

Die Führungskraft als Konfliktmanager

Konflikte sind alltäglicher, aber auch zwangsläufiger Bestandteil jeder Führungsarbeit in einer Organisation. Eine Organisation ohne Konflikte ist eine stillstehende Organisation. Nicht jeder Konflikt ist zu vermeiden und nicht jeder Konflikt ist zur Zufriedenheit aller zu lösen. Entscheidend ist hingegen, dass erfolgreiches Konfliktmanagement Konflikte als Chance zur konstruktiven Veränderung begreift und ein flexibles Handlungsrepertoire beinhaltet, das den unterschiedlichen Konfliktarten und Konfliktverläufen gerecht wird. Die Erweiterung der eignen Konfliktsteuerungskompetenzen durch Erarbeitung und Einübung eines solchen Handlungsrepertoires ist wesentliches Ziel dieses Seminars.

Zielgruppe: Führungskräfte, die an „MitarbeiterInnen führen und motivieren“ teilgenommen haben bzw. über entsprechende Vorkenntnisse verfügen

Ziele der Veranstaltung:

- Konflikte als normaler Bestandteil der Führungsarbeit annehmen
- Entstehungsbedingungen, Ursachen und Verlauf von Konflikten reflektieren
- Stärkung der persönlichen Kompetenzen im Umgang mit Konflikten
- Flexible Handlungsmöglichkeiten im Umgang mit Konfliktsituationen einüben

Inhalte:

Entstehungsbedingungen und Verläufe von Konflikten

- Konfliktursachen, Konfliktebenen und Eskalationsstufen
- Wahrnehmungsveränderungen und psychophysische Reaktionen
- Typische Bewältigungsstrategien als Reaktionen auf Konflikte

Bausteine und Strategien einer konstruktiven Bearbeitung von Konflikten

- Die Gefühle und das Verhalten des Konfliktpartners durch angemessene Körpersprache und (Aktives) Zuhören zielorientiert steuern
- Konfliktprävention und –deeskalation durch angriffsarme Formulierungen
- Sünden „Gegenreden – Abstreiten – Rechtfertigen“ vermeiden
- Der angemessene Umgang mit Aggressionen und Bedrohungen
- Wenn nichts mehr geht: Pausen, Unterbrechungen, Vertagungen, Rückzug

Konfliktgespräche planen und durchführen

- Vorbereitung: Konfliktanalyse und Zielbestimmung
- Ablauf eines konstruktiven Konfliktgespräches
- Sammeln und entwickeln gemeinsamer Lösungsmöglichkeiten

Als Unbeteiligter (Moderator) Konflikte schlichten

- Tabus für den Schlichter
- Moderieren statt Lösungen anbieten

Analyse und Bearbeitung typischer Konfliktsituationen