Der sture Esel

martin angerbauer

Richtig reagieren in Konfliktsituationen

- Selbstreflexion,
- Selbstkritik
- Mein Anteil
- Reaktion

martin angerbauer

Richtig reagieren in Konfliktsituationen

- Auf die Beziehungsebene achten
- Respekt für mein Gegenüber
- Konfliktfallen vermeiden
- Unterschiedlichkeit zugestehen
- Position auf der Sachebene
  Die „andere Welt“ kennen

martin angerbauer

Gemeinsame Lösungen finden

- 2 gleichberechtigte Sichtweisen
- Neuer Gesprächstermin
- Weitere/neue Zielsetzung überlegen
- Suche nach einer stabilen Lösung
- Positionswechsel

martin angerbauer

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit

martin angerbauer