

Konstruktives Umgehen mit Konfliktsituationen

Seminar
K 12

Wo immer Menschen zusammenwirken, kommt es auch zu Konflikten. Natürlicherweise entstehen immer wieder Situationen, in denen unterschiedliche Meinungen oder gegensätzliche Absichten aufeinander treffen.

Zu den wichtigsten Aufgaben einer jeden Führungskraft gehört es, dafür zu sorgen, dass auftretende Konflikte nicht die Zusammenarbeit blockieren oder den Arbeitserfolg in Frage stellen. Die Aufgabe verlangt eine hohe Belastbarkeit und besondere Fähigkeiten: Man muss Konflikte rechtzeitig erkennen und zutreffend bewerten können und gewillt sein, sich mit den Problemsituationen auseinanderzusetzen.

Um gemeinsam mit den Beteiligten zu einer konstruktiven Konfliktbewältigung zu gelangen, bedarf es eines hohen Maßes emotionaler Kompetenz sowie rhetorischer Fähigkeiten.

Seminarziel Die Teilnehmer/innen erkennen die psychologischen Zusammenhänge von Konfliktprozessen. Es wird ihnen dadurch das eigene Konfliktverhalten bewusster und sie gelangen zu einer positiveren und toleranteren Grundhaltung gegenüber Konflikten sowie Konfliktbeteiligten. Sie lernen bewährte Lösungsstrategien kennen und üben aggressionsabbauende Gesprächstechniken.

Inhalte

- Kennzeichen eines Konflikts, Konfliktarten
- Konfliktbewältigung als Führungsaufgabe
- Konflikte als notwendige Denk- und Handlungsimpulse
- Typische Abwehrhaltungen, Konfliktverdrängung
- Voraussetzungen kooperativer Konfliktbewältigung
- Konfliktmodelle und Lösungsstrategien
- Konfliktbewältigung im Gespräch
- Verstand und Gefühl in Konfliktgesprächen
- Argumentieren auf unterschiedlichen logischen Ebenen
- Aggressivität und Stressmechanismus
- Aggressionsabbauendes Gesprächsverhalten
- Unzulänglichkeiten und Konfliktpotenzial der Sprache

Methodik Die Lehrinhalte werden im Vortrag, in Diskussionen und Gruppenarbeiten vermittelt. In videogestützten Rollenspielen werden Gesprächs- und Verhaltenstechniken geübt. Es werden ausführliche Teilnehmerunterlagen sowie Literaturhinweise gegeben.

Teilnehmer Personen, die konfliktträchtige Aufgaben zu bewältigen haben oder sich dafür qualifizieren wollen. Maximal 12 Teilnehmer/innen.