

Mit Konflikten am Arbeitsplatz klar und lösungsorientiert umgehen

Kursnummer: 210001

Termin: Mi und Do | **20. und 21.01.2021** | 9:30 bis 17:30 Uhr

Beschreibung:

Konflikte sind Teil der zwischenmenschlichen Zusammenarbeit an vielen Arbeitsplätzen. Sie weisen auf unterschiedliche Bedürfnisse, Interessen, Auffassungen und Werteorientierungen hin. Ohne ausreichende Konfliktfähigkeit der Beteiligten können Auseinandersetzungen viel Kraft, Zeit und Geld kosten oder sogar das persönliche Ansehen beschädigen. Oft verhalten wir uns in Konfliktsituationen unbewusst falsch.

Das Seminar stellt sich Fragen wie: Wie können Konflikte rasch und lösungsorientiert bearbeitet werden? Welche Eskalationsstufen gibt es, und wie gehe ich im akuten Konfliktfall vor?

Sie schärfen ihr Bewusstsein für das eigene Verhalten in Konfliktsituationen und erhalten Handwerkszeug für den Umgang mit Konflikten. Dabei behalten wir eigene und zu schlichtende Konflikte Dritter (Mitarbeiter, Kollegen, Kunden etc.) im Blick und bearbeiten selbst mitgebrachte Konfliktfälle praktisch und lösungsorientiert. So trainieren Sie direkt ihre Konfliktfähigkeit.

Inhalte

- Was sind Konflikte?
- Wie entstehen Konflikte?
- Wie können Konflikte entschärft und geklärt werden?
- Persönliche Konfliktfähigkeit stärken und trainieren
- Techniken zur konstruktiven Lösung von Konflikten
- Gesprächsführungs- und Moderationskompetenzen
- Deeskalationsstrategien
- Fragetechniken
- Praktische Fallbearbeitungen und kollegialer Austausch/Beratung

Zielgruppe:

Fach- und Führungskräfte

Methode

Theorie-Input, Fallarbeit, Gruppenübungen, Rollenspiele, Gesprächsanalysen mit individuellem Feedback, Reflexion des eigenen Handelns, Ausarbeiten von passgenauen Handlungsstrategien, Üben von Gesprächsmethoden