

## Ihr Gewinn als SeminarteilnehmerIn

Sie gewinnen Sicherheit in der persönlichen Kommunikation mit KundInnen, MitarbeiterInnen und KollegInnen. Sie lernen, mögliche Konflikte so anzusprechen, dass die Chancen auf eine konstruktive Lösung steigen. Dadurch gewinnen Sie Zeit und können außerdem die Qualität Ihrer Beziehungen nachhaltig verbessern.

Sie werden neue Möglichkeiten entdecken, wie Sie sich engagiert für eigene Anliegen einsetzen und trotzdem die Bedürfnisse der Anderen hören können. Sie lernen Wege kennen, sich von eingefahrenen Mustern und Verhaltensweisen zu lösen und sorgsam mit Worten umzugehen, sodass Sie Widerstände in Gesprächen abbauen und Auseinandersetzungen in eine Win-win-Situation umwandeln können.

## Statements von TeilnehmerInnen

„Die Führungskräfte des `Resch & Frisch`-Franchisesystems konnten im GFK-Seminar mit Mag. Elisabeth Hubner erfahren, wie sie ‚Gewalt in Sprache und Ausdrucksform‘ erkennen und durch Verzicht darauf eine bessere Kommunikation im täglichen Geschäftsalltag schaffen können.“

(Josef Resch, Geschäftsführer Resch & Frisch, Wels)

„Kommunikation ist eines der wichtigsten Handwerkszeuge in der Führungsarbeit. Durch GFK habe ich neue Blickwinkel und Einsichten gewonnen, die für mich sehr wertvoll sind.“

(Mag. Martin Wäg, Kastner & Öhler, Graz)

„Mein Gewinn aus der Teilnahme an deinem Seminar ist, dass ich gelernt habe (und durch Übung weiterlerne), meine Bedürfnisse und Bitten sowohl im beruflichen als auch im privaten Kontext so zu formulieren, dass sie vom Gegenüber auch gehört und verstanden werden. In den meisten Fällen führt dies zu positiven Ergebnissen – sei es zu einem konstruktiven Gespräch, das auch meine Sichtweise ändert, oder zu einer Verhaltensänderung in meinem Sinne!

(Mag. Doris Bramo-Hackel, Geschäftsführerin PricewaterhouseCoopers, Wien)



**Trainerin:**  
Mag. Elisabeth Hubner, MSc.

Unternehmensberaterin mit den Schwerpunkten Organisationsentwicklung und Begleitung von Familienunternehmen im Übergabeprozess. Eingetragene Wirtschaftsmediatorin, Coach und Supervisorin (ÖVS), Managementtrainerin (Trainerin für Gewaltfreie Kommunikation, DISG-Persönlichkeitsprofil u. a.)



„Als ich vor Jahren die Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg kennen lernte, war sie der Schlüssel, der mir eine ganzheitliche Sichtweise für die vielen Methoden eröffnet hat, die ich mir im Zuge meines Studiums und meiner zahlreichen Ausbildungen angeeignete. In jahrelanger Praxis lernte ich, das Modell der Gewaltfreien Kommunikation sehr genau auf die Bedürfnisse von Personen abzustimmen, die Unternehmen leiten oder in Unternehmen arbeiten. Ich freue mich, diese Kenntnisse mit Ihnen zu teilen!“

## Informationen und Anmeldung

Mag. Elisabeth Hubner, MSc.  
CONSULTING TEAM GRAZ  
Leonhardstraße 104, A-8010 Graz  
Tel: 0316/338 338  
Fax: 0316/338 338-700  
E-mail: [elisabeth.hubner@consulting-team.at](mailto:elisabeth.hubner@consulting-team.at)  
[www.consulting-team.at](http://www.consulting-team.at)

# Kooperation statt Konfrontation

Gewaltfreie Kommunikation in der Arbeitswelt

## Wege zur Konfliktlösung

Wie können Sie sich mit MitarbeiterInnen, KollegInnen, KundInnen auf eine Weise verständigen, dass die Bereitschaft zur Zusammenarbeit wächst?

