

## Konfliktmediation

„Reden ist ein Bedürfnis - Zuhören eine Kunst“

J.W.v.Goethe

**Die Arbeit in Teams ist bereichernd aber auch konfliktgefährdet, denn TeamkollegInnen haben von Natur aus unterschiedliche Interessen, Bedürfnisse, Wünsche, Wertvorstellungen und Ziele. Konflikte beeinträchtigen aber nicht nur unsere Gefühlswelt, sondern auch unser Wahrnehmungsvermögen. Konflikte sind Teil unseres Arbeitsalltag - entscheidend ist, WIE damit umgegangen wird.**

### Ziele

- Ziel kreativen Konfliktmanagements ist die bewusste Trennung von Person und Problem, von Position und dahinterliegenden Interessen sowie die Ausrichtung auf Lösungsvarianten, die verfahrenere Situationen auflöst, um ein möglichst breites win-win-Ergebnis zu erreichen
- Dazu ist es hilfreich, die Kommunikations- und Verhaltensmuster zu erkennen, nach denen sich Menschen in Konfliktsituationen verhalten!

### Inhalte

- Zielorientierte Kommunikation
- Stressmuster in Konfliktsituationen
- Eigene Interessen klar vertreten
- Eskalationsstufen und notwendige Interventionen
- Innerbetriebliches Konfliktmanagement
- Erfahrungsaustausch in Kleingruppen
- Methodik
- Eigenreflexion
- Trainer-Input
- Fallbeispiele / Gruppenarbeiten
- Mit den Erfahrungen der Teilnehmer\*innen arbeiten

### Zielgruppe

- Dieses Seminar richtet sich an Personen, die an konkreten Handwerkszeugen, aber auch an der Weiterentwicklung der persönlichen Haltung im Umgang mit Konflikten Interesse haben

### Zeitraumen

1,5 - 2 Tage

[Mag. Renate Binder](#)