



## Konfliktkompetenz für Führungskräfte

Führung ohne Konflikt ist nicht denkbar. Wenn Menschen zusammenarbeiten, wird es im günstigsten Falle schwierig, oft aber entstehen Konflikte. Störungen und Konflikte sind somit alltäglich; sie sind der Normalfall. Konflikte sind für viele Mitarbeiter eine Belastung und können enorme Kosten verursachen. Konflikte sind aber auch Chancen. Wenn man sie als normal anerkennt, offenbaren sie ein schöpferisches Potential. Dieses Seminar vermittelt Ihnen die Grundlagen für Ihre Konfliktkompetenz.

### Beschreibung

Reibungsverluste im beruflichen Zusammenspiel zu minimieren ist per se Führungsaufgabe. Das spart nicht nur Nerven bei den einzelnen Betroffenen, sondern bringt auch den jeweiligen Unternehmen handfeste wirtschaftliche Vorteile.

Menschen mit hoher Konfliktkompetenz können im Umgang mit ihren Kunden, Kollegen, Mitarbeitern und Führungskräften Ziele wesentlich besser erreichen und hinterlassen dabei zugleich deutlich geringere Kollateralschäden. Sie bewältigen bestehende Konflikte meist auf eine Weise, die keine Verlierer produziert. Notwendigen Konflikten stellen sie sich frühzeitig, damit diese nicht unter der Oberfläche weitergären und eine immer größere Sprengkraft anhäufen. Das allergrößte Potenzial aber heben sie dort, wo sie überflüssigen Konflikten durch kluges und geschicktes Verhalten von vornherein vorbeugen und auf diese Weise enorme Ressourcen für ihre eigentlichen produktiven Aufgaben gewinnen.

### Nicht bearbeitete Konflikte können ganz schön teuer werden

In seinen Konfliktkostenstudien 2009 und 2012 errechnete das Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsunternehmen KPMG für deutsche Unternehmen projektbezogene, dysfunktionale Konfliktkosten in Höhe von 50.000 bis 500.000 EUR je Projekt. In einem beispielhaft analysierten Führungskonflikt zwischen zwei Abteilungen addierten sich die Gesamtkosten, u. a. für Burn-out-bedingte Fehlzeiten und nicht gehaltene Deadlines, auf über sechs Millionen Euro innerhalb von drei Jahren!

Das muss nicht sein. In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie Konflikte anpacken, bearbeiten und vorbeugen können.

### Zielgruppe (m/w/d)

- Führungskräfte, Fachleute und Mitarbeiter aus Wirtschaft, Lehre, Wissenschaft, Politik sowie der öffentlichen Verwaltung
- Personalverantwortliche, Projekt- und Gruppenleiter
- Standortbezogene Führungskräfte, Abteilungsleiter
- Betriebs- und Personalräte, Gewerkschaftler

### Ziele und Nutzen

Um Eskalationen und Energieverluste zu vermeiden, sind Unternehmen und Organisationen gefordert, Konflikte konstruktiv zu nutzen und effiziente Bewältigungsstrategien zu entwickeln. Konfliktmanagement im Einzelnen bedeutet:

- Verbesserung der Kooperation
- Verbesserung der Effizienz von Arbeitsprozessen und Teamarbeit
- Verbesserung des Betriebsklimas
- Entwicklung einer Kultur der Offenheit und des Vertrauens, in der Unstimmigkeiten rechtzeitig angesprochen werden können
- Reduzierung von Gewinner-Verlierer-Mentalität zur Gesichtswahrung

Statt Kleinkriege entwickeln Sie tragbare Lösungen und schaffen so mehr Ressourcen für Ihre eigentlichen Aufgaben. So können Sie Ihre Konfliktkompetenz erhöhen und dadurch mehr Erfolg und Zufriedenheit in Ihrer beruflichen Tätigkeit gewinnen.

