



## TRAININGSAGENDA

# Erfolgreiches Konfliktmanagement

### Ziele des Seminars:

Ziel des Trainings ist es, den Teilnehmern Kompetenzen in der Lösung und Bearbeitung berufsbezogener Konfliktsituationen zu vermitteln. Der Schwerpunkt liegt in diesem Seminar einerseits auf solchen Konflikten, in denen man selbst als Partei involviert ist, andererseits auch auf der Bearbeitung von Situationen, in denen man als Moderator einen Konsens erzielen muss. Hierbei steht natürlich auch die sichere Interpretation von Konfliktursachen im Vordergrund, um auch im Umgang mit schwierigen Konstellationen den richtigen Ansatzpunkt zu identifizieren.

### Inhalte des Seminars:

#### Wirksames Handeln in konfliktären Situationen

- Was sind eigentlich Konflikte? Wie entstehen sie und wie lassen sie sich definieren?
- Die Ebenen des Konflikts - Wirksame Handlungsanweisungen, um Konflikte dort zu lösen, wo sie wirklich stattfinden
- Spannungsfelder erkennen und Konflikten im Team vorbeugen
- Konflikte klären, die Aussprache suchen
- Verschiedene Konflikttypen und wie man mit ihnen am besten umgeht
- Der richtige und falsche Umgang mit Eskalationen
- Cool bleiben, wenn andere emotional werden
- Der souveräne Umgang mit diversen unfairen Taktiken
- Bearbeitung von Konflikten als unparteiischer Moderator
- Das Harvard-Konzept als Klassiker der Verhandlungsführung: Lösen Sie sich von Positionen und hinterfragen Sie Interessen!
- Konfliktmoderation in emotional aufgeladenen Konfliktsituationen
- *Übung: Analyse von Beispielkonflikten der Teilnehmer*

#### Schwierige Gespräche meistern: Wie sage ich es am besten?

- Präzise, klar und annehmbar zugleich: Wie man konstruktiv schwierige Sachverhalte überbringen kann
- Geschicktes Eingehen auf Ausflüchte und Abblocken und diplomatisches Sich-Abgrenzen

### Dauer des Seminars:

2 Seminartage