

# KONFLIKTMANAGEMENT

## ERFOLGREICHE GESPRÄCHE IN KONFLIKTSITUATIONEN

Zwischenmenschliche Interaktion und Kommunikation verläuft nicht immer reibungslos. Im Gegenteil: Gegensätzliche oder voneinander abweichende Meinungen, Interessen oder Einstellungen sind ein ganz normaler Bestandteil des Miteinanders. Überall dort, wo sich Menschen begegnen, können Konflikte auftreten. Ein Leben ohne Konflikte gibt es nicht. Konflikte sind normal.

Ob als Führungskraft, Projektleiter/in, Mitarbeiter/in, unter Kolleg/innen, mit Kund/innen oder privat: Jede/r kann in eine Situation geraten, in der man als „Streitschlichter/in“ gefordert ist, als Beteiligte/r mitten im Geschehen steht oder als Gesprächspartner/in gefragt ist.

Im Umgang mit Konflikten kommt es nicht darauf an, unter allen Umständen heikle und konflikt-hafte Situationen zu vermeiden, sondern Meinungsverschiedenheiten und Konflikte für die Beteiligten zufriedenstellend und erfolgreich anzugehen und zu bearbeiten.

### **Themenüberblick**

1. Wissenswertes rund um Konflikte
2. Reflexion individueller Konflikt- und Problemlösungsmuster
3. Wiederholung wesentlicher Grundlagen von Kommunikation
4. Voraussetzungen für das Führen erfolgreicher Gespräche
5. Gekonnter Umgang mit schwierigen Situationen
6. Zielorientierte Vorbereitung „heikler“ Gespräche
7. Vom Seminar in die Praxis

## **INHALTE DES SEMINARS KONFLIKTMANAGEMENT**

### **Wissenswertes rund um Konflikte**

- Definition: Wann ist ein Konflikt ein Konflikt?
- Wie entstehen Konflikte?
- Welche Arten von Konflikten gibt es?
- Verschiedene Ebenen von Konflikten erkennen
- Über die Zirkularität und Dynamik von Konflikten

## **Reflexion individueller Konflikt- und Problemlösungsmuster**

- Warum „schwierig“ auch eine Einstellungssache ist.
- Was sind für den Einzelnen „schwierige“ Menschen?
- Wann bin ich selbst aus Sicht der anderen „schwierig“?
- Welcher „Konfliktlösungs-Typ“ bin ich?
- Selbstsicht und Fremdsicht

## **Wiederholung wesentlicher Grundlagen von Kommunikation**

- Verbale und nonverbale Kommunikation
- Ebenen der Kommunikation kennen und unterscheiden
- Aktiv Zuhören - mehr als nur eine Technik

## **Voraussetzungen für das Führen erfolgreicher Gespräche**

- Einfluss der eigenen inneren Haltung auf den Gesprächsverlauf
- Unterscheiden können von Wahrnehmung und Interpretation
- Über die Bedeutung von Bedürfnissen und Gefühlen
- „Richtig“ Feedback nehmen und geben
- Formulieren von Ich-Botschaften
- Das Modell der gewaltfreien Kommunikation nach M. Rosenberg

## **Gekonnter Umgang mit schwierigen Situationen**

- Angemessener Umgang mit emotionsgeladenen Situationen
- Vermeiden und Umformulieren von „Reizsätzen“
- Magie der positiven Sprache
- Bedürfnisse erkennen und „hören“
- Erfolgsversprechende Konflikt- und Problemlösungsstrategien erarbeiten

## **Zielorientierte Vorbereitung „heikler“ Gespräche**

- Das Modell der Themenzentrierten Interaktion nach Ruth Cohn
- Die Anwendung des Harvard-Konzeptes: „Hart in der Sache und weich im Umgang“
- Von der Position zum Bedürfnis

## **Vom Seminar in die Praxis**

- Bearbeitung konkreter Situationen aus der Praxis
- Reflexion der Lernschritte und Lerntransfer
- Öko-Check – ... der Tag danach

## **Methodik**

individuelle Lernzielbestimmung; Lehrgespräche; interaktionelles Gespräch; Einzel-, Gruppen- und Plenumsarbeit; Übungen; Rollenspiel; Feedback; Praxisberatung

## **Zielgruppe**

Fach- und Führungskräfte, interessierte Mitarbeiter/innen aus Projekten, Mitarbeiter/innen mit häufigem Kontakt zu Kund/innen oder Kolleg/innen.

## **Ihr Nutzen**

In diesem Seminar erhalten Sie die Grundlagen erfolgreichen Konfliktmanagements.

Sie erkennen den Einfluss der eigenen Einstellung sowie persönlicher Wahrnehmungs- und Verhaltensmuster auf den Verlauf von Konflikten.

Anhand von Übungen und der Bearbeitung von Beispielen aus Ihrer Praxis erfahren Sie, wie Sie sich auf heikle und konfliktreiche Gespräche erfolgreich vorbereiten können, um künftig auch schwierige Situationen souverän zu meistern.

Sie erhalten praxiserprobte Methoden und Werkzeuge sowie wertvolle Tipps, die Sie in Ihrem Alltag gezielt können.



## **TRAINERIN**

### **Astrid Winderl**

Pädagogin mit Ausbildungen in Gesprächsführung und Supervision/Coaching (DGSv), Mediatorin, erfahrene Trainerin für Führungskräfte und Changemanagement, lizenzierte Beraterin für den Golden Profiler of Personality (GPOP) und für den

INSIGHTS MDI®. Vor ihrer Trainertätigkeit war sie als Führungskraft tätig.

## INHOUSE SEMINAR ANFRAGE

### Angaben zur Veranstaltung

Welches Seminar/Themengebiet möchten Sie Inhouse schulen?

Bemerkungen bzw allgemeine Informationen zur Ausführung:

(z.B. Veranstaltungsdauer, Teilnehmerzahl, Zielgruppe)

### Angaben zur Person und Firma

Anrede:

 ▼

Vorname:

Nachname:

Email:

Firma:

Position:

Strasse/Nummer:

Postleitzahl/Ort:

Telefon:

Ich möchte zukünftig per E-Mail über Neuerungen, spezielle Angebote und Aktionen der ASB-Akademie GmbH informiert werden.

Ich habe die Informationen zum [Datenschutz](#) gelesen und weiß, dass ich die Zustimmung zur Nutzung meiner Email-Adresse jederzeit widerrufen kann. Meine Einwilligung zur Nutzung meiner Daten für Werbezwecke kann ich jederzeit per E-Mail an [datenschutz@asb-akademie.de](mailto:datenschutz@asb-akademie.de) widerrufen.

Senden