



Seminarprogramm SP 322

## Professionelle Konfliktintervention durch den Vorgesetzten

*Wenn im geschäftlichen Alltag Konflikte zwischen Mitarbeitern entstehen, muss der Vorgesetzte dies erstens erkennen und zweites dafür sorgen, dass diese Konflikte nicht eskalieren und sich nicht leistungsmindernd und lähmend auf ein größeres Umfeld auswirken. Dazu hat er mehrere Möglichkeiten der Konfliktintervention. Was dabei zu beachten ist, wie er dabei vorgehen sollte und vieles mehr wird in diesem praxisnahen Seminar besprochen und an Beispielen verdeutlicht.*

### Welches ist Ihr Nutzen?

Sie erhalten eine gründliche Einführung in jene Zusammenhänge, die zu einem Konflikt führen und lernen gleichzeitig, unter welchen Voraussetzungen und mit welchen Mitteln Sie als Vorgesetzter Konfliktintervention betreiben können. Ihr Verhalten in solchen Situationen wird sicherer, Ihre Intervention in Konflikte zwischen Ihren Mitarbeitern wird effektiver.

### Wer sollte teilnehmen?

Vorgesetzte aller Ebenen, die ihr Eingreifen in Konfliktsituationen effektiver und überzeugender gestalten wollen.

### Welches sind die zentralen Themen?

- Konflikte und konfliktähnliche Situationen: Definition und Klärung der Begriffe.
- Die unterschiedlichen Konfliktarten und ihre Ursachen im beruflichen Alltag.
- Überlegungen zur Konfliktdiagnose: Wann liegt ein Konflikt vor und wie ist ihm beizukommen?
- Kleine Ursachen - große Wirkung: Probleme und Konflikte in der täglichen Zusammenarbeit und wie diese gelöst werden können.
- Wie sich ein Konflikt entwickelt, wenn nichts unternommen wird, um ihn zu beenden: Die Eskalationsstufen.
- Konfliktbewältigungsstrategien im Überblick.
- Grundsätze der Konfliktintervention durch den Vorgesetzten: Konflikte nicht unterdrücken, sondern Ursachen erkennen und beseitigen.
- Das Vorgehen bei Konfliktintervention durch den Vorgesetzten im einzelnen.
- Richtiges Verhalten in Konfliktgesprächen: Techniken der Deeskalation.
- Wie Sie unfaires Verhalten und verbale Angriffe in Gesprächen abwehren können.
- Alternativen zur Konfliktintervention durch den Vorgesetzten
- Appellations- und Schlichtungsinstanzen im Unternehmen: Welche sind vorhanden und welche könnte man installieren?
- Hilfen für die Umsetzung in die Praxis.

### Wie gehen wir vor?

Die Themen werden grundlegend behandelt. Übungen sowie Einzel- und Gruppenarbeiten unterstützen die Übertragung in den beruflichen Alltag. Die umfangreichen und gut strukturierten Schulungsunterlagen sind auch zur Vertiefung und zum Selbststudium geeignet und gehen über die Schwerpunktthemen dieses Seminars weit hinaus.

### Dozent

Dr. Klaus P. Beer

### Dauer

2 Tag

### Abschluss

Qualifiziertes Teilnahmezertifikat des Veranstalters

[Revisionsstand 14. Mai 2012]