

Überall wo Menschen zusammen arbeiten und leben, prallen **verschiedene Interessen** aufeinander. Und häufig kommt es zu keiner Einigung, vielmehr entwickeln sich Störungen in der Kommunikation und letztlich gar schwerwiegende Konflikte und Kämpfe.

**Konflikte binden Energie**, blockieren den Arbeits- und Informationsfluss, verhindern effektive Leistung und ziehen manchmal auch Prozesse nach sich. Somit entstehen den Unternehmen durch unbearbeitete Konflikte hohe finanzielle Kosten.

Doch können und dürfen Konflikte nicht vermieden werden - im Gegenteil: ohne sie gibt es keinen Fortschritt, keine Veränderung. Wird ihre Kraft richtig genutzt, kann die Zusammenarbeit eine neue, fruchtbare Ebene erreichen.

**Fair zu bleiben** in Konflikten, einvernehmliche Lösungen zu finden, das ist eine Kunst, die nur Wenige beherrschen. Und oftmals sind die Konfliktbeteiligten und – betroffenen so sehr in die Geschehnisse verstrickt, dass es nicht mehr möglich ist, ohne Hilfe Dritter den Knoten zu lösen.

Der **Konfliktberater im Unternehmen** befähigt die Teilnehmer dazu, eigene Konflikte zufriedenstellend zu lösen und in Konflikten zwischen den Parteien, ob Mitarbeiter, Lieferanten oder Kunden die Rolle des Vermittlers zu übernehmen und eine Einigung herbeizuführen.

Es werden fundierte Kenntnisse der **Konfliktpsychologie**, der Planung eines **Vermittlungsprozesses** und der dafür notwendigen **Interventionstechniken** vermittelt.



Ursula Kraemer M.A. , langjährige Trainerin und erfahrener Coach begleitet Menschen auf der Lösungssuche in Konflikten, vermittelt zwischen den Parteien und moderiert Konfliktgespräche. Sie zeichnet sich besonders aus durch ihre wertschätzende Haltung den Konfliktpartnern gegenüber, ihre Fähigkeit, wahrzunehmen, Dinge auf den Punkt zu bringen und ihre klare Kommunikation.

## Der Konfliktberater im Unternehmen

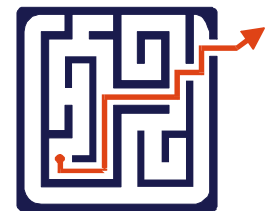
ursula kraemer m.a.

navigo

- ▶ coaching
- ▶ beratung
- ▶ medlation



Schlenerbergweg 11 88048 Friedrichshafen  
Telefon 07541 / 74494 Fax 07541 / 23142  
email: uk@navigo-coaching.de  
www.navigo-coaching.de



## Inhalte des Trainings:

- Psychologie des Konflikts
- Konflikte im Unternehmen und ihre Auswirkungen
- Emotionen im Konflikt
- Handlungsalternativen im Konflikt
- Die Rolle des Vermittlers
- Phasen der Vermittlung
- Kommunikative Fertigkeiten
- Interventionstechniken
- Moderationstechniken
- Präventives Konfliktmanagement

## Methoden

- Impulsvorträge und Diskussionen
- Rollenspiele und praktische Übungen
- Videofeedback
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Auswertungen im Plenum
- Anwendung im Arbeitsalltag
- Reflexion der Erfahrungen

Die Rolle des Konfliktberaters im Unternehmen können z.B. einnehmen

- Führungskräfte
- Personalverantwortliche
- Betriebs- und Personalräte
- Sachbearbeiter

## Grundlegendes

Es ist empfehlenswert, das Seminar als **Mosaiktraining** durchzuführen, um den Teilnehmern Gelegenheit zu geben, das neu erworbene Wissen in der Praxis anzuwenden und die eigenen Erfahrungen zu reflektieren. Die vier Bausteine zu je zwei Tagen sind in sich schlüssig und bauen aufeinander auf.

Um den **Transfer** zu gewährleisten, besteht nach Abschluss des Trainings die Möglichkeit, mit der Trainerin telefonisch oder per Email Kontakt zu halten und sich Unterstützung für die eigene Arbeit zu holen.

Gerade im Hinblick auf die **neuere Rechtssprechung** (vgl. Urteile zu Schadensersatz bzw. Schmerzensgeld bei Mobbing) sollte es sich kein Unternehmen mehr leisten, Konflikte unter den Tisch zu kehren und darauf zu hoffen, sie mögen sich von alleine regeln.

