

---

# Angebotsübersicht

## Fortbildungsseminar Konfliktarbeit

---

### 1. Konfliktanalyse

- heiße und kalte Konflikte
- Konfliktursachen
- Konfliktdefinition

### 2. Konfliktphasen

- Arbeit mit Konfliktschema
- Bestimmung der Konfliktpartner
- Ausschluss von Nebenkongflikten

### 3. Konfliktbearbeitung

- Überprüfung der Konfliktsituation
- Auswahl der Bearbeitungsebene
- Anwendung von Bearbeitungsmethoden

### 4. Abschluss der Konfliktarbeit

- für ein gutes Ende sorgen
- Konfliktpartner entlassen

**Trainer:** Dipl.-Psychologe Bernd Radloff DGSv  
Supervisor/Berater für Organisationsentwicklung

**Leistungen:** Vor- und Nachbereitungen  
Bereitstellung von Arbeitsblättern  
Vorbereitung von Rollenspielen und Praxisübungen  
Arbeitsmappe für die Teilnehmer

**Teilnehmer:** 8 bis max. 10 Teilnehmer

**Kosten:** Tagespauschale wird verhandelt





## 1. Konfliktanalyse

- Definition der heißen und kalten Konflikte
- Auswirkungen auf die soziale Situation der Konfliktpartner
- Konfliktursachen und Konfliktverstärker
- Zusammenfassende Definition
- Einbringung der Teilnehmer durch Praxisbeispiele
- Bearbeitung der Praxisbeispiele oder vorbereiteter Modellbeispiele
- Überprüfung der Beispiele mit erarbeiteten Indikatoren

## 2. Konfliktphase

- Einführung der Phasen von Konflikten
  - 5 Phasen der Konflikteskalation
  - Stufen der Konflikteskalation
- Eskalationsdynamik
- Bestimmung der beteiligten Konfliktpartner
- Soziale und psychosoziale Aspekte
- Auswirkungen der Konfliktphasen auf Konfliktpartner
- Ausschluss von Nebenkongflikten/Konfliktbegrenzung
- Arbeit mit Praxisbeispielen

## 3. Konfliktbearbeitung

- Überprüfung der Konfliktsituation, Einbeziehung der Zeitachse, Konfliktphase, Aspekte für Konfliktpartner
- Bestimmung der Bearbeitungsebene
- Vorstellung von Interventionsvarianten
- Strategie- und Rollenmodelle
- spezielle Konfliktbearbeitungsstrategien

## 4. Abschluss der Konfliktarbeit

- Verantwortung der beteiligten Personen für ein gutes Ende
- Vermeidung von Gesichtsverlust
- Steuerung bis zum Abschluss
- Konfliktpartner aus dem Bearbeitungsablauf entlassen
- Vereinbarungen sichern
- Reflektion der Arbeit

## Methoden:

- Theorie-Input
- Vorbereitete Rollen- und Planaufgaben
- Einbeziehung von Praxisbeispielen der Teilnehmer
- Arbeit in Dyade, Kleingruppen und Plenum
- Übungsmöglichkeiten für Teilnehmer als Berater, Schlichter, Begleiter