

Erfolgreiche Kommunikation in Konfliktsituationen

1. Erfolgreich kommunizieren bedeutet:

- Verstehen und verstanden werden
- Inhaltliche Ziele erreichen und die Beziehungen dabei erhalten
- Richtige Einschätzung des Konflikts

2. Struktur einer Gesprächsstrategie

1. Ausgangssituation
2. Ziele und Formen von Gesprächen
3. Grundlegender Gesprächsablauf und Rahmenbedingungen, Rhetorik
4. Ansatzpunkte für Optimierung
5. Umsetzung in die Praxis

3. Inhaltliche Ergänzungen:

- **Ausgangssituation**
- **Ziele des Gesprächs**
 - Inhaltlich, persönlich/emotional
 - Ziele der einzelnen TeilnehmerInnen/Gruppen
- **Formen von Gesprächen**
- **Grundlegender Gesprächsablauf und Rahmenbedingungen**
 - Begrüßung, Thema, Abschluss
 - + - + Aufbau bei schwierigen Themen
 - Rahmenbedingungen:
 - Zeitdauer, Technische Hilfsmittel, etc..
- **Gesprächsstruktur - Beispiele für Strukturierungen:**
 - Zeitliche Struktur, Ist – Soll – Maßnahmen, Priorisierung
- **Rhetorische Instrumente - eine Auswahl**
 - Anrede mit Namensnennung Anrede mit Identifikation
 - Bilder zeigen, Bilder schaffen
 - Die Kunst des Fragens
 - Konterarchiv
 - Pausen & Zeitstruktur
 - Positive Emotionen initiieren
 - Rededynamik: Lautstärke, Sprechgeschwindigkeit und Betonung
 - Unterschiede und Gemeinsamkeiten durch die Anrede
 - Vergleiche, Wiederholen
 - Zahlen einsetzen und durch Zahlen strukturieren
- **Weiters: Verhandlungsmacht & psychologische Rhetorik**