



Seminarinhalte „Konfliktmanagement“

Einleitung

Der Konfliktbegriff

Konfliktarten

- Klassifizierung
- Verteilungskonflikt
- Zielkonflikte
- Rollenkonflikte
- Wahrnehmungskonflikte
- Beziehungskonflikte

Verschiedene Formen des Konfliktverhaltens

- Motive des Konfliktverhaltens
- Eigene Absichten durchsetzen
- Nachgeben
- Konflikte nicht wahrnehmen
- Kompromiss aushandeln

Varianten des Konfliktverhaltens

- Logisch-sachliches Verhalten
- Emotionales Verhalten
- Beziehungsorientiertes Verhalten
- Zusammenfassung
- Arbeitsblatt: Welcher Verhaltenstyp sind Sie?

Kommunikation als Ausdruck der inneren Haltung

- Die überhebliche Haltung
- Die gleichberechtigte Haltung
- Die unterwürfige Haltung

Ursachen eines Konfliktes

Anatomie eines Konfliktes

- Stufen des Konfliktverlaufs
- Unterschiedliche Interessen und Ziele
- Gesagt ist nicht gleich verstanden
- Wahrnehmungsverzerrungen
- Unterschiedliche Erfahrungen
- Werte und Normen
- Checkliste zum Konfliktverlauf

Methoden der Konfliktbearbeitung

Strategische Vorarbeit

- Die eigene Sichtweise
- Die Sichtweise des Konfliktgegners
- Die Sichtweise des unbeteiligten Dritten

Analyse der Gegenpartei

- Wer ist der Entscheider der Gruppe?
- Wer ist der Meinungsbildner?
- Wo liegt die Schwachstelle?
- Klare Botschaften mit Signalwirkung formulieren
- Forderung
- Drohung
- Angebot

Das Drei-Phasen-Modell der Konfliktaussprache

- Erkunden des Standpunktes der Gegenseite
- Klare Vermittlung des eigenen Standpunktes
- Entwickeln einer gemeinsamen Lösung
- Checkliste Strategien der Konflikthandhabung
- Arbeitsblatt: Gelungene Kommunikation

Strategien zur Konfliktlösung

- Vermeiden:** Die Verlierer/Verlierer-Strategie
- Durchsetzen:** Die Gewinner/Verlierer-Strategie
- Nachgeben:** Die Verlierer/Gewinner-Strategie
- Kompromiss:** Die Gewinner/Gewinner und Verlierer/Verlierer-Strategie
- Kooperation:** Gewinner/Gewinner-Strategie

Seminarinhalte „Konfliktmanagement“

Mediation

Mediation als Konfliktlösung

Konfliktkultur

Entwickeln einer Konfliktkultur

1. Stellen Sie die aktuelle Situation fest.
2. Betrachten Sie gemeinsam die bisherige Konfliktsituation.
3. Erarbeiten Sie gemeinsam Modelle für den Umgang mit zukünftigen Konflikten.
4. Arbeiten Sie Konflikte im Team nach.

Konflikte als Chance begreifen

Mögliche positive Entwicklungen auf der Sach- und Inhaltsebene
Mögliche positive Entwicklungen auf der Beziehungsebene
Zusammenfassung

Tages-Clearing