



## **Konflikte erfolgreich bearbeiten**

### **Gute Gespräche führen trotz Frust und Ärger**

#### **Die Situation**

„Räumen Sie den Arbeitsplatz auf!“ – „Sie sind unpünktlich zum Dienst erschienen!“ – „Die Fluchtwege müssen freigemacht werden!“

Diese und ähnliche Anweisungen und Bemerkungen müssen Sie Tag für Tag, immer und immer wiederholen. Das ist nicht nur lästig, sondern führt auch zu Emotionen und Frust. Unvermeidbar? „Das gehört doch zu meinen täglichen Aufgaben, darauf zu achten. Diese Konflikte sind eben der betriebliche Alltag!“ sind häufig getroffene Aussagen. Das muss nicht sein. Es gibt Möglichkeiten, dies nachhaltig zu ändern.

#### **Ihr Nutzen**

- » Die Definition der betrieblichen Konflikte wird Ihnen die Vielzahl der unangenehmen Situationen zunächst bewusst machen.
- » Danach erarbeiten Sie angemessene situationsbezogene, kurzfristige Ansprechmöglichkeiten und Reaktionsmöglichkeiten bei wiederholtem Konfliktverhalten.
- » Sie erfahren den Aufbau und die Vorgehensweise in Konfliktgesprächen und trainieren die praktische Durchführung.
- » Darüber hinaus erfahren Sie die Möglichkeiten der Handhabung von besonderen Konfliktsituationen.

#### **Dauer**

2 Tage + 1 Tag Follow up nach einem 1/2 Jahr