



Der Führungsmanager Modul: Konflikte meistern

Lernziele

1. Welche Konfliktarten können auftreten?
2. Warum enden zwischenmenschliche Konflikte oft negativ?
3. Wie sieht eine positive Konfliktlösung aus?
4. Was sind die Voraussetzungen, um Konflikte zu einem guten Kompromiss zu führen?
5. Wie kann in schwierigen Problemsituationen deeskalierend eingegriffen werden?
6. Wie sieht ein vernünftiger Problemlösungsprozess aus?

Inhalte

1. Reibungskonflikte; Zielkonflikte; Verteilungskonflikte; Rollenkonflikte; Kommunikationskonflikte...
2. Wir wollen siegen um jeden Preis!; Wir hängen unser Fähnchen nach dem Wind!; Wir sitzen den Konflikt aus!
3. Anstreben eines für beide Seiten sinnvollen Kompromisses (Vermeidung eines einen faulen Kompromiss)
4. Selbstbewusst auftreten; Fähigkeit zur Kommunikation mit den Konfliktpartnern; Selbstbeherrschung auch in schwierigen Situationen; Auf den Konflikt zugehen, nicht wegducken; Den Konflikt zukunftsorientiert lösen; Einen eigenen Standpunkt vertreten...
5. Die Sichtweise des Konfliktpartners einnehmen; Schuld übernehmen, ohne die Verantwortung für alles zu übernehmen; Cool und ruhig bleiben; Die Worte sensibel wählen und nicht verletzen...
6. Einen Kompromiss anstreben; Möglichst nichts persönlich nehmen, sprich unempfindlich sein; Sensibilität in der Wortwahl beachten; Eigenen Standpunkt sachlich und diplomatisch vertreten; Eine klare Konfliktlösungsstrategie erarbeiten
Ablauf: 1. Erregung kontrollieren; 2. Vertrauen bilden; 3. Offen kommunizieren; 4. Problem lösen; 5. Vereinbarung treffen; 6. Persönlich verarbeiten

Hausaufgaben für die Teilnehmer

1. Bei welchen Konflikten reagieren Sie besonders sensibel/gereizt/offensiv?
2. In welchen Situationen sind „negative“ Konfliktlösungsstrategien sinnvoll und angebracht?
3. Was verstehen Sie unter einem konstruktiven und sinnvollen Kompromiss?
4. Welches Verhalten Ihrerseits fördert einen konstruktiven Konfliktlösungsablauf?
5. Überprüfen Sie die möglichen Verhaltensweisen zur Deeskalation bei sich selbst und beobachten Ihr eigenes Verhalten und eigenen Gefühle dabei!
6. Wenden Sie das KUSSS-Prinzip an und machen ein „Konflikt-Controlling“!