



ST.GALLEN CONSULTING GROUP

# EXECUTIVE EDUCATION

Frisches Wissen

AGENDA

THE POWER OF PERFORMANCE

## Leadership im Konfliktmanagement

**Erfolgsrezepte für den Krisenherd: Wie Führungskräfte in Konfliktsituationen die Kontrolle sichern und Spannungsfelder als Chance nutzen können, um die Verhaltensmuster des Unternehmens zielgerichtet zu verändern.** Bei aller Fachkompetenz, die Manager benötigen: Führung bedeutet in erster Linie, mit Menschen umzugehen. Und damit auch mit zwischenmenschlichen Problemen. Wann und wie eingreifen, wenn das Arbeitsklima ins Negative kippt? Welche Rolle soll die Führungskraft hierbei einnehmen? Zu spät erkannt oder zu wenig gezielt angegangen, können Konflikte zur ernsthaften Ergebnisfalle werden. Das Seminar lässt die Teilnehmer das eigene Verhalten in Konfliktsituationen bewusst reflektieren und professionell optimieren. Sie erfahren, wie unterschiedliche Konfliktarten entstehen und eskalieren. Vor allem aber eignen sie sich Strategien an, um Spannungen aktiv und konstruktiv zu entschärfen. Konkrete Erfahrungen aus dem persönlichen Berufsumfeld fliessen ebenso in den Lernprozess ein wie praktische Anwendungsbeispiele, in welchen Verhaltensmuster geprüft und verändert werden.



### Teilnehmerkreis

Führungskräfte, die Konfliktsituationen offen und zielgerichtet begegnen möchten und die ihre Fähigkeit zur konstruktiven Handhabung von Konflikten verbessern wollen.

[www.scg.swiss](http://www.scg.swiss)

### KNOW-HOW UPDATE

Zur Wissensvertiefung empfehlen wir die Impulstagung «Führen mit Persönlichkeit» auf Seite 66.



**Leading Leaders**  
Wege zu  
einer guten  
Führungskultur

## THEMENFOKUS

### Konfliktsignale

- Was ist ein Konflikt, was nicht?  
Innere und äussere Konflikte.
- Frühzeitiges Erkennen von Konflikten.
- Typische zwischenmenschliche Reibungspunkte.
- Das, was ein Mensch mit dem Begriff Konflikt verbindet, prägt seine Grundhaltung und damit seine Bereitschaft, in konfliktträchtigen Situationen wirksam zu handeln.

### Konfliktwahrnehmung

- Subjektives Konfliktempfinden reflektieren.
- Individuelle Konfliktreaktionen und Verteidigungs-, bzw. Angriffsstrategien erkennen und verändern.
- Filter der Wahrnehmung.

### Management von Konflikten

- Konfliktprophylaxe.
- Arten und Orte von Konflikten.
- Welche Eskalationsstufen es gibt und wie man damit umgeht.

### Konflikte in Gruppen

- Welche Gruppendynamik bei Konflikten besteht und wie sich diese konstruktiv nutzen lässt.
- Die Konfliktphase bei der Teamentwicklung.

### Konstruktives Verhalten

- Wann und wie sollte man eingreifen, wann nicht?
- Strategien und Schritte der Konfliktvermittlung.
- Konstruktiv und klar Kritik äussern.
- Praktisches Training von Deeskalationstechniken.

### Umgang mit offenem und verdecktem Widerstand

- Wie erhöht man bei anderen die Kooperationsbereitschaft?
- Wie «öffnet» man verschlossene Gesprächspartner?
- Hilfreiche Kommunikationstechniken, um zu einer guten Lösung zu kommen.

### Kritische Gesprächssituationen

- Gespräche aus dem Berufsumfeld der Teilnehmer.
- Vermittlungsgespräche zwischen Streitenden.
- Kommunikation mit schwierigen Gesprächspartnern.
- Kompetentes Verhalten in Kritikgesprächen mit Mitarbeitern.
- Wie die Führungskraft mit Kritik konstruktiv umgehen kann.

### Umgang mit Emotionen und inneren Konflikten

- Selbststeuerung mit dem Modell des inneren Teams.
- Sekundenschnelle Stressbewältigungstechniken.
- Diverse Selbstcoaching-Methoden kennenlernen und erfahren.

### Störungen in Teams aus systemischer Sicht

- Individuelle, gruppenspezifische und strukturelle Ursachen von Konflikten.
- Wie man sie erkennt und wie man damit umgeht.

### Konflikte und Konflikterleben

- Sobald Menschen einen Konflikt empfinden, existiert er.
- Denn ein Konflikt ist immer ein persönliches Konstrukt, das heisst ein subjektives Erleben und kein objektives Datum.
- Führungskräften steht in Konfliktsituationen ein Spektrum von Verhaltensweisen zur Verfügung, deren Eignung je nach Konflikterleben variiert.