



## Konfliktmanagement

### Konflikte verstehen, erkennen und lösen

#### Intention

Wer Mitarbeiter führen, Projekte und Teams zu leiten hat, muss sich auch herausfordernden und schwierigen Situationen stellen können. Missverständnisse, Zielkonflikte, Kompetenzkonflikte oder auch Durchsetzungskonflikte erfordern besondere Verhaltensweisen und Lösungsstrategien. Führungskräfte sind besonders gefordert, mit Konflikten aktiv umzugehen, sei es als Moderator von Konflikten im Team oder als Beteiligter.

#### Ziele

- Ihre Fähigkeiten für die Ursachenanalyse von Konflikten sind verbessert.
- Sie sind in der Lage, in der Anfangsphase von Konflikten gelassener zu reagieren und erste konfliktarme Lösungsstrategien zielgerichtet einzusetzen.
- Ihr Handlungsspielraum ist durch den gezielten Einsatz von Gesprächstechniken und praktischen Tools erweitert.
- Sie haben in praktischen Übungen und Fällen aus der Praxis Lösungen für Konfliktsituationen im Dialog und im Meeting umgesetzt.
- Sie können flexibler, bewusster und zielorientierter handeln.

#### Inhalte

- Kommunikationsmuster
- Handlungssituationen erkennen
- Effektive Gesprächstechniken
- Entstehung von Konflikten und mögliche Folgen
- Verhaltensweisen um Konflikte zu vermeiden
- Reaktionsmöglichkeiten und Emotionsmanagement bei Konflikten im Meeting
- Gesprächstools für Klärungsgespräche, Kritikgespräche, Problemlösungsgespräche, Motivationsgespräche

#### Kurzablauf

In diesem Training lernen Sie den situationsgerechten Einsatz unterschiedlicher Gesprächstools und wie Sie Teammitglieder selbst aktiv am Lösungsprozess beteiligen. Sie lernen, unproduktive Kommunikationsmuster zu durchbrechen und neue Gesprächsstrategien auszuprobieren. Sie erhalten praktische und wirksame Lösungen für Konfliktsituationen und üben anhand konkreter Beispiele aus der Praxis. Sie profitieren von der Möglichkeit, Ihre Kommunikationskompetenz zu verbessern, indem Sie ein persönliches Feedback über Ihr Gesprächsverhalten erhalten.

**Zielgruppe:** Führungskräfte, Projektleiter und alle, die souverän Konfliktsituationen meistern wollen

**Dauer:** 3 Tage

**Teilnehmerzahl:** 10

**Kompetenzteam:** Anton Lang, Ralf Langhorst