

Führungskompetenz 3 – Erfolgreiches Konfliktmanagement

ZIELGRUPPE

Führungskräfte, die die Ergebnisqualität von Konfliktgesprächen signifikant verbessern wollen und deren bisherige Konfliktgespräche oft nicht in eine Lösung münden, sondern in eine Eskalation des Konflikts.

AUSGANGSLAGE

Grundsätzlich ist ein Konfliktgespräch kein negativer Vorgang. Da Menschen Fehler machen (Mitarbeiter und natürlich auch Führungskräfte) und auch häufig unterschiedlicher Meinung sind, sind Kritik- oder Konfliktgespräche also normale Vorgänge, um zukünftige Fehler zu vermeiden, einen Lernprozess einzuleiten und durch eine Verhaltensänderung mittelfristig die Qualität der Arbeit zu verbessern.

Wichtig im Konflikt ist, dass beide Seiten Zeit und Raum haben, um eine ausführliche Rückmeldung über das soziale, Arbeits- oder Kommunikationsverhalten ihres Gegenübers geben zu können. Der Charakter dieses Gesprächs kann durchaus eine deutliche und drastische Rückmeldung aufweisen, wenn eine für die Führung, den Mitarbeiter oder auch für das Unternehmen nicht hinnehmbare Verfehlung besprochen wird. Dieses Gespräch findet dann in einem deutlich scharfen Ton statt. Die Konsequenzen, die eintreten, wenn eine vereinbarte Verhaltensänderung nicht funktioniert, müssen im Gespräch klar geäußert werden.

Gleichzeitig heißt die Lösung des Konflikts aber: Wir reden miteinander – und das auf Basis von höchster Wertschätzung.

INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar bietet konkrete Hilfestellung für Konfliktgespräche. Mit einem genau definierten Gesprächsablauf, der im Seminar mit Beispielen aus dem Alltag trainiert wird, erreicht die Führungskraft konkrete und nachhaltige Lösungen. Das gemeinsame Training von Führungskräften aus unterschiedlichen Bereichen sorgt für einen intensiven Austausch von neuen Ideen zur Thematik.

DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche Auswirkung hat die Führungsrolle auf die Sichtweise des Mitarbeiters – und umgekehrt?
- Wie werden Inhalte und Gesprächsziele für das Konfliktgespräch vorbereitet?
- Welcher Gesprächsablauf ist zwingend einzuhalten?
- Kritikäußerung oder Stellungnahme des Gesprächspartners – wo lege ich die Schwerpunkte?
- Wie definiere ich Konsequenzen aus einem Fehlverhalten?
- Wie vereinbare ich konkrete Lösungen im Konflikt und wie wirksam kann ich das kontrollieren?

NUTZEN DES SEMINARS

Im Seminar erhalten Sie sowohl die psychologischen als auch methodischen Fachkenntnisse, um Konfliktgespräche professionell zu führen und ein erfolgreiches Ergebnis für beide Gesprächspartner zu erlangen. Weiterhin wird Ihr grundlegendes Verständnis von Führung und Kommunikation erweitert. Mit Beispielen aus der Praxis für die Praxis erlernen und trainieren Sie alltagstaugliche Gesprächstechniken.

WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Eine umfangreiche Vorbereitung ist nicht notwendig. Das Mitbringen und Reflektieren von konkreten Beispielen (positiv oder negativ) aus Ihrem Arbeitsalltag ist für Sie selbst und die Seminargruppe hilfreich.

DAUER

2 Tage