

Konfliktmanagement - Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

In diesem Seminar erwerben Sie Techniken für den konstruktiven Umgang mit Konfliktsituationen und schwierigen Gesprächspartnern. Sie erfahren, wie Spannungen entstehen, warum sie eskalieren und wie sie sich vermeiden lassen. Es werden Kommunikationstechniken trainiert, mit deren Hilfe Sie selbst in unangenehmen Situationen konstruktive Gespräche führen können. Sie wissen, welche Rolle individuelle Interessen und Bedürfnisse bei Meinungsverschiedenheiten spielen und so fällt es Ihnen u.a. leichter, Konflikten in der Zukunft vorzubeugen. Ein konstruktiver Umgang mit Konflikten ist motivierend und leistet so einen wertvollen Beitrag zum Unternehmenserfolg.

Inhalte

- Persönliches Verhalten und Muster in Konfliktsituationen
- Frühwarnsysteme: Spannungen im Vorfeld erkennen und beseitigen
- Das Modell der Konflikteskalation - die Dynamik von Konflikten, heiße und kalte Eskalation
- Grundsätze des Konfliktmanagements und der Intervention – Erarbeitung von Interventionsstrategien pro Konfliktstufe
- Konfliktarten
- Kommunikationsmethoden zur professionellen Konfliktlösung:
 - Ich-Botschaften
 - Feedback
 - Aktives Zuhören
 - Meta-Kommunikation (Kommunikationspositionen allgemein)
 - Die vier Seiten einer Nachricht (alternativ: Transaktionsanalyse)
- Kritik- und Konfliktgespräche: Störungen ansprechen
- Konfliktstärken und Konfliktauswirkungen: Verzögerungen, Hemmungen, Blockaden von Entscheidungen und Handlungen

Zielgruppe

Alle, die Konflikte leichter und nachhaltiger lösen und für die Zukunft vermeiden wollen.

Methoden

Analyse, Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeit, praktische Übungen, Rollenspiele, persönliche Strategien