



Konfliktmanagement

Zielgruppen:

Polizei, Behörden, Unternehmen, soziale Dienste, Städte und Gemeinden
(Ordnungsämter)

Im beruflichen Alltag kann es zu Spannungen und Konflikten mit Ihren Kolleginnen und Kollegen oder Vorgesetzten kommen. In diesem Seminar setzen wir uns professionell und konstruktiv mit diesem Thema und den Auswirkungen bei anhaltenden Konflikten auseinander. Lernen Sie, Konflikte rechtzeitig zu erkennen, die Problemstellung zu analysieren, aufzulösen und ein tiefes Verständnis für das Konfliktmanagement zu entwickeln. Sie werden dabei erkennen, dass es bei der Lösbarkeit von Konflikten auch Grenzen gibt und erfahren, wie Sie damit konstruktiv umgehen können. Sie fördern dadurch Ihre persönliche Entwicklung und können Beziehungen klären. Sind Konflikte auch noch so anstrengend, können sie Sie nachhaltig voranbringen. Hierzu gibt es vier Lerneinheiten (LE)

LE 01 Konfliktmanagement

Konfliktarten

- Was sind Konflikte?
- Ursachen verstehen
- Konflikte zwischen 2 Personen und Gruppen
- Abgrenzung von Konflikten und Mobbing
- Wirtschaftliche Folgekosten durch Konflikte

1

Erkennen von Konflikten

- Menschliches Verhalten in seinen Grundformen
- Konfliktpotenziale und „Frühwarnsysteme“
- Eskalationsstufen und deren Dynamik

Die persönliche Einstellung

- Grundlegende Einstellung zu Konfliktsituationen kennen
- Ihr Umgang mit Konflikten, Konfliktfähigkeit
- Aspekte eines Konflikts (positiv, negativ)



Senior-Mitglied im Bundesverband Deutscher
Sachverständiger und Fachgutachter BDSF e.V.

ma
Marcel Assmann
Sachverständigengutachten · Kinderschutz
Verfahrensbeistandschaften · Schulungen

Konfliktmanagement

- Analyse des Konflikts
- Unterscheidung zwischen Beziehungs- und Sachkonflikten
- Leitfragen zur Konfliktanalyse
- Strategievielfalt

Lösungstechniken

- Einsatz deeskalierender Techniken, um aus der Konfliktspirale auszusteigen
- Bedürfnisse und Emotionen klären
- Win- Win- Lösungen entwickeln
- Umgang mit Widerständen

Fallberatung

- Bearbeitung von Praxisfällen aus dem Teilnehmerkreis, Lösungsstrategien entwickeln und besprechen

LE 02 Deeskalation

Theorie

2

- Erklärung Notwehr, Nothilfe, entschuldigender Notstand, vorläufige Festnahme sowie Kindeswohlgefährdung
- Analyse der gesetzlichen Grundlagen mit Beispielen
- Privatsphäre bewahren
- Entscheidungsmöglichkeiten geben
- Verlässliches und verbindliches Handeln
- Deeskalation durch Umkehr des aggressiven Verhaltens in eine andere Situation
- Situationen richtig einschätzen lernen, sich in den anderen hineinversetzen, Verhalten bei gefährlichen Situationen
- Deeskalation durch ruhige Ansprache, Schaffung einer Distanz, Haltemaßnahmen
- Selbstschutz und Schutz anderer Personen, die an einer solchen Situation unmittelbar beteiligt sind
- Rolle der Polizei und Rettungskräfte
- Reflexion des eigenen Handelns
- Fallbesprechungen, gemeinsames Erarbeiten eines adäquaten, situationsbezogenen Handlungsverlaufs



Senior-Mitglied im Bundesverband Deutscher
Sachverständiger und Fachgutachter BDSF e.V.

ma
Marcel Assmann
Sachverständigengutachten · Kinderschutz
Verfahrensbeistandschaften · Schulungen

Praxis

- Wie funktioniert der Mensch?
- Abwehr verschiedenster Angriffe mit sanften Mitteln und Verletzungsfrei
- Haltemaßnahmen
- Techniken zur Beruhigung in Eskalationssituationen
- Erarbeiten von Lösungsstrategien aus praktischen Fallbeispielen der Teilnehmer
- Entspannungstechniken
- Fragen und Antworten

LE 03 Mobbing

Grundlagen

- Definition
- Ursachen
- Warnsymptome
- Abgrenzung von Konflikt und Mobbing
- Auswirkungen
- Juristische Aspekte
- Wirtschaftliche Folgekosten für das Unternehmen

Gegenmaßnahmen

- Maßnahmen und Verhalten
- Gespräche
- Begleitung und Unterstützung

3

Prävention

- Prävention und frühzeitiges Erkennen
- Analyse des Betriebsklimas
- Analyse der Führungskultur
- Analyse von Gruppeneffekten und Gruppendynamik
- Externe Unterstützung, Beratungsstellen



Senior-Mitglied im Bundesverband Deutscher
Sachverständiger und Fachgutachter BDSF e.V.

ma
Marcel Assmann
Sachverständigengutachten · Kinderschutz
Verfahrensbeistandschaften · Schulungen

LE04 Burnout

Theorie

- Was ist Burnout?
- Physische und psychische Merkmale und Symptome des Burnoutsyndroms
- Ursachen und Entstehung von Burnout
- Risikokandidaten
- Phasen des Burnouts
- Burnout Prävention durch Sport und Entspannungstechniken
- Interventions- und Behandlungsmöglichkeiten
- Erfolgreiche Rückkehr, Wiedereingliederung
- Welche Maßnahmen kann das Unternehmen zur Prävention einleiten?

Praxis

- Praxisorientierte Übungen und Beispiele
- Fallbeispiele
- Entspannungstechniken
- Fragen und Antworten