

Qualifikationskonzept für die Münchner Konfliktlotsen

Die Ziele

1. Eine Orientierung haben über die theoretischen Grundlagen der Konfliktbearbeitung, insbesondere über das Phänomen der Eskalation; Rollen, Aufgaben, Stufen und Philosophie des Konflikt-Management-Systems kennen, insbesondere die Aufgabe der Konfliktlotsen
2. Die Fähigkeit, Konflikte nach ihrem Charakter, ihrer Reichweite und ihrem Eskalationsgrad einzuschätzen (Diagnose) und daraus Schlüsse für ihre weitere Bearbeitung ziehen können (in der Vorstufe)
3. Konfliktbeteiligte und betroffene Führungskräfte bei der eigenständigen Bearbeitung des Konflikts kompetent und wirkungsvoll beraten können (in der Stufe 1)
4. Verschiedene Alternativen und Wege der Konfliktvermittlung durch eine Dritte Partei kennen, daraus das für die gegebene Situation geeignete Vorgehen auswählen und es zusammen mit den Betroffenen realisieren können (in der Stufe 2)
5. Mobbing als besondere Form des betrieblichen Konflikts zu kennen und einschätzen zu können und entsprechend intervenieren zu können

Entwicklungsprozesse gestalten

Arnulf Greimel • Management Training • Coaching & Mediation • Organisationsberatung • Memmingen

Die Abschnitte:

1. Basis-Seminar

Im Mittelpunkt stehen die Ziele 1 und 2 und die Einführung der Mitglieder des Konfliktlotsenkreises in ihre Aufgabe. Dabei geht es auch darum, die Beratergruppe als Team zu etablieren, ihre Spielregeln und ihre „Geschäftsordnung“ zu entwickeln und sie in ihrem Verhältnis zu den anderen Rollen (Führungskräfte, Personalräte, externe Berater...) zu definieren und zu positionieren. Ein weiteres Thema ist Persönlichkeitspsychologie, verbunden mit der Einführung in ein Typologisches Modell.

Dauer: 3 Tage

2. Berater-Training

Nach grundlegenden Informationen zu Rolle und Prozess der Beratung und zu Beratungskonzepten wird ein Modell der Konfliktberatung vermittelt und vom Erstgespräch über die weiteren Stationen an Praxissituationen erprobt und trainiert. Im Mittelpunkt stehen dabei die gemeinsame Konfliktdiagnose und die Entscheidung, ob eine Bearbeitung aus eigener Kraft erfolgen kann und soll. Dazu kommt die Kollegiale Beratung von Konfliktsituationen.

Dauer: 3 Tage

3. Mediatoren-Training

Im Zentrum steht die Rolle des Konfliktmittlers als Dritte Partei. Von Spielregeln über Vorgehensmodelle und methodische Hilfen für die einzelnen Abschnitte des Mediationsprozesses wird die konzeptionelle Grundlage der Laien-Mediation vermittelt. Praxisfälle werden Schritt für Schritt nachgespielt und analysiert, die Teilnehmer üben intensiv und erhalten persönliches Feed-back. Die Grenzen der Mediation und die Bedingungen für ein Zurückgeben des Auftrags werden ausführlich erörtert.

Dauer: 3 Tage

4. Vertiefungs-Seminar

Neben der Auswertung der Praxis-Erfahrungen, Kollegialer Beratung und weiterer intensiver Trainingsarbeit von Mediationssituationen stehen Sonderformen und Sonder-situationen der Konfliktarbeit im Vordergrund: Konflikte in und zwischen Teams, Mobbing, Störungen und speziell die Krisenintervention. Die gesamte Qualifikation wird ausgewertet, der persönliche Lernweg reflektiert und mit der Übergabe eines Zertifikats abgeschlossen.

Dauer: 2 Tage

Entwicklungsprozesse gestalten

Arnulf Greimel • Management Training • Coaching & Mediation • Organisationsberatung • Memmingen