

Konflikte und ihre Auswirkungen im Businessalltag
Ein „Nein“ zum „Ja“! Oder doch lieber ein „Jein“?!

**2-tägiges Seminar für Mitarbeiter der SCHWARTAUER WERKE GmbH & Co. KGaA
+ 1 Transfertag zur Vertiefung der Lerninhalte**

Seminargegenstand

Konflikte sind Unstimmigkeiten auf der Inhalts- und/oder Beziehungsebene, die die Kommunikanten so tangieren, dass ein Ablauf der Kommunikation nicht mehr ohne Spannung möglich ist.

Konflikte sind dann vorhanden, wenn sich die Kommunikationspartner*innen in ihren Motiven uneinig sind, d.h. wenn unterschiedliche Bedürfnisse, Gefühle, Wünsche, Interessen oder Positionen gegeneinander streben.

Der Erfolg jedes Einzelnen und eines Teams hängt von emotionaler Intelligenz ab, von der Fähigkeit zur Kommunikation, von Konfliktfähigkeit, Empathie und im Idealfall von gegenseitiger Inspiration – davon, dass Mitarbeiter miteinander im Gespräch bleiben, auch wenn es schwierig wird und sie die Gefühle der anderen richtig deuten und die eigenen (er)kennen. Hierbei hilft es, im Team die „Zeichen zwischen den Zeilen lesen zu können“ mittels Deutung nonverbaler Kommunikation.

Durch sicheres Auftreten Fehler vermeiden, Begeisterung statt Bedenken versprühen und bereit sein, gemeinsam konstruktiv Krisen zu meistern.

Inhalte

Reflexion: Ich – du – wir

- Wahrnehmung und Positionierung
- Differenzierung der Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Drei Perspektiven: Ich-Perspektive, Beobachter-Perspektive und Interaktion

Verbale und nonverbale Kommunikation

- Was ist Kommunikation?
- Das Schulz von Thun-Prinzip oder Kommunikation zum Quadrat
- Differenzierte Analyse der sechs nonverbalen Ausdruckselemente:
Atmung, Stimme, Rhythmus, Körperhaltung, Mimik, Gestus
- Verbales und nonverbales Verhalten verbinden
- Passt das Ungesagte zum Gesagten? Kongruente und inkongruente Botschaften
- Denken – Reden – Handeln: Auf die richtige Reihenfolge kommt es an

M

VIOLETA MIKIĆ

Ausdruck und Wirkung

- Die zwei Seiten der ganzheitlichen Kommunikation
- Was höre ich und wie gehe ich damit um?
- Was sage ich und wie geht mein Gegenüber damit um?

Konflikte

- Konfliktsituationen, Konfliktarten
- Konfliktsymptome – Wie erkenne ich einen Konflikt?
- Konflikteskalation und ihre Phasen

Konfliktlösung

- Stimmungen, Störungen, Empfangs- und Sendefehler erkennen
- Konflikte benennen und neu zusammenfinden
- Die eigenen Reaktionsmuster in Konfliktsituationen (er)kennen
- Persönlicher Umgang mit schwierigen emotionalen Situationen
- Missstimmungen und Worte souverän kanalisieren
- Was macht uns produktiv, was hält uns ab?
- Welche Form der Kommunikation brauche ich, welche braucht mein Gegenüber?
- Formulieren, was jedem wichtig ist

Ziele und Mehrwert

Zwei Tage lang gehen die Teilnehmer ihrer Selbst- und Fremdwahrnehmung auf den Grund und entwickeln ein Gespür für das Potenzial, das im produktiven Umgang mit Konflikten und Gefühlen verborgen liegt.

Über Wahrnehmung und Reflexion eigener Verhaltensmuster erarbeiten sie sich Klarheit über unbewusste Ausdruckselemente und nonverbale Unterschiede in Konfliktsituationen und lernen, ein Gespräch mit Hilfe der nonverbalen Kommunikation auf Sachebene zu führen.

Das Vertrauen in die eigene Handlungskompetenz wird gestärkt und die Teilnehmer erlangen mehr Sicherheit und Leichtigkeit im Umgang miteinander, so dass sie unbeabsichtigte Konflikte frühzeitig erkennen und auflösen können und dadurch befriedigende Beziehungen aufbauen und erhalten.

Methoden

- Resonanz-, Essenz- und Kreativtechniken aus der Schauspielkunst
- Reframing, Aufmerksamkeits- und Kontextvariationen, Feedback
- Rollenspiele
- Atemtechnik / Sprecherziehung

Teilnehmerzahl

- Optimal: 6
- Maximal: 8