

**1 Tag      Konfliktmanagement**

Kleinere Spannungen lassen sich in der Zusammenarbeit auf Grund verschiedener Interessen und situationsbedingter Schwierigkeiten kaum vermeiden. Sie können im positiven Fall zur Belebung der Arbeitsprozesse beitragen. Wenn sie jedoch zu Konflikten werden, erschweren oder blockieren sie die Zusammenarbeit. Sie binden Kraft und lassen Energie unnütz abfließen. Deshalb ist es wichtig, die Dynamik von Konflikteskalationen zu erkennen, um sie bereits im Vorfeld zu kanalisieren oder zu unterbrechen. Wenn es dennoch zu solchen Eskalationen kommt, geht es darum, die Konflikte zu bündeln und dauerhaft zu bewältigen, damit sie nicht immer wieder aufbrechen oder gar weiter eskalieren. Dies gilt sowohl für Konflikte zwischen Führungskräften und Mitarbeitern als auch zwischen Mitarbeitern. Ein wichtiger Bestandteil ist hierbei die Unterscheidung von Absicht und Form, von Sach- und Beziehungsebenen und darüber, wie Missverständnisse überhaupt entstehen können.

In dem Seminar werden neben theoretischem Wissen auch praktische Übungen durchgeführt, um die Inhalte zu veranschaulichen und zu verdeutlichen.

**Ziel:** Die Teilnehmer erkennen im Rahmen dieses Seminars die Ursachen und die Vielschichtigkeit von Konfliktsituationen mit Kunden, Kollegen sowie Lieferanten und den von ihnen bevorzugten Konfliktstil. Auf dieser Basis werden geeignete Strategien erarbeitet, um Konflikte auch langfristig zu lösen. Die Teilnehmer erlernen zum einen die Bewältigung von Konflikten, an denen sie selbst beteiligt sind und trainieren zum anderen die Moderation von Konflikten zwischen den Mitarbeitern.

**Inhalte:**

- Ursachen für Konflikteskalationen
- Vermeidungsstrategien
- Persönliche Konfliktstile
- Situationsangemessenes Verhalten
- Schritte und Prinzipien der kooperativen Konfliktbewältigung
- Gesprächsführung zur Bewältigung von Konflikten mit Mitarbeitern
- Fallen der Konfliktmoderation