

Führungskompetenz
**KONFLIKTMANAGEMENT -
PRÄVENTION UND LÖSUNG**



Stand: Februar 2022
Änderungen und Druckfehler vorbehalten!

Sehr geehrte Interessentin! Sehr geehrter Interessent!

Schwelende, nicht bearbeitete Konflikte und Spannungen im Unternehmen führen oft zu Lähmung, Leistungseinschränkung, Demotivierung oder Mobbing. Wenn Sie als Führungskraft den Streitverlauf bewusst wahrnehmen, können Sie Konfliktprozesse bewusst gestalten und so Eskalation vermeiden.

Konflikten begegnen und sie möglichst nachhaltig lösen

Nicht bearbeitete Konflikte und Spannungen im Unternehmen binden Ressourcen und bringen die Motivation auf den Nullpunkt. Die Folgen sind drastischer Leistungsabfall oder Mobbing. Wer den Konfliktverlauf bewusst wahrnimmt und lösungsorientierte Maßnahmen setzt, kann wirksam gegensteuern und den Konflikt für positive Veränderungen nützen. Gerade für Führungskräfte ist das rechtzeitige Erkennen und Wissen über das Entstehen und die Eskalation von Konflikten eine grundlegende Kompetenz. Sie spart wertvolle Zeit und Energie und damit auch Geld.

Frühzeitiges Erkennen von Konfliktpotenzial

Das Wichtigste in Konfliktsituationen ist, sich ihnen zu stellen. Was nicht immer heißt, dass man den Kampf aufnehmen muss – manchmal kann auch der Rückzug die richtige Wahl sein. Sie lernen in diesem Seminar sowohl die Stärken und Schwächen Ihrer persönlichen Konfliktstrategien als auch unterschiedliche Methoden kennen, die Sie Konflikte besser vermeiden, erkennen und lösen lassen.

Wissen, das Sie erhalten:

- Das Kommunikationsquadrat nach Friedemann Schulz von Thun
- Die Grundgefühle und ihre Rolle im Konflikt
- Die neun Eskalationsstufen nach Friedrich Glasl
- Vorbereitung und Durchführung von Konfliktgesprächen und Phasenmodell der Mediation
- Unterschiedliche Kreativitätstechniken zur schnelleren Lösungsfindung

Ihr Nutzen für die Praxis:

Mit Absolvierung dieses Trainings erlangen Sie die Fähigkeit

- aufkeimende Konflikte im Unternehmen zu erkennen und „an der Wurzel zu packen“
- Eskalationen zu vermeiden oder gegebenenfalls Gespräche zu führen
- die Ursachen und Wirkungen von Konflikten ansprechen und klären.

So bestimmen Sie wesentlich ein positives Betriebsklima und helfen mit, eine offene „Streitkultur“ zu entwickeln.

Konflikte sind nicht mehr angstbesetzt, sondern werden als Teil des (Arbeits-) Alltags erkannt und verstanden. Veränderungen und Weiterentwicklung können schließlich nur dann entstehen, wenn Bestehendes angezweifelt und hinterfragt wird. Das aber geht selten ohne Konflikte ab. In diesem Sinne werden Sie als TeilnehmerIn Konflikte auch als etwas Notwendiges kennen lernen – denn nicht der Konflikt ist das Problem, sondern der Umgang damit.

Inhalte im Detail

Am Beginn eines Konflikts entsteht Spannung. Wodurch oder wie sich diese angespannte Situation äußert, kann meistens nicht exakt festgestellt werden. Indem Sie aber darüber nachdenken, wird Ihnen bewusst, wie vielschichtig sich Streitsituationen entwickeln und damit wird Ihre Konflikt-Intelligenz angeregt. Konflikt-Intelligenz beweist sich in der Fähigkeit, bewusst denkend und handelnd mit Konflikten umzugehen.

Wo genau beginnt denn ein Konflikt? Wo im Denken, Fühlen oder Wollen Unvereinbarkeiten entstehen, handelt es sich noch nicht um einen Konflikt. Es handelt sich hier eher um ein Problem. Erst wenn die Differenz dazu führt, dass man meint, man könne seine Auffassungen, Gefühle oder Absichten nicht verwirklichen, dann spricht man von einem Konflikt.

Diese Unvereinbarkeiten müssen irgendwie kommuniziert werden. Kommunikation ist dabei ein Tauschvorgang. Konstruktive Gespräche bestehen aus Geben und Nehmen. In der Wechselwirkung von Sprechen und Verstehen bildet sich die Bedeutung heraus.

Begonnen wird dabei mit dem Zuhören. Es soll dahin führen, möglichst gut zu verstehen, was jemand sagt und meint. Oft sind wir aber, während wir anscheinend zuhören, in Gedanken bei unseren eigenen Vorstellungen. Wir haben vorgefasste Meinungen über das, was wir hören, über die Person, die spricht und über ihre Mitteilung.

