

# Konflikte erfolgreich lösen

## Einführung in das Konfliktmanagement

**Ziel :** In diesem Seminar lernen die Teilnehmer, wie sie Konflikte frühzeitig erkennen und konstruktiv bewältigen können. Die Teilnehmer werden ermutigt, sich den Konflikten rechtzeitig zu stellen, damit diese auf einer niedrigen Eskalationsstufe bewältigt werden können.

**Inhalt :** Konflikte gehören zum täglichen Leben. Wo mehrere Menschen zusammen leben und arbeiten treten Störungen, Aggressionen und somit Konflikte auf. Da Konflikte scheinbar unvermeidbar sind, hängt sehr viel davon ab, wie wir mit ihnen umgehen. Konflikte können aber auch die Chance für eine kreative Weiterentwicklung und Erneuerung sein. Seminarinhalte im einzelnen sind :

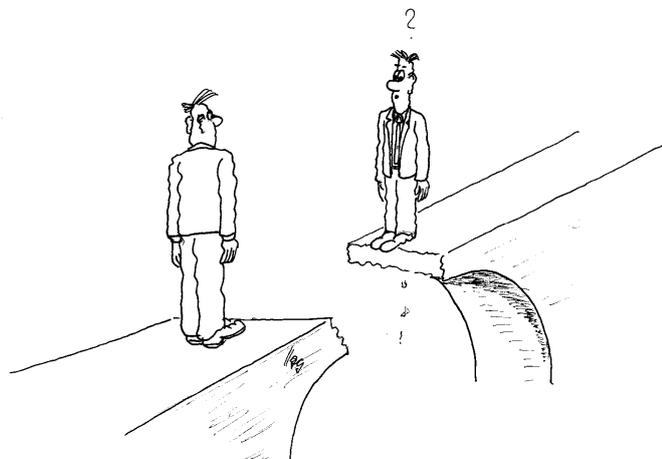
- ☀ Konflikttypen
- ☀ Konfliktbehandlung
- ☀ Analyse des Konflikthintergrundes
- ☀ Aufbau eines Konfliktgespräches
- ☀ Gerüchte im Unternehmen
- ☀ Konfliktlösung

**Methoden :** Es wird eine breite Palette von Vermittlungstechniken eingesetzt : Theorievermittlung, Rollenspiele, Erfahrungsaustausch. Neben der Information wird Wert auf eine wirkungsvolle Aneignung der Seminarinhalte durch aktives Lernen gelegt. Einzel- und Kleingruppenarbeit sowie praktische Übungen ermöglichen echte Lernfortschritte. Ausführliche Seminarunterlagen.

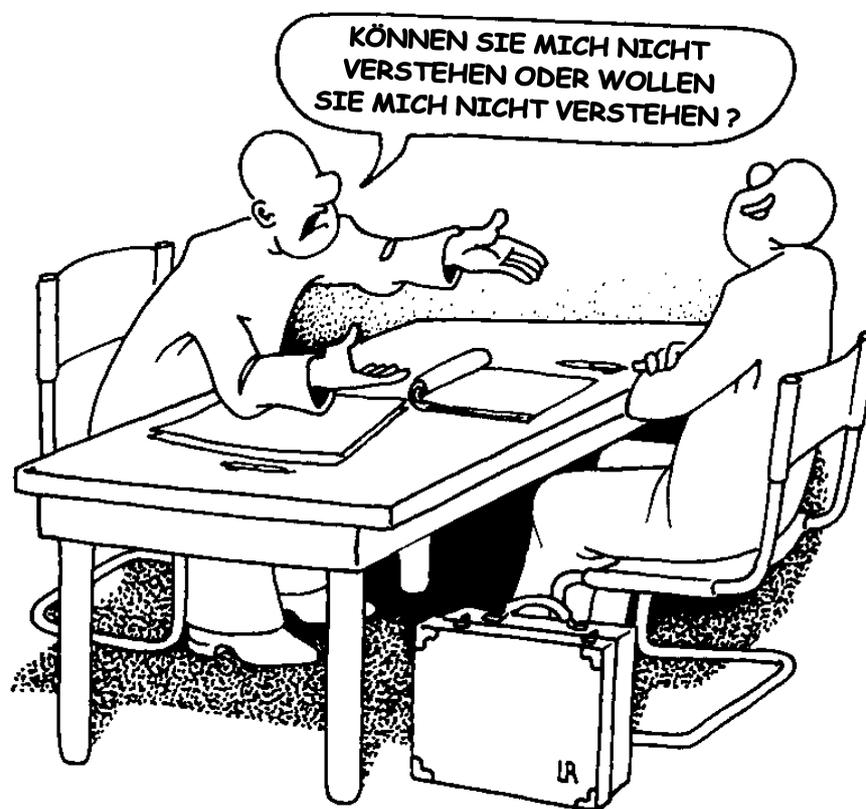
**Zielgruppe :** Mitarbeiter und Führungskräfte aller Ebenen.

