

# Kompaktausbildung Konfliktmanagement und Mediation – Teil 1

## Einführung

Konflikte sind Bestandteile des beruflichen Alltags. Der Umgang mit Konflikten gehört zum Alltag von Führungskräften. Führungskräfte erlernen Konfliktarten und –ursachen, Prinzipien der Gesprächsführung und die Mediation als Methode von Konfliktlösungen. Die neugestaltete zweiteilige Kompaktausbildung Konfliktmanagement und Mediation bietet in diesem ersten Teil umfassende Grundlagen und Übungsmöglichkeiten für einen konstruktiven und lösungsorientierten Umgang mit Konflikten.

## Zielgruppe

Führungskräfte, Personalverantwortliche, Personalvertreter/ -innen

## Ihr Nutzen

Sie können in dem Seminar Ihr persönliches Repertoire an Konfliktlösungstechniken erweitern und somit Ihre Verhaltenssicherheit und Ihre Durchsetzungscompetenz stärken. Dabei lernen Sie Wege schneller Eskalationsdynamiken in Arbeitsbeziehungen zu erkennen und rechtzeitig darauf zu reagieren.

## Inhalt

### **Kommunikations- und Konfliktmodelle**

- Früherkennung und Wahrnehmung von Konflikten
- Konfliktursachen und –arten
- Kognitiven Dissonanz als Konfliktauslöser
- Bedeutungsgebung und alternative Bedeutungsgebungen
- Einstellungen, Reaktions- und Verhaltensmuster in Konfliktsituationen
- Phasen der Konflikteskalation nach Glasl

### **Phasen und Methoden der Konfliktmoderation**

- Rollen und Verantwortlichkeiten bei einer Konfliktklärung
- Phasen der Mediation/Konfliktklärung im Überblick
- Phasen der Interventionsmöglichkeiten in der Mediation/Konfliktklärung
- Übungen zu Konfliktfällen der Teilnehmenden



# Kompaktausbildung Konfliktmanagement und Mediation – Teil 1

## Methodik

Kurzvorträge mit praktischen Beispielen, Stufen von Konflikten nach Glasl, Deeskalationstechniken, Phasen und Interventionstechniken der Mediation, Übungen und Arbeit mit Fallbeispielen Computerunterstütztes Selbstlernen, Lehr- und Rundgespräch, Diskussion, Fallstudien, praktische Übungen mit Videoanalyse.

