

Konfliktmanagement – Techniken und Tipps zur Klärung und Prävention von Konflikten

Inhouse-Angebot
OP-KONF

Teilnehmerzahl
ca. 12 Personen

Empfehlung
1 - 2 Tage

Konflikte jeglicher Art gehören zum Alltag – beruflich und privat. Aber sie kosten uns oft viel Zeit, Kraft und Nerven. Und jeder kennt die Stressreaktionen unseres Körpers, wenn wir in Konflikten feststecken. Wie Neandertaler reagieren wir entweder mit Angriff oder Flucht und halten trotzdem lieber Konflikte lange aus, statt sie zu klären.

Im Mittelpunkt des Seminars steht der lösungsorientierte Umgang mit typischen Konflikten im Team, Kollegenkreis, in Projekten oder als Führungskraft. Viele Konflikte entstehen aufgrund unklarer Entscheidungssituationen, Ziele oder Rollen. Auch im Rahmen von Gremien- oder Projektarbeit, in der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Koordinatorenrollen ohne Weisungsbefugnis agieren, sind Konflikte vorprogrammiert.

Das Seminar soll den Blick schärfen, wie und warum Konflikte im beruflichen Kontext entstehen und die Teilnehmenden sensibilisieren, kritische Situationen rechtzeitig zu erkennen und schnell konstruktiv anzugehen. Konflikte machen wirklich Sinn – sie sind zunächst nur ein Signal, dass einige Punkte noch nicht geklärt sind (Rollen, Aufgaben, Vorgehensweisen etc.). Deshalb werden im Seminar viele Techniken und Tipps zur Prävention und Lösung von Konflikten vermittelt und in Übungen trainiert.

EINLEITUNG: Ursachen und Entstehung von Konflikten

- Was ist ein „echter“ Konflikt und welchen Sinn haben Konflikte?
- Ein erster Blick: Ihre typischen täglichen Konflikte im Kollegenkreis, in Projekten und mit Vorgesetzten

ANALYSE: Konfliktarten und -situationen

- Die verschiedenen Konfliktarten und ihre Bedeutung
- Der Unterschied zwischen inter- und intrapersonalen Konflikten
- Rollen- und Zielkonflikte; Paar-, Dreiecks- und Gruppenkonflikte
- Konflikt-Beispiele aus dem Führungs-, Kollegen- und Projektalltag

KONFLIKTSTEUERUNG: Konfliktklärung und Verhaltenssteuerung

- Selbstreflexion: Wie ticke ich selbst in Konflikten und wie reagiere ich auf Kritik?
- Alles eine Frage der inneren Haltung? Die „mentale Autobahn“ von Konfliktklärem
- Der Erste-Hilfe-Werkzeugkoffer: Strategien und Techniken zur Konfliktlösung

TIPPS UND TECHNIKEN: Gesprächsführung in Konflikten

- Der Werkzeugkoffer konstruktiver Gesprächstechniken speziell für Konfliktfälle
- Schnell Feedback geben und offene Punkte klären – der Schlüssel zur Prävention
- Aktives Zuhören, spezielle Fragetechniken, Ich-Botschaften, Metakommunikation
- Lösungsorientierte Interventionstechniken, wenn's bereits gekracht hat
- „Einfach ruhig bleiben“ – oder geht's auch anders? Der Umgang mit Killerphrasen, Kritik und Angriffen
- Konflikte sind oft „Teufelskreise“ – was ist das und wie kommt man da wieder heraus?

PRAXIS: Ihre „Fälle“ und praktische Übungen

- Ihre Fälle aus der Praxis, Gesprächstraining für Konflikt- und Kritikgespräche, Coaching, Kollegiale Beratung



Info

baier@piw-beratung.de
Telefon 06661 9603-14

INHOUSE