### 1. Konflikte in Organisationen

- Dimensionen und Auswirkungen
- Typisch Mensch – die klassischen Konfliktfallen
- Konfliktodynamiken. Mechanismus zur Eskalation
- Konflikte anpacken, bewältigen und vorbeugen

### 2. Die Rolle und Haltung der Führungskraft als Vermittler

- Grundeinstellung zu Konflikten. Eigene Muster und Motive verstehen
- Das Selbstverständnis der Konfliktparteien
- Aufgabenstellung und Herausforderung für die Führungskraft
- Hinter die Fassade blicken. Sehen, hören, verstehen

### 3. Konstruktive Kommunikation in Konflikten

- Gesprächstechniken mit Notbremse. Runterkommen von 180
- Wording. Ehrlich und sozialverträglich formulieren
- Perspektivwechsel. Stell Dich in die Schuhe des Gegenübers
- Feedback. Wertschätzend Rückmeldung geben und nehmen

### 4. Handwerkzeuge für die Praxis

- Die Konflikt diagnose. Von der Einzelperson zur Arena
- Visualisierung. Das Konfliktknäuel entwirren
- Die Rolle der Emotionen zur Konfliktlösung
- Durch Fragen zur Konfliktlösung

### 5. Die Chronologie der Konfliktbearbeitung

- Phasen zur Konfliktbearbeitung
- Navigieren statt Kommandieren
- Kommunikationsbrücken bauen. Die Dissens-Konsens-Lupe
- Methoden und Werkzeugkoffer

### 6. Konflikte im Team

- Von der Harmonie und der Zentrifugalkraft in Gruppen
- Konflikte als Motor für Veränderungen
- Konflikte in Gruppen. Konflikte zwischen Gruppen
- Projektgruppen. Vom Konflikt zur Kooperation zur Innovation

### 7. Konfliktmanagement. Machen Sie sich Ihr Leben leichter

- Eisbergmodell der Konfliktkosten. Prävention, Kosten und Controlling
- Konfliktkompetenz als Instrument guter Führung
- Implementierung von Konfliktmanagement-Strukturen
- Konflikthafte Konstellationen erkennen, proaktiv sondieren und adäquaten Bearbeitungsformaten zufügen

### 8. Analyse und Transfer

- Mitarbeiterbefragung als Führungsinstrument in Konflikten
- Kontinuität statt revolutionärer Sprünge
- Orientierung ermöglichen und Anreize schaffen
- Versuch und Scheitern als Entwicklungsprozess

## Auffrischungs- und Vertiefungsseminare „Study & Train“

Unsere Seminare sind nach dem System „Study & Train“ aufgebaut. In den Basisseminaren lernen Sie alle wichtigen Grundlagen zu einem Thema kennen. In einem ergänzenden Einzeltraining oder einem Seminar in kleinen Gruppen (2-6 Personen) können Sie die Inhalte mit individuellen Themen vor allem praktisch vertiefen., natürlich auch Online. Gerne entwickeln wir mit Ihnen ein passendes Konzept.

### Ergänzende Seminare für Führungskräfte

- Führung und Kommunikation. Zielorientierte Einflussnahme zur Erfüllung gemeinsamer Aufgaben
- Führung im Change- und Projektmanagement. Wichtige Kernkompetenzen für Führungskräfte
- Führung und Gesundheit. Indikatoren gesunder Führung
- Mentaltraining. Wie Sie persönlich und gemeinsam mit Ihrem Team gesteckte Ziele erreichen

### Online-Seminare jeweils 1 Tag

- Führung auf Distanz. Persönliche Nähe trotz räumlicher Distanz
- Rede, Vortrag, Präsentation. Das virtuelle Publikum erreichen
- Virtuelle Gesprächs- und Moderationskompetenzen. Interaktion und Kooperation bei Online Meetings

### Vertiefungsseminare und Trainings auf Anfrage

- Organisationskommunikation planen, steuern und umsetzen
- Teamentwicklung und Teamdynamiken durch eine gelungene Kommunikation fördern
- Einstellungsinterviews vorbereiten und durchführen
- Netzwerkmanagement. Kommunizieren für die Zukunft
- Stimmbildung und Körpersprache als Führungsinstrument
- Die Führungskraft als Redner und Präsentator
- Moderationstraining. Gruppen erfolgreich leiten
- Verhandlungskompetenz. Verhandlungen erfolgreich führen

### Führungskräfte training

- Führung bedeutet Selbstführung
- Führung und Kommunikation
- Führung und Organisation
- Coaching für Führungskräfte



### **Führung verändert sich zu Koordination von Spezialisten. Die Führungskraft selbst ist zunehmend als Konfliktmanager gefordert**

Konflikte sind Bestandteil der Arbeitsrealität und bringen, wenn sie schnell, einvernehmlich und fair gelöst werden, alle Betroffenen weiter. Doch oftmals wird der Zeitpunkt für eine kooperative Konfliktlösung verpasst und der Konflikt eskaliert. Dann werden meistens nur drei bekannte Konfliktlösungsstrategien gewählt, von denen zwei negative Konsequenzen auf die zukünftige Zusammenarbeit und (Geschäfts-)Beziehung der betroffenen Konfliktparteien haben und hohe Konfliktkosten verursachen.

