

Fortbildungsmodul:**„Präsente Kommunikation“****Ein integrales Modell für bewusste Kommunikation**

An den entscheidenden Schnittstellen aller Veränderungsprozesse im Unternehmen stehen immer Menschen, die miteinander kommunizieren und interagieren. Wie präsent und empathisch sie dabei sind, entscheidet über Erfolg oder Misserfolg.

Egal ob bei Meetings im Team, bei der Verhandlung mit Kunden oder Partnern oder in Personalgesprächen:

Präsente Kommunikation bedeutet, dass wir mit maximaler Bewusstheit und Aufmerksamkeit wertschätzend, verantwortlich und verbindend kommunizieren. Bewusstheit wird dadurch verstärkt, dass immer ein Teil der Aufmerksamkeit im Inneren gehalten wird und der Fokus ganz auf dem gegenwärtigen Moment liegt. So können automatische Reaktionsmuster, die ansonsten unsere bewusste Wahrnehmung unterlaufen, erkannt und nicht mehr bedient werden.

Beschwerde, Schuldzuweisungen und unterschwelliger Boykott resultieren aus einer inneren Haltung, welche die Verantwortung für Probleme beim anderen sieht.

Präsente Kommunikation stärkt unsere Fähigkeit, die Verantwortung für unser Fühlen, Denken, Sprechen und Handeln vollständig zu übernehmen.

Wenn wir wertschätzend kommunizieren, liegt ein Teil unserer Aufmerksamkeit ebenfalls auf Gefühlen, Bedürfnissen und Werten, und zwar auf den eigenen und denen unseres Gegenübers. Gesprächspartner werden so füreinander sichtbar und spürbar, Beweggründe werden nachvollziehbar. Gespräche führen zu Ergebnissen, die verbindlich sind und verlässlich bleiben.

Dadurch werden Kooperation und Vertrauen gestärkt, sowohl unter MitarbeiterInnen, als auch nach außen gegenüber Geschäftspartnern und Kunden, weil die Wahrscheinlichkeit, gesehen und verstanden zu werden, enorm steigt.

Wir trainieren in der Fortbildung die Kunst, sich auch in schwierigen Momenten voll zum Ausdruck zu bringen und dabei die eigenen Bedürfnisse und die der anderen im Blick zu behalten.

Dem Thema Ärger und Beschwerde widmen wir besondere Aufmerksamkeit. Ärger kann ein kraftvoller Motor für Klärung und Veränderung sein, wenn wir wissen, wie seine Kraft konstruktiv genutzt werden kann. Wenn er unreflektiert ausgedrückt oder gestaut wird, kann er die Arbeitsatmosphäre vergiften und die Kommunikation extrem behindern.

Präzise Kommunikation ist die Basis für eine Kommunikationskultur in Ihrer Organisation, wo mit dem Herzen hingehört und vom Herzen gesprochen wird. Sie ist ein effektives Werkzeug für gute Verhandlungen, sorgt für ein positives Arbeitsklima, eine gute Verbindung im Team und stärkt das Gefühl menschlicher Sinnhaftigkeit im beruflichen Agieren aller Beteiligten.

Unter Anderem werden folgende Bereiche in der Fortbildung behandelt:

- Kommunikation in Meetings
- Mitarbeitergespräche
- Verhandlungsführung
- Moderationsprozesse
- Beschwerdemanagement
- Anfragen effektiv stellen und beantworten
- Produktiver Umgang mit Ärger und Wut
- Produktive Beanstandung nicht eingehaltener Vereinbarungen

Folgende Fragen werden erforscht:

- Wie beschreibe ich einen Sachverhalt, ohne ihn mit meinen eigenen Interpretationen zu vermischen?
- Was sind mentale Modelle und wie beeinflussen sie unsere Kommunikation? (Erkenntnisse der Gehirnforschung/Neurobiologie)
- Alle Handlungen sind Versuche, sich Bedürfnisse zu erfüllen. Wie werden unsere Bedürfnisse in der Kommunikation transparent und von Strategien zu ihrer Erfüllung unterschieden?
- Gefühle zeigen an, ob Bedürfnisse erfüllt sind, oder nicht. Was ist ein verantwortlicher Umgang mit Gefühlen, bei dem ihre Ressource optimal genutzt wird?
- Was ist die Bedeutung von bewusster Gegenwärtigkeit für unsere Kommunikation?
- Wie werden Anfragen/Vorschläge/Bitten so formuliert, dass die Wahrscheinlichkeit positiver Resonanz steigt?
- Wie können wir ineffektive, destruktive Kommunikation und den Ärger darüber in gelingende Kommunikation mit Synergie-Effekten verwandeln?

Inhaltliche Inputs:

- Hintergründe und Methodik der Gewaltfreien Kommunikation nach Marshall Rosenberg
- Die Relevanz neuester Resultate der Gehirnforschung
- Das Quadrantenmodell nach Ken Wilber
- win/win Modell der Kommunikation
- Hintergründe und Bearbeitung unbewusster Automatismen in der Kommunikation
- Wertschätzung und Empathie im Kommunikationsprozess

Methoden

Die Trainings bestehen aus einer ausgewogenen Mischung aus inhaltlichen Inputs, Übungen zur Selbstwahrnehmung und zur Steigerung der Präsenz sowie der Bearbeitung von konkreten Fällen anhand von sorgfältig vorbereiteten Simulationen zu Situationen aus dem beruflichen Alltag.

Formate

Von zwei Seminartagen bis hin zu einer Reihe aufeinander aufbauender Trainings-Module ist alles möglich.

Gerne entwickeln wir gemeinsam ein passgenaues Konzept für ihren Bereich.