

# KONFLIKTMANAGEMENT FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE

FÜHRUNGSAUFGABE: LÖSEN SIE DEN KNOTEN IM SYSTEM – BEI SICH UND BEI ANDEREN.

**ZIELE** | Durch Ihr Handeln erkennen Sie Missstimmungen und belastende Spannungen frühzeitig und lösen diese konstruktiv. Frühzeitig erkannt, gelingt Ihnen der Ausstieg aus der Abwärtsspirale. Durch Ihr vorgelebtes Konfliktverhalten und Ihre Art und Weise, Mitarbeitende in der eigenständigen Klärung belastender Spannungen zu befähigen, entwickeln Sie ein starkes und auch in Krisenzeiten stabiles Team. Konfliktarbeit erscheint im ersten Moment sehr zeitintensiv. Sind die Konflikte jedoch gelöst, können wieder Leichtigkeit und ein gutes Miteinander entstehen und die Zusammenarbeit funktioniert. „Sie packen es an“ und leben Spannungskompetenz sowie ressourcen- und lösungsorientiertes Denken und Handeln vor. Im Ergebnis sparen Sie damit viel Zeit und Ressourcen. Zudem werden Aufmerksamkeit und Energien im Team auf die „wichtigen“ Aufgaben gelenkt und unnötiger Energieverlust wird vermieden. Mit dem Wissen, dass ein Konflikt auch immer ein Signal für Veränderung ist, nutzen Sie die Chancen, die in belastenden Spannungen stecken und richten Ihr Team immer wieder aufs Neue aus.

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte, die souverän mit Konflikten umgehen möchten – sowohl als Beteiligter als auch als Schlichter.

## BESCHREIBUNG

Konflikte im Berufsalltag sind fast unvermeidbar. Prallen unterschiedliche Interessen, Arbeitsweisen und Sichtweisen aufeinander, kann es zu Spannungen, zu versteckten Anspielungen oder gar zum offenen Angriff kommen. Aus Meinungsverschiedenheiten können eskalierende Konflikte entstehen. Bewusst oder unbewusst spürt jeder, „es liegt was in der Luft“. Folgen davon können sein: Leistungsfähigkeit und Motivation sinken, der Informationsfluss wird gestört, die Freude an der Arbeit leidet und die produktive Zusammenarbeit im Team wird schwieriger. Als Führungskraft gehört es zu Ihren Aufgaben, mit Konflikten aktiv und konstruktiv umzugehen – sei es als Beteiligter oder als Schlichter. Häufig erwarten Mitarbeitende, dass Sie ihre Konflikte lösen. Hier ist Sensibilität gefragt: Ob, wann und wie greifen Sie ein? Dabei ist es wichtig, als Führungskraft souverän, gelassen und wohl überlegt zu handeln und darauf zu achten, dass die Emotionen nicht überkochen. Um ein starkes und handlungsfähiges Team zu entwickeln, ist es wichtig, die Eigenverantwortung und Spannungskompetenzen im Miteinander zu stärken.

## METHODEN

Trainer-Input, Einzel- und Kleingruppenarbeiten, praxisbezogene Fallbeispiele, Diskussion und Erfahrungsaustausch, Selbstreflexion, Feedbackrunden, Simulationen und Syst®-Miniaturen.

## DAUER

2 Tage

## INHALTE

- Konfliktdefinition – Erklärungsmodelle im Vergleich
- Das Rollenverständnis als Führungskraft und Konfliktmediator
- Wer hat den Konflikt: A, B oder beide?
- Konflikthaltungen: Typisches Gesprächsverhalten in Konflikten
- Konflikte: Entstehung, Definition, Dynamik und Eskalationsstufen
- Konflikte frühzeitig erkennen: Konfliktmerkmale und Konfliktsymptome
- Konflikte als Signal für Veränderungen – Ausstieg aus der Konfliktspirale
- Konfliktodynamiken erkennen und nutzen: Weg-von, Hin-zu, Ambivalenz und Nebel
- Die Frage nach der Kausalität – Was war zuerst da, das Huhn oder das Ei?
- Von Konfrontation zu Kooperation – von Problemfokussierung zur Lösungsorientierung
- Ressourcen erinnern, Potenziale entwickeln und Belastungen reduzieren
- Tragfähige Lösungen entwickeln und „nächste Schritte“ vereinbaren
- Handlungsmöglichkeiten wahrnehmen: Es ist mehr da, als man denkt
- Interessenbasierte Kommunikation für alle Beteiligten
- Transformation von Emotionen: bei sich selbst und bei anderen
- Spannungskompetenzen entwickeln: Mitarbeitende befähigen und Eigenverantwortung stärken.
- Interventionsideen zur Konfliktklärung im Zweier- und Teamkonflikt