

# Hilfe zur Selbsthilfe

Das ÖPWZ bietet heuer im April erstmalig einen Lehrgang zum »internen Konfliktberater« in Kooperation mit Trialogis an. Wir haben mit den Lehrgangsleitern gesprochen.



**Nina Schiestl**  
ist geschäftsführende  
Gesellschafterin bei  
Trialogis, Mediatorin  
und Ärztin.  
[www.trialogis.at](http://www.trialogis.at)

*Was genau sind die Aufgaben eines »internen Konfliktberaters«?*

Interne Konfliktberater stehen Mitarbeitern und Führungskräften als diskrete, niederschwellige Ansprechpartner bei Spannungen und Konflikten zur Verfügung. Sie helfen, das Problem zu analysieren, und anschließend angemessene Schritte zur Lösung zu ergreifen oder vermitteln an geeignete Stellen weiter. Im Vordergrund steht dabei die Hilfe zur Selbsthilfe. Bei Bedarf vermitteln sie auch selbst in Konflikten oder moderieren klärende Gespräche.

*Wer ist potenzielle Zielgruppe für diesen Lehrgang? Welche Vorkenntnisse sollten diese Personen haben?*

Personen, die über entsprechendes Standing im Unternehmen verfügen, als Vertrauenspersonen anerkannt sind und über hohe soziale Kompetenzen verfügen. Dabei spielt die ausgeübte Funktion eine untergeordnete Rolle. Häufig sind die Teilnehmer Personalverantwortliche, Betriebsräte, Personalentwickler, Führungskräfte, Qualitätsverantwortliche, Assistenten, Projektverantwortliche, Betriebsärzte, Betriebspsychologen und Gleichbehandlungsbeauftragte. Vorkenntnisse sind keine nötig.

*Wie ist der Lehrgang aufgebaut? Welche Inhalte werden unterrichtet?*

Der Lehrgang besteht aus drei 2-tägigen Hauptmodulen und zwei halbtägigen Praxistransfermodulen.

In Modul 1 vermitteln wir Grundlagen der Kommunikation und des Konfliktmanagements und des systemischen Denkens. Die Teilnehmer lernen Konflikte zu analysieren und die richtigen Fragen zu stellen. Auch erste Techniken der

Konfliktberatung werden erarbeitet.

Im zweiten Modul geht es zunächst einmal um eine wertschätzende und einfühlsame Beratungshaltung. Weiters vertiefen wir die Techniken der Konfliktberatung. Dabei werden auch spezielle Konfliktodynamiken wie Mobbing und sexuelle Belästigung behandelt. Immer wieder machen wir auch den Umgang mit eigenen Konflikten zum Thema. Wer mit sich selber klar ist, kann besser andere beraten.

In Modul 3 lernen die Konfliktberater Mediationen durchzuführen. In komplexeren Fällen geht es auch um die richtige Weitervermittlung an qualifizierte interne oder externe Spezialisten, wie Betriebsrat, Betriebsarzt, die Gleichbehandlungsstelle, an einen externen Coach, einen Mediator oder eine Mobbingberatung. Zuletzt gibt es auch noch Hinweise, wie die Funktion des internen Konfliktberaters im Unternehmen zu implementieren ist. Ziel ist es, das die Konfliktberater ihren Kollegen als kompetente und vertrauenswürdige Partner in Konfliktfällen zu Verfügung stehen, die einerseits selbst vermittelnd eingreifen oder aber wissen wo qualifizierte Hilfe zu finden ist.

Die Praxismodule finden sechs bzw. neun Monate später statt. Bis dahin haben die Konfliktberater erste Erfahrungen gesammelt, reflektieren die von ihnen bearbeiteten Fälle und besprechen, wie es gelingt, die Stellung des Konfliktberaters in der Organisation zu etablieren.

*Wie läuft die Prüfung nach dem Lehrgang ab?*

Nach dem dritten Modul schreiben die Teilnehmer eine Fallarbeit über einen Konflikt, in dem sie beratend tätig waren. Dieser soll ausführlich analysiert und mögliche Vorgehensweisen diskutiert und der gewählte Zugang begründet werden. Ebenso werden das Ergebnis der Beratung und der Ausgang des Konflikts in der Arbeit reflektiert. Die Fallarbeit wird im Rahmen der Praxismodule vorgestellt und in der Gruppe besprochen.

*Danke für das Gespräch.*



**Stephan Proksch**  
ist geschäftsführender  
Gesellschafter  
bei Trialogis sowie  
Unternehmensberater.  
[www.trialogis.at](http://www.trialogis.at)

## Info

### ÖPWZ-Lehrgang interner Konfliktberater

in Kooperation mit Trialogis

Start: 20.-21.04.2016 in Wien

Kosten: 2.650,- Euro (exkl. MwSt.)

Abschluss-Diplom: Geprüfter Konfliktberater

[www.opwz.com](http://www.opwz.com)