

## WORKSHOP

# Konfliktmanagement

Unterschiedliche Wahrnehmungen und Erwartungen sind ein elementarer Bestandteil der Arbeitsrealität. Dies kann zu Meinungsverschiedenheiten und Konflikten führen. Die Bewertung und Einordnung von Konflikten unterliegen dem subjektiven Erleben. Konfliktlösungskompetenz beinhaltet analytisches Denken, die Übernahme der Verantwortung für die eigenen Gefühle und die Fähigkeit, konstruktiv wie auch emphatisch zu kommunizieren.

Der Workshop vermittelt Einblick in verschiedene Konflikttypen, beleuchtet Risiken und Chancen eines Konflikts und sensibilisiert für Konfliktursachen und -signale. Ziel ist es, das subjektive Erleben zu reflektieren, Lösungsmöglichkeiten zu entwickeln und neue Handlungsfelder zu erschließen.

In der Vorbereitung auf schwierige Konfliktgespräche werden Techniken der Deeskalation, der Verständnissicherung, des Perspektivenwechsel und der Lösungsfindung trainiert. Methoden zur Veränderung dysfunktionaler Gedanken und Gefühle festigen das erwünschte Verhalten. Für eine faire, zielführende Verhandlung unterschiedliche Interessen und Bedürfnisse wird die Mediation vorgestellt und eingeübt.

Zu den Schwerpunktthemen gehören:

- ☞ Konflikttypen, Konfliktursachen und -signale rechtzeitig erkennen
- ☞ Sokratischer Dialog – Analyse des eigenen Bewertungssystems
- ☞ Wo darf ich Grenzen setzen und wie erweitere ich meine Handlungsspielräume?
- ☞ Wie führe ich ein Konfliktgespräch im Wissen um die emotionale Achterbahn?
- ☞ Konfliktmoderation und Mediation
- ☞ Methoden zur gemeinsamen Entwicklung von Lösungen

Zeitlicher Umfang:           Zwei-Tages-Workshop in Präsenz (Ort n. V.)  
oder vier Einheiten [à 4 h] im Online-Format

*Trainerin: Prof. Dr. Carmen Ulrich, Geschäftsführerin von IncreaseBetween, ist Literaturwissenschaftlerin und Ethnologin, Business Coach, Projektmanagerin und Referentin für Internationalisierung und Qualitätsmanagement mit insgesamt mehr als 20 Jahren Berufserfahrung im In- und Ausland. Als Coach hat sie zahlreiche Konfliktgespräche in Teams moderiert und Konfliktlösungen begleitet.*

*Der Workshop wurde entwickelt von INCREASEBETWEEN.*