



KONFLIKTMANAGEMENT

KONFLIKTE SOUVERÄN AUSTRAGEN UND NACHHALTIGE LÖSUNGEN FINDEN

Aufgebrachte Kunden oder „schwierige“ Mitarbeiter sind Teil der Arbeitswelt. Diese herausfordernden Situationen souverän zu meistern, ohne Konflikte weiter zu eskalieren, stellt große kommunikative Anforderungen an die Betroffenen.

Daher erhalten die Teilnehmer zunächst fundierte Einblicke in die psychologischen Mechanismen von Konflikten und insbesondere konflikthafter Gesprächssituationen. Aus dieser theoretischen Untermauerung werden professionelle Gesprächstechniken vorgestellt und eingeübt, wie auch herausfordernde Situationen zielorientiert gelöst werden können. Die Teilnehmer setzen sich mit ihrem eigenen Kommunikationsstil auseinander und lernen diesen situationsgerecht und lösungsorientiert im Kundengespräch oder Mitarbeitergespräch einzusetzen. Typische Stolpersteine werden frühzeitig erkannt und die Teilnehmer lernen, schneller und effizienter gegenzusteuern. Tipps & Kniffe, auch non-verbal souverän und de-eskalierend aufzutreten, runden das Programm ab.

Zielgruppe Fach- und Führungskräfte; Mitarbeiter mit (häufigem) Kundenkontakt

Ziele Vertiefende Vermittlung der psychologischen Grundlagen von Konflikten, Einübung lösungs- und kundenorientierter Gesprächstechniken, Vorbereitung auf das Meistern schwieriger Situationen wie *persönliche Angriffe*, um einen zielorientierten und souveränen Umgang mit schwierigen Kunden/Mitarbeitern zu sichern.

Arbeitsform zweitägiges Training, max. 12 Teilnehmer

Inhalte Psychologische Grundlagen von Konflikten, Konfliktdynamik und -escalation, Kundenorientierung als Haltung in der Kommunikation, lösungsorientierte Gesprächstechniken, Umgang mit verbalen Angriffen, Zielorientierter Einsatz rhetorischer und non-verbaler Mittel, Fallstudien, *falls gewünscht*.

Die möglichen Fallstudien erstellt das Kontor für Personalentwicklung exklusiv und abgestimmt auf die besonderen Anforderungen der jeweiligen Zielgruppe. Die Teilnehmer sind jederzeit eingeladen ihre Praxisfälle einzubringen.

Methodiken Theoretischer Input, Einzelübungen, Übungen in der Kleingruppe, Angebote zur kollegialen Fallbearbeitung, Plenumsarbeit, Transfersicherung.

Generell pflegen wir einen lebendigen, aufgelockerten Seminarstil.