



# Konflikte lösen als Führungskraft

## Methoden aus der Konfliktlösungs- und Mediationstechnik

### Zielgruppe

---

Fach- und Führungskräfte, die ihre Konfliktkompetenz optimieren möchten

### Teilnehmende

---

Führungskräfte aller Ebenen

### 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

## Module

---

2 Tage

## Seminarinhalt

---

### 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