

Konfliktmanagement

BCO-Qualifizierungen

Unsere Qualifizierungsangebote zeichnen sich durch eine hervorragende Effizienz und Effektivität aus: Wir verlagern die reine Wissensvermittlung vor und nach das Präsenztraining, verfolgen und dokumentieren die Lernerfolge und binden die Teilnehmer in einen mehrmonatigen Lernprozess ein ohne sie dabei von Ihrer täglichen Arbeit abzuhalten! Was genau vermittelt wird und wie unsere Qualifizierungen aufgebaut sind, lesen Sie hier!

Qualifizierungsübersicht

Konfliktkompetenz ist eine der zentralen Fähigkeiten für den beruflichen Erfolg. Seien es der professionelle Umgang mit Konflikten zwischen Kollegen, mit Mitarbeitern oder dem Vorgesetzten: Die Kompetenz alltäglichen und auch außergewöhnlichen Konflikten konstruktiv zu begegnen, ist eine Voraussetzung für langfristige Zusammenarbeit und beruflichen Erfolg. Daher setzt die BCO-Qualifizierung Konfliktmanagement bei der Selbst-Reflexion der eigenen Konflikt-Kompetenz an, vermittelt konkrete Vorgehensweisen zur Lösung von Konflikten und übt lösungsorientierte Verhaltensweisen ein. Beachtet werden explizit die persönliche, soziale und sachliche Ebene von Konfliktsituationen. So ist die BCO-Qualifizierung Konfliktmanagement die ideale Möglichkeit, die eigene Konflikt- und Lösungskompetenz zu steigern.

Qualifizierungsziele

- Vermittlung von Basiswissen zum Thema Konfliktmanagement
- Methoden zur Analyse von Konfliktsituationen
- Erkennen von Ansatzpunkten zur Konfliktklärung
- Systematisches Vorgehen in der Konfliktlösung
- Steigerung der persönlichen Konfliktkompetenz

Konfliktmanagement

Qualifizierungsinhalte

Die folgenden Beschreibungen umfassen wesentliche Inhalte der Qualifizierung, die in einer Kombination aus kompakter Wissensvermittlung und intensivem Verhaltenstraining durchgeführt wird.

- ***Erkennen der eigenen Anteile***

Die Teilnehmer erfahren, welchen Anteil in Konflikten sie selber haben und wie sie ihre Ziele und Interessen konstruktiv verfolgen können. Dazu werden die Methode der persönlichen Dissoziation und der aktive Perspektivenwechsel eingeübt.

- ***Umgang mit Emotionen***

Der Umgang mit Emotionen und das Wissen um die Rolle von Emotionen in Konfliktsituationen werden als Teil einer effektiven Konfliktstrategie vermittelt.

- ***Analyse der Konfliktsituation***

Mit Hilfe eines Strukturbaums zur Konfliktsituation erweitern die Teilnehmer ihre Sichtweise auf den Konflikt und die beteiligten Personen. Durch eine Stakeholder-Analyse werden diese Erkenntnisse als Ansatzpunkt der Konfliktklärung nutzbar gemacht.

- ***Konfliktgespräche führen***

Das Konfliktgespräch als zentrales Element der Konfliktlösung wird im Seminar immer wieder eingeübt, damit neue Verhaltensweisen gefestigt werden können. Dazu werden sowohl Gesprächsstruktur wie auch Gesprächstechniken vermittelt.

- ***Mediation verstehen***

Neben der Fähigkeit Konflikte selber konstruktiv zu lösen lernen die Teilnehmer auch zu erkennen, wann ein Konflikt nicht mehr eigenständig gelöst werden kann. Dann gilt es einen professionellen Mediationsprozess anzustoßen. Dazu wird das notwendige Wissen in dieser Qualifikation vermittelt.

- **Lernen am konkreten Einzelfall**

In der Präsenzveranstaltung werden reale Fälle der Teilnehmer als Ausgangsbasis genutzt, um das erworbene Wissen in konkrete Lösungsstrategien zur Konfliktbearbeitung umzusetzen.

Konfliktmanagement

Qualifizierungsprozess

Wir gehen mit unserem Qualifizierungsansatz einen innovativen Weg! Unser Ziel dabei: Sie sparen zeitliche und finanzielle Ressourcen, gleichzeitig bekommen Sie effektive und nachhaltige Ergebnisse. Wir bieten Ihnen folgende Schrittfolge aus Selbstlernphasen, Wissensüberprüfung, Präsenztraining und individuellem Coaching an:

1. Eigenstudium:
 - Jeder Teilnehmer erhält ein themenspezifisches BCO-Wissenspaket zum Eigenstudium
2. Wissensüberprüfung:
 - Ziel ist es, alle Teilnehmer auf einen ähnlichen theoretischen Wissensstand zu bringen, um im Training keine Zeit mit dem Rezitieren von Fachbüchern zu verschwenden
 - Zwei Wochen vor dem Training wird das erworbene Wissen in einem Online-Test abgefragt. Nur mit dem erworbenen Wissen können Teilnehmer am Training teilnehmen.
3. Präsenztag:
 - Die Teilnehmer kommen zu einem intensiven Verhaltenstraining zusammen
 - Inhalte werden vertieft bzw. weiter erläutert
 - Praktische Übungen durchziehen den Tag, Schlüsselkompetenzen werden trainiert
 - Jeder Teilnehmer verlässt das Verhaltenstraining mit seinem persönlichen Maßnahmenplan und Aufgaben für die weitere Eigenarbeit
4. Wissensvertiefung:
 - Die Teilnehmer erhalten weiteres Material zur Vertiefung Ihres Wissens
5. Eigenarbeit:
 - Die Teilnehmer arbeiten in den nächsten drei Woche an ihren individuellen Aufgaben aus dem Verhaltenstraining
6. Telefon-Coaching
 - Jeder Teilnehmer hat die Möglichkeit im Rahmen eines Telefon-Coachings seine Lernerfahrungen und die Ergebnisse seiner Eigenarbeit mit einem Coach zu reflektieren
7. Wissensevaluation:
 - Die Teilnehmer nehmen erneut an einem Online-Test teil, der sowohl ihr erworbenes Wissen, wie auch die gesammelten Erfahrungen erfasst
8. Qualifizierungsbericht:
 - Das Unternehmen erhält eine aggregierte Übersicht über die Ergebnisse der Wissensevaluation