

Kommunikation als Erfolgsfaktor

Teil 4

von Joachim Besier



Joachim Besier ist seit 1995 selbständig als Trainer und Coach tätig. Er versteht es,

Menschen in unterschiedlichen Zielgruppen und Situationen praxisnah für ihre Aufgaben in der Zukunft zu motivieren und zu unterstützen.

Der Spruch "Willst du Recht haben oder glücklich sein? Beides gleichzeitig geht nicht!" von Marshall B. Rosenberg lässt sich wie viele Kommunikationsthemen auf alle Situationen des Lebens übertragen. Beruf, Familie und Sport liefern permanent Praxisbeispiele.

"Konflikte besser lösen!" - diese Chance hat jeder Mensch. Klar ist, dass zu einem Konflikt mindestens zwei Personen gehören, mit welchen Anteilen auch immer. Klar ist auch, dass jeder Mensch andere Voraussetzungen hat, mit Konflikten umzugehen. Je besser ich mir meine eigenen Potenziale für das Lösen von Konflikten bewusst mache, umso strategischer kann ich in der Praxis handeln. Ein professionelles Konfliktverhalten braucht nur wenige Schritte.

Wann liegt ein Konflikt vor?

Ein Konflikt ist eine Aktion zwischen zwei oder mehreren Personen, wobei sich mindestens eine Person in ihrem Denken, Fühlen oder Wollen durch eine andere Person beeinträchtigt fühlt. Fühle ich mich persönlich angegriffen, liegt die Chance bei mir, den Konflikt kompetent anzusprechen.

Den Mut haben, Konflikte anzusprechen – dabei Spielregeln beherzigen!

Was ist elementar wichtig beim Ansprechen von Konflikten? Zunächst einmal den Mut zu fassen, dem Konflikt entgegen zu treten! Dazu getraut sich aber nicht jeder. Oftmals spielen dabei Abhängigkeiten eine Rolle.

Ist der Entschluss zur Ansprache gefasst, sollten Spielregeln beherzigt werden. Wichtig ist, vor allem sachlich zu bleiben und den Konfliktpartner nicht "anzugreifen". Das gelingt, wenn das eigene Gefühl mittels einer Ich-Botschaft beschrieben wird. Diese löst beim Gegenüber Mitdenken und Verständnis aus. "Ich habe Folgendes festgestellt bzw. wahrgenommen..." oder "Mich stört..." sind gute Formulierungen. Das inakzeptable Verhalten wird dabei geschildert. Dazu kann das eigene, unangenehme Gefühl erläutert werden: "Deswegen geht es mir so..." Danach werden die eigenen Wünsche und Ziele konkretisiert. Von hoher Bedeutung ist bei einem erfolgreichen Konfliktgespräch konsequente Freundlichkeit. Der "Konflikt-Profi" führt zudem keinen Monolog sondern den Dialog, achtet somit auf Redeanteile. Auch geht er auf die Position des Gegenüber ein: "Wie sehen Sie den beschriebenen Sachverhalt?" Im Gesprächsverlauf klärt sich, ob es zu einer Einigung kommt und wie die nächsten gemeinsamen Schritte - mit denen jeder leben kann! - aussehen können.

Fazit: Konflikte haben viele Chancen!

Jeder Konflikt bietet Chancen, unabhängig in welchem Umfeld er stattfindet. Dauerhaftes Nichtansprechen von Konflikten kann nicht zu unterschätzende Krankheitssymptome erzeugen. Deswegen: Jedes "reinigende Gewitter" macht die Luft klarer und das persönliche Wohlbefinden kann steigen! Bin ich selbst bereit, Verständnis für mein Gegenüber zu entwickeln, können sich ganz schnell ein verbessertes Miteinander und der Abbau von Spannungen ergeben. Insofern sind für mich selbst Konflikte ein belebendes Element und notwendig.

Machen Sie nun einfach eigene, neue Erfahrungen. Für die Weiterentwicklung Ihrer Persönlichkeit wünsche ich Ihnen Mut zur Ansprache und viel Erfolg im Gespräch!

Bis zur nächsten Ausgabe – es grüßt herzlichst

Joachim Besier

Ihr Trainer und Coach für Kommunikation, Persönlichkeits- und Organisationsentwicklung

„Willst du Recht haben oder glücklich sein?“ Beides gleichzeitig geht nicht!“

Aktuelle Trainingstermine

Freitag, 19.10.2012	Schlagfertigkeits-Training
Freitag, 09.11.2012	persolog®-Persönlichkeits-Training
Freitag, 16.11.2012	Konflikte besser lösen! (siehe Text oben)
Freitag, 23.11.2012	Mitarbeiter-Führung: Vom Chef zum Coach
Freitag, 30.11.2012	Moderieren als Führungskraft

Einblick in meine Trainings- und Coaching-Themen: Bewerber-Training/-Coaching • Coaching von Teams/ Einzelpersonen • Führung • Konfliktmanagement und Mediation • Kundenorientierung und Service • Moderation • Persönlichkeitsanalyse • Präsentationstechnik • Rhetorik • Schlagfertigkeit • Telefontraining • Verkaufstraining



Joachim Besier

Training & Beratung
Seminare - Workshops - Coaching

Sie haben Interesse an meinen Trainings
oder einem persönlichen Coaching?
Infos unter 06409 80044 oder www.joachim-besier.de