




INNERBETRIEBLICHER KONFLIKTMODERATOR

6-tägige Intensiv-Fortbildung für Führungskräfte und Personalverantwortliche

Als ausgebildeter KonfliktModerator werden Sie folgende Aufgaben übernehmen können:

-  Ansprechpartner für Konfliktsituationen im Unternehmen
-  Moderation von Konfliktsituationen in Teams und Gruppen
-  Einzelcoaching von Mitarbeitern in Konfliktsituationen

Lehrtrainer RA Angela Kaschewski und RA Axel R. Raulinat
(WirtschaftsMediatoren und KonfliktModeratoren, Lehrbeauftragte für Verhandlungs- und Konfliktmanagement sowie Wirtschaftsmediation der Universitäten Hamburg und Bayreuth)

Ort nach Absprache

Termine Modul I: nach Absprache (z.B. Freitag und Samstag)
Modul II: nach Absprache (z.B. Mittwoch bis Samstag)
jeweils 09:00 - 18:00 Uhr

Information TENOS Akademie
Ihr Ansprechpartner: Axel R. Raulinat
Fon + 49 (040) 4 130 730
E-mail: axel.raulinat@tenos.de
www.tenos.de

*„Die meisten Menschen wenden mehr Zeit und Kraft daran,
um die Probleme herumzureden, als sie anzupacken.“
(Henry Ford I, Fabrikant, 1863-1947)*

Die Situation in innerbetrieblichen Konflikten erscheint anfangs häufig diffus: Immer schlechtere Stimmung, vermehrte Fluktuation und erhöhter Krankenstand, abnehmende Leistung. Oft ist weder klar, worum der Streit tatsächlich geht, noch sind die Konfliktparteien eindeutig identifiziert. Und jede Gruppe hat ihre spezifischen Besonderheiten.

Jeder weiß: Konflikte binden Energien und verursachen hohe Kosten in Unternehmen - wenn es nicht gelingt, ihre Dynamik für Problemlösungen und eine konstruktive Entwicklung zu nutzen. Die heute notwendigen, raschen Veränderungen in Unternehmen erhöhen dabei das Konfliktpotential zusätzlich. Konflikte frühzeitig erkennen und bearbeiten zu können, wird daher immer wichtiger.

Unser Intensiv-Lehrgang Innerbetrieblicher KonfliktModerator wendet sich an **Führungskräfte und Personalverantwortliche** sowie **Team- und Projektleiter**. Sie setzen sich täglich im Spannungsfeld eines Unternehmens mit Konflikten auseinander.

In der Fortbildung lernen Sie von erfahrenen KonfliktModeratoren, wie Sie Konfliktsituationen auf Personen-, Gruppen- und Organisationsebene **diagnostizieren** können. Sie erkennen das Zusammenspiel von gruppendynamischen Rollenpositionen, Kommunikations- und Verhaltensmustern und werden sensibel für Konfliktpotenziale.

Durch zahlreiche Übungen und wirklichkeitsnahe Praxis-Simulationen lernen Sie mit effektiven Gesprächsführungstechniken Konflikte in Teams und Gruppen zu **deeskalieren**. Nach der Fortbildung werden Sie in der Lage sein, die einzelnen Moderationsphasen sauber zu strukturieren und so **tragfähige Lösungen** mit Gruppen zu erzielen, die in einer Konflikteskalation gefangen waren.

Dabei ist innerbetriebliche Moderation nicht nur ein Lösungsprozess, sondern immer auch ein Lernprozess für die Gruppe. Das bedeutet für Ihr Unternehmen, dass mit jeder Konfliktmoderation, die Sie im Unternehmen durchführen, auch die Gesprächsführungskompetenz aller Beteiligten in Konfliktsituationen erhöht wird. Ein wichtiger Beitrag zu einer positiven Unternehmens-Konfliktkultur und zur **Prävention** destruktiver Konfliktodynamiken wie „Mobbing“.

Eine „gewollte Nebenwirkung“ dieser Fortbildung: Ihre eigene Gesprächsführungs- und Verhandlungskompetenz wird weiter gesteigert.

*„Was du mir sagst, das vergesse ich.
Was du mir zeigst, daran erinnere ich mich.
Was du mich tun lässt, das verstehe ich.“
(Konfuzius)*

Praxisbezug

Der Schwerpunkt der Fortbildung liegt darauf, wirkungsvolle Techniken praktisch zu erarbeiten und einzuüben. Dafür werden an jedem Fortbildungstag Übungen und Praxis-Simulationen durchgeführt. Sie gewinnen nicht nur durch theoretisches Wissen, sondern durch **eigenes Erleben** Sicherheit in der Moderation von Konflikten.

Das notwendige und spannende Hintergrundwissen aus Kommunikations- und Konfliktforschung, Verhandlungs- und Gruppentheorie wird Ihnen in verdichteten **Theorie-Inputs** vermittelt.

Intensiv-Fortbildung

Die **begrenzte Teilnehmerzahl (10)** und die aus der Praxis kommenden, erfahrenen **Lehrtrainer** gewährleisten, dass Sie Ihren eigenen, den Wertvorstellungen und den kulturellen Besonderheiten Ihres Unternehmens gerecht werdenden, **individuellen Stil** als KonfliktModerator entwickeln können. In nur 6 Tagen sehr intensiven und effizienten Arbeitens eignen Sie sich wirkungsvolle Kommunikationstechniken an und stellen sich dabei einen umfangreichen, eigenen „Konflikt-Werkzeugkoffer“ zusammen.

Jeder Teilnehmer erhält ein **Guidebook KonfliktModeration** mit praxiserprobten Materialien und vielen Übersichten. Es ist so konzipiert, dass es Ihnen bei eigenen Konflikt-Moderationen gute Dienste leisten und Zeit sparen wird. Das gemeinsame Mittagessen bietet Gelegenheit zum informellen und **vertiefenden Austausch** mit den Trainern und den anderen Teilnehmern.

Auf Wunsch besteht zusätzlich die Möglichkeit zu einem begleitenden **Einzelcoaching** und **Videofeedback**.

Zertifikat

Als Abschluss erhalten Sie eine Bescheinigung über eine insgesamt 55-stündige Fortbildung zum „**Innerbetrieblicher KonfliktModerator**“ (48 Präsenzstunden plus 7 nachgewiesene Stunden in eigenständiger Praxisarbeit, die besprochen wird).

An jedem der 6 Fortbildungstage

- Übungen zu Moderationstechniken
- Praxis-Simulation

Modul I: Grundlagen Kommunikation und Konflikt

Konfliktforschung

- 9 Konfliktstufen (nach Glasl) – Was ist wann zu tun?
- Teufelskreis-Modell der Eigendynamik von Konflikten

Kommunikationspsychologie

- Subjektivität der Wahrnehmung
- Sach- und Beziehungsebene (nach Schulz von Thun)

Verhandlungslehre

- Eisberg-Modell - Fokus auf die hinter den Positionen verborgenen Interessen
- „win-win“-Lösungen und “HARVARD Konzept II”

Grundlagen Gesprächsführungstechniken in Konfliktsituationen

- Spiegeln, Paraphrasieren, Frage-, Brainstorming- und Visualisierungstechniken
- Einführung in die Phasenstruktur einer Konfliktmoderation

Grundhaltung des „homo moderator“

- Empathie und paralleles Dissoziieren (neutraler Dritter bleiben)
- Umgang mit Kritik und „schwierigen Situationen“

Modul II: Innerbetriebliche Konfliktmoderation

Wege zu einer Konfliktkultur

- Warum es sich lohnt, Konflikte professionell zu bearbeiten
- Was heute von einem Innerbetrieblichen KonfliktModerator erwartet wird
- Konfliktmanagementstrategien im Überblick

Gruppen- und Organisationstheorie

- systemische Herangehensweise an Konflikte
- gruppensystemische Rollenpositionen und Gruppenphasen
- Unternehmenskulturen und -phasen

Analyse von Konfliktsituationen

- Konfliktgegenstand und Konfliktbeteiligte
- Konfliktverlauf, -stufe und Konfliktodynamik
- Klärung der Ziele und Konsequenzen der Konfliktbearbeitung

Moderationstechniken für Konfliktsituationen in Teams und Gruppen

- Aufwärmtechniken
- Techniken um die aktive Mitarbeit aller Teammitglieder zu fördern
- Kreativitätstechniken

Best practice im Konfliktmanagement

- Beschlussvorlagen für die Geschäftsführung
- Kommunikationsregeln
- ESKAD-Modell u.a.