



## Konfliktmanagement

So lösen Sie Konflikte wertschöpfend.

Lernen Sie, **Konfliktursachen zu verstehen, schwierige Themen direkt anzusprechen und auf souveräne und wertschätzende Weise in Konflikten eine aktive Gestalterrolle einzunehmen.** Trainieren Sie konkretes Vorgehen und erarbeiten Sie Lösungen für Konfliktsituationen im Berufsalltag. Sie reflektieren dabei Ihre eigene Einstellung und erfahren, welche Lösungspotenziale in den jeweiligen Situationen stecken. Sie verstehen die Wirkmechanismen von Konfliktfeldern vor allem in Organisationen und üben deeskalierende Kommunikationsvarianten. Sie bearbeiten eigene konkrete Konflikthanliegen im Rahmen kollegialer Fallberatung.

### Ihr Seminarnutzen

- **Konfliktsituationen im Berufsalltag effektiv und nachhaltig lösen**

#### Termine

24. - 26. April (FEL)

20. - 22. November (FEL)

#### Ort

FEL - Hotel Kaiserin Elisabeth,  
Feldafing

#### Seminargebühr

EUR 1.600,-

#### Trainerin

Dipl.-Psych. Beate Erkelenz

Weitere Informationen auf unserer  
Website unter Seminar-Nr. 7.7

### Workshop-Inhalt

Beispiele und konkrete Situationen aus der Praxis der Teilnehmer bilden – begleitet durch kollegiales Feedback und Theorieinput durch die Trainerin – den Hintergrund für:

- Begriffsklärung: Was ist ein sozialer Konflikt, was „nur“ ein Problem?
- Wie entstehen Konflikte (Ursachen, Auslöser, Signale zur Früherkennung)?
- Ein Modell der menschlichen Motivation
- Die eigene Haltung und Einstellung zum Thema „Konflikt“ („harmoniebedürftig“ vs. „streitfreudig“)
- Ein Leitfaden für ein konstruktives Lösungsgespräch (Ablaufschema und Übung anhand vorgegebener Beispiele)
- Modell der konfliktreduzierenden Kommunikation
- Verlauf von Konflikten (Dynamik und Eskalation)
- Mediation – ein Lösungsansatz (Einsatzmöglichkeiten, Vorgehensweise, Anforderungen an einen Mediator)
- Fallarbeit mit Beispielen der Teilnehmer und anhand von Fallstudien