

Meisterakademie 2015-2016

Modul2 – „Kommunikation und Konfliktbearbeitung“

Titel:	<u>Meisterakademie 2015-2016</u> <u>Modul2 – „Kommunikation und Konfliktbearbeitung“</u>	
Auftraggeber:	AMAG Meisterakademie 2015-16	
Ort:	Schicklberg	Veranstaltungsart
Datum:	19. und 20. Jänner 2015	Lehrgang
Zeit:	Beginn 9:00 / Ende letzter Tag 16:30	Reservierung durch:
Teilnehmer:	13 Teilnehmer	AMAG
Ressourcen:	✓ Moderationsmaterial (von Mod.), ✓ 2 Flipchartständer mit Papier ✓ 3 Pinnwände ✓ 1 Notebook ✓ 1 Beamer (Seminarhotel) ✓ 1 Teamleiterhandbuch (schwarz/weiß für Trainer)	Einladung macht:
Formblätter	✓ 1 Unterschriftenlist (vom Auftraggeber beigestellt) – mit Firmenstempel und Trainerunterschrift ✓ 13 Feedbackbogen (von Auftraggeber beigestellt) ✓ 13 Zertifikate ✓ 13 Teilnahmebescheinigungen	Kunde
Dokumentation:	✓ 13 Teamleiterhandbuch Band 2v5 ✓ Fotoprotokoll (wird auch auf Cloud veröffentl¹) ✓ Nachlesen auf der CLOUD	
Kosten:	Lt. Angebot	

Meisterakademie 2015-2016

Modul2 – „Kommunikation und Konfliktbearbeitung“

Zielvereinbarung: **Kommunikation ein interaktiver Prozess**

- ✓ Grundlagen gelungener Kommunikation, Zuhörfähigkeit, Wahrnehmungsfilter, aktives Zuhören
- ✓ Kommunikationsprobleme: der Sender meint ☐ sagt ☐ der Empfänger hört ☐ versteht
- ✓ Wertschätzender Umgang: ich bin o.k. – du bist o.k.
- ✓ Feedback und dessen Regeln

Informationen

- ✓ vertikale und horizontale Informationskanäle in Organisationen
- ✓ Unterscheidung von informieren und informiert sein
- ✓ Dimensionen der Verständlichkeit

Konfliktbearbeitung

- ✓ Kategorien von Konflikten und deren Zuordnung
- ✓ Konfliktdynamik
- ✓ Lösungsstrategien und -modelle

Konfrontationsgespräch

- ✓ Vorbereitung
- ✓ Durchführung
- ✓ Entlastung oder sinnvolle Eskalation

Modul2 – „Kommunikation und Konfliktbearbeitung“ TAG 1

Modul2 – „Kommunikation und Konfliktbearbeitung“ TAG 1

Kurzbeschreibung der pädagogischen Intervention:

- ✓ Dieses Modul ist das zweite in einer Reihe von fünf Seminaren. Daher ist es wichtig die Teilnehmer wieder in den Lehrgang einzubinden und eine Brücke zum Teil eins herzustellen. Diese Brücke wird mit Einstiegsübung und der Anbindung an die Lernpartner gut hergestellt.
- ✓ Wichtig für dieses Modul ist es auch den bereits lukrierten Nutzen sichtbar zu machen. Für den Teilnehmer muss erkennbar werden dass sich der Lehrgang auszahlt.
- ✓ Nachdem im ersten Modul derart zu arbeiten und zu lernen bereits sichtbar wurde können neue Werkzeuge eingeführt werden, die da wären:
 - Einführung der Tipp & Trickliste
 - Das Lerntagebuch soweit nicht schon bekannt
 - Die Blitzlichtrunde
- ✓ Wichtig für das Modul zwei besonders zum Beginn sind wieder gemeinsame Erlebnisse im Sinne der Teamentwicklung
- ✓ Ein eigenes Feedback zur Befindlichkeit am Tagesabschluss soll nur mehr eingeplant werden wenn es den Trainer für notwendig erscheint das Rückmeldungen gegeben werden sollten. Ansonsten ist das Feedback zum Inhalt und Seminarablauf.
- ✓ Im Sinne des einheitlichen Wording es notwendig stets der Bezug zum Seminartitel herzustellen. Dabei geht das der Seminartitel immer genauso benannt wird wie er in der Einleitung bezeichnet wird.
- ✓ Nachdem die Art des Lernens im Modul eins bekannt und geübt wurde ist es wichtig und notwendig zum Beginn dieses Moduls mit mehreren kurzen Übungen viel Abwechslung hineinzubringen. Diese Auflockerung braucht es damit die Teilnehmer wieder gut in der Seminarbetrieb einsteigen.
- ✓ Besonders zu Anfang des Moduls ist es wichtig sehr oft das Handbuch zur Hand zu nehmen damit die Teilnehmer dessen Nutzung spüren und erleben.

