

Konfliktmanagement am Arbeitsplatz

Soft Skills für Führungskräfte mit (Personal-) Verantwortung

Hintergrund

Konflikte am Arbeitsplatz kosten Zeit, Geld und Nerven. Immer mehr Unternehmen und Verwaltungen erwarten daher von ihren Führungskräften ein gezieltes Handeln, wenn es darum geht, Konflikte am Arbeitsplatz frühzeitig zu erkennen und konstruktiv zu lösen. Führungskräfte stehen damit nicht selten vor großen Herausforderungen, weil entsprechende Fähigkeiten nicht oder nicht ausreichend ausgebildet sind.

Mit dieser Trainingsreihe erlangen Führungskräfte aller Ebenen besondere **Schlüsselqualifikationen**, die sie als „**Konfliktmanager am Arbeitsplatz**“ ausweisen.

Konzept

Die Qualifizierung zum „Konfliktmanager am Arbeitsplatz“ erfolgt über drei Module, mit denen die Teilnehmer in ihren verschiedenen Rollen angesprochen, gefordert und zertifiziert werden. Mit den Modulen 1 und 2 erfahren die Teilnehmer wie sie Konflikte zwischen Mitarbeitenden konstruktiv und effizient bearbeiten können, während es im Modul 3 um die Klärung eigener Konflikte mit Mitarbeitenden geht. Konzeptionell steht dabei die Eigenverantwortlichkeit der Konfliktparteien für eine Lösung ihres Konflikts im Vordergrund. Dementsprechend werden mit diesem Training vor allem Methoden und Techniken vermittelt, mit denen eine konstruktive und gleichzeitig auch effiziente Unterstützung der Konfliktparteien für eine eigenverantwortliche Konfliktlösung erreicht werden kann.

Bei unserem Training stehen vor allem praktische Übungen zu den jeweiligen Themen im Mittelpunkt. So lassen sich theoretische Ansätze schon während des Trainings erfolgreich für die Praxis umsetzen.

Ziele und Nutzen

Als „Konfliktmanager am Arbeitsplatz“ haben Sie ein Gespür für Konflikte und deren Folgen und wissen in jeder Konfliktsituation genau, was zu tun ist, um Konflikte effizient zu lösen. Ihre Mitarbeiter*innen schätzen Sie als kompetente, faire und vertrauensvolle Führungskraft, weil sie sich von Ihnen verstanden fühlen und Konflikte nicht über deren Köpfe hinweg entscheiden.

Mit Ihren besonderen Soft Skills erfahren Sie schon bald eine Erleichterung im Umgang mit Konflikten am Arbeitsplatz und leisten damit einen wertvollen Beitrag für mehr Zufriedenheit im Berufsalltag, von dem nicht nur Sie selbst, sondern auch die Ihnen anvertrauten Mitarbeiter*innen profitieren werden.

Inhalte

Modul 1: Grundlagen der Konfliktbearbeitung

- Was kann ich bei Konflikten unter Mitarbeitern tun?
- Was sind Konflikte?
- Wie erkenne ich Konflikte?
- Wie bereite ich mich auf ein Erstgespräch mit den Konfliktparteien vor?
- Wie läuft ein Erstgespräch mit den Konfliktparteien ab?
- Wie spreche ich einen Konflikt konstruktiv an?
- Wie erfahre ich, worum es geht und worauf ich dabei achten muss?
- Wie finde ich den richtigen Lösungsweg?
- Was ist bei welchem Lösungsweg zu tun?

Modul 2: Die Führungskraft als Konfliktvermittler

- Was kann ich Mitarbeiter bei der Lösung ihres Konflikts unterstützen?
- Was sind die Ursachen für Konflikte?
- Was sind Bedürfnisse?
- Wie erfahre ich die Bedürfnisse der Konfliktparteien?
- Wie können gemeinsame Lösungen gefunden werden?
- Worauf muss ich bei einer Vereinbarung zwischen den Konfliktparteien achten?
- Wie läuft eine Konfliktvermittlung ab?

Modul 3: Die Führungskraft als Konfliktpartei

- Was ist anders bei eigenen Konflikten und wie gehe ich damit um?
- Was passiert bei eigenen Konflikten?
- Welche Rolle spielen Emotionen?
- Welche Emotionen kenne ich?
- Wie gehe ich mit eigenen Emotionen um?
- Was ist emotionale Intelligenz?
- Kann ich emotionale Intelligenz trainieren?
- Wie gehe ich konstruktiv mit Kritik um?
- Wie wehre ich mich gegen Verbalattacken?
- Wie läuft ein Konfliktgespräch in eigener Sache ab?

Module 1 und 2 sind aufbauend und fortsetzend als 2-Tages-Veranstaltung konzipiert. Modul 3 ist aufbauend und fortsetzend zu den Modulen 1 und 2 als ergänzende 1-Tages-Veranstaltung konzipiert.

Methoden

Impuls, Input, Moderation, Präsentation, Interview, Demonstration, Spiel, Übung, Kleingruppenarbeit, Reflexionsübungen, Diskussion, Soziometrie, Real Life Training mit Case-Studies (aus dem individuellem Umfeld), Real Life Coaching zur Klärung persönlicher Anliegen, Psychodramatische Techniken wie Rollenwechsel, Storytelling, Gruppendynamische Übung, Feedback, Transfer.

Veranstaltungsform, Dauer und Teilnehmerzahl

Das Training wird inhouse als Tagesveranstaltung mit **6 Netto-Stunden** angeboten. Zur Erreichung eines optimalen Trainingserfolgs sollte die Anzahl der Teilnehmer pro Training auf **8 Personen** begrenzt sein, damit über die Trainingsinhalte hinaus auch eine Klärung der individuellen Anliegen und Lernziele aller Teilnehmer erfolgen kann.

Kosten

Ihre Investition **pro Modul** beläuft sich vorbehaltlich einer anderweitigen Regelung auf **1.400.- € zzgl. Fahrt- und Übernachtungskosten sowie 19 % Umsatzsteuer**.

Trainer und Ansprechpartner



Dr. Thomas Donhauser

Jahrgang 1960, verheiratet. Studium der Rechts- und Politikwissenschaften. Langjährige Tätigkeit als Rechtsanwalt mit Schwerpunkt Arbeitsrecht. Seit 2010 freiberuflich tätig als Mediator, Moderator, Trainer und Coach rund um das Thema „Konflikte“. Von 2008 bis 2020 auch (ehrenamtlicher) Bürgermeister der kreisfreien Stadt Schwabach mit Leitung des städtischen Beschwerdemanagements.