- Kommunikation und Konfliktmanagement
  ww.arrow-it.ch
  - Block 1 (46)
  - Block 2 (31)
  - Block 3 (26)
  - Block 4
    - Konflikte erkennen
      - Unterschiedleiche Interessen
      - Bedürfnisse
      - Werte
      - Meinungen
      - Vorurteile
    - Merkmale eines Konflikts
      1. Interaktion
      2. Unvereinbarkeiten
      3. Beeinträchtigung
    - Konfliktpotenziale
      - Konflikte sind emotional und gefühlsbeladen.
      - Konflikte stören Abläufe und verzögern oder verhindern, dass Menschen die gewünschten Resultate erzielen.
      - Die Intensität von Konflikten nimmt in der Regel nicht automatisch ab, sondern eskaliert, bis das sprichwörtliche „Fass zum Überlaufen" kommt.
      - Die Konfliktbehandlung dauert meist so lange, bis die mit dem Konflikt verbundenen Störungen und der Leidensdruck unerträglich werden.
    - Konfliktzeichen
      1. Kommunikationswege
      2. Gesprächsklima
      3. Verantwortungsbereitschaft
      4. Entscheidungsverhalten
      5. Problembewusstsein
      6. Führung
    - Konflikte und Wiederstand
      - Gewohnheit schafft Sicherheit
      - Eigenintressen verteidigen
      - Nicht gefragt werden
      - Negative Erfahrungen
    - Konfliktarten S.22

    - Welchen Sinn haben Konflikte
      - Konstruktive Lösungen
      - **Konflikte sind Chancen**
      - Ziel das es keine Verlierer gibt
      - Unterschiede werden deutliche gemacht
      - Bestehendes bleibt erhalten
      - Die Einheit der Gruppe wird gefestigt
      - Veränderungen werden eingeleitet
- Block 5
  - Konfliktbegleitende Gefühle
  - Heisse und kalte Konflikte
  - Konfliktverhaltensmuster
  - Konfliktstrategien
  - Individueller Konfliktstil