

## SEMINAR

# KOMMUNIKATION ALS FÜHRUNGSINSTRUMENT

Wir erleben täglich, dass eine gelungene Kommunikation wesentlich und unentbehrlich im Berufsleben ist. Bei der Arbeit mit Kunden, Interessenten oder Kollegen wird die Beziehung zu jedem Einzelnen durch das „miteinander sprechen“ gestaltet. Aufgrund von Störungen in der Kommunikation kann es dabei jedoch immer wieder zu Konflikten kommen.

Es gibt viele sinnvolle und nützliche Konflikte. Diese Konflikte gilt es offen und freundlich zu besprechen und lösungsorientiert zu bearbeiten. Andererseits gibt es auch unnötige Konflikte, größtenteils entstanden aus Missverständnissen und Vorurteilen; Konflikte, die die Arbeitsatmosphäre vergiften und noch weit in den Feierabend wirken. Beispielsweise kann es sein, dass wir uns durch die Art und Weise, wie der Andere mit uns redet, „auf den Schlips getreten“ bzw. provoziert fühlen. Es gibt aber auch Situationen, in denen wir schwierige Themen bei anderen ansprechen möchten und nicht genau wissen, wie wir dies tun können, ohne unseren Gegenüber gleich auf die Palme zu bringen.

In diesem Seminar geht es um einfache Kommunikationstechniken, mit denen Ihre MitarbeiterInnen in Zukunft in der Lage sind, viele Konflikte im Vorfeld zu vermeiden oder im beidseitigen Einvernehmen zu lösen. Diese helfen insbesondere bei schwierigen Mitarbeitergesprächen, Beschwerdeannahmen oder Streitigkeiten mit Kollegen.

Konflikterfahrene TeilnehmerInnen werden befähigt, ihre Interessen freundlich und wertschätzend zu formulieren. Denn die Erfahrung zeigt, dass viele in einem Konflikt Konfrontierte die Argumente des anderen durchaus nachvollziehen können, doch bei geringschätzigen Formulierungen „einfach dicht machen“.

Ein anderer Weg zur konfliktfreien Zusammenarbeit führt über klare und wertschätzende Kommunikation. Hier werden Sprach- und Hörgewohnheiten aufgedeckt und hilfreichere Strategien an die Hand gegeben.



Der dritte Weg geht über die Übung. Die TeilnehmerInnen üben anhand von praxisnahen Fallbeispielen ihre Konflikte in kurzen, präzisen und wertschätzenden Gesprächen zu lösen.

## Grundlagen der Konfliktpsychologie

- ✓ Wie ein Konflikt entsteht
- ✓ Selbst- und Fremdbild
- ✓ Jeder Konflikt bringt einen Sieger hervor?! Achtung Falle!

## Senden und Empfangen

- ✓ Was gemeint ist, ist noch lange nicht gesagt: Die Verantwortung liegt beim Sender
- ✓ Die Übersetzung muss stimmen, denn wahr ist nicht, was A sagt, sondern was B versteht
- ✓ Mit vier Ohren hören und mit vier Schnäbeln sprechen: Ein Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun und seine Bedeutung in der Praxis

## Kritik konstruktiv äußern

- ✓ Über den Nutzen von Ich-Aussagen
- ✓ Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg
- ✓ Klare Ziele statt vager Vorwürfe
- ✓ Auf den Gesprächspartner eingehen
- ✓ Wer fragt, der führt: Frageformen geschickt nutzen
- ✓ Ein kontrollierter Dialog durch aktives Zuhören
- ✓ Lösungsorientierte & befehlsfreie Sprache

## Schwierige Gespräche führen

- ✓ Ein Leitfaden für schwierige Gespräche anhand von Praxisfällen
- ✓ Professioneller Umgang mit Beschwerden
- ✓ Entspannter Umgang mit Provokationen: Austragen oder abwarten? Reagieren Sie situationsgerecht und sensibel in kritischen Momenten

Teilnehmer: maximal 12

Dauer: 2 Tage