

## Was tun, wenn es kracht?

Wenn Führungskräfte mit Konflikten in Berührung kommen, der Puls steigt und die Fragen durch den Kopf schießen: "Wie ist es dazu gekommen?", "Wer hat Recht?", "Wie kann ich schlichten?", "Was wird von mir erwartet?", "Bin ich Teil des Konflikts?" ..., dann wird ihnen meist schnell deutlich, dass nun "Führungs-Kraft" erforderlich ist. Der "Zusammenstoß" (con-flictum) zweier oder mehrerer Menschen, Mitarbeiter, Teams oder ganzen Abteilungen, Bereichen oder Unternehmen erzeugen immer eins: Reibungsverluste.

Produktivität geht verloren, oder Kundenbeziehungen, oder Vertrauen, oder Geld - meist bleibt es nicht bei einem Verlust. Gewinnen können die Beteiligten, wenn sie aus ihren emotionalen Blockaden gelöst werden und lernen, Situationen zu fördern, in denen die Interessen aller Beteiligten anerkannt und balanciert integriert werden.

Führungskräfte mit Konflikt-handhabungskompetenz schaffen es, die schwelenden Ängste, Sorgen, Ungleichgewichte und Ungerechtigkeiten anzusprechen, bearbeitbar zu machen und lösend auf die Konfliktpartner einzuwirken.

### Ziele und Nutzen.

- Sicherheit aufbauen, um Konflikte und krisenhafte Situationen frühzeitiger zu erkennen, zielgerichteter anzugehen und zu bewältigen
- Verschiedene Konfliktlösungsstrategien kennen lernen
- Bestehende Konfliktsituationen und eigene Konfliktlösungsmuster reflektieren

### Trainer.

Ralph Schlieper-Damrich

Perspektivenwechsel GmbH  
 Gesellschaft für Kulturentwicklung und  
 Führungsberatung  
 Köhlerberg 3  
 D – 86456 Lützelburg/Augsburg  
 Telefon 0049 (0) 8230 7010.25  
 Telefax 0049 (0) 8230 7010.29

[www.perspektivenwechsel.com](http://www.perspektivenwechsel.com)

### Inhalte.

- Analyse von Konfliktsituationen
- Identifikation von Konfliktquellen, Vorbeugungspotenzialen und Eskalationsstufen
- Das Gute im Schlechten, das Schlechte im Guten – die Arbeit mit dem Januskopf
- Wirkungsvoll kommunizieren - sich nicht selbst verlieren, die eigene Rolle wahren, die Regie behalten
- Planungen und Schritte im Lösungsprozess
- Sich und andere besser verstehen - Beleuchtung unterschiedlicher Persönlichkeiten und Konfliktverhaltensmuster

### Neun Eskalationsstufen des Konflikts nach Glasl:

- 1. Verhärtung
- 2. Polemische Debatte
- 3. Handeln, nicht Reden
- 4. Gesichtswahrung und Koalitionsbildung
- 5. Demaskierung
- 6. Drohstrategien
- 7. Begrenzte Vernichtungsschläge
- 8. Zerstörung des Gegners
- 9. Gemeinsam in den Abgrund

- Übungen aus konkreten Fällen
- Abschluss-Feedback durch die Teilnehmer

### Methoden.

Übungen, Fallbeispiele, Impulse

### Zielgruppe.

Führungskräfte  
 (min. 6, max. 12 Teilnehmer/innen)