

Fortbildungskonzept „Konfliktspezialisten“

In jedem Unternehmen und in jeder Organisation gibt es Menschen mit der Gabe, Konflikte zu begleiten und zu klären. Diese Menschen verbreiten eine positive Atmosphäre in jedem Team und sind meist Säulen ihrer Institution. Andere Menschen vertrauen ihnen und lassen sich gerne von ihnen coachen, beraten und unterstützen.

Wir bilden in mehreren Blöcken einige ihrer MitarbeiterInnen zu Experten für Konfliktklärung und Konfliktcoaching aus. Diese sind nach dem Training in der Lage selbstständig und fundiert:

- Beratungsgespräche zu führen
- Konfliktcoaching mit Einzelpersonen und Teams durchzuführen
- Konflikte zwischen zwei oder mehr Parteien zu klären
- Unklare Kommunikationsvorgänge in ihrem Unternehmen zu bearbeiten.

Sie bringen Konfliktparteien an einen Tisch, sorgen für einen vertraulichen Rahmen und unterstützen ihre KollegInnen bei der Klärung.

Tainingsinhalte

1) Präzente Kommunikation

An den entscheidenden Schnittstellen aller Veränderungsprozesse im Unternehmen stehen immer Menschen, die miteinander kommunizieren und interagieren. Wie präsent und empathisch sie dabei sind, entscheidet über reibungsfreie Abläufe oder spannungsgeladene, ineffektive Prozesse.

Egal ob bei Meetings im Team, bei der Verhandlung mit Kunden oder Partnern oder in Personalgesprächen:

Präzente Kommunikation bedeutet, dass wir mit maximaler Bewusstheit und Aufmerksamkeit wertschätzend, verantwortlich und verbindend kommunizieren. Bewusstheit wird dadurch verstärkt, dass immer ein Teil der Aufmerksamkeit im Inneren gehalten wird und der Fokus ganz auf dem gegenwärtigen Moment liegt. So können automatische Reaktionsmuster, die ansonsten unsere bewusste Wahrnehmung unterlaufen, erkannt und nicht mehr bedient werden.

Beschwerde, Schuldzuweisungen und unterschwelliger Boykott resultieren aus einer inneren Haltung, welche die Verantwortung für Probleme beim anderen sieht.

Präzente Kommunikation stärkt unsere Fähigkeit, die Verantwortung für unser Fühlen, Denken, Sprechen und Handeln vollständig zu übernehmen.

Wir trainieren in der Fortbildung die Kunst, dringende Anliegen voll zum Ausdruck zu bringen und dabei die eigenen Bedürfnisse und die der anderen im Blick zu behalten. Präzise Kommunikation ist ein machtvolles Werkzeug für gute Verhandlungen, wie auch für ein positives Arbeitsklima, eine gute Verbindung im Team und für die grundsätzliche Motivation Ihrer Mitarbeiter. Im Konfliktfall ist sie der Schlüssel für eine Klärungshilfe, bei der alle gewinnen.

2) Mediation und Konfliktbearbeitung

Mediation ist die unterstützende Begleitung von zwei oder mehr Konfliktparteien durch einen neutralen Mediator.

Die teilnehmenden MitarbeiterInnen lernen die Methode der Mediation auf der Basis der präsenten Kommunikation:

- 1) Hintergründe von Konflikten
- 2) Präzise Kommunikation in der Konfliktbearbeitung
- 3) Empathisches Zuhören und konstruktive Gesprächsführung
- 4) Praktisches Üben der Mediationsmethode in 5 Schritten

In den Mediationssitzungen decken sie die Hintergründe des Handelns der Konfliktparteien auf und lassen durch Perspektivwechsel die Bedürfnislage des jeweiligen Gegenübers transparent werden. So können sich Fronten wieder auflösen, Verständigung stattfinden und Lösungen gefunden werden, bei denen alle Beteiligten gewinnen.

3) Coaching und Gesprächsführung

Die Basis eines guten Coachings ist die Fähigkeit zuzuhören und weiterführende Fragen zu stellen.

Die TeilnehmerInnen lernen, KollegInnen bei ihren Vorhaben und Projekten zu unterstützen, wie auch bei der Klärung von individuellen und teaminternen Konflikten.

Sie unterstützen und befähigen andere MitarbeiterInnen in Einzel- oder Gruppengesprächen, gemäß Ihrer Werte Verantwortung für das Erreichen Ihrer authentischen Ziele zu übernehmen und beugen dadurch Konflikten und deren Eskalation vor.

Supervision

Für die Umsetzung des Gelernten in die Praxis bekommen die TeilnehmerInnen von uns Supervision und individuelles Coaching.

Wir analysieren gemeinsam Fallbeispiele und schwierige Situationen und unterstützen sie dabei, unklare Kommunikationsvorgänge, die erfolgreiches Agieren des Unternehmens behindern, zu klären.

Format und Dauer der Ausbildung

Die Konfliktspezialisten-Ausbildung erstreckt sich berufsbegleitend über 8 Monate, die in vier Quartale zu je 2 Monaten aufgeteilt sind.

Zu Beginn jedes Quartals findet ein 3-tägiges Seminar statt, in dem die relevanten Grundlagen zu den jeweiligen Themenfeldern gelegt und trainiert werden.

Zwischen den Workshops gibt es jeweils ein eintägiges Forum, in dem die Inhalte der Workshops weiter vertieft und vor allem trainiert werden können. Darüber hinaus erhalten die TeilnehmerInnen schriftliche und praktische Aufgaben, die es zwischen den Seminaren zu lösen gilt. Eine Leseliste empfiehlt begleitende Literatur, die den Teilnehmern den notwendigen theoretischen Hintergrund für die Ausbildung zum Konfliktspezialisten liefert. Ab dem dritten Abschnitt nehmen die TeilnehmerInnen ihre Arbeit auf und bekommen dabei von uns regelmäßig alle 2-3 Wochen je 3 Std. Supervision und Coaching.

Mindestgruppengröße: 4 MitarbeiterInnen

Struktur und Termine (Beispiel)

1. Abschnitt

Januar Seminar 1: „Präsente Kommunikation“

Februar Forum 1

2. Abschnitt

März Seminar 2: „Mediation 1“

April Forum 2

3. Abschnitt

Mai Seminar 4: „Mediation 2“

Juni Forum 3

4. Abschnitt

Juli Seminar 3: „Konfliktcoaching und Beratung“

August Forum 3

Diese Maßnahme ist sehr effektiv und spart ihnen langfristig Investitionen in Hilfe von außen.

Selbstverständlich können wir das Format auf ihre individuellen Bedürfnisse hin anpassen.