DIALOG WEITERBILDUNG
Waldleite 3, 09113 Chemnitz

Tel. 0371 330 1580
Fax 0371 330 1584

E-Mail: info@dialog-wb.de
Internet: www.dialog-wb.de

Konfliktkompetenz für Arbeitnehmervertretungen

Konflikte erkennen. Gespräche begleiten. Handlungssicher werden

Teilnehmerkreis m/w:
Personal-/Betriebsräte / MAV, Schwerbehindertenvertreter, Frauen-/Gleichstellungsbeauftragte; Interessierte

Ziel:
Konflikte werden häufig erst sichtbar, wenn Positionen verhärtet sind: Dienstpläne werden kritisiert, Zuständigkeiten bleiben unklar, Rückmeldungen werden als persönliche Angriffe erlebt. Arbeitnehmervertretungen hören oft früh von diesen Spannungen und sollen zugleich Vertrauen wahren, Interessen vertreten und hilfreiche nächste Schritte ermöglichen. Genau dafür bietet das Seminar eine strukturierte Orientierung.

Lernziele – am Ende können die Teilnehmenden

- einen Konflikt anhand beobachtbarer Vorgänge, beteiligter Rollen, Positionen und vermuteter Interessen strukturieren, ohne vorschnelle Diagnosen vorzunehmen;
- an einem Fall die Eskalationsdynamik nach Glasl erläutern und zwei angemessene Deeskalationsschritte auswählen;
- ein Klärungsgespräch mit offenem Einstieg, aktivem Zuhören, Klärfragen und nächster Vereinbarung begleiten;
- die Grenze zwischen Interessenvertretung, informeller Begleitung und neutraler Mediation benennen und einen weiteren Weg begründen.

Inhalt /Ablauf:
MODUL 1 / 09:00–10:30 UHR
Konflikte verstehen – unter die Oberfläche schauen

- Sie unterscheiden Sachverhalte, Interpretationen und Gefühle. Sie identifizieren Konfliktbeteiligte, Interessen und mögliche strukturelle Ursachen, ohne Motive als Tatsachen auszugeben
- Welche Konflikte begegnen uns? Erwartungen sichtbar sammeln
- Definition von Konflikt, Abgrenzung zu Meinungsverschiedenheit und Überblick zu Sach-, Beziehungs-, Rollen- und Interessenkonflikten
- Modellarbeit – Positionen, Interessen und Bedürfnisse; Eisbergmodell als Denkbild. Gemeinsam zwischen Beobachtung und Vermutung unterscheiden
- Kleingruppen-Fallanalyse– Wer ist beteiligt? Was ist gesichert? Welche Interessen könnten im Spiel sein? Welche Fragen fehlen noch?
- Fallauswertung – Ergebnisse vergleichen; keine vorschnellen Schuldzuweisungen oder psychologischen Etiketten
- Transferanker – persönliche Merkhilfe: Drei Fragen, die ich vor einem Konfliktgespräch stelle

Ergebnis des Blocks: Eine gemeinsam erarbeitete Konfliktlandkarte mit Beteiligten, Auslösern, Interessenhypothesen und offenen Klärfragen.

MODUL 2 / 10:45–12:15 UHR
Eskalation erkennen – angemessen intervenieren
Eskalationssignale wahrnehmen, die neun Stufen nach Friedrich Glasl als Orientierungsmodell nutzen und zwischen eigener Gesprächsbegleitung, strukturiertem Verfahren und professioneller Hilfe unterscheiden.

- Rückblick und Warnsignale – Welche Formulierungen und Verhaltensweisen zeigen, dass ein Konflikt kippt?
- Kurzimpuls Glasl – Überblick über neun Stufen und drei übergeordnete Eskalationsbereiche; Grenzen des Modells als vereinfachte Einordnung.
- Gruppenarbeit – Drei Fallkarten von sachlicher Verhärtung bis ausgeprägtem Vertrauensverlust sortieren und Begründungen sammeln.
- Interventionswerkstatt – für jede Fallkarte hilfreiche und unpassende Reaktionen diskutieren: Einzelgespräch, moderierte Klärung, externe Mediation, zuständige Verfahren.
- Rolle und Schutz – Umgang mit Drohungen, schweren Vorwürfen und Situationen, in denen informelle Vermittlung nicht ausreicht.
- Transferanker – persönliche Eskalationsampel mit nächsten Schritten.

MODUL 3 / 12:45–14:15 UHR
Gespräche begleiten – zuhören, klären, deeskalieren
Auch bei Vorwürfen oder Emotionen in Kontakt bleiben, Interessen erfragen und Gespräche strukturieren, ohne eigene Neutralität zu behaupten oder Lösungen vorzugeben.

Ablauf
- kurze Übung: Was passiert, wenn zwei Menschen dieselbe Aussage verschieden verstehen?
- Gesprächsgrundlagen: aktives Zuhören, Zusammenfassen, offene Fragen und Ich-Botschaften; Gesprächsrahmen und Vertraulichkeit klären
- Demonstration: aus Vorwurf wird Klärfrage; Beobachtung, Wirkung, Anliegen und Bitte voneinander unterscheiden
- Rollenspiel – Beschäftigter, Interessenvertretung, Beobachtung. Zwei Gesprächsrunden mit Rollenwechsel
- Auswertung – Wirkung von Fragen, Unterbrechungen, Paraphrasen und sachlichen Zusammenfassungen anhand eines Beobachtungsbogens
- Transferanker – den eigenen stärksten Gesprächssatz formulieren.

Gesprächsstruktur für die Praxis
- Anlass und Auftrag klären: Was wird heute gebraucht und was darf besprochen werden?
- Sichtweise und überprüfbare Beobachtungen sammeln.
- Interessen und mögliche nächste Schritte erfragen.
- Ergebnis zusammenfassen, Zuständigkeiten und Folgetermin klären.

MODUL 4 / 14:30–16:00 UHR
Lösungen entwickeln – Verantwortung und Grenzen
- Aus festgefahrenen Positionen realistische Optionen ableiten, Ergebnisse konkretisieren und rechtzeitig klären, wann eine neutrale Mediation oder ein formelles Verfahren nötig ist.
- Positionssatz in Interessenfrage übersetzen: Was ist der eigentliche Bedarf?
- Lösungswerkstatt– Optionen sammeln, ohne sie sofort zu bewerten; Kriterien für faire, umsetzbare Vereinbarungen besprechen.
- Fallarbeit – Schichtplanvignette fortführen; Handlungsmöglichkeiten für Interessenvertretung, Team und Leitung unterscheiden.
- Rollenklarheit – Interessenvertretung, externe neutrale Mediation, HR und zuständige Verfahren voneinander abgrenzen.
- Transfer und Abschluss– persönlicher 4-Wochen-Plan und kurze Lernzielprüfung.

Qualität einer tragfähigen Vereinbarung
- Realistisch: Die Beteiligten können die Schritte beeinflussen.
- Konkret: Wer macht was bis wann, und woran wird die Umsetzung überprüft?
- Fair: Interessen und vorhandene Machtunterschiede werden berücksichtigt.
- Verantwortlich: Niemand wird in ein informelles Verfahren gedrängt.

Ergebnis
Ein ausgefüllter Maßnahmenplan für einen anonymisierten Fall mit nächsten Schritten, verantwortlichen Rollen und einem geeigneten Termin zur Überprüfung. Eine Win-win-Lösung ist wünschenswert, aber nicht immer möglich.

Das nehmen Sie mit:

- Eine klare Landkarte für typische Konflikte am Arbeitsplatz und ihre Eskalationssignale
- Einen Gesprächsleitfaden für schwierige, emotional aufgeladene Anliegen
- Kriterien, wann eine eigene Begleitung ausreicht und wann Fachstellen nötig sind
- Einen individuellen Transferplan für die nächsten vier Wochen

Wichtig: Das Seminar vermittelt keine Diagnosen von Personen und keinen Ersatz für Beschwerden, Gefährdungsschutz oder rechtlich vorgesehene Verfahren

Termin - Nr.: 03.06.2027 **– W27-4381**

Preis: 380,00 € zuzügl. MWSt. (incl. Unterlagen)

Leitung: **Nils Waitkus, Psychologe (M.Sc.),**
Systemischer Therapeut (DGSF) und geprüfter Mediator (INeKO).

Zeiten:
Ab 8.45 Uhr ist die Lernplattform geöffnet
09:00–10:30 | Modul 1: Konflikte verstehen und Ursachen unterscheiden
10:30–10:45 | Pause
10:45–12:15 | Modul 2: Eskalation erkennen und deeskalieren
12:15–12:45 | Mittagspause
12:45–14:15 | Modul 3: Schwierige Gespräche begleiten
14:15–14:30 | Pause
14:30–16:00 | Modul 4: Lösungen entwickeln und Rollen klären

Technische Voraussetzung:
PC mit Internetzugang sowie Akzeptanz eines Links zur Lernplattform (vorzugsweise zoom)
Weiterhin sollten Sie eine Kamera und einen Lautsprecher am PC oder Laptop, Smartphone zur Verfügung haben. Kopfhörer oder Headset verbessern die Akustik, sind jedoch nicht notwendig.