

KONFLIKTE MEISTERN

Konstruktive Ergebnisse für schwierige Fälle

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

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