

Konfliktmanagement

- **Einleitung**

- **Der Konfliktbegriff**

- Konfliktarten
 - Klassifizierung
 - Verteilungskonflikt
 - Zielkonflikte
 - Rollenkonflikte
 - Wahrnehmungskonflikte
 - Beziehungskonflikte
- Verschiedene Formen des Konfliktverhaltens
 - Motive des Konfliktverhaltens
 - Eigene Absichten durchsetzen
 - Nachgeben
 - Konflikte nicht wahrnehmen
 - Kompromiss aushandeln
- Varianten des Konfliktverhaltens
 - Logisch-sachliches Verhalten
 - Emotionales Verhalten
 - Beziehungsorientiertes Verhalten
 - Zusammenfassung
 - Arbeitsblatt: Welcher Verhaltenstyp sind Sie?
- Kommunikation als Ausdruck der inneren Haltung
 - Die überhebliche Haltung
 - Die gleichberechtigte Haltung
 - Die unterwürfige Haltung

- **Ursachen eines Konfliktes**

- Anatomie eines Konfliktes
 - Stufen des Konfliktverlaufs
 - Unterschiedliche Interessen und Ziele
 - Gesagt ist nicht gleich verstanden
 - Wahrnehmungsverzerrungen
 - Unterschiedliche Erfahrungen
 - Werte und Normen
 - Checkliste zum Konfliktverlauf

Konfliktmanagement

■ Methoden der Konfliktbearbeitung

- Strategische Vorarbeit
 - Die eigene Sichtweise
 - Die Sichtweise des Konfliktgegners
 - Die Sichtweise des unbeteiligten Dritten
- Analyse der Gegenpartei
 - Wer ist der Entscheider der Gruppe?
 - Wer ist der Meinungsbildner?
 - Wo liegt die Schwachstelle?
 - Klare Botschaften mit Signalwirkung formulieren
 - Forderung
 - Drohung
 - Angebot
- Das Drei-Phasen-Modell der Konfliktaussprache
 - Erkunden des Standpunktes der Gegenseite
 - Klare Vermittlung des eigenen Standpunktes
 - Entwickeln einer gemeinsamen Lösung
 - Checkliste Strategien der Konflikthandhabung
 - Arbeitsblatt: Gelungene Kommunikation

■ Strategien zur Konfliktlösung

- **Vermeiden:** Die Verlierer/Verlierer-Strategie
- **Durchsetzen:** Die Gewinner/Verlierer-Strategie
- **Nachgeben:** Die Verlierer/Gewinner-Strategie
- **Kompromiss:** Die Gewinner/Gewinner und Verlierer/Verlierer-Strategie
- **Kooperation:** Gewinner/Gewinner-Strategie

■ Mediation

- Mediation als Konfliktlösung

■ Konfliktkultur

- Entwickeln einer Konfliktkultur
 - 1. Stellen Sie die aktuelle Situation fest.
 - 2. Betrachten Sie gemeinsam die bisherige Konfliktsituation.
 - 3. Erarbeiten Sie gemeinsam Modelle für den Umgang mit zukünftigen Konflikten.
 - 4. Arbeiten Sie Konflikte im Team nach.

■ Konflikte als Chance begreifen

- Mögliche positive Entwicklungen auf der Sach- und Inhaltsebene
- Mögliche positive Entwicklungen auf der Beziehungsebene
- Zusammenfassung

■ Tages-Clearing

Verbindliche Anmeldung:

Fax

02904 / 709431

Hiermit melde ich mich zum Seminar Konfliktmanagement an

am: ____ . ____ . ____

in: Zeh-Coaching, Halbeswiger Straße 8, 59909 Bestwig

Name: _____ Vorname: _____

ggf. Firma und
Ansprechpartner _____

Straße; Hausnummer; _____

PLZ; Wohnort _____

Telefon _____

Mobil _____

Fax _____

e-mail: _____

Datum _____ Unterschrift _____

*Die Seminargebühren von € 187.50 + 19 % Mwst. inkl. Tagungsgetränke
umfangreicher TN – Unterlagen, Teilnahmezertifikat
überweise ich auf
Konto 5560404
BLZ 416 517 70
Kreditinstitut Sparkasse Hochsauerland*

Gerne reservieren wir für Sie ein Zimmer in einem Gasthof (ca. 38,-- Übernachtung und Frühstück). Möglichkeit zu einem gemeinsamen Mittagessen in einem Restaurant ist gegeben.