

Training: Titel

## Konfliktbewältigung in der Führungsarbeit und im Umgang mit Kunden

Inhalt/Ziel

Organisationen (soziale Systeme) ohne Konflikte gibt es nicht - Konflikte können auch eine Chance für Veränderung und Entwicklung sein.

- Was ist ein Konflikt?
- Konfliktarten – Konfliktdimensionen – Konfliktanalyse
- „Mein persönliches Konfliktverhalten“
- Stresskommunikation
- Die Schritte zur Konfliktbewältigung  
Konfliktlösungsmodelle – Konfliktbearbeitungsmuster  
(Flucht, Vernichtung, Unterwerfung/Unterordnung, Delegation an eine dritte Instanz, Kompromiss, Konsens **Harvard Konzept**)
- Konfliktmoderation als Führungskraft
- Haltung für partnerschaftliche Lösungen – „Die Sicht des Anderen“
- Übungen anhand individueller (praxisbezogener) „Streitgespräche“ Analyse und Reflexion

In diesem Seminar lernen die Teilnehmer mit der Dynamik von Konflikten besser umzugehen; sie lernen unterschiedliche Methoden zur Lösung eines Konflikts anwenden.

Praktische Erfahrungen/Umsetzung

- ▶ 2004-2006 2-tägige Seminare OEGB
- ▶ 2003-2006 1-tägige Seminare Wr. Stadtschulrat/PI
- ▶ 2005-2007 OEPWZ