

KONFLIKTE IM BERUF KONSTRUKTIV AUFLÖSEN

FINDEN SIE DEN KNOTEN IM SYSTEM UND NUTZEN SIE KONFLIKTE ALS CHANCE.

ZIELE | Sie wissen, wie Konflikte entstehen und sich möglicherweise entwickeln können. Belastende Spannungen erkennen Sie frühzeitig und gehen offen damit um. Durch gutes Zuhören, gekonnte Fragetechnik und Empathie vermeiden Sie, dass Auseinandersetzungen überschäumen. Selbst in sehr angespannten Situationen reagieren Sie konstruktiv und wertschätzend. Der gezielte Einsatz wirkungsvoller Interventionstechniken ermöglicht es Ihnen, Konflikte lösungsorientiert für sich und für andere aufzulösen. Mit Ihrer Spannungskompetenz und Ihrer Einstellung – Konflikt als Chance – gelingt es Ihnen immer mehr, in Auseinandersetzungen für alle Beteiligten passende Lösungen zu finden. Zudem sind Sie in der Lage, Ihre eigene Einstellung sowie Ihre Position innerhalb des Konfliktes zu überdenken. Ihre Gefühle haben Sie gut unter Kontrolle und wählen Ihre Worte bewusst. Das wirkt sich positiv auf Sie selbst, auf Ihr gesamtes Arbeitsumfeld sowie den Unternehmenserfolg aus.

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte sowie alle Mitarbeitenden, die konstruktiv mit Auseinandersetzungen umgehen möchten, in konfliktbeladenen Situationen angemessen reagieren wollen und gleichzeitig die für alle Seiten passenden Lösungen finden möchten.

BESCHREIBUNG

Konflikte und Spannungen im Berufsalltag sind fast unvermeidbar und können sehr unterschiedlich aussehen. Prallen im Unternehmen verschiedene Interessen und Sichtweisen aufeinander, können Spannungen entstehen, versteckte Anspielungen gemacht oder gar offene Angriffe erlebt werden. Dies betrifft das gesamte Arbeitsumfeld: Vorgesetzte, Kollegen, Kunden oder Lieferanten – überall kann es aufgrund abweichender Interessen und Ziele zu Auseinandersetzungen kommen. Hier braucht es das richtige Rüstzeug, um solche Spannungsarenen wesentlich gelassener zu bewältigen. Es beginnt bereits damit, Verstimmungen frühzeitig zu erkennen, um eine Eskalation zu vermeiden. Ist die Auseinandersetzung nicht mehr zu umgehen, geht es darum, angemessen zu reagieren: Ruhe bewahren, die richtigen Worte wählen, Ihre Gefühle unter Kontrolle halten und eine passende Lösung finden. Das Ansprechen von möglichen Störungen (Spannungen) ist wesentlich effektiver als der Versuch, diese zu ignorieren oder auszusitzen.

METHODEN

Trainer-Input, Einzel- und Kleingruppenarbeiten, praxisbezogene Fallbeispiele, Diskussion und Erfahrungsaustausch, Selbstreflexion, Feedbackrunden, Simulationen, prototypische systemische Struktur-aufstellungen und Erlebnislernen. Zusätzlich erhalten die TeilnehmerInnen die Möglichkeit, Themen aus der eigenen Praxis einzubringen.

DAUER

2 Tage

INHALTE

- Konfliktdefinitionen – Erklärungsmodelle im Vergleich
- Wer hat den Konflikt: A oder B oder BEIDE
- Hat der Konflikt mich oder habe ich den Konflikt?
- Dynamik von Konflikten: Eskalationsstufen
- Konflikte frühzeitig erkennen: Ausstieg aus der Konfliktspirale
- Konfliktgespräch: Vorbereitung, Einstieg, Klärung, Lösungen und Abschluss
- Wirkungsvolle Formate, Werkzeuge und Interventionen für Konfliktlösungen
- Was ist schon die Wahrheit? Perspektivenwechsel als Voraussetzung für Empathie
- Belastungen reduzieren, Ressourcen finden und Lösungen entwickeln
- Prototypische Situationen: Typische Spannungsfelder im Berufsalltag
- Systemische Fragetechniken: (sich) selbst Fragen stellen
- Zuhören und Hinhören: Wahrnehmung und Wahrgebung
- Transformation von Emotionen: bei sich selbst und bei anderen
- Selbstmanagement in Konflikten – für die eigene Stabilität sorgen
- Häufige Konfliktsituationen aus der eigenen Praxis: Übungen, Handwerkszeuge und Designelemente zur Lösung
- Spannungsarenen konstruktiv nutzen