

## Blended Learning Arrangement

# Konfliktmanagement

### Kompetenztraining für den lösungsorientierten Umgang mit Konflikten

Ungelöste Konflikte sind häufig die Ursache sinkender Produktivität im Unternehmen. Sie belasten das persönliche Befinden der Mitarbeiter und verschlechtern damit das Arbeitsklima im Unternehmen. Durch den kompetenten Umgang mit Konfliktsituationen können Sie zu mehr Zufriedenheit und in der Folge zu besseren Arbeitsergebnissen gelangen.

Dieses Blended-Learning Seminar vermittelt Ihnen ein Verständnis für die Faktoren einer gelingenden oder nicht gelingenden Kommunikation. Sie lernen Konfliktarten und -stufen zu differenzieren und Ihr Vorgehen auf die jeweilige Situation abzustimmen. Dabei werden auch Ihre Fähigkeiten entwickelt, emotional kompetent mit Konflikten umzugehen. Sie lernen eigene Emotionen besser wahrzunehmen und zu steuern und mit den Emotionen anderer bewusster umzugehen.

Typische Konfliktkonstellationen, bspw. Teamkonflikte oder Führungskonflikte, betrachten wir anhand konkreter Fallbeispiele. Durch die systematische Problemanalyse werden Ursachen gefunden und daraufhin geeignete Lösungswege entwickelt. Sie erfahren, mit welchen Methoden Sie Konflikte deeskalieren und gezielt zu einer Einigung gelangen.

**Bestellnummer:** BLKON

**Termine:** Herbst 2012  
oder als Inhouse-Seminar nach Absprache.

**Seminarort:** Nürnberg.

**Lehrgangsdauer:** 3 Monate.  
16 UE Präsenz, 20 UE Web-Based-Training.

**Lehrgangsform:** Blended Learning.  
Netzgestütztes Lernen, Präsenzveranstaltung.

**Trainer/in:** Heike Mössinger, Frank Gellert.

**Zielgruppe:** Ausbilder, Fachkräfte, Führungskräfte,  
Nachwuchsführungskräfte, Projektleiter.

**Preis:** 1.100 €, zzgl. Tagungspauschale.

**Abschluss/Zertifikat:** bbw/bfz-Zertifikat.

**Kontakt:**  
Ralf Haselmann, M.A., Dipl.-Ing.  
Telefon 0911 27958-393  
E-Mail [haselmann.ralf@bfzonline.de](mailto:haselmann.ralf@bfzonline.de)

### Präsenzveranstaltungen

Der Schwerpunkt der Präsenztage liegt in der Bearbeitung praxisnaher Konfliktsituationen, die im Berufs- und Alltagsleben auftreten. Sie setzen sich mit der eigenen Rolle auseinander und können an Ihren persönlichen Einstellungen und Verhaltensweisen im Konfliktfall arbeiten.

**Bausteine:** Kommunikation verstehen und bewusst einsetzen - Bedeutung körpersprachlicher Signale erkennen - Konfliktarten und Konfliktstufen differenzieren - Umgang mit Konflikten - Störungen und Beschwerden - Emotionen verstehen und steuern - Konflikte moderieren - Konfliktsituationen in der Projekt- und Teamarbeit – Führungskonflikte - Konfliktfreie Verhandlungsführung - Schlichtungsverfahren und Mediation.

### Online-Lernprogramme (Web-Based-Training, aufrufbar über die bbw-Lernplattform)

Neben der Möglichkeit zum Selbstlernen mit den interaktiven computergestützten Lernprogrammen zu jedem Themenschwerpunkt erhalten Sie zahlreiche Arbeits- und Präsentationsmaterialien, die Ihnen auf der Lernplattform zur Verfügung stehen. Diese können Sie als Übungshilfen oder bei der Bearbeitung Ihrer tatsächlichen Konfliktsituationen verwenden.

**Bausteine:** Grundelemente der Kommunikation – Konfliktmerkmale – Ich-Botschaften vs. Du-Botschaften – Emotionen wahrnehmen und differenzieren – Rolle des Moderators – Teamrollen und Teamverhalten – Kritikgespräche führen – Verhandlungstechniken.

Dieser Kurs befähigt Sie auch, als Multiplikator bei der Konfliktbearbeitung im Unternehmen tätig zu werden.

**Weitere Online-Angebote und Informationen finden Sie auf unserem Internetportal!**