



Konfliktmanagement

Umgang und Lösung von Konflikten



0119-0000-d63



eTraining



Selbstcheck mit Zertifikat



Einsteiger



90 Minuten



Alle Mitarbeiter



Inhalt

In diesem eTraining lernen Sie, wie Konflikte entstehen und wie wir Menschen für gewöhnlich vorgehen, wenn wir einen Konflikt erleben. Wenn Sie selbst in einem Konflikt stecken, können Ihnen die richtigen Werkzeuge dabei helfen, eine Eskalation zu vermeiden. Sie erfahren außerdem, wie Sie Konflikte in Ihrem Umfeld entschärfen.


Aktualisierung März 2020

- Grundlagen
- Verschärfung von Konflikten
- Methoden der Konfliktlösung
- Konfliktwerkzeuge

- **Didaktische Weiterentwicklung der Selbst-Check-Fragen**
- **Funktionelle und sprachliche Prüfung im Rahmen der Qualitätssicherung**

Überblick

Fair kritisieren – Übung



Hier wurde schon zu viel wertvolle Projektzeit vertan. Herr Maier sollte Herrn Gerber umgehend anrufen, mit den Vorwürfen kontrollieren und als sein Vorgesetzter zur besseren Arbeit anhalten.

Das sieht Herrn Gerber doch gar nicht ähnlich. Herr Maier sollte erstmal in Ruhe darüber nachdenken, welches Fehlerverhalten er selbst erlebt hat und welches er nur vom Hörensagen kennt.

Vielleicht weiß Herr Gerber gar nicht, was er da anrichtet. Herr Maier sollte ihm klipp und klar sagen, dass dieses enttäuschende Verhalten das Projekt gefährdet und einen persönlichen Vertrauensbruch darstellt.

Bestimmt gibt es Herrs Gerbers veränder. Darüber soll Herr reden, statt weite hüchle Zeit für e Gespräch, damit i Arbeit wieder vor

> A > B > C > D

Verschärfung durch Faktoren der Emotion



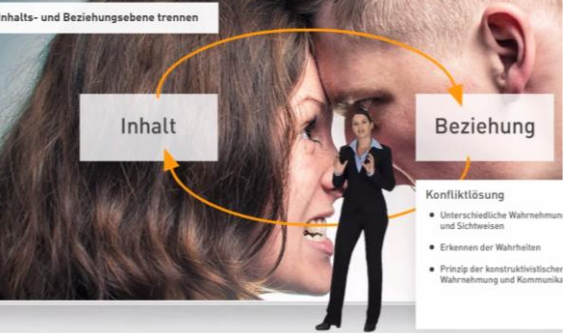
Innere Komponenten:

- Subjektives Erleben
- Innere Körperreaktionen
- Gedanken zur Emotion
- Einschätzungen der Emotion

Äußere Komponenten:

- Gesichtsausdruck
- Sichtbare Reaktionen auf die Emotion
- Handlungstendenzen

Inhalts- und Beziehungsebene trennen



Inhalt

Beziehung

Konfliktlösung

- Unterschiedliche Wahrnehmungen und Sichtweisen
- Erkennen der Wahrheiten
- Prinzip der konstruktivistischer Wahrnehmung und Kommunika