

EFFEKTIVES KONFLIKT-MANAGEMENT

Konflikte vermeiden - lösen - schlichten

„Das Problem ist nicht, dass es Konflikte gibt sondern dass wir nicht damit umgehen können“

Thomas Gordon

Zu unseren wichtigsten Aufgaben als Führungskraft gehört in Zukunft die Fähigkeit, Konflikte zu lösen. Sie nehmen im Umgang mit Kunden und Lieferanten, aber auch in der Zusammenarbeit mit Mitarbeitern, Kollegen und Chefs zu. Auslöser dafür sind verschobene Einflussgrößen: wie Technologie-Entwicklung, Gesetzgebung und Wertewandel. Bildungsgefälle, kulturelle Entwicklung und Globalisierung haben neue Abhängigkeiten geschaffen, die die Produktivität in Organisationen belasten.

Konflikte entstehen in Arbeitsverhältnissen, Produktionsprozessen, Vertragsverhandlungen oder Partnerschaften. Sie belasten uns mehr oder weniger und sind ein natürlicher Teil unserer Beziehungen. Aber: Viele Menschen scheuen Konflikte. Viele Führungskräfte suchen sie zu vermeiden und müssen sich ihnen dann irgendwann doch stellen.

Umfassende Fallstudie

Unser Seminar gibt Antwort auf viele Fragen. Aber wichtiger sind die Anleitungen zum konkreten Handeln in aktuellen Situationen. Es macht die Teilnehmer mit ihren eigenen Konflikten näher bekannt und lässt sie ihre individuellen Lösungswege erkennen.

Dann zeigt es Alternativen auf und trainiert neues – vielleicht ungewohntes – Verhalten. Auf diese Weise lernen die Teilnehmer Wahlmöglichkeiten zu nutzen und deren Folgen einzuschätzen, wenn sie Konfliktsituationen gegenüberstehen.

Ob zwischenmenschliche oder Gruppen-Konflikte: oft sind es nur kleine Veränderungen in der Kommunikation, die einvernehmliche Lösungen möglich machen.

Dem Seminar ist eine umfassende Fallstudie unterlegt, die die denkbaren Konfliktmodelle enthält. So haben die Teilnehmer die Möglichkeit, in kleinen Gruppen zu analysieren und wirksame Lösungsstrategien zu entwickeln. Ausgestattet mit entsprechenden Rollen-Vorgaben erfahren Sie die Wirksamkeit neuer Verfahren und werden mit hilfreichen Gesprächstechniken vertraut gemacht.

7 Gründe für den neuen Umgang mit kritischen Situationen:

- Sie verstehen eigene Verhaltensmuster und verfügen über hilfreiche Alternativen.
- Sie reagieren auf Konfliktsignale von anderen und Gruppen frühzeitig und vermeiden Eskalation.
- Sie haben keine Berührungängste vor Konflikten und stabilisieren langfristige Arbeitsbeziehungen.
- Sie setzen lösungswirksame Gesprächstechniken ein und gewinnen andere für die Kooperation.
- Sie bringen verschiedene Interessen in Übereinstimmung und nutzen eine Win-Win-Strategie.
- Sie klären Ihre Rolle als Moderator, Schlichter oder Entscheider und sichern so Ergebnisse.
- Sie finden neue Lösungen und motivieren zu Initiative und Verantwortung.

SEMINAR-SCHWERPUNKTE

1. Seminartag

- warum wir Konflikte vermeiden wollen
- die üblichen Konflikte und Lösungsstrategien
- Konfliktsignale richtig deuten
- die eigenen Konflikte einordnen
- Einzel- und Gruppenkonflikte
- die Konfliktentwicklung voraussagen
- Verschiedene Konfliktstrategien
- Meine bevorzugten Strategien

2. Seminartag

- bekannte Konfliktstrategien
- Fünf Wege: Sie haben die Wahl
- meine Rolle als Führungskraft
- Die Risiken der Macht
- eigene Möglichkeiten sinnvoll nutzen
- Nachhaltigkeit als Ziel
- bewusstes Gesprächsverhalten
- ohne Gespräch keine Lösung
- Fantasie ist für die Zukunft da
- die "Jeder-gewinnt-Methode"
- bessere Lösungen auf Augenhöhe finden
- die Wirkung unterschiedlicher Strategien

3. Seminartag

- Management-Prozesse steuern
- umschalten bei kritischen Situationen
- eigene Konfliktlösungen planen
- die Rolle als Schlichter
- vier Ziele von Meetings
- legen Sie Regeln fest und halten Sie sie ein
- Werte-Kollisionen
- Arroganz oder Akzeptanz ?
- Elemente guter Beratung
- der Schritt in die Praxis
- Werkzeuge und Hilfsmittel
- Ihre Hotline
- weiterführende Literatur
- Seminar-Abschluss

Lern-Instrumente und Übungen

Die Seminar-Unterlagen enthalten umfangreiche Checklisten. 70 % der Seminarzeit sind Teilnehmeraktivitäten und sichern die Umsetzung des Gelernten nach dem Seminar. Als Übungswerkzeuge werden entsprechende Rollenspiele bereitgestellt.

Alle Teilnehmer bringen zwei eigene Konflikt-Stories mit, anhand derer sie in kleinen Gruppen wiederkehrende Situationen und ihren bevorzugten Lösungen vergleichen können.

Signale der Konflikteskalation werden durch Passiv-Videos sichtbar gemacht. Ausdrucksmuster der Körpersprache werden auf Wunsch der Teilnehmer durch Aktiv-Videotechnik erkennbar gemacht oder eingeübt.

Ergänzender Baustein zum Kompetenzaufbau

Das Seminar „Dialog Management“ ergänzt die Gesprächstechniken aus dem „Konfliktmanagement“-Seminar durch „Aktives Zuhören“, „Konfrontationstechniken“ und „Methoden der Problemlösung“.

Seminar-Rahmendaten

Beginn am ersten Seminartag: 10:00 Uhr

Abschluss am letzten Seminartag: 17:00 Uhr

Zum Abschluss des ersten Seminartages laden wir zu einem informellen Erfahrungsaustausch mit kleinem Umtrunk ein. Für persönliche Fragen stehen Ihnen die Trainer gern am Rande des Seminars Rede und Antwort. Rufen Sie uns einfach an oder schicken Sie eine E-Mail an r.voss@voss-training.de

Weitere Informationen

Voss+Partner

Institut für Beratung+Training in Wirtschaft+Beruf GmbH

Hugh-Greene-Weg 2 · 22529 Hamburg

Tel. 040 / 7900 767- 0 · Fax 7900 767-10

Mail. infovoss@voss-training.de

www.voss-training.de