Die Antwort: Durch eine wertschätzende, partnerschaftliche Einstellung, mit der Sie Kommunikationssperren erkennen und damit umzugehen wissen.

Kommunikationssperren sind Situationen, die von uns als ärgerlich oder bedrohlich empfunden werden. Es sind Situationen, in denen wir meinen, die eigenen Bedürfnisse würden nicht genug gewürdigt oder könnten gar eingeschränkt werden – wo wir fremde Urteile als Kritik am eigenen Tun erleben und Forderungen als Zumutung auffassen.

Anstatt in die Offensive zu gehen und mit einem Gegenangriff auf den vermeintlichen Angriff zu reagieren, erlaubt uns die Gewaltfreie Kommunikation, diese schwierigen Situationen neu zu beurteilen. Dadurch können wir aktiv einen Weg beschreiten, der den drohenden Konflikt in ein gewinnbringendes Miteinander verwandelt.



## Kooperation statt Konfrontation

Gewaltfreie Kommunikation in der Arbeitswelt

## Seminarziele

Mit den Methoden der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) gelingt es Ihnen auch in heiklen Situationen konstruktiv zu agieren. Sie lernen sich so auszudrücken, dass Ihr Gegenüber deutlich versteht, was Ihnen wirklich wichtig ist und sparen Zeit durch klar formulierte Anliegen. So bewahren Sie selbst in herausfordernden Gesprächen den Überblick und nehmen Angriffe weniger persönlich.

Sie werden erkennen, worum es Ihren GesprächspartnerInnen eigentlich geht und welche Botschaften hinter vermeintlichen verbalen Angriffen stecken. „Was will mir mein Gegenüber in Wahrheit sagen?“ Und: „Was will ich dem Anderen eigentlich sagen?“ – Das sind die Kernfragen, die wir uns stellen, wenn wir Konfrontationen auf kooperativem Weg meistern wollen.

## Seminarinhalte

- Durch entsprechende Wortwahl Konflikte von vornherein vermeiden
- Die 4 Schritte der Gewaltfreien Kommunikation:
  - Beobachten statt interpretieren
  - Emotionen klar ausdrücken
  - Bedürfnisse – darum geht es eigentlich!
  - Bitten eröffnen Wege zum Ziel
- Emotionen in der Wirtschaftswelt?
- Umgang mit Schuldgefühlen
- Welche Bedürfnisse stehen hinter Vorwürfen und Kritik?
- Warum sagen wir nicht klar, was wir wollen?
- Kriterien für aussichtsreiche Bitten
- Die unterschiedliche Wirkung von Bitten und Forderungen
- Die Kunst des Zuhörens und die vier Formen des Zuhörens
- Ärger konstruktiv ausdrücken
- Die Leiter der Schlussfolgerungen

## Das Seminar

„**KOOPERATION STATT KONFRONTATION**“ ist ein abwechslungsreiches Kommunikationstraining, bei dem Sie die Grundlagen der Gewaltfreien Kommunikation, angereichert mit zahlreichen konkreten Beispielen aus dem Arbeitsumfeld, kennen und anwenden lernen.

Im Seminar werden Sie lernen, Konfliktsituationen zu meistern und ein Klima der Kooperation zu schaffen und zu pflegen. Sie werden die vorgestellten Methoden an selbst gewählten Beispielen anwenden und einüben. In abwechslungsreichen Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten, die alle Sinne ansprechen, werden Sie Situationen beurteilen lernen und Techniken der Gewaltfreien Kommunikation umsetzen und perfektionieren.

## Für wen eignet sich das Seminar?

Grundsätzlich für alle Personen, für die Kommunikation ein wichtiges Element ihrer Arbeit darstellt, wie etwa:

- Führungskräfte, SchlüsselmitarbeiterInnen, Nachwuchsführungskräfte ...
- Personen, die mit KundInnen kommunizieren, z. B. BeraterInnen, KundenbetreuerInnen, MediatorInnen ...
- Personen, zu deren Aufgabe die Weiterentwicklung von Menschen gehört, z. B. PersonalentwicklerInnen, TrainerInnen, SupervisorInnen, Coaches ...