

Angebot und Konzeption 2012 zur Qualifizierung von Führungskräften zur Bearbeitung von Konflikten und zur Handhabung von Techniken der Mediation

Bearbeitung von Konflikten und Behandlung von Interessensgegensätzen / Führen von Konfliktgesprächen im Unternehmen

Übersicht

Seite 1:	Grundsätzliches / Ziele
Seite 2 - 5:	Vorgehensweise / Seminarmethodik /Inhalte
Seite 6:	Besonderheit / Durchführung und zeitliche Gliederung

Grundsätzliches zur Qualifizierung

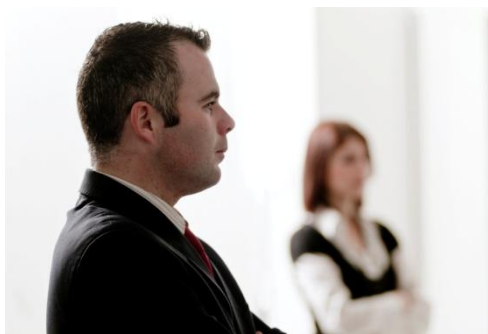
Diese Konzeption richtet sich an Führungskräfte mit Mitarbeiterverantwortung. Interessenskonflikte, Meinungsverschiedenheiten und Konflikte zwischen Personen werden in großen Unternehmen und Organisationen immer wieder auftauchen. Mitarbeiter, die in Unternehmen Verantwortung für Menschen haben, müssen lernen damit umzugehen. Sie sollen in dieser Qualifizierung erfahren, wie man die Chancen nutzen kann, die sich bei einer gelungenen Konfliktklärung oder Mediation eröffnen. Gerade auch in großen Unternehmen ist es unabdingbar, bei bestehenden Gegensätzen mit den unterschiedlichsten Charakteren konstruktiv zusammen zu arbeiten.

Die Qualifizierung soll die Mitarbeiter befähigen, mit Konflikten professionell umzugehen. Sie sollen Handwerkszeug an die Hand bekommen, um Konflikte zu bearbeiten und um Auseinandersetzungen zu moderieren und mit Elementen der Mediation zu versachlichen.

Was sind die Ziele der Qualifizierung?

Die Seminarteilnehmer sollen befähigt werden:

- Konflikte zu erkennen und zu analysieren
- die Dynamik und die Eskalationsstufen von Konflikten zu verstehen
- Konflikte zu moderieren und kooperative Konfliktlösungen zu begleiten
- mit einzelnen Konfliktparteien Konfliktgespräche ergebnis- und lösungsorientiert zu führen
- Auseinandersetzungen und Interessenskonflikte zu versachlichen
- ihre eigene Rolle bei der Konfliktmoderation zu reflektieren und grundsätzlich Objektivität zu wahren



Seminarmethodik/Vorgehensweise/Transfersicherung:

Das Seminar besteht aus Trainingstagen (jeweils zwei ganze Tage) und Transfertagen (ganze Tage). Die Trainings- und Praxistage leben von der praktischen Anwendung. Ausdrücklich sollen die Mitarbeiter Konfliktsituationen aus ihren Arbeitsbereichen mitbringen. Diese Konfliktsituationen werden im Seminar bearbeitet und anhand dieser Beispiele Konfliktgespräche und Moderation von Konflikten geübt.

Theoretische Inputs zu den einzelnen Themen werden ergänzt durch Rollenspiele, Beratungen und praktische Übungen. Unser Bestreben ist es, lebendiges Lernen im Seminar ständig zu ermöglichen.

Die Qualifizierungstage **beginnen mit zwei Trainingstagen (Modul 1.1)**, an denen die Grundlagen der Konfliktanalyse und Konfliktbearbeitung erarbeitet und trainiert werden. Es folgt dann ein **Transfertag (Modul 1.2)**, an dem Konfliktgespräche trainiert werden und die Umsetzung in die Praxis besprochen wird. Die Trainings- und Transfertage sollen ca. 2 Monate auseinander liegen.

An zwei **weiteren Trainingstagen (Modul 2.1)** werden Elemente der Mediation und Schlichtung von Auseinandersetzungen erarbeitet. Es schließt sich ein **Transfertag (Modul 2.2)** an, an dem Mediationen bzw. Schlichtungen von Auseinandersetzungen geübt werden.

Parallel zu diesen Praxistagen sollen Konfliktgespräche mit Mitarbeitern, Moderationen und Mediation von Auseinandersetzungen vorbereitet und durchgeführt werden.

Begleitende Coachings: Es besteht die Möglichkeit, dass die Teilnehmer eine reale Konfliktmoderation oder ein Konfliktgespräch unter Begleitung des Seminarleiters als Coach durchführen.

An den Trainings- und Praxistagen werden Grundlagen besprochen und Verhalten geübt. Natürlich sieht es in der Praxis wieder ganz anders aus, als im Seminarraum. Deshalb werden am Ende jedes Trainingstages **„Praxisaufgaben“ formuliert**, d. h. die Seminarteilnehmer sollen das Erlernte in der Praxis anwenden und erproben. Am nächsten Trainings- oder Transfertag werden die gemachten Erfahrungen besprochen, neue Inputs gegeben und das Erlernte weiter angewandt und erprobt.