Im Streit wird die Kommunikation durch Aggressionen und Unsicherheiten zusätzlich belastet. Dann nehmen wir nur das auf, was wir ohnehin längst zu wissen meinen. Wir setzen das, was wir herausgehört haben mit der Wirklichkeit gleich und tun so, als ob wir objektiv wahrnehmen könnten. Wahrnehmung ist aber in jedem Fall subjektiv und von vielfältigen individuellen Faktoren bestimmt.

Gleichzeitig tendieren wir dazu, das Wahrgenommene so zu verändern, so zu interpretieren, dass es für uns ein passendes, sinnvolles Ganzes ergibt. Diese Interpretation hängt zusammen mit unseren früheren Erfahrungen und unserer Tendenz, komplexe Dinge zu vereinfachen.

Unsere Wahrnehmung wird zudem von unseren Gefühlen und Gedanken beeinflusst. Begreifen wir diese nur unvollständig erwähnten Aspekte der Wahrnehmung, wird vielleicht deutlich, wie wichtig es ist, unserer Wahrnehmung gegenüber kritisch zu sein. Zum Beispiel kritisch zu hinterfragen, ob das, was der/die Kollege/Kollegin gesagt hat, wirklich so gemeint war, wie es angekommen ist.

Zum Beispiel kann dies bedeuten: Ich ver(sch)wende nicht Energie darauf, einen anderen Menschen ändern zu wollen oder ihn zu zwingen, das zu tun, was ich für richtig halte, sondern ich gehe einmal von einer Nicht-Veränderbarkeit des anderen aus. Was bedeutet das dann für mich? Welche Möglichkeiten, Chancen oder neue Blickwinkel tun sich (vielleicht erst beim zweiten Mal hinschauen) auf?

Gewaltfreier konstruktiver Umgang mit Konflikten stärkt das Selbstbewusstsein, erweitert mit jedem Streit das eigene Verhaltensrepertoire und erleichtert die Verständigung mit anderen. Selbst wenn Sie mit Partnern zu tun haben, die gar nicht konstruktiv streiten, werden Sie bemerken, dass es Ihnen gelingt, den Streit mit diesen Methoden einzugrenzen.

Menschen verhalten sich höchst unterschiedlich im Konflikt. Sie werden sich selbst und andere in ihren Streitgewohnheiten kennen lernen.

Die Hilflosigkeit, die Menschen in Streitsituationen erleben, steht in direktem Verhältnis zu ihrem Mangel an Wissen darüber. Wer den Streitverlauf bewusst und aufmerksam wahrnimmt, beginnt bereits, den Konfliktprozess zu gestalten und zu verändern.

Teilnahmevoraussetzungen:

Grundlagen der Kommunikation wären wünschenswert, sind aber **nicht Bedingung**.
Seminartipps dazu:

- Führen durch Persönlichkeit >> www.wifiwien.at/24352x
- Seminarreihe Schwierige Gespräche >> www.wifiwien.at/40369x

Methode:

Der Einsatz von interaktiven Lehr- und Lernmethoden ist ein ganz wichtiger Punkt in unserem Lernkonzept. Wir arbeiten intensiv auch an Ihren eigenen Themen und garantieren höchsten Praxisbezug. Die Teilnehmer erhalten klar definierte, nachvollziehbare und sofort einsetzbare Werkzeuge durch Trainervortrag, machen zahlreiche intensive Übungen einzeln bzw. in der Gruppe und bekommen prägnantes und konstruktives Feedback. Aktivierungsübungen zwischendurch ermöglichen Lernen mit Spaß und Energie.

Maximale Teilnehmeranzahl:

Wir haben die Teilnehmerzahl auf 12 Personen beschränkt, um unseren hohen Ansprüchen an die Qualität unserer Seminare gerecht werden zu können.

Unsere Tipps:

- Dieses Seminar ist auch im Rahmen der Seminarreihe Führungskompetenz buchbar. Mehr Informationen unter www.wifiwien.at/40368x
- Anrechenbar im Rahmen der **Projektmanagement Re-Zertifizierung** zur Aufrechterhaltung Ihres Qualifikationsnachweises. Sie erwerben je Trainingstag 8 QHs (IPMA) bzw. 7 PDUs (PMI).

