

Experten.
Engagement.
Erfolg.



Konflikt- & Eskalation

Konflikte erkennen, verstehen und lösen:

Konflikte gehören in Beruf und Privatleben zum Alltag. Menschen sind nicht immer einer Meinung. Allerdings kann aus Diskussionen, Verhandlungen und Missverständnissen leicht ein handfester Streit entstehen. Professionelles Konfliktmanagement hat das Ziel, solche Konflikte nicht weiter eskalieren zu lassen. Dabei geht es nicht darum, andere geschickt zu dominieren oder einen Streit

zu gewinnen. Vielmehr dient Konfliktmanagement dazu, gegenseitiges Verständnis zu wecken und dauerhaft stabile Kompromisse zu finden.

Konflikte sind etwas ganz natürliches und unvermeidbar. Konfliktfreiheit ist eine Utopie. Meinungsverschiedenheiten und Meinungs austausch sind wesentliche Elemente der Kommunikation, der persönlichen Entwicklung und des Lernens. Allerdings verlaufen Konflikte nicht immer konstruktiv. Häufig geht jede Seite davon aus, im Recht zu sein oder die (alleinige) Wahrheit zu kennen. Einlenken und Zugeständnisse machen, sollen doch bitte die anderen. Die Folge ist eine Konfliktverschärfung / Eskalation.

Professionelles Konfliktmanagement stellt Maßnahmen und Methoden bereit, einen bestehenden Konflikt zu entschärfen und streitende Parteien zu einem konstruktiven Dialog und einer gemeinsam akzeptierten Lösung zu führen.

Kritische Situationen wahrnehmen und effizient auflösen.

Für wen ist das Konflikt- und Eskalationsmanagement-Seminar?

- Personen/ Mitarbeiter, die ihr Verhalten in kritischen Situationen reflektieren und optimieren möchten.
- Führungskräfte aller Management-Ebenen von Kleinunternehmen über den Mittelstand bis hin zu Konzernen.

Ziel des Konfliktmanagements ist eine systematische Auseinandersetzung mit den Auslösern und Ursachen, um auch künftige Konflikte abzumildern. Ganz vermeiden lassen sie sich nie. Vielmehr geht es im Konfliktmanagement darum, bestehende Konflikte zu bewältigen, notwendige Konflikte proaktiv zu lösen und überflüssigen Konflikten vorzubeugen.

Das Seminar kostet pro Person und Kurs 789,00 € in Präsenz oder 399,00 € virtuell inkl. 19% gesetzlicher MWSt.

Im zweitägigen Seminar trainieren Sie Tools und Techniken für den lösungsorientierten Umgang mit Konflikten. Sie erfahren, wie Konflikte entstehen, warum sie eskalieren und wie sie sich vermeiden lassen. Sie trainieren Kommunikationstechniken, mit

deren Hilfe Sie selbst in angespannten Situationen konstruktive Gespräche führen können, und erfahren, welche Rolle individuelle Interessen und Bedürfnisse in Konflikten spielen. Das Seminar beinhaltet folgende Themen:

Konfliktarten

- Konflikte in der betrieblichen Praxis
- Konflikte in Teams, in Gruppen und Unternehmen
- Rollen- und Zielkonflikte

Konflikte erkennen

- Entstehung, Ursachen, Dynamik und Eskalationsstufen von Konflikten
- Grundformen des menschlichen Verhaltens
- Konfliktpotenziale erkennen

Einstellung zu Konflikten

- Persönliche Einstellung zu Konflikten, Vorgehensweise und Vermeidungsstrategien
- Eigene Konfliktstile im Spannungsfeld zu Ihrer Umwelt

Gezieltes Konfliktmanagement

- Lösungsorientierte Kommunikation: Konflikte klären statt fördern, Bedürfnisse klar artikulieren
- Vier Schritte zur Konfliktlösung: Situation analysieren, Emotionen ausdrücken, Bedürfnisse respektieren, bitten statt fordern

Konfliktlösungstechniken

- Deeskalationstechniken: konstruktiver Umgang mit Wut und Ärger, Einsatz von Frage- und Feedback-Techniken
- Die Kunst des Zuhörens
- Nutzen von Spannungspotenzialen

Durch die Geschwindigkeit der ökonomischen und gesellschaftlichen Veränderung bedarf es der Sensibilisierung und des zielgerichteten Trainings, um die Fähigkeiten und Kompetenzen des Managements und der Mitarbeiter an die veränderten Ansprüche anzupassen.

Nutzen sie unser Know-How und die bedarfsgerechte Unterstützung durch unsere erfahrenen Coaches!

Viele Arbeitnehmer wünschen sich ein Arbeitsumfeld, in dem sich alle Kollegen immer gut verstehen, die Stimmung freundschaftlich ist und somit für hohe Zufriedenheit und bessere Leistungen sorgt. Besonders harmoniebedürftige Menschen leiden unter Streitigkeiten am Arbeitsplatz. Es ist allerdings utopisch zu glauben, immer mit allen Kollegen gut auskommen zu können.

2mal6 
Umsetzungs- und Servicegesellschaft