

„Konfliktmanagement“  
war gestern.  
Machen Sie es gleich richtig:

## Konstruktive Kommunikation

### So meistern Sie heikle Gesprächssituationen

Wie reden Sie mit Kolleginnen und Kollegen, mit Vorgesetzten und mit Ihren Teammitgliedern? Wie gehen Sie mit unfreundlichen oder unwilligen Gesprächspartnern um? Behalten Sie auch unter Stress die Nerven, oder müssen andere eine „gepfefferte“ Antwort hinnehmen?

Konstruktive Kommunikation heißt, in Konflikten lösungsorientiert zu bleiben, z. B. bei der Verteilung von Aufgaben oder in der Klärung von Kompetenzen. Wo hilft es eher, jemanden persönlich anzusprechen, und wann eignet sich eine Email?

Einfühlungsvermögen hilft, die Situation aus einer anderen Perspektive zu betrachten und sich nicht automatisch persönlich angegriffen zu fühlen. Mitgefühl kann aber auch anstrengend werden. Wichtig ist, zwischen eigenen und „übernommenen“ Gefühlen zu unterscheiden.

Dieses Seminar unterstützt Sie dabei, angemessen auszudrücken, was Ihnen wichtig ist. Ihre Gesprächspartner sollen spüren, dass es Ihnen ernst ist, aber sie sollen sich auch von Ihnen ernst genommen fühlen.

Konstruktive Kommunikation verstärkt das gute Gefühl, dass man die eigene Kraft sinnvoll investiert – selbst wenn der andere zunächst nicht „mitspielt“. Manchmal sind es kleine, einfache Formulierungen, mit denen man wieder einen Schritt weiterkommt.

### Seminarinhalte:

- Hierarchie und Gruppendynamik – wo ist mein Platz?
- Was stört gute Gespräche, und was fördert sie?
- Sich in andere einfühlen: Was die Biologie uns mitgibt und was wir tun können
- Was geht in meinem Gesprächspartner vor? Verstehen, was die anderen antreibt
- Fantasie durch Information ersetzen: Prävention von Konflikten
- Kommunikation unter Stress: Klare Ansage, aber maßvoller Ton
- Gesprächstechniken für schwierige Situationen

**Vera Naumann, M. A.** Freiberufliche Trainerin in der Erwachsenenbildung. Studium der **Rhetorik** und der **Erwachsenenbildung** an der Universität Tübingen. Auslandsstudium und Lehrtätigkeit 1989-90 an der Washington University of St. Louis, Missouri, USA. Selbständig seit 1992. Verheiratet mit Joachim Wender seit 2001. Lehrbeauftragte an der Hochschule für Wirtschaft und Umwelt Nürtingen: **Management Skills** (im Masterstudiengang International Finance, auf Englisch) seit 2006. Zusammenarbeit mit dem **Handwerkerzentrum** der Akademie Würth seit 2004. Multiplikatoren-Ausbildung für Schüler-Trainer\*innen seit 2015.

