



# Konfliktmanagement

**Ziel** Konflikte können zwischen Mitarbeitern, zwischen Mitarbeitern und Kunden, oder auch im eigenen, internen System im Sinne von „einerseits-andererseits-Themen“ entstehen und so den reibungslosen Arbeitsablauf empfindlich stören. Die Teilnehmer erfahren psychologische Hintergründe von Konflikten und Maßnahmen zur schnellen Beseitigung emotionaler Missstimmungen, damit alle Beteiligten bereit sind, auf der sachlichen Ebene eine gemeinsame Lösung zu erarbeiten. Sie erhalten und üben erprobte Strategien der Problemlösung, die sowohl im äußeren, als unbeteiligter Moderator einer Schlichtungssituation, angewandt werden können als auch im internen System, wenn wir selbst beteiligt sind.

- Schwerpunkte**
- Hintergrund eines Konfliktes
  - Emotionale Blockaden oder warum es oft nicht einfach sachlich zugeht
  - Umgang mit Aggression und anderen schwierigen Emotionen
  - Vertrauen schaffen
  - Die richtigen Fragen stellen
  - Von der Kunst des guten Zuhörens
  - Übereinstimmungen entwickeln
  - Gemeinsame Lösungen erarbeiten

- Vorteile und Nutzen**
- ⊕ In Stresssituationen ruhig bleiben
  - ⊕ Klarheit in schwierigen emotionalen Situationen
  - ⊕ Sicherheit beim Moderieren von Konfliktsituationen
  - ⊕ Störungszeiten im Arbeitsablauf minimieren
  - ⊕ Erhöhte Mitarbeitermotivation
  - ⊕ Höhere Leistungsfähigkeit und -bereitschaft
  - ⊕ Stabile Kundenbindung
  - ⊕ Erhöhte Gewinne

**Dauer** 2 Tage