

KONFLIKTE LÖSEN ALS FÜHRUNGSKRAFT

Methoden aus der Konfliktlösungs- und Mediationstechnik

PROFIL 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

DAUER Präsenz: 2 Tage
Online: 3 Einheiten an 3 Terminen

TERMINE | ORT Termin und Ort bzw. Online-Portal nach Absprache

INHALTE **Das Wesen des 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