

# Konfliktmanagement

**"Man kann nicht klar denken, wenn die Fäuste geballt sind."**

*George Jean Nathan, Verleger*

Konflikte werden häufig als unangenehme Störungen im Alltag empfunden. Dabei sind sie doch eine notwendige Voraussetzung für Veränderungen und Persönlichkeitsentwicklung. Erst in einer Konfliktsituation werden individuelle Unterschiede und Bedürfnisse der beteiligten Personen aufgezeigt.

Da diese Spannungen oft als Kampfsituationen wahrgenommen werden, entfaltet sich leicht eine innere Konfliktdynamik – die Kampfhormone steigen hoch. Diese machen eine friedliche, konstruktive und gewaltfreie Regelung meist nicht mehr möglich.

Die menschlichen Abläufe hinter dieser Kampfsituation zu verstehen bedeutet ihr nicht ausgeliefert zu sein, sondern diese Energie für sich und andere nutzen zu können. Gerne begleiten wir Sie und Ihre Mitarbeiter auf diesem Weg.

## IHR NUTZEN

- o Win-Win Situationen schaffen können!
- o Aus Beschwerdekunden könnten Stammkunden werden
- o Weniger Reibereien im Unternehmen – Mehr Zeit für das wirklich Wichtige!
- o Chance hinter dem Konflikt erkennen und konstruktive Veränderungen einleiten

## Mögliche Seminarmodule

- ➔ Wie sag ich´s bloß?  
Herausfordernde Situationen souverän und sympathisch meistern
- ➔ Vom Umgang mit Druck und aufgeregten Leuten
- ➔ Konfliktgespräche selbst – bewusst führen
- ➔ Hurra ein Konflikt! Kampf den Kampfhormonen!
- ➔ Persönliche Angriffe nicht persönlich nehmen
- ➔ ...

