

## Konfliktgespräche fair und sicher führen

In diesem Seminar stehen die alltäglichen Konflikte mit Kollegen bzw. Kunden im Mittelpunkt. Es geht um das Kennenlernen und praxisbezogene Einüben von Kommunikationstechniken, um Konfliktgespräche fair und sicher zu führen.

- Zielgruppe**
- Fach- und Führungskräfte aller Ebenen, die schwierige Gespräche mit Mitarbeitern, anderen Abteilungen und Außenstehenden zu führen haben
- Ziele**
- Kennenlernen und Einüben von Kommunikationstechniken für schwierige Gesprächssituationen
  - Die eigene Position kompetent, überzeugend und fair vermitteln
  - Innere Klarheit und Souveränität in Konfliktgesprächen behalten
- Inhalte**
- Grundlagen der Kommunikationspsychologie
  - Entflechtung von Sach- und Beziehungsebene. Aktives Zuhören, Feedback
  - Kommunikationstechniken um Situationen zu „klären“ und Gespräche in erfolversprechende Bahnen zu lenken
  - Gesprächsblockierungen erkennen und auflösen
  - Unterschiedliche Auffassungen koordinieren: Der „gemeinsame Nenner“
  - Meta-Kommunikation: Das Gespräch über das Gespräch
  - Arbeit an aktuellen Fragestellungen der Teilnehmer/innen
- Dauer**
- 2 oder 3 Tage