

# Wertschätzende Kommunikation in harten Konfliktsituationen

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter und Führungskräfte, die in harten Konfliktsituationen (Einzel- oder Gruppenkonflikt) oftmals nicht nur Probleme bei der Lösung des Konflikts haben, sondern bei sich oder anderen persönliche Verletzungen nach Konfliktgesprächen beobachten und diese in Zukunft vermeiden möchten.

## AUSGANGSLAGE

"Wo gehobelt wird, fallen auch Späne!" Dieses Sprichwort wird schon einmal gebraucht, wenn es in harten Verhandlungen von Konflikten zu destruktiven Verhaltensweisen kommt, die in der Folge zu Verletzungen und weiteren Eskalationen führen. In vielen Gesprächen, Teamsitzungen oder Verhandlungen unterschiedlicher Parteien kommt es oft zu Positionsschlachten, in denen unterschiedliche Wahrnehmungen, Ideologien, Motivationen oder Rollen den Weg zur Problemlösung versperren. Hierbei wird das vorhandene gemeinsame Ziel vollkommen aus den Augen verloren und es geht nur noch darum, wer den nächsten Diskussionspunkt "gewinnt". In dieser Situation liegen glänzende Rhetoriker klar im Vorteil. Diese schaffen es, durch eine gekonnte suggestive Vorgehensweise ihre Ziele gegenüber anderen durchzudrücken. Falls Gegenwehr aufkommt, wird durch subtile Formulierungen versucht, den Gegenüber persönlich zu verletzen und damit so aus der Fassung zu bringen, dass er nicht mehr in der Lage ist, konstruktiv zu arbeiten.

Das Ergebnis ist meist das Szenario der "verbrannten Erde". Durch das bewusste Übervorteilen einer oder mehrerer Personen ist es wahrscheinlich, dass diese in Zukunft weitere Gespräche entweder verweigern oder ihrerseits beim nächsten Kontakt versuchen, im Zuge einer Revanche durch die gleichen schlechten Kommunikations-Stilmittel zum Erfolg zu kommen. Es entsteht ein Teufelskreis aus Aggression und Verletzung.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar zeigt auf, welche Lösungsmöglichkeiten auch bei festgefahrenen Kommunikations- und Konfliktsituationen bestehen. Über die Grundlagen wertschätzender Kommunikation wird ein Handlungsleitfaden für eine funktionierende Konfliktverhandlung erarbeitet. In Rollenspielen kann jeweils eine Situation aus der Praxis simuliert und hierzu eine optimale Lösung erarbeitet werden.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Wie entstehen harte Konfliktsituationen - welche Rollen führen zu "harten" Positionen?
- Was sind die Grundlagen der Kommunikation und welche Bedeutung haben diese im Konflikt?
- Verantwortung für die eigenen Gefühle – wie schütze ich mich im Gespräch vor Verletzungen?
- Wie sieht ein Gesprächsleitfaden zur Lösung eines schwierigen Konflikts aus – sowohl im Einzelgespräch als auch im Gruppengespräch?
- Wie formuliere ich Probleme vorwurfsfrei?
- Wie gehe ich mit Provokationen souverän um?
- Die Äußerung von mangelnder Wertschätzung – bewusst oder unbewusst?
- Wie hole ich Gespräche aus der "Endlosschleife" heraus?
- Wie erarbeite und formuliere ich funktionierende gemeinsame Lösungen?

## NUTZEN DES SEMINARS

Die Teilnehmer lernen, wie gegensätzliche Standpunkte entstehen, vorurteilsfrei herausgearbeitet und in einen von allen Seiten getragenen guten Kompromiss umgesetzt werden. Gleichzeitig werden den Teilnehmern Werkzeuge angeboten, sich in schwieriger Kommunikation vor persönlichen Verletzungen zu schützen. Mit Beispielen aus der Praxis für die Praxis erlernen und trainieren Sie alltagstaugliche Gesprächstechniken.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bringen Sie bitte Ihre konkreten Beispiele aus Ihrem Arbeitsalltag mit.

## DAUER

2-3 Tage