Ihre Seminarleitung:

Martin Musil



- im nationalen und internationalen Markt als selbständiger Kommunikations- und Marketingtrainer und Berater tätig, vorrangig in Zentral- und Osteuropa, aber auch im Nahen Osten.
- Berater für Managing Gender & Diversity
- Experte für Assessment Center Methodik
- Arbeitssprachen: Deutsch, Englisch und Französisch
- Spezialisierung Handelsmarketing

Ausbildung

- Lehrgang Managing Gender und Diversity ARGE von Universität Dortmund, ÖAGG, ASYS, VHS Ottakring u. a.
- Studium: Handelswissenschaften, WU Wien
Spezialisierung: Englisch und Handelsmarketing, ohne Diplom
- Train-the-Trainer-Ausbildung

Berufserfahrungen

Seit Juli 2001	Partner von matrix, Partnerschaft für Training, Coaching und Mediation, Wien
2/ 2002 – 3/2006	Geschäftsführer RMG Relationship Marketing Beratung GmbH, Wien
12/2000 – 6/2001	Projektmanager Marketing Kolpinghaus Wien-Zentral (Hotel), Wien
12/1997 – 6/2001	Gesellschafter und Trainer dmb Training KEG, Wien
8/1998 – 10/1999	Ausbildungskordinator AQUA Arbeitsmarktqualifizierung für Frauen, Wien
1992 – 1997	Trainer und Campaigner dmb Marketing Beratung GmbH, Wien

Trainingsschwerpunkte

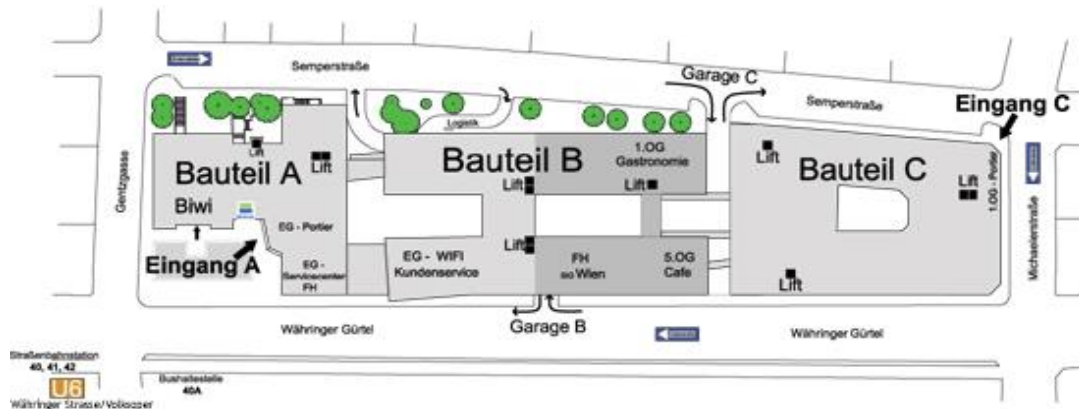
- Teamentwicklung und Managing Diversity
- Kommunikation, Präsentation und Moderation
- Structogram® (lizenziert)
- Service- und Beschwerdemanagement sowie Call Center
- Verkauf und Verhandlungsführung
- Management Development und Leadership

Veranstaltungsort:

WIFI MANAGEMENT FORUM
am wko campus wien, Bauteil B, 5. und 6. Stock
Währinger Gürtel 97, 1180 Wien

Parkmöglichkeit in der Apcoa-Garage

Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln:
U6 - Straßenbahnlinien 40, 41, 42 - Autobuslinien 37A, 40A



Ein abweichender Veranstaltungsort wird in den jeweiligen Einladungen gesondert bekannt gegeben.

Kosten:

EUR 780,- (keine USt. enthalten)

Im Preis enthalten: Seminarunterlagen sowie bei Präsenzterminen Pausenverpflegung und Mittagessen.

Bei Veranstaltungen im WIFI Wien übernehmen wir Ihre Parkgebühr in der Apcoa-Garage (Zufahrt über Währinger Gürtel). Sie erhalten Ihr bereits bezahltes Ausfahrtsticket in der Veranstaltung, das jedoch nur am jeweiligen Veranstaltungstag gültig ist. Bitte verwenden Sie bei der Einfahrt in die Garage nicht Ihre Kreditkarte, da sonst das Gratisticket nicht genutzt werden kann.

Die Wirtschaftskammer ist als Körperschaft öffentlichen Rechts kein Unternehmer im Sinne des Umsatzsteuergesetzes 1994 (UStG) und somit gemäß § 6 Abs. 1 Z. 11 lit. a UStG von der Umsatzsteuer befreit. Die Teilnahmegebühr enthält daher keine Umsatzsteuer.

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des WIFI Management Forums Wien, nachzulesen unter <https://www.wifiwien.at/agb>

Kontakt:

Teilnehmerservice / Anmeldung:

Tel: (01) 476 77- 5238
E-Mail: managementforum@wifiwien.at

Produktmanagement: Zsombor Jurcsak, MSc

Tel: (01) 476 77- 5521
E-Mail: jurcsak@wifiwien.at

Termine und Anmeldung:

www.wifiwien.at/24319x