



KONFLIKT Angebot

> Konfliktklärung für Mitarbeitende

Konfliktklärung für Mitarbeitende

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, 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.

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)

Was Konfliktkompetenz 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

Format:

Training 2-3 Tage, je nach Hintergrund, Gruppengröße und Konstellation

Methodik:

Präsenztraining oder Blended Learning Format,
angereichert mit Coachingeinheiten (Telefon, Video oder persönlich)