

## Umgang mit Konflikten

### Kurzbeschreibung

Wo Menschen zusammenkommen und zusammen arbeiten werden immer wieder Reibungsverluste entstehen. Konflikte wirken sich dann negativ auf die Gesundheit und die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter und des Unternehmens aus, wenn sie nicht frühzeitig erkannt und gelöst werden.

In diesem Training wird der komplexe Prozess des Konfliktmanagements aufgezeigt und die Teilnehmer lernen unterschiedliche Methoden der Konfliktauflösung kennen.

### Ziele

- + Sie wollen Konfliktpotenziale frühzeitig erkennen und konstruktiv auflösen?
- + Ihnen streben nach Verbesserung durch das Kennenlernen von Methoden des Konfliktmanagements und dem sicheren Einsatz der Methoden?
- + Ihnen ist wichtig, durch den Einsatz von Konfliktwerkzeugen Ihre Krankenstandquote und Ihre Fluktuation zu reduzieren?

### Inhalte

Die Themenschwerpunkte werden im Vorfeld zum Training, auf Basis Ihrer Aufgabenstellungen, gemeinsam mit Ihnen definiert und festgelegt. Sie erhalten Ihr persönliches Trainingskonzept. Denkbar sind folgende Inhalte:

- ✓ Ursachen von Konflikten – die Entstehung, den Aufbau und den Verlauf von Konflikten
- ✓ Konflikte und ihre Dynamik
- ✓ Konflikte wahrnehmen und Lösungen finden – die wichtigsten Lösungsmethoden
- ✓ Psychologische Hintergründe bei Konflikten
- ✓ Gesprächsführungstechniken bei Konflikten – erfolgreiche Kommunikation bei Konflikten
- ✓ Klarheit in Konflikten schaffen
- ✓ Was passiert bei Eskalationen und wer spielt dann welche Rolle?
- ✓ In Konfliktsituationen als Moderator vermitteln
- ✓ Analyse von Praxisfällen – Wie sieht die konstruktive Konfliktlösung aus?

Im Wissenstransfer helfen gemeinsame Aktivitäten und Übungen dabei, das erlernte Wissen anzuwenden und umzusetzen. Die Teilnehmer erhalten unmittelbare Reflektion auf Ihr Auftreten und Handeln. (Action-based learning)

<b>Dauer:</b>	2 Tage
<b>Teilnehmer:</b>	Maximal 10
<b>Zielgruppe:</b>	Führungskräfte