

Wertschätzende Kommunikation



„Der kürzeste Weg zwischen zwei Menschen
ist ein Lächeln.“

(Verfasser unbekannt)

Sie kennen das vielleicht ...

- „Wenn du nicht so stur wärst, hätten wir längst eine Lösung“
- „Kannst du dich nicht ein einziges Mal wie ein vernünftiger Mensch verhalten?“
- „Jetzt begreif doch endlich!“
- "Du bist so ein Idiot!"

Kommunikation ist ein Grundelement menschlichen Zusammenlebens. Durch unsere kommunikativen Ausdrucksmittel (Sprache, Gestik, Mimik, Körpersprache, Ausstrahlung) teilen wir uns Anderen mit – ob beabsichtigt oder unbeabsichtigt, ob bewusst oder unbewusst. Durch Kommunikation schaffen wir Verbindung und Beziehung.

Die Art, wie wir kommunizieren, hängt oft von unserer inneren Einstellung und unseren Erwartungshaltungen ab. Wichtig ist dabei auch die Fähigkeit, sich in die Situation und das Wesen der Anderen hineinzusetzen sowie von unserer Bereitschaft, ihre Bedürfnisse und ihr Selbstwertgefühl zu respektieren.

Wertschätzung für mich selbst und mein Gegenüber ist dabei ein zentrales Element: ich habe Respekt für mich selbst und die Anderen, nehme uns ernst und wichtig.

Auf Basis von Wertschätzung gelingt der Aufbau von Vertrauen und einer tragfähigen Beziehung leichter. Ebenso werden Argumente besser verstanden und akzeptiert. Man versteht besser und wird besser verstanden. Letztendlich gelangt man dadurch leichter zu Lösungen, die für beide Seiten Vorteile bringen.

Sowohl unsere innere Einstellung als auch unsere kommunikativen Möglichkeiten lassen sich verändern. Wenn wir herausgefunden haben, welche Verhaltensweisen uns zum Erfolg führen und welche uns immer wieder in Probleme bringen, können wir daran gehen, unsere Stärken bewusst einzusetzen und unsere Schwächen kontinuierlich zu reduzieren.

Zielgruppe

- Führungskräfte
- Mitarbeiter/innen

Ziele und Inhalt

- Kennenlernen der Grundelemente der Kommunikation
- Die Rolle von Selbstbild und Selbstwertgefühl, von Bedürfnissen, Wertvorstellungen und Erwartungshaltungen
- Die Rolle unserer subjektiven Wahrnehmung und Interpretation
- Erkennen und Erleben der eigenen Kommunikationsmuster (Sprache, nonverbales Verhalten)
- Kennenlernen und Einüben von Elementen wertschätzender Gesprächsführung (Gesprächsförderer, Zuhören, Frage- und Feedbacktechniken, Duplizieren)
- Kennenlernen und Einüben von Möglichkeiten, die eigene innere Einstellung und die Emotionen positiv zu beeinflussen
- Andere in ihrer Unterschiedlichkeit wertschätzend wahrnehmen (das Bereichernde erkennen und schätzen)
- Körperhaltung und Körpersprache als Gestaltungselemente wertschätzender Kommunikation
- Schaffen eines wertschätzenden Gesprächsklimas und konstruktiver Rahmenbedingungen
- Kontakt halten
- Wertschätzender Umgang mit schwierigen Gesprächspartner/innen
- Verbalisieren von Anerkennung
- Meistern schwieriger Gesprächssituationen (Problemlösungsgespräche, Konflikte, verbale Angriffe, Grenzen setzen, Nein sagen)
- Lösungsorientierte Kommunikation (Fokus auf den Möglichkeiten statt auf eventuellen Schwierigkeiten. „Was will ich erreichen?“ statt „Was will ich nicht?“)
- Trainieren wertschätzender Kommunikation an Hand konkreter Fallbeispiele