

KK 05

Training - Seminare zur Entwicklung der kommunikativen Kompetenz

Konflikte als Motor der Weiterentwicklung

„Konflikte sind notwendig!“ Ohne Konflikte gibt es keinen Wandel. Die Alternative zu Konflikten besteht nur in bequemer Stagnation. Das Problem aber ist nicht der Konflikt selbst, sondern der Umgang mit ihm. Nutzen Sie daher neue Perspektiven und alternative Standpunkte.

ZIELE

- Konflikte konstruktiv angehen und sie als Veränderungsmotor nutzen
- Die Phasen und den Ablauf des Konflikt-Managements erkennen
- Strategien zur Steigerung der Konfliktlösungskompetenz entwickeln
- Konflikte und deren Ursachen frühzeitig erkennen und aktiv bewältigen
- Die Konfliktarten und ihre Ursachen bewusst wahrnehmen und einschätzen

INHALTE

- Konfliktarten und Symptome latenter Konflikte
- Wahrnehmen und Verstehen von Konflikten
- Mobilisierung von Konfliktlösungsbereitschaft
- Erkennen und Einsatz der Eskalationsdynamik
- Steigerung der Bereitschaft, Konflikte anzugehen
- Erhöhen der eigenen sozialen Kompetenz
- Umgang mit Abwehrmechanismen im Kundengespräch
- Analyse der eigenen Kritik- und Konfliktfähigkeit
- Mit Konflikten leichter und sicherer umgehen, um mehr Gelassenheit und Abstand zu gewinnen
- Einsatz von praxisnahen Kommunikationsübungen (Fallbeispiele vom Trainer bzw. eigene konkrete Fallbeispiele der Teilnehmer)