

## **Konflikte gehören zum Arbeitsalltag**

Unser zweitägiger Workshop „Konfliktgespräche und Kommunikation“ unterstützt Mitarbeitende dabei, Konflikte früh zu erkennen, professionell anzusprechen und konstruktiv zu begleiten.

Auf Basis des Eskalationsmodells von Friedrich Glasl und Impulsen aus seinem Buch „Selbsthilfe in Konflikten“ lernen die Teilnehmenden, Konfliktdynamiken einzuordnen, ihren eigenen Handlungsspielraum zu nutzen und sich in schwierigen Situationen innerlich zu stabilisieren. Ergänzt wird dies durch Elemente aus Deep Democracy: Minderheitsstimmen werden bewusst eingeladen, unterschiedliche Perspektiven sichtbar gemacht und Entscheidungen auf eine breitere Basis gestellt.

Der Workshop ist konsequent praxisorientiert: In Kleingruppen und Rollenspielen werden aktives Zuhören, dialogische Gesprächsformen und strukturierte Konfliktgespräche eingeübt. Gerne mit aktuellen Fragestellungen und Erfahrungen aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer.

Am Ende verfügen die Teilnehmenden über ein praxiserprobtes Repertoire an Haltungen, Methoden und Werkzeugen, um Konfliktgespräche sicherer, klarer und deeskalierend zu führen.

## **Aufbau- und Ablaufentwurf**

**Titel:** Konfliktgespräche und Kommunikation

**Dauer:** 2 Tage

**Zielgruppe:** Mitarbeitende aus sozialen Einrichtungen

### **Ziele:**

- Konfliktodynamiken anhand des Eskalationsmodells nach Glasl erkennen und angemessen reagieren.
- Selbsthilfeansätze in Konflikten anwenden (Rolle, innere Haltung, Selbststeuerung).
- Deep-Democracy-Haltungen (Allparteilichkeit, aktives Zuhören, Wertschätzung von Minderheitsstimmen) im beruflichen Alltag nutzen.
- Aktives Zuhören, dialogische Gesprächsformen und strukturierte Konfliktgespräche praktisch üben.

**Methoden:** Kurzinputs, moderierter Dialog, Deep-Democracy-Übungen, Gruppenarbeit, Kleingruppen, Rollenspiele, Fallarbeit aus der Praxis, Reflexion.

## **Tag 1 – Konfliktodynamik, Selbsthilfe und aktives Zuhören**

### **09:00 – 09:30 Uhr – Ankommen und Rahmenklärung, Check-in**

- Erwartungen, Anliegen, Besonderheiten klären (Plenum, Kartenabfrage).

### **09:30 – 10:45 Uhr – Konflikte verstehen mit Glasl**

- Kurzinput: Die drei Ebenen und neun Eskalationsstufen nach Glasl (Win-Win, Win-Lose, Lose-Lose).
- Gruppenarbeit: In Kleingruppen ordnen die Teilnehmenden typische Konflikte aus dem Arbeitsumfeld (z.B. mit Vorgesetzten, Dienstgeber, Kollegium) den Stufen zu.
- Plenum: Welche Stufen sind in unserem Alltag am häufigsten, wo ist Selbsthilfe noch möglich, wo braucht es externe Unterstützung?

### **11:00 – 12:30 Uhr – Selbsthilfe in Konflikten (nach Glasl)**

- Kurzinput: Innere Haltungen, Selbstklärung, Perspektivwechsel und Verantwortung als Elemente der Selbsthilfe.
- Einzelarbeit: „Mein Konfliktmuster“ – Reflexionsbogen zu eigenen Reaktionen in Konflikten.
- Partnerübung: Austausch im Tandem mit Leitfragen (Wann gelingt mir Deeskalation, wann nicht?).
- Auswertung im Plenum.

