

Konfliktmanagement

In vielen Gesprächs- und Verhandlungssituationen entstehen Konflikte, die es schwierig machen, gemeinsam einen Konsens zu erreichen. Doch nicht der Konflikt ist das Problem, sondern der Umgang mit ihm. Welche Signale und Verhaltensweisen lösen Konflikte aus? Was genau passiert, wenn Konflikte eskalieren und was können Sie tun, um sie erfolgreich zu managen? Um geschickt und erfolgreich mit schwierigen Gesprächssituationen umzugehen, ist es notwendig, seine eigenen Verhaltensweisen zu kennen und auch die Kommunikationsmuster der jeweiligen Gesprächspartner bewusst wahrzunehmen und einschätzen zu lernen.

Lernziele

Sie machen sich Ihre Persönlichkeit bewusst und erlernen in Theorie und Praxis entscheidende Strategien des Konfliktmanagements. Durch intensive Übungen sowie szenische Fallbeispiele haben Sie die Möglichkeit, verschiedene Konflikt- und Gesprächssituationen zu reflektieren und Ihre individuellen Kommunikationskompetenzen zu erweitern. Dabei unterscheiden Sie zwischen arbeitsbezogenen und sozialen Konflikten und entwickeln Strategien für ein präventives und faires Konfliktmanagement.

Die Erarbeitung des Themas erfolgt unter aktiver Beteiligung.

Methoden

- Vortrag und Übungen
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Diskussion und Moderation
- Experiment
- Feedback-Runden und Videoanalyse