

Konfliktmanagement

Konflikte als Chance?! - Konfliktmanagement

Schwierige Gespräche führen, Konflikte lösen

Konflikte im Arbeitsalltag erschweren die Zusammenarbeit, sind belastend für die Beteiligten selbst und das Umfeld. Sie treten oft unterschwellig auf, werden verdrängt und mit Sachthemen überlagert. Das kostet Energie, Zeit und nicht zuletzt auch Geld! Überall, wo Menschen zusammentreffen, gibt es potentielle „Konfliktherde“: z.B. durch unterschiedliche Meinungen, Ziele, Interessen, Wertvorstellungen oder Verhaltensweisen.

Im Seminar reflektieren Sie Ihr eigenes Konfliktverständnis. Sie schärfen Ihre Wahrnehmung für latente und unausgesprochene Konflikte und erlernen Kommunikationstechniken zur Konfliktbearbeitung und –lösung. Mit Hilfe dieser Methoden erschließen Sie sich Möglichkeiten, um in Konflikten vermittelnd einzugreifen. Sie lernen, auch unter den Bedingungen persönlicher Betroffenheit, Ihr Handeln, Ihre Vorgehens- und Verhaltensweisen im Konflikt zu überprüfen und zu professionalisieren.

Ausgehend von Ihren konkreten Beispielen aus der beruflichen Praxis trainieren Sie, Probleme und Konflikte frühzeitig zu erkennen, zu lösen und zukünftigen Konflikten vorzubeugen.

Zielgruppe:

Führungskräfte, Projekt- und Teamleiter und Mitarbeiter in leitenden Positionen

Zielsetzung:

Konflikte und Probleme in Ihrem Aufgabenbereich zu konstruktiven Lösungen führen

Methodik:

Die Inhalte werden während des Seminars im Plenum, in kleineren Arbeitsgruppen, in Einzelarbeiten und in Rollenspielen erarbeitet. **Damit Sie den optimalen Nutzen für sich aus dem Seminar ziehen können, orientieren sich Arbeiten und Rollenspiele an Ihrem Aufgabenbereich und Ihrer Arbeitspraxis. Bringen Sie aus diesem Grund eigene Themen und Situationen aus Ihrer Praxis mit.**

Seminardauer: 2 Tage

Teilnehmeranzahl : 8 – 10

Seminarinhalte:

"Was ist ein Konflikt?" (objektive Sicht) versus "Was erlebe ich persönlich als Konflikt?" (subjektive Sicht)

Konfliktverständnis und –analyse:

Wie kommt es zu Konflikten? (Konfliktarten und ihre Ursachen)

Vom Problem zum Konflikt... (Konfliktdynamik und –eskalation erkennen und entkräften)

Rollenklärung:

Führungskraft, Projektleiter, Anwalt der eigenen Interessen oder unparteiischer Moderator?

Grundhaltung in den jeweiligen Rollen gegenüber den Konfliktparteien?

Vorbereitung von Konflikt- bzw. Kritikgesprächen:

Wer sind die beteiligten Personen?

Welche (geheimen) Interessen und Erwartungen haben diese?

Argumente, Fragen und Beiträge zur Klärung und Lösung des Konfliktes sondieren

Umgehen mit Konflikten und Kritik:

Mein persönliches Kritikverhalten (Eigeneinschätzung)

Wie reagiere ich persönlich auf Aggression und offene Konfrontation?

Was habe ich zu beachten, wenn ich Kritik gebe bzw. bekomme?

Individuelle Ansätze, sachlich angemessen und professionell Kritik zu geben und zu nehmen

Instrumente zur Konfliktbearbeitung :

Was sind abwertende Verhaltensweisen und woran erkenne ich sie?

„Kommunikative Spiele“ im Alltag erkennen und beenden

Mit Emotionen und Aggressionen im beruflichen Kontext professionell und angemessen umgehen

Widerstände konstruktiv nutzen

Ein Klima von Problemlösung und lösungsorientierter Kommunikation schaffen.