

# KONFLIKTE VERSTEHEN UND WERTVOLL AGIEREN

Konflikte gibt es dort, wo Menschen zusammenkommen, im Privaten und im Beruf. Erkennen Sie kritische Situationen frühzeitig und durchschauen Sie ihre Ursachen. Im Seminar erwerben Sie das Werkzeug für den lösungsorientierten Umgang mit eigenen Konflikten und Ihrer Kollegen und Mitarbeiter. Sie erfahren, weshalb Konflikte entstehen, warum sie eskalieren, wie sie sich vermeiden lassen.

## WAS WIR IM SEMINAR VERMITTELT?

- Entstehung, Ursachen, Dynamik und Eskalationsstufen von Konflikten
- die Bedürfnisse und Interessen von Menschen
- persönliche Einstellung zu Konflikten, Vorgehensweise und Vermeidungsstrategien
- Konflikte als Chance
- lösungsorientierte Kommunikation: Konflikte klären statt fördern,
- Bedürfnisse klar artikulieren, Win-win-Lösungen entwickeln
- Vereinbarungen für eine langfristig produktive Zusammenarbeit
- konstruktive Konfliktbewältigung: mit Emotionen umgehen, kreative Lösungen finden, IchBotschaften nutzen und
- Du-Botschaften vermeiden, Empathie
- Deeskalationstechniken: konstruktiver Umgang mit Wut und Ärger, Einsatz von Frage- und Feedback-Techniken
- die Kunst des aktiven Zuhörens

## WIE WIRD DAS GELERNT IN DIE PRAXIS ÜBERTRAGEN?

An Hand von Rollenspielen, Gruppenarbeiten Reflektion von praktischen Beispielen lassen sich die Gelernten Elemente in erste Umsetzungen einüben. Handlungshilfen und Checklisten unterstützen den Transfer in die Praxis.

*Dieser Ablauf und Inhalt ist ein Beispiel eines durchgeführten Inhouse-Seminars.*

**NEHMEN SIE HONTAKT AUF!  
STIMMEN SIE IHREN  
GEWÜNSCHTEN INHALT UND DIE  
DURCHFÜHRUNG MIT UNS AB**

