



# Konfliktmanagement

Konstruktive Ergebnisse für schwierige Fälle

## Zielgruppe

---

Mitarbeitende und Führungskräfte aller Ebenen, die auch konkrete Fälle aus ihrem Arbeitsalltag bearbeiten möchten

## Teilnehmende

---

Mitarbeitende außer Führungskräfte

## Essenz

---

Konflikte binden Ressourcen und verbrauchen Energien. Je länger sie unbearbeitet bleiben, desto schwerer wird es, sie beizulegen. Dieses Seminar bewirkt eine Sensibilisierung, damit Sie Konflikte rechtzeitig erkennen. Es bietet Werkzeuge und trainiert Techniken, die Sie befähigen, Konflikte erfolgreich zu lösen. Sie erhalten tiefere Einblicke in den Entstehungsprozess von Konflikten, werden sich Ihres eigenen Konfliktverhaltens bewusst und verstehen das Ihres Gegenübers. Sie lernen, mit Angriffen konstruktiv umzugehen und eine angstfreie, partnerschaftliche Atmosphäre zu schaffen, in der dauerhafte, von allen Beteiligten akzeptierte Resultate entstehen können. Zudem entwickeln Sie ein Gespür dafür, Konfliktlösungsgespräche frühzeitig und klar zu führen, um negativen Folgen gezielt vorbeugen zu können, z.B. durch Feedback.

## Methodik

---

Trainer-Inputs, Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit, Gesprächsübungen, Diskussion, Fallarbeit, Reflektieren in der Gruppe.

## Module

---

2 Tage

## Seminarinhalt

---

### Konflikte wahrnehmen

- Konfliktdefinition
- Stufenweise Entwicklung von Konflikten
- Konfliktarten

### Ursachen und Signale

- Hintergründe menschlichen Verhaltens in Konflikten
- Persönlichkeitsstrukturen
- Die Arbeitsweise des Gehirns
- Positive und negative Rollen

### Das eigene Konfliktverhalten

- WahrnehmungsfILTER
- Normalverhalten/Stressverhalten
- Wertedifferenzen, die zum Konflikt führen

### Konflikte klären

- Grundgesetze der Konfliktklärung
- Perspektiven im Konflikt
- Der Teufelskreis ungehörter und unausgesprochener Bedürfnisse
- Regeln für das Konfliktlösungsgespräch
- Konflikte beenden – ohne Verlierer

### Lösungsgespräche führen

- Eskalations- und Deeskalationstechniken
- Emotionen steuern
- Klare Gesprächsführung
- Regeln für Konfliktgespräche
- Feedbacktechniken

### Vorbeugung

- Erst verstehen – dann verstanden werden
- Kulturelle Bedingungen