

2-tägiges Training

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, gerade in der Kommunikation mit Kollegen, Vorgesetzten und Kunden. Die Auffassung von Gerechtigkeit und Anerkennung ist grundverschieden und viele Menschen fühlen sich schnell persönlich verletzt. Häufig gehen wir Auseinandersetzungen aus dem Weg, schlucken unseren Frust herunter und fühlen uns alleine gelassen, weil wir keine Lösung für die Situation sehen. Darunter leiden dann Arbeitsmotivation und Leistung.

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. Schon 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 Kollegen, Mitarbeitern und Vorgesetzten gleichermaßen. Vor allem peinliche und 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, in zeitgemäße Lösungsmethoden und in die Kunst der Vermittlung bei Konflikten. Konfliktfähigkeit und Konfliktmanagement sind erlernbar und eine Bereicherung Ihrer sozialen Kompetenz, persönlich wie im beruflichen Alltag.

Inhalte:

- § Entstehung und Ursachen von Konflikten, Eskalationsstufen
- § Rechtzeitiges Erkennen von Konflikten
- § Faktor „Zeit“: Lösungsaufschub versus vorschnelles Reagieren
- § Konflikte als Chance für eine positive Entwicklung umdeuten
- § Verhaltensmuster in der eigenen Konfliktbewältigung erkennen
- § Konstruktive Lösungswege entwickeln
- § Gesprächsleitfaden für Kritik- und Konfliktgespräche
- § Menschliches Dominanzverhalten, Deutung von Körpersprache
- § Aktives Zuhören, Fragetechniken, Perspektivwechsel
- § Konkrete Vereinbarungen treffen, Wertschätzung und Kontinuität
- § Win-Win-Strategien, konstruktive Lösungsmethoden
- § Einwandbehandlung, Umgang mit unfairen Angriffen, Schutzbehauptungen
- § Anwendung im beruflichen Alltag

Methoden:

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

Referentin: Iris Kadenbach, Kommunikationstrainerin & Coach, Hannover plus Team

Termine: 03./04.08.2009, 25./26.02.2010

Weitere Termine auf Anfrage