

## Modul 6: Gekonnt kommunizieren und argumentieren - Überzeugen statt Überreden

**Produktnummer**  
2024-44012S

**Termin**  
19.11.2024-20.11.2024  
09:00 bis 16:30 Uhr

**Gebühren pro Teilnehmer:in**  
536,00 € (inkl. Seminarunterlagen)

Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

### Inhalte

„Man kann nicht nicht kommunizieren.“ (Paul Watzlawik)

Kommunikation ist Teil des beruflichen und privaten Alltags. Ohne gelungene Kommunikation kann Zusammenarbeit nicht funktionieren. Wer gut kommuniziert, kann oft Konflikte vermeiden oder zum frühen Zeitpunkt lösen. Dabei ist sowohl die verbale, als auch die nonverbale Kommunikation von Bedeutung.

Auch Konflikte zählen zu unserem Alltag. Vor allem emotional beladene Konfliktsituationen können eskalieren. Viele fühlen sich in solchen Situationen hilflos und wissen nicht mehr, was sie noch tun können. Aus Angst vor solchen Situationen werden konfliktbehaftete Themen umgangen oder unter den Teppich gekehrt. Es liegt auch an Ihnen, Konflikte positiv zu bewältigen. Empathie und klare, positive Kommunikation sind die Schlüssel für den Umgang mit Konflikten. Damit kann man in vielen Fällen den guten Kontakt erhalten und fortsetzen, sowie schwierige Kontakte verbessern. Im Seminar wird jedoch auch auf die Grenzen der Kommunikation eingegangen, denn selbst bei bester und perfektester Kommunikation – es gibt das Gegenüber, und für gute Lösungen benötigt es beide Seiten.

In diesem Seminar erfahren Sie die grundlegenden Kommunikationstechniken und setzen sich auch damit auseinander, wie Missverständnisse entstehen, und wie sie vermieden werden können. Sie lernen Techniken und Strategien kennen, die Ihnen helfen, Ihre Gesprächsziele besser zu erreichen. Sie schärfen Ihre Wahrnehmung für Ihr eigenes und für fremdes Gesprächsverhalten, probieren Alternativen aus und haben so die Möglichkeit, sich weiter zu entwickeln und gewinnen mehr Selbstsicherheit. Praxisnahe Informationen über die Körpersprache runden das Seminar ab.

#### Kommunikation

- Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun- Die vier Seiten einer Nachricht in der Praxis
- Ich-Botschaften & Feedback-Techniken
- „Gewaltfrei“ Rückmeldung geben (Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg)

### Ort

VWA Bildungshaus Stuttgart  
Wolframstr. 32  
70191 Stuttgart

[Google Maps](#)

### Kontakt

#### Information

Katharina Rimmer  
0711 21041-42  
K.Rimmer@w-vwa.de

#### Konzeption und Beratung

Andrea Daubner  
0711 21041-35  
a.daubner@w-vwa.de

[Anmelde- und  
Teilnahmebedingungen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)

- Fragetechnik
- Empathie und aktiv empathisch Zuhören
- Gekonnt schlagfertig kontern bei verbalen Angriffen
- Zielgerichtet und überzeugend argumentieren

#### Umgang mit Konfliktsituationen

- Die Entstehung von Konflikten
- Ursachenanalyse typischer Problemsituationen
- Aktive Konfliktvorbeugung und Deeskalation

#### Körpersprache

- Elemente der Körpersprache
- Die „Sprache“ des Körpers und was beim Anderen ankommt
- Die Tücken der „Übersetzung“ - Tipps und Anhaltspunkte
- Der Rückkopplungseffekt der Körpersprache – Unsicherheiten überwinden und Überzeugungskraft gewinnen

### Dozent:innen

#### Regina Hochmuth

Diplom-Betriebswirtin (FH), Master Coach, Systemische Beraterin  
Selbständige Trainerin für Personalmanagement, Persönlichkeits-, Kommunikations- und Handlungskompetenz

### Zielgruppe

Mitarbeiter:innen aus Sekretariat und Assistenz

### Ziele

Sie lernen und vertiefen die grundlegenden Kommunikationstechniken/-optionen wie Nachfragen, empathisch Zuhören, Feedback & Bitten sowie kreative Kontertechniken. Sie schärfen Ihre Wahrnehmung für Ihr eigenes und für fremdes Gesprächsverhalten, probieren Alternativen aus und haben so die Möglichkeit, sich weiterzuentwickeln und gewinnen mehr Selbstsicherheit. Praxisnahe Informationen über die Körpersprache runden das Seminar ab.

### Hinweise

Dieses Seminar ist Teil der VWA-Zertifikatsreihe „Sekretariat und Assistenz – Grundlagen“.

Besuchen Sie die Module 1 bis 6 unserer Reihe "Kompetenz in Sekretariat und Assistenz" und sichern Sie sich Ihr VWA-Zertifikat! Nutzen auch Sie dieses Angebot der Württ. VWA für Ihre beruflichen Ziele.