

Xtrain - Martin Erhardt

Konfliktmanagement

Durch richtige Konfrontation zur effektiven Kooperation

Konflikte am Arbeitsplatz sind belastend, können gewünschte Veränderungen blockieren und die Zufriedenheit aller Beteiligten deutlich einschränken. Auf der anderen Seite ist es nicht möglich (und auch nicht sinnvoll), Konflikte völlig zu verhindern. Wie schafft man es aber, die Eskalation eines Konfliktes zu vermeiden, Konflikte rechtzeitig als solche zu erkennen und angemessen darauf zu reagieren?

In diesem Seminar können die Teilnehmer lernen, ihre persönlichen Stärken und Schwächen im Umgang mit Konflikten zu erkennen, um so besser Konfliktsituationen zu bewältigen. Durch die aktive und praxisorientierte Auseinandersetzung im Seminar lernen die Teilnehmer neue Verhaltensmöglichkeiten kennen und anwenden.

1. Beschreibung eigener Konfliktsituationen (am Arbeitsplatz)
2. Analyse der Konfliktsituationen
 - Konfliktgegenstand
 - Konfliktverlauf
 - Konfliktparteien
 - Grundeinstellung zum Konflikt
 - Dynamik des Konflikts - Eskalationsstufen
3. Erkennen des eigenen Konfliktverhaltens
 - Typische Verhaltensmuster im Umgang mit Konflikten erkennen.
 - Selbsteinschätzung – persönliche Stärken und Schwächen im Umgang mit Konflikten identifizieren.
 - Fremdeinschätzung – Rückmeldung zum eigenen Konfliktverhalten erhalten.
 - Kommunikationsfallen
4. Mechanismen der Konfliktlösung
 - Gesprächsführung in schwierigen Gesprächen
 - Umgang mit Störungen und Irritationen.
 - Entwickeln von Verhaltensalternativen.
 - Interventionsmöglichkeiten in konflikthafter Situationen.
 - Systematische Konfliktlösung
5. Konstruktive Veränderung von Rahmenbedingungen
 - Geeignete Umgebung für ein Konfliktgespräch.
 - Aufbau eines positiv- konstruktiven Gesprächsklimas.
 - Gesprächseinsieg, -unterbrechungen und -ende.
 - Zieldimension, Sachdimension und Affektdimension eines Konfliktgesprächs.
 - Nachbereitung eines Konfliktgesprächs.
6. Spezielle Aspekte der Konfliktbearbeitung
 - Umgang mit verbalen Angriffen und Kränkungen
 - Umgang mit eigener Verärgerung.
 - Umgang mit Sympathie und Antipathie.
 - Umgang mit Ohnmacht.

7. Übertragungsmöglichkeiten des Gelernten in den beruflichen Alltag

- Konkrete Handlungsansätze
- Vorbeugende Maßnahmen zur Konfliktvermeidung.

© Xtrain Martin Erhardt