



## Schlüsselqualifikation **KONFLIKTKOMPETENZ**



„Change-Prozesse lassen sich erfolgreich umsetzen, wenn auch die inneren Prozesse jedes Einzelnen Raum erhalten. Richtiges Konfliktmanagement ist der Schlüssel dazu.“

**Christine Danler-Reinecker,**  
WIFI-Trainerin



*Wer in eine bessere Welt aufbrechen will, muss oft erst andere davon überzeugen, gemeinsam an einem Strang zu ziehen. Der richtige Umgang mit Konflikten öffnet Herzen und neue Wege.*

**D**urch Aufbruch zur Veränderung kann Neues entstehen. Allerdings: Nicht jede:r hat Lust auf neue Wege. Konflikte durch Skepsis und Widerstand gegen den Wandel bremsen die Neuentwicklung. „Leider stützen immer noch viele Unternehmen Entscheidungen einfach über ihre Belegschaft. Das führt zwangsläufig dazu, dass Veränderungen nicht mitgetragen werden. Das erschwert nicht nur einen erfolgreichen Change-Prozess, sondern demotiviert auch Mitarbeiter:innen“, weiß Christine Danler-Reinecker.

### **Raus aus den Emotionen – auf zu neuen Ufern**

Als mögliche Lösung im Sinne einer gemeinsamen Neugestaltung schwört die WIFI-Trainerin auf gekonntes Konfliktmanagement, denn: Konflikte gehen immer mit Emotionen einher. Genau das

eröffnet aber auch Chancen, wie Danler-Reinecker bestätigt: „Durch den richtigen Umgang können Emotionen abgebaut werden, und so kann etwas Neues entstehen. Darum ist es so wichtig, den Emotionen des anderen Raum zu geben.“ Aber wie lässt sich der Wind aus den Segeln der Abwehrhaltung eines Gegenübers nehmen? Durch Zuhören, Abholen und Partizipation (siehe Box) – eine Art „3-Stufen-Plan“ für den erfolgreichen Umgang mit Konflikten.

In 16 Präsenz-Trainingseinheiten gibt Christine Danler-Reinecker Teilnehmer:innen am WIFI Dornbirn Einblicke in die Phänomene von Konflikten sowie Raum, das eigene Konfliktmanagement zu reflektieren und zu optimieren. Darunter auch viele Führungskräfte. Danler-Reinecker: „Konfliktmanagement ist eine Schlüsselkompetenz, die es braucht, um Teams in eine bessere Zukunft zu führen.“ ■



Link zum Kurs  
Konfliktmanagement  
am WIFI Dornbirn

### **3-STUFENPLAN FÜR KONFLIKTMANAGEMENT**

#### **1. Zuhören**

Eröffnet die Chance, Einblicke hinter die Abwehrhaltung zu erhalten. Was bewegt das Gegenüber wirklich, warum ruft das bestimmte Emotionen hervor?

#### **2. Abholen und Raum geben**

Hier geht es darum, Verständnis für diese Emotionen und die damit zusammenhängende Gegenwehr zu zeigen und ehrlich zu vermitteln, dass diese Gefühle bzw. Ängste sein dürfen.

#### **3. Involvierern**

Die aktive Teilnahme am Veränderungsprozess ermöglichen, individuelle Bedürfnisse berücksichtigen und einen persönlichen Mehrwert für alle Beteiligten (be-)greifbar machen.