

Seminar Konfliktmanagement

Konflikte souverän ansprechen und konstruktiv lösen

Ziele der Veranstaltung

Konflikte sind ein allgemeiner Bestandteil des Arbeitslebens. Werden sie konstruktiv bearbeitet, können sie häufig zu einer Triebfeder positiver Neuerungen im Team werden. Aber wie können Konflikte angemessen angesprochen werden, ohne dass einer der Beteiligten das Gesicht verliert? Oder der Konflikt noch weiter entfacht wird? Und wie kann der Beteiligte souverän bleiben, obwohl er oder sie emotional beteiligt ist?

Auf diese Fragen will das Seminar praktische Antworten geben. Wir klären die psychologischen Mechanismen, die bei allen Konfliktbeteiligten wirken. Und wir befassen uns damit, wie man trotz Konflikt gemeinsam zu einer tragfähigen Lösung kommen kann.

Inhalte

- Definition Konflikt, Konfliktarten und psychologische Basismechanismen im Konflikt nach GLASL.
- Die neun Eskalationsstufen nach GLASL und mögliche Auswege.
- Das Modell der Konfliktstile nach THOMAS: Bedeutung für die Nachhaltigkeit von Lösungen.
- Geschlechterspezifische Verhaltensmuster in Konflikten nach TANNEN.
- Konflikte analysieren und lösungsorientiert bearbeiten: systemische Bedingungen berücksichtigen, Verhaltensmusterwechsel erreichen.
- Gesprächsführung im Konflikt: Der individuelle Kommunikationsstil nach den „4 Seiten einer Nachricht“ von SCHULZ VON THUN.
- Die eigenen Emotionen im Griff: Tipps & Tricks.
- Konflikte angemessen ansprechen I: das Modell der Transaktionsanalyse nach BERNE.
- Konflikte angemessen ansprechen II: die Gesprächstechnik „Feedback geben und nehmen“.
- Tragfähige Lösungen im Konfliktfall erarbeiten: „Der kontrollierte Dialog“ als lösungsorientierte Gesprächstechnik.
- Kollegiale Fallberatung

Zielgruppe

Mitarbeiter aller Hierarchieebenen

Durchführung

2 tägiges Seminar mit max. 10 Teilnehmern, Termine nach Absprache

Methoden

Trainerinput, Kleingruppenarbeit, Teamübungen, Selbsteinschätzung, kollegialer Austausch im Plenum, kollegiale Fallberatung, eigene Fälle können jederzeit ins Seminar eingebracht werden.

Trainerin

Stefanie Hecker, Jahrgang 1969. Diplom-Geographin und Personalentwicklerin. Trainerin seit 2000. Umfangreiche Erfahrungen in der Industrie, dem Dienstleistungssektor und Gesundheitswesen. Weiterbildungsstudium „Konflikt & Frieden“. Zertifizierung für die BELBIN Teamrollen und den Myers – Briggs Typen Indikator MBTI. Inhaltliche Schwerpunkte: Kommunikation & Konfliktmanagement, Meetings effektiv gestalten, Teambildung & Teamentwicklung, Moderation von Teamworkshops & Konfliktinterventionen, Zeitmanagement & Selbstorganisation.