

MODERATION VON KONFLIKTEN

Konflikte sind ein Teil des normalen Alltags. Sind Konflikte länger im System, oder sind sie sehr stark mit Emotionen besetzt, dann ist ein klärendes Gespräch zwischen den beiden Parteien zu wenig. In dem Fall braucht es eine unbeteiligte dritte Partei, die hilft, den Konflikt zu bearbeiten.

KonfliktmoderatorInnen brauchen hohe soziale Kompetenz und die Fähigkeit den Prozess einer Konfliktklärung zu halten ohne selbst hineingezogen zu werden oder als Schiedsrichter zu fungieren.



FAKTEN

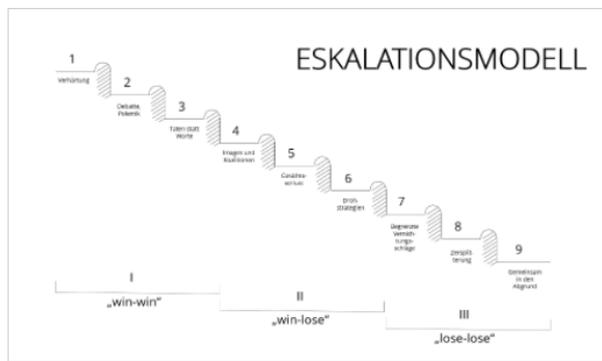
-  **SPRACHE**
Deutsch
Englisch
-  **VERFÜGBAR**
Präsenztraining
Online Training
-  **VORAUSSETZUNGEN**
Keine
-  **BUCHBAR**
Inhouse
-  **KONTAKT**
+43 1 533 44 77
office@coverdale.at
www.coverdale.at
-  **FACTSHEET ONLINE**



TRAININGSBESCHREIBUNG

Dieses Training richtet sich an erfahrene Konfliktbearbeiter*innen und gibt ihnen den letzten Schliff, in Konfliktsituationen als Moderator*innen zu arbeiten. Methodisch betrachten wir in diesem Training den analytischen und den systemischen Konfliktlösungsansatz.

KOSTPROBE



KONFLIKTESKALATION

Das Eskalationsmodell von Fritz Glasl hilft Konfliktmanagern, gemeinsam mit den Beteiligten einzuschätzen, wie hoch eskaliert eine Situation ist. Konflikte eskalieren nicht einfach so, sondern die Beteiligten überschreiten jedes Mal eine Schwelle, die relativ deutlich beobachtbare Verhaltensänderungen auslöst. Je nachdem, wo der Konflikt gerade steht, sind unterschiedliche Interventionen erforderlich, um die Situation schnellstmöglich zu deeskalieren und wieder zum produktiven Arbeiten zurückzuführen. Ab dem Eskalationslevel 5 - "Gesichtesverlust" raten wir, professionelle, externe Hilfe zuzuziehen.

INHALTE IM ÜBERBLICK

KONFLIKTANALYSE

- Konfliktanalyse mithilfe von Diagnosetechniken
- Ursachen und Arten von Konflikten
- Konflikteskalation und -deeskalation

DER KONFLIKTMODERATIONSPROZESS

- Einen Konfliktmoderationsprozess gestalten
- Gesprächstechniken der Konfliktmoderation
- Kreative Interventionstechniken für minder- bis mittelschwer eskalierte Konflikte

SYSTEMISCHE UND ANALYTISCHE BEARBEITUNG VON KONFLIKTEN

- systemische Konfliktlösungsansätze im Vergleich zum analytischen Konfliktansatz

PEER COACHING

- Konfliktsituationen im eigenen Umfeld gemeinsam mit Peers reflektieren und bearbeiten

