



Ausbildung in Konfliktberatung - Mediationstraining -

Konzept

Exposé

Konflikte sind ein ständiger Begleiter unserer sozialen Wirklichkeit – sei es im sozialen Umfeld, in gesellschaftlichen Systemen oder in Unternehmen, Organisationen und Verwaltungen. Obwohl wir täglich von Konflikten umgeben sind, erscheinen ihre komplexen Ursachen und energiereichen Potenziale eher undurchsichtig. Und schwierig wird es beim angemessenen Umgang mit Konfliktsituationen.

Um für alle Beteiligten zufrieden stellende Regelungen finden zu können, erfordert der Umgang mit Konflikten professionelles Handeln. So gewinnt die Konfliktberatung als ein innovatives Instrument im sozialen Umfeld, in Unternehmen, Organisationen und Verwaltungen immer mehr an Bedeutung.

Innerbetriebliche Konfliktberater sind zum Beispiel in den Organisationseinheiten, aber auch zwischen den Hierarchiestufen jeweils interne Ansprechpartner für mögliche Konfliktparteien. Unabhängig von den Ursachen eines Konflikts können allparteiliche Konfliktberater die Interessen der Parteien berücksichtigen und im Wege des Konsenses akzeptable Regelungen vereinbaren.

Ein in mehrmaligen Mediationsausbildungen seit 2004 erprobtes Konzept ist gezielt dem betrieblichen Kontext angepasst. Konsequenterweise werden Erkenntnisse der Systemtheorie und der Phänomenologie auf die betriebliche Praxis bezogen. Eine profunde Ergänzung findet das Konzept im Training kommunikativer Fähigkeiten – und das geschieht aus einem guten Grund:

Konflikte bewegen sich meist auf einen Zustand der Sprachlosigkeit hin. Die Konfliktparteien reden nicht mehr miteinander! Innerbetriebliche Konfliktberatung ist eine geeignete Methode, das Gespräch neu beginnen zu lassen, es anders zu gestalten. Weil die Konfliktberatung folglich Kommunikation betreibt, kann sie einen Beitrag zur Organisationsentwicklung leisten. So werden auf diese Weise die soziale Kompetenz erweitert, die Teamfähigkeit gefördert, Mobbing verhindert und die Zusammenarbeit nachhaltig verbessert.

Die ausgewählten Lehrinhalte verknüpfen Theorie *und* Praxis, so dass eine berufsbezogene Weiterbildung stattfindet. Zugleich kann die gesamte Ausbildungsdidaktik durch den Einsatz der Moderations- und Präsentations-techniken die Vorzüge eines selbstorganisierten Lernens garantieren. Ein kontinuierlicher Wechsel von Informationssequenzen und Trainingsteilen sorgt für eine lebhaftere Atmosphäre des Lernens. Im Seminar werden die allgemeinen Grundlagen einer Konfliktberatung, das jeweilige Rollenverhalten, das Einwirken auf typische Konfliktsituationen und das Finden konsensfähiger Regelungen kennen gelernt.

Die das Training begleitenden Transfertage gewährleisten zudem eine zeitnahe und konsequente Umsetzung des Gelernten in den beruflichen Alltag hinein. Die Transfertage bieten die Möglichkeit zur Supervision jeweiliger Fallbearbeitungen in den einzelnen Trainingsgruppen.



Nutzen

In Krisenzeiten nehmen Konflikte in Unternehmen und Organisationen erfahrungsgemäß erheblich zu. Sparmaßnahmen, Einstellungsstopp und Stellenabbau führen zu Ängsten und wachsender Konkurrenz. Sie können in interne Macht- und Revierkämpfe oder auch in Mobbing ausarten. Da Konflikte aber störende Einflüsse haben, wird ihre Existenz häufig komplett ignoriert. Konflikte, die weder angesprochen noch angemessen geregelt werden, können eskalieren – mit negativen Auswirkungen auf die gesamte Wertschöpfungskette. Belastungen zeigen sich dann z.B. in hohen Fehlzeitenquoten, innerer Kündigung und mangelhafter Informationsweitergabe. Leistungsverluste mindern Arbeitszufriedenheit und Motivation, und damit das Betriebsergebnis.

Konfliktfähigkeit ist eine hohe Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: Unternehmen, Organisationen und Verwaltungen, in denen Konfliktverhalten intensiv trainiert wird, beobachten eine messbare Kostensenkung und eine Verbesserung der Unternehmenskultur. Die Ausbildung in Konfliktberatung schafft Raum für kreative Auseinandersetzungen, die neue Ideen und schließlich Innovationen bewirken.

Zielgruppe

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die aufgrund ihrer Position, auch ihrer Persönlichkeit über ein besonderes Vertrauenspotenzial bei ihren Kolleginnen und Kollegen verfügen, werden in einer Ausbildung als innerbetriebliche Konfliktberaterinnen und Konfliktberater geschult. Dabei geht es nicht nur um ein Training der Konfliktregelung, sondern gleichwertig um ein Training der Wahrnehmung: Eine geschulte Sensibilität macht nämlich das Beobachten und Erkennen konfliktträchtiger Konstellationen möglich. Insofern richtet sich die Ausbildung ebenso an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, in deren Arbeitsbereiche häufig Konflikte entstehen.

Inhalte

- Konflikte als Störung der Kommunikation
- Kommunikationskompetenz
- Diagnose betrieblicher Konflikte
- Systemische Sichtweisen (Organisationsstruktur und Soziogramm)
- Konfliktanalyse – Positionen und Interessen
- Entwicklung von Optionen
- Von Problemen und ihren Lösungen
- Eskalation und De-Eskalationsmodelle
- Die Idee von WIN – WIN und das Harvard-Konzept
- Verhandlungsführung im Konflikt
- Neutralität/Parteilichkeit - die Rolle der Konfliktberatung
- Grenzen der Krisenintervention
- Phasen erfolgreicher Konfliktregelung
- Wertedifferenzen im Konflikt
- Umgang mit Widerstand
- Die Ausrichtung am Konsens.



Methoden

Theorie-Input, Lehrgespräche, Einzel- und Gruppenarbeit, szenische Darstellungen, Rollenspiele, Diskussion, selbstorganisiertes und situatives Lernen, Reflexionsrunden.

Wissenstransfer

Die Zeit zwischen den Modulen dient der Erprobung, dem Wahrnehmen sowie Sammeln von Erfahrungen. Diese Intervention wird durch Transferstage begleitet, in denen die Erfahrungen mit den Trainern reflektiert werden.

Dauer

Drei Trainingsmodule à 2,5 Tage, die im Abstand von etwa 6 Wochen aufeinander aufbauen, sowie 3 Transferstage in den Zeiten zwischen den Modulen, also insgesamt 84 Stunden: (zum Beispiel)

Freitag	14:00 – 18:00 =	4 Stunden
	19:00 – 21:00 =	2 Stunden
Samstag	09:00 – 12:00 =	3 Stunden
	13:00 – 18:00 =	5 Stunden
Sonntag	19:00 – 21:00 =	2 Stunden
	08:00 – 12:00 =	4 Stunden
		<hr/>
		20 Stunden

Veranstalter

Brigitte Schäfer Coaching | Beratung | Training | www.schaefer-coaching.com

Gemekon Gesellschaft für Mediation und Konfliktregelung GbR, www.gemekon.de