

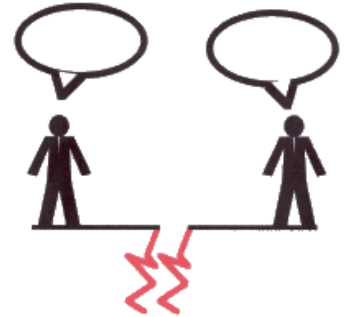
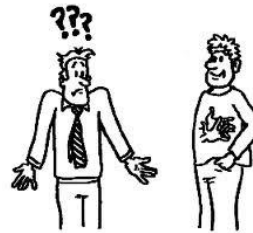
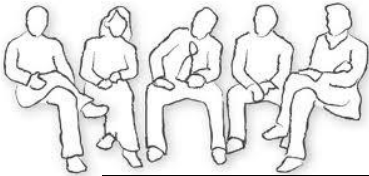
# Konfliktmanagement

Zielgruppe: Mitarbeiter in allen Bereichen der  
Wirtschaft und  
Führungsverantwortliche

Ziel: vertrauensvoller Umgang  
mit den Mitarbeitern

guter Umgang der  
Mitarbeiter untereinander und  
der Führungsverantwortlichen  
mit den Mitarbeitern

Konflikte lassen sich nicht  
vermeiden aber lösen



## 1. Konflikte – Wie entstehen sie?

- Wie nehme ich die Menschen in meinem Umfeld wahr?
- Wie lässt sich unsere Wahrnehmung beeinflussen?
- Warum reagieren Menschen so unterschiedlich? Dazu wird ein Selbsttest mit den Temperamenten gemacht
- Erläuterung der Temperamente und die unterschiedlichen Verhaltensweisen
- Schwierige Gespräche mit Angehörigen
- Gefühle und Bedürfnisse erkennen und ansprechen
- Entstehung und Entwicklung von Konflikten
- Heraus aus der Mühle zur Lösung von Konflikten, möglichst so, dass für alle eine akzeptable Lösung entsteht

## 2. Schwierige Gespräche führen

- Wie kritisiere ich richtig?
- Mitarbeitergespräche
- Zielvereinbarungsgespräch
- Kritikgespräch
- Konfliktgespräch

# Konfliktmanagement



## 3. Meine Gefühle

- Wenn die Wut steigt - was hat die Wut mit mir zu tun?
- Was ist ein Konflikt? Konfliktstile
- Stadien der Konfliktenstehung
- Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg

## 4. Konfliktlösungsstrategie

- Durch verschiedene Techniken wie kann einem offenem oder verstecktem Konflikt auf dem Grund gegangen werden.
- Folgende Techniken können angewendet werden:
- Zirkuläre, skalierende, hypothetische Fragen
- Bildkarten
- Aufstellungsbrett
- Genogramm und Organigramm zur bildlichen Darstellung
- Skulpturaufstellung
- Tetralemma

Bei diesen Verfahren können Gefühle, Wünsche und Bedürfnisse spürbar und sichtbar gemacht werden.