

# Konfliktmanagement

## Vom Konflikt zur Kooperation

Ungeklärte Konflikte zwischen Personen und Gruppen gehören zum beruflichen Alltag. Sie stören die Zusammenarbeit in Teams und verhindern optimale und effektive Arbeitsprozesse. Konflikte enthalten aber auch Chancen. Durch ein konstruktives Konfliktmanagement wird die Energie auf der Beziehungsebene für Fortentwicklung genutzt. Das Geheimnis des Wachstums von Teamleistung steckt in Konflikten. Ergebnisse können sein: Zeit- und Energiegewinne, Kostensenkung durch eine niedrigere Krankheitsrate, verminderte Fluktuation bzw. keine inneren Kündigungen, klares Commitment, Beseitigung von Mobbing.



### Was Sie in diesem Seminar erreichen

Sie lernen typische Verhaltens- und Sprachmuster in Konfliktsituationen kennen und erfahren Ihr eigenes Rollenverhalten und dessen Wirkung auf andere. Grundvoraussetzungen für einen konstruktiven Umgang mit Konflikten – Wertschätzung, Zuhören, Offenheit, Feedback – werden vermittelt und eingeübt. Sie lernen, Konfliktenenergie als Triebfeder für Entwicklung und notwendige Veränderung nutzbar zu machen.

### Zielgruppe

- **Führungs- und Fachkräfte**
- **Veränderungsmanager/Coaches**
- **Verantwortliche Personalentwickler**
- **Führungskräftenachwuchs**
- **Alle, die sich mit ihren persönlichen Konfliktmustern auseinandersetzen wollen und/oder in konfliktreichen Umgebungen Führungsaufgaben wahrnehmen**

### Inhalte

Nicht der Konflikt ist das Problem, sondern die mangelnde Fähigkeit, damit umzugehen. Denn: Wer sich auseinandersetzt, der kann sich auch wieder zusammensetzen.

- **Einführungsfragen**
  - Definition Konfliktmanagement
  - Wann muss ich Konflikte aufgreifen, wann darf ich sie stehen lassen?
  - Welche typische Rolle nehme ich im Konfliktverhalten ein?
  - Wie prägt mein Konfliktstil meine Kommunikation mit Mitarbeitern, Kollegen und Vorgesetzten?
  - Wie übe ich faires Streiten? Was bedeutet Streitkultur?
  - Was sollte ich als Vermittler bei Konflikten zwischen Gruppen und Personen beachten?
- **Reaktion – Aktion**
  - Interventionsmechanismen, Deeskalation, Umgang mit Extremsituationen, Einführung von Spielregeln
  - Wertschätzung, Fairness, Ausgleich und Konfliktmoderation
  - Niederlagenfreie Konfliktlösung, vom Ohneinander zum Miteinander
  - Welche Methoden/Tools stehen mir zur Konfliktbewältigung zur Verfügung?

- Wie kann ich Konfliktenenergie in Kooperationsenergie umwandeln?
- Trilogie des Konfliktmanagements: Aufhänger, Diagnose und Bereinigung
- **Die Führungskraft als Konfliktmanager**
  - Die Rolle des vermeintlich neutralen Dritten
  - Verstehen von Motiven für Konflikte
  - Umgang mit destruktiven Energien, (Auto-)Aggression, Mobbing
  - Konflikte im Führungsalltag: konkrete Erarbeitung an Teilnehmer-Beispielen
  - Verhaltensmodi der Führungskraft: Laissez-faire, Erstickung, Ignorieren, Parteinahme, Hilflosigkeit, Strafen, Steuerung
  - Wege aus der Konfliktlähmung
  - Konflikt als soziopsychologisches Phänomen – welche Aufgabe haben Konflikte?
  - Konfrontation versus Kooperation
  - Kenntnis wichtiger Mechanismen und Instrumentarien
  - Aspekte des Harvard-Konzeptes
  - Virtuoser Umgang mit der Konfliktenenergie
  - Reframing: Konflikte in neuem Licht betrachtet

### Methoden

- **Gruppenarbeiten**
- **Rollenspiele mit Analyse**
- **Fallbearbeitungen**
- **Confrontation Meeting**
- **Fair Fight-Ansatz**
- **Win-win-Lösungen**
- **Soziogramm**
- **Konfliktmoderation**
- **Feedback mit Selbst- und Fremdbild**

### Teilnehmer-Feedback

Ich habe viel gelernt und über mich und mein Konfliktverhalten erfahren.

Heike Sölzer,  
Deutsche Leasing AG

Sehr gut strukturiertes Seminar mit guten Analyse- und Konfliktbehandlungsmethoden.

Thomas Brock,  
Rhön-Rennsteig Sparkasse

- **Trainerin/Referentin**  
Birgit Huber-Metz

- **Dauer**  
3 Tage

- **Beginn/Ende**
  1. Tag 10:00 bis 18:00 Uhr
  2. Tag 09:00 bis 17:00 Uhr
  3. Tag 09:00 bis 17:00 Uhr

- **Termine/Orte**
  - 24. – 26. Februar 2010  
München, Courtyard by Marriott Munich City Centre
  - 27. – 29. September 2010  
Frankfurt, Novotel Frankfurt City

- **Ihre Investition**  
1.390 € (zzgl. MwSt.)

- **Code L 6**

- **Anmeldung/Informationen**  
Internet [www.naa.de](http://www.naa.de)  
Telefon ++49.911.91 97 69-0  
Fax ++49.911.91 97 69-20  
(Anmeldefax hinten im Katalog)



### Tandempreis

Bei gleichzeitiger Buchung mit dem Seminar „Mit Persönlichkeit in Führung gehen“ investieren Sie nur 2.780 € (zzgl. MwSt.).

- **Inhouse-Seminar/Coaching**  
Maßgeschneidert auf Ihren Bedarf. Sprechen Sie mit uns! (vgl. Seite 23)

### Trainerin/Referentin



B. Huber-Metz