

## Konfliktmanagement

Konflikte gehören zum Alltag in der Berufswelt. Häufig werden diese nicht erkannt oder totgeschwiegen. In diesem Seminar befassen Sie sich neben den Konfliktformen, -arten und -verhalten mit den verschiedenen Möglichkeiten, um Konflikte zu analysieren. Sie lernen die Ursachen eines Konfliktes zu erkennen sowie Methoden zur Konfliktbearbeitung bis hin zu Konfliktlösungsstrategien zu entwickeln. Erahren Sie, wie eine Konfliktkultur etabliert wird, die Konflikte als Chancen begreift!

- **Einleitung**
- **Der Konfliktbegriff**
  - Konfliktarten
  - Verschiedene Formen des Konfliktverhaltens
  - Varianten des Konfliktverhaltens
  - Kommunikation als Ausdruck der inneren Haltung
- **Ursachen eines Konfliktes**
  - Anatomie eines Konfliktes
- **Methoden der Konfliktbearbeitung**
  - Strategische Vorarbeit
  - Analyse der Gegenpartei
  - Das Drei-Phasen-Modell der Konfliktaussprache
- **Strategien zur Konfliktlösung**
- **Mediation**
- **Konfliktkultur**
  - Entwickeln einer Konfliktkultur
- **Konflikte als Chance begreifen**
- **Tages-Clearing**