

# Souverän im Umgang mit Konflikten

Soft Skills für Führungskräfte mit (Personal-) Verantwortung

## Know-how & Tools

### Hintergrund

Konflikte am Arbeitsplatz gehören zum Alltag. Wer sich damit abfindet und nicht gegensteuert riskiert Kosten in Höhe bis 20 % der Personalkosten. Auf Dauer kann sich das keine Kommune oder kein Unternehmen leisten und deshalb stehen vor allem Führungskräfte in der Verantwortung, wenn es darum geht, Konflikte am Arbeitsplatz schnell und effizient zu lösen. Nicht immer jedoch können Führungskräfte diese Erwartungen erfüllen, weil die dazu notwendigen Fähigkeiten nicht ausreichend ausgebildet sind.

Mit diesem Training werden Grundlagen vermittelt werden, mit denen Führungskräfte Konflikte am Arbeitsplatz konstruktiv bearbeiten können.

### 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. Ergänzend dazu erhalten die Teilnehmer mit „**Real Life Coaching**“ zudem eine Klärung ihrer individueller Anliegen bei Konflikten am Arbeitsplatz.

### Inhalte

- 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?

## Methoden

Impuls, Input, Moderation, Präsentation, Interview, Demonstration, Spiel, Übung, Kleingruppenarbeit, Reflexionsübungen, Diskussion, Real Life Coaching, Storytelling, Gruppendynamische Übung, Feedback, Transfer.

## Veranstaltungsform, Dauer und Teilnehmerzahl, Unterlagen, Zertifikat

Das Training wird inhouse als 1-Tages-Veranstaltung mit **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 für die erfolgreiche Teilnahme.

## Kosten

Das Training wird zum Preis von **1.400.- € zzgl. Fahrt- und Übernachtungskosten sowie 19 % Umsatzsteuer** angeboten.

## 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.