

<b>Ausbildungs-Modul 4</b>	Konfliktlotse werden – Anlaufstelle bei Differenzen	1 Tag
<b>Zielgruppe</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leiter HR / MIS / QMS</li> <li>• Konfliktlotse</li> <li>• Kadermitarbeiter</li> <li>• ERFA-Gruppen</li> <li>• Firmenausbildungen</li> </ul>		
<b>Richtziele</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann in einer Firma als Konfliktlotse eingesetzt werden.</li> </ul>		
<b>Lead-Text der Kursausschreibung</b> <p>Oft schwelen Konflikte und werden unter den Teppich gekehrt. Nicht selten, weil den Mitarbeitern eine Anlaufstelle fehlt. Als Konfliktlotse wird man zu genau dieser Anlaufstelle. Der Lotse oder die Lotsin weiss, wie mit einem Konflikt umzugehen ist. Kann er ihn gar selbst lösen? Oder führt seine Triage zu den Profis, die er zu vermitteln weiss. In diesem Modul erhalte ich das Handwerkszeug dazu.</p>		
<b>Inhalte</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definition Konflikt &gt; Zusammenarbeit führt zu Konflikten</li> <li>• Reflektion eigenes Konfliktverhalten</li> <li>• Psychologische Faktoren eines Konflikts</li> <li>• Eskalationsstufen</li> <li>• Konflikte durch geeignete Kommunikation vorbeugen</li> <li>• Konflikte erkennen, einordnen und klären</li> <li>• Nützliche Techniken und Methoden <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mediation und mediatives Handeln</li> <li>○ Perspektivenwechsel</li> <li>○ Gefühle ansprechen – Umgang mit Emotionen</li> <li>○ Zum Gespräch animieren</li> <li>○ Gefühle ansprechen</li> <li>○ Moderationstechniken</li> <li>○ Spielregeln definieren</li> <li>○ Standpunkte zusammenfassen</li> <li>○ Kreative Techniken zur Lösungssuche</li> </ul> </li> <li>• Hinweis auf Angebote "Nachhaltig kooperative Zusammenarbeit" <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Informations-, Weiterbildungs- und Ausbildungsmöglichkeiten insbesondere <ul style="list-style-type: none"> <li>○ A3: Intensivseminar Mediation und Konfliktlösungskompetenz</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>		