



## Interne Konfliktberatung – Stärkung der Unternehmenskultur durch Konfliktmoderator/-innen

Buchungsnummer

**RT24-00100**

Diese Veranstaltung richtet sich an:

**Personen, die im Unternehmen mit Konflikten konfrontiert sind, z. B. aus den Bereichen Betriebsrat, Personalmanagement, Gleichstellungs- und Schwerbehindertenvertretung, Organisationsentwicklung, Projektmanagement, Vertrauenspersonen**

Konflikte im Arbeitsleben haben Auswirkungen auf Abläufe, Zusammenarbeit und Arbeitsqualität. Sie sind Ausdruck unterschiedlicher Sichtweisen und Interessen und als solches "normal". Problematisch sind Konflikte, wenn sie destruktiv ausgetragen oder "unter den Teppich gekehrt" werden. Viele Konflikte beruhen auf Missverständnissen oder Fehlinterpretationen; hohe Komplexität, Zeitdruck sowie Arbeit auf Distanz können konfliktverstärkend wirken bzw. Klärungen erschweren. Weltweite Krisen, wie Kriege oder aber auch die Klimakrise, erhöhen die Belastungen für Organisationen und ihre Mitarbeitenden.

Veranstaltungsart

**Seminar**

Dauer (in Tagen)

**4.5**

Termin

**17.06.2024 - 27.08.2024**

Preis

**2.970,00 €**

**Bronze 2.821,50 €**

**Silber 2.762,10 €**

**Gold 2.673,00 €**

**Platin 2.613,60 €**

Aktions- und Gutscheincodes werden im weiteren Bestellprozess berücksichtigt.

## **Beschreibung**

Konflikte im Arbeitsleben haben Auswirkungen auf Abläufe, Zusammenarbeit und Arbeitsqualität. Sie sind Ausdruck unterschiedlicher Sichtweisen und Interessen und als solches "normal". Problematisch sind Konflikte, wenn sie destruktiv ausgetragen oder "unter den Teppich gekehrt" werden. Viele Konflikte beruhen auf Missverständnissen oder Fehlinterpretationen; hohe Komplexität, Zeitdruck sowie Arbeit auf Distanz können konfliktverstärkend wirken bzw. Klärungen erschweren. Corona, Krieg und Klimakrise erhöhen die Belastungen für Organisationen und ihre Mitarbeitenden.

Zur Stärkung der Konflikt- und Kommunikationskompetenz bilden Unternehmen und Organisationen interne KonfliktberaterInnen aus. Diese stehen KollegInnen als Ansprechpersonen zur Verfügung und unterstützen sie,

- Konflikte und ihre Entstehung zu verstehen
- eigene Anteile am Konflikt zu erkennen
- die Perspektive des Gegenübers einzunehmen
- eingeschränkte Sichtweisen zu erweitern
- individuelle Lösungswege für Probleme oder Konflikte zu erarbeiten.

KonfliktberaterInnen steuern den Gesprächsprozess, die Verantwortung für den Umgang mit dem Konflikt oder der schwierigen Situation bleibt beim Ratsuchenden.

## **Inhalte**

Baustein 1 – Präsenzworkshop (4 Tage) (17.06.2024 - 20.06.2024):

- Entstehung von Konflikten
- Konfliktodynamiken und Eskalationsstufen
- Konfliktstile und ihre Auswirkungen
- Eigenes Konfliktverhalten
- Sich "in die Schuhe des anderen stellen"
- Konstruktiver Umgang mit Emotionen im Konflikt
- Rolle des/der Konfliktberaters\*in
- Auftragsklärung
- Das Phasenmodell der Mediation als Grundlage der Konfliktberatung
- Schritte der Konfliktberatung
- Lösungsorientierte Gesprächsführung
- Einsatz von Fragetechniken als Instrument der Konfliktlösung
- Möglichkeiten und Grenzen interner Konfliktberatung
- Anbindung an das System der Organisation

Baustein 2 – Abschluss-Reflexionswebinar (240-minütig) (27.08.2024 09:00 - 12:30 Uhr):

- Vertiefung

- Reflexion der Transfererfahrungen
- Arbeit an konkreten Fragen und Fällen der Teilnehmenden

## **Nutzen**

In dieser Ausbildung

- lernen Sie, Konflikte als normal und Ausdruck unterschiedlicher Sichtweisen und Interessen zu begreifen.
- erkennen Sie Ihre eigenen Verhaltensmuster in Konflikten und erweitern Ihr Handlungs- und Kommunikationsrepertoire durch viele praktische Übungen.
- lernen Sie, sich vom Konflikt zu distanzieren und sich nicht von Emotionen leiten zu lassen.
- nehmen Sie in praktischen Übungen die Perspektive des Gegenübers ein und betrachten Situationen aus dessen Warte.
- erfahren Sie die Wirkungen lösungsorientierter Gesprächsführung.
- trainieren Sie für die Beratertätigkeit notwendige Gesprächstechniken.
- üben Sie die Rolle des/der Konfliktberaters/-In.

## **Dozenten**

Dorothea Faller, Geschäftsführerin der Medius GmbH

Lehrmediatorin BMWA®, Supervisorin und Coach DGSv, Organisationsberaterin, Systemdesignerin, Trainerin für Insights Discovery® Präferenzprofile

Trainerin für Mindfulness in Organisationen (MIO)

Vorstandsmitglied des BMWA® Bundesverband Mediation in Wirtschaft und Arbeitswelt®