

# KONFLIKTMANAGEMENT

Konflikte erkennen und erfolgreich meistern

**PROFIL** Mitarbeiter und Führungskräfte aller Ebenen, die auch konkrete Fälle aus ihrem Arbeitsalltag bearbeiten möchten

**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-Input, Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit, Gesprächsübungen, Diskussion, Fallarbeit, Reflektieren in der Gruppe

**DAUER** 2 Tage

**TERMINE | ORT** Termin und Ort bzw. Online-Portal nach Absprache

**INHALTE** **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**

Wahrnehmungsfiler  
Normalverhalten/Stressverhalten  
Wertedifferenzen, die zum Konflikt führen

# KONFLIKTMANAGEMENT

Konflikte erkennen und erfolgreich meistern

## INHALTE

### **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