

## 2-tägiges Seminar

### **Konfliktmanagement – Konfliktsituationen rechtzeitig erkennen, in Kritikgesprächen konstruktiv ansprechen und erfolgreich bewältigen**

Konflikte gehören zum alltäglichen Leben, sie sind unausweichlich, vor allem im Beruf, zu sehr unterscheiden sich persönliche Interessen, Bedürfnisse und Wertvorstellungen der Menschen. Das zeigt sich im Umgang mit Kollegen, Mitarbeitern, Vorgesetzten und Kunden oder Geschäftspartnern. Die Auffassung von Gerechtigkeit und Anerkennung ist grundverschieden und viele Menschen fühlen sich schnell persönlich verletzt. Häufig gehen sie dann Auseinandersetzungen aus dem Weg, schlucken ihren Frust hinunter und fühlen sich allein gelassen, weil sie keine Lösung für die Situation sehen. Darunter leiden dann Arbeitsmotivation und Leistung – und langfristig auch die Gesundheit.

Wie teile ich in Konfliktsituationen Kritik so mit, dass sich mein Gesprächspartner fair behandelt und respektiert fühlt und die geäußerte Kritik an seinem Verhalten einsieht? Wie vereinbare ich konkrete Veränderungen im Verhalten miteinander? Konstruktive Konfliktlösungen sind die hohe Kunst der Kommunikation. Mit einfachen Regeln und einem klaren Gesprächsleitfaden kann man eine Konfliktsituation so bewältigen, dass alle Seiten eine faire Chance auf eine gemeinsame Lösung erhalten und sich auf ein neues Miteinander einlassen können. Win-Win-Strategien eignen sich für Kritik- und Konfliktgespräche mit Mitarbeitern, Kollegen und Vorgesetzten gleichermaßen. Vor allem unangenehme Themen lassen sich in einem konstruktiven Kritikgespräch fair und lösungsorientiert verpacken.

Dieses Seminar bietet Ihnen die Möglichkeit, Strategien zur konstruktiven Konfliktbewältigung zu entwickeln und in Rollenspielsituationen zu trainieren. Sie erhalten eine Einführung in das Konfliktmanagement und in Lösungsmethoden. Konfliktfähigkeit und Konfliktmanagement sind erlernbar und eine Bereicherung Ihrer sozialen Kompetenz – im beruflichen Alltag und persönlich.

☞ Sie können dieses Seminar exklusiv für Ihr Unternehmen als **Inhouse-Schulung buchen**. Die Trainings-Inhalte stimmen wir auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens und der Mitarbeiter ab. Es wird als 1-Tages-Training und 2-Tages-Training angeboten.

#### **Inhalte**

- Entstehung und Ursachen von Konflikten, Eskalationsstufen
- Erkennen von Konflikten, Konfliktarten
- Faktor „Zeit“: Lösungsaufschub versus vorschnelles Reagieren
- Konflikte als Chance für eine positive Entwicklung umdeuten
- Gesprächsleitfaden für Kritik- und Konfliktgespräche
- Menschliches Dominanzverhalten, Deutung von Körpersprache
- Kommunikationsinstrumente: Aktives Zuhören, Fragetechniken, Perspektivwechsel
- Win-Win-Strategien, konstruktive Lösungsmethoden
- Einwandbehandlung, Umgang mit unfairen Angriffen und Ablehnung
- Praxisbeispiele und Anwendung im beruflichen Alltag

#### **Methoden**

- Trainer-Input, Lehrgespräch
- Einzel- & Gruppenarbeit
- Rollenspiele mit Video-Feedback
- Individuelles Feedback