

Konflikte erkennen und managen

Konfliktverhalten der Mitmenschen verstehen und damit umgehen

- Zielgruppe: Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte aller Ebenen.
- Ziele: Die Teilnehmer verstehen, wie Konflikte entstehen.
Sie kennen ihr eigenes Konfliktverhalten.
Sie verstehen das Konfliktverhalten anderer Personen.
Sie wissen, wie sie mit Angriffen konstruktiv umgehen können. Sie haben die Fähigkeit, Konfliktlösungsgespräche so früh und so klar zu führen, dass eine angstfreie, partnerschaftliche Atmosphäre geschaffen wird, in der dauerhafte, von allen Beteiligten akzeptierte Lösungen entstehen können.
Ein weiteres Ziel ist die Konfliktvorbeugung: Die Teilnehmer lernen die Bedingungen kennen, unter denen Konflikte nur minimiert auftreten.
- Seminarinhalte:
- **Konflikte wahrnehmen**
 - Konfliktdefinition
 - Stufenweise Entwicklung von Konflikten
 - Arten von Konflikten
 - Ursachen und Signale
 - **Konflikte klären**
 - Gängige Konfliktlösungsmethoden und ihre Auswirkungen
 - Regeln für das Konfliktlösungsgespräch
 - Konflikte ohne Verlierer lösen
 - Grenzen der Selbsthilfe
 - **Warum sind Menschen manchmal beleidigt?**
 - Schichten der Persönlichkeit
 - Die Arbeitsweise des Gehirns
 - Positive und negative Rollen
 - **Das eigene Konfliktverhalten**
 - Wahrnehmungsfilter
 - Normalverhalten/Stressverhalten
 - Möglichkeiten der Verbesserung
 - **Vorbeugung**
 - Erst verstehen – dann verstanden werden
 - Kulturelle Bedingungen
- Methoden: Viele praktische Übungen, Kurzvorträge, Gruppenarbeiten, Rollenspiele
- Dauer: 2 Tage