

Konfliktgespräche souverän führen

Lösungsorientierte und kooperative Gesprächstechniken

Konflikte entstehen im Alltag schneller als uns lieb ist. Sind Emotionen im Spiel kann ein Gespräch auch mal unangenehm werden. Ob mit Kunden, Vorgesetzten oder Mitarbeitenden, ein Streitgespräch ist schwierig und kostet oftmals viel Zeit.

Konfliktmanagement bedeutet, Konflikte zu erkennen und souverän zu lösen, bevor sie eskalieren. Der geschulte Umgang mit Konflikten und Konfliktpotenzial zählt zu den gefragten Schlüsselkompetenzen, gerade bei Führungskräften.

Inhalte:

- Was ist ein Konflikt – Konfliktbegriff und -verständnis.
- Das eigene Konfliktverhalten verstehen.
- Lösungsorientierte und kooperative Gesprächstechniken.
- Möglichkeiten zur Konfliktlösung.
- Bedürfnisse und Interessen der verschiedenen Positionen erkennen.
- Nutzen für den Alltag bei Anwendung mediativer Kommunikation.

Das Seminar besteht sowohl aus theoretischen als auch praxisbezogenen Inhalten. Die Teilnehmenden können ihre neu erworbenen Kompetenzen mit zahlreichen Übungen festigen.

Ihre Trainerin

Constanze Roggenstroh-Laufmann



Nutzen:

- Unerkannte oder unausgesprochene Konflikte führen zu einer schlechten Stimmung und Ergebnissen. Dies kann durch das rechtzeitige Erkennen und Lösen der Konflikte verhindert werden.

Kurs-Ziele:

- Die Teilnehmenden lernen, wie sie am besten auf Konflikte reagieren, um diese schnellstmöglich zu deeskalieren.
- Kooperative Gesprächstechniken lernen, um Lösungen für die bestehenden Konflikte zu finden.

Zielgruppe:

- Führungskräfte
- Alle MA, die in und mit Teams arbeiten
- Menschen, die im Kundenkontakt stehen

Setting:

- 1 bis 1,5 Tage
- 4-8 Teilnehmer:innen

Anfrage und Kontakt

Christine Wittmer
 Geschäftsführerin
 Wiconex Consulting GmbH

078 247 66 29
wittmer@wiconex.ch
www.wiconex.ch