

VKU-Infotag / 05. - 06.06.2019 / Düsseldorf

# Konfliktmanagement für Fach- und Führungskräfte

Schwierige und komplexe Konflikte erkennen und souverän lösen

## VERANSTALTUNGSORT

Mercure Hotel Düsseldorf City Nord

Nördlicher Zubringer 7

40470 Düsseldorf Nordrhein-Westfalen

Deutschland

## PROGRAMM TAG 1

---



### **Ursachen von Konflikten und deren Symptome erkennen**

- Konflikte verstehen und einordnen: Wie kann ich die sachlichen Hintergründe von emotionalen Äußerungen ermitteln?
- Konflikte und Lösungsperspektiven systematisch analysieren
- Konfliktstile erkennen und konstruktiv damit umgehen: Schwieriges Verhalten anderer richtig einschätzen und individuell darauf eingehen



### **Das eigene Konfliktverhalten identifizieren und erfolgreich gestalten**

- Analyse der eigenen Denk- und Handlungsmuster in schwierigen Situationen: Persönliche Stärken einsetzen und eigene ungünstige Spontanreaktionen vermeiden
- Meine Einstellungen und mein Konfliktverhalten: Mit welchen Grundhaltungen und konkreten Verhaltensweisen kann ich souverän bleiben?
- Vom Misstrauen zum Vertrauen, von der Konfrontation zur Kooperation: In schwierigen Situationen mit den richtigen Signalen die Weichen in eine positive Richtung stellen



### **Konfliktmanagement als Führungsaufgabe**

- Konflikte in Teams, Gruppen, Organisationen, in der Mitarbeiterführung: Wo bin ich gefordert?
- Rollenkonflikte – Das eigene Rollenverständnis: Wie weit bin ich als Führungskraft gefordert?
- Konflikte mit Kollegen und eigenen Vorgesetzten: Den eigenen Bereich wirksam vertreten



### **Eskalation steuern - Gezielt deeskalieren**

- Modelle der Konfliktlösung: Zu welchem Zeitpunkt greifen Sie wie am besten ein?
- Umgang mit Emotionen bei sich und anderen: Negative Emotionen positiv auffangen
- Umgang mit Stagnationen: Wie gehe ich vor, wenn die Konfliktlösung stockt?



### **Fallstudien**

- Entwickeln Sie am praktischen Beispiel Strategien zur Konfliktlösung

## PROGRAMM TAG 2

---



### Konfliktgespräche

- Umgang mit heiklen Themen: Konfliktgespräche wirksam beginnen
  - Erkennen von atmosphärischen Störungen: Wie kann ich auf unterschwellige Signale eingehen?
  - Befindlichkeiten aufnehmen: Lösungsorientiert auf Animositäten eingehen
  - Ergebnissicherung: Wie erreiche ich eine Übereinkunft am Ende des Gespräches?
- 



### Stärkung der eigenen Konfliktfähigkeit

- Sich selbst in Konfliktsituationen exzellent führen: Welches sachliche Ziel strebe ich an?
  - Gelassener mit schwierigen Konfliktpartnern umgehen: Wie kann ich konsequent sachlich bleiben?
  - Persönliche Potenziale nutzen, eigene Konfliktmuster erkennen, Negativ-Spiralen durchbrechen: Welche Regeln helfen?
- 



### Klärungsprozess starten

- Eigene Position bestimmen: Worüber kann ich verhandeln, worüber nicht?
  - Beteiligte einbinden: Wann und wo rede ich mit wem bzw. mit allen Beteiligten worüber?
  - Fragetechniken, Metakommunikation und Klärungshilfe: So gestalten Sie einen konstruktiven Dialog mit der/dem/den Beteiligten strukturiert und zugleich lebendig
  - Akzeptable Lösungsoptionen entwickeln und vereinbaren: Mit welchen Techniken kann ich Lösungsvorschläge herausarbeiten und bewerten (lassen)?
- 



### Fallstudien

- Strukturiertes Vorbereiten von schwierigen Konfliktgesprächen am praktischen Beispiel
- 



### Seminarablauf

|                         | Tag 1     | Tag 2     |
|-------------------------|-----------|-----------|
| Check-in                | 08.45 Uhr |           |
| Beginn des Infotages    | 09.30 Uhr | 09.00 Uhr |
| Kaffee- und Teepause    | 11.15 Uhr | 10.45 Uhr |
| Gemeinsames Mittagessen | 13.00 Uhr | 12.30 Uhr |
| Kaffee- und Teepause    | 15.15 Uhr | 14.45 Uhr |
| Ende des Infotages      | 17.00 Uhr | 16.30 Uhr |

---

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 22.02.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/live-event/konfliktmanagement-fuer-fach-und-fuehrungskraefte>.