

Veranstaltungs-Beschreibung

**Thema:** Kommunikation **Best-Nr.:** KK2

Basis-Seminar

Ganztägige Veranstaltung 1 Tag

## Konflikte besser lösen

Gelebte Empathie im Konflikt

### Inhalt

Die Befürchtung sein "Gesicht" zu verlieren sowie mangelndes Einfühlungsvermögen lösen oft den Konflikt nicht, sondern verschärfen ihn merkbar. Erkennen Sie im Seminar, wie sich die Wahrnehmung und Kommunikation im Konfliktgeschehen verändern und wie dies mitunter den Konflikt schneller eskalieren lässt. Lernen Sie auch, wie angemessene Kommunikation deeskalierend wirkt. Entdecken Sie neue Wege, um festgefahrene Konflikte zu lösen und entstehenden Konflikten entgegenzuwirken.

### Schwerpunkte

- Entstehung von Konflikten
- Kommunikationsmuster im Konflikt
- Stufen der Eskalation
- sprachliche und körpersprachliche Elemente zur "Entspannung der Lage"
- Wünsche statt Positionen
- Geben und Nehmen ins Gleichgewicht bringen

### Ziele

Die Teilnehmer lernen . . .

- wie Konflikte entstehen und welche Verhaltensmuster dahinterstehen
- mit Sprache und Körpersprache "gespannte" Situationen zu entschärfen
- festgefahrene Gespräche wieder in Fluss zu bringen

### Erfolge

Entstehende und unterschwellige Konflikte können rechtzeitig gelöst werden. Offenen Konflikten kann sinnvoll begegnet werden. Durch die Lösung (und nicht Unterdrückung) der Konflikte können win-win-Situationen herbeigeführt werden, die eine zukünftige konstruktive Zusammenarbeit möglich machen.

### Zielgruppe

Führungskräfte, Mitarbeiter

### Methoden

mod. Gruppenarbeit  
Interaktive Übungen  
Fallstudien  
Interaktive Spiele  
Lehrgespräche

**Teilnehmerzahl:** max. 8

**Seminargebühr:** 1990,00 € gesamt + Reisekosten des Trainers +MWSt

Veranstaltungs-Beschreibung

**Thema:** Team/Gruppe **Best-Nr.:** KK4

Workshop

Ganztägige Veranstaltung 1 Tag

## Wenn zwei sich streiten . . .

Konstruktive Auseinandersetzung mit Konflikten

### Inhalt

Überall wo Menschen zusammen arbeiten, kommt es zwangsläufig zu Meinungsverschiedenheiten oder Auseinandersetzungen. Konflikte gehören zum Arbeitsalltag wie das Salz in der Suppe, denn sie bieten die Möglichkeit für vielfältige Entwicklungen und vermeiden somit Stillstand oder sogar Rückschritte. Entscheidend ist, wie man damit umgeht. Es gibt viele Ansätze und Strategien, wie Konflikte gelöst werden können. Ein Patentrezept gibt es aber bis heute nicht, jeder Konflikt hat einen anderen Charakter. Dennoch ist es hilfreich, einen Überblick der einzelnen Strategien zu erhalten, um je nach Situation die richtige auswählen und nutzen zu können.

### Schwerpunkte

- was sind Konflikte und wie entstehen sie?
- die häufigsten Konfliktarten
- Kommunikation im Konflikt
- präventive Verhaltensweisen, die Konflikte vermeiden können
- deeskalierende Verhaltensweisen, die Konflikte entschärfen
- Überblick der Konfliktlösungsstrategien – Chancen und Grenzen

### Ziele

Die Teilnehmer lernen . . .

- unterschiedliche Konfliktarten zu erkennen und zu unterscheiden
- Konflikte durch präventive Maßnahmen zu vermeiden oder abzuschwächen
- verschiedene Lösungswege kennen, um Konflikten richtig zu begegnen
- Gesprächstechniken zu Konfliktentschärfung anzuwenden

### Erfolge

Durch das bessere Erkennen und vor allem das aktive Aufarbeiten der Konflikte können diese deutlich schneller und meist dauerhaft gelöst werden. Zudem können die positiven Elemente von Konflikten erkannt und auch hier die erforderlichen Verbesserungen umgesetzt werden. Die Leistungsfähigkeit und das Qualitätsniveau der ganzen Abteilung steigt erkennbar an.

