

# Ausbildungsinhalte im Überblick

## KONFLIKTTHEORIE

- ▶ Konfliktverständnis
- ▶ Eskalationsdynamiken im Konflikt
- ▶ Konfliktarten
- ▶ Konflikttypen

## KOMMUNIKATION IM KONFLIKT

- ▶ Klare Kommunikation nach M. Rosenberg
- ▶ Öffnende / schließende Kommunikation
- ▶ Fragetechniken und Frageformen
- ▶ Umgang mit Aggression, Blockaden, Schweigen

## MEDIATION: VERFAHREN UND ZENTRALE HANDWERKSZEUGE

- ▶ Grundgedanken und Menschenbild der Mediation
- ▶ Rolle der Mediatorin/des Mediators
- ▶ Phasen der Mediation
- ▶ Phasenspezifische Interventionen
- ▶ Problemlösungsmethoden
- ▶ Fallannahme und Vertragsformulierung
- ▶ Grenzen der Mediation
- ▶ Mediation und Recht

## MEDIATION UND KONFLIKTBEARBEITUNG IM ORGANISATIONSZUSAMMENHANG

- ▶ Pre-Mediation (Auftragsklärung, Vorgespräche, etc.)
- ▶ Methoden der Konfliktbearbeitung für Mehrpersonenkonflikte (Gruppen, Teams, Abteilungen)
- ▶ Moderation von Konfliktbearbeitungsprozessen
- ▶ Konfliktbearbeitung unter Berücksichtigung von Hierarchien und Machtunterschieden

## DAS SYSTEMISCHE IN DER MEDIATION

- ▶ Grundlagen systemischen Denkens
- ▶ Lösungs-, Ressourcen- und Kompetenzfokussierung in der Mediation
- ▶ Systemische Handwerkszeuge der Konfliktbearbeitung
- ▶ Konfliktanalyse und Konfliktmanagement aus systemischer Perspektive



## KONFLIKTEINZELBERATUNG

- ▶ Beratungssetting
- ▶ Phasen des Beratungsprozesses
- ▶ Anwendungsbereiche

## VERHANDLUNG UND KONFLIKTGESPRÄCHE

- ▶ Harvard-Verhandlungsmodell
- ▶ Interessenorientierte Kommunikation als Grundlage von Verhandlungen, Konflikt- und Mitarbeitergesprächen
- ▶ Phasen mediativer Gesprächsführung
- ▶ Mediative Kommunikation als Leitungskompetenz

## PERSÖNLICHE ENTWICKLUNG

- ▶ Reflexion eigener Konfliktstrategien
- ▶ Kommunikationsstil: Stärken und Lernfelder
- ▶ Reflexion der Beratungsrolle
- ▶ Erweiterung eigener Konfliktkompetenzen

## SPEZIFISCHE ANWENDUNGSFELDER DER MEDIATION (WAHLWEISE)

- ▶ Wirtschafts- und Organisationsmediation
- ▶ Mediation im öffentlichen Bereich (Bauvorhaben, Verkehrsregelungen, Städteplanung)
- ▶ Familienmediation/Trennungs- und Scheidungsmediation
- ▶ Mediation in emotional eskalierten Konflikten