Der Trainer muss unbedingt eine Liste der angewendeten Methoden für den gesamten Lehrgang führen!

Modul2 – „Kommunikation und Konfliktbearbeitung“

TAG 1

Uhrzeit Dauer	Aktivität	Ziel	Material / Met im zweiten Modul hode	Wer
9:00 15'	Start Lernpartner – Erfahrungen seit dem letzten Mal Austausch zur Lernpartneraufgabe Karten zu den Veränderungsschritten schreiben	Anknüpfung an das letzte mal	Lernpartner Gruppenteilung LP Innen/aussenkreis Sternförmige Austausch	Gruppen 3 x 4
9:15 15'	Erfolgsfaktoren sammeln Kurze Erzählung der positiven Erfahrungen Einführung der Tipp & Trickliste	Festigung der neuen Muster	Anleitungsblatt Musterkarte	Plenum
9:30 20'	Bilder im Kopf prägen die Kommunikation Übung Handbuch S 20/21 Übung mit dem Hammer	Menschen erkennen Muster die ihren Bildern entsprechen	Übung laut Anleitung HB S 20	Triade
9:50 20'	Kurzimpuls zu Kommunikation Einleiten des Themas Themen Muster im Hören, der Zuhörer versteht Bedürfnispyramide Eventuell mit Übung HB S31	Gemeinsames Bild zum Thema	Präsentation HB S31	Plenum
10:10 15'	Zuhörübung Auswertungsblatt – Handbuch Ergänzung	Die abgelegten Muster und Bilder sind sehr stark	Vorlesekarte Auswertungsblätter HB S32	Plenum Triaden
10:25 15'	Kaffeepause			
10:40 15'	Übung – in Kontakt kommen – Kontakt verlieren Drei Freiwillige Triaden - Übung mit Verhaltensanweisung HB S16	Dialog macht erst Kommunikation aus	Übung laut Anleitung HB S16	Plenum Als Beobachter
10:55 25'	Die 4-Seiten einer Botschaft Kurzimpuls Schlagzeilensammlung Botschaftsanalyse	Verständnis für die viel Gestalt von Kommunikation	Präsentation Flipchart	
11:20	Körpersprache Zwei Sequenzen aus Sammy Molcho			

Modul2 – „Kommunikation und Konfliktbearbeitung“ TAG 1

Uhrzeit Dauer	Aktivität	Ziel	Material / Met im zweiten Modul hode	Wer
12:00 90'	Mittagspause			
13:30 30'	Praxisübung Taxizentrale - Taxilenker Aufgabe mit unterschiedlichen Landkarten Beobachter Übung HB S52 - 57	Gesprächsstörungen erkennen Die eigene Wirklichkeit überwinden	Landkartenpaare HB S54 Beobachterblatt HB S54	4 Gruppen 1 Beobachter 2 Player
14:00 25'	Lernsicherung Was war zu beobachten? • Welches Verhalten war hilfreich? (grün) • Welches Verhalten war hinderlich? (gelb)	Von Kommunikation zu Dialog Die Macht der Fragen	Anleitungskarte Moderrationskarten (gelb/grün)	3 Gruppen Beobachter Zentralen Lenker
14:00 30'	Unterscheidung Verhalten und Zuschreibung Übungsblatt HB S41 Kurzimpuls zum Thema	Von Kommunikation zu Dialog Beschreibung und Urteil unterscheiden	Arbeitsblatt HB S41	3 x 4 Gruppen
14:30 15'	Kaffeepause			
14:45 25'	Übung Einweg - Zweiweg Sichtbarmachung des Unterschieds Übungsblatt HB S66 & 67	Dialog macht erst Kommunikation aus	Übungsblätter für Ansager Trainerhandbuch Übungsblatt HB S36 - 39	Plenum
15:05 15' 20'	Lernsicherung Brainstorming zu Frage: ➤ Was kann ich alles Falschmachen wenn ich jemanden Anleite? Diskussion im Anschluss	Paradoxe Intervention um sich heimlich über das SELBST Gelungene zu freuen.	Plakat mit Rahmen	Plenum
15:40 30'	Impuls Kommunikationsblockaden Kurzimpuls mit Plakatunterstützung Arbeitsaufgabe Killerargumente finden und aufschreiben Übungsblatt HB S36 - 39	Killerphrasen erkennen und weglassen	Plakat	Gruppenarbeit 3x3

