



## Konfliktmanagement & Mediation

Konflikte, so gerne wir sie oft vermeiden würden, gehören zum Arbeitsalltag dazu. Mit ihnen gut umgehen zu können, ist deshalb eine Grundvoraussetzung guter Führung. Das Ziel des Konfliktmanagements ist dabei nicht, alle Konflikte im Unternehmen zu beseitigen und ein völlig konfliktloses Klima zu schaffen. Oftmals setzen Konflikte auch Energien frei und sorgen dafür, dass der Status-quo kritisch hinterfragt wird. Wird ein Konflikt allerdings als belastend wahrgenommen und hindert an der erfolgreichen Zusammenarbeit muss er aktiv angegangen werden. Zum professionellen Konfliktmanagement gehören präventive Maßnahmen, Indikatoren für Konflikte, ebenso wie Techniken Konflikte zu bearbeiten und aufzulösen. Freuen Sie sich in unserem Training auf die Arbeit an herausfordernden Konfliktfällen aus dem Führungsalltag. Dabei werden auch die Emotionen im Rollenspiel erlebbar gemacht und Lösungen mittels Konfliktlösungsschemata gemeinsam erarbeitet.

### Inhalte

- Konfliktarten
- Konflikte frühzeitig erkennen
- Konfliktanalyse nach emotionalen und sachlichen Anteilen
- Naive und professionelle Konfliktlösungsmuster
- Schema eines professionellen Konfliktgespräch
- Gesprächstechnik im Konfliktgespräch
- Effektive Verhaltensmuster für das Konfliktgespräch
- Mediation als Sonderform des Konfliktmanagements
- Schema und effektive Verhaltensmuster der Mediation
- Überprüfung von Selbst- und Fremdbild durch Feedback

**Dauer:** 2 Tage

