formation-ARC.Suisse

Kursausschreibung

29. November 2027, 09.00–17.00 Uhr

Souveräner Umgang mit herausfordernden Menschen – schwierige Gespräche lösungsorientiert führen

Wir begegnen ihnen immer wieder: Menschen, die nörgeln, alles besser wissen oder mit Widerstand reagieren. Solche Begegnungen können herausfordernd sein und viel Energie kosten.
Wie gelingt es dir, auch in anspruchsvollen Situationen ruhig und souverän zu bleiben? Wie kannst du schwierige Verhaltensweisen besser verstehen und Gespräche wieder in eine lösungsorientierte Richtung lenken?

In diesem praxisnahen Kurs lernst du, herausfordernde Verhaltensweisen besser zu verstehen und souverän damit umzugehen. Du erhältst wirkungsvolle Kommunikationstechniken und konkrete Strategien, um anspruchsvolle Gespräche professionell und lösungsorientiert zu führen.

Ziele
Ich ...
- → erkenne typische Kommunikationsdynamiken und analysiere schwierige Gesprächssituationen mithilfe des Drama-Dreiecks.
- → erkenne Motive und Bedürfnisse meines Gegenübers und richte meine Kommunikation situationsgerecht darauf aus.
- → wende praxiserprobte Kommunikationstechniken im Umgang mit Widerstand, Verweigerung und anderen herausfordernden Verhaltensweisen an.
- → übernehme aktiv die Gesprächsführung und setze wirkungsvolle Frage- und Kommunikationstechniken lösungsorientiert ein.
- → reflektiere den Einfluss meiner inneren Haltung auf schwierige Gesprächssituationen und entwickle hilfreiche Handlungsalternativen.
- → beeinflusse anspruchsvolle Gespräche durch bewusste Wortwahl und lösungsorientierte Kommunikation positiv.
- → kommuniziere auch in emotional herausfordernden Situationen ruhig, wertschätzend und souverän.
- → entwickle für eine eigene Praxissituation konkrete Massnahmen und übertrage das Gelernte auf meinen Berufsalltag.

Inhalt
Der Kurs verbindet Inputs aus der Kommunikations- und Verhaltenspsychologie mit Gruppenarbeiten, praktischen Übungen, Reflexion und Beispielen aus dem Berufsalltag. Du probierst die vorgestellten Methoden direkt aus und überträgst sie auf deine eigenen Gesprächssituationen.
Wir arbeiten aktiv an folgenden Themen:
- Eigene Kommunikations- und Verhaltensmuster reflektieren
- Kommunikationsdynamiken mit dem Drama-Dreieck erkennen
- Motive und Bedürfnisse des Gegenübers besser verstehen
- Strategien im Umgang mit Widerstand, Verweigerung, Nörgeln, Pessimismus und Besserwisserei
- Wirkung der eigenen Haltung und Wortwahl

- Aktive und lösungsorientierte Gesprächsführung
- Souveräner Umgang mit emotional herausfordernden Situationen
- Transfer der Methoden in den eigenen Berufsalltag

Kursleitung
Christine Meyer, Organisationsbegleiterin zu New Work, Kommunikations- & Verhaltenstrainerin, Leadership-Spezialistin, Team-Entwicklerin und Coach.

Kursort:
Enaip Internationaler Bund, Luzernerstrasse 131, 6014 Luzern

Adressatenkreis
Alle interessierten Personen, die im Berufsalltag regelmässig anspruchsvolle Gespräche führen und ihren Umgang mit unterschiedlichen Verhaltensweisen weiterentwickeln möchten.

Kosten
Für **Mitglieder** werden die Kosten wie folgt übernommen:
→ Syna: 4 Kurstage / Jahr bzw. 2 Kurstage für Rentner:innen und Lernende
→ transfair / transfair Post: 2 Kurstage / Jahr, der gleiche Kurs darf innerhalb von drei Jahren nur einmal besucht werden.
→ SwissPersona: bis zu CHF 1'000 / Jahr
→ SCIV: bis zu CHF 450.- / Jahr
Anschliessend fallen die Kosten zu Lasten der Teilnehmenden.

Für Nicht-Mitglieder:
CHF 590.— (inkl. Kursunterlagen, Mahlzeiten)

An- und Abmeldung
Anmeldung: Melden Sie sich zur Gewährleistung der Planung frühzeitig an, idealerweise bis zur Abmeldefrist**.** Ansonsten sind Anmeldungen möglich, solange das Anmeldeformular auf unserer Webseite geöffnet ist.
Abmeldung (ohne Kostenfolgen, danach wird der Kurs verrechnet): Bis spätestens am **25. Oktober 2027** via **E-Mail** an arc@travailsuisse.ch.