

„Da platzt mir echt der Kragen!“

## Konfliktmanagement im Büroalltag Tools & Tipps

Konflikte jeglicher Art gehören zum Alltag – beruflich und privat. Aber sie kosten uns viel Zeit, Kraft und Nerven. Und jeder kennt die Stressreaktionen unseres Körpers, wenn wir in Konflikten feststecken. Wie Neandertaler reagieren wir entweder mit Angriff oder Flucht und halten trotzdem lieber Konflikte lange aus, statt sie zu klären.

Im Mittelpunkt des Seminars steht der lösungsorientierte Umgang mit typischen Konflikten im Team, Kollegenkreis, in Projekten oder als Führungskraft. Viele Konflikte entstehen aufgrund unklarer Entscheidungssituationen, Ziele oder Rollen.

Das Seminar soll den Blick schärfen, wie und warum Konflikte entstehen, wie man kritische Situationen schnell erkennt und konstruktiv angeht. Konflikte machen wirklich Sinn und sind ein Signal, dass Klärungsbedarf ansteht oder Frust entstanden ist. Wie man schnell „die Kuh wieder vom Eis bekommt“, ist mit den richtigen Tools, Tipps und Interventionstechniken schnell gelernt!

### Ursachen und Entstehung von Konflikten

- Was ist ein „echter“ Konflikt und welchen Sinn haben Konflikte?
- Typische Konflikte im Büro und Kollegenkreis

### Konfliktarten und -situationen

- Die verschiedenen Konfliktarten und ihre Bedeutung
- Der Unterschied zwischen inter- und intrapersonalen Konflikten
- Rollen- und Zielkonflikte; Paar-, Dreiecks- und Gruppenkonflikte

### Konfliktklärung und Verhaltenssteuerung

- Selbstreflexion: Wie ticke ich selbst in Konflikten und wie reagiere ich auf Kritik?
- Der Erste-Hilfe-Werkzeugkoffer: Strategien und Techniken zur Konfliktlösung

### Gesprächsführung in Konflikten: Tipps & Techniken

- Schnell Feedback geben und offene Punkte klären
- Aktives Zuhören, spezielle Fragetechniken, Ich-Botschaften
- Lösungsorientierte Interventionstechniken, wenn’s bereits gekracht hat
- „Einfach ruhig bleiben“ – oder geht’s auch anders? Der Umgang mit Killerphrasen, Kritik und Angriffen
- Konflikte sind oft „Teufelskreise“ – was ist das und wie kommt man da wieder heraus?

### Ihre „Fälle“ & praktische Übungen



### Buchungsnummer

KONF

### Teilnehmerzahl

max. 12 Personen

### Empfehlung

2 Tage

### Info

inhouse@piw-beratung.de  
06661 9603-14