

# Konfliktsituationen wirksam managen

*Konfliktmanagement für Fachkräfte*

## Konflikt-Dreieck zur systematischen Analyse von Konflikten



**VDM | KARRIERESCHMIEDE**

Ausbildung und Schulung





## Schwerpunkte:

### 1. Analyse

*Konfliktsituationen (Fälle der Teilnehmer) analytisch beleuchten*

- Um was geht es? Konfliktgegenstand/ -ursache, Historie
- Wer ist beteiligt?
- Konfliktparteien, Positionen und Interessen, Einstellungen
- Wechsel der Wahrnehmungspositionen (aus der anderen Sicht...)
- Wie verhalten sich die Beteiligten? Innere Logik, Täter-Opfer-Retter, eignen Beitrag...

### 2. Planung

- Mögliche Optionen (Konsens-Kompromiss-Durchsetzung)
- „Hin-zu...../Weg-von“ Ziel
- Strategie planen, nächste sinnvolle Schritte-Interventionen
- Vermeidung von Fallgruben

### 3. Vorbereiten-Training

- Konflikte professionell ansprechen
- Konfliktgespräch führen
- Bedeutung der nonverbalen Kommunikation

### 4. Umsetzung

- Was-Wer-Wann (Maßnahmenplan)
- Regeln-Sanktionen bei Nichteinhaltung
- Ergebnisse bewerten

### Selbstregulierung-Dämpfung

- Bewusstsein über meine Konfliktstrategien/Beitrag zum Konflikt (fair-unfair)-Kompetenz, individuelle Entwicklungsfelder ableiten (mehr-von-weniger-von..)
- Persönliche Verantwortung für den Umgang-weiteren Verlauf erkennen/annehmen
- Konflikt als Stressauslöser-typische Stressreaktionen, was passiert da?
- Tools, für Impulskontrolle, mehr Gelassenheit



- 17.-18. Oktober 2017  
09:00 – 17:00 Uhr



**Jammertal Resort**  
Redder Straße 421  
45711 Datteln



**Stephan Ständer**  
Team Connex





## Ziele:

Die Teilnehmer lernen...

- Konfliktsituationen systematisch zu analysieren, Handlungsoptionen zu entwickeln
- Handlungsoptionen/Interventionen fair umzusetzen
- gelassener und souveräner in Stresssituationen zu reagieren, in Konfliktsituationen arbeitsfähig zu bleiben
- Konflikte mit ihrer Energie als „normal“ und auch nützlich für Organisationen zu erleben



## Methoden:

- Trainerinput, dosiert und passend zu den Konfliktfällen
- Kollegiale Beratung
- Gruppenarbeit
- Konfliktgespräch im Rollenspiel trainieren
- Praxistransferaufgabe zur persönlichen Reflexion von typischem Verhalten in Konfliktsituationen