### Zielgruppe

Alle, die mit Konflikten aktiv und konstruktiv umgehen möchten

### Methoden

Theoret. Input  
mod. Gruppenarbeit  
Diskussion  
Interaktive Übungen  
Fallstudien  
Lehrgespräche

**Teilnehmerzahl:** max. 12**Seminargebühr:** 1990,00 € gesamt + Reisekosten des Trainers +MwSt

Veranstaltungs-Beschreibung

**Thema:** Führung**Best-Nr.:** KN15

Basis-Seminar

Ganztägige Veranstaltung 3 Tage

## Team-Konflikte lösungsorientiert moderieren

Damit ein Missverständnis oder eine Spannung nicht zum Konflikt werden kann

### Inhalt

Unterschiedliche Meinungen, Missverständnisse und latente Spannungen in oder zwischen Abteilungen, zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern oder einfach unter Kollegen führen oft zu scharfen Konflikten. Sie stören den Arbeitsalltag erheblich, führen zu Ausfällen, schlechten Arbeitsergebnissen und Krankheitsausfällen. Ist ein Konflikt einmal offen sichtbar, so sind die Fähigkeiten eines Konfliktmoderators gefragt. Er kann kleine Konflikte schlichten, indem er die Konfliktparteien im Rahmen einer Konfliktmoderation wieder in den Dialog bringt. Die Themen werden geeignet angesprochen und die Konfliktbeteiligten erarbeiten gemeinsam unter Anleitung des Moderators Konfliktlösungen. Damit können Streitigkeiten in einem Team schnell beigelegt werden. Sie sparen erhebliche Kosten und tragen zur Konfliktprävention bei.

### Schwerpunkte

- Grundlagen der Konflikttheorie
- Konfliktmoderation, Anforderung, Haltung, Rolle und Aufgaben
- Konfliktkultur: typische Konfliktfälle und ihre Beilegung
- Unterschiedliche Konflikttypen und eigenes Konfliktverhalten
- Voraussetzung zur erfolgreichen Konfliktmoderation
- Vorbereitung, Ablauf und Struktur einer Konfliktmoderation
- Instrumente der Konfliktmoderation und der kombinierte Einsatz

### Ziele

Die Teilnehmer lernen . . .

- die Grundlagen moderner Konfliktarbeit und deren Möglichkeiten kennen
- wie eine einfache Konfliktmoderation durchzuführen ist
- verschiedene Moderations- und Visualisierungstechniken flexibel einzusetzen
- wie sie die Akzeptanz zur aktiven Konfliktarbeit erhöhen können

### Erfolge

Statt schwelende Konflikte wachsen zu lassen, kann das gesamte Team rechtzeitig mit unterschiedlichsten Methoden der Moderation und geeigneten Maßnahmen entgegenwirken und so den Konflikt lösen.

### Zielgruppe

Führungskräfte

### Methoden

Theoret. Input  
mod. Gruppenarbeit  
Einzelarbeit  
Interaktive Übungen  
Fallstudien  
Prakt. Übungsaufgabe

**Teilnehmerzahl:** 12**Seminargebühr:** 5590,00 € gesamt + Reisekosten des Trainers +MwSt

Veranstaltungs-Beschreibung

**Thema:** Kommunikation **Best-Nr.:** KN12

Basis-Seminar

Ganztägige Veranstaltung 1 Tag

## Konfliktmanagement: Von der Eskalation zur Kooperation

Konflikte frühzeitig erkennen und lösen

### Inhalt

Konflikte sind im beruflichen Umfeld alltäglich. Lernen Sie Konflikte frühzeitig zu erkennen, konstruktiv damit umzugehen und diese gewinnbringend für alle Beteiligten zu lösen. Im Seminar trainieren Sie einfache und wirkungsvolle Techniken, die in schwierigen Situationen lösungsorientiertes Verhalten ermöglichen. Die Teilnehmer können im Seminar eigene Konfliktsituationen vorstellen, deren Lösungswege dann gemeinsam erarbeitet und diskutiert werden.

