



Ihr persönliches Bildungsangebot



Seminare

Seminarnummer: 1251

Konfliktlösungsmanagement - Konflikte kompetent erkennen und lösen

| | | | |
|------------------------|---|--------------------------|---|
| Termin | 02.12.2024 - 03.12.2024 | Ansprechpartnerin | Jacqueline Lebe Tel.: 030/31005-130 Fax: 030/31005-120 Mail: jacqueline.lebe@bbw-akademie.de |
| Abschluss | bbw Teilnahmebescheinigung | Veranstaltungsort | Charlottenburg, Haus der Wirtschaft Am Schillertheater 2 10625 Berlin |
| Unterrichtsform | Seminar | | |
| Dauer | 2 Tage à 8 Stunden | | |
| Zeiten | 08:30 - 16:30 Uhr | | |
| Gebühr | 750 €* <small>* Dieses Seminar ist von der Umsatzsteuer befreit.</small> | | |

Perspektiven

Wirkungsvolles Konfliktmanagement erfordert diplomatisches Geschick und Fingerspitzengefühl. In diesem Seminar lernen Fach- und Führungskräfte, ihre Konflikte zuversichtlich und souverän zu lösen. Sie erkennen Konfliktsituationen frühzeitig und wirken ihnen effektiv entgegen. Dabei lernen sie verschiedene Konfliktursachen und deren Handhabung kennen. Sie nutzen die Macht der Sprache, um Konflikte frühzeitig zu entschärfen. Sie üben aufmerksames Zuhören und vermeiden Missverständnisse. Sie werden sich ihrer eigenen Wahrnehmung und ihrer Potentiale bewusst, die sie bei einem erfolgreichen Konfliktmanagement unterstützen. So werden sie künftig gelassen Konfliktlösungen entgegensehen.

Inhalte

Die meisten Menschen haben vor Konflikten so großen Respekt, dass sie sie gern vermeiden. Dabei birgt ein gutes Konfliktmanagement immense Chancen in sich. Die Lösung von Konflikten schafft in der Regel eine gute, reine Atmosphäre, in der es sich effektiv und kreativ arbeiten lässt. Die Energie, die der Ärger über den Konflikt gebunden hat, kann anderweitig erfolgreich eingesetzt werden. Doch streiten will gelernt sein - wobei eine Konfliktlösung keinen Streit bedingt....

Die Seminarinhalte im Einzelnen:

- Die passende Kommunikation
- Der eigene Kommunikationsstil - und der des anderen
- Das Sender-/Empfängerprinzip
- Hören zwischen den Zeilen: Was sagen wir - was meinen wir?
- Aufmerksam zuhören!
- Die eigene Wahrnehmung - und die des anderen
- Konstruktive Gesprächstechniken
- Konflikte erkennen und einschätzen
- Konfliktursachen
- Konflikten vorbeugen
- Aufbau eines Konfliktgespräches

- Umgang mit "Frustr"-Situationen

Zielgruppe Fach- und Führungskräfte, Mitarbeiter mit häufigem Kundenkontakt

Enthaltene Leistungen Arbeitsunterlagen, gemeinsames Mittagessen und Getränke

Referent / Dozent Frau Nicole-Kristina David-Ulbrich