

## Kommunikation und Konfliktmanagement

### Zielgruppe:

- » Führungskräfte
- » Mitarbeiter
- » Kundenbetreuer

### Ihr Nutzen:

- » Sie erfahren, wie Sie in verschiedensten Situationen mit Konflikten noch besser umgehen können
- » Sie erkennen den Sinn von Konflikten und können diese in Ihrer eigenen beruflichen und privaten Situation angemessen umsetzen
- » Sie schärfen ihre Wahrnehmung und Ihre kommunikativen Fähigkeiten

### Seminarinhalte:

- » Grundlagen der Kommunikation
- » Anatomie von Botschaften, verbale Signale und Körpersprache
- » Erweiterung der Wahrnehmung im Erkennen von Konflikten
- » Erfolgreich Konfliktgespräche führen
- » Leitfaden für das richtige durchführen eines Konfliktgespräches
- » Modelle der Konfliktlösung und Scheinlösung
- » Individuelle Strategien für den konstruktiven Umgang mit Konflikten
- » Umgang mit Emotionen in Konflikten
- » Konfliktodynamiken in Gruppen und wie diese konstruktiv genutzt werden können
- » Erkennen eigener Verhaltensmuster in Konfliktsituationen
- » Konstruktiv Kritik geben und empfangen
- » Eigene und fremde Grenzen erkennen und erfolgreich kommunizieren
- » Stärkung der eigenen Konfliktkultur

### Internes Seminar:

- » 2 Tage
- » Optional: 1 Tag Follow-Up oder Einzelcoachings nach Vereinbarung

### Wird gerne kombiniert mit:

- » **Authentisch und zielorientiert kommunizieren**
- » **Die Sprache des Erfolgs - Erfolgreiche Gesprächsführung**
- » **Herausfordernde Gesprächssituationen erfolgreich meistern**