



## Konfliktmanagement und Verhandlungsführung

### Konfliktmanagement und Verhandlungsführung

1 / 2

#### **Nutzen:**

Verhandlungen werden jeden Tag geführt - jetzt mit Wissen und innerer Sicherheit!  
Sie können schwierigen Situationen nun gelassen begegnen!

#### **Ziele:**

Sie erlernen Konfliktlöse- und Verhandlungstechniken!  
Sie schulen Ihr Auftreten und Ihre persönliche Ausstrahlung!  
Sie gewinnen Sicherheit auch im Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern!

#### **Zielgruppe:**

Mitarbeiter aller Branchen, Führungskräfte, Verwaltungsangestellte,  
Medizinisches Fachpersonal, Lehrer und Interessierte

#### **Inhalte:**

- > Was ist ein Konflikt?
- > Zuhören - Verstehen und Verstanden werden
- > Erkennen von Konfliktsymptomen
- > Konfliktarten erkennen und zügig handeln
- > "Man kann nicht nicht kommunizieren" (Watzlawick)
- > Bedeutung der Körpersprache
- > Arten von Konfliktpartnern analysieren
- > Handlungsweisen erkennen - Ressourcen nutzen
- > Eigenes Konfliktverhalten überdenken
- > Konfliktgespräche effektiv und nachhaltig lösen
- > Win-Win -mehr als ein Sieg!
- > Wann ist Mediation sinnvoll?
- > Feedback, konstruktiv geben und effektiv nutzen
- > Einblick in die "Gewaltfreie Kommunikation"
- > Fragen als Führungsmittel
- > Gesprächsdynamik verstehen

#### **Methode:**

Präsentation, Vorträge, Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Rollenspiele,  
Integrative Mediation, evtl. mit Videofeedback, Lerntagebücher

#### **Dauer:**

2 Tage

#### **TNzahl:**

max. 12 Personen

Jede Veränderung, jede Anordnung, jeder Auftrag birgt Konfliktpotential. Dieses kann als Chance für die



Entwicklung einer Gesprächskultur gesehen werden.

Jeder Einzelne darf sich im Konfliktgeschehen selbst reflektieren und Unklarheiten klären. Übergeordnet ist sowohl der persönliche als auch der betriebliche Fortschritt!

