



Konfliktmanagement

Konstruktive Ergebnisse für schwierige Fälle

Zielgruppe

Mitarbeitende und Führungskräfte aller Ebenen, die auch konkrete Fälle aus ihrem Arbeitsalltag bearbeiten möchten

Teilnehmende

Mitarbeitende außer Führungskräfte

Essenz

Konflikte binden Ressourcen und verbrauchen Energien. Je länger sie unbearbeitet bleiben, desto schwerer wird es, sie beizulegen. Dieses Seminar bewirkt eine Sensibilisierung, damit Sie Konflikte rechtzeitig erkennen. Es bietet Werkzeuge und trainiert Techniken, die Sie befähigen, Konflikte erfolgreich zu lösen. Sie erhalten tiefere Einblicke in den Entstehungsprozess von Konflikten, werden sich Ihres eigenen Konfliktverhaltens bewusst und verstehen das Ihres Gegenübers. Sie lernen, mit Angriffen konstruktiv umzugehen und eine angstfreie, partnerschaftliche Atmosphäre zu schaffen, in der dauerhafte, von allen Beteiligten akzeptierte Resultate entstehen können. Zudem entwickeln Sie ein Gespür dafür, Konfliktlösungsgespräche frühzeitig und klar zu führen, um negativen Folgen gezielt vorbeugen zu können, z.B. durch Feedback.

Methodik

Trainer-Inputs, Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit, Gesprächsübungen, Diskussion, Fallarbeit, Reflektieren in der Gruppe.

Module

2 Tage

Seminarinhalt

Konflikte wahrnehmen

- Konfliktdefinition
- Stufenweise Entwicklung von Konflikten
- Konfliktarten

Ursachen und Signale

- Hintergründe menschlichen Verhaltens in Konflikten
- Persönlichkeitsstrukturen
- Die Arbeitsweise des Gehirns
- Positive und negative Rollen

Das eigene Konfliktverhalten

- WahrnehmungsfILTER
- Normalverhalten/Stressverhalten
- Wertedifferenzen, die zum Konflikt führen

Konflikte klären

- Grundgesetze der Konfliktklärung
- Perspektiven im Konflikt
- Der Teufelskreis ungehörter und unausgesprochener Bedürfnisse
- Regeln für das Konfliktlösungsgespräch
- Konflikte beenden – ohne Verlierer

Lösungsgespräche führen

- Eskalations- und Deeskalationstechniken
- Emotionen steuern
- Klare Gesprächsführung
- Regeln für Konfliktgespräche
- Feedbacktechniken

Vorbeugung

- Erst verstehen – dann verstanden werden
- Kulturelle Bedingungen