

## 4.13 Basiswissen »Konfliktmanagement«

*Konflikte gehören zum beruflichen Alltag und begegnen uns täglich auf den unterschiedlichsten Ebenen. Konflikte sind dabei nicht per se problematisch, sie bergen auch manche Chance zur Verbesserung, wenn wir ihr Potenzial richtig einschätzen lernen und konstruktive Lösungen finden.*

*Werden Konflikte allerdings ignoriert oder gar geleugnet und schwelen dadurch im Verborgenen und wird bei offenen Konflikten nicht deeskalierend gehandelt, verschwendet ein Unternehmen viel Energie und Kosten. Arbeitsklima, -motivation und Dienstleistungsqualität leiden und damit die Wirtschaftlichkeit. Ein konstruktives Konfliktmanagement trägt dazu bei, das Unternehmen gesund zu erhalten, sowohl wirtschaftlich wie personell.*

*Die Führungskräfte spielen dabei eine entscheidende Rolle. Sie können durch einen aktiven und konstruktiven Umgang mit Konflikten und den Ausbau des klassischen Beschwerdemanagements zu einem umfassenden Konfliktmanagement die Konfliktkultur im Unternehmen positiv beeinflussen.*

### LERNZIELE

Die Teilnehmer lernen, Konflikte zu verstehen.

Die Teilnehmer können Konflikten vorbeugen.

Die Teilnehmer sind in der Lage, Konflikte konstruktiv zu bearbeiten.

Die Teilnehmer können ein Konfliktmanagement systematisch im eigenen Unternehmen etablieren.

### LERNINHALTE

**Konfliktarten**  
**Heiße und kalte Konflikte**  
**Eskalationsstufen**  
**Konfliktstrategie**  
**Typische Verhaltensweisen im Konflikt**

**Verschiedene Ansatzpunkte für die Konfliktprävention kennen:**  
 – Verhalten und Kommunikation  
 – Organisation  
 – Unternehmenskultur

**Symptome eines Konfliktes erkennen**  
**Konfliktdiagnose**  
**Konfliktstrategie entwickeln**  
**Konfliktgespräche führen – Konfliktmoderation**  
**Wirkung von Maßnahmen bewerten**

**Analyse des eigenen Unternehmens bzw. Arbeitsbereichs**  
**Ausloten des Entwicklungspotenzials**  
**Mögliche Maßnahmen**



### ZIELGRUPPE

Heimleitungen  
 Pflegedienstleitungen  
 (ambulant wie stationär)  
 Wohnbereichsleitungen  
 Küchen-/Hauswirtschafts-  
 leitungen  
 Qualitätsbeauftragte  
 Qualitätsmanager

### VORAUSSETZUNG

Bereitschaft, sich mit dem eigenen Konfliktverhalten und der Konfliktkultur im eigenen Unternehmen auseinanderzusetzen

### DAUER

2 Tage