



Titel: **Lernen an Konflikten**

- Den Nutzen in Konflikten nutzen -

Inhalt: Bei Meinungsverschiedenheiten mit Vorgesetzten und Mitarbeitern, im Kundenkontakt und beim Beschwerdemanagement sind Konflikte unvermeidbar. Wenn Konflikte nicht zu umgehen sind, sollten sie konstruktiv genutzt werden, damit Widerstände und Auseinandersetzungen zu Chancen werden. Um die Chancen zu erkennen, ist es nötig, die Scheu vor Konflikten zu verlieren, den persönlichen Umgang mit Konflikten zu reflektieren und neue Optionen zu erarbeiten.

Zielsetzung: Sie erhalten eine entscheidende Fähigkeit, Spannungen zu nutzen, die Zusammenarbeit zu verbessern, sich und Ihr Umfeld zu motivieren und somit effektiv zu Ihrem Unternehmenserfolg beizutragen.

Methodik: Kurz-Vortrag, Übungen zum Erkennen eigener Konfliktmuster / Impulse zur Erforschung von Konflikt - Eskalation - Deeskalation, Erarbeitung von Checklisten, Bearbeitung von Fallbeispielen aus dem Teilnehmerkreis

Zielgruppe: Führungskräfte und MitarbeiterInnen in der Jugendhilfe und anderen Organisationen

Themen: Konfliktsensibilisierung – Konfliktformen
Bedeutung von Konflikten für die persönliche Entwicklung, Teamentwicklung und Organisationsentwicklung.
Ihre persönlichen Verhaltensmuster in Konflikten
Erarbeitung einer konstruktiven Haltung gegenüber Konflikten
Entwicklung von Wegen der Konfliktbearbeitung
Methoden der Gesprächsführung und Deeskalation
Sachgerecht verhandeln nach dem Harvard Konzept (2-Gewinner-Situation)
Kommunikation – Muster die zu Konflikten führen können.
Ihre Handlungsoptionen im Konfliktfall.

Dauer: 2-Tagesworkshop; 09.00 – 17.00 Uhr (oder nach Vereinbarung)

Ort: Nach Absprache

Termin: Inhouse auf Anfrage

Kosten: Kosten nach Absprache

Leitung: **Veronika Hillenstedt** (Diplom-Pädagogin, Mediatorin BM, Ausbilderin für Mediation (BM), Changemanagerin, Geschäftsführerin Konfliktschlichtung e.V., Oldenburg)
e-mail : v.hillenstedt@denkbar-ol.de Tel.: 04407 - 922279
drs. Paul van der Horst (Supervisor & Organisationsberater DGSv)

Information: www.denkbar-ol.de