

# Konfliktmanagement für Führungskräfte in kommunalen Unternehmen

Schwierige und komplexe Konflikte erkennen und souverän lösen

## PROGRAMM

- 
- > 09:00**      **Herzlich willkommen**  
Begrüßung  
**Viola Moritz**, Business-Trainerin, Coach  
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool  
**VKU Akademie**  
Ausblick auf die Themen des Web-Seminars  
**Viola Moritz**, Business-Trainerin, Coach
- 
- > 09:10**      **Kennenlernen, Abstimmung der individuellen Lernziele, Fokus setzen**  
Konfliktdefinition  
• Konfliktchancen erkennen und nutzen  
Das eigene Konfliktverhalten identifizieren und erfolgreich gestalten  
• Eigene Konflikte reflektieren  
• Persönliche Potenziale nutzen  
• Analyse der eigenen Denk- und Handlungsmuster in schwierigen Situationen  
• Innere Einstellung zum Konflikt und Konfliktverhalten
- 
- > 10:45**      **Pause**
- 
- > 11:00**      **Diagnose von Konflikten: Konfliktarten, Konfliktursachen und Lösungen**  
• Einordnung: Soziale, strukturelle und innere Konflikte, Zielkonflikte und Beziehungskonflikte  
• Konflikte und Lösungsperspektiven systematisch analysieren  
• Konflikte in Teams, Gruppen, Organisationen, in der Mitarbeiterführung: Wo bin ich gefordert?  
• Rollenkonflikte - Das eigene Rollenverständnis: Wie weit bin ich als Führungskraft gefordert?  
• Zirkularität von Konflikten - Negativ-Spiralen durchbrechen
- 
- > 12:30**      **Mittagspause**
-

› 13:00

### **Konflikte konstruktiv ansprechen**

- Vorwurfsvoll vs. konstruktiv
  - Umgang mit heiklen Themen: Konfliktgespräche wirksam beginnen
  - Befindlichkeiten lösungsorientiert begegnen
  - Ergebnissicherung: Wie erreiche ich eine Übereinkunft am Ende des Gesprächs?
  - Gemeinsame Lösungen, die gemeinsam getragen werden
- 

› 14:30

### **Pause**

---

› 14:45

### **Konflikte deeskalieren - Aktiv zuhören**

- Umgang mit den eigenen Emotionen: Gelassener mit schwierigen Konfliktpartnern umgehen
  - Stärkung der eigenen Konfliktfähigkeit
  - Konfliktstile: Eigene Konfliktmuster erkennen und reflektieren
  - Handlungsoptionen in Konfliktsituationen
  - Meta-Kommunikation
- 

› 15:45

### **Blitzlicht**

Was nehmen Sie aus dem Web-Seminar mit?

---

› 16:00

### **Ende des VKU-Web-Seminars**

---

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/online-event/konfliktmanagement-fuer-fuehrungskraefte-kommunale-n-unternehmen-0>.