**Teilnehmer :** maximal 14

**Dauer :** 2 Tage à 8 Stunden



# Konflikte erfolgreich lösen



## Seminarunterlagen

---

# Inhalt :

## **1 Mit anderen umgehen**

## **2 Ich könnte explodieren !**

## **3 Konflikte – Unglück oder Chance ?**

3.1 Unterschiedliche Konfliktformen und wie Sie sie erkennen können

3.2 Die vier wirksamsten Chef-Strategien zur Bewältigung von Konflikten

## **4 Das Rot-Grün-Modell oder : Wie man in den Wald hineinruft, so schallt es zurück !**

4.1 Der „Kommunikations-Rotlauf“

4.2 Das Grün-Rot-Mißverständnis

4.3 Entscheidend ist, wie Du ankommst !

4.4 „Rot-Grün“ und Körpersprache

4.5 Schlechte Stimmung

4.6 Ungünstiges Ambiente

4.7 Vorurteile und die sich selbst erfüllende Prophezeiung

4.8 Negative Grundhaltung

4.9 Der „grüne“ Egoismus und die „grüne“ Welle

## **5 Verschiedene Formen des Konfliktverhaltens**

## **6 Strategien zur Konfliktlösung**

## **7 Umgang mit verbalen Angriffen bzw. mit „schwierigen“ Leuten**

## **LITERATURVERZEICHNIS**

## 1 Mit anderen umgehen

Eines der wichtigsten Dinge bei der Arbeit ist der Umgang mit anderen. Der entscheidet mit darüber, wie erfolgreich und anerkannt man ist. Denn nur fachlich eine Menge wissen, reicht nicht. Man arbeitet nie alleine. Und auch wenn man für eine spezifische Aufgabe verantwortlich ist, hat man mit der Außenwelt zu tun. In manchen Berufen mehr – in manchen weniger. Gerade die menschliche Seite darf man nicht unterschätzen : Wer gern mit anderen zusammenarbeitet, arbeitet einfach auch besser und geht lieber in die Arbeit.

Was ist also im Umgang mit anderen beachtenswert, damit alle was davon haben ? Es ist, wie so oft, ganz einfach : Geh mit anderen so um, wie Du möchtest, dass sie mit Dir umgehen.

### *Ein paar Beispiele :*

- Ich frage eine Kollegin, ob sie mir helfen kann, die neuen Vordrucke aus dem Lager zu holen. Sie rollt mit den Augen und stöhnt. Was soll sie denn noch alles tun ? ? ! !
- Ein Kunde war unzufrieden mit dem Service und hat sich bei meinem Chef beschwert.
- Mein Chef nimmt mir eine Aufgabe weg, weil ich das sicher nicht kann.

Drei Szenen, die einen nicht sonderlich freuen. Selbst wenn die Kollegin gerade im Stress ist, kann sie freundlich sagen : „Oops, das auch noch ... momentan habe ich alle Hände voll zu tun.“ Und dann eine Lösung anbieten : Ob man noch eine Viertelstunde warten kann oder einen Kollegen bitten kann ... Auch das Beispiel mit dem Kunden gibt es oft : Jemand hat ein Problem und geht damit zu jemand anderem. Klar, manchmal traut man sich nicht, direkt zu der Person, die's angeht, etwas zu sagen. Oder man hat das Gefühl, man kommt beim anderen nicht durch. Das kann stimmen oder aber auch nicht. Für einen selbst heißt das : Offen auf andere zugehen, sie ermutigen, Sachen, die sie stören oder die sie einfach gern loswerden wollen, anzusprechen. Und dann gemeinsam sehen, wie man die Lage verbessern kann. Meist geht es ohnehin um Kleinigkeiten oder um Missverständnisse, die sich schnell in Luft auflösen, wenn man nicht wild spekuliert, was zugrunde liegt, sondern sie einfach anspricht.

Was das Szenario mit dem Chef betrifft, der einem etwas nicht zutraut. Das ist natürlich im ersten Moment bitter. Gut reagiert, versetzt man sich in den Chef und überlegt : Warum traut er mir das nicht zu ? Da kommen dann vielleicht schon ein paar Ideen. Vielleicht denkt er, die Berufserfahrung reicht noch nicht aus. Oder er ist allgemein nicht so gut dabei, Aufgaben weiterzugeben, weil er denkt, er muss alles selber machen.

Wer seinen Chef darauf anspricht – und nicht anklagend, sondern interessiert rausbekommen möchte, warum das Zutrauen fehlt und was sein müsste, damit er es hat, der schlägt zwei Fliegen mit einer Klappe : Er fühlt sich wohler, weil er die Situation angepackt hat – statt sich nur darüber zu ärgern oder enttäuscht zu sein - und er signalisiert seinem Umfeld, dass er überlegt und interessiert aktiv wird. Das heißt also, dass für einen erfolgreichen Umgang mit anderen wichtig ist, auf sein eigenes Verhalten zu achten – weil das dann wiederum Kreise zieht und auch zu einem zurückkommt.