

Fachkurs Konfliktmanagement

«In Konfliktsituationen besser reflektieren und verstehen, was passiert»

Das Erkennen von und der angemessene Umgang mit Konflikten zählen heute zu den zentralen Fähigkeiten von Leitungspersonen. Der neue Fachkurs «Konfliktmanagement» wurde im vergangenen Winter das erste Mal durchgeführt. In Gesprächen mit Teilnehmerinnen und Teilnehmern des Fachkurses zeigt sich, dass diese das Gelernte mit grossem Erfolg in ihre alltägliche Arbeit integrieren können und sich in Konfliktsituationen ruhiger und sicherer fühlen.

Interview: Nadia Dörflinger-Khashman



Nadia Dörflinger-Khashman
Stellvertretende Studienleiterin
Konfliktkultur GmbH, Mörigen
ndk@konfliktkultur.ch

Aus welcher Motivation heraus haben Sie sich zur Teilnahme am Fachkurs «Konfliktmanagement» entschieden?

Peter Zurflüh: Während meiner langjährigen Führungstätigkeit habe ich oft erlebt, dass eine grosse Zurückhaltung besteht, Konflikte anzusprechen. Dieses Verdrängen beeinträchtigt jedoch die Leistungsfähigkeit, die Motivation oder sogar die Gesundheit der Beteiligten. Ich habe auch festgestellt, dass die Leistung von ganzen Teams durch schwelende Konflikte erheblich beeinträchtigt wurde. Für einen verbesserten Umgang mit Konflikten wollte ich weitere Grundlagen für entsprechend konstruktive Interventionen erhalten.

Barbara Dietrich: Ich komme im Alltag als HR Business Partner mit den verschiedensten Konflikten in Berührung und möchte gerne mehr Methoden und Ideen erhalten, wie Konflikte noch gezielter als Chance gestaltet werden können.

Inwiefern haben Sie für Ihre Bedürfnisse bereits profitieren können?

Verena Birri: Ich habe nun öfter den Mut, Konflikte und Widersprüche aktiv anzusprechen und direkte Fragen zu stellen. Zudem habe ich mehr Sicherheit im Umgang mit Störungen und schwierigen Situationen erhalten.

Was haben Sie als ganz besonders wertvoll erachtet?

Barbara Dietrich: Sehr wertvoll war die Erkenntnis, dass innerhalb des Konfliktmanagements das so genannte persönliche Konfliktverhalten eine grosse Rolle spielt. Durch das Vermitteln von Hintergrundwissen zur Hirnforschung, werden eigene Verhaltensweisen sowie die der anderen erklärbarer und Methoden zum Umgang damit plausibel.

Peter Zurflüh: Die grosse Praxiserfahrung der Dozierenden erachte ich als äusserst wertvoll. Die heterogene Zusammensetzung unserer Gruppe und die offenen, von gegenseitigem Vertrauen geprägten Diskussionen empfinde ich als überaus bereichernd.

Was hat sich für Sie verändert und woran merken Sie das?

Pia Bianco: Ich fühle mich innerlich ruhiger und sicherer im Umgang mit Konflikten und Konfliktgesprächen.

Manfred Ruppen: Ich höre bewusster aktiv zu, kommuniziere gewaltfrei und nehme meine eigenen Gefühle intensiver wahr. Ich bin ausgeglichener, fühle mich ruhiger und

Fachkurs Konfliktmanagement

Im Fachkurs «Konfliktmanagement» können Führungskräfte ihre Konfliktkompetenz und ihre Handlungsoptionen durch entsprechendes Hintergrundwissen, Reflexion schwieriger Situationen und das Trainieren mediativer Techniken vertiefen und erweitern.

Informationsabend zum Fachkurs:
7. September 2010 um 17.45 Uhr an der
Hallerstrasse 8, Bern

Start nächste Durchführung:
25. Oktober 2010

www.mediation.bfh.ch

sicherer und behalte in schwierigen Situationen länger den Überblick. Auch kann ich in Konfliktsituationen besser reflektieren und verstehen, was passiert.

Peter Zurflüh: Mein Verhalten in Konflikten ist inzwischen mehr von Interesse als von Ablehnung geprägt. Ich bin mir aber auch bewusst, dass der Weg zu einer fundierten Konfliktintervention noch lang ist. ■



Von links: Manfred Ruppen, Kinderdorf St. Antonius, Leuk Stadt; Barbara Dietrich, CSL Behring AG, Bern; Verena Birri, Schweizer Paraplegiker-Stiftung, Nottwil; Pia Bianco, Verkehrsbetriebe Zürich; Peter Zurflüh, PostFinance, Bern