

KonfliktmanagerInnen vermitteln in Konflikten und moderieren den Verhandlungsprozess zwischen den Konfliktparteien allparteilich mit dem Ziel, im Idealfall eine WinWin-Lösung für alle Beteiligten zu erzielen.

KonfliktmanagerInnen verstehen einen Konflikt als Chance und mögliche Lernerfahrung für die Konfliktbeteiligten.

Sie können Diskussionen moderieren, Prozesse zusammenfassen und Ergebnisse formulieren.

Sie können die Gründe, die zum Konflikt führen, einordnen und transparent machen.

Sie beherrschen Frage- und Gesprächstechniken und kommunizieren wertschätzend und beziehungsorientiert.

Seminarinhalte

- Ablauf von Streitschlichtungen / Mediationen
- Grundlagen der Kommunikation
- Rolle und Haltung (innere und äußere Haltung)
- Abläufe von Schlichtungsgesprächen / Mediationen
- Wissen über die Entstehung von Konflikten und emotionalen Zuständen sowie deren (Aus-)Wirkung
- Grundlagenwissen: Stress, Konflikt, Spannungszustände auf Emotionen und Kognition
- wertschätzende Kommunikation und Reframing
- Fragetypen, Interviewtechniken und Gesprächsführung
- Moderationstechniken, Visualisierung, Protokoll
- Prosodie, Stimmführung/Sprechwirkung
- Basiswissen Argumentation
- TZI und Bedürfnispyramide
- Inneres Team und Transaktionen
- Ich-Botschaften und Perspektivwechsel
- Vier-Ohren-Modell, aktives Zuhören
- Die Intersision als Problemlösungsinstrument
- Protokoll und Aufsetzen eines Vertrags

Lernziele

- Wissen über Prozessabläufe
- Selbstreflexion, Haltung und Rollenverständnis
- Dos und Don'ts im Schlichtungsprozess
- ästhetische und situative Wahrnehmung
- bewusster Einsatz von Körper, Stimme und Präsenz
- Wahrnehmung und Beeinflussung von Spannungszuständen
- Erweiterung des kreativen und kommunikativen Potenzials
- Moderation, Gesprächsführung und Einsatz von Kreativtechniken
- Basiswissen Kommunikation und Kommunikationsmodelle
- konstruktive und deeskalierende Kommunikation
- Selbstreflexion und Entwicklung der Persönlichkeit

Methoden

- Vermittlung und gemeinsames Erarbeiten von Wissen
- Lockerungsübungen, Warm-Ups und Energizer
- Kartenarbeit, Interviews und Gesprächsrunden
- Wahrnehmungsarbeit, Beschreiben von Situationen
- Körpersprache „lesen“ und achtsam deuten
- Körper-Stimm-Präsenz-Übungen
- kreative und fachbezogene Übungen, Rollenspiele

- moderierte Diskussionen und ggf. Feedback-Runden
- Skulpturenarbeit und kleine Impros
- Dialog, Verhandlung und Intersision
- individuelle Unterstützung, auch im Vieraugengespräch
- Selbstreflexion als Grundlage zur Selbsterkenntnis
- Reflexionsrunden und pädagogischer Dialog

Seminarinfos

Projektwoche (50 UE à 45 Minuten)

Kosten: abhängig von der Anzahl der TN

Gruppengröße: 10 bis max. 16 TN

Kosten: 600 € pro Person

Zielgruppe: Führungskräfte und Angestellte aus verschiedenen Zusammenhängen, Privat- und Einzelpersonen, die sich zum Seminar treffen, Gewerkschaftsmitglieder u.a.

Seminarort und Zeiten: werden noch bekanntgegeben.

Wir kommen aber auch gern in Ihre Räumlichkeiten.

Sprechen Sie uns einfach an!