

# Konfliktgespräche konstruktiv führen



## Erfolgreicher Umgang mit Konflikten

---

Wo Menschen miteinander zu tun haben und miteinander arbeiten, gehören Konflikte zum ganz normalen Alltag. Unterschiedliche Vorstellungen, Informationen, Zielsetzungen aber auch das Zusammenspiel unterschiedlicher Charaktere liefern reichlich Konfliktpotential.

Im beruflichen Alltag kann dies die Arbeit kreativ fördern, andererseits aber auch stark behindern. Inwieweit Spannungen im Arbeitsleben konstruktiv bewältigt werden können, hängt von der Kommunikations- und Konfliktfähigkeit jedes einzelnen ab.

### **Zielsetzung und Nutzen:**

In diesem Seminar lernen Sie praxisnah wie Sie Konfliktgespräche erfolgreich meistern können. Neben einer Auffrischung der Grundlagen der Kommunikation lernen Sie Konflikte schneller zu erkennen, zu analysieren und mit geeigneten Konfliktlösungsstrategien zu einem positiven Ergebnis zu führen.

### **Seminarinhalt:**

- Grundregeln der Kommunikation
- Persönliche Konflikterfahrungen am Arbeitsplatz
- Konfliktsituationen reflektieren und analysieren
- Psychologische Hintergründe von Konflikten
- Erfolgskriterien lösungsorientierter Konfliktgespräche
- Das 2-Gewinner-Verhandlungsmodell
- Verhalten als Konfliktmoderator
- Special: Strategischer Umgang mit Killerphrasen

### **Seminarmethoden:**

- Lehrgespräche, Moderation, Praxisbeispiele, Einzel-, Kleingruppen- und Plenumsarbeiten, Rollenspiel, Videofeedback, Körperaktivierung

### **Teilnehmerkreis:**

- Fach- und Führungskräfte, Projektleiter, Verkäufer, Berater

### **Dauer:**

- 3 Tage