

## **Konflikte konstruktiv lösen - Mitarbeiter und Partner mit eigenen Vorstellungen für gemeinsame Ziele gewinnen**

### **Situation / Bedarf**

Wo Menschen miteinander arbeiten, gibt es auch Konflikte. Konflikte entstehen aus divergenten Interessen, Bedürfnissen oder Lösungsvorstellungen. Absicht der win-win-Strategie ist es, die kontroversen Energien in übereinstimmendes Handeln zu führen – zum beiderseitigen Vorteil. Frühe Signale beachten verhindert, dass ein Konflikt eskaliert.

Teuer wird es, wenn Spannungen und Konflikte in Gestalt von Fehlern und Versäumnissen betrieblich zu Buche schlagen oder gar absichtlich Schaden generiert wird. Disziplinarische Drohungen verlagern den Konflikt lediglich in den Untergrund. Kluges Vorgehen und gekonnte Gesprächsführung öffnen den Weg zu Lösungen. Wie das geht, lernen Sie in diesem Seminar.

### **Symptome:**

- Unterschiedliche Vorstellungen werden nicht wirklich ausdiskutiert - ?
- Abstimmungen mit anderen Abteilungen, internen Partnern oder mit Geschäftspartnern laufen nicht reibungslos - ?
- Teammeetings verlaufen angespannt oder wenig engagiert, Teammitglieder sind nicht wirklich präsent - ?
- Kommunikation wirkt nicht freimütig - ?
- Sie haben „schwierige“ Mitarbeiter - ?
- Indikatoren wie Fehlzeiten, Fehlerquote/Minderleistung zeigen: Etwas stimmt nicht.

### **Vision – Was, wenn ...**

- ... Führungskräfte Konflikte mit souveräner Autorität lösen und – auch ohne Machteinsatz – Ergebnisse und Zufriedenheit zusammenbringen?
- ... Teamleiter ohne Angst Konflikte lösen könnten? - ... den Stier bei den Hörnern packen, Konflikte als Chance nutzen!
- ... die Verantwortungsbewussten mehr aktive Mitstreiter haben und weniger abwartende Mitläufer?

Aber wie gewinnt man andere zu Lösungen, die dann von beiden Seiten aktiv unterstützt werden?

### **Was Führungskräfte dafür brauchen – potenzielle Lernziele**

- Sie nehmen Signale für heranreifende Konflikte früh wahr und handeln selbstsicher.
- Sie erkennen die multiplen Dimensionen eines Konflikts und damit die Ebenen des Eingriffs.
- Sie sind in der Lage, Ihr eigenes Konfliktverhalten kritisch zu reflektieren.
- Sie setzen Ihre Autorität bewusst ein und wissen, wie Sie Vertrauen aufbauen.
- Sie kennen den praktischen Schlüssel zur niederlagenlosen Konfliktlösung.
- Sie können Kritik- und Konfliktgespräche konstruktiv führen, so dass alle Konfliktparteien die gefundene Lösung mittragen.

### **Ergebnis**

- ❖ Sie beherrschen Gesprächsablauf und Gesprächstechniken für Konfliktlösungen, die Konfliktparteien zusammenbringen statt weiter auseinander treiben.
- ❖ Sie bleiben vor einem fälligen Konfliktgespräch gelassener und führen Gespräche souverän.

## Arbeitsweise

- **Information:** Die Teilnehmer/innen erhalten eine Einladung zum Seminar mit den Studienmaterialien 4 Wochen vor Seminartermin.
- **Vorbereitung:** Wir liefern die fundierten Print-Lernmaterialien der Schweizerischen Vereinigung für Führungsausbildung. Die Teilnehmer/innen definieren Ihre 3 wichtigsten Lernziele und wählen die Schwerpunkte Ihres Selbststudiums zielgerichtet aus.
- **Seminar:** Wir ermöglichen eine vertrauensvolle Atmosphäre in einer Gruppe bis zu 8 Teilnehmer/innen, die das Lernen miteinander und voneinander ermöglicht.
- **Methodik:** Die Teilnehmer/innen können sich aktiv auf das Seminar vorbereiten: andere Teilnehmer als Sparringspartner für realistische Selbst-/Fremdeinschätzung, der Trainer als Prozessgestalter, Coach und Berater für die individuell besten Antworten.
- **Transferunterstützung:** Transfer-Coaching nach 4 Wochen oder Follow-Up-Tag 2-3 Monate später: Die Teilnehmer/innen klären neu entstandene Fragen und vertiefen Ihre Fähigkeiten individuell, mit dem Lernpartner oder in der Gruppe.

## Inhalte Seminar / Gruppen-Coaching

- Wie erkennen Sie Konfliktsignale frühzeitig?
- Wie eskaliert ein Konflikt und wie können Sie eingreifen?
- Was ist Macht und wie setzen Sie Ihre Macht gezielt und dosiert ein?
- Was ist Ihr bevorzugter Konfliktverhaltensstil?
- Welche Werkzeuge der Kommunikation helfen Ihnen?
- Was empfiehlt das Harvard Verhandlungsmodell und wie wendet man es an?
- Wie steuern Sie ein Gespräch zur konstruktiven Konfliktlösung?
- Wie lösen Sie schwierige Konflikte: Mobbing, Konfliktmoderation, Wertekonflikt?

## Teilnehmer

- Führungskräfte, Nachwuchsführungskräfte, Projektleiter, Teamleiter
- Generelle Voraussetzungen: Keine; Vorteilhaft: Kommunikation und Information; Lernbereitschaft: Studienmaterial für ca. 5-8 Stunden nach Prioritätensetzung

## Organisatorisches

- Dauer: Seminar / Gruppen-Coaching: Je Modul 2 Tage, maximal 8 Teilnehmer/innen
- 4 Wochen Planungsvorlauf zum Versand der Lernmaterialien
- Ort: nach Ihrer Wahl

## Leistungen

- Einladungstext für den internen Versand der Studienmaterialien
- Studienmaterialien: wie oben beschrieben, zusätzliche Arbeitsblätter
- 2 Tage Seminar / Gruppen-Coaching
- Ergebnis-Fotoprotokoll
- Individuelles Transfer-Coaching und/oder 1 Tag Follow Up in der Gruppe
- Teilnahme-Zertifikat im gewünschten Format