



**Titel:** **Produktiver Umgang mit Konflikten und Spannungen in der Arbeit**  
*- damit das Arbeiten wieder Spaß macht*

**Inhalt:** Bei Meinungsverschiedenheiten mit Vorgesetzten und Mitarbeiter / innen, im Kundenkontakt und beim Beschwerdemanagement sind Konflikte unvermeidbar. Konflikte gehören zum Alltag jedes Unternehmens. Die Kompetenz und Fähigkeit der Mitarbeiter / innen bestimmen darüber, wie erfolgreich Konflikte erkannt, analysiert und gelöst werden. Ein offener und konstruktiver Umgang mit Konflikten trägt dazu bei, das vorhandene Spannungspotenzial positiv zu nutzen. Um die Chancen von Konflikten zu erkennen, ist es nötig, die Scheu vor ihnen zu verlieren, den persönlichen Umgang mit Konflikten zu reflektieren und neue Optionen zu erarbeiten.

**Zielsetzung:** Sie setzen sich konstruktiv mit dem Thema Konflikte auseinander und lernen, ein aktives Konfliktmanagement erfolgreich umzusetzen. Dadurch können Sie Konflikte zukünftig:

- rechtzeitig erkennen
- positiv gestalten und
- Gewinn bringend auflösen.

**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 mittelständischen und sozialen Unternehmen

**Themen:** Konfliktsensibilisierung – Konfliktformen  
Ihre persönlichen Verhaltensmuster in Konflikten  
Erarbeitung einer konstruktiven Haltung gegenüber Konflikten  
Persönlichkeitsmerkmale des Gegenüber in Konflikten erkennen  
Entwicklung von Wegen der Konfliktbearbeitung  
Methode der Mediation im Konfliktfall  
Methoden der Gesprächsführung und Deeskalation z. B. „aktives Zuhören“  
Erweiterung der Wahrnehmung  
Steuerung des Konflikts hin zu einer 2-Gewinner-Situation „sachgerecht verhandeln nach dem Harvard Konzept“  
Analyse und Diagnostik (Eskalationsstufen nach Glasl)  
Kommunikation - Das 4 Ohren Modell von Schulz von Thun  
Ihre Handlungsoptionen im Konfliktfall: das tun - das besser lassen

**Dauer:** 09.00 – 17.00 Uhr (zwei-Tagesworkshop)

**Ort:** Inhouse auf Anfrage

**Termin:** Nach Absprache

**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

**Information:** [www.denkbar-ol.de](http://www.denkbar-ol.de)