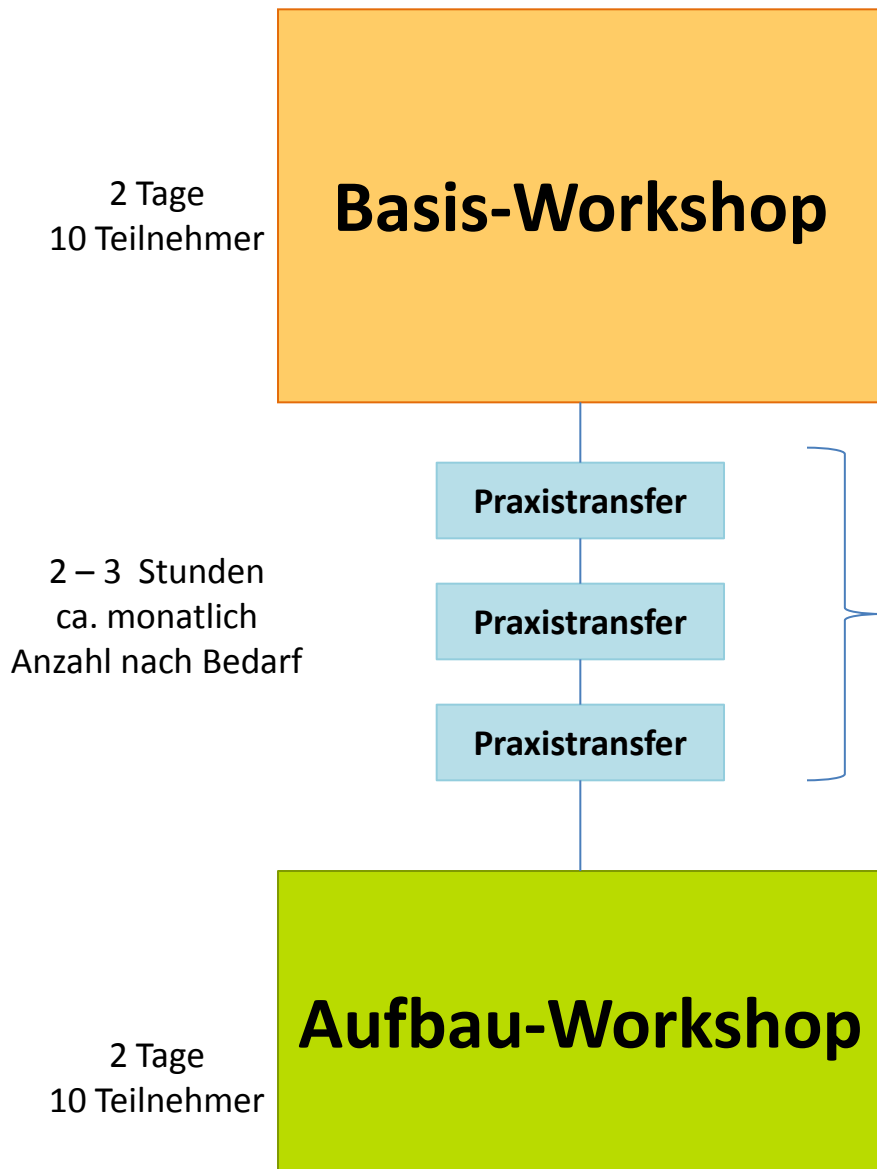


Beispielhaftes Konzept für ein Konfliktmanagement-Training



Inhalte Basis-Workshop

- Erarbeitung einer Grundhaltung der Aufgeschlossenheit und Konsequenz
- Umstände schaffen, unter denen Menschen kooperationsbereit sind
- Offen mitteilen, was Sie stört, ohne Beziehungen zu gefährden
- Mit unerwünschten (auch emotionalen) Reaktionen und Widerständen umgehen
- Flexibilität in der Gesprächsführung und Anpassen des Zugangs an die jeweilige Situation

Inhalte Praxistransfer

- Analyse von Erfolgen und Misserfolgen
- Bearbeitung aktueller Konflikte
- Vorbereitung auf schwierige Gespräche
- Techniken üben und dadurch festigen
- Fragen beantworten

Inhalte Aufbau-Workshop

- Inhalte und Ziele des Aufbau-Workshops werden mit den Auftraggebern und Teilnehmern gemeinsam festgelegt.
- Beispiele für Themen finden Sie auf der folgenden Seite

Themenbeispiele für Aufbau-Workshops

- Ärger produktiv nutzen
- ‚Nein‘ sagen und trotzdem die Beziehung erhalten
- ‚Nein‘ hören - Umgang mit Widerständen und Ablehnung
- Ausdruck von Kritik – Klarheit statt Sandwich-Technik
- Besser als Lob: Wie drücke ich echte Wertschätzung aus
- Entscheidungen treffen – vom ‚Entweder-oder‘ zum ‚Sowohl-als auch‘
- Delegieren: Vorbeugung und Beharrlichkeit
- Entschuldige dich nie! - Bedauern ausdrücken, ohne den Selbstwert zu mindern
- Konstruktiver Umgang mit Selbstkritik und Selbstzweifeln
- Heikle Themen ansprechen (z.B. Alkoholismus, Körpergeruch etc.)
- Umgang mit Gerüchten und Beschwerden über Mitarbeiter
- Quatsch mich nicht voll! - Richtig unterbrechen
- Wenn's zu viel wird - Überlastung ansprechen
- Gespräche mit überforderten Mitarbeitern
- Das Mitarbeitergespräch
- Effiziente Meetings
- Schwierige Kundengespräche (Reklamationen, Mahnungen)
- Anordnungen weitergeben. Überbringen von schlechten Nachrichten (z.B. Umstrukturierungen mitteilen, Kündigung aussprechen)
- In Konflikten vermitteln
- „Ich kann es doch!“ - Umgang mit hinderlichen Glaubenssätzen
- Feindbilder entschärfen
- Hilfe, es geht schief! Was tun, wenn mein Konfliktlösungsversuch nicht so läuft wie geplant
- Sich selbst feiern – genüssliches Angeben
- Die Weihnachtsmann-Bitte: Bitten so stellen, dass Sie gern erfüllt werden
- Wertschätzende Kommunikation und Konfliktlösung in einer dem Partner angepassten Sprache
- Mit der Angst tanzen - konstruktiver Umgang mit Angst
- Weitere Themen nach Absprache