

# Konflikterkennung, -behandlung, -prävention

Konflikte sind in Unternehmen Alltag. Innerbetriebliche Auseinandersetzungen zwischen Führungskräften oder zwischen Führungskräften und Mitarbeiter/innen sind häufig. Letztere belasten Mitarbeiter/innen stark, mindern ihre Bindung zum Unternehmen und senken ihre Arbeitsproduktivität. Vielleicht treten auch Konflikte zwischen den Standorten, zwischen Unternehmen und Zentrale auf. Konflikte mit Kunden können entstehen zu Art und Umfang der erbrachten Leistungen, zur Geschwindigkeit der Bearbeitung von Anfragen oder zum Kommunikationsverhalten der Beschäftigten. Aber auch mit Zulieferern können Konflikte zu Preisen, Terminen oder der Qualität der erbrachten Leistung auftreten.

Nicht selten kann ein Konflikt zu keinem für alle Seiten befriedigenden und dauerhaft stabilen Ergebnis gebracht werden. Er schwelt im Untergrund weiter.

Konflikte kosten allen Beteiligten viel Energie, die dringend für die eigentlichen Aufgaben benötigt wird. Durch ineffiziente Prozesse, schlechtere Qualität, Krankheitsausfälle und Fluktuation entstehen vermeidbare Kosten, die Produktivität und Wirtschaftlichkeit sinkt.

## Ziele Sie

- reflektieren ihre bisherigen Lösungsstrategien und erkennen die Stärken und Schwächen davon.
- verstärken, ergänzen oder verändern ihr Verhaltensrepertoire
- erkennen Konflikte und können sie benennen
- erfreuen sich am persönlichen Wachstum auf diesem Gebiet
- bringen die Organisation durch die nachhaltige Klärung strittiger Themen voran
- werden geschätzte Ansprechpartner für andere in kritischen beruflichen Situationen
- kommunizieren klar und eindeutig, ohne andere persönlich zu verletzen.

## Inhalte

- Materielle Kosten von Konflikten
- Wodurch entstehen Konflikte?
- Woran erkenne ich Konflikte?
- Die Rolle der Emotionen
- Dynamik des Konflikts
- Umgang mit den bisherigen Verhaltensmustern im Streitfall
- Thomas-Kilman-Conflict-Mode
- Rolle der inneren Antreiber



- Reflektion der eigenen (Führungs-)Rolle
- Lernen neuer Verhaltensmöglichkeiten im Konfliktfall
- Merkmale nachhaltiger Lösungen und deren schriftliche Fixierung
- Konfliktprävention
- Wertschätzende Kommunikation bei Konflikten
- Erkennen von Bedürfnissen und Interessen
- Konfliktcoaching und Klärungsgespräche
- Gemeinsame Bearbeitung eingebrachter Fälle

### **Nutzen**

- Sie erkennen früher, wann ein Konflikt entsteht.
- Sie können Art und Status von Konflikten einordnen und daraus eine passende Lösungsstrategie entwickeln.
- Sie lernen Kommunikationstechniken zur konstruktiven Lösung von Konflikten.
- Sie reflektieren ihre Aufgaben und die Aufgaben Anderer bei der Lösung von Konflikten.
- Sie lernen Strukturen und Techniken kennen, mit denen sie zukünftig Konflikte vermeiden können.
- Sie schaffen sich eine externe, kollegiale Unterstützungstruktur für die zukünftige Bearbeitung von Konflikten

### **Zielgruppe**

Mitarbeiter und Führungskräfte, die gerne Impulse erhalten möchten, wie sie ihre bisherigen Konfliktlösungsstrategien ausbauen und ergänzen können

Selbstverständlich ist dies nur ein Vorschlag. Gerne können wir dieses Menü nach Ihren Vorschlägen abändern! Preis, Methode und Dauer werden deshalb gemeinsam mit Ihnen in der Auftrags- und Zielklärung festgelegt.