Nutzen

Die TeilnehmerInnen kennen die Mechanismen von Konflikten und sind in der Lage frühzeitig einzugreifen bevor eine gefährliche Eskalationsstufe erreicht ist. In Kenntnis ihres eigenen Konfliktverhaltens und den vermittelten Werkzeugen haben Sie die Möglichkeit Konflikte in eine Win-Win-Situation mit moderaten Nebenwirkungen zu verwandeln. Sie können andere Blickwinkel einnehmen und somit leichter die „Wahrheit", die sich in den Köpfen anderer Menschen befindet, herausfinden.

Dauer:
1 Tage
von 09:00 bis 17:00 Uhr

Trainer
Ralf Nowinski

Termin:
nach Absprache

Ort:
nach Absprache

Kosten:
Einzelpersonen
450,00 € pro TeilnehmerIn
zzgl. 19% Mwst.
inkl. Teilnehmerunterlagen, Teilnahmebescheinigung, Pausenverpflegung und Mittagessen
Gruppentraining (in Ihrem Unternehmen)
1.600,00 €
bei maximal 12 TeilnehmerInnen
zzgl. 19% Mwst.
inkl. Teilnehmerunterlagen und Teilnahmebescheinigung

Gerne erläutern wir Ihnen die vielfältigen Möglichkeiten in einem persönlichen Gespräch.

ZQM UGh

Schwanenstraße 57
42551 Velbert

Telefon: 02051 / 98 68 0
Fax: 02051 / 98 68 20
E-Mail: info@zqm.de

Konfliktmanagement

ZQM

Zentrum für Qualifizierung und Management UG (haftungsbeschränkt)

Konfliktmanagement

Konflikte sind nicht vermeidbar – egal, ob im Umgang mit MitarbeiterInnen, Kunden, Untergebenen, beim Einkauf oder einer Reklamation, selbst in der Familie - stets sind sie in offener oder verdeckter Form vorhanden.

Ehe wir uns versehen stecken wir mittendrin.

Der Ausgang eines Konflikts ist von vielen Faktoren abhängig und oft ist die exakte Konflikt-Vorhersage wichtiger, als eine Lösung mit ihren Nebenwirkungen.

Wir zeigen Ihnen die Entwicklungsphasen eines Konflikts auf, klären die typischen Verhaltensweisen im Konflikt und weisen Sie auf wiederkehrende Fehler im Konfliktgespräch hin.
Vertiefende Übungen und eine (anonyme) Analyse des eigenen Konfliktverhaltens vervollständigen die Grundlagen, um den nächsten Konflikt in eine „Win-Win-Situation" aufzulösen.

Ziele

- Akzeptieren, dass jeder Mensch das Recht auf eine eigene Meinung hat
- Wissen aufbauen über die Anzeichen und Eskalationsstufen eines Konflikts
- Werkzeuge und Kommunikationsmechanismen kennenlernen
- Sich über die unterschiedlichen Verhaltensweisen klar werden
- Eigene und fremde Verhaltensweisen bewusster reflektieren
- Mit Konflikten besser umgehen können

Inhalte

- Grundsätzliches zu Konflikten und daran beteiligten Menschen
- Ursachen, Fakten, Fehler im Zusammenhang mit Konflikten
- Die Wahrheit des Menschen findet im Kopf statt
  (gesagt ist nicht gleich verstanden)
- Wie finde ich diese Wahrheit heraus?
- Gesprächsförderer und Killerphrasen
- Verstehen und Einnehmen anderer Blickwinkel
- Erkennen des eigenen Konfliktverhaltens