

09:00	Begrüßung und Ankommen Kreativer Einstieg
	Was ist ein Konflikt?  Das Handwerkszeug: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selbstempathie + Rote Tücher</li> <li>• Beobachten statt bewerten</li> <li>• Gesprächsregeln vereinbaren</li> <li>• Spiegeln mit Spickzettel (Gefühle, Bedürfnisse)</li> </ul> Übung: Präsenz durch Aktives Zuhören  Aufgabe eines Konfliktlotsen nach Eskalationsstufen
12:30	Mittag
13:15	Praktische Erfahrungen (Fallsammlung)  Training mit Praxisfällen  Reflektion + Austausch  Bewusstsein + Mentale Stärke
17:00	Am Ende steht der Anfang + Teilnahme Zertifikat

Das Zusammenleben von Menschen ist nicht einfach, egal ob im Privatleben oder im Berufsalltag. Unterschiedliche Menschen stoßen aufeinander, die neben anderem auch emotionale Sicherheit anstreben.

Im **Privaten** führt dies dazu, dass immer wieder Bekanntschaften und Freundschaften auseinander gehen: Man versteht sich nicht mehr, man ärgert sich...

Im **Berufsleben** ist das schwieriger, die Teams sind eher zufällig zusammengesetzt. Gibt es im Zusammenleben bilaterale Schwierigkeiten, Konflikte, so bemühen sich die Beteiligten meist darum, den Anderen von der persönlichen Sichtweise zu überzeugen und umgekehrt. Nicht selten gestalten sich solche Überzeugungsversuche zunehmend laut und emotional aufgeheizt.

Besteht bereits Eskalation, so haben die Konfliktpartner Schwierigkeiten angemessen miteinander zu kommunizieren, es besteht keine Augenhöhe mehr...

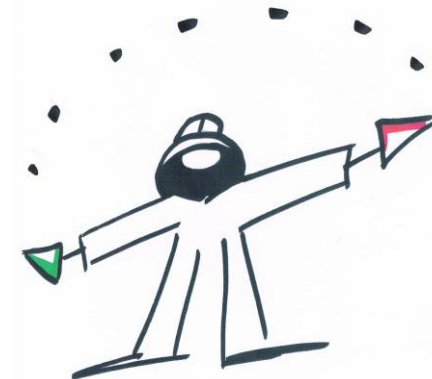
Der **Konfliktlotse** als unbetroffener Dritte kann das Gespräch wieder in normale Bahnen lenken. Manchmal reicht ausschließlich seine Anwesenheit, manchmal braucht es ein Handwerkszeug aus der Mediation.

Manchmal kann der Konfliktlotse auch nicht unterstützen und ein professioneller Konfliktbegleiter, z.B. ein Mediator wird gebraucht.

Dieses Konzept kann als ein Baustein für ein individuelles **Konfliktmanagementsystem** genutzt werden.

Weitere individuelle Bausteine können nach Bedarf ergänzt werden:

- **Konflikt-Hotline**
- **Supervision + Erfahrungsgespräch**
- **Training** (Kommunikationstechniken, Konflikte am Arbeitsplatz, Mediatives Führungsverhalten, Teamkonflikte...)
- **Einzel- oder Gruppencoaching**
- **Teamentwicklung** mit Konfliktklärung
- **Mediation** im konkreten Konfliktfall



In wertschätzender Atmosphäre werden kurze Theorieimpulse mit Einzel- oder Gruppenarbeiten und Rollenspiele kombiniert.

**Trainings Unterlagen** werden als Fotoprotokoll inkl. Spickzettel zur Verfügung gestellt.