

Konfliktmanagement – Das sokratische Gespräch in Mitarbeitergruppen : Konfliktsituationen erkennen, in Kritikgesprächen konstruktiv ansprechen und erfolgreich bewältigen - 1 - 2 Tage (Seminar, Workshop)

Konflikte gehören zum Leben. Sie sind oft unausweichlich, vor allem im Beruf. Zu sehr unterscheiden sich persönliche Interessen, Bedürfnisse und Wertvorstellungen der Menschen. Das zeigt sich im Umgang mit Kollegen, Mitarbeitern, Vorgesetzten und Kunden oder Geschäftspartnern. Die Auffassungen von Gerechtigkeit und Anerkennung sind grundverschieden und viele Menschen fühlen sich schnell persönlich verletzt.

Viele schlucken ihren Frust hinunter, fühlen sich allein gelassen oder gehen Konflikten von vornherein aus dem Weg, weil sie keine Erfahrung im Umgang mit Konflikten haben oder keine Lösung sehen. Darunter leiden Arbeitsmotivation und Leistung – und langfristig auch die Gesundheit.

Konstruktive Konfliktlösungen stellen die hohe Kunst der Kommunikation dar. Im sokratischen Gespräch kann man Konfliktsituationen so bewältigen, dass alle Seiten eine faire Chance auf eine gemeinsame Lösung erhalten und sich auf ein neues Miteinander einlassen können. Win-Win-Strategien eignen sich für Kritik- und Konfliktgespräche mit Mitarbeitern, Kollegen und Vorgesetzten gleichermaßen. Vor allem unangenehme Themen lassen sich in einem konstruktiven Kritikgespräch fair und lösungsorientiert verpacken.

Konfliktmanagement als sokratisches Gespräch bietet die Möglichkeit, rationale Strategien zur konstruktiven Konfliktbewältigung zu entwickeln und ggf. in Rollenspielsituationen durchzugehen. Konfliktfähigkeit und Konfliktmanagement sind erlernbar und eine Bereicherung der sozialen Kompetenz von Mitarbeitern und Führungskräften.

Konfliktmanagement wird von Unternehmen als Inhouse-Schulung oder in konkreten herausfordernden Kontexten gebucht. Die Inhalte stimmen wir auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens und der Mitarbeiter ab. Es wird als 1-Tages-Training und 2-Tages-Training angeboten.

Inhalte :

- Entstehung und Ursachen von Konflikten, Eskalationsstufen, Praxisbeispiele
- Erkennen und Benennen von konkreten Konflikten, Konfliktarten
- Konflikte als Chance für eine positive Entwicklung im Team umdeuten
- Gesprächsleitfaden für Kritik- und Konfliktgespräche erarbeiten
- Kommunikationsinstrumente: Aktives Zuhören, Frage- und Antworttechniken,
- Perspektivwechsel Win-Win-Strategien, konstruktive Lösungsmethoden
- Anwendung im beruflichen Alltag etablieren und verstetigen

- Menschliches Dominanzverhalten, Deutung von Körpersprache
- Kritikbehandlung, Umgang mit unfairen Angriffen und Ablehnung
- Faktor „Zeit“: Lösungsaufschub versus vorschnelles Reagieren

Methoden : Das sokratische Gespräch verhilft dem einzelnen Teilnehmer und damit der Gruppe, den Weg vom konkret Erfahrenen zur allgemeinen Einsicht selber zu gehen. Der Philosophische Berater folgt definierten Verfahrensvorgaben in einem dennoch ergebnisoffenen Prozess (Zurückhaltung, Verankerung im Konkreten, Hinstreben auf den Konsensus u.a.) : Trainer-Input, Einzel- / Gruppengespräche, ggf. Gruppenarbeit, Individuelles Feedback