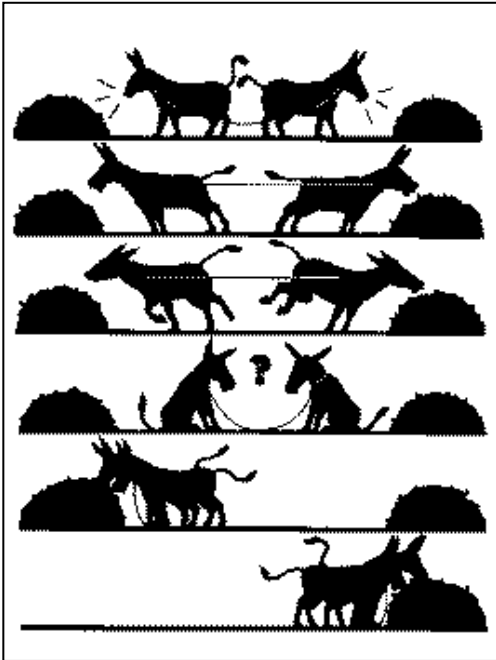


# Konflikte managen - Konflikte lösen



Der Erfolg Ihres Unternehmens hängt maßgeblich von der persönlichen Konfliktfähigkeit Ihrer Mitarbeiter und Führungskräfte ab. Entscheidend dabei ist der Umgang mit den Konflikten, damit auch die konstruktiven Auswirkungen eines Konfliktes wertschöpfend realisiert werden können.

Denn ein bewusster und systematisierter Umgang mit Meinungsverschiedenheiten, Streitigkeiten, Differenzen kann interessenorientierte, nachhaltige Lösungen und damit einen messbaren Mehrwert für Mitarbeiterzufriedenheit und Unternehmenserfolg schaffen.

Als Unternehmer stehen Sie vor der Frage, mit welchen Handlungsmustern Sie in und zwischen Unternehmen eine Optimierung der Konfliktbearbeitung in diesem Sinne erreichen können.

Als Ausbilder und Trainer für Mediation biete ich Ihnen maßgeschneiderte Trainings zur Konfliktvermeidung und Konfliktlösung, gleichzeitig stehe ich Ihnen als erfahrener Mediator zur Bewältigung firmeninterner und externer Auseinandersetzungen zur Verfügung.

## INHALTE

### • Konflikte managen: Mediationstrainings.

- Wie erkenne ich Konflikte frühzeitig?
- Wie agiere ich konfliktpräventiv und konfliktbereinigend?
- Wie mache ich mein Unternehmen konfliktfest?
- Wie erkenne und nutze ich den Konflikt als Chance?
- Wie steigere ich meine Führungsqualitäten mit mediativem Know-How?

### • Konflikte lösen: Konsens durch Kooperation. Mediation als effektives Streitbeilegungsverfahren in Unternehmen.

- Wie läuft eine Mediation ab?
- Welche Rolle hat der Mediator?
- Wer ist der Auftraggeber? Wie lautet der Auftrag?
- Externer Mediator oder Firmenmediator?
- Wie gelingt ein nachhaltiges, allseits interessengerechtes Ergebnis?
- Wie verbindlich ist eine Mediationsvereinbarung?

## METHODEN

- ✓ Mediatives Handeln/ Verhandeln
- ✓ Systemischer Ansatz
- ✓ Feedback(Gespräche)
- ✓ Fragetechniken
- ✓ Paraphrasieren
- ✓ Kreativitätstechniken
- ✓ Visualisierungstechniken
- ✓ Rollenübungen
- ✓ Kleingruppenarbeit

- ✓ Eigenverantwortung
- ✓ Vertraulichkeit
- ✓ Ergebnisoffenheit
- ✓ Co-Mediation
- ✓ Einzelgespräche (caucus)
- ✓ Kurz-Mediation
- ✓ Supervision

Kontakt:

**andreas heintz**

» maximilianstrasse 21

» 80539 münchen

» fon 089.388 08 911

» fax 089.29 46 29

» mobil 0172.821 81 02

» a.heintz@anwalt-mediator.com

» www.anwalt-mediator.com