

# PARLA®-Trainings

## Konflikte & Emotionen managen

### Ziele

In der täglichen Kommunikation läuft nicht immer alles reibungslos. Genau diese schwierigen Situationen sind es, die uns im Nachgang beschäftigen. Konflikte kosten uns Zeit und Geld, denn wenn die Zusammenarbeit nicht rund läuft, hakt es auch in den Projekten. In diesem Training erleben Sie, wie Sie in Konflikten nachhaltig handeln können. Hier erfahren Sie, was Sie tun können, um Konflikte von vornherein zu vermeiden und entstandene Konflikte zu lösen oder zu entschärfen. Sie erleben, wie Sie Verständnis für Verschiedenheit schaffen und Konfliktgespräche steuern können. Dabei heißt es, gut für sich sorgen zu können, um die nötige Distanz zu bewahren.

### Ihr Nutzen

Sie lernen im Training, Konflikte zu erkennen, besser zu verstehen und zu analysieren, um mit diesem Wissen Lösungsmöglichkeiten zu entwickeln. Sie erfahren, wie Sie schwierige Situationen in Gesprächen entschleunigen. Sie bekommen Werkzeuge, um mit schwierigen Situationen, die emotional belastend sind, besser umzugehen und werden eine konstruktive Brücke zum Kommunikationspartner bauen können. Wir arbeiten mit konkreten beruflichen Konfliktsituationen und entwickeln vielfältige Lösungsideen und Handlungsschritte, die Sie mit in den Alltag nehmen können.

### Inhalte

- Konflikte erkennen – warum sie uns das Leben schwer machen
- Konfliktniveau analysieren und je nach Eskalationsstufe Schlüsse ziehen
- „Der Typ nervt“ – wie Sie Ihr Gegenüber besser verstehen und eine Tür zueinander finden
- Erst die Beziehung, dann die Sache – mit Widerständen souverän umgehen
- Druck erzeugt Gegendruck - Machtmuster auf der Beziehungsebene
- Verbales und nonverbales Verhalten in kritischen Gesprächssituationen
- Perspektivwechsel – mit Ich-Botschaften eine Basis des Verständnisses schaffen
- Von der Konfrontation zur Kooperation – das Harvard-Modell
- Welche Möglichkeiten Sie grundsätzlich haben, mit verschiedenen Konfliktarten situativ verschieden umzugehen.
- Bei schwierigen Gesprächen durch Empathie Vertrauen erwecken und emotionale Intelligenz zeigen
- Wie Sie Klärungsgespräche so führen, dass beide Gesprächspartner mit dem Ergebnis zufrieden sein können
- Konfliktmoderation -Bei Konflikten zwischen Mitarbeitern vermitteln
- Wenn Mitarbeiter Emotionen zeigen – Konfliktsituationen klären und Lösungen finden
- Kollegiale Beratung im Unternehmen – so geht es weiter

### Methoden

Impulse durch die Trainerin, Trainerinput, Demonstration, Erarbeitung im Plenum, Übungen, Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit, Fallbeispiele und Rollenspiele.

### Trainerin

Anja Oser, Geschäftsführerin [PARLA GmbH & Co. KG](#)

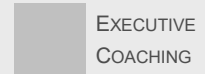
- geb. 1968, Wohnort: Heidelberg, seit über 20 Jahren Expertin für erfolgreiches Sprechen, Führen und Selbstmanagement
- Sprecherzieherin/ Sprechwissenschaftlerin, DGSS; Sprachwissenschaftlerin Anglistik/ Romanistik
- Systemischer Coach, NLP Master, **wingwave®**-Coach, Integraler Businessberater, Unternehmensberaterin/ Organisations-entwicklerin nach Trigon und SySt



PARLA



PARLA  
INTERNATIONAL



EXECUTIVE  
COACHING

### Datum

auf Anfrage

### Ort

auf Anfrage

### Dauer

auf Anfrage

### Trainerin



Anja Oser

### Teilnehmeranzahl

max. 10 Teilnehmer/innen

### Investition

nach Vereinbarung

### Zielgruppe

auf Sie abgestimmt