

## Kommunikation und Konfliktmanagement

In diesem Workshop lernen Sie:

- Wie Sie Ihre Kommunikation optimieren können
- Warum gute Kommunikation Konflikte vermeidet
- Welche Kommunikationsstile die einzelnen Farbtypen bevorzugen

Wenn man Menschen befragt, was sie glücklich und zufrieden macht, nennen 85 Prozent solche Faktoren, die sich aus den zwischenmenschlichen Beziehungen zu anderen Menschen ergeben. Das heißt: Etwa 85 Prozent Ihres eigenen Glücks und Ihres Erfolgs hängen davon ab, wie gut Sie miteinander kommunizieren.

Denn Ihre Kommunikationsfähigkeit bestimmt wie keine andere Kompetenz Ihre zwischenmenschlichen Beziehungen. So teilen Sie Ihrem Gesprächspartner auf meist unbewusster Ebene viel mit, z.B. ob Sie ihn respektieren, was Sie von ihm halten, ob das Gesprächsthema Sie interessiert etc.

Ihre Körperhaltung, der Blickkontakt, die Stimme: Sie senden Ihrem Gesprächspartner ununterbrochen Signale. Indem Sie Ihre Kommunikationsweise analysieren und ausbauen, können Sie sie in Zukunft besser, zielgerichteter und Erfolg versprechender einsetzen. Selbstverständlich:

Man „kann“ nicht mit jedem Menschen und das ist auch nicht schlimm. Aber als Führungskraft müssen Sie zumindest auf fachlicher oder sonst wie geschäftlicher Ebene grundsätzlich mit jedem auskommen.

Ein Leader ist erst dann ein Leader, wenn er andere motiviert, begeistert, überzeugt und fördert. Darum ist es gerade für Führungskräfte so wichtig, gut kommunizieren zu können. Eine hohe Kommunikationskompetenz ist unerlässlich.

In einem Gespräch gibt es verschiedene Ergebniskonstellationen: zwei Gewinner, zwei Verlierer oder einen Gewinner und einen Verlierer. Damit Sie in Ihren Gesprächen möglichst immer eine win/win-Situation haben, sollten Sie Ihr Handwerkszeug beherrschen, um richtig und effizient zu kommunizieren.

Gerade auch in Konfliktsituationen ist es von besonderer Bedeutung, dass man kompetent, fair und ergebnisorientiert miteinander umgeht. Sie kennen das bestimmt aus eigener Erfahrung, wenn Emotionen plötzlich das Konfliktgespräch bestimmen. Eben ging es noch um die Sache und scheinbar auf einmal beherrschen Vorwürfe und Missverständnisse das Gespräch.

In einer Führungsposition ist es besonders wichtig, nicht in diese Fallen zu tappen, sondern stattdessen sachlich, gezielt und effizient zu agieren.

## **Kommunikation und Konfliktmanagement**

Die Kommunikationstipps in diesem Modul sind natürlich dazu geeignet, dass Sie sie selbst umsetzen.

Gleichzeitig können Sie aber auch die Signale Ihres Gegenübers klarer empfangen.

Doppelter Nutzen also!

In diesem Modul werden wir uns auf die drei großen Bereiche der Kommunikation konzentrieren:

1. Aufmerksamkeit schenken
2. Aktives Zuhören
3. Dank, Lob und Anerkennung

In Kritikgesprächen ist es sinnvoll, als erstes Feedback zu der entsprechenden Situation zu geben und dann das Gespräch mit einem beiderseitigen Feedback zu beenden.