### Schwerpunkte

- Konflikte – Arten und Inhalte
- Ursachen und Symptome von Konflikten
- Dynamik der Eskalation
- Eigener Konfliktstil, eigene Glaubenssätze
- Grundmuster erfolgreicher Konfliktlösung
- Pseudostrategien in Konflikten
- Ausstieg aus der Konfliktspirale
- Gesprächs- und Kommunikationstechnik

### Ziele

Die Teilnehmer lernen . . .

- die Grundlagen der Konfliktarbeit kennen
- einzuschätzen um welchen Konflikt es sich handelt und wie weit er eskaliert ist
- Möglichkeiten zur Konfliktbeilegung kennen
- wie sich einfache Konfliktsituationen schnell entschärfen lassen

### Erfolge

Sie werden in schwierigen Konfliktsituationen handlungsfähig bleiben und Konflikte lösen. Der erlernte professionelle Umgang mit Konflikten leistet einen wertvollen Beitrag zum Teamerfolg.

### Zielgruppe

Führungskräfte

### Methoden

Theoret. Input  
mod. Gruppenarbeit  
Interaktive Übungen  
Fallstudien  
Interaktive Spiele

**Teilnehmerzahl:** 12**Seminargebühr:** 1990,00 € gesamt + Reisekosten des Trainers +MWSt

Veranstaltungs-Beschreibung

**Thema:** Kommunikation **Best-Nr.:** KN11

Basis-Seminar

Ganztägige Veranstaltung 2 Tage

## Streit schlichten – eine clevere Konfliktlösung

Kommunikative Basics zur Streitschlichtung

### Inhalt

Konflikte gehören zum Leben und sind ein leidiger Störfaktor. Sie aber zu ignorieren, verhindert eine mögliche Lösung. Im beruflichen Kontext kosten Konflikte Nerven, Zeit, Geld und viel Energie. Die Arbeit fällt schwerer, die Leistung sinkt, Fehler und Reklamationen nehmen zu. Nicht selten sogar verliert man wichtige Mitarbeiter, die den Konflikt notgedrungen auf diese Weise lösen. Doch es gibt viele moderne Möglichkeiten, Konflikte zielorientiert zu bearbeiten und zu lösen. Dazu braucht es einiges an Wissen und Können. Das Seminar vermittelt die wichtigsten Grundlagen zu diesem "reizenden" Thema. Anhand beispielhafter Lösungswege werden die Teilnehmer für die richtige Vorgehensweise sensibilisiert.

### Schwerpunkte

- Ein Konflikt nimmt Fahrt auf – woran Sie Konflikte erkennen
- Was ein ungelöster Konflikt wirklich kostet
- Woran Sie erkennen, dass ein Konflikt unlösbar ist
- Die modernen Möglichkeiten der Konfliktschlichtung
- Struktur und Wording im Konfliktgespräch

### Ziele

Die Teilnehmer lernen . . .

- Konflikte richtig zur erkennen und einzuschätzen
- die Grenzen einer einvernehmlichen Konfliktlösung kennen
- die Rolle und Aufgaben im Gespräch souverän zu übernehmen
- eine klare Sprache und Struktur im Gespräch zu gewährleisten
- kommunikative Methoden zur Streitbeilegung anzuwenden

### Erfolge

Auch latente Konflikte können rechtzeitig erkannt werden. Mit geeigneten Maßnahmen wird der Konflikt gelöst. Sollte er nicht lösbar sein, so gibt es auch dafür Maßnahmen, um den Konflikt zu stoppen und keine unnötigen Konfliktkosten entstehen zu lassen.

### Zielgruppe

Führungskräfte

### Methoden

Theoret. Input  
mod. Gruppenarbeit  
Einzelarbeit  
Fallstudien  
Interaktive Spiele  
Prakt. Übungsaufgabe

**Teilnehmerzahl:** 12**Seminargebühr:** 3790,00 € gesamt + Reisekosten des Trainers +MwSt

Veranstaltungs-Beschreibung

**Thema:** Kommunikation **Best-Nr.:** KK52

Aufbau-Seminar

Ganztägige Veranstaltung 1 Tag

## Souverän und lösungsorientiert

Kundenorientierte Kommunikation

### Inhalt

Nicht immer ist der Kontakt mit Bürgern / innen konfliktfrei. Es kommt zu schwierigen Gesprächssituationen, die sich zu einem Konflikt entwickeln können. Lernen Sie zu erkennen wo der wirkliche Knoten sitzt und wie er gelockert und aufgelöst werden kann. Üben Sie Gesprächstechniken und Verhaltensweisen, die und zu einem sachlichen und zielorientierten Gespräch zurückführen, sei es spontan oder ein vorbereitetes Gespräch.

