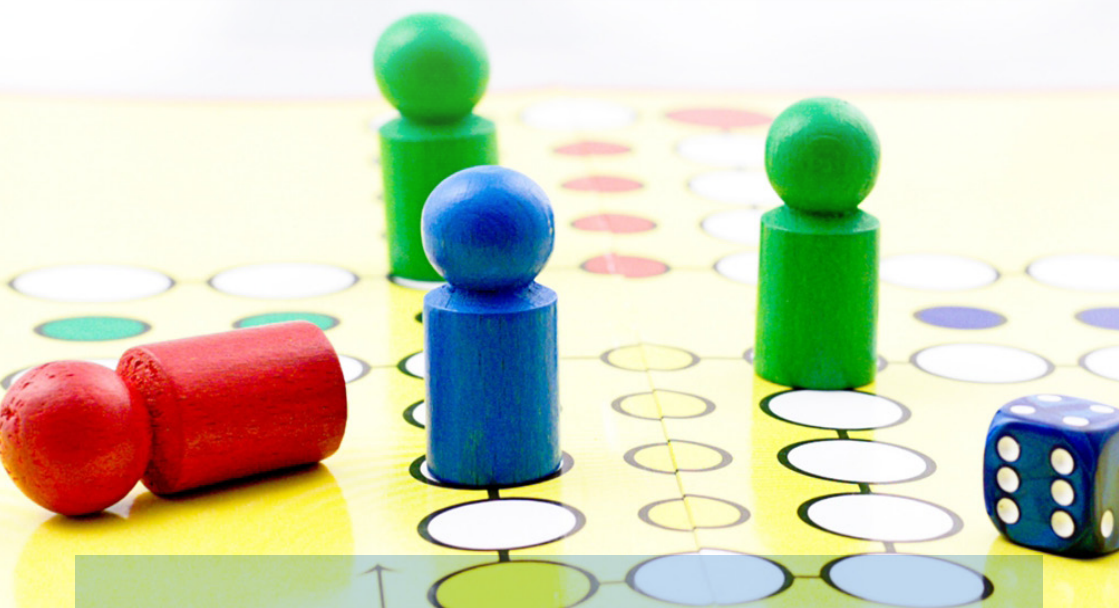


# Lehrgang zum/zur betrieblichen Konfliktlotsen/in im Gesundheits- und Krankenpflegebereich

nach Wehner/Brinek/Herdlitzka



## Information + Anmeldung:

[www.lorewehner.at](http://www.lorewehner.at)  
[info@lorewehner.at](mailto:info@lorewehner.at)  
0664-23 30 692



**institut lore wehner**  
Bildung, Beratung & Entwicklung für Generationen

## Ziel und Aufbau des Lehrganges

Der Einsatz von Konfliktlotsen in Organisationen dient der Prävention und Deeskalation von Spannungsfeldern und Konflikten in Unternehmen. Der Lehrgang gibt TeilnehmerInnen das nötige Rüstzeug, damit Sie einerseits selbst mit Methoden und Techniken vertraut sind, um in einer vermittelnden und schlichtenden Rolle diesen Herausforderungen begegnen zu können. Andererseits aber auch, dass sie – nicht nur in Krisensituationen - gleichsam als Einsatzleiter die aktive Beteiligung von Mitarbeitern an Konfliktarbeit anregen und dirigieren.

Der Lehrgang umfasst zehn Module, beginnt mit „Grundlagen und Haltung“ und schafft damit die Voraussetzungen, sich Methoden und Werkzeuge in den nachfolgenden Modulen, jeweils in Zweitagesseminaren und in Peer-Groups, zu erarbeiten

und anzueignen. Begleitendes Coaching der LehrgangsteilnehmerInnen durch das Trainerteam, ist wesentlicher Bestandteil des Lehrgangs. Zum Ende des Lehrgangs wird von den TeilnehmerInnen eine Abschlussarbeit präsentiert.

Bei allen Modulen wird neben der Vermittlung von theoretischen Inhalten besonderer Wert auf Selbsterfahrung der TeilnehmerInnen und Praxisnähe gelegt.

Zielgruppe für diesen Lehrgang sind die mit Führungsaufgaben betrauten Mitarbeiter von Organisationen und Unternehmen, besonders aus dem Personalentwicklungsbereich, Betriebsräte, Sicherheitsbeauftragte; TeamleiterInnen, StationsleiterInnen, ebenso interessierte Einzelpersonen auf dem Weg einer beruflichen Neuorientierung.

## Mögliche Arbeits- und Aufgabengebiete des Konfliktlotsens

Innerbetriebliche Konfliktlotsen arbeiten in den Bereichen Wirtschaft und Soziales wie z.B. in Firmen Unternehmen und Betrieben, in Krankenhäusern, Alten-, Pflegeheimen, Ausbildungszentren und Schulen, in weiteren sozialen Einrichtungen. Konfliktlotsen in Unternehmen tragen zur Verbesserung des Arbeits- und Betriebsklimas bei. Aktive und gelebte Konfliktarbeit bedeutet Prävention gegen Krankenstand, Mobbing, Burnout oder Kündigung durch ungelöste Konfliktsituationen im Team, mit MitarbeiterInnen, PatientInnen, Angehörigen, der Interdisziplinären Zusammenarbeit, als auch im

Bereich der Zusammenarbeit von interkulturellen Teams u.v.m.

Ein Konfliktlotse agiert und handelt zielorientiert an der Konfliktlösung, setzt je nach Konfliktstufe unterschiedlichste Methoden zur Konfliktlösung wie z.B. Konfliktcoaching, Mediation, Konfliktmoderation, systemische Aufstellung ein, lässt in seinem Tun und Handeln die gewaltfreie Kommunikation einfließen und trägt damit nachhaltig zur Entwicklung von Konfliktkultur am Arbeitsplatz, in Firmen, Institutionen bei.

### Das Buch zum Lehrgang

Wehner/Brinek/Herdlitzka:  
**Kreatives Konfliktmanagement im Gesundheits- und Krankenpflegebereich. Gesunde Zwischen- Menschlichkeit.**

Wien/NewYork: Springer 2010.  
ISBN: 978-3-211-99700-0



# Lehrgangsmodule - Termine Graz 2010/2011

| Bezeichnung   | ReferentInnen   | Termine  | Dauer |          |
|---|---|--|-------|----------|
| <b>Lehrgangseröffnung und Begrüßung</b><br>persönliche Konfliktmuster und -strategien, soziokulturelle Prägung, Erhebung der Konfliktkultur und des Umgangs mit Konflikten im eigenen Arbeitsumfeld | <b>Lore Wehner M.A.</b><br>Mediatorin, Coach, UB, Autorin, Trainerin<br><b>Alexandra Troch</b><br>DGKS, UB, Coach | <b>5. 10. 2010</b><br>9:00 - 17:00 Uhr                         | 8 UE  | MODUL 1  |
| <b>Konfliktarbeit in Institutionen u. Unternehmen</b><br>Konfliktursachen, Eskalationsstufen, Konflikteinschätzung, Möglichkeiten der Konfliktbearbeitung und präventiver Maßnahmen in Unternehmen. | <b>Lore Wehner M.A.</b><br>Mediatorin, Coach, UB, Autorin, Trainerin  | <b>6. 10. 2010</b><br>8:00 - 16:00 Uhr                         | 8 UE  |          |
| <b>1. Wahlseminar: Grundlagen der Kommunikation und Gewaltfreie Kommunikation</b><br>Für alle TN, die keine Fortbildung zum Thema Kommunikation nachweisen können, ist dieses SE verpflichtend!     | <b>Lore Wehner M.A.</b><br>Mediatorin, Coach, UB, Autorin, Trainerin  | <b>2. /3. 11. 2010</b><br>9:00 - 17:00 Uhr<br>8:00 - 16:00 Uhr | 16 UE | WAHLSEM. |
| <b>Moderation 1</b><br>Grundlagen der Moderation, Haltung und Aufgaben des Moderators, Moderationstechniken   | <b>Michael Herdlitzka</b><br>Mediator, Coach, UB, Autor   | <b>4. 11. 2010</b><br>9:00 - 17:00 Uhr                         | 8 UE  | MODUL 2  |
| <b>Moderation 2</b><br>Moderation von Konfliktgesprächen in Unternehmen, Methodenkompetenz, Selbsterfahrungs-, Übungs- und Praxistag  | <b>Michael Herdlitzka</b><br>Mediator, Coach, UB, Autor   | <b>5. 11. 2010</b><br>8:00 - 16:00 Uhr                         | 8 UE  |          |
| <b>Coaching 1</b><br>Grundlagen, Coachingansätze im Überblick, Konfliktcoaching in Unternehmen vom Einzel- zum Teamcoaching, Rolle, Haltung und Aufgabe des Coaches                                 | <b>Theo Brinek M.A.</b><br>Mediator, Coach, UB, Autor<br><b>Alexandra Troch</b><br>DGKS, UB, Coach                | <b>17. 12. 2010</b><br>9:00 - 17:00 Uhr                        | 8 UE  | MODUL 3  |
| <b>Coaching 2</b><br>Methodenkompetenz, Selbsterfahrungs-, Übungs- und Praxistag  | <b>Michael Herdlitzka</b><br>Mediator, Coach, UB, Autor   | <b>18. 12. 2010</b><br>8:00 - 16:00 Uhr                        | 8 UE  |          |
| <b>Mediation 1</b><br>Grundlagen, Rolle, Haltung und Aufgaben des Mediators, Konfliktarbeit mit mediativen Techniken  | <b>Theo Brinek M.A.</b><br>Mediator, Coach, UB, Autor   | <b>14. 01. 2011</b><br>9:00 - 17:00 Uhr                        | 8 UE  | MODUL 4  |
| <b>Mediation 2</b><br>Methodenkompetenz, Selbsterfahrungs-, Übungs- und Praxistag   | <b>Lore Wehner M.A.</b><br>Mediatorin, Coach, UB, Autorin, Trainerin  | <b>15. 01. 2011</b><br>8:00 - 16:00 Uhr                        | 8 UE  |          |

# Lehrgangsmodule - Termine Graz 2010/2011

| Bezeichnung   | ReferentInnen   | Termine   | Dauer |          |
|---|---|---|-------|----------|
| <b>2. Wahlseminar:</b><br><b>Systemische Aufstellungsarbeit</b><br>TN, die Seminar 1 absolvieren, können bei Interesse dieses SE um € 220,- zusätzlich buchen.                                    | <b>Theo Brinek M.A.</b><br>Mediator, Coach, UB,<br>Autor  | <b>28. /29. 1. 2011</b><br>9:00 - 17:00 Uhr<br>8:00 - 16:00 Uhr | 16 UE | WAHLSEM. |
| <b>Unternehmensentwicklung</b><br>Einordnung in den Organisationsaufbau, Grundlagen des Change Managements und der Organisationslehre   | <b>Michael Herdlitzka</b><br>Mediator, Coach, UB,<br>Autor  | <b>3. 2. 2011</b><br>9:00 - 17:00 Uhr                           | 8 UE  |          |
| <b>Einsatz und Aufgabengebiet des Konfliktlotsens</b><br>im GuK-Bereich, Verbesserung des Beschwerde- und Konfliktmanagementsystems, aktive Konfliktkultur am Arbeitsplatz = Gesundheitsförderung | <b>Michael Herdlitzka</b><br>Mediator, Coach, UB,<br>Autor<br><b>Alexandra Troch</b><br>DGKS, UB, Coach | <b>4.2.2011</b><br>8:00 - 16:00 Uhr                             | 8 UE  | MODUL 5  |
| <b>Einzelcoaching</b><br>2 EH pro TN verpflichtend € 60,-/Einheit   | <b>Wehner, Brinek, Troch, Herdlitzka</b>  | <b>März 2011</b><br>n. Vereinbarung                             | 2 UE  |          |
| <b>Teamcoaching</b><br>4 EH pro TN/Gruppe verpflichtend € 220,-/Teiln.  | <b>Wehner, Brinek, Troch, Herdlitzka</b>  | <b>März 2011</b><br>n. Vereinbarung                             | 4 UE  |          |
| <b>Abschlusspräsentation und Zertifikatsverleihung</b> € 220,-/Teiln.   | <b>Wehner, Brinek, Troch, Herdlitzka</b>  | <b>April 2011</b><br>9:00 - 12:00                               | –     |          |

## Kosten

**Lehrgangskosten Graz 2010/2011: € 2.270,-**

(exklusive Einzel- und Teamcoaching)

Teilzahlung 3 x € 806,- möglich

**Rabatte und Ermäßigungen bei Teilnahme mehrere MitarbeiterInnen auf Anfrage.**

## Training und Fortbildung

Wir trainieren Ihre Mitarbeiter/innen vor Ort. Neben dem berufsbegleitenden 2-semesterigen Lehrgang bieten wir speziell auf Ihr Team/Ihr Unternehmen abgestimmte Trainings und Fortbildungen an.

Konzepterstellung auf Anfrage!

## Anmeldung und Information

**Lore Wehner M.A.**

Unternehmensberatung, Coaching, Mediation, Moderation, Supervision, Training

Eine Kooperation von:


**institut lore wehner**  
 Bildung, Beratung & Entwicklung für Generationen

**L I F E P L U S**  
 K Ö R P E R – G E I S T – S E E L E



**Information:**

[www.lorewehner.at](http://www.lorewehner.at)

[info@lorewehner.at](mailto:info@lorewehner.at)

0664-23 30 692