

Kompaktausbildung Konfliktmanagement und Mediation – Teil 2

Einführung

Innerbetriebliche Konfliktlösungsprozesse gehören zum beruflichen Alltag von Führungskräften, Personalverantwortlichen und Projektleitern/ -innen. In der Mehrzahl der Fälle ist ihnen daran gelegen, auf der Grundlage von konsensualen Prozessen eine Lösung mit den Betroffenen zu finden. Wenn diese Bemühungen misslingen, können sie in (inneren und äußeren) Kündigungen enden. Für die Gestaltung konstruktiver Konfliktlösungsprozesse liegt inzwischen ein Bestand an Wissen und Erfahrungen vor, die die Chancen erfolgreicher Konfliktlösungen durch Interventionen erhöhen können.

Zielgruppe

Führungskräfte, Personalverantwortliche, Projektleiter/ -innen.

Ihr Nutzen

Das Seminar ist als Einführung in Theorie und Praxis der Mediation bei Konflikten am Arbeitsplatz konzipiert – mit dem Schwerpunkt auf der praktischen Anwendung. Die Teilnehmer/ -innen sollen in der Lage sein, Konfliktlösungsprozesse mit ausgewählten Elementen der Mediation zu gestalten.

Inhalt

- Rollen des Mediators
- Modell und Struktur der Mediation bei Konflikten am Arbeitsplatz
- Setting, Ablauf und Ausstattung
- Grundregeln konstruktiver Konfliktlösungsprozesse
- Unterscheidung individuelle Perspektive und Meta- Perspektive
- Unterscheidung von neutralen, blockierenden und inhaltlichen Themen
- Themensammlung und Herstellung einer Agenda
- Unterscheidung von Positionen und Interessen
- Fragetechniken und konstruktive Zusammenfassungen
- Entwicklung von Lösungsansätzen (Optionen)
- Integrative Konfliktlösungen
- Befriedung von „eskalierenden Emotionen“ und Aufbau eines Frühwarnsystems
- Methode der “Work” nach Byron Katie mit 4 Fragestellungen.



Kompaktausbildung Konfliktmanagement und Mediation – Teil 2

Methodik

Kurzvorträge mit praktischen Beispielen, Stufen von Konflikten nach Glasl, Deeskalationstechniken, Phasen und Interventionstechniken der Mediation, Übungen und Arbeit mit Fallbeispielen der Teilnehmenden, Entwicklung von Ansätzen zu einem internen Konfliktmanagementsystemen, KUMA-Analyse, Methoden der Mediation mit Beispielen, "The Work" als Methode der Konfliktklärung

