

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