

# Konfliktmanagement am Arbeitsplatz

## Soft Skills für Führungskräfte mit (Personal-) Verantwortung

### Hintergrund

Konflikte am Arbeitsplatz kosten Zeit, Geld und Nerven. Immer mehr Unternehmen und Verwaltungen erwarten daher von ihren Führungskräften ein gezieltes Handeln, wenn es darum geht, Konflikte am Arbeitsplatz frühzeitig zu erkennen und konstruktiv zu lösen. Führungskräfte stehen damit nicht selten vor großen Herausforderungen, weil die dazu erforderlichen Fähigkeiten nicht oder nicht ausreichend ausgebildet sind.

Mit dieser Trainingsreihe erlangen Führungskräfte aller Ebenen besondere Schlüsselqualifikationen, die sie als „**Konfliktmanager am Arbeitsplatz**“ ausweisen.

### Konzept und Ziele

Ziel der Qualifizierungsmaßnahme ist die Vermittlung von „**Know-how**“ und das Training mit verschiedenen „**Tools**“, um die Grundlagen für ein effizientes Konfliktmanagement am Arbeitsplatz zu schaffen. Darauf aufbauend sammeln die Teilnehmer mit „**Real Life Training**“ praktische Erfahrungen für ihre Rolle als Konfliktmoderatoren bei Konflikten zwischen Mitarbeitern, aber auch bei Konflikten mit Mitarbeitern. Ergänzend dazu erhalten die Teilnehmer mit „**Real Life Coaching**“ zudem eine Klärung ihrer individueller Anliegen bei Konflikten am Arbeitsplatz.

### Inhalte

#### Teil 1: Grundlagen der Konfliktbearbeitung

- Was passiert bei Konflikten?
- Was sind Konflikte?
- Welche Rolle spielen Emotionen?
- Welche Konfliktarten gibt es?
- Wie erkenne ich Konflikte?
- Was passiert, wenn Konflikte eskalieren?
- Welche Konfliktstile gibt es?
- Welche Chancen bieten Konflikte?
- Was sind die Ursachen für Konflikte?
- Was sind Bedürfnisse?
- Wie gelingt mir der Fokus auf Bedürfnisse?
- Wie erfahre ich aktiv, was andere brauchen?
- Wie spreche ich Konflikte konstruktiv an?
- Wie können individuelle Anliegen erfolgreich bearbeitet werden?

## Teil 2: Konfliktmoderation

- Was ist wichtig bei der Konfliktmoderation?
- Wie gehe ich mit meiner Rolle als Vorgesetzter um?
- Wie läuft eine Konfliktmoderation ab?

### Methoden

Impuls, Input, Moderation, Präsentation, Interview, Demonstration, Spiel, Übung, Kleingruppenarbeit, Reflexionsübungen, Diskussion, Real Life Training mit Case-Studies, Real Life Coaching, Psychodramatische Techniken, Storytelling, Gruppendynamische Übung, Feedback, Transfer.

### Veranstaltungsform, Dauer und Teilnehmerzahl, Unterlagen, Zertifikat

Das Training wird aufbauend und fortsetzend inhouse als 2-Tages-Veranstaltung mit je **6 Netto-Stunden** angeboten. Zur Erreichung eines optimalen Trainingserfolgs sollte die Anzahl der Teilnehmer pro Training auf **8 Personen** begrenzt sein, damit über die Trainingsinhalte hinaus auch eine Klärung der individuellen Anliegen und Lernziele aller Teilnehmer erfolgen kann.

Die Teilnehmer erhalten ein Skriptum zu den Inhalten der Veranstaltung samt PPP-Folien sowie eine Fotodokumentation zu den jeweiligen Arbeitsergebnissen. Außerdem erhalten die Teilnehmer Zertifikate entsprechend zum Umfang ihrer erfolgreichen Teilnahme.

### Kosten

Bei einer Buchung für zwei aufeinanderfolgende Tage kann die Qualifizierungsmaßnahme für insgesamt **2.400.- € zzgl. Fahrt- und Übernachtungskosten sowie 19 % Umsatzsteuer** angeboten werden; ansonsten belaufen sich die Kosten pro Trainingstag auf **1.400.- € zzgl. Fahrt- und Übernachtungskosten sowie 19 % Umsatzsteuer**.

### Trainer und Ansprechpartner



#### Dr. Thomas Donhauser

Jahrgang 1960, verheiratet. Studium der Rechts- und Politikwissenschaften. Mediator und Rechtsanwalt und seit 2010, auch tätig als Moderator, Trainer und Coach rund um das Thema „Konflikte“. Von 2008 bis 2020 (ehrenamtlicher) Bürgermeister der Stadt Schwabach mit Leitung des städtischen Beschwerdemanagements.