

Sicherheit im Konflikt durch Konfliktmanagement

Persönlichkeitsentwicklung durch **punktgenaues** Lernen

- ✓ theoretisches Wissen
- ✓ praktische Techniken
- ✓ persönliche Selbsterfahrung

Wenn Konflikte entstehen, neigen wir dazu, Positionen und Interessen, Macht und Nutzen zu verwechseln. Folge ist oft die Eskalation des Konflikts mit allen Konsequenzen wie Drohungen, Mobbing und Kündigung, ganz zu schweigen von den persönlichen Nachteilen, wie Ärger, Wut, Misstrauen, Enttäuschung und Effektivitätsverlust. Um Konflikte zu vermeiden und konstruktiv zu lösen, ist es notwendig, sich mit den wichtigsten Konfliktsituationen vertraut zu machen und die Kommunikation in konfliktgeladenen Arbeitssituationen zu verbessern.

- Workshop mit einer Vielfalt von handlungs- und erlebnisorientierten Aktivitäten sowie praxisbezogenen Fallbeispielen.
- Nutzen Sie die auf der Folgeseite angeführten Lernziele und Lerninhalte als Beispiel, Ideengeber und Ausgangspunkt für die Gestaltung Ihres unternehmensindividuellen Trainings.
- Selbstverständlich entwickeln wir gemeinsam mit Ihnen eine maßgeschneidertes Programm für die besonderen Entwicklungsbedürfnisse Ihres Unternehmens und Ihrer Mitarbeiter.

Sicherheit im Konflikt durch Konfliktmanagement

Lernziele

- ✓ Sie verfügen über das Basiswissen für unterschiedliche Konfliktsituationen und können dieses erläutern
 - Konflikten vorbeugen
 - Konflikten auf den Grund gehen
 - Mit Konflikten umgehen
 - Konflikte konstruktiv lösen
 - Konfliktgespräche führen
- ✓ Sie erkennen das eigene Handeln und Verhalten in Konfliktsituationen und potenzielle Entwicklungsmöglichkeiten
- ✓ Sie erkennen und analysieren Konfliktursachen mit Einzelpersonen und in Arbeitsgruppen
- ✓ Sie setzen Methoden und Techniken bewusst ein, um in Konflikten handlungsfähig zu bleiben und Konflikte konstruktiv zu lösen
- ✓ Sie können auf Basis gängiger Konfliktbearbeitungs-, Gesprächs- und Kommunikationstechniken Konfliktgespräche führen

Lerninhalte

- Bewusste Gesprächsführung
 - Das eigene Gesprächsverhalten erkennen
 - Gesprächsförderer bewusst einsetzen
 - Gesprächsstörer bewusst vermeiden
 - Die vier Säulen der Verständlichkeit
- Konflikten vorbeugen
 - Auf Konfliktsignale achten
 - Eine Konfliktkultur aufbauen
 - Besonderheiten und Eigenarten anderer berücksichtigen
- Konflikten auf den Grund gehen
 - Nach den Ursachen suchen
 - Individuelles Konfliktpotenzial analysieren
 - Besonderheiten der Arbeitsgruppe analysieren
- Mit Konflikten umgehen
 - Techniken im Umgang mit Konflikten
 - Sachliche Problemlösung anstreben
 - Den eigenen Konfliktstil berücksichtigen
 - Konfliktfähigkeit stärken
- Konflikte konstruktiv lösen
 - Voraussetzungen für tragfähige Konfliktlösungen schaffen
 - Konflikte schlichten
 - Konfliktlösung schrittweise erarbeiten
- Konfliktgespräche führen
 - Konfliktgespräche sicher führen