



Seminarprogramm SP 310B

Mitarbeiterführung und Konfliktmanagement

Teil II: Konfliktgespräche richtig führen

Es gibt für einen Vorgesetzten leider viele Situationen, in denen er Konfliktgespräche führen muss – sei es, dass er Konfliktintervention bei seinen Mitarbeitern betreibt, sei es, dass es zwischen ihm selbst und anderen Menschen im Unternehmen zu Konflikten gekommen ist, durch die die Zusammenarbeit leidet. In jedem Fall aber hängt viel davon ab, wie professionell er mit solchen Situationen umgehen kann. Ein unstrukturiertes Herangehen, ein ungeschicktes Verhalten in solchen Gesprächen, falsche Reaktionen auf Aggressionen und Emotionen des Gegenüber u.ä. beschädigen die Autorität des Vorgesetzten schwer. Damit sind die Schwerpunkte dieses Seminars vorgezeichnet: Sie lernen, wie Sie Konfliktgespräche richtig vorbereiten, strukturieren und zielgerichtet führen, wie Sie sich in schwierigen Gesprächssituationen richtig verhalten und wie Sie die Dialogfähigkeit und Dialogbereitschaft aller an einem Konflikt Beteiligten aufrechterhalten.

Welches ist Ihr Nutzen?

Sie lernen Konfliktinhalte zu verbalisieren und sie Ihrem gegenüber in konstruktiver Weise zu übermitteln. Die Analyse der Übungen zeigt Ihnen, inwiefern Sie selbst durch Ihre Sprache und Ihre Gesprächsführung konfliktauslösend oder konfliktfördernd sind. Sie lernen, wie man solche schwierigen Gespräch richtig vorbereitet, wie man sie lenkt, wie man sich gegen Angriffe zur Wehr setzt, wie man überzeugend und konstruktiv argumentiert. Die thematische Anlehnung der Übungen an den beruflichen Alltag ermöglicht eine hohe Praxisnähe des Seminars.

Wer sollte teilnehmen?

Führungskräfte und Nachwuchsführungskräfte aus Unternehmen und Organisationen, die ihr rhetorischen Fähigkeiten ausbauen und schwierige Gespräche sicher zum Ziel führen.

Welches sind die zentralen Themen?

- Dialektik der Konfliktlösung.
- Konflikte zwischen den Mitarbeitern und Konfliktintervention des Vorgesetzten.
- Konfliktgespräche zwischen Vorgesetztem und Mitarbeitern.
- Konfliktgespräche auf Kollegenebene.
- Konfliktgespräche richtig vorbereiten.
- Grundsätzliches zum Verhalten in Konfliktgesprächen.
- Konfliktgespräche richtig beginnen.
- Konfliktgespräche als Unbeteiligter moderieren.
- Konfliktgespräche als Konfliktbeteiligter steuern und lenken.
- Eskalierende und deeskalierende Sprache in Konfliktgesprächen.
- Täuschungsabsichten des Gesprächspartner im Konfliktgespräch erkennen und darauf richtig reagieren.
- Auf Angriffe, Ausflüchte und Killerphrasen im Konfliktgespräch richtig reagieren.
- Wie Sie dem Konfliktpartner helfen können, seine starre Position ohne Gesichtverlust aufzugeben.
- Gemeinsame Ziele im Konfliktgespräch definieren und vereinbaren – aber wie?
- Typische Fehler im Konfliktgespräch und wie sich diese vermeiden lassen.
- Übungen und Anwendungsbeispiele in Anlehnung an den beruflichen Alltag.
- Hilfen für die Umsetzung in die Praxis.

Wie gehen wir vor?

Der Wechsel von Lehrgesprächen, Diskussion im Plenum, Gruppenarbeit und Gesprächsübungen fördert einen intensiven Lernprozess. Die gemeinsame Analyse von Übungen und das Feedback des erfahrenen Trainers hilft Ihnen, auch schwierige Gesprächssituationen deeskalierend zu gestalten. Die umfangreichen und gut strukturierten Schulungsunterlagen sind auch zur Vertiefung und zum Selbststudium geeignet und gehen über die Schwerpunktthemen des Seminars weit hinaus.

Dozent

Dr. Klaus P. Beer

Dauer

2 Tag

Abschluss

Qualifiziertes Teilnahmezertifikat des Veranstalters

■ ■ ■ Dieses Seminar kann auch innerbetrieblich durchgeführt werden. Lassen Sie sich ein unverbindliches Angebot unterbreiten.

[Revisionsstand 31. Oktober 2011]