

## **Zusammenfassung und Verlauf der Fortbildung zu „Kommunikation und Konfliktmanagement im Team“, DED Koordinatorentreffen 2002 in Cotonou**

### **Ziele der Fortbildung**

Die Teilnehmer

- erkennen und kennen verschiedenen Konfliktsituationen und Kommunikationsprobleme (in ihrem Arbeitskontext);
- kennen verschiedene Kommunikationsmodelle und die Entstehung von Konflikten;
- kennen und üben verschiedenen Kommunikationsformen in Konfliktsituationen;
- setzen sich Ziele für den künftigen Umgang mit schwierigen Kommunikationssituationen und zur Lösung von Konflikten.

### **Methodik**

Die Inhalte der Fortbildung, sowie Übungsbeispiele und individuelle Übungsvorschläge zum Thema wurden allen Teilnehmern zusammen mit den Kursunterlagen ausgehändigt. Im Verlauf des Seminars wurden die Unterlagen nach Bedarf ergänzt und weiterführende Literatur empfohlen. Die Themen wurden anhand allgemeiner Beispiele eingeführt und durch die Diskussion und Analyse konkreter Erfahrungen der Teilnehmer vertieft. Diese persönlichen Erfahrungen wurden nicht dokumentiert. Individuelle Übungen oder Übungen in Kleingruppen, Teilnehmerbeiträge und ein Rollenspiel ergänzten die Präsentationen. Im Verlauf des Seminars wurden folgende Themenblöcke behandelt:

### **Behandelte Themenblöcke**

#### **Erwartungen und Darstellung der eigenen Situation**

- Erwartungsabfrage
- Mindmap zum Thema Konflikte und der eigenen Situation
- Beziehungskarte
- Auswahl von Fallbeispielen

#### **Kommunikation**

- Kommunikationsmodelle
  - Sender-Empfängermodell (vier Nachrichtenmodell)
  - KAP-Modell
- Eigene Verhalten in der Kommunikation
- „Teufelskreise“ in der täglichen Kommunikation
- Kommunikationsformen
- Kommunikationsstile
- Kommunikationsstörungen
- Möglichkeiten der Verbesserung der Kommunikation
- Aktives zuhören

## **Konflikte**

- Arten von Konflikten
- Entstehung und Entwicklung von Konflikten
- Wirkungen von Konflikten
- Erkennen von Stresssymptomen
- Kosten und Nutzen von Konflikten oder Kooperation
- Motivation zur Konfliktlösung
- Rollenspiel

## **Konfliktlösungen**

- Verbessern der Kommunikation
- Selbst- und Fremdbild
- Spiegeln
- Vorstellen verschiedener Lösungsmodelle
  - Verhandeln
  - Lösung durch Dritte: Schiedsspruch, gerichtliche Entscheidung
  - Schlichten
  - Mediation – Moderation
    - Voraussetzungen
    - Verfahren
    - Risiken

## **Ziele setzen**

- Unterlassungsintervention
- für den zukünftigen Umgang mit schwierigen Kommunikationssituationen und Konflikten (Brief an sich selbst)

## **Evaluierung des Seminars**

Das Seminar verlief in angenehmer Atmosphäre und die Teilnehmer waren interessiert und engagiert. Die Methodik und besonders die Inhalte des Seminars wurden grundsätzlich positiv bewertet, wenn auch angemerkt wurde, dass nicht alle Erwartungen voll erfüllt werden konnten. Die Teilnehmer würden sich eine weitere Vertiefung wünschen, bei mehr Zeit für Gruppenübungen und für individuelle Reflexion. Im Rahmen der zur Verfügung stehenden Zeit wurde diese intensiv genutzt. Die flexible Anpassung des Programms an die Bedürfnisse der Teilnehmer und an den Verlauf wurden als besonders positiv empfunden.

## Erwartungen der Teilnehmer

Dieses Thema interessiert mich weil...	Was ich besonders lernen/erfahren möchte	Das soll passieren damit ich am Samstag zufrieden von hier weg gehe:	Das sollten wir vermeiden, damit wir nicht den Samstag unzufrieden sind
Konflikte gehören zum täglichen Leben "besseren Umgangs"	Mediation	Schritte für nächste WS	keine Theorieverträge
ich kann nicht Konflikte lösen MÜB	mehr als "dem-malig" Lösungen	<u>Praktische</u> Lösungsansätze	Zu viel Theorie die ich nicht anwenden kann
Unsere Arbeit aber verlangt viel von uns!	Signale zum Erkennen von Konfliktsituationen	Ich möchte mich nicht so fühlen im Umgang mit KS	Bur geht keine "Angst"
In Arbeitsbereiche Konflikte allgegenwärtig sind und das heißt für mich	Handlungsplanwerk für den Umgang in KS	Zeiten erhalten, alle sagen was verkürzen	glauben, dass wir nach 25 Tagen Konflikt mediatoren sein können
zu allen Dingen Kommunikationsthemen das Selbstbewusstsein und das Selbstvertrauen	Selbstständigkeit wenn ja - wie?	Methoden kennenlernen/erproben	zu theoretisch zu sein
tag-täglich ...	etwas "Praxis" und Methode, um das "Lohn-Bonus" in der GMV zu ergreifen	Spaß haben	Bewegungen wie "Hot Chair" vermeiden
ich habe viel mit der Angst vor Konflikten zu tun	etwas Neues	Übungen anhand praktischer Beispiele	lange Texte
Bessere funktionale Konfliktfähigkeit ist	Methoden zur Mediation von Konflikten	verschiedene Herangehensweisen sind erlaubt	Parteien in Ablauf des Seminars direkt ansprechen
Kommunikation wesentlichster Bestandteil der tagl. Arbeit	Entscheidung von Konflikt-Situationen	soll Spaß machen/ informalisieren	Zeit überziehung vermeiden
	bestimmter mit Konfliktverhalten umzugehen		

## Evaluierung des Seminars

gemeinsame Evaluierung		sehr gut / voll befriedigt	mittelmäßig	sehr schlecht / gar nicht
Inhalt				
Methode				
Stimmung				
Wie schätzt ich die Preisgestaltung des Seminars ein?				
In wie weit wurden meine Erwartungen erfüllt?				
Was hat mir besonders gefallen	Was hat mir besonders missfallen			
was mir am meisten gefallen hat	am meisten missfallen hat	gutes Zeitmanagement	enthaltenen zu eng gesteuert	Grenzen der eigenen Aufnahmefähigkeit erreicht
was ich am meisten gelernt habe	was ich am wenigsten gelernt habe	keine Anpassung "Jouglage" mit dem vorgegebenen Inhalt	zu wenig Platz auf dem Tisch	
Das PRA-Modell				