### Schwerpunkte

- Antizipation – sich auf schwierige Gespräche vorbereiten
- Vorgehen bei nicht planbaren Gesprächssituationen
- Die innere Haltung – eigene Rolle und Aufgaben
- Umgang mit verschiedenen Gesprächstypen
- Negative Gesprächsdynamiken in den Griff bekommen
- Unfaire Gesprächstechniken – konstruktive Lösungen

### Ziele

Die Teilnehmer lernen . . .

- schwierige Gespräche gekonnt zu strukturieren und zu zielorientiert zu führen
- auf spontan kritische und hitzige Gesprächssituationen richtig zu reagieren und diese gut zu lenken
- unterschiedliche Gesprächstypen zu erkennen und sich auf die jeweiligen kommunikativen Bedürfnisse einzustellen
- in schwierigen Gesprächssituationen einen kühlen Kopf zu bewahren und kompetent zu handeln

### Erfolge

Wer mit Anfeindungen oder verbalen Angriffen gelassen umgeht und souverän darauf reagiert, erzielt eine offenere und sachlichere Gesprächsatmosphäre und kann so einer möglichen Eskalation entgegenwirken.

### Zielgruppe

Mitarbeiter in Behörden / Verwaltung

### Methoden

Theoret. Input  
mod. Gruppenarbeit  
Diskussion  
Fallstudien  
Prakt. Übungsaufgabe

**Teilnehmerzahl:** max. 12

**Seminargebühr:** 1990,00 € gesamt + Reisekosten des Trainers +MWSt

Veranstaltungs-Beschreibung

**Thema:** Kommunikation **Best-Nr.:** KK5

Workshop

Ganztägige Veranstaltung 1 Tag

## Worte statt Fäuste

Kommunikative Deeskalation

### Inhalt

Nicht jeder Gesprächspartner / Kunde / Bürger verhält sich freundlich und umgänglich. Aber was tun, wenn der Gesprächspartner Ihnen nervös, aufgebracht oder gar aggressiv begegnet? In diesen Situationen ist souveränes Auftreten gefragt, gepaart mit einer wirkungsvollen deeskalierenden Kommunikation. Dabei ist wichtig zu unterscheiden zwischen Menschen die subjektiv Gründe haben verärgert zu sein und lediglich eine Lösung suchen und solchen, die von vornherein auf Konfrontation aus sind. Sie lernen im Seminar Handlungsstrategien kennen, die unmittelbar in der Praxis anwendbar sind und deeskalierend oder zumindest abgrenzend wirken.

### Schwerpunkte

- Reflektion der eigenen Einstellung zu schwierigen Gesprächspartnern
- Typische Reaktionsmuster in eskalierenden Situationen
- Erarbeiten von Konfliktminderungsstrategien für den eigenen beruflichen Alltag
- Deeskalierende Kommunikationsmodelle und -techniken
- Präventive Maßnahmen zum passiven Eigenschutz
- Praktisches einüben der Handlungsmöglichkeiten

### Ziele

Die Teilnehmer lernen . . .

- kritische Situationen abzufangen und verbal zu entschärfen
- selbstsicherer zu handeln
- Gefahrenlagen zu erkennen, einzuschätzen und sinnvoll zu reagieren

### Erfolge

Schwierige, stressige oder gar persönlich gefährliche Situationen können durch geeignetes Verhalten und Reagieren meist schnell entschärfet werden. In den Fällen, wo das einmal nicht möglich sein sollte, verhindern präventive Maßnahmen zumindest eine weiterer Eskalation der Lage.

### Zielgruppe

Mitarbeiter in Behörden / Verwaltung

### Methoden

Theoret. Input  
mod. Gruppenarbeit  
Diskussion  
Fallstudien  
Prakt. Übungsaufgabe

**Teilnehmerzahl:** max. 10**Seminargebühr:** 1790,00 € gesamt + Reisekosten des Trainers +MWSt