



<https://verdi-bub.de/seminar/3682>

## Themenplan

# Konstruktiver Umgang mit Konflikten

## 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 Rolle der gesetzlichen Interessenvertretung)

Konfliktanalyse:

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

Persönliches Konfliktverhalten:

- ⚡ Individuelle Konfliktstile
- ⚡ Individuelle Strategien der Konfliktbewältigung
- ⚡ Reflexion des eigenen Konfliktverhaltens
- ⚡ Umgang mit Emotionen

Konfliktverlauf:

- ⚡ Dynamik der Konfliktentwicklung
- ⚡ Phasen der Konflikteskalation

Systemische Zusammenhänge: Betriebskultur und Lösungsformen

Möglichkeiten konstruktiver Konfliktbearbeitung, z.B.:

- ⚡ Kommunikations- und Gesprächstechniken, u.a. Konfliktmoderation, Konfliktgespräch
- ⚡ Kreative Lösungsstrategien

Methoden zum Aufbau einer Konfliktkultur, z.B. Perspektivenwechsel

Rechtliche Grundsätze der Konfliktbearbeitung zwischen Interessenvertretung und Arbeitgeber:

- ⚡ Beteiligungsrechte der Interessenvertretung
- ⚡ Ziele, Strategien und Handlungsmöglichkeiten der Interessenvertretungen

Bearbeitung und Reflexion ausgewählter betrieblicher Konflikte der Teilnehmer/-innen