

# KONFLIKTMANAGEMENT

Konflikte in Teams und Abteilungen oder zwischen Führungskräften und Mitarbeitern nehmen wertvolle Arbeitskräfte in Anspruch, verbrauchen zeitliche und finanzielle Ressourcen, blockieren wichtige Entscheidungen und gefährden die Zusammenarbeit. Andererseits sind Konflikte oft Antriebskräfte für Veränderungen, weil sie kritische Punkte innerhalb der Organisation aufzeigen.

## FACTSHEET



### ZIELGRUPPE

Das Training richtet sich an Fach- und Führungskräfte, die ihren Umgang mit Konflikten und Konfliktsituationen verbessern möchten. In diesem Seminar lernen die Teilnehmer ihr Verhalten in Konfliktsituationen effektiver und zielgerichteter zu steuern, um mehr Effizienz und Produktivität auch in schwierigen Situationen zu erzielen.

### ÜBERBLICK

In diesem Training richten Sie Ihren Fokus u. a. auf die Chancen innerbetrieblicher Konflikte. Sie lernen, Ihr eigenes Konfliktprofil zu verstehen und Auseinandersetzungen mit anderen zu analysieren. Darauf aufbauend entwickeln Sie Interventionsstrategien, um Spannungen frühzeitig zu entschärfen oder einen eskalierten Streit nachhaltig zu befrieden.

Wirksame Techniken helfen Ihnen, angriffsfrei und konstruktiv selbst schwierigen Gesprächspartnern zu begegnen und gegensätzliche Parteien miteinander zur Konfliktlösung zu lotsen. So legen Sie die Grundlagen für eine offene Dialog- und Konfliktkultur in Ihrem Unternehmen.

# KONFLIKTMANAGEMENT

## SCHWERPUNKTE

- Selbst- und Fremdwahrnehmung:  
Der eigene Kommunikationsstil
- Konfliktodynamik und Eskalation
- Persönliche Kommunikationsmuster  
und WahrnehmungsfILTER
- Die neun Stufen der Konflikteskalation und  
wie Führungskräfte entgegenwirken können
- Positiver und negativer Konfliktzyklus
- Wege konfliktarmer Kommunikation: Praxiselemente  
aus Rosenbergs „Gewaltfreie Kommunikation“
- Konkrete Fallbearbeitung:  
Methoden zielgerichteter Konfliktlösung

## PROGRAMMINHALTE

Die folgenden Punkte bieten eine Übersicht über die möglichen Trainingsinhalte. Diese werden anhand des individuellen Bedarfs und der Anforderungen des Teilnehmers erstellt.

### Konflikte erkennen

- Individuelle Zielbestimmung
- Wann ist ein Konflikt ein Konflikt?
- Definitionen und Verständnis von Konflikten
- Konfliktarten und die Situation: „Hot or cold?“

### Konfliktanalyse

- Analyse verschiedener Konfliktsituationen  
und deren Ausgang
- Auswertung der Situation: Nutzen oder Schaden?
- Reflexion und Ausarbeitung alternativer Szenarien

### Konfliktodynamik und Eskalation

- Entstehung und Dynamik von Konflikten
- Schritte der Eskalation
- Chancen und Schaden von Konflikten
- Faktoren die Konflikte entstehen lassen

### Konstruktives Konfliktverhalten

- Bedürfnisse und Interessen
- Emotionale Ebene erkennen und von der  
Sachebene unterscheiden
- Empathie: Gewaltfreies Kommunikationsmodell
- Deeskalationsmethoden

### Persönliches Verhalten in Konfliktsituationen

- Eigene Einstellung zu Konflikten  
und Konfliktsituationen
- Eigenes Verhalten erkennen und verstehen
- Eigene Reaktionen und Kommunikation:  
Was sage ich?
- Individueller Aktionsplan

### Grundlagen der Gesprächsführung und Kommunikation

- Kommunikationsquadrat
- Verständnis für die Situation: Das Situationsmodell

### Zielführende Konfliktlösungsansätze

- Vier Schritte zur Konfliktlösung: Analysieren,  
Emotionen ausdrücken, Bedürfnisse respektieren,  
bitten statt fordern
- Regeln für Mediation und Moderation
- Unterstützung bei Gesprächstechniken

[www.kerntraining.com](http://www.kerntraining.com) · [info@kerntraining.com](mailto:info@kerntraining.com)



## KERN AG Training & Co. KG

Leipziger Straße 51 · 60487 Frankfurt am Main · Tel. (069) 7 56 07 39 - 0 · Fax (069) 7 56 07 39 - 5 · [kern.frankfurt@kerntraining.com](mailto:kern.frankfurt@kerntraining.com)

**Deutschland:** Aachen · Augsburg · Berlin · Bielefeld · Bochum · Bonn · Braunschweig · Bremen · Darmstadt · Dortmund · Düsseldorf · Essen · Frankfurt am Main · Freiburg · Friedrichshafen  
Hamburg · Hannover · Heilbronn · Karlsruhe · Kassel · Köln · Leipzig · Mainz · Mannheim · München · Münster · Nürnberg · Regensburg · Saarbrücken · Stuttgart · Ulm · Wiesbaden  
Wuppertal · Würzburg

**Niederlande:** Amsterdam · Eindhoven · Rotterdam · Utrecht · **Frankreich:** Lyon · Marseille · Paris · **Österreich:** Graz · Innsbruck · Linz · Wien · **Polen:** Warschau · **England:** London