

Konfliktmanagement Grundlagen

- Was sind eigentlich Konflikte? Bei dieser Frage reagieren Menschen mit einer Bandbreite von Reaktionen: Anfängen von Meinungsverschiedenheiten, mit denen man noch ganz gut umgehen kann, bis hin zu schlimmsten Eskalationsphantasien ist alles vertreten.
- Entweder sind die Einstellungen zu Konflikten recht negativ besetzt oder einige scheuen davor zurück, die Situation anzusprechen aus Angst, das Verhältnis mit Kolleg:innen, Führungskräften, Mitarbeiter:innen oder Kund:innen noch zu verschlechtern.
- Partnerschaftlich zu kommunizieren und das persönliche Anliegen angemessen und nicht verletzend der Konfliktpartei vorzubringen, kann ein Anfang sein, um Konflikte klären zu können bzw. Konflikte, bevor sie sich verhärten, frühzeitig ansprechen zu können.

Themenschwerpunkte sind:

- Erkennen und verstehen von Konfliktdynamiken,
- Die Bedeutung der Strategie „Tit for Tat“ bei Gruppenkonflikte kennenlernen,
- Gemeinsamkeiten erkennen und nicht nur an Unterschiedlichkeiten festhalten,
- Analyse von Transaktionen – Arbeit an der inneren Haltung zum persönlichen Konfliktpartner,
- Steuerungsinstrumente zur De-Eskalation anwenden können,
- Aufbau und Stufen eines Konfliktgespräches kennenlernen und anwenden können.

Methoden:

- Vorträge, Rollenspiele, Einzel- und Gruppenarbeit, kollegiale Beratung

Zielgruppe:

- Führungskräfte, Projektleiter:innen, alle Mitarbeiter:innen