

Konstruktive Konfliktlösung



„Manche Menschen bauen zu viele Mauern
und zu wenig Brücken.“

(Isaak Newton)

Sie kennen das vielleicht ...

- Anstatt einen Konflikt zu lösen, streiten die Beteiligten nur darüber, wer Schuld ist.
- "Letzte Woche haben wir das doch geklärt, und heute funktioniert es schon wieder nicht!"
- "Wenn das nicht endlich anders wird, dann ...!"
- "Das zahl' ich dem aber heim!"
- "Du hast doch damals auch ..."
- "Du machst doch auch immer ..."

Im Zusammenleben von Menschen sind Konflikte unvermeidlich. Konflikte sind uns unangenehm, weil sie oft mit Stress verbunden sind. Andererseits enthalten sie schöpferische Energie und sind eine wesentliche Chance für unsere Weiterentwicklung.

Konflikte zu verdrängen ist keine Lösung. Die Konfliktursache besteht weiter und erzeugt Spannungen. Und "Konfliktlösungen", bei der es Gewinner und Verlierer gibt, sind ein Teufelskreis. Der Verlierer versucht häufig in einem neuen Konflikt sein angeschlagenes Selbstwertgefühl wieder zu heben – oft ein endloser Kreislauf.

Auf der Ebene von Organisationen können unbewältigte Konflikte die Leistungsfähigkeit eines Teams, einer Abteilung oder des gesamten Unternehmens erheblich beeinträchtigen. Schwelende Konflikte binden Energie, die innerhalb des Unternehmens "verpufft", anstatt für Wertschöpfung und Kundennutzen zur Verfügung zu stehen.

Die Kunst des konstruktiven Konfliktmanagements liegt darin, Konflikte als Chancen zu begreifen und das schöpferische und kraftvolle Potential eines Konflikts für die Entwicklung der Mitarbeiter/innen und des Unternehmens zu nutzen.

Um einen Konflikt erfolgreich lösen zu können, müssen wir uns des Konflikts bewusst werden. Uns klar machen, was uns stört und was wir statt dessen wollen. Wir brauchen den Mut und den Willen zu einer konstruktiven Konfliktlösung. Erst dann haben wir die Chance, in einem offenen, vertrauensvollen Gespräch eine Lösung zu finden, aus der alle einen Vorteil ziehen.

Darüber hinaus spielen innere Konflikte eine wichtige Rolle in unserem Leben. Auch hier ist es wichtig, diese zu erkennen, sie als mögliche "Weggabelungen" ernst zu nehmen und zu bearbeiten.

Zielgruppe

- Führungskräfte und Mitarbeiter/innen
- Teamleiter/innen
- Projektleiter/innen

Ziele und Inhalt

- Die eigenen Konfliktmuster erkennen (Einstellung zu Konflikten, Konfliktstrategien, Kommunikationsmuster)
- Die individuellen Auslöser für Konflikte verstehen
- Den eigenen Beitrag zu Konflikten begreifen
- Symptome und Ursachen von Konflikten erkennen und analysieren
- Konstruktive und destruktive Strategien zur Konfliktbewältigung
- Die Rolle der eigenen Kommunikation, Wahrnehmungen, Erwartungshaltungen und Werte bei der Entstehung und Lösung von Konflikten
- Konflikt-Verdrängung: Ängste, die uns hindern, einen Konflikt anzusprechen
- Konstruktiver Einstieg in Konfliktgespräche
- Aufbau eines offenen Gesprächsklimas – Vertrauen schaffen
- Verbesserung des eigenen Kommunikationsverhaltens bei Kritikgesprächen und Konflikten
- Entwicklung kreativer, partnerschaftlicher und zielorientierter Formen der Konfliktlösung
- Faires Streiten
- Konstruktiver Umgang mit Emotionen (Konstruktive und destruktive Aggression, Ängste etc.)
- Konflikt-Vorbeugung
- Mobbing: Erscheinungsformen, Ursachen und Folgen, Prävention
- Die Rolle der vermittelnden Partei
- Interventionstechniken zur Konflikt-Moderation
- Konfliktlösung in Teams