

# **Konfliktsituationen beherrschen - schwierige Mitarbeitergespräche führen**

Öffentliches Ein-Tages-Intensivtraining für Führungskräfte

## **1. Gesprächstechniken zur Konfliktlösung trainieren**

- Test: Die eigenen Reaktionsmuster kennen lernen
- Aktives Zuhören einüben
- Die Technik der indirekten Gesprächsführung trainieren
- Mit Widerständen und Einwänden umgehen
- Techniken zur Konfliktbearbeitung
- Kritikgespräche produktiv führen
- Gezielte Anerkennung zur Mitarbeitermotivierung

## **2. Typische Konfliktfälle aus der Praxis bearbeiten**

- Mangelnde Leistung - fehlende Leistungsbereitschaft
- Schlechte Nachrichten mitteilen - Nein sagen müssen
- Gehaltsverhandlungen - Einkommenswünsche besprechen
- Führungskonflikt zwischen Chef und Gruppe
- Fallbeispiele aus der Praxis der Teilnehmer

## **3. Tipps zu Sprache und Körpersprache**

- Pacing und Leading beherrschen
- Die eigene Körpersprache bewusster einsetzen
- Non-verbale Arbeitersignale erkennen und nutzen
- Markante Stimmführung einüben
- Suggestive Beeinflussungstechniken anwenden