

Konfliktmanagement

Klar kommunizieren, Verständigung ermöglichen

Zielgruppe

Mitarbeitende und Führungskräfte aller Ebenen, die konkrete Situationen aus ihrem Arbeitsalltag reflektieren und konstruktiv bearbeiten möchten.

Essenz

Konflikte gehören zum Arbeitsalltag. Werden sie frühzeitig wahrgenommen und bewusst angesprochen, bieten sie wertvolle Chancen für Klarheit, Verständnis und eine stärkere Zusammenarbeit.

Dieses Seminar unterstützt Sie dabei, Konfliktdynamiken sicher zu erkennen und konstruktiv damit umzugehen. Sie lernen praxiserprobte Werkzeuge und Gesprächstechniken kennen, mit denen Sie Spannungen klären und tragfähige Lösungen entwickeln können.

Sie erhalten Einblicke in die Entstehung von Konflikten, reflektieren Ihr eigenes Verhalten in herausfordernden Situationen und gewinnen ein tieferes Verständnis für die Perspektive Ihres Gegenübers. So entsteht eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre, in der Lösungen möglich werden, die von allen Beteiligten mitgetragen werden.

Darüber hinaus gewinnen Sie Sicherheit darin, klärende Gespräche frühzeitig und klar zu führen und Konflikten im Arbeitsalltag wirksam vorzubeugen.

Methodik

Trainer-Impulse, Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit, Gesprächsübungen, Diskussionen, Fallarbeit sowie gemeinsame Reflexion.

Umfang

2 Tage

Inhalt

Konflikte wahrnehmen

- Was ist ein Konflikt?
- Konfliktformen
- Konfliktarten
- Woran erkenne ich, dass ein Konflikt entsteht?
- Eskalationsstufen von Konflikten

Ursachen und Dynamiken verstehen

- Wie Wahrnehmung Konflikte beeinflusst
- Warum Menschen in Konflikten anders reagieren
- Der Teufelskreis unausgesprochener und ungehörter Bedürfnisse
- Typische Auslöser und Verstärker von Konflikten

Das eigene Konfliktverhalten reflektieren

- Eigenes Verhalten in Konfliktsituationen erkennen
- Die Wirkung des eigenen Verhaltens auf andere verstehen
- Perspektivwechsel einnehmen können

Konflikte klären und Lösungsgespräche führen

- Struktur und Regeln für klärende Gespräche
- Bedürfnisse und Interessen klar ansprechen
- Klar und wertschätzend kommunizieren
- Mit Emotionen souverän umgehen
- Deeskalierend wirken

Vorbeugung

- Konflikten durch Klarheit und Kommunikation vorbeugen
- „Erst verstehen – dann verstanden werden“