

## **Konflikte erkennen und bearbeiten**

### *Handlungs- und kommunikationsfähig bleiben: der konstruktive Umgang mit Konflikten*

Veränderungs- und Entscheidungsprozesse sind nach aller Erfahrung in der Regel mit Konflikten verbunden. Daher geht es in diesem Zusammenhang um die Fähigkeiten, Konflikte zu erkennen und so mit ihnen umzugehen, dass die Beteiligten trotz der damit einhergehenden Spannungen handlungs- und kommunikationsfähig bleiben und das Potenzial nutzen, das Konflikte beinhalten. Es hängt maßgeblich vom Verhalten und also von der Konfliktkompetenz der Betroffenen ab, ob ein Konflikt konstruktiv bearbeitet sowie als Chance zur individuellen und sozialen Weiterentwicklung genutzt werden kann. Sowohl für den einzelnen wie für ein/e Organisation/Unternehmen kann eine frühzeitige Wahrnehmung sowie ein rechtzeitiges Ansprechen von und der konstruktive Umgang mit Konflikten eine entlastende Wirkung entfalten.

#### Inhalte:

- Reflexion der eigenen Haltung zu Konflikten
- Konflikte frühzeitig erkennen und analysieren
- Der Motor für Veränderungen: Die positive Seite von Konflikten
- Handwerkszeug / Kompetenz für das Ansprechen von Konflikten
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- Arten und Wege der deeskalierenden und konstruktiven Konfliktbearbeitung
- Konfliktmanagementsysteme in Unternehmen und Büros: z.B. Rolle eines Konfliktlotsen.