Besonders wichtig an dieser Konzeption ist, dass auf die Umsetzung der Konfliktbearbeitung, das Führen von Konfliktgesprächen und das Moderieren von Auseinandersetzungen besonderen Wert gelegt wird.

Modul1: Konfliktgespräche

Konfliktanalyse

- Welche unterschiedlichen Konflikte gibt es in Unternehmen?
- Wie erkenne ich sie frühzeitig?
- Welche Symptome weisen auf einen Konflikt hin?
- Welche Dynamik kann Konflikte entfalten?
- Möglichkeiten, einen Konflikt zu analysieren

Meine Rolle als Konfliktmoderator bzw. bei der Konfliktansprache

- Wie verhalte ich mich bei Konfliktmoderationen bzw. Konfliktgesprächen?
- Wie wahre ich möglichst Objektivität und verhindere, dass ich nicht selber in Konflikte hineingezogen werde?
- Möglichkeiten, genau wahrzunehmen und eigene Wertungen und Interpretationen zurückzustellen
- Betrachtung eines Konflikt aus unterschiedlichen Wahrnehmungspositionen
- Wie sieht mein eigenes Konfliktverhalten aus?
- Was sind meine roten Tücher?

Konfliktansprache / Konfliktgespräche

- Wie kann ich Störungen ansprechen?
- Welche Formulierungen sind hilfreich?
- Unterschiedliche Modelle und Möglichkeiten, Konflikte zu bearbeiten und zu lösen
- Einsatz von unterschiedlichen Gesprächstechniken bei Konfliktgesprächen
- Varianten unterschiedlicher Fragetechniken bei der Konfliktbearbeitung?
- Möglichkeiten, Konfliktgespräche nachzubereiten und weiterzuführen

Modul 2.: Konflikte und Auseinandersetzungen in Organisationen / Möglichkeiten der Moderation und Mediation

Analyse

- Was sind Konfliktursachen in Organisationen und großen Unternehmen?
- Welche Potenziale bieten Konflikte in Organisationen?
- Welchen Einfluss haben Menschen, Gruppen, Prozesse und Abläufe bei Konflikten in Unternehmen?
- Auf welche Konflikte, Gegensätze und Auseinandersetzungen stoßen die Führungskräfte in ihrer Arbeit im Unternehmen?
- Wie sind sie bisher damit umgegangen? Welche anderen und neuen Verhaltensweisen sind denkbar und nützlich?

Moderation und Mediation zwischen einzelnen Personen

- Was sind die Grundlagen der Mediation zwischen einzelnen Personen?
- Wie kann man Missverständnisse auflösen?
- Wie können fixierte Bilder durch Feedback aufgelockert werden?
- Möglichkeiten, Mediation und Moderation lösungsorientiert zu gestalten und Ressourcen zur Konfliktlösung miteinzubeziehen?

Konfliktmoderation und Konfliktmediation mit Gruppen

- Grundlagen der Mediation mit Gruppen und Teams
- Die Sachebene in der Gruppenarbeit
- Konfliktklärung im offenen Dialog
- Möglichkeiten, Gruppenmoderationen und Gruppenmediationen lösungs- und ressourcenorientiert zu gestalten
- Wie können die Führungskräfte Konfliktverständnis in den einzelnen Arbeitsbereichen wecken und Konfliktfähigkeit trainieren?
- Wie können Organisationen insgesamt und einzelne Arbeitsbereiche aus Konflikten lernen?

Besonderheit:

Modul 1 enthält das grundsätzliche Handwerkszeug, das die Führungskräfte benötigen, um Konflikte zu bearbeiten und Konfliktgespräche zu führen.

Im Modul 2 werden Konflikte stärker im Gesamtzusammenhang des Unternehmens betrachtet und behandelt. Gerade Mediation in Verbindung mit Moderation ist eine moderne Methode, um Konflikte in einem großen Organisationsgefüge zu bearbeiten. Es wird davon ausgegangen, dass nicht alle Interessensgegensätze aufhebbar sind und nicht alle Auseinandersetzungen lösbar sind. In der Mediation werden Wege aufgezeigt, wie mit diesen Differenzen und unterschiedlichen Standpunkten umgegangen werden kann.

Durchführung und zeitliche Gliederung:

Das Seminar kann sehr gut Inhouse im Unternehmen durchgeführt, weil so die Umsetzung am besten gewährleistet ist.

Auf Anfrage wird dies Seminar aber auch als offenes Angebot durchgeführt. Der Preis beträgt 400 € pro Tag und Teilnehmer zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Modul 1.1:	2 Trainingstage	
Modul 1.2	1 Transfertag	nach 2 Monaten
Modul 2.1	2 Trainingstage:	nach 2 Monaten
Modul 2.2	1 Transfertag	nach 2 Monaten