

Ziel

Sie hinterfragen die Ursachen und Erscheinungsformen von konflikthafter Situationen. Sie erwerben Kenntnisse, Strategien und Methoden, wie Sie diese unangenehmen Situationen meistern können und trainieren, welche Handlungsalternativen bei unterschiedlichen Menschen von Vorteil sind.

Methodik

Plenums- und Gruppendiskussion, Lehrgespräch mit Demonstration, Fallbeispiele, Übungen

Inhalte

- **Konflikte erkennen und als Chance nutzen**
Situationen thematisieren, die für mich oder den Gesprächspartner konflikthafter sind
Ursachen, Erscheinungsformen und Konsequenzen im Zusammenhang betrachten
Mit der 2-Gewinner-Strategie agieren, das Vorgehen strukturieren
- **Vom Recht haben und Recht geben**
Kundenorientierung mit verbalen und nonverbalen Mitteln ausdrücken
Mit Gesprächstaktik das Ziel verfolgen, Kommunikationstechniken bewusst einsetzen
Aus Kundensicht argumentieren, selbstsicher eigene Standpunkte vertreten
- **Mit Menschenkenntnis und Sensibilität umgehen**
Spannungen, Widerstände, Aggressionen, offene Konfrontationen einordnen
Streiter, Besserwisser, Nörgler ... und andere zufrieden stellen
Persönliche Stärken im Gespräch nutzen
- **Mich selbst motivieren und Stress abbauen**
Mental auch auf solche Situationen einstellen
Vor persönlichen Angriffen schützen
Geeignete Stressbewältigungstechniken anwenden

Teilnehmergebühr

einschließlich Arbeitsunterlagen, Imbiss und Pausenversorgung

270,00 € zzgl. ges. MwSt.

Fragen zum Seminar 67-0912 beantworten Ihnen

Margitta Schanze 0351/8322333

Ramona Laudel 0351/8322331

Anmeldungen

ichern Sie sich Ihren Platz und faxen Sie uns Ihre Anmeldung. Sie erhalten rechtzeitig Ihre Teilnehmerkarte und eine Wegbeschreibung. Die Rechnung schicken wir Ihnen nach der Veranstaltung, bei mehrtägigen Veranstaltungen nach dem 1. Tag.

Kostenfreie Stornierungen sind bis 5 Werktage vor Veranstaltungsbeginn möglich. Die Veranstaltung muss ausfallen? Wir benachrichtigen Sie so früh wie möglich. Zahlen müssen Sie selbstverständlich nichts. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der RKW Sachsen GmbH. Übernachtungshinweise erhalten Sie mit der Wegbeschreibung, notwendige Buchungen nehmen Sie bitte selbst vor.

RKW Sachsen GmbH
Freiberger Straße 35
01067 Dresden