

## KONFLIKTMANAGEMENT: KONFLIKTE SOUVERÄN LÖSEN

Eintägiges Intensiv-Coaching

Zwischen Teams, im Umgang mit Kunden oder mit Mitarbeitern: täglich begegnen uns Konflikte in Form von Auseinandersetzungen, Wortwechseln oder Missverständnissen. Einige dieser Konflikte können bereinigt werden oder verschwinden nach einiger Zeit von selbst. Andere aber tauchen immer wieder auf, werden einfach ignoriert oder verdrängt. Dann kommt es zu Spannungen, Machtkämpfen oder unerwünschten Streitigkeiten. Wie erkennt man rechtzeitig die Signale eines beginnenden Konflikts? Welche Möglichkeiten hat man, einen Konflikt zu lösen? Wie lassen sich durch gezielte Gesprächsführung die Kraft und Energie eines Konfliktes nutzen und die Stimmung positiv gestalten? Dieser Media Workshop gibt Ihnen effektive Techniken an die Hand, damit Sie zukünftige Konflikte noch konstruktiver und gezielter steuern. Mit typischen Beispielen aus Ihrem Berufsalltag vertiefen Sie sinnvoll Ihr Wissen. Im geschützten Raum probieren Sie das Gelernte praxisnah aus.

### Themenschwerpunkte

- Kommunikationstypen: wie Menschen funktionieren
- Frühwarner: wie man Konflikte erkennt und verhindert
- Schürer: wie man (ungewollt) Konflikte schafft und verstärkt
- Eskalation: die Stufen des Streits und was/wer dann noch hilft
- Deeskalation: Techniken, um Konflikte konstruktiv zu klären
- Best Practice: Hilfreiche Sätze und Haltungen
- Übungen mit Beispielen aus Ihrem beruflichen Alltag
- individuelles Feedback

### Lernziele

Sie lernen die verschiedenen Konfliktmodelle kennen. Sie kennen die typischen Ursachen für Konflikte in der Zusammenarbeit und können diese vermeiden bzw. deeskalierend eingreifen. Sie setzen Techniken ein, um einem offenen Konflikt professionell zu begegnen. Sie können eigene und fremde Konflikte besser erkennen, vorbeugen und lösen.

### Teilnehmergruppe

- Dieses Seminar richtet sich an Fach- und Führungskräfte aller Bereiche, die ihre Konfliktsteuerung verbessern möchten, um schwierige Situationen konstruktiv zu gestalten und die Zusammenarbeit im Team und mit Kunden optimieren möchten.
- Kurs für Mitarbeiter aller Ebenen, die Konflikte lösen müssen und aktiv steuern möchten.

### Referentin

#### Christiane Wettig

Christiane Wettig (Jahrgang 1964) ist zertifizierte Trainerin und leitet seit mehr als zehn Jahren Kommunikations-Workshops und Führungskräfte-Coachings. Dabei hat sie sich u. a. auf die PR- und Marketingbranche spezialisiert. Ihre Kernkompetenz ist die Kommunikation - verbal, nonverbal und schriftlich. Die ehemalige Journalistin und Pressereferentin war außerdem Lehrbeauftragte für Erwachsenenbildung an der Universität Hamburg. Zu ihren zahlreichen Kunden gehören diverse PR-Agenturen, ProSiebenSat1, Beiersdorf und Ergo-Versicherung.

Konfliktmanagement: Konflikte souverän lösen

Uhrzeit: von 09:30 bis 17:30 Uhr

Teilnehmer: max. 2 Personen

Termine: