

**Connect at an emotional level – communicate
with empathy and clarity**

Inhouse Workshop

Gegenüber emotional abholen, kommuniziere mit Empathie u. Klarheit

Wenn jemand emotional aufgewühlt ist, wütend oder unangenehm still wird, kann die Person noch keinen Lösungsversuch hören und annehmen, bevor sie oder er sich verstanden fühlt.

Darum liegt der Schlüssel darin, möglichst urteilsfrei zuhören zu können, sich in die andere Person hineinzusetzen, zu erfragen, worum es dem anderen *wirklich* gehen könnte und auf Augenhöhe zu kommunizieren. Erst wenn sich das Gegenüber verstanden *fühlt*, beruhigt er/sie sich, fasst (wieder) Vertrauen und ist dann bereit, selbst zuzuhören und mögliche Schritte in eine gemeinsame Lösung zu machen. Es gibt keine Abkürzung!!

Das braucht Geschick, ein offenes Herz und einen klaren Kopf ... und Übung mit konkretem und konstruktivem Feedback – das Gute: es ist lernbar.

Zielgruppe

Alle, die in direktem Kontakt mit Kunden / Mitarbeitenden sind
Alle, die Menschen führen und inspirieren wollen
Alle, die sich öfters ärgern über andere
Ganze Teams oder Einzelpersonen vom gleichen Unternehmen

Zeit und Abstand

2 x 1 Tag, im Abstand von 4 bis 6 Wochen

Gruppengrösse

mind. 6 bis max. 24 Personen pro Workshop
Ab 13 Teilnehmenden coachen wir zu zweit

Inhalt und Grundlage

Action-Learning und eigenes Erfahrung von hilfreicher Kommunikation
Wertschätzende Kommunikation mit Lösungsfokus
Neurologie: Erkenntnisse aus der Empathie-Forschung

Sprachen

Deutsch / Mundart, Englisch, Französisch

Investition

Vorgespräche, Vorbereitung, Debriefing	Fr. 500.-
2 x 1 Tag pro Coach	Fr. 6'000.-
Fahrtspesen, evtl. Übernachtung, Raummiete	nach Aufwand



combining individual strengths
with collective intelligence

Inhouse Workshop

Connect at an emotional level – communicate with empathy and clarity

When someone is emotionally agitated, angry, or becomes uncomfortably quiet, the person may not be able to hear or accept a proposed solution until they feel understood.

Therefore, the key lies in being able to listen as non-judgmentally as possible, empathizing with the other person, inquiring about what the other person might really be concerned about, and communicating on an equal footing. Only when the other person feels understood will they calm down, regain (or establish) trust, and then be ready to listen and take steps towards a mutual solution. There is no shortcut!

This requires skill, an open heart, and a clear mind... and practice combined with specific and constructive feedback - the good news: it is learnable.

Target group

Everyone in direct contact with customers / employees
Those who aim to lead and inspire people
Individuals who frequently get annoyed with others
Entire teams or individuals from the same company

Time and Gaps

2 x 1 day, spaced 4 to 6 weeks apart

Group Size

Minimum of 6 to a maximum of 24 people per workshop \ When there are 13 or more participants, we coach in pairs

Content and Foundation

Action-learning and personal experience of effective communication and listening
Appreciative communication with a focus on solutions
Neurology: Insights from empathy research

Languages

German / dialect, English, French

Investment

Preliminary discussions, preparation, debriefing	CHF	500.-
2 x 1 day per coach	CHF	6'000.-
Travel expenses, possible accommodation, room rental		at cost