

Es ist immer besser, die härteste Wahrheit zu ertragen, als sie zu verschleiern und in Illusionen zu leben. (Karl Jaspers)

Jeder von uns erlebt sie täglich, die kritischen Situationen, in denen die eigenen Interessen und Ziele durch die anderer Menschen bedroht sind. Dies können kleine Ärgernisse sein oder auch große Probleme, die den eigenen Fortschritt hemmen.

Die Teilnehmer des Seminars lernen, einen Konflikt zu erkennen und dessen typischen Verlauf vorherzusagen und darauf gezielt Einfluss zu nehmen. Sie verstehen die psychologischen Mechanismen der Eskalation und Emotionalisierung und erarbeiten Techniken, damit umzugehen. Auf dieser Basis werden die Teilnehmer in die Lage versetzt, sich auf schwierige Gespräche situationsgerecht vorzubereiten, diese in sachlicher Atmosphäre durchzuführen und zu einem für beide Seiten zufrieden stellenden und zukunftsfähigen Ergebnis zu bringen. Dazu trainieren sie Gesprächstechniken, die deeskalierend wirken und Spannungen und Konflikte konstruktiv lösen helfen.

So arbeiten Sie im Seminar:

Bei der Umsetzung der Seminarinhalte stehen praktische Übungen, Fallarbeit und die Simulation von Konfliktsituationen im Vordergrund. In Rollenspielen, die schwierige Gesprächssituationen abbilden, wird praktisches Gesprächsführungsverhalten eingeübt und dessen Wirksamkeit durch intensives Feedback verstärkt. Durch einen lebendigen Wechsel von Einzel- und Gruppenarbeit sowie Trainervortrag werden einzelne Themen und Techniken theoretisch beleuchtet und vertieft. Zum Einsatz kommen dabei unter anderem Overhead-Folien, Flip-Chart, Videoausstattung und Seminarunterlagen.

Wer sollte teilnehmen?

Fach- und Führungskräfte, die ihre Konfliktbearbeitungskompetenz entwickeln möchten und sich deshalb mit den Grundlagen des Konfliktmanagements beschäftigen wollen. Dieses Seminar empfiehlt sich auch denjenigen, die ihre Kenntnisse vertiefen und aktualisieren möchten.

Inhalte:

- Ursachen und Symptome von Konflikten
- Psychologie des Konflikts: Konfliktverläufe und Eskalationsstufen
- Chancen und Risiken von Konflikten
- Schwierige Gesprächsanlässe
- Analyse zugrunde liegender Interessen, Ziele und Emotionen
- Eigene Konfliktmuster erkennen
- Lösungsstrategien zum beiderseitigen Nutzen entwickeln (win-win)
- Harvard Methode der Konfliktbehandlung

- Grundlagen der Kommunikation: Sach- und Beziehungsebene
- Gesprächstechniken in schwierigen Gesprächssituationen (Aktives Zuhören, Fragetechniken, Paraphrasieren und Verbalisieren....)
- Umgang mit eigenen Emotionen und denen des „Konfliktgegners“

"Konflikt ist Freiheit, weil durch ihn allein die Vielfalt und Unvereinbarkeit menschlicher Interessen und Wünsche in einer Welt notorischer Ungewissheit angemessen Ausdruck finden kann." R. Dahrendorf, 1997

Seminardauer:

2 Tage, jeweils 9-17 Uhr