Bei der ersten Strategie der „Vermeidung oder gegenseitigen Blockade“ gehen die Betroffenen sich aus dem Weg oder verhindern gegenseitig eine einvernehmliche Lösung. Dadurch machen sich die Betroffenen gegenseitig zu Verlierern, denn eine kooperative Konfliktlösung wird erst gar nicht versucht. Im innerbetrieblichen Zusammenhang handelt es sich um schwelende Konflikte, die oftmals zu psychosomatischen Erkrankungen und letztendlich zu Mitarbeiterabwesenheitszeiten und den dazugehörigen (Konflikt-)Kosten führen.

### **Konflikte sind teuer und nervig**

In eskalierten Auseinandersetzungen sehen die Betroffenen nur noch eine mögliche Lösung aus dem Dilemma – eine gerichtliche Auseinandersetzung. Bei dieser zweiten Strategie führt die Konfliktbearbeitung mittels Durchsetzung am Ende zu einem Gewinner-Verlierer-Ausgang in dem über Recht und Unrecht zu bestimmten gesetzlichen Ansprüchen entschieden oder die Schuld oder Unschuld geklärt wird. Der eigentliche Konflikt wird jedoch i. d. R. nicht gelöst und die Beziehung der Betroffenen wird durch die Gewinner-Verlierer-Situation nachhaltig gestört. Oftmals endet der Konflikt im innerbetrieblichen Bereich mit einer Entlassung oder Kündigung oder bei Geschäftspartnern mit der Beendigung des gemeinsamen Geschäftsverhältnisses, was zu hohen Konfliktkosten zum Beispiel bei der Suche und Einarbeitung eines neuen Mitarbeiters oder neuen Geschäftspartners führt.

So können die Friktions- und Folgekosten durch den Ersatz einer Fachkraft in den meisten Fällen das Jahresgehalt des Mitarbeiters sogar übersteigen. Die Kosten für eine Neukundenakquise sind ungefähr zehnmal so hoch wie die Betreuung eines Stammkunden.

## Ergänzungen

### **Methoden**

- Methodenmix aus theoretischer Einführung, praktischen Übungen, handwerklichen Tipps und Feedback
- Interaktive Einzel- und Gruppenarbeit
- Praktische Plan- und Rollenspiele mit Erfahrungsaustausch, Analyse, Diskussion und Feedback
- Transferhilfen für die Praxis

Das Seminar lebt von der Bereitschaft der Teilnehmer, sich selbst einzubringen und verschiedene Techniken auszuprobieren.

### **Was unsere Seminare und Trainings auszeichnet**

- Wissenschaft trifft auf über 30 Jahre Erfahrungen
- Konkrete Praxis ist unsere Stärke
- Übungen unterstützen den Transfer in die Praxis
- Ein konstruktives Feedforward stärkt Ihre persönlichen Potenziale
- Die Seminare finden in kleinen Arbeitsgruppen mit max. 12 Teilnehmer statt.

### **Rabatte**

Wenn Sie sich gleichzeitig für mindestens 2 Seminare anmelden, oder wenn sich mindestens 2 Personen gleichzeitig anmelden, erhalten Sie pro Seminar bzw. Person 5% Rabatt.

### **Keinen passenden Termin gefunden - Seminare auf Anfrage**

Bestellen Sie unseren Newsletter über die Internetseite. Vermerken Sie im Feld Nachricht, dass Sie sich speziell für dieses Seminar interessieren. Oft ergeben sich auf Anfrage weitere Seminare. Sie werden dann gezielt zu diesen Seminaren eingeladen.

Sie haben einen Wunschtermin für ein Seminar. Bei mindestens zwei Anmeldungen können Sie mit uns einen zusätzlichen Termin vereinbaren. Wir schreiben dieses Seminar ergänzend an unsere Kunden aus.