Modul2 – „Kommunikation und Konfliktbearbeitung“ TAG 1

Uhrzeit Dauer	Aktivität	Ziel	Material / Met im zweiten Modul hode	Wer
16:20 15'	Kaffeepause			
16:35 10'	Stufen der Kommunikation nach Konrad Lorenz Spruchpuzzler in Zwei Gruppen		Puzzlekarten	2 Gruppen
16:45 40	Praxisbezug Kommunikation Welche Gespräches Beile gibt es in der Gruppe gelungen oder misslungen sind? Zusammentragen von TIPPS und TRICKS	Anbindung an den eigenen Erfahrungshintergrund und Ableitung von Erfolgsfaktoren bzw. -hemmer	Zurufliste	Plenum
17:20	Tagesfeedback Was kannte ich schon? Was war neu und interessant? Was möchte vertiefen?		Feedbackfragen auf Plakat Lerntagebuch ab HB S77	Plenum
17:30	Abendessen			

Modul2 – „Kommunikation und Konfliktbearbeitung“ TAG 2

Modul2 – „Kommunikation und Konfliktbearbeitung“ TAG 2

➤ Kurzbeschreibung der pädagogischen Intervention:

- ✓ Die Beobachtung der Gruppe ist hier besonders notwendig da die Frage ist ob man in die Gruppe Konflikte bearbeiten muss oder es ohne große Probleme möglich ist Konflikt behaftete Übungen durchführen zu lassen. Insbesondere sind folgende Beobachtungskriterien zu prüfen:
 - Unterschiede zwischen den einzelnen Abteilungen (gelingt es die Grenzen zu überwinden).
 - Gibt es besondere Probleme die einzelne Teilnehmer miteinander haben.
 - Entwickelt sich so etwas wie ein Wertesystem in das Seminar Gruppe.
 - Entsteht ein fehlertolerantes System
- ✓ Am zweiten Tag ist es gut wenn das Handbuch auch inhaltlich genützt wird und die Teilnehmer direkt damit arbeiten.
- ✓ Es ist nun an der Zeit das Teilnehmer inhaltliche Passagen selbst erarbeiten und sich mit dem Stoff direkt auseinandersetzen. Die Ausarbeitungen sollen in guter Form zusammengestellt präsentiert werden. Das ergibt die Basis für eine selbstbewusste und freie Rede vor Vorgesetzten oder Autoritätspersonen.
- ✓ Die Erkenntnissicherung soll zum einen durch Beobachter aus dem Teilnehmerkreis Kreis umgesetzt werden. Es ist an der Zeit das eigene Moderationen und Gruppenleitungen übernommen werden und das nicht nur in den Arbeitsgruppen sondern auch im Plenum.
- ✓ Der gruppendynamische Prozess kommt in eine neue Phase, wir verlassen nun endgültig die Orientierungsphase, stecken zum Teil in der Nahkampf mit Übergang zu Organisationsphase. Durch gezielte Intervention soll die Gruppe die zweite Phase überwunden haben und in die Organisationsphase am Ende dieses Moduls eingetreten sein.

Hilfreich sind Aufzeichnungen zu Gruppenentwicklung

Modul2 – „Kommunikation und Konfliktbearbeitung“

TAG 2

Uhrzeit Dauer	Aktivität	Ziel	Material / Methode	Wer
8:30 15'	Der Wandelnde Planet ➤ Mit merken von Zahlen	Umgang mit Informationsverlust in der Gruppe	Im Kreis stehen	Plenum
8:45 15'	Erfolgreich Konfrontieren ➤ Kurzimpuls zum konfrontieren ➤ Handwerkszeug Fragetechnik			
9:00 45'	Praxisübung Konfrontationsgespräch ➤ Einleitung zum Konfrontationsgespräch → Kurzimpuls ➤ Gruppenbildung und Rollenwahl ➤ Szenario für Rollenspiel auswählen ➤ Vorbereitung anhand des Leitfadens.	Muster positiver Konfrontation Verhaltensänderungen erreichen	Präsentation Szenarien Handbuch S 63 & 64	Plenum 2 Gruppen
9:00 45'	Fallarbeit mit Praxisbezug oder Fallarbeit nach Handbuch ➤ 1. Schritt: Welche schwierigen Gesprächssituationen kennen wir ➤ 2. Schritt: die näheren Umstände möglichst genau durchleuchten ➤ 3. Schritt: Was sind die entscheidenden Stellen die ein Gespräch positiv oder negativ verlaufen lassen.	Anbindung an des Kommunikationsverhalten zum Persönlichkeitsstil	Heißer Stuhl Plenumsrunde stell Fragen Ergebnis je ein Plakat Präsentation	Fallbringer Plenum 3 Gruppen
Je 3-5'	Rollenspiel anhand der Szenarios ➤ Feedbackgabe nach jeder Runde ➤ Tipp & Trick ergänzen	Erfahrungen sammeln	Ablauf auf Plakat vorstellen	Rollenspieler Plenum

Modul2 – „Kommunikation und Konfliktbearbeitung“

TAG 2

Uhrzeit Dauer	Aktivität	Ziel	Material / Methode	Wer
9:45 5'	Wo braucht man das ➤ Zurufliste für praktische Anwendung ➤ Schilderungen von Erfahrungen	Transfersicherung	Plakat Zurufliste	Plenum
9:50 20'	Kaffeepause			
10:10 30'	Übung Gewinnt so viel ihr könnt ➤ Sozialdilemma nach Handbuch S 72-75	Konfliktentstehung Verhandlung	Spielpläne und Arbeitsmittel bereitstellen	4 Gruppen
10:40 20'	Gruppenreflexion zu Kooperation und Einzelkampf ➤ Was bedeutet Vertrauen und Zusammenarbeit? ➤ Was braucht es das es gut gelingt? ➤ Was ist Gift für Vertrauen und Zusammenarbeit?	Transfersicherung	Anleitungsplakat Nachlese S 74 und 75 Ergebnis je ein Plakat	4 Gruppen
11:00 15'	IMPULS Konflikt und dessen Dynamik ➤ Entstehung ➤ Entwicklung ➤ Bearbeitung	Verständnis für das Wesen eines Konflikts	Präsentation	Plenum
11:15 30	Gruppenlernen Konflikteskalation ➤ Arbeitsteiliges lernen ➤ Stückelung win/win, win/lose, lose/lose	Verständnis für Entwicklung und Dynamik in Konflikten	Anleitungsplakat Handbuch S 76-77 Ergebnis je ein Plakat	3 Gruppen

Modul2 – „Kommunikation und Konfliktbearbeitung“

TAG 2

Uhrzeit Dauer	Aktivität	Ziel	Material / Methode	Wer
11:45 15'	Erfolgsfaktorensuche ➤ Gemeinsame Suche erfolgreicher Konfliktregelungen ➤ Hilfsfragen: ○ Wie stellte sich der Konflikt dar? ○ Wie sah die Lösung aus? ○ Wer hat an der Lösung mitgewirkt und was war seine Rolle dabei? ○ Was trug letztlich zur Bewältigung bei?	Selbstreflektion Konflikte sind positive Erfahrungen	Anleitungsplakat Dialogdiskussion Stein oder Redestick	3 x 3 Gruppenarbeit
12:00 13:30	Mittagessen			
13:30 40'	Tauziehen ➤ Die Lust am Kampf und Wettbewerb ➤ Beginnt und Ende sportlicher Auseinandersetzung	Erfahrungen sammeln	Ablauf auf Plakat vorstellen	Rollenspieler Plenum
14:10 20'	Sammlung von Praxisanliegen ➤ Zurufliste ➤ Auswahl des der ersten zwei Bearbeitungsfälle	Praxisbezug herstellen	Plakat	Plenum
14:30 15'	Kaffeepause			
14:45 45'	Anliegen abarbeiten ➤ Fragen stellen ➤ Hypothesen bilden ➤ Hypothesen sammeln ➤ Lösungen vorschlagen	Praxislösungen erarbeiten	Fallhaus Karten Pinnwand Lösungstreifen	Plenum Triadenarbeit Plenum Triadenarbeit

Modul2 – „Kommunikation und Konfliktbearbeitung“

TAG 2

Uhrzeit Dauer	Aktivität	Ziel	Material / Methode	Wer
15:00 30'	Lösungspräsentation ➤ Ergebnisdiskussion im Plenum	Vergemeinschaftung der Erkenntnisse	Lösungsplakate	Plenum
15:40 10'	Lerngruppenaufgabe ➤ Ableitung aus den Praxisanlege ➤ Formulierung einer Ziel- oder Ergebnisvereinbarung	Transfer sichern		Lernpartner
15:40 15'	Abschlussrunde ➤ Feedback zum Workshop			Plenum
16:00	Ende			