



Wissen. Perspektiven. Erfolg.



Konfliktmanagement

Ziele

Reagieren Sie in Konflikten oft emotional oder scheuen Sie sich diese aktiv anzugehen? Empfinden Sie Konflikte als kraftraubend und anstrengend? Suchen Sie effektive Werkzeuge für den Umgang mit Konflikten in Ihrem Arbeitsalltag? Erfahren Sie, wie Sie souverän Konfliktpotentiale identifizieren und individuelle Lösungsstrategien entwickeln können. Sie lernen Konflikte offen und gelassen anzusprechen, mit dem Ziel, diese gewinnbringend für alle Beteiligten zu lösen, ohne die eigenen Bedürfnisse zu vernachlässigen. Sie trainieren Gesprächstechniken, um konfliktbehaftete Gespräche ziel- und lösungsorientiert zu führen, d.h. sie lernen ihr Gegenüber nicht als Gegner, sondern als Gesprächspartner anzunehmen und zu verstehen. Sie werden erkennen, dass Konflikte nicht kraftraubend und anstrengend sein müssen, sondern sie unsere eigene Entwicklung fördern und Beziehungen stärken können.

Inhalt

- Was sind Konflikte?
- Analyse des eigenen Konfliktverhaltens
- Arten, Formen und Entstehung von Konflikten
- Verlauf von Konflikten anhand der Eskalationsstufen
- Konfliktbewältigungsstrategien
- Gefühle und Bedürfnisse wahrnehmen und ausdrücken
- Techniken der Gesprächsführung: Gesprächsstruktur und -steuerung;

Methoden

- Theorie-Input
- Fallbeispiele
- Rollenspiel
- Einzelarbeit- und Kleingruppenarbeit
- Videotraining
- Feedbackübung

ID

B-ÜKE

Abschluss

Zertifikat der Volkswagen Bildungsinstitut GmbH

Aufbaumöglichkeiten

Erfolgsfaktor Kommunikation – gedacht, gesagt, verstanden
Intensivtraining Gesprächsführung – individuell, herausfordernd, machbar
Führen von Mitarbeitergesprächen
Souverän argumentieren

Kontakt

Annett Klimke

0375 27026 44

annett.klimke@volkswagen.de

Philipp Schubert

0375 27026 54

philipp.schubert2@volkswagen.de

Volkswagen Bildungsinstitut GmbH

Bildungszentrum Zwickau

Reichenbacher Straße 76

08056 Zwickau

Telefon: 0375-27026-0

Telefax: 0375-27026-80

E-Mail: info@vw-bi.de

Trainingszentrum Service Automobil

Rudolf-Ehrlich-Straße 1

08058 Zwickau / OT Crossen

Telefon: 0375-60618-0

Telefax: 0375-60618-300

E-Mail: info@vw-bi.de

Bildungszentrum Chemnitz

Kauffahrtei 47

09120 Chemnitz

Telefon: 0371-274-1071

Telefax: 0371-274-2138

E-Mail: info@vw-bi.de



Weiterbildung
Berufsausbildung
Duales Studium
Beratung



Volkswagen
Bildungsinstitut

Wissen. Perspektiven. Erfolg.



Volkswagen Bildungsinstitut GmbH

Bildungszentrum Zwickau
Reichenbacher Straße 76
08056 Zwickau
Telefon: 0375-27026-0
Telefax: 0375-27026-80
E-Mail: info@vw-bi.de

Trainingszentrum Service Automobil
Rudolf-Ehrlich-Straße 1
08058 Zwickau/OT Crossen
Telefon: 0375-60618-0
Telefax: 0375-60618-300
E-Mail: info@vw-bi.de

Bildungszentrum Chemnitz
Kauffahrtei 47
09120 Chemnitz
Telefon: 0371-274-1071
Telefax: 0371-274-2138
E-Mail: info@vw-bi.de



Weiterbildung
Berufsausbildung
Duales Studium
Beratung