

SEMINAR: UMGANG MIT KONFLIKTEN IM ARBEITSALLTAG

Konflikte begreifen und erfolgreich bewältigen

In der beruflichen Zusammenarbeit verschiedener Personen und Teams erschweren meist nicht fachliche oder technische Hürden den Fortschritt. Größtenteils sind es zwischenmenschliche Unstimmigkeiten, die eine hohe Emotionalität in ein Thema bringen und damit auch großes Konfliktpotenzial bergen. Umsetzungsvorhaben scheitern oft am emotionalen Widerstand von Personen oder Gruppen, der sichtbar ist oder unter der Oberfläche als Konflikt schwelt. Diese Konflikte werden im Arbeitsalltag zu selten offen und strukturiert bearbeitet, da die Sorge besteht, dass bei einem unvorsichtigen und unwissenden Vorgehen eine Eskalation eintritt. Das Seminar zeigt Wege zur erfolgreichen Bewältigung von Konflikten auf. Dabei werden neben der Vermittlung von theoretischen Grundlagen zum Konfliktmanagement auch verschiedene Techniken in Fallstudien verprobt und eigene Konflikterfahrungen reflektiert.

Seminarziele

Die Teilnehmer:innen lernen zunächst, einen Konflikt adäquat einzuordnen und abzugrenzen. Danach geht es um die Vermittlung und praxisnahe Anwendung der Grundlagen des Konfliktmanagements. Welche typischen Arten von Konflikten gibt es und welche Interventionen sind in welchem Kontext sinnvoll? Hierbei werden auch die Eskalationsstufen eines Konflikts näher beleuchtet und es wird aufgezeigt, wie diese Konflikte bewältigt werden könnten. Neben einem detaillierten Einblick in die verschiedenen Phasen eines Konflikts entwickeln die Teilnehmer:innen auch eine Sensibilität für Konflikte und ein Verständnis, wie externe Personen angemessen involviert werden können.

Inhalte (1 Tag)

- Was ist überhaupt ein Konflikt? – Definition und Abgrenzung
- **Grundlagen der Konfliktbewältigung**
 - Konfliktarten, deren Ursachen und Bewältigungsstrategien
 - Triade der Konfliktbearbeitung für unterschiedliche Konfliktkategorien
 - **Eskalation eines Konflikts:** u.a. Konfliktstufen nach Glasl
 - Phasen der Konfliktbearbeitung
 - Übersicht und **Anwendungsanleitung für konkrete Methoden:** u.a. systemische Fragen
- Rolle von **Konfliktlots:innen und Moderator:innen**
- **Anwendung und Reflexion der Theorie in Rollenspielen**
- Einen Teil des Seminars können wir entlang Ihrer speziellen Interessen in Form von Modulationen **individuell gestalten**. Folgende Themen sind u. a. möglich:
 - Individuelle Stakeholderanalyse oder systemische Darstellung eines Konflikts
 - Verhandeln nach dem Harvard Konzept

Referent:innen (exemplarisch)



Claudia Simsek-Graf arbeitet seit mehr als 25 Jahren in IT-Projekten. Durch ihre früheren Aufgaben als Team- und Abteilungsleiterin kennt sie die Herausforderung im Umgang mit menschlichen Faktoren aus eigener Erfahrung. Als Projektmanagerin und Wirtschaftsmediatorin begleitet sie Menschen durch Veränderungen.



Silke Sanna ist im Personalbereich – Schwerpunkt: Unternehmenskommunikation – tätig. Sie ist Wirtschaftsmediatorin und nimmt sich besonders den menschlichen Bedürfnissen im beruflichen Umfeld an. Ein besonderer Fokus liegt hier auf Wandlungen in der digitalen agilen Arbeitswelt und auf potenziellen Konflikten.

Zielgruppen

Führungskräfte, Gruppen- und Projektleitungen, die die Verantwortung für eine Gruppe von Menschen tragen.

Fach-, Methoden-, IT-Expert:innen, die in einem spannungsgeladenen, komplexen Umfeld mit vielen unterschiedlichen Personen arbeiten.

Methodik

Das Seminar kombiniert die Vermittlung von **Theoriewissen und Erfahrungswerten mit praxisnaher Anwendung und interaktiver Diskussion**.

Die Teilnehmer:innen erarbeiten sich die theoretischen Inhalte interaktiv und selbstständig, um sie dann in ausgewählten praktischen Übungen zu verproben und ihre Erfahrungen zu reflektieren. Dabei erhalten sie von unseren Trainer:innen und der Gruppe wertvolles Feedback und Best-Practices.

Das Seminar wird von zwei Trainer:innen durchgeführt.