

Konfliktmanagement

Streit und Konflikte belasten nicht nur zwischenmenschliche Beziehungen, sondern auch die Psyche der Betroffenen. Sind Konflikte erst einmal entbrannt, weicht niemand zurück. Die Angst, "das Gesicht zu verlieren", treibt die Parteien an. Doch jeder Konflikt kann mit wenigen Schritten entschärft werden, ohne dass sich einer der Betroffenen angegriffen oder benachteiligt fühlen muss.

Dieses Seminarangebot ist besonders für Mitarbeiter mit Kundenkontakt geeignet. Zudem ist das Seminar sehr empfehlenswert für Mitarbeiter in schwierigen Lebenssituationen.

Die Teilnehmer erhalten neben einem ausführlichen Skript zahlreiche Merkkarten im Scheckkartenformat, welche ihnen als Gedankenstütze im Alltag dienen und für eine nachhaltige Wirkung des Seminars sorgen.

Das neu erworbene Wissen wird mit konkreten Fällen aus dem Berufsalltag der Teilnehmer anhand von Rollenspielen trainiert und vertieft. Dies sichert ein optimales Verständnis für die anzuwendenden Techniken.

Lernziele/Inhalte:

- Das Kommunikationsschema nach Schulz von Thun
- Psychologische Aspekte der Kommunikation
- Das Reiz-Reaktions-Schema
- Gründe und Wirkung von Konflikten
- Typen der Konfliktbewältigung
- Konfliktlösendes und konfliktschärfendes Verhalten
- Techniken der konstruktiven Konfliktlösung
- Feedbacktraining

Teilnehmer/Zielgruppe:

max. 15 Personen
alle Mitarbeiter

Dauer:

6-8 Stunden inkl. Pausen

Preis:

auf Anfrage

Preise inkl. Skript und Lernmaterial