

Informationen zum Seminar

Kommunikation in Konfliktsituationen

Zielgruppe:

Inhaber und Geschäftsführer kleiner und mittlerer Unternehmen, die durch die Optimierung ihrer Kommunikation mit Kunden, Geschäftspartnern und Mitarbeitern den Ausbau ihrer Marktposition anstreben

Ziel:

Die Kommunikation mit Kunden, Geschäftspartnern und Mitarbeitern gerät ins Stocken? Unbehagen, Misstrauen und schlechte Stimmung schaffen plötzlich Verwirrung, und Sie kommen einfach nicht voran? In der Regel sind Sie hier unbemerkt in ein Konfliktszenario geraten, das sich zunehmend Ihrer Kontrolle entzieht und Fahrt aufnimmt. Im Seminar erfahren Sie, was in solchen Fällen abläuft und wie Sie deeskalierend einwirken können.

Inhaltliche Schwerpunkte:

- Verstehen, was passiert: Neurosystemische Analyse der Konflikteskalation
- Wie öffne ich die Augen der Beteiligten durch kompetentes Konfliktmanagement für eine Win-Win-Situation?
- Schadensbegrenzendes Agieren im eskalierenden Konfliktgeschehen
- Ab wann brauche ich einen Mediator/Coach?
- Prinzipien interessenorientierter Verhandlungsführung