

**SOKRATeam**  
Entwicklung gestalten

## Ausbildung betriebsinterner Konfliktmanager

**Verborgene Potenziale  
in der eigenen Organisation  
identifizieren und nutzen**

### Grundsätzliches

Die Einführung betriebsinterner Konfliktmanager in einer Organisation versteht sich als ein Werkzeug neben anderen im Konfliktmanagement, mit dem starke kulturformende Impulse gesetzt werden.

Damit diese Impulse auch zur gewünschten Wirkung führen, wird ein möglichst klares Bild darüber benötigt, was mit diesem Hilfsmittel erreicht werden soll. Diese Klarheit dient dem Ziel, den gesamten Prozess in geregelten Bahnen zu lenken.

### Ablauf

Jede Organisation verfügt über ihre individuelle Kultur. Deshalb ist eine regelmäßige Überprüfung von Weg und Ziel wichtig, da mit jedem Schritt neue, unbekannte und wegweisende Perspektiven erkennbar werden können.

### Zielplanung

Im ersten Schritt bedarf es der gemeinsamen Klärung von Rahmenbedingungen und der Benennung der Differenz zwischen Ist-Situation und angestrebtem Soll-Zustand. Dazu helfen folgende Perspektiven:

- Blick auf Ziele und Nutzen für die Organisation
- Blick auf Ziele und Nutzen für die Konfliktmanager und Mitarbeiter
- Blick auf die Aufgaben und Funktion der Konfliktmanager, um ihre (Doppel-) Rolle gut ausfüllen zu können

### Aufbau der Ausbildung

Die Ausbildung ist modular aufgebaut. Die konkreten Inhalte und Methoden werden festgelegt, sobald Einigkeit über die Ziele erreicht ist.

Die Lerninhalte und ihre Vermittlung orientieren sich an den konkreten Beispielen aus dem Alltag der Teilnehmenden. Zwischen den einzelnen Modulen liegt ein Zeitabstand von ca. 3 Monaten, um die Lerninhalte im Alltag anzuwenden und zu vertiefen.

### Ausbildungsleitung

Um die individuellen und organisationalen Lernprozesse optimal zu gestalten, führen wir diese Ausbildungen mit 2 Trainern durch (m/w).

### Garantierte Ausbildungsqualität

Die Ausbildung wird auf die individuellen Belange Ihrer Organisation abgestimmt.

Um sicherzustellen, dass die Qualität stimmt, orientieren wir uns bei der Planung und Durchführung an den Standards und Richtlinien des Bundesverbands Mediation e.V. (BM) für Mediationsausbildungen.

Da die Ausbildung vom BM anerkannte Ausbilder durchführen, können sich die Teilnehmer diese Ausbildung für eine Anerkennung als Mediator BM anrechnen lassen.





**Hier ein bewährter Aufbau, den wir auf Ihre Ziele und Vorgaben abstimmen:**

### **Schnuppertag (Dauer: 1 Tag) Einstieg in die Ausbildung**

Zu Beginn führen wir einen Schnuppertag durch.

Dabei geht es um folgende Themen:

- Kennen lernen der Trainer und ihrer Arbeitsweise
- Einblick in Wege für den Umgang mit Widerstand und Unterschiedlichkeit erhalten
- Klärung von Zielen und Erwartungen für die Ausbildung

Nach dem Schnuppertag und der Rückmeldung der Teilnehmenden entscheiden Sie, ob Sie die komplette Ausbildung durchführen wollen.

### **Modul 1 (Dauer: 2,5 Tage) Menschenkenntnis, Persönlichkeit und Konfliktanalyse**

- Identifikation von Konflikten und ihre Dynamik verstehen
- Eigene und fremde Konfliktmuster erkennen und handhaben
- Stärken stärken: ressourcenorientierter Umgang mit schwierigen Menschen
- Individuelle Kompetenzen erkennen und bewusst einsetzen

### **Modul 2 (Dauer: 2,5 Tage) Konfliktgespräche zwischen 2 Personen führen**

- Rollenklärung: Die Führungskraft als Konfliktmanager
- Die 5 Schritte der Konfliktbearbeitung kennen und anwenden
- Fragetechniken für die 5 Schritte einsetzen
- Die Bedeutung der verschiedenen Ebenen des Zuhörens kennen und für sich nutzbar machen
- Konstruktives Feedback geben und nehmen
- Berücksichtigung der Hierarchieebenen und ihre Wirkung reflektieren
- Selbstschutz und Selbststärkung in der Rolle des Konfliktmanagers sicher stellen
- Auftragsklärung: Die Erlaubnis zum Handeln einholen

### **Review (Dauer: ½ Tag) Blick auf Erfahrungen, Nutzen, Perspektiven**

Bestandsaufnahme und Erfahrungsaustausch mit Ermittlung der aktuellen Interessensschwerpunkte für die Detailplanung des 3. Moduls mit folgenden Fragen:

- Was hat sich verändert?
- Wo ist positives Wachstum erkennbar?
- Wo gibt es welche Hürden?
- Was fehlt noch?

### **Modul 3 (Dauer: 2,5 Tage) Konfliktmoderation mit Gruppen**

- Kennen lernen der 5 Phasen der Teamentwicklung als Wachstumswegweiser
- Die Bedeutung der Phasen für die Konfliktmoderation verstehen
- Passende Steuerungstechniken in der Konfliktmoderation anwenden
- Leitfaden für die Arbeit mit Gruppen in kritischen Situationen

Der Ausbildungsumfang beträgt 9 Tage. Zur Stabilisierung der Lernprozesse sind nach Bedarf begleitende Maßnahmen wie z.B. Coaching-Hotline, kollegiale Beratung oder Praxisworkshops empfehlenswert. Sehr wirkungsvoll ist es, wenn der Kreis der Teilnehmenden durch Teilnehmende aus anderen Organisationen in Ihrer räumlichen Nähe erweitert wird.

### **Gerne entwickeln wir Ihre individuelle Ausbildung. Fordern Sie uns!**

**SOKRATeam GbR**

**Dr. Karl Kreuser • Thomas Robrecht**

Feringastrasse 6  
85774 München Unterföhring

Tel: 089 944 68 501

info@sokrateam.de

! Fax: 089 944 65 503

! www.sokrateam.de

© SOKRATeam GbR November 2009

