

## Verlaufsplan für den Bildungsurlaub

“Einführung in die Mediation: Wie löse ich Konflikte kompetent und dauerhaft?”

Anlage gem. §§ 1 (2-4), 9 (1) AWbG NW  
Angaben über den Kurs für den Arbeitgeber

Dauer: siehe Kursausschreibung

Der Kurs ist als Veranstaltung der Volkshochschule Essen im Rahmen der Arbeitnehmerweiterbildung nach dem AWbG NRW zugelassen.

## Zielgruppe:

Berufstätige in Unternehmen und Organisationen sowie Privatpersonen, die Fähigkeiten zur mediativen Konfliktlösung erlernen und optimieren wollen.

## Lernziel/e:

Die Teilnehmenden lernen die theoretischen Grundlagen sowie die methodischen Verfahren kommunikativer Konfliktlösung kennen. Ferner werden ihnen die fünf Phasen einer mediativen Konfliktlösung vermittelt und diese in Rollenspielen eingeübt.

## Ablaufplanung:

- Block 1 Vorstellung  
Konfliktarten und -ursachen  
Eskalationsstufen von Konflikten  
Konfliktgrundtypen und Persönlichkeit  
Konfliktmanagement
- Block 2 Mediation als Methode der Konfliktlösung  
Grundlagen mediativer Kommunikationstechniken:
- Aktives Zuhören
  - Wertschätzung
  - Klare/ gewaltfreie Kommunikation
  - Ich-Botschaften

## Block 3 Konfliktebenen: Eisbergmodell

Methoden, tieferes Verständnis von Konfliktzusammenhängen zu erlangen:

- Eigene und Bedürfnisse des Partners ermitteln
- Gefühle als Wegweiser der Bedürfnisse

Mediative Konfliktklärungsmethoden:

- Spiegeln
- Drastifizieren
- Ausweiten
- Fokussieren etc.

## Block 4 Drei Schritte zur Lösung eigener Konflikte

Leitfaden für Verhandlungen und Konfliktgespräche

1. Einstieg
  2. Klären und Annähern
  3. Vertiefendes Verstehen
  4. Lösungsideen entwickeln und verhandeln
    - Brainstorming
    - Kartenabfrage
    - Kartenabfrage
    - Sternanalyse etc.
  5. Formulierung einer Übereinkunft
  6. Maßnahmeplan
- Abschluss-Feedback

Auf der Homepage der Bezirksregierung Düsseldorf finden Sie den Nachweis, dass die Volkshochschule Essen Anerkannte Einrichtung der Arbeitnehmerweiterbildung ist:

<https://www.brd.nrw.de/themen/schule-bildung/sonstiges/arbeitnehmerweiterbildung-bildungsurlaub>

Stand: 02/2022