### **Einzeltraining, Seminar in kleinen Gruppen oder Inhouse-Seminare**

Nutzen Sie die Möglichkeit, auf Sie zugeschnitten Seminarinhalte in einem Einzeltraining oder in einer Kleingruppe (2-6 Personen) oder als Inhouse-Seminar zu vertiefen. Unser modulares Konzept ermöglicht eine individuelle Auswahl der Themen. Gerne entwickeln wir mit Ihnen ein passendes Angebot.

## Über uns

Odem in Stuttgart bietet Ihnen seit 1994 kompetente Seminare und Einzeltrainings zu den Themen „Stimmbildung und Körpersprache“, „Rhetorik und Kommunikation“, „Konfliktmanagement und Mediation“ sowie „Coaching und Karriere“. Wenn Sie wirkungsvoller kommunizieren möchten, sind Sie bei uns genau richtig.

### Schwerpunkt Kommunikation und Kooperation bei Konflikten

Organisationstheoretisch betrachtet, bedingt Kommunikation ein Unternehmen. So betrachtet sind Organisationen offene, soziale Systeme, deren Mitglieder in einer funktionalen, zweckorientierten Ordnung regelbasiert interagieren und sich in einem ständigen Austausch mit der Organisationsumwelt befinden.

Gesprächs- und Kooperationsfähigkeiten, Teamfähigkeit, Einfühlungsvermögen – die Liste der Anforderungen an Mitarbeiter ist lang. Die Erwartungen an die Kompetenzen haben sich deutlich verändert. Oft tritt das notwendige Fachwissen in den Hintergrund, wenn es um Anforderungsprofile geht.

Eine belastbare Gesprächskultur rechnet sich betriebswirtschaftlich für jedes Unternehmen, denn Organisationen brauchen kommunikative Koordinations- und Entscheidungsfindungsmechanismen.

Notwendig dazu ist eine interne Kommunikation, die das regelgerechte Verhalten der Mitarbeitenden unterstützt, indem sie bezugsgruppenspezifisch die Relevanz dieser Regeln kommuniziert.

Durch die Konzentration auf den Personalentwicklungsaspekt wird die Qualifikation der Mitarbeiter langfristig steigen. Werden Mitarbeiter in Besprechungen gehört, erhöht sich die Mitarbeiterzufriedenheit. Weitere Potenziale werden sichtbar. Somit eignet sich das Kommunikationsmanagement auch zur Entwicklung von Führungs- und Spezialistennachwuchs. Zudem kann die Produktivität durch entsprechende Zielorientierung und Prozessoptimierung gesteigert werden.

### Nutzen für Ihre Organisation

- Steigerung der Arbeitsergebnisse und -qualität durch bessere Zusammenarbeit
- Steigerung der Qualifikation der Mitarbeiter
- Steigende Mitarbeiterzufriedenheit
- Steigerung der Führungskultur
- Entdeckung von Innovationspotenzial
- Aufdeckung organisatorischer und personeller Defizite



Johann Scheidner

- Atem-, Stimm-, Sprech-, Rhetorik- und Kommunikationstrainer
- Körpertherapeut, Certified Rolfer®
- Personal Trainer, Fitnesstrainer A-Lizenz, Schwerpunkte Kraft- und Cardiofitness, Mentaltrainer B-Lizenz
- Demografieberater - Führungskräfte- und Systemischer Coach - Mediator - Redenschreiber.

### Schwerpunktt Themen sind

- Führung und Kommunikation
- Konfliktmanagement und Mediation, Schwerpunkt Wirtschafts- und Organisationsmediation
- Veränderungs-, Change- und Projektmanagement
- Betriebliches Gesundheitsmanagement, Schwerpunkt: „Psychosoziale Gesundheit - gemeinsam stark gegen Stress und Burnout“ sowie „Persönliche und organisationale Resilienz“.

Als langjähriger Vertriebstrainer und Vertriebsdirektor hat er Erfahrungen in der Leitung von Management-Trainings und Coachings

### Mitglied in folgenden Verbänden:

- Verband der Redenschreiber deutscher Sprache (VRdS), Leiter der Regionalgruppe BW
- Bundesverband Mediation (bmev) sowie Steinbeis-Mediationsforum für Wirtschaftsmediation e.V.
- Bundesverband Demografischer Wandel – Unternehmerverband Deutschland e.V. (BdW)