



KONFLIKTMANAGEMENT

Lösungsorientierte Kommunikation in schwierigen Gesprächssituationen

Im beruflichen Kontext entstehen Konflikte in vielen Situationen und auf vielen Ebenen, für die es zwar keine Patentlösung, aber kommunikative Mittel und Instrumente gibt, um diese zu managen. Das Training zielt auf eine „angemessene Intervention“, das heißt, Sie erarbeiten individuelle Instrumente und Wege, mit denen Sie Konflikte frühzeitig erkennen und schon im Vorfeld deeskalieren können. Die Sensibilisierung für potentielle Konfliktsituationen und die Anwendung von Kommunikationsstrategien wird Sie in Ihrer Souveränität unterstützen.

2-TÄGIGES MODULAR AUFBAUENDES TRAINING



PRO!
MANAGEMENT

- Soll-Ist-Analyse (Individuelles Praxisinterview)
- Merk- und Arbeitsblätter (DIN A4-Ordner)
- PRO!Management-Kompakt (DIN A6-Ordner mit Merkkarten)
- PRO!Management-Zertifikat
- PRO!Management-App

IHR GEWINN

Soll-Ist-Analyse im Vorfeld

Schriftlich fixierte Entwicklungsschritte zwischen den Trainingsmodulen

Erfahrungspräsentationen/Best Practice

Finaler Erwartungsaustausch

Lehrmaterialien

PRO!Management-App

ZIELE DES TRAININGS

Stärkung der Souveränität in allen Konfliktsituationen.

Gemeinsame Betrachtung des aktuellen Verhaltens und Erarbeiten rhetorischer Mittel in Konfliktsituationen zur Optimierung von Potentialen.

Stärkung der Persönlichkeit durch Konflikterkennung und Strategien zur Konfliktvermeidung.

Erarbeitung einzelner Instrumente gemeinsam mit dem/der Trainer:in und im Best Practice-Austausch mit den anderen Teilnehmer:innen.

In Praxisübungen trainieren die Teilnehmer:innen an Beispielen aus dem beruflichen Alltag, erhalten Feedback, finden kreative Lösungen und erlernen neue Werkzeuge für die tägliche Arbeit.

Der/die Trainer:in gibt den Teilnehmer:innen Ideen und Instrumente mit auf den Weg, die sie zwischen den Trainingstagen anwenden und mit denen sie eigene Erfahrungen machen können. Wichtig ist, dass sie authentisch bleiben und ein eigenes Wording in der Praxis verwenden.

Am zweiten Tag arbeiten die Teilnehmer:innen in der Gruppe gemeinsam an ihren Entwicklungen, basierend auf den persönlichen Erfahrungen.

AUSZUG INHALTE UND THEMEN

Bewusstsein und Sensibilisierung für kritische Situationen in der zwischenmenschlichen Kommunikation

Frühzeitiges Erkennen und Unterscheiden verschiedener Konfliktarten

Direktes, offenes und konstruktives Ansprechen erkannter Konfliktpotentiale (Intervention)

Erwartungsgespräche mit dem Ziel einer konstruktiven Zusammenarbeit

Phasen eines Konfliktverlaufs

Erkennen von Konfliktmotiven und Anwendung individueller Lösungsstrategien

Erkennen von Chancen für eine konstruktive Auseinandersetzung mit dem Ziel der positiven Veränderung

Souveräner Umgang in Konfliktsituationen

Konfliktgespräche: Adressieren von Erwartungen, korrektes Formulieren von Kritik und Aufzeigen von Verbesserungswegen

Konfliktmanagement: Führen schwieriger Situationen mit einzelnen Mitarbeiter:innen oder im Team zu einer Win-Win-Situation

Mittel und Instrumente zur erfolgreichen Konfliktprävention

Systematische und erfolgreiche Deeskalation und Beseitigung von Konflikten

Wiederherstellung einer konstruktiven und positiven Vertrauensbasis für eine zukünftige Zusammenarbeit



Zielgruppe: Dieses Training ist konzipiert für Mitarbeiter:innen, die ihr Konfliktverhalten verbessern und persönliche Strategien zur Konfliktvermeidung und -lösung finden möchten.



Ziel der Trainer:innen ist das Erreichen von Synergieeffekten durch den Erfahrungsaustausch der Teilnehmer:innen – so können sie ihren Blick noch einmal öffnen und von anderen Sichtweisen profitieren.



Gruppengröße: Mind. 4, max. 12 Teilnehmer:innen

Dieses Training bieten wir als maßgeschneidertes Inhouse-Training an. Bei Interesse kontaktieren Sie uns gerne.

+49 221 6430362-0

info@pro-ag.de