



KONFLIKT Angebot

> Konfliktklärung für Führungskräfte

Konfliktklärung für Führungskräfte – eine Kernkompetenz

Für Konfliktklärung brauchen wir Konfliktkompetenz. Sie bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, (erfolgreich) mit unterschiedlichen Konflikten umzugehen. Dazu gehört einerseits die Fähigkeit, Konflikte zu erkennen, zu analysieren und zu lösen bzw. in die Klärung zu bringen.

zu steuern und zu lösen. Andererseits impliziert Konfliktkompetenz die Bereitschaft Konflikte zuzulassen, auszutragen und auch als Chance zu verstehen, sowie die häufig für die Konfliktlösung notwendige Kompromissbereitschaft.

Konflikte sind normale Vorkommnisse in jeder Organisation und zwischen Menschen – sie gehören zu den Soft Skills, die trainiert werden sollten.

Führungskräfte werden kontinuierlich mit Konflikten konfrontiert. Sie sind integraler Bestandteil jeglichen Zusammenlebens. Menschen mit unterschiedlichen Werten, Zielen und Verhaltensweisen treffen aufeinander. Seien es persönliche Abneigungen gegen Mitarbeiter oder sachliche Zielkonflikte, organisatorische Missstände – Konflikte können Potenziale, Kreativität und Innovationen freisetzen. Sie können Probleme, Fehler und Irrtümer an die Oberfläche bringen, diese sichtbar machen und damit zu Qualitätsverbesserungen führen. Auf der anderen Seite führen Konflikte häufig zu Lähmung, Motivationsverlust, Unproduktivität und Frustration. „Entscheidend ist, dass Konflikte nicht weiter eskalieren. Konstruktive Konfliktbearbeitung dient dazu, dies zu verhindern“.

Aus meiner langjährigen und umfangreichen Erfahrung mit Konflikten in Teams sowie inneren Konflikten bei Führungskräften – und natürlich meiner eigenen Arbeit an meinen eigenen inneren und äußeren Konflikten – habe ich ein Konzept entwickelt, um „Konfliktkompetenz“ zu lernen.

Mit Blick auf die Unternehmensrealität tappen viele Führungskräfte eher in die Harmoniefalle. In der Folge werden Spannungen nicht klar und transparent artikuliert oder erst gar nicht erkannt. Das hat zur Konsequenz, dass an allen Ecken immer wieder Probleme in der Zusammenarbeit entstehen, da im Kern der Spannung nicht für Klärung gesorgt wurde.

Die notwendige Kompetenz, eine Unstimmigkeit konstruktiv anzusprechen, ist – sicher für uns alle – ein kontinuierliches Übungsfeld. Klärung von Unstimmigkeiten oder Konflikten braucht Klarheit.

Ich habe die Vision, wie wundervoll gesund, produktiver und effizienter das Arbeitsklima wäre, würde zeitlich früher für Klärung und eine konstruktive Aussprache gesorgt.

Ich erlebe eher, Konflikte werden nicht erkannt, es besteht große Unsicherheit damit umzugehen, sie werden „unter den Teppich gekehrt“ bis es „platzt“ oder FK delegieren das Thema an einen Externen Coach / Teamentwickler weg.

Was Konfliktkompetenz alles beinhaltet:

- * meine und die andere Person genau wahrnehmen
- * meinen Standpunkt klären und dadurch weiß ich, was ich will
- * akzeptieren, dass es eine andere als meine Meinung gibt
- * Mut zum Austragen des Konfliktes und zur Selbstbehauptung
- * Respekt vor dem Anderen
- * die eigene Position, Bedürfnisse, Interessen, Wünsche und Gefühle klar darstellen können
- * Angst vor der Konfrontation aushalten und akzeptieren können
- * den Anderen verstehen wollen und verstehen
- * bereit sein zum Sichtwechsel
- * Lösungen suchend

Notwendige Kompetenzen im Thema Konflikte für Führungskräfte:

- * Kompetenz 1: diagnostizieren/erkennen
- * Kompetenz 2: ansprechen
- * Kompetenz 3: schlichten können

Format:

Training in der Gruppe 2-3 Tage, je nach Hintergrund, Gruppengröße und Konstellation, alternativ: Einzelbegleitung in methodischer Mischform: Coaching/ Training/ Beratung.

Typische Trainingsthemen:

- **mentale Fähigkeiten und Bewusstheit trainieren:**
Einstellung zu Konflikten, Umgehen mit inneren Spannungsfeldern, der eigenen Konflikthistorie sowie das Erkennen der eigenen Antreiber
- **Konzepte und Erklärungsmodelle kennenlernen:**
Verstehen und Verständnis von heißen und kalten Konflikten, Konfliktursachen, Konfliktebenen, Frühwarnzeichen für Konflikte und allgemein Merkmale von Konflikten und Konfliktkompetenz
- **Konfliktlösungsstile und Konfliktlösungsstrategien:**
Konflikttypen von Menschen, das Wissen um Gesprächsstörer, Kommunikation – Basismodelle (z.B. Transaktionsanalyse, Vier Seiten einer Nachricht, „Rollenkarussell“ aus Verfolger, Opfer und Retter u.v.m.)
- **Kommunikationstechniken:**
Eskalation verhindern und emotional geladene Situationen entspannen (z.B. spiegeln, dissoziieren, Ich-Botschaften statt provozierender Du-Angriffe, die richtigen Fragen auf die richtige Weise stellen (z.B. über Wozu-Fragen)