



Fortbildungskonzept:

Konflikte im beruflichen Alltag kompetent lösen

Konflikte sind im Berufsleben allgegenwärtig und wirken sich auf die Leitungsfähigkeit von Teams und Individuen meist negativ aus – egal ob in einer Teamsitzung, im Kundengespräch oder in einer Führungssituation. In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie frühzeitig gegensteuern können. Sie trainieren, wie Sie Konflikte auflösen und die konstruktiven Aspekte einer Konfliktsituation nutzen.

Seminarinhalte

- ❖ Auswirkung von Konflikten auf die Kommunikation
 - Persönliche Kommunikationsmuster in Konfliktsituationen
 - Verbale und non-verbale Konfliktsignale
 - Feedback-Regeln
 - Selbstwahrnehmung/Fremdwahrnehmung

- ❖ Konfliktursachen
 - Störungen in Abläufen und Prozessen
 - Konflikte zwischen Persönlichkeitstypen und Verhaltensweisen
 - Warnsignale für drohende Konflikte
 - Konfliktfixierung vermeiden

- ❖ Konfliktbewältigung
 - Achten Sie auf Ihre eigenen Emotionen – der interne Dialog
 - Von der „Kampfzone“ zur professionellen Gesprächsführung
 - Wenn Konflikte „verdrängt“ werden
 - Hintergründe von Konflikten erfragen
 - Positive Absichten herausarbeiten
 - Umgang mit Aggression und unfairen Attacken
 - Deeskalationsstrategien



Dr. Kunkel GmbH
Verhandeln nach Drehbuch

Trainingsmethoden

Trainer-Input, Erfahrungsaustausch und Diskussion in Kleingruppen, Reflexion der eigenen Gesprächssituationen in Einzelarbeit, Diskussion und Feedback im Plenum, Rollenspiele, soweit gewünscht videogefilmt.

Zielgruppe

Das Seminar richtet sich an alle, die im beruflichen Alltag als Führungs- oder Fachkraft mit Konflikten umgehen und eine Alternative zu konfrontativen Gesprächstechniken suchen.