

**Fortbildung für MAV-Mitglieder
vom 24.-26. September 2025
im Bildungszentrum Erkner**

**Konstruktive Kommunikation in
Konfliktgesprächen und Verhandlungen**

Ziele:

In Klärungsprozessen zwischen Arbeitgeberseite und Mitarbeiterseite zu vermitteln oder Verhandlungsprozesse konstruktiv zu unterstützen - zum Teil in konfliktgeladenen und hoch emotionalisierten Gesprächen - gehört mit zu den Hauptaufgaben von Mitgliedern aus MAVen.

In dieser Fortbildung werden die kommunikativen Fähigkeiten der Teilnehmer*innen trainiert und die Gesprächsführung verbessert. Konkrete Gesprächstechniken werden ebenso trainiert wie die Handhabung der verschiedenen Gesprächsebenen und der Wiederaufbau einer positiven wertschätzenden Gesprächsatmosphäre.

Die Teilnehmer*innen erweitern ihre Kenntnisse, konstruktive Brücken zu Kommunikationspartner*innen zu bauen, schwierige Themen besprechbar zu machen und Gespräche zielführend zu einem effizienten Ergebnis zu bringen. Darüber hinaus werden die Teilnehmer*innen für die Welt der jeweiligen Gesprächspartner*innen sensibilisiert und trainieren alternative Verhaltensweisen und Kommunikationstechniken, die einen angemessenen Umgang mit Gesprächspartner*innen aller Art – auch in schwierigen Gesprächssituationen - gewährleisten.

Themen:

Konfliktodynamik und Eskalationsprozesse

- Verhaltensstrategien im Konflikt
- Stufen der Konflikteskalation
- Fragen zur Konfliktanalyse
- Checkliste zum Konfliktraumen

Kommunikation in Konfliktgesprächen

- Grundlagen konstruktiver Kommunikation in Konfliktgesprächen
- Gesprächstechniken, die einen sicheren Umgang mit schwierigen Kommunikationssituationen und -partner*innen unterstützen
- Rahmenbedingungen für ein gelungenes Gespräch
- Konflikte konstruktiv ansprechen
- Hilfreiches und Hinderliches in der Kommunikation

Verhandlungen führen

- Verschiedene Verhandlungsstile
- Erfolgreiche Verhandlungsstrategien
- Verhandlungsvorbereitung und -rahmen

Die Fortbildung ist praxis- und handlungsorientiert angelegt. Die Inhalte werden abwechslungsreich, kurzweilig und durch vielfältige Methoden vermittelt. Dazu gehören neben theoretischen Impulsen, praktischen Übungen, szenischen Darstellungen und Übungen zur Selbstreflexion, auch Einzel- und Kleingruppenarbeit sowie der regelmäßige Austausch im Plenum. Entsprechend den Interessen der Teilnehmenden werden konkrete und arbeitsrelevante Situationen analysiert, bearbeitet und geübt.

Referentin: Elke Zitting

- Mediatorin und Ausbilderin BM
- Diplom-Pädagogin mit den Schwerpunkten interkulturelle Kommunikation und Beratung, sowie Sozialpädagogik und Sozialarbeit
- Systemische Beraterin
- Seminare und Workshops zu den Themenfeldern Konfliktmanagement, Moderation
- Begleitung von Teamentwicklungsprozessen
- Supervision und Beratung für pädagogische Fachkräfte und Mediatoren*innen

Tagesstruktur

Mittwoch

24. September 25

bis 11.30 Uhr Anreise

12.00 Uhr Mittag

14.30 - 16.00 Uhr Seminar

Kaffeepause

16.30 -18.00 Uhr Seminar

18.30 Uhr Abendessen

19.30 Uhr vergnüglicher

Abend

Donnerstag

25. September 25

Frühstück

9.00 -9.15 Andacht/ Warmup

9:15 - 10:30 Uhr Seminar

Kaffeepause

10:45 - 12.00 Uhr Seminar

12.00 Mittag

14:00 - 15.30 Uhr Seminar

Kaffeepause

16.00 - 17.00 Seminar

Kaffeepause

17.15 - 18.00 Seminar

18.30 Uhr Abendessen

ab 19.30 gemeinsamer Abend

Freitag

26. September 25

Frühstück

9.00 -9.15 Andacht/ Warmup

9:15 - 10.15 Uhr Seminar

Kaffeepause

10.45 - 11.30 Uhr Seminar

10.30 Feedbackrunde

12.00 Uhr Mittagessen

Abreise