

Ihr Reiseantritt

Was Sie von diesem Buch erwarten können	7
An wen sich dieses Buch richtet.....	8
Welche Inhalte Sie hier finden	9
Welche Methoden Sie hier finden	10
Wie Sie sich zurechtfinden	11
Wie Sie dieses Buch am besten nutzen – und wie nicht	12
Ein paar Anmerkungen zum Seminarthema	14

I. Seminarfahrplan: Konflikte konstruktiv bewältigen

Der Seminarfahrplan auf einen Blick	18
Vor dem Seminarbeginn	20
Der erste Seminartag	23
09.00 Uhr: Begrüßung	23
09.05 Uhr: Kennenlernen mit Postkarten – Aktivierung	26
09.25 Uhr: Überblick über das Seminar	30
09.40 Uhr: Soziometrische Einstiegsübung – Warm-up	35
10.20 Uhr: Pause	45
10.30 Uhr: Reflexion des Konfliktverhaltens und Formulierung von Lernzielen – Übung	46
11.30 Uhr: Kurze Pause	53
11.35 Uhr: Konfliktdefinition – Einstieg.....	54
11.45 Uhr: Konfliktdefinition – Input	57
11.55 Uhr: Konfliktarten – Input	63
12.10 Uhr: Konfliktarten und -lösungen – Kleingruppenarbeit	69
12.30 Uhr: Mittagessen	72
13.30 Uhr: Chancen von Konflikten – Kleingruppenarbeit	73
13.50 Uhr: Konfliktodynamik: „Rohrbombe“ – Übung.....	76

14.10 Uhr: Konfliktodynamik – Input	85
14.25 Uhr: Kurze Pause	91
14.30 Uhr: Reflecting Team – Praxisberatung	92
15.35 Uhr: Pause	110
15.45 Uhr: Hintergründe von Konflikten: Das Persönlichkeitsmodell von Riemann und Thomann – Input	111
16.00 Uhr: Selbstreflexion zum Persönlichkeitsmodell – Übung	121
16.20 Uhr: Konfliktmanagement und Persönlichkeitsstile – Kleingruppenarbeit	126
16.40 Uhr: Metakommunikation/Abschlussrunde	129
17.00 Uhr: Die Geschichte „Der Mann mit dem Hammer“	132
 Der zweite Seminartag	135
09.00 Uhr: Überblick über den Tag	135
09.05 Uhr: Eskalationsstufen von Konflikten – Input	137
09.25 Uhr: Konflikte ansprechen – Einstiegsübung	147
10.15 Uhr: Pause	155
10.30 Uhr: Konflikte konstruktiv ansprechen – Input	156
10.45 Uhr: Konflikte konstruktiv ansprechen – Fallstudien in Kleingruppen	164
11.20 Uhr: Kurze Pause	170
11.25 Uhr: Actstorming – Praxisberatung	171
12.30 Uhr: Mittagessen	180
13.30 Uhr: Stühlekippen – Warm-up	181
13.45 Uhr: Identifikation mit dem Konfliktpartner – Übung	185
14.30 Uhr: Umgang mit Kritik – Input	190
14.50 Uhr: Pause	196
15.05 Uhr: Umgang mit Kritik – Übung	197
15.55 Uhr: Das Ampel-Modell des Umgangs mit Kritik – Input	203
16.00 Uhr: Konfliktstile – Selbsteinschätzungsbogen	205
16.15 Uhr: Konfliktstile – Input	210
16.25 Uhr: Vor- und Nachteile der Konfliktstile – Kleingruppenarbeit	213
16.45 Uhr: Abschlussrunde	215
17.00 Uhr: Ende des zweiten Tages	216
 Der dritte Seminartag	219
09.00 Uhr: Überblick über den Tag	219
09.05 Uhr: Standpunkt vertreten – Warm-up	220
09.15 Uhr: Das Harvard-Konzept – Input	222
09.30 Uhr: Konfliktgespräche führen – Input	232
09.45 Uhr: Führen von Konfliktgesprächen – Rollenspiel	240

10.45 Uhr: Pause	246
10.55 Uhr: Stuhlarbeit – Praxisberatung	247
11.55 Uhr: Kurze Pause	264
12.00 Uhr: Umgang mit Emotionen – Input	265
12.15 Uhr: Emotionen benennen – Übung	274
12.25 Uhr: Umgang mit inneren Konflikten: Das innere Team – Input.....	277
12.40 Uhr: Inneres Team – Übung	283
13.00 Uhr: Mittagspause	284
13.45 Uhr: Jagd – Warm-up	285
14.00 Uhr: Kollegiale Beratung in Kleingruppen – Praxisberatung ...	287
15.00 Uhr: Letzte Fragen klären	289
15.15 Uhr: Pause	289
15.25 Uhr: McConflict – Transferübung	290
16.00 Uhr: Transfer und Abschlussrunde	292
16:30 Uhr: Abschluss des Seminars.....	293

II. Seminarfahrplan: Konfliktmanagement für Führungskräfte

Der Seminarfahrplan für Führungskräfte auf einen Blick	296
Der Seminarfahrplan für Führungskräfte im Detail	298
1. Konflikte erkennen und verstehen – Szenische Erarbeitung.....	300
2. Die Führungskraft als Konfliktmanager: Intervenieren bei Konflikten – Übung.....	311
3. Kritisches Feedback geben – Improvisationstheater	318
4. Kritik äußern – Übung.....	327
5. Aktives Zuhören – Input und Übung.....	329
6. Konfliktgespräche führen – Rollenspiel	335
7. Die Führungskraft als Konfliktmoderator – Warm-up.....	342
8. Konfliktmoderation – Input.....	346
9. Übung zur Konfliktmoderation mit Elementen des Forumtheaters.....	355
10. Die Führungskraft als Prozessbegleiter: Gruppendynamik – Input	369

III. Zusätzliche Seminarbausteine

Transaktionsanalyse	381
1. Einführung in die Transaktionsanalyse – Input	381
2. Ich-Zustände – Input.....	385
3. Ich-Zustände erkennen – Übung	392
4. Transaktionen analysieren – Input	402

5. Transaktionen erkennen – Übung.....	410
6. Eigene Transaktionen analysieren – Übung.....	415
7. Psychologische Spiele – Input.....	419
8. Psychologische Spiele – Kleingruppenarbeit	428
9. Auswege aus psychologischen Spielen – Input	435
10. Drama-Dreieck – Input.....	438
 Weitere Inhalte und Übungen	 441
1. Konfliktanalyse – Paarübung	441
2. Prisoner's Dilemma – Übung	444
3. Umgang mit emotionalen Konfliktpartnern – Übung.....	457
4. Konflikten vorbeugen, Reizformulierungen vermeiden – Input und Übung.....	465
5. Gewaltfreie Kommunikation – Input	472
6. Ein Stuhl zu wenig – Warm-up.....	476
7. „Alle, die ...“ – Warm-up.....	479
8. Die Geschichte „Die Schwierigkeit, es allen recht zu machen“ ...	481
9. Die Geschichte „Die Blinden und der Elefant“	482
10. Die Geschichte „Die Säge ist stumpf“	484

Anhang

Danksagung.....	485
Stichwortverzeichnis	486

Ich verwende in diesem Buch meistens die herkömmliche, männlich geprägte Sprachform, um den Text lesbar zu gestalten. Es sind jedoch stets beide Geschlechter gemeint.