

Ziel:	<p>Immer, wenn Menschen zusammen arbeiten, entstehen Konflikte. Diese Konflikte können sowohl zwischen Mitarbeitern, als auch zwischen Mitarbeitern und Kunden oder anderen Abteilungen entstehen.</p> <p>Von den Führungskräften wird erwartet, dass sie diese Konflikte lösen, bevor sie eskalieren und negative Auswirkungen auf das Unternehmen haben.</p> <p>Dieser Workshop dient dazu, Wege und Methoden zur Lösung von Konflikten zu entwickeln, an denen die Führungskraft selber nicht beteiligt ist.</p> <p>Die Teilnehmer entwickeln in diesem Workshop:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ein Gefühl dafür, wann sie in einen Konflikt eingreifen sollten.</li><li>- Generelle Lösungsansätze für einzelne Konfliktarten und Konfliktsituationen.</li><li>- Vorgehensstrategien für spezielle Konflikte.</li><li>- Eine Methode zur Lösung von Konflikten als Mediator.</li></ul>
Zielgruppe:	Teamleiter, Gruppenleiter
Voraussetzung:	siehe Zielgruppe
Inhalte:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Was ist ein Konflikt?</li><li>- Welche Indikatoren zeigen, dass ein Konflikt vorliegt?</li><li>- Wann soll von Außen in einen Konflikt eingegriffen werden?</li><li>- Konfliktanalyse:<ul style="list-style-type: none"><li>- Wie entwickeln sich Konflikte?</li><li>- Welche Arten von Konflikten gibt es und wie können diese Konfliktarten gelöst werden?</li><li>- Wer ist offensichtlich an dem Konflikt beteiligt? Wer ist indirekt involviert? Welche Personen haben welche Interessen?</li></ul></li><li>- Vor der Mediation:<ul style="list-style-type: none"><li>- Wie können Konflikte angesprochen werden?</li><li>- Wie vermeidet man es, selber in die Konflikte hineingezogen zu werden?</li></ul></li><li>- Strategien für das Vorgehen bei der Mediation:<ul style="list-style-type: none"><li>- Wann rede ich mit wem?</li><li>- Interessenausgleich, Fairness, Sprache des Mediators.</li></ul></li><li>- Methode der Mediation:<ul style="list-style-type: none"><li>- Vertrauen schaffen.</li><li>- Themen benennen und priorisieren.</li><li>- Sichtweisen darstellen.</li><li>- Lösungsmöglichkeiten entwickeln.</li><li>- Vereinbarungen treffen.</li><li>- Vereinbarungen kontrollieren.</li></ul></li><li>- Das Mediationsgespräch üben.</li></ul>
Methodik:	Lehrvortrag, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeiten
Ideale Gruppengröße:	6-7 Teilnehmer
Dauer:	2 Tage
Zeiten:	09:00 – 17:00