

KONFLIKTMANAGEMENT

Konflikte erkennen und erfolgreich meistern

PROFIL Mitarbeiter und Führungskräfte aller Ebenen, die auch konkrete Fälle aus ihrem Arbeitsalltag bearbeiten möchten

ESSENZ Konflikte binden Ressourcen und verbrauchen Energien. Je länger sie unbearbeitet bleiben, desto schwerer wird es, sie beizulegen.

Dieses Seminar bewirkt eine Sensibilisierung, damit Sie Konflikte rechtzeitig erkennen.

Es bietet Werkzeuge und trainiert Techniken, die Sie befähigen, Konflikte erfolgreich zu lösen.

Sie erhalten tiefere Einblicke in den Entstehungsprozess von Konflikten, werden sich Ihres eigenen Konfliktverhaltens bewusst und verstehen das Ihres Gegenübers. Sie lernen, mit Angriffen konstruktiv umzugehen und eine angstfreie, partnerschaftliche Atmosphäre zu schaffen, in der dauerhafte, von allen Beteiligten akzeptierte Resultate entstehen können.

Zudem entwickeln Sie ein Gespür dafür, Konfliktlösungsgespräche frühzeitig und klar zu führen, um negativen Folgen gezielt vorbeugen zu können, z. B. durch Feedback.

METHODIK Trainer-Input, Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit, Gesprächsübungen, Diskussion, Fallarbeit, Reflektieren in der Gruppe

DAUER 2 Tage

TERMINE | ORT Inhouse-Seminar, Termin und Ort nach Absprache

INHALTE

Konflikte wahrnehmen

Konfliktdefinition
Stufenweise Entwicklung von Konflikten
Konfliktarten

Ursachen und Signale

Hintergründe menschlichen Verhaltens in Konflikten
Persönlichkeitsstrukturen
Die Arbeitsweise des Gehirns
Positive und negative Rollen

Das eigene Konfliktverhalten

Wahrnehmungsfilter
Normalverhalten/Stressverhalten
Wertedifferenzen, die zum Konflikt führen

Konflikte klären

Grundgesetze der Konfliktklärung
Perspektiven im Konflikt
Der Teufelskreis ungehörter und unausgesprochener Bedürfnisse
Regeln für das Konfliktlösungsgespräch
Konflikte beenden – ohne Verlierer

Lösungsgespräche führen

Eskalations- und Deeskalationstechniken
Emotionen steuern
Klare Gesprächsführung
Regeln für Konfliktgespräche
Feedbacktechniken

Vorbeugung

Erst verstehen – dann verstanden werden
Kulturelle Bedingungen