

Umgang mit Konflikten

Die eigene Konfliktkompetenz steigern

Allgemeines Seminarangebot



TRAINING
Diplom Psychologe
Andreas C. Fischer
0231 – 72 46 202
www.testinstitut.de



Inhalt

Konfliktmanagement im Unternehmen

Die Trainingsinhalte

Der Seminarablauf

Mein Angebot



Warum überhaupt ein Konfliktseminar?

Die Wirkung einer hohen Konfliktkompetenz

Für den Mitarbeiter

- Weniger Streß
- Mehr Selbstvertrauen
- Höhere Arbeitszufriedenheit
- Höhere Eigenmotivation

Für die Zusammenarbeit

- Bessere Kommunikation
- Weniger Reibungsverluste
- Qualitativ bessere Ergebnisse
- Gutes Betriebsklima

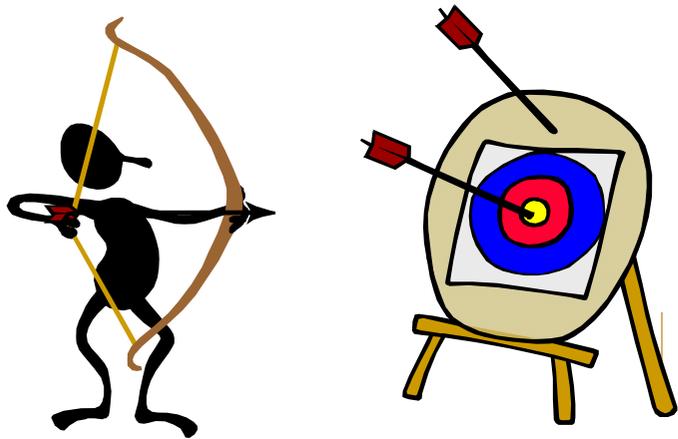
Für das Unternehmen

- Weniger Kundenbeschwerden
- Höhere Kundenbindung
- Geringere Fehlzeiten u. Fluktuation
- Höhere Umsätze
- Besseres Geschäftsergebnis



Das Konflikttraining (1).

Die Ziele



Durch das Training werden...

- ...die Kompetenzen vermittelt **bestehende Konflikte** erfolgreich zu **bewältigen**,
- ...die Kompetenzen vermittelt **notwendige Konflikte** **anzugehen**,
- ...die Kompetenzen vermittelt **überflüssigen Konflikten** **vorzubeugen**,
- ...die Teilnehmer ganz **konkretes** und auf ihre Person abgestimmtes **Handwerkszeug** für ein besseres Konfliktverhalten **im Umgang mit Kollegen, Mitarbeitern und Kunden** erlernen.



Inhalt

Konfliktmanagement im Unternehmen

Die Trainingsinhalte

Der Seminarablauf

Mein Angebot



Das Konflikttraining (2).

Die Inhalte

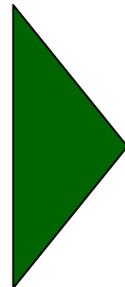
Modul 1

Kommunikationsgrundlagen

**Innere Einstellungen und das
Konfliktverhalten**

**Die eigene Spannung unter Kontrolle
bringen**

**Konflikteskalation im
Mitarbeitergespräch**



- **Was wird Wie gesagt? Was wird Wie verstanden?
Verschiedene Gesprächstechniken zur Selbstbehauptung,
Deeskalation, Konfliktlösung.**
- **Welche Einstellung zu Konflikt herrscht vor? Wie wirkt sich
diese Einstellung im Verhalten aus? Wie kann man die
Einstellung positiv nutzen oder verändern.**
- **Woher kommt die Anspannung? Wie gehe ich mit ihr um?
Wie kann ich sie konstruktiv im Mitarbeitergespräch nutzen?**
- **Warum und wie eskalieren Konflikte? Wie kann man
die Eskalation verhindern, wie kann man deeskalierend
einwirken, wie kann man vermitteln?
Wie kann ich mich verhalten, damit es gerade im Mitarbeiter-
gespräch erst gar nicht zu einer Eskalation kommt?**



Das Konflikttraining (2).

Die Inhalte

Modul 2

Überkochende Gespräche – Auslöser und Notbremstechniken

Positionen und Interessen trennen

Umgang mit Widerständen

Konflikt-/Kritikgespräche wirkungsvoll führen



- **Sehr oft „kochen“ Gespräche mit einer bestimmten Person an immer wieder derselben Stelle hoch. Was ist der Auslöser? Wie kann ich es besser/konstruktiver machen?**
- **Der Andere vertritt per se die GEGEN-Position! Aber was sind seine und auch meine eigentlichen Interessen? In wie weit liegen diesen Interessen im Widerspruch? Wie erkenne ich die Interessen des anderen?**
- **Wie gelingt es mir, mit Widerstände im Gespräch um zugehen? Wie kann ich schon im Vorfeld Widerstände erkennen und entschärfen?**
- **Was sollte ich beachten, damit meine Kritikpunkte verstanden und beachtet werden? Welche Verhaltensweisen haben sich in welchen Konfliktsituationen bewährt? Kann ich diese für mich übernehmen?**



Inhalt

Konfliktmanagement im Unternehmen

Die Trainingsinhalte

Der Seminarablauf

Mein Angebot



Das Konflikttraining (3).

Die Dauer und die Methoden

Trainingsinhalte

Kommunikationsgrundlagen

Innere Einstellungen und das
Konfliktverhalten

Die eigene Spannung unter Kontrolle
bringen

Konflikteskalation im
Mitarbeitergespräch

Überkochende Gespräche- Auslöser
und Notbremstechniken

Positionen und Interessen trennen

Umgang mit Widerständen

Konflikt-/ Kritikgespräche
wirkungsvoll führen

2 Tage

Optimal
10 – 12
Teilnehmer





Der Trainingsablauf

Bei den gesamten Trainings wird sehr viel Wert auf das praktische Training gelegt. Bei allen Trainings werden die Teilnehmer vor der Videokamera agieren.

Inhalte und Beispiele für die Übungen, werden aus dem täglichen Arbeitsalltag der Teilnehmer kommen. Dafür werden die Teilnehmer im Vorfeld der Trainings zu bestimmten Bereichen abgefragt.

Um den kontinuierlichen Transfer in den Arbeitsalltag zu gewährleisten, werden den Teilnehmern „Hausaufgaben“ aufgegeben!



Inhalt

Konfliktmanagement im Unternehmen

Die Trainingsinhalte

Der Seminarablauf

Mein Angebot



Das Angebot

Mein Angebot an Sie und Ihre Investition

Mein Angebot:

1. Vorgespräch und genaue Konzeption für ein individuelles und zielgenaues Seminar
2. Durchführung des Seminars
3. Erstellung der Teilnehmerunterlagen
4. Alle Teilnehmer erhalten Ihre persönlichen Videoaufzeichnungen als Video-CD
5. Nachbetreuung per email oder Telefon

Für aktuelle Fragen oder neue Herausforderungen stehen wir den Teilnehmern per email oder Telefon zur Verfügung

Ihre Investitionen:

Pro Seminartag 990,00 € zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer + Reise- und Übernachtungskosten

Durchführungstermin nach Vereinbarung



Ihr Trainer

Diplom-Psychologe Andreas C. Fischer

Diplom Psychologe Andreas Fischer

Herr Andreas C. Fischer, Jahrgang 1964,
Arbeits- und Organisationspsychologie
Trainer / Berater / Coach seit 1993

Schwerpunktthemen:

Personalentwicklung, Führung, Kommunikation und Konfliktmanagement

Schwerpunktbranchen:

Luffahrt  **Lufthansa** und IT-Unternehmen (z. B. Ludvik GmbH)
School of Business

Gründungsmitglied der European Coaching Association (ECA) e.V.





Presseartikel Konfliktmanagement

SZ-Seminarbewertung

Seminarbeschreibung

Seminarbezeichnung
Konfliktmanagement

Inhalt/Ziele laut Veranstalter
Frühzeitiges Erkennen von Konflikten, konstruktive Konfliktbewältigung, Entwicklung von differenzierten Verhaltensalternativen, Techniken zur Konfliktlösung

Seminarveranstalter
Lufthansa Consulting, Frankfurt

Veranstaltungsort/Unterbringung
Lufthansa-Bildungszentrum
Seeheim-Jugenheim (bei Frankfurt)

Referent(en)/Qualifikation
Dipl. Psychologe Andreas Fischer

Dauer des Seminars
2 Tage

Preis 850 DM + MwSt.

Kommentar

Ein praxisbezogenes, an den Bedürfnissen der Teilnehmer ausgerichtetes Seminar, bei dem nicht mehr versprochen wurde, als in zwei Tagen auch eingehalten werden kann. Die fehlende Einbindung neuer Medien stellte keinen gravierenden Mangel dar.

Einschätzung zu Referent(en), Ort/Unterbringung, Rahmenprogramm:

Der Trainer erwies sich als kompetent und einfühlsam. Seine Stärke bestand in seinem völligen Verzicht auf »Guru-Gehabe«.

Einschätzung des Preis/Leistungsverhältnisses:

Das Seminar war seinen Preis wert.

Seminarbewertung

- | | | |
|-------------------------------------|--|-----|
| <input type="checkbox"/> | Inhaltliche Sorgfalt/Zielbezogenheit | 5,0 |
| <input type="checkbox"/> | Gezielte Vermittlung von Wissen/Fertigkeiten | 4,5 |
| <input type="checkbox"/> | Coaching beim Wissen-/Fertigkeitserwerb | 4,0 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Chance zur Eigenaktivität | 4,5 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Integration authentischer Problemsituationen | 5,0 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Einbau kooperativer Lernphasen | 4,0 |
| <input type="checkbox"/> | Hilfreicher Einsatz traditioneller Medien | 5,0 |
| <input type="checkbox"/> | Kreativer Einsatz neuer Medien | 1,0 |

Seminarbewertung

- | | | |
|-------------------------------------|----------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Wissensvermittlung: | gut |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Problemorientierung: | sehr gut |
| <input type="checkbox"/> | Medieneinsatz: | befriedigend |
| | Gesamtnote: | gut |

Die SZ-Seminarkritik

Bei Intrigue Feindschaft

Andreas Fischer weiß Lösungen für Konflikte in Unternehmen

Von Angelika Hoch

Mitarbeiter beschwerten sich, weil die Führungskraft den morgendlichen Gruß vergessen hat, der Chef ärgert sich, weil ein Mitarbeiter einen wichtigen Bericht nicht zum vereinbarten Zeitpunkt abliefern, in der Abteilung intrigiert die eine Gruppe gegen die andere: Alltägliche Konflikte am Arbeitsplatz, die manchmal gelöst werden können, oft aber vor sich hinschwelen oder so weit eskalieren, daß eine Lösung unmöglich wird.

Was sind Konflikte, welche Ursachen haben sie und wie können sie behoben werden? Diese Fragen standen im Mittelpunkt des zweitägigen Seminars »Konfliktmanagement« unter der Leitung des Diplompsychologen Andreas Fischer, der keine Rezepte versprach, sondern Anstöße und Lösungsansätze vermitteln wollte.

Der erste Seminartag beginnt mit einigen theoretischen Darlegungen zum Thema, die in Gruppenarbeit vertieft werden. Unterschiedliche Definitionen von Konflikten werden erarbeitet und deren jeweilige Kennzeichen festgestellt. Um die eigene Einstellung zu Konflikten geht es und die davon abhängigen Verhaltensweisen, die von offener, kooperativer Bereitschaft zur Lösung bis hin zu ängstlichem Verdrängen oder Aggressivität reichen können. Ein Rollenspiel folgt, in dem die Gruppe erfährt, daß tödliches Gift im Hotelwasser war, jedoch ein Gegenmittel zur Verfügung steht – allerdings nicht für alle, weshalb einer sterben muß. Ein typischer Verteilungskonflikt also, bei dem die Konfliktlösungsfähigkeiten einer Gruppe gefragt sind.

Durch Zurückhaltung gelingt es Trainer Fischer, die Teilnehmer zu aktiver Beteiligung am Seminar geschehen anzuregen. Die Übertragbarkeit der theoretischen Darstellungen auf den betrieblichen Alltag wird an vorgegebenen und von den Teilnehmern berichteten Fallbeispielen überprüft. Immer wieder werden in diesem Zusammenhang auch be-

stimmte Sprachgewohnheiten der Seminaristen aufgedeckt, vor allem die Verwendung nichtssagender Floskeln und die »Verkleidung« klarer Forderungen in blumige Konjunktivformulierungen wie: »Ich würde es eventuell gut finden, wenn Sie sich vielleicht bereit erklären könnten, diese Aufgabe zu übernehmen.«

Der zweite Tag beginnt mit kurzen Vorträgen des Trainers samt anschließenden Gruppendiskussionen zu den Themen Selbstwertgefühl, Kommunikationsformen, aktives Zuhören, Feedback, Arten von Kritik und körperliche Reaktionen auf Konflikte. Fischer gibt brauchbare Tipps zum besseren Umgang mit Konfliktstreß – »Solange Sie körperlich erregt sind, hören Sie nicht zu!« – stellt mögliche Reaktionen auf die Aggressionen anderer dar und erklärt verschiedene Kommunikationsstrategien. Zum Beispiel, wie ein Vorgesetzter einen Mitarbeiter dazu bringen kann, immer wieder Fehler zu machen, so daß dieser schließlich vom Vorgesetzten als schlecht, unzuverlässig oder intrigant dargestellt werden kann.

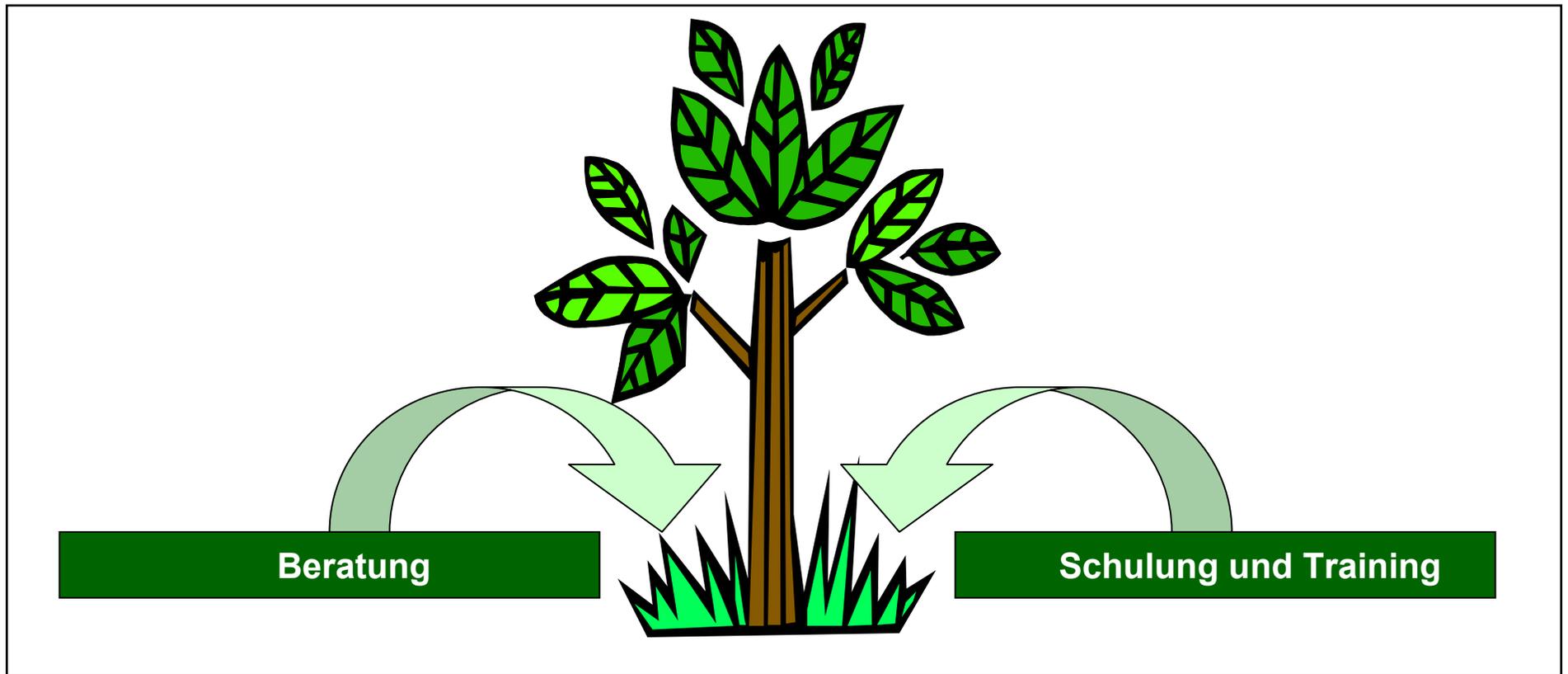
Bei allen Beispielen verliert der Trainer den roten Faden nicht aus den Augen: »Konstruktive Konfliktlösung erfordert neues Konfliktdenken. Ziel einer kreativen Konfliktlösung ist nicht von vornherein der Kompromiß, sondern der Konsens.«

Fazit: Gerade beim Verhaltenstraining ist das Rollenspiel als anwendungsorientierte Lehrmethode besonders geeignet. Allerdings nur dann, wenn es vom Trainer gezielt eingesetzt wird, wenn also Inhalt und Absicht des Spiels nicht allein zum Thema passen, sondern auch zu den im Seminar zu beobachtenden Gruppenprozessen. Dies ist Trainer Fischer gut gelungen. Die positiven Teilnehmerkommentare nach Ende des Seminars zeigen, daß Fischer sein wichtigstes Lernziel erreichen konnte, nämlich Anstöße dafür zu geben, wie Konflikte konstruktiv angegangen werden können.



Zusammenfassend mein Angebot an Sie

Sie sollen wachsen!!





Der Dünger und das Wasser

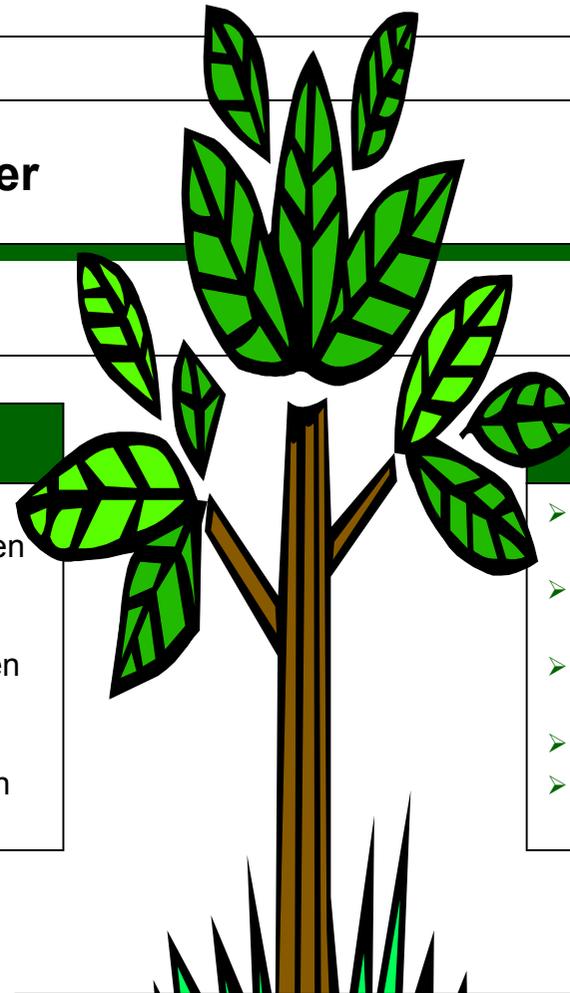
Meine Leistungen

Beratung

- Neu- bzw. Weiterentwicklung der bestehenden Funktionsbeschreibungen
- Entwicklung von Zielvereinbarungssystemen
- Entwicklung von Beurteilungssystemen
- Definition und Erhebung geeigneter Leistungsmaße
- Entwicklung von gehaltsunabhängigen Incentivsystemen

Schulung und Training

- Führungskonzepte, Führungsaufgaben und Führungsinstrumente
- Mitarbeitergespräche: Beurteilung, Zielvereinbarung, Kritik, Lob, etc.
- Umsetzung und Anwendung der entwickelten Systeme
- Konfliktmanagement
- Kommunikation



**Beratung UND Training
garantieren eine
erfolgreiche Umsetzung**

