

## Lösungsorientierte Kommunikation

**Zielsetzung** Missverständnisse sowie unterschiedliche Standpunkte und Meinungen führen im menschlichen Miteinander häufig zu Problemen.

Lösungsorientierte Gesprächsführung kann entscheidend zur Konfliktvermeidung und -lösung beitragen. Eine positive Grundhaltung, lösungsorientierte Gesprächstechniken und eine klare Ausrichtung auf das Ziel steigern die Effektivität und Effizienz von unterschiedlichen Gesprächen und Meetings.

**Zielgruppe** Fach- und Führungskräfte sowie Projektverantwortliche.

- Inhalte**
- Persönliche Wahrnehmungsmuster und Vorurteile aufdecken
  - Kalibrieren: auf den Gesprächspartner einstellen
  - Gesprächstechniken: systemische Frageformen, aktives Zuhören, Umgang mit Einwänden, Umgang mit Kritik, Ich-/Du-Botschaften, Empathie, Umgang mit Killerphrasen, Feedback geben und nehmen
  - Konfliktdynamik und konstruktive Möglichkeiten der Veränderung
  - Konfliktstrategien entwickeln
  - Konfliktlösung ohne Verlierer
  - Kritikgesprächsführung
  - Selbstmanagement für die innere Ausgeglichenheit