

Ausbildung zum betrieblichen Konfliktlotsen

Konflikte und Auseinandersetzungen am Arbeitsplatz sind unvermeidbar. Konflikte stellen nicht grundsätzlich ein Problem dar. Zum Problem entwickeln sich ungelöste, unbearbeitete Konflikte.

Diese nicht bewältigten Konflikte verursachen Kosten in erheblichen Umfang, insbesondere, wenn sie eskalieren und zu Mobbingfällen werden. Durch ungelöste Konflikte verpuffen 17 % der Arbeitszeit. Dies lässt sich durch ein professionelles betriebliches Konfliktmanagement vermeiden. Eine frühe, konstruktive Konfliktbearbeitung fördert nicht nur das Betriebsklima, sondern senkt die sonst mit der unkontrollierten Austragung von Konflikten verbundenen Kosten erheblich. Da ungelöste Konflikte sich nachweislich negativ auf die Gesundheit auswirken, kann auch der Krankenstand gesenkt werden.

Konfliktlotsen dienen bei betrieblichen Konflikten als hausinterne Vermittler und Schlichter. Sie arbeiten abteilungsübergreifend und vermeiden damit eine Verwicklung in den jeweiligen Konflikt. Konfliktlotsen geben kein Urteil ab und keine Lösung vor. Ihre Aufgabe besteht darin, den Konfliktparteien zu helfen, selbst eine einvernehmliche Lösung zu finden. Wichtig ist, dass es sich bei Konfliktlotsen weder um eine Beschwerdestelle noch um eine Interessenvertretung einzelner Konfliktparteien handelt.

Konfliktlotsen sind in der Lage, die Konfliktparteien bei der Bearbeitung und Lösung ihres Konfliktes zu unterstützen. Ihre Dienste werden freiwillig in Anspruch genommen. Damit die dafür ausgewählten Mitarbeiter ihre Rolle auch kompetent übernehmen können, sollten sie mit ihrer verantwortungsvollen Aufgabe nicht allein gelassen werden – darum gibt es die Ausbildung zum Konfliktlotsen.

Lehrgangsziel:

- Die Teilnehmer lernen Rolle, Aufgabenfeld und Handwerkszeug des Konfliktlosen kennen und üben sich in der Schlichterrolle.
- Die Konfliktlotsen sind in der Lage in Konflikte zu moderieren, gegenseitiges Verständnis zu fördern und Konflikte durch gemeinsame Vereinbarungen zu schlichten.
- Vorbereitung auf die Einsatzgebiete: Konflikte zwischen Beschäftigten, Konflikten in Teams/Abteilungen oder zwischen Teams/Abteilungen

Zeitlicher Umfang:

- 12 Seminartage
- Die Ausbildung teilt sich in vier Blöcke á drei Tage (andere Aufteilungen sind nach Absprache möglich).

Abschluss: Zertifizierter betrieblicher Konfliktlotse

Maximale Teilnehmerzahl pro Ausbildungslehrgang: 15 Personen

Gerne unterbreite ich Ihnen in einem Vorgespräch ein individuelles Angebot. Vereinbaren Sie einen Termin mit mir!

Telefon 02306 / 97 97 924 oder E-Mail an info@innokomm-ihr-berater.de

Konfliktlotsenausbildung

Konflikte und Auseinandersetzungen am Arbeitsplatz sind unvermeidbar und grundsätzlich positiv. Sie zeigen Meinungsverschiedenheit bis hin zu Beziehungsproblemen auf, die Ressourcen beanspruchen und zu gesundheitlichen Beeinträchtigungen führen können. Bleiben sie unbearbeitet, verhärten sie sich, schaden nachhaltig dem Betriebsklima und verursachen Kosten in erheblichen Umfang, insbesondere, wenn sie eskalieren und zu Mobbingfällen werden. Dies lässt sich durch ein professionelles betriebliches Konfliktmanagement über „Konfliktlotsen“ vermeiden.

Konfliktlotsen dienen bei Konflikten als hausinterne Vermittler und Schlichter. Sie arbeiten abteilungsübergreifend und vermeiden damit eine Verwicklung in den jeweiligen Konflikt. Konfliktlotsen geben kein Urteil ab und keine Lösung vor. Ihre Aufgabe besteht darin, den Konfliktparteien zu helfen, selbst eine einvernehmliche Lösung zu finden. Aus diesem Grund sind sie weder Beschwerdestelle noch Interessenvertretung einzelner Konfliktparteien. Ihre Dienste werden freiwillig in Anspruch genommen.

Das Seminar findet in 4 Ausbildungsblöcken á 3 Tagen Dauer statt. Es ist praxisnah angelegt und mit kurzen theoretischen Inputs unterlegt. Der Erfahrungsaustausch und die Fallbearbeitung sind grundlegende Bestandteile aller vier Ausbildungsblöcke. Die TeilnehmerInnen begleiten während der Ausbildung mindestens einen Konfliktfall in der Konfliktlotsenrolle. Diesen stellen sie in Form einer Abschlusspräsentation vor.

Einsatzgebiet

Konflikte zwischen Beschäftigten, Team- und Gruppenkonflikte

Nutzen

Konfliktlotsen moderieren freiwillig und aus einer neutralen Position heraus Konflikte, tragen so zu deren Lösung bei und sorgen für ein harmonisches und gesundes Betriebsklima.

Inhalt

- Rollen, Aufgaben und Selbstverständnis der Konfliktlotsen
- Konfliktursachen, -arten und -ebenen
- Reflexion der eigenen Konfliktbereitschaft
- Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung
- Konflikt- und lösungsorientierte Gesprächsführung
- Deeskalierende Gesprächstechniken
- Der Konfliktlösungsleitfaden und seine Anwendung in der Praxis
- Konfliktlösungsmethoden
- Methoden der Konfliktmoderation
- Gesprächsleitfaden für Konfliktlösungsgespräche
- Regeln des konstruktiven Streitens
- Feedback und Feedbackprozesse in Gruppen
- Gruppen- und Teamkonflikte
- Die Integrative Konfliktlösung (Win-Win-Lösung)
- Visualisierungsmethoden von Konflikten
- Umgang mit Aggression und Provokation
- Umgang mit schwierigen Konfliktparteien
- Abgrenzung Konflikt – Mobbing
- Erkennen, Ursachen und Folgen von Mobbing
- Besonderheiten bei der Bearbeitung eines Mobbingkonflikts
- Maßnahmen zur Mobbingprävention

Abschluss:

Zertifizierter betrieblicher Konfliktlotse

Information und Beratung

InnoKomm – Ihr Berater

Alexander Preidt

Auf dem Weidkamp 12

44532 Lünen

02306/9797924

info@innokomm-ihr-berater.de

www.innokomm-ihr-berater.de