

Training: Titel	<b>Konfliktbewältigung in der Führungsarbeit und im Umgang mit Kunden</b>
Inhalt/Ziel	<p>Organisationen (soziale Systeme) ohne Konflikte gibt es nicht - Konflikte können auch eine Chance für Veränderung und Entwicklung sein.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Was ist ein Konflikt?</li><li>▪ Konfliktarten – Konfliktdimensionen – Konfliktanalyse</li><li>▪ „Mein persönliches Konfliktverhalten“</li><li>▪ Stresskommunikation</li><li>▪ Die Schritte zur Konfliktbewältigung Konfliktlösungsmodelle – Konfliktbearbeitungsmuster (Flucht, Vernichtung, Unterwerfung/Unterordnung, Delegation an eine dritte Instanz, Kompromiss, Konsens <b>Harvard Konzept</b>)</li><li>▪ Konfliktmoderation als Führungskraft</li><li>▪ Haltung für partnerschaftliche Lösungen – „Die Sicht des Anderen“</li><li>▪ Übungen anhand individueller (praxisbezogener) „Streitgespräche“ Analyse und Reflexion</li></ul> <p>In diesem Seminar lernen die Teilnehmer mit der Dynamik von Konflikten besser umzugehen; sie lernen unterschiedliche Methoden zur Lösung eines Konflikts anwenden.</p>
Praktische Erfahrungen/Umsetzung	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 2004-2006 2-tägige Seminare OEBB</li><li>▶ 2003-2006 1-tägige Seminare Wr. Stadtschulrat/PI</li><li>▶ 2005-2007 OEPWZ</li></ul>