



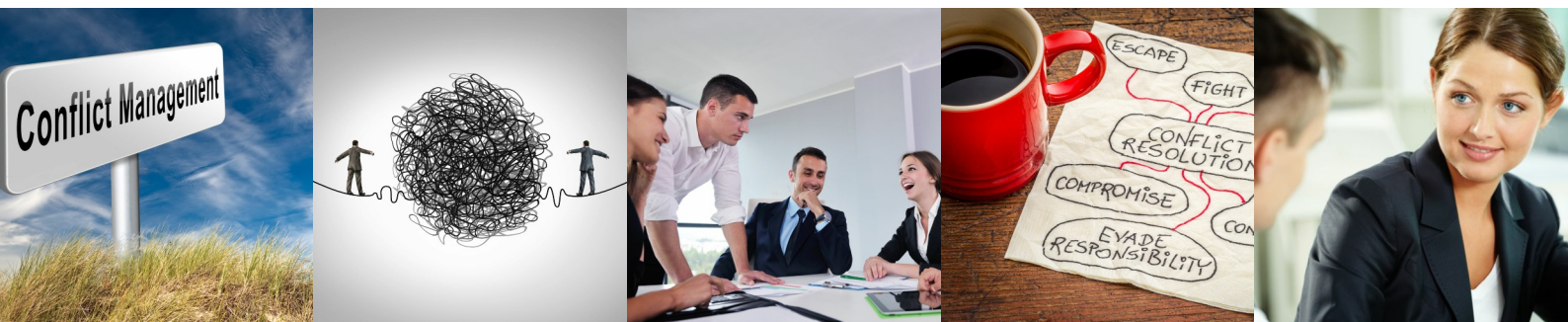
**KONFLIKTBERATER AUSBILDUNG**

**Lösungsorientiert in einer hybriden Arbeitswelt**

Laufende Umstrukturierungen, Einsparungsvorgaben, Generationenkonflikte und nicht zuletzt die Umstellung auf eine zunehmend online-basierte Form der Zusammenarbeit stellen Führungskräfte und Mitarbeitende vor Herausforderungen. Das führt mitunter dazu, dass Emotionen schneller hochkochen und die Suche nach Schuldigen als „Ventil“ für diese Sorgen und Ängste benutzt wird. Ein proaktiver und lösungsorientierter Umgang mit Konfliktsituationen wird damit immer mehr zu einem echten Wettbewerbsfaktor.

Modul	Format	Inhalte
<p><b>1. Rolle &amp; Haltung in der Konfliktarbeit</b></p> <p><i>Mag.ª Sabine Prohaska Mag. Harald Schmid</i></p>	 09:00 bis 13:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorstellung des TrainerInnen-Teams</li> <li>• Kennenlernen der TeilnehmerInnen</li> <li>• Organisatorische Rahmenbedingungen und Fragen</li> <li>• Haltung und Rollenbilder in der Konfliktarbeit</li> </ul>
<p><b>2. Grundlagen Konfliktmanagement</b></p> <p><i>Mag. Harald Schmid</i></p>	 09:00 bis 17:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfliktbasics - Vom Unterschied zum Konflikt</li> <li>• Kostentreiber Konflikt - betriebswirtschaftliche Auswirkungen</li> <li>• Reflexion des eigenen Konfliktverhaltens</li> <li>• Konfliktanalyse &amp; Konfliktodynamiken</li> <li>• Fallbeispiele aus der Praxis</li> </ul>
<p><b>3. Spezielle Konfliktsituationen</b></p> <p><i>Mag.ª Sabine Prohaska Mag. Harald Schmid</i></p>	 17:00 bis 20:00	<p><i>In einer Art „online Kamingespräch“ beleuchten wir mit einer Expertin spezielle Problemfelder in der Konfliktarbeit.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobbing, Burn-Out, Sexuelle Belästigung</li> <li>• Erkennen der eigenen Grenzen in der Konfliktarbeit</li> <li>• Einbindung/Nutzung von internen Ressourcen (HR, Betriebsarzt, BR...)</li> </ul>
<p><b>4. Lösungsorientierte Gesprächsführung</b></p> <p><i>Mag.ª Sabine Prohaska</i></p>	 09:00 bis 17:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbau und Phasen eines Konfliktgesprächs</li> <li>• Die Zielformulierung als Erfolgsfaktor im Konfliktcoaching</li> <li>• Lösungsorientierte Gesprächstechniken im Konfliktcoaching</li> <li>• Fallbeispiele aus der Praxis</li> <li>• Praxistransfer: Gesprächsführung mit Feedbacksequenz (Rollenspiele)</li> </ul>
<p><b>5. Konflikte in der Remote-Arbeitswelt</b></p> <p><i>Mag.ª Sabine Prohaska Mag. Harald Schmid</i></p>	 09:00 bis 13:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterschiede von Präsenz- und Online-Konfliktarbeit</li> <li>• Chancen und Herausforderungen</li> <li>• Vorbereitung von Online-Konfliktmanagement Einheiten</li> <li>• Überblick über verschiedene digitale Tools und Methoden</li> </ul>
<p><b>6. Konfliktmoderation/-mediation</b></p> <p><i>Mag. Harald Schmid</i></p>	 09:00 bis 17:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besonderheiten im Umgang mit mehreren Konfliktparteien</li> <li>• Aufbau und Phasen einer Konfliktmoderation</li> <li>• Interventionstechniken in der Konfliktmoderation</li> <li>• Grenzen der internen Konfliktmoderation/Einsatz von Mediation</li> <li>• Praxistransfer: Fallarbeit mit Feedbacksequenz (Rollenspiele)</li> </ul>

Inkl. 22-seitigem Everything DiSC® Produktive Konflikt Profil



## Zielgruppe

- Führungskräfte, Personalverantwortliche, PersonalentwicklerInnen, Projektverantwortliche, BetriebsärztInnen, BetriebsrätInnen, formelle und informelle Vertrauenspersonen, Gleichbehandlungsbeauftragte aus Klein-, Mittel- und Großunternehmen, der öffentlichen Verwaltung, Krankenanstalten, NPO's, sowie anderen Organisationen und Vereinen
- Personen im Trainings- und Beratungsumfeld, die ihre Konfliktkompetenzen erweitern möchten

## Nutzen

- **Der Nutzen für Ihr Unternehmen:** Sie verfügen über Mitarbeitende, die in der Lage sind, Konflikte frühzeitig zu erkennen und das Rüstzeug haben, in Einzel- oder Gruppengesprächen kompetent und lösungsorientiert zu agieren. Außerdem verfügen sie über Wissen im Umgang mit Konflikten im Distance Working. Das fördert die Entwicklung einer konstruktiven Konfliktkultur, verhindert Konfliktfolgekosten und sichert auch Ihre Arbeitgeber-Attraktivität.
- **Der Nutzen für Sie als TeilnehmerIn:** Sie erhalten eine kompakte und praxisorientierte Ausbildung, die Sie befähigt Ihren KollegInnen in schwierigen Konfliktsituationen beratend zur Seite zu stehen. Sie kennen die Risiken und Dynamiken von ungelösten Konflikten und von Remote- Arbeitssettings. Sie sind in der Lage durch lösungsorientierte Fragetechnik im Einzelsetting zu unterstützen und Sie verfügen über das nötige Werkzeug, um im Bedarfsfall ein Konfliktgespräch zu moderieren.

## Lehrgangsteam

### Mag. Harald Schmid Lehrgangsleiter

Selbstständiger Trainer, systemischer Coach und Mediator, davor langjährige Führungskraft im Bereich Personal und Personalentwicklung, Ausbildung in der Gewaltfreien Kommunikation nach Rosenberg  
**Arbeitsschwerpunkte:** Konfliktmanagement mit Spezialisierung auf firmeninterne schwierige Situationen wie Trennungsmanagement, Outplacement, Mobbing, etc.

### Mag.a Sabine Prohaska

Inhaberin von seminar consult, Wirtschaftspsychologin, seit 25 Jahren im Managementtraining und Führungskräftecoaching tätig, Fachbuchautorin im Bereich Coaching und Training  
**Arbeitsschwerpunkte:** Vermittlung von lösungsorientierter Gesprächsführung und von Coaching- und Trainingstechniken, Implementierungsberatung von firmeninternen Konfliktberatern/Coaches/Trainern/Mentoren und Konzeption und Durchführung der entsprechenden Ausbildungen.

### Lehrgangsformat:

Der Lehrgang besteht aus 6 Modulen, die sich jeweils in synchrone Einheiten (Präsenzseminar und Live-Online-Seminar) und asynchronen Pre Work- und Follow Up- Aufgaben aufteilen. Während der Lehrgangsdauer gibt es für Fragen und Austausch ein betreutes Forum.

Von den 65 Ausbildungsstunden sind 48 Std. im Präsenzformat, 11 Std. Live-Online und 6 Std. Selbststudium zu absolvieren.

### Seminarzeiten und Seminarort:

Die Module finden wochentags statt. Präsenzmodule finden von 09:00-17:00 Uhr im Seminarraum in der Märzstraße 55/13, 1150 Wien statt.

**Teilnehmeranzahl:** max. 14

### Lehrgangskosten:

€ 2.800,- zzgl. 20% Ust.

### Kontakt:

Herr Massimo Endrizzi

Tel:0664 / 31 39 386

office@seminarconsult.at

