

## Workshop

### Ein heißes Eisen – zum gesunden Umgang mit Konflikten \*)

Die wenigsten von uns mögen sie: Konflikte! Sie sind für viele Menschen mit Stress und negativen Gefühlen behaftet. Gleichzeitig gehören sie zum Zusammenleben: Sie sind unvermeidbar, wenn Menschen mit unterschiedlichen Positionen aufeinander treffen. Gleichzeitig sind sie auch der Motor für Veränderung und Weiterentwicklung.

Einige Konflikte lassen sich leicht lösen, andere hingegen können zu großer Unsicherheit, zu Unzufriedenheit und Resignation, zu Angst oder sogar zu Gewalt führen. Je eher wir belastende Konflikte "anfassen", desto besser für Handlungsfähigkeit und Gesundheit. Unser beruflicher Alltag wird leichter und auch erfolgreicher. Inzwischen weiß man, dass in den Unternehmen, in denen ein positiver Umgang mit Konflikten gepflegt wird, die Arbeitszufriedenheit steigt, der Krankenstand sinkt und es sich positiv auf Kundenbewertungen auswirkt. Es gibt Untersuchungen die zeigen, dass Konfliktklärung mittels Mediation einen positiven Effekt auf das Pflegeniveau nach sich zieht.

Wenn wir erfahren, was in Konflikten mit uns und mit dem Gegenüber geschieht und wenn wir lernen, unser erweitertes Handlungsrepertoire in Konfliktsituationen zu nutzen, verlieren sie ihren Schrecken. Und noch besser: können als Quelle von Weiterentwicklung begriffen werden.

Ziele des Workshops sind:

- Ideen und konkrete Handlungsoptionen für der Weg von Konfrontation zur Kooperation
- Gute Selfcare: kritische Themen und Heikles gelassener ansprechen und anhören
- Kritik entgegen nehmen - Tipps zum Umgang mit Kritik
- Erwerb nützlicher Interventionen für konstruktive Gespräche mit "schwierigen" Gesprächspartnern

Zielgruppe: Fachpersonal aus Einrichtungen

Zeitraumen: 2 Tage, mit insgesamt 16 UE, (entspricht 12 Zeitstunden)

Referenten: Aglaia Hörning, Systemische Beraterin und Mediatorin (DGSF)  
\*) in Kooperation mit dem Praxis Institut Süd, Institut für Systemische Beratung,  
Hanau

Kosten: 220,- € für jede teilnehmende Person