



**WISSEN  
MACHT  
ERFOLG**

# Konfliktgespräche erfolgreich führen

Konstruktive Konfliktlösung –  
Hilfreiche Konzepte, Techniken &  
Verhaltensweisen

## 🔔 Darum lohnt sich der Kurs

Konflikte lassen sich nicht vermeiden, aber angemessen lösen. Mit Ihrem Wissen zu Verhaltensweisen & Emotionen in Konflikten und konstruktiven Gesprächen zur Konfliktlösung werden Sie als Führungskraft ein gutes Miteinander gewährleisten können.

## Das nehmen Sie mit

Der Erfolg eines Unternehmens basiert nicht zuletzt auf einer gut funktionierenden und offenen Kommunikation. Treten Konflikte auf, ist es notwendig, sich diesen zu stellen und einen konstruktiven Umgang mit ihnen zu entwickeln. Erfahren Sie alles rund um die Erkennung und Behandlung von Konflikten und lernen Sie, deren Wirkung einzuschätzen. Nutzen Sie diese Chance zur positiven Veränderung.

## Ihr Programm im Überblick

- Konfliktsituationen erkennen / diagnostizieren
  - Situationsdiagnose
  - Eigene Beiträge erkennen
- Konfliktverständnis
  - Positive & negative Wirkung von Konflikten
  - Wie meine Einstellung zu Konflikten das Konfliktverhalten beeinflusst
- Verhaltensweisen in Konflikten / Diagnose meines Konfliktstils
  - Konstruktive und destruktive Muster
  - Wie kann ich Win-win-Situationen herstellen?
- Konfliktquellen
  - Was löst einen Konflikt aus?
  - Wie wirken unterschiedliche Konfliktquellen?
- Innere Konflikte
  - Wie entstehen innere Konflikte?
  - Wie wirken sie nach außen?
- Umgang mit Gefühlen / Emotionen
  - Gefühle als integraler Bestandteil von Konflikten
  - Konstruktiv mit Gefühlen anderer umgehen
  - Gefühle ansprechen, ohne emotional zu werden
- Konfliktodynamik
  - Überlagerungen – von der sachlichen Auseinandersetzung zum persönlichen Konflikt
  - Konflikteskalation

- Heiße und kalte Konflikte
- Konflikt- und Klärungsgespräche führen
  - Position klar vertreten, ohne andere zu verletzen
  - Gewaltfreie Kommunikation in der Praxis
  - Ablauf eines konstruktiven Konfliktlösungsgesprächs
- Konfliktmoderation
  - Konfliktinterventionen
  - Grundsätze der Mediation
- Bearbeitung Ihrer Praxisfälle

## Interessant für

- Führungskräfte und Mitarbeiter, deren Beruf Konfliktsituationen mit sich bringt
- Team-, Projekt- bzw. Besprechungsleiter
- Moderatoren: Personen, die in schwierigen sozialen Situationen moderieren/vermitteln
- Personen in Sandwich-Positionen
- Personalverantwortliche
- Betriebsräte
- Mitarbeiter in Beschwerde- / Reklamationsabteilungen

## Referent\*in



**Dr. Otmar Pichler**

Trainer und Coach im Bereich Personalmanagement



**Mag. Julia Pichler-Roßbach**

Coachin und Trainerin



**Dr. Simon Caspary**

Unternehmensberater, Coach & Trainer

## Termine & Optionen

DATUM	DAUER	ORT	FORMAT	PREIS
15.05.2024	1 Tag	Wien	Präsenz	€ 750,-
30.08.2024	1 Tag	Wien	Präsenz	€ 750,-
15.11.2024	1 Tag	Wien	Präsenz	€ 750,-

## Beratung & Buchung



**ARS Bildungsberatung**

+43 1 713 80 24-71  [bildungsmanagement@ars.at](mailto:bildungsmanagement@ars.at)