



Konflikte lösen als Führungskraft

Methoden aus der Konfliktlösungs- und Mediationstechnik

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte, die ihre Konfliktkompetenz optimieren möchten

Essenz

Wo Menschen zusammenkommen, gibt es Konflikte. Unterschiedliche Zielvorstellungen, Interessen, Meinungen und Wünsche treffen aufeinander, es gibt Missverständnisse, Empfindlichkeiten, Fehlinterpretationen. Konflikte finden nicht nur zwischen Einzelpersonen statt, sondern auch zwischen Gruppen, Teams, Abteilungen und ganzen Organisationen. Wenn Veränderungen anstehen, wächst das Konfliktpotential.

Konfliktkompetenz ist ein wichtiger Erfolgsfaktor für Fach- und Führungskräfte. Die Fähigkeit, Brücken bauen zu können zwischen den Konfliktparteien und konstruktiv Lösungen mit ihnen zu entwickeln, entscheidet darüber, ob ein Konflikt eskaliert oder gelöst werden kann. Aber nicht nur der Umgang mit Konflikten gehört in das Pflichtenheft einer jeden Führungskraft, sondern auch die Konfliktprävention

Methodik

z.B.: Einzel-/Partner- und Gruppenarbeiten, Impulsvorträge, Austausch im Plenum, Reflexionsübungen, Fallbeispiele

Umfang

Inhalt

Das Wesen eines Konfliktes

- Konfliktdefinition
- Konfliktarten
- Eskalationsstufen
- Welche Konfliktstufe braucht welche Form der Lösung?
- Konfliktanalyse
- Gewinn und Verlust bei Konflikten

Konfliktverhandlung

- Das Harvard-Prinzip zum Win-Win in einem Konflikt
- 9-Felder nach Rieforth (Lösungsfindung)
- Gesprächsleitfaden für ein Konfliktgespräch
- Gewaltfreie Kommunikation im Konflikt

Emotionen in Verhandlungen und Konflikten

- Widerständen konstruktiv begegnen
- Der Unterschied zwischen Emotionen und Gefühlen
- Eskalationsmuster erkennen
- Vertrauen, Kontakt und Atmosphäre wiederherstellen

Mediation im Team und zwischen zwei Beteiligten

- Die Rolle der Führungskraft als Mediator
- Mediationsanlässe
- Diversity in der Mediation
- Durchführung einer Mediation in allen Phasen
- Rechtliche Grundlagen der Mediation