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 Konfl iktverhalten 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 17.07.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/live-event/konfliktmanagement-fuer-fach-und-fuehrungskraefte.