

## Bedürfnis- und Lösungsorientierte Gesprächsführung

(Basis-) Trainings und Workshops

### Warum Trainings und Workshops für eine effiziente Kommunikation?

Die menschliche Gabe der Verständigung hat zwei Gesichter: Unzureichende Kommunikation ist oftmals der entscheidende Grund für Kontroversen im Berufs- und Privatleben. Andererseits dienen gute Gespräche der Vermeidung oder gar Lösung bestehender Konflikte. Obwohl eine effiziente Gesprächsführung eine so wichtige Basis des einvernehmlichen Miteinanders ist, haben wir diese "Kunst" der Kommunikation nie systematisch gelernt. Wenn es uns aber gelingt, die bekannten Hilfsmittel und Werkzeuge einer authentischen und zielorientierten Kommunikation bewusst zu machen und anzuwenden, können wir unsere eigenen Bedürfnisse ebenso gut erkennen und zufriedenstellen, wie die Erwartungen und Wünsche unserer Gesprächspartner und der Kollegen im beruflichen Umfeld. Gelungene Kommunikation ist somit immer ein echter Austausch mit dem Ziel, die individuellen Wünsche so zu erfüllen, dass ein gutes Gespräch und dessen Ergebnis für beide Seiten ein Zugewinn ist.

### Grundlegende Literatur vom Trainer



### Inhalte

- Zusammenhang von Wahrnehmung und Kommunikation
- verschiedene Kommunikationsmodelle und deren Nutzen
- Inhalts- und Beziehungsebenen unterscheiden
- Bedürfnisse klären: Was brauche ich, was brauchst Du?
- Grundhaltungen im Gespräch
- Lösungsorientierung als Fokus
- Ich-Botschaften vermitteln
- Wer fragt gewinnt: Gute Fragen stellen
- Wahrnehmungen teilen durch Feedback
- Kontrollierter Dialog im Gespräch
- Wünsche und Erwartungen klären und äußern
- Personalgespräche führen
- gute Gespräche mit Vorgesetzten und Kolleg\*innen
- Umgang mit Störungen im Gespräch
- Kommunikation im Konfliktfall
- Gespräche vorbereiten.

### Zielgruppen

- Fach- und Führungskräfte
- Vertreter\*innen der Mitbestimmungsgremien und der Personalabteilung
- alle an einer guten Gesprächsführung interessierten Mitarbeiter\*innen.