### **12:30- 13:30 Uhr Mittagspause**

#### **Kurze Bewegungseinheit**

### **13:30 – 15:00 Uhr – Aktives Zuhören und dialogische Grundhaltung**

- Einführung: Aktives Zuhören und „deep listening“ als Grundkompetenz (Paraphrasieren, Nachfragen, Emotionen spiegeln).
- Triaden-Übung:
  - Person A erzählt einen realen Konfliktfall aus dem Arbeitskontext.
  - Person B übt aktives Zuhören (ohne zu beraten).
  - Person C beobachtet mit Beobachtungsbogen.
- Auswertung im Plenum: Was verändert sich im Konflikt, wenn wirklich zugehört wird?

### **15:15 – 16:30 Uhr – Dialogische Diskussion statt Debatte**

- Kurzinput: Unterschied Debatte vs. Dialog (Ziel gewinnen vs. verstehen; Glasl-Stufe „Debatte und Polemik“ als Risiko).
- Deep-Democracy-Element: „Alle Stimmen sammeln“ – jede Person benennt ihre Sicht auf ein typisches MAV-Thema (z.B. Umgang mit Leitung, Dienstvereinbarungen).
- Gruppenübung: „Dialogkreis“ – Regeln: ausreden lassen, anknüpfen, nicht widersprechen, sondern ergänzen; Fokus auf Verstehen der Minderheitspositionen.
- Reflexion: Wie kann ich als Mitarbeitervertreter dialogische Räume in einer hierarchischen Organisation eröffnen?

### **16:30 – 17:00 Uhr – Tagesabschluss**

- Blitzlicht: wichtigste Erkenntnis, offene Fragen.

## **Tag 2 – Deep Democracy, strukturierte Konfliktgespräche und Deeskalation**

### **09:00 – 09:30 Uhr – Rückblick und Check-in**

- Kurzer Austausch zu Tag 1.

### **09:30 – 11:00 Uhr – Deep Democracy in der MAV-Arbeit**

- Input: Grundideen von Deep Democracy – alle Stimmen zählen, explizites Einladen von Minderheitsmeinungen, Allparteilichkeit und neutrale Moderation.
- Übung „Soft Shoe Shuffle“ Mehrheiten und Positionen erlebbar machen.
- Übung „Pro & Contra“ Bewusster Perspektivwechsel in der Gruppe
- Reflexion und Auswertung des Erlebten, wo kann ich diese Elemente in der Arbeit einsetzen.

### **11:15 – 12:30 Uhr – Strukturierte Konfliktgespräche führen**

- Input: Phasenmodell für Konfliktgespräche (Vorbereitung, Einstieg, Klärung, Lösungsfindung, Abschluss) in Verbindung mit Eskalationsstufen (welche Intervention passt zu welcher Stufe?).
- Gruppenarbeit: In 3–4er-Gruppen entwickeln die Teilnehmenden einen Gesprächsleitfaden für ein MAV-Konfliktgespräch (z.B. mit einer Leitungsperson).
- Kurze Präsentationen der Leitfäden, kollegiales Feedback.

### **12:30- 13:30 Uhr Mittagspause**

### **Kurze Bewegungseinheit**

### **13:30 – 15:00 Uhr – Die Konflikt-Blume (Casper Fröhlich, Deep Democracy)**

- Input: Vorstellen der Methode,
- Rollenspiel/ Übung: Praktische über der Methode
- Feedback/ Reflexion: Was habe ich erlebt, wo kann ich die Methode im Arbeitskontext anwenden

### **15:15 – 16:00 Uhr – Transfer, Selbstschutz und Abschluss**

- Übung „Mein persönlicher Selbsthilfe-Plan“: Jede Person entwickelt 3–5 konkrete Schritte für den Umgang mit künftigen Konflikten (z.B. Selbstklärung, Eskalationsstufe prüfen, Minderheitsstimmen einholen, Gespräch strukturieren).

- Austausch in Tandems: gegenseitiges Feedback und Ermutigung.
- Plenum: Abschlussrunde, Feedback zur Veranstaltung, offene Fragen.