

## AUFBAUSEMINAR KONFLIKTMANAGEMENT: KONFLIKTE PROFESSIONELL MEISTERN

---

Ein erfolgreicher Umgang mit Konflikten am Arbeitsplatz entwickelt sich zu einer Schlüsselkompetenz. Dieses Intensivseminar vermittelt professionelle und konstruktive Techniken der Konfliktbehandlung. Die Teilnehmer erweitern ihr Verständnis, ihren Handlungsspielraum und ihre Kompetenzen. Sie kennen lösungsorientierte Gesprächs- und Verhandlungstechniken, um Konflikte im Entstehen zu entschärfen und lange schwelende Konflikte professionell aufzulösen. Eine vertiefende Einsicht in die Dynamik von Konfliktverläufen ermöglicht den Teilnehmern eine professionelle Steuerungskompetenz in sehr herausfordernden Situationen.

Dieses Aufbau-seminar wendet sich an Teilnehmer mit Vorkenntnissen in Kommunikation und/oder Konfliktmanagement.

Themenschwerpunkte:

- ! Konfliktstile
- ! Offene und verdeckte Konflikte erkennen und einschätzen
- ! Dysfunktionale Interaktionsmuster erkennen
- ! Eskalationsstufen und Interventionsmöglichkeiten
- ! Die Harvard-Methode
- ! Verhandlungsführung im „heißen“ Konflikt
- ! Professionelle Lösungsfindung
- ! Mediationstechniken
- ! Fallanalyse

Dauer: zwei Tage

