

Ziel: Die Kursteilnehmer...:

- wissen, wie Konflikte entstehen.
- kennen verschiedene Arten der Konflikte und können Lösungswege für diese Konfliktarten entwickeln.
- haben Strategien für den Umgang mit Konflikten in denen sie Partei sind.
- können Konfliktgespräche führen und so als Mediator Konflikte lösen.

Zielgruppe: Mitarbeiter aller Abteilungen

Voraussetzung: keine

- Inhalte:
- Was ist ein Konflikt?
  - Ebenen eines Konfliktes
  - Woraus entstehen Konflikte und wie entwickeln sie sich im Konfliktverlauf?
  - Kommunikation und Konflikt.
  - Verschieden Konfliktarten und Lösungsstrategien für diese Konflikte
  - Der persönliche Umgang mit Konflikten.
  - Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung.
  - Das Konfliktgespräch zur Lösung von Konflikten.

Methodik: Lehrvortrag, Einzel- und Gruppenarbeiten, Fallstudien

Ideale Gruppengröße: 8-10 Teilnehmer

Dauer: 2 Tage

Zeiten: 09:00 – 17:00