



<https://verdi-bub.de/seminar/3680>

## Themenplan

# Konstruktiver Umgang mit Konflikten (kompakt)

## Konfliktarten und Gesprächsstrategien

Erfahrungsaustausch zum Umgang mit Konflikten im Betrieb/in der Dienststelle

Grundlagen innerbetrieblicher Konfliktentstehung:

- :: Definition: Was ist ein Konflikt?
- :: Konfliktursachen: Anliegen und Bedürfnisse
- :: Konfliktthemen und Konfliktarten
- :: mögliche Konfliktparteien und die Rolle der gesetzlichen Interessenvertretung

Konfliktanalyse:

- :: Beschreibung eines Konfliktgegenstands
- :: Akteure in Konflikten: Betroffene und Beteiligte

Persönlicher Konfliktstil

Konfliktverlauf: Phasen der Konflikteskalation und Umgang mit Emotionen

Systemische Zusammenhänge: Betriebskultur und Lösungsformen

Möglichkeiten konstruktiver Konfliktbearbeitung im Überblick, z.B.:

- :: Kommunikations- und Gesprächstechniken, u.a. Konfliktmoderation
- :: kreative Lösungsstrategien

Rechtliche Grundsätze der Konfliktbearbeitung zwischen Interessenvertretung und Arbeitgeber bzw. Dienststellenleitung:

- :: Beteiligungsrechte der Interessenvertretung
- :: Ziele, Strategien und Handlungsmöglichkeiten der Interessenvertretung