

# **Weiterbildung**

**Konfliktmanagement  
für Führungspersonen**

# Konfliktmanagement für Führungspersonen

Eine der zentralen Fähigkeiten einer Führungsperson liegt darin, die Mitarbeitenden zu motivieren und ihnen zu helfen, arbeitshindernde Umstände zu bereinigen. Dazu gehören in hohem Mass auch Konflikte. Konfliktmanagement ist daher eine essentielle Kompetenz, die alle mit Führungsaufgaben betrauten Personen betrifft. Dieses Ausbildungsangebot der ZHAW richtet sich insbesondere an Führungspersonen. Die ZHAW will konstruktive Konfliktlösungen fördern, um damit einen Beitrag zur nachhaltigen Freude, Nutzung von Chancen und nicht zuletzt Effizienz am Arbeitsplatz zu leisten.

Die Ausbildung besteht aus 3 Modulen, welche je 3 Tage dauern. Das erste Modul behandelt die fundamentalen Kommunikationsstrukturen des Konfliktmanagements. Dieses Modul richtet sich an alle Personen, die sich die Grundlagen des Konfliktmanagements aneignen wollen. Die beiden darauf aufbauenden Module (2+3) richten sich insbesondere an Führungspersonen. Die drei Ausbildungs-Module erlauben Führungspersonen eine angewandte Vertiefung in Konfliktmanagement, welche konfliktlösendes Verhalten in den Arbeitsalltag transferieren lässt. Dieses Ausbildungsangebot der ZHAW wird intern für die Mitarbeitenden angeboten und extern für interessierte Personen ausgeschrieben.

## Zielgruppe

Die Zielgruppe dieser Ausbildung sind interessierte Personen und insbesondere Personen mit Führungsaufgaben.

## Ausbildungsziele

Die Teilnehmenden:

- Erkennen und verstehen Konflikte
- Sprechen an, bearbeiten und lösen als Führungskraft Konflikte nachhaltig
- Ergreifen organisatorische Massnahmen zum Zwecke der Konfliktprävention
- Wenden verschiedene Methoden zur Stärkung der persönlichen Konfliktfähigkeit an
- Stärken ihre natürliche Autorität durch den souveränen Umgang mit Konflikten
- Sammeln praktische Erfahrungen im konstruktiven Umgang mit Konflikten

## Lehrmethode

In der Ausbildung sollen nicht nur Wissen, sondern vor allem auch praktische Fähigkeiten vermittelt werden. Es wird daher grosser Wert auf praktische Übungen und einen interaktiven Austausch zwischen den Teilnehmenden gelegt. Das Training der praktischen Tätigkeit wird in kleinen Gruppen vertieft. Realitätsnahe Übungen basieren auf konkreten Praxisfällen.

Die Lehrpersonen/Trainer sind Praktiker mit einem umfangreichen Erfahrungsschatz im Bereich Konfliktmanagement und Mediation.

## Ausbildungskonzept

Die Ausbildung wird über einen Zeitraum von 3 - 5 Monaten durchgeführt und beinhaltet 9 Präsenztage in 3 Modulen à 3 Tagen, Total 72 Unterrichtsstunden.

### 1. Grundlagen des Konfliktmanagements (Modul 1)

- Folgen eskalierter Konflikte
- Konfliktaustragungsmodelle
- Modellablauf eines Konfliktgespräches (TILU)
- Kommunikationstechnik: Umformulieren und Zusammenfassen
- Identifikation eines Konfliktes
- Ansprechen eines Konfliktes
- Harvard Verhandlungskonzept
- Haltung und eigener Anteil am Konflikt

### 2. Vertiefung in Konfliktmanagement / Kommunikation / Verfahrensschritte / Mediation (Modul 2/3)

- Phasen zur Durchführung / Begleitung des Konfliktgespräches
- Neutralität und Führungsverantwortung im Spannungsverhältnis
- Themen sammeln, Positionen erkennen, Interessen erarbeiten
- Konfliktkosten im Unternehmen
- Kommunikationstechniken / Fragetechniken
- Techniken zur Förderung des gegenseitigen Verständnisses
- Lösungsoptionen erarbeiten und vereinbaren

- Massnahmen, um eine grösstmögliche Konfliktprävention im Team zu erreichen
- Regeln zur effizienten Konfliktklärung im Team

## Kosten

Die Kosten pro Modul dieser Fortbildungsveranstaltung betragen 1700.- CHF, somit gesamthaft 5100.- CHF. In den Studiengebühren enthalten sind die Kursunterlagen und die Pausenverpflegung. Alle weiteren Kosten, wie individuelle Verpflegung, Reisekosten und Unterkunft gehen zu Lasten der Teilnehmenden.

## Weitere Informationen und Organisation

Die Ausbildung in Konfliktmanagement und Mediation wird durch das Departement Life Sciences und Facility Management der ZHAW angeboten. Als Konfliktmanagement- und Mediationsexperten führen drei externe Referenten die Weiterbildung durch.

## Ausbildungsleitung

André Thommen

dipl. Organisator, Mediator SKWM

ATM André Thommen Management

E-Mail: atm@bluewin.ch

Tel.: 061 811 22 90

## Ausbildungsort

Die Ausbildung findet in den Räumen der ZHAW Life Sciences und Facility Management in Wädenswil oder in Winterthur statt.

## Ausbildungstermine

Siehe Ausschreibung im Internet

## Referententeam

**Michael Hemming**, Rechtsanwalt und Mediator in Stuttgart und Los Angeles

**Dr. James T. Peter**, Rechtsanwalt und Mediator SKWM/SAV, LL.M., Zürich

**André Thommen**, Dipl. Organisator, Mediator SKWM, Region Basel

## Fortsetzung der Ausbildung

Diese Ausbildung ist Teil (Modul 1–3) einer aus insgesamt 5 dreitägigen Modulen bestehenden Ausbildung «Konfliktmanagement und Mediation». Die 5 Module bauen inhaltlich sequenziell aufeinander auf:

Modul 1	
Konfliktmanagement für Mitarbeitende	
Modul 2	Modul 3
Konfliktmanagement für Führungspersonen	
Modul 4	Modul 5
Ausbildung Konfliktmanagement und Mediation	

Die Teilnehmenden der Ausbildung «Konfliktmanagement für Führungspersonen» können durch die Teilnahme an den weiteren Modulen 4 und 5 die Ausbildung «Konfliktmanagement und Mediation» absolvieren, welche von der Schweizer Kammer für Wirtschaftsmediation (SKWM) und vom Schweizerischen Anwaltsverband (SAV) anerkannt ist.

### Anmeldung

Die Anmeldungen erfolgen via untenstehendem Link.

➤ [www.zhaw.ch/lsfm/weiterbildung/kf](http://www.zhaw.ch/lsfm/weiterbildung/kf)

Die Aufnahme in die Veranstaltung erfolgt in der Reihenfolge der Anmeldungen. Mit der Anmeldung bestätigen die Teilnehmenden, von den Kursbedingungen gemäss Ausschreibung Kenntnis genommen zu haben und diese zu akzeptieren. **Die Veranstaltung wird nur bei genügend Teilnehmenden durchgeführt.**