

0566 Lehrgang lösungsorientiertes Konfliktmanagement Denkmuster und Kommunikationsfallen im Alltag

Konflikte wirken im beruflichen, wie privaten Alltag oft unangenehm und zeitraubend, weil wir kaum gelernt haben, sie konstruktiv und ergebnisorientiert zu bearbeiten. Privat sind Konflikte emotional stark belastend und unangenehm – oft ein Grund, warum wir konflikthafter Auseinandersetzungen aus dem Weg gehen.

Gestalten Sie Ihren Alltag einfacher und verschaffen Sie sich mehr Ressourcen für die eigentlichen Aufgaben durch professionellen Umgang mit Konflikten! Im Kurs Lehrgang Konfliktmanagement: Vom Problem zur Lösung trainieren Sie deshalb Ihre Konfliktkompetenz, privat wie beruflich!

Die Lernziele:

- Sie sind in der Lage, Konflikte zu erkennen und zu bewältigen.
- Es ist Ihnen vertraut, mit Beschwerden lösungs- und ergebnisorientiert umzugehen.
- Sie kennen wirksame Werkzeuge und entwickeln den Mut und die Sicherheit, um notwendige Konflikte konstruktiv zu bearbeiten.
- Sie wissen Bescheid, um alltägliche Konfliktfallen und beugen überflüssigen Konflikten rechtzeitig vor.
- Sie verstehen und kennen den mediatorischen Weg hin zu einer Konfliktlösung ohne Verlierer:in.

Die Inhalte:

M1 - Konflikte verstehen: Konflikte sind normal

- Psychologische, neurobiologische und sozialwissenschaftliche Grundlagen;
- Arten, Einstellungen, Nutzen, Sinn, Werte und Prägungen;
- Haltungen und Menschenbilder
- Resilienz

Im ersten Modul wird ein Überblick über die Grundlagen des menschlichen Verhaltens und der Sozialisation gegeben. Wir verstehen, wie Menschen grundsätzlich ticken und was sie vorantreibt. Die Resilienzforschung liefert uns Erkenntnisse im Wahrnehmen und der subjektiven Betrachtung von Konflikten. Die jüngere Hirnforschung gibt uns Erkenntnisse über die Abläufe im Gehirn.

M2 - Konflikte analysieren: Konflikte verlaufen gesetzmäßig

- Verlaufsformen und Herkunft
- Eigenes Konfliktverhalten, mentales Konstrukt
- Innen- und Außenperspektive
- Modelle im Konfliktmanagement (Glasl, Konflikttypen, etc.)

In diesem Modul widmen wir uns dem Konflikt, den Grundlagen Ausprägungen, sowie den Verlaufsformen. Wir erkennen unterschiedliche Verhaltensweisen und mentale Denkmuster. Wir begegnen den Ursachen und beleuchten Hintergründe.



Kursbuchung und weitere Details unter **0566** im WIFI-Kundenportal:
www.wifi.at/ooe

0566 Lehrgang lösungsorientiertes Konfliktmanagement Denkmuster und Kommunikationsfallen im Alltag

M3 - Konflikte bewältigen I: Erfolgreiche Kommunikation in Konflikten

- Intra- und Interpersonelle Konflikte
- Kommunikative Störfelder / Konfliktfelder
- Gewaltfreie Kommunikation
- Beschwerdemanagement / Kundenorientierung
- Kommunikation nach dem LöWe-Prinzip
- Verhandlungen nach dem Harvard-Modell
- Konstruktiver Umgang mit „herausfordernden“ Menschen in unterschiedlichen Kontexten

Konflikte sind normal und gehören zum täglichen Alltag. Sie bringen Energie und Bewegung. In diesem Modul steht die natürliche Auseinandersetzung mit Situationen aus dem täglichen Alltag im Vordergrund. Eine konstruktive Haltung und gute Werkzeuge ermöglichen eine intensive und nachhaltige Bearbeitung von Konflikten. Modul 3 steht im Fokus des Experimentierens und Explorierens mit unterschiedlichen Werkzeugen des Konfliktmanagements.

M4 - Konflikte bewältigen II: Mediative Konfliktbearbeitung

- Der mediatorische Weg: Konfliktlösung ohne Verlierer:in
- Konflikt- und Entscheidungsmoderation
- Fragekompetenz
- Mediative Haltung

Die mediatorische Haltung in einem Konflikt führt dazu, dass aus dem konflikthaften Gegeneinander ein ergebnisorientiertes Miteinander werden kann. Wirksame Tools aus dem Werkzeugkasten der mediatorischen Konfliktbearbeitung machen es möglich, dass wir die kreativen Potenziale von konflikthaften Situationen erkennen und auch persönlich an den alltäglichen Herausforderungen wachsen.

M5 – Konflikte verändern

- Gruppenpsychologische Grundlagen
- Gruppendynamik und Phasen der Gruppenbildung
- Kooperation und Konflikt
- Klassische Teamkonflikte
- Persönliche Konfliktkompetenz:
- Lernfelder und Entwicklungsschritte
- Praxistransfer und Reflexion

Menschen verhalten sich als Gruppenwesen anders, in Gruppen reagieren Menschen oft in ungewohnter Weise. Wenn Menschen in Gruppen und Teams ergebnisorientiert kooperieren sollen, müssen grundlegende gruppendynamische Gesetze beachtet werden, sonst werden (alte) Konflikte immer wieder (neu) ausgetragen. Wenn menschliche Bedürfnisse und sachliche Herausforderungen gleichwertig behandelt werden, gibt es konstruktive Lösungen und akzeptierte Ergebnisse.

Die Methoden:

Inputs, Rollenspiele, Perspektivenwechsel, Einzel- und Gruppenarbeiten;



Kursbuchung und weitere Details unter **0566** im WIFI-Kundenportal:
www.wifi.at/ooe

0566 Lehrgang lösungsorientiertes Konfliktmanagement Denkmuster und Kommunikationsfallen im Alltag

Peergrouptreffen und Lerntagebuch:

Im Rahmen des Lehrgangs sind drei selbstständig organisierte Peergrouptreffen zu absolvieren und ein Lerntagebuch zu führen.

Die Zielgruppe:

- Menschen mit Führungsverantwortung, Team- und Projektleiter:innen und Personalverantwortliche aus dem wirtschaftlichen, zivilgesellschaftlichen, sozialen oder pädagogischen Handlungsfeld.
- Alle, die mit Beschwerden und Vorwürfen unterschiedlichster Art konfrontiert sind, denen eine verantwortungsvolle und konstruktive Bearbeitung von Konflikten und Auseinandersetzungen ein Anliegen ist.
- Alle, die lieber gemeinsam an Lösungen arbeiten wollen, statt sich gegenseitig die Schuld für Probleme zu geben.
- Lehrlinge, Mitarbeiter:innen und Ausbilder:innen, die den alltäglichen Herausforderungen im Beruf lösungsorientiert begegnen wollen.

Dauer der Ausbildung:

- 80 Trainingseinheiten Präsenzunterricht
- 15 Einheiten Peergrouptreffen

Der Abschluss:

Im Rahmen des Lehrgangsabschlusses präsentieren Sie einen für die persönliche Entwicklung der Konfliktkompetenz wichtigen Fall mit den individuellen Lernfeldern und darauf aufbauend einen motivierenden Vertrag mit sich selbst. Sie erhalten am letzten Kurstag die Teilnahmebestätigung. Voraussetzung dafür ist eine Anwesenheit von 75%.

Der Lehrgangleiter:

Nora Schauer, MSc, MSc



Kursbuchung und weitere Details unter **0566** im WIFI-Kundenportal:
www.wifi.at/ooe