

## Konfliktmanagement

Besonderheiten der **CBTs**: Berücksichtigung unterschiedlicher Lerntypen, Einschätzungstest, Lernstand, vollanimierte Lernmodule, Zusammenfassungen, Vertiefungsmöglichkeiten, große Anzahl von Videofallbeispielen bei verhaltensorientierten Inhalten, Planungshilfen und viele Checklisten sowie ein praxisorientierter Aufbau des Programms.

### Einführung: Ein Wort zu Beginn

#### Lernmodul 1: Konflikten vorbeugen

- Besonderheiten Einzelner berücksichtigen
- Für ein gutes Arbeitsklima sorgen
- Auf Konfliktsignale achten
- Eine Konfliktkultur aufbauen

#### Lernmodul 2: Konflikten auf den Grund gehen

- Nach den Ursachen suchen
- Individuelles Konfliktpotenzial analysieren
- Konflikte zwischen Personen in Betracht ziehen
- Arbeitssituation betrachten
- Besonderheiten der Arbeitsgruppe analysieren

#### Lernmodul 3: Mit Konflikten umgehen

- Negative Techniken im Umgang mit Konflikten vermeiden
- Sachliche Problemlösung anstreben
- Den eigenen Konfliktstil berücksichtigen
- Konfliktfähigkeit stärken

#### Lernmodul 4: Konflikte lösen

- Voraussetzungen für tragfähige Konfliktlösungen schaffen
- Konflikte schlichten
- Konfliktlösung schrittweise erarbeiten
- Auf Standpunkte und Interessen konzentrieren
- Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten

#### Lernmodul 5: Konfliktgespräche führen

- Konfliktgespräch vorbereiten
- Konfliktgespräche mit Schlichter führen
- Gespräche ohne Schlichter führen