



CONSENSIS
Trainingsübersicht

Spezielles

Telefontraining
Präsentationstraining
Emotionale Intelligenz
Stress- und Zeitmanagement
Beschwerde-Management
KI-Training
Service Excellence
Coaching

Verkaufs-Themen

Verkaufstraining
Telefonverkaufstraining
Verhandlungsführung
Messe Training
Selbstmarketing
Telefonakquise-Training
Cold Call-Training
Beschwerdemanagement

Interne Kommunikation

Management Training
Konflikt-Management
Teambildung
Fördergesprächs-Training
Feedback-Training
Gesprächsführungs-Training

CONSENSIS GmbH
Drosselstrasse 21
8038 Zürich
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch

Konflikt-Management

Schwierige Situationen meistern – neue Wege finden

Konflikte binden Energie, bremsen Teams und gefährden Ergebnisse. Wer sie frühzeitig erkennt und professionell steuert, verwandelt Spannungen in Fortschritt. Dieses Training vermittelt Ihnen praxiserprobte Methoden, um in hektischen und emotional aufgeladenen Situationen den Fokus aller Beteiligten auf ein gemeinsames Ziel zurückzuführen. Ob im Schlichtungsgespräch, bei einer Neuausrichtung oder in der Mediation.

Ihr Nutzen

- **Handlungssicherheit in Konfliktsituationen** – Sie reagieren auch unter Druck souverän, strukturiert und lösungsorientiert
- **Wirksame Gesprächsleitfäden** – Konkrete Vorgehensweisen für Schlichtung, Mediation und schwierige Feedbackgespräche, die Sie direkt einsetzen können
- **Professioneller Umgang mit Widerstand** – Einwände, Vorwände und emotionale Reaktionen sicher einordnen und konstruktiv lenken

Tieferes Verständnis für Menschen und Veränderung

- **Psychologische Mechanismen verstehen** – Erkennen, welche emotionalen Phasen Menschen bei Veränderungen durchlaufen und warum Widerstand eine natürliche Reaktion ist
- **Veränderungen wirkungsvoll initiieren** – Mitarbeitende dort abholen, wo sie stehen, und Korrekturen so kommunizieren, dass sie angenommen werden
- **Kommunikationspsychologie vertiefen** – WahrnehmungsfILTER, Gesprächsdynamiken und unbewusste Muster erkennen und gezielt nutzen

Schwerpunkte

Veränderung verstehen und begleiten

- Die Veränderungskurve – emotionale Intelligenz in einem sich wandelnden Umfeld einsetzen
- Emotionale Phasen in Veränderungsprozessen erkennen, einordnen und professionell darauf reagieren
- Vergangenes wertschätzen und den Blick konsequent auf Entwicklung richten

Kommunikation als Führungsinstrument

- Schlüsselfaktoren der zwischenmenschlichen Kommunikation bewusst steuern
- WahrnehmungsfILTER und ihre Wirkung auf Gespräche und Beziehungen verstehen
- Zuhören als Ausdruck von Respekt und als wirkungsvolles Führungswerkzeug nutzen
- Fragetechniken, die Mitarbeitende zum Mitdenken und Handeln aktivieren

Konflikte lösen und Ergebnisse erzielen

- Souverän und sicher mit Einwänden, Konflikten und festgefahrenen Situationen umgehen
- Entscheidungen herbeiführen und klar kommunizieren
- Arbeitssitzungen so gestalten, dass sie Konflikte produktiv auflösen statt verstärken
- Das Fördergespräch nutzen, um Entwicklungspunkte verbindlich in